

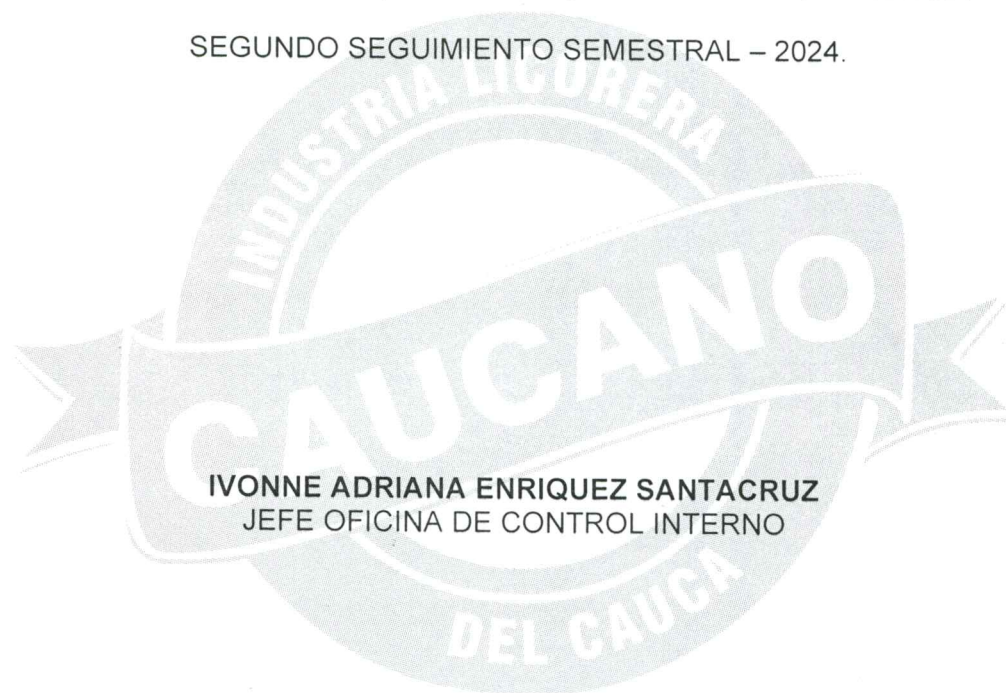
INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA

==0119==

INFORME PQRSD

“PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIA”

SEGUNDO SEGUIMIENTO SEMESTRAL – 2024.



IVONNE ADRIANA ENRIQUEZ SANTACRUZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

POPAYÁN, FEBRERO DE 2025

20 FEB 2025

4

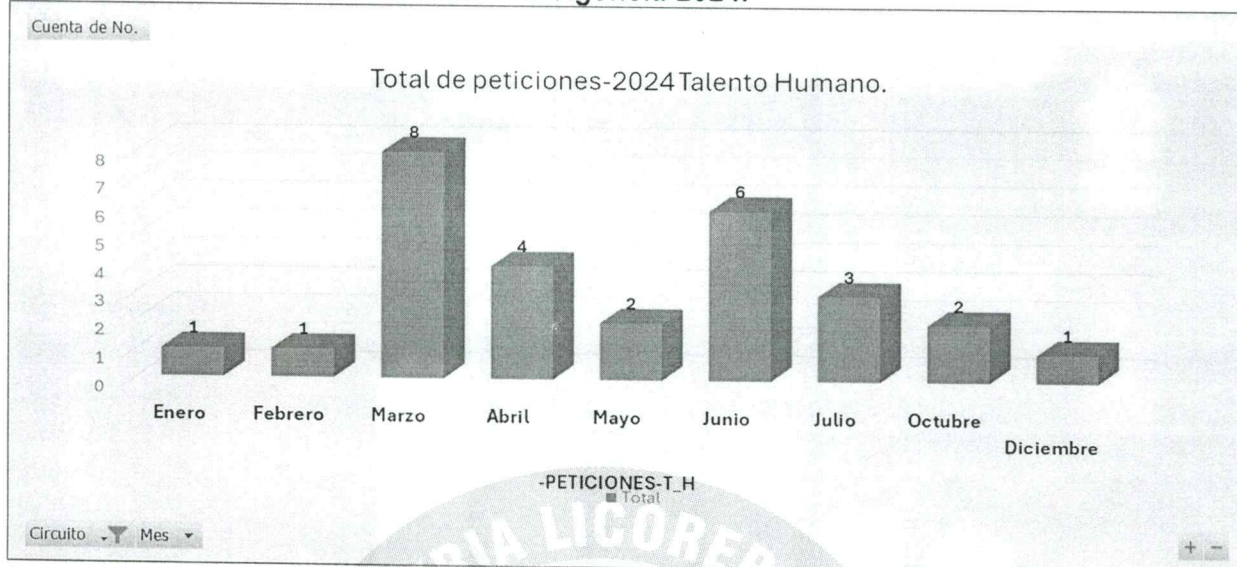
1. DESARROLLO DE INFORME PQRSO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024

1.1. Normatividad a revisar para emitir consideraciones de recomendación:

- Constitución política artículo 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- Procedimiento PRGC04 para la recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos, el cual está ubicada en el procedimiento de Gestión de la Calidad. Se evidencia unas actividades a realizar para el manejo de los reclamos y de las quejas, procedimiento que se actualizó el 29 de julio de 2019.
- 1755 de 2015 Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.
- Ley 1474 de 2011 artículo 76. "por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública; establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".
- Ley 2195 del 2022, "prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público".
- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa" en su artículo 55, establece que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el código contencioso administrativo para el ejercicio del derecho **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia de la Industria Licorera del Cauca.**

119

Cuadro 1. Peticiones Talento Humano vigencia 2024.

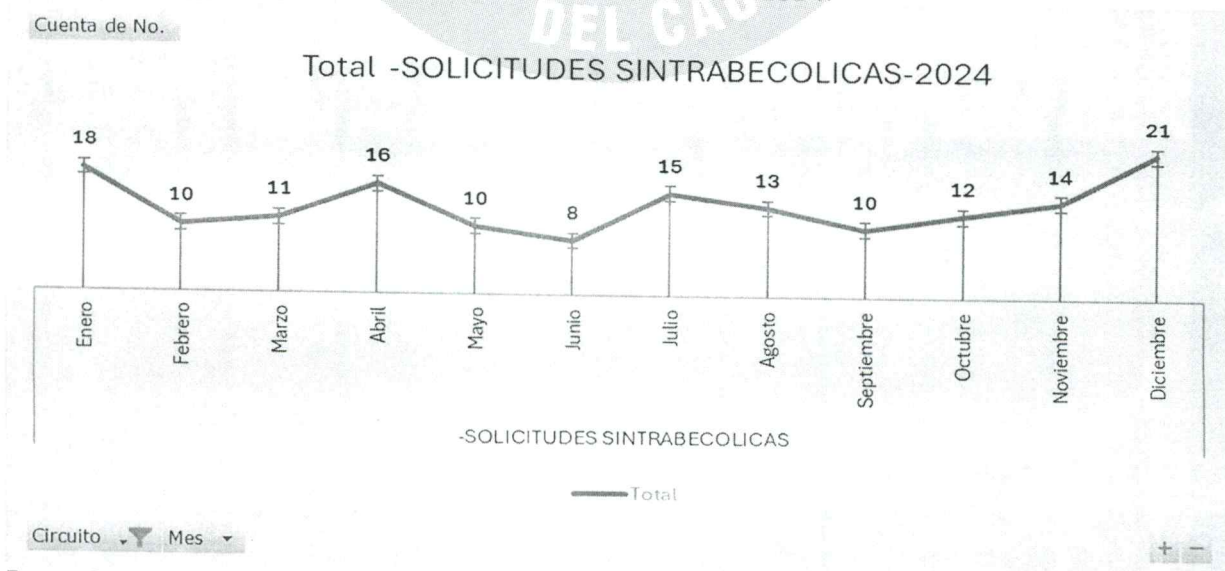


Fuente: Sevenet-workflow Control Interno- ILCAUCA 31-12 del 2024

En el transcurso del 2024, Ventanilla Única **canalizó 28 peticiones** hacia la Sección de Talento Humano. El análisis de estas solicitudes revela una alta demanda de los siguientes documentos: Certificado de tiempo de servicio, historia laboral, certificados laborales, certificados bono pensional.

De igual manera las solicitudes revelan un incremento en el mes de marzo, alcanzando un total de 8 peticiones. La totalidad de estas solicitudes se gestionaron dentro del plazo establecido de 15 días hábiles, en cumplimiento con el Procedimiento PRGC04 y los parámetros normativos internos, así mismo se valida que la solicitud de documentación CETIL correspondiente a años anteriores por parte de algunos usuarios que ha generado la necesidad de solicitar una ampliación del plazo de respuesta de acuerdo al Archivo central.

Cuadro 2. Peticiones Sindicato SINTRABECOLICAS - 2024.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCAUCA corte al 31-12 del 2024.

Durante la vigencia 2024 se verificó un total de 158 peticiones por el Sindicato de trabajadores "SINTRABECÓLICAS" a los diferentes procesos de la factoría, de las cuales se evidencia el cumplimiento de la convención colectiva de trabajo resaltando:

Se identificaron **17 solicitudes de permisos sindicales**, representando el 11% del total. Estos permisos son fundamentales para garantizar que los representantes sindicales puedan llevar a cabo sus labores de representación, incluyendo la asistencia a reuniones, asambleas y capacitaciones, contribuyendo así al fortalecimiento de la organización sindical y la defensa de los derechos de los trabajadores.

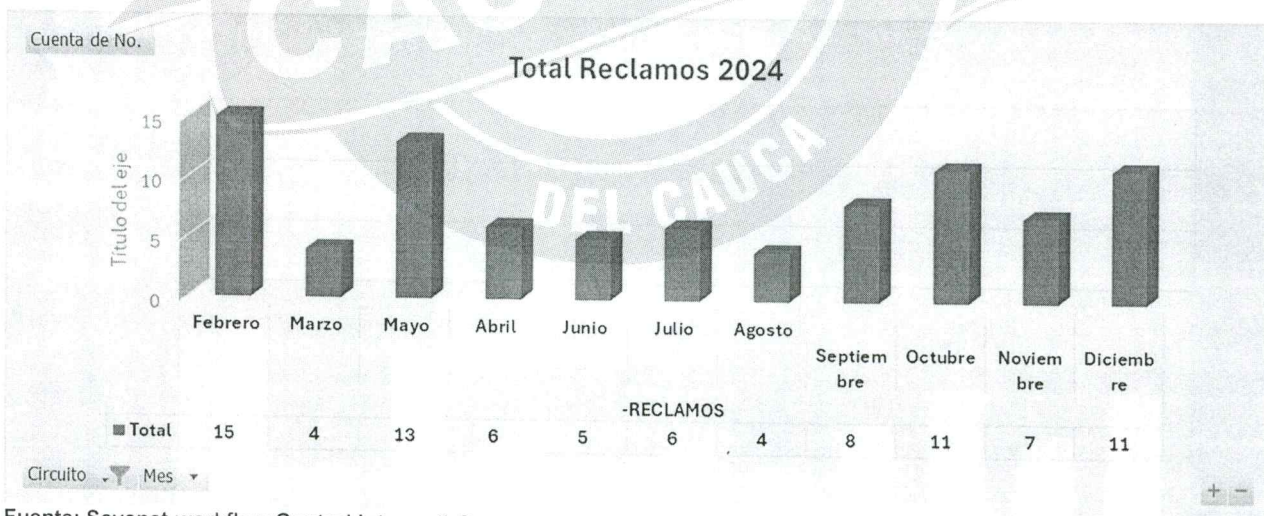
El 11% de las peticiones (**17 solicitudes**) correspondió a **permisos médicos**, los cuales se otorgan a los trabajadores que necesitan ausentarse del trabajo debido a problemas de salud.

El 78% de las peticiones (124 en total) fueron dirigidas a las secciones de Talento Humano, División Comercialización, Financiera y Gerencia. Estas solicitudes abordaron una variedad de temas, tales como:

- Solicitudes de información
- Consultas sobre beneficios laborales
- Reclamos

La tendencia en las peticiones se observó con mayor concentración durante los meses de enero, abril, julio y diciembre del 2024.

Cuadro 3. Reclamos – productos defectuosos-2024.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno IL Cauca corte al 31-12 del 2024.

Análisis de la Trazabilidad de Reclamos

Durante el año 2024, se registraron 90 reclamos de clientes, los cuales fueron gestionados y respondidos en un 100%, cumpliendo con los procedimientos internos de la factoría, este alto nivel de cumplimiento se evidencia en el registro detallado de cada caso en el sistema

SEVENET, desde el momento en que se ingresa la solicitud en la División de Comercialización (Mercadeo) por parte del personal de Control de Calidad.

El procedimiento PQRSD de la factoría establece los pasos a seguir para la gestión de reclamos, garantizando un análisis exhaustivo y una respuesta oportuna a los clientes, evidenciando que el proceso se inicia con la revisión del reclamo por parte de la profesional de Control de Calidad, quien verifica el número de seguimiento tanto en el producto físico como en la aplicación SEVENET, utilizando el **formato FOGC02 "Recepción de reclamos"**.

Una vez analizado el reclamo, se procede a diligenciar el **formato FOCC01 "Concepto Técnico de Reclamos en el Producto"**, donde se determina si se acepta o no el reclamo y se establece la disposición final del producto no conforme, incluyendo el posible cambio del mismo. La profesional de Control de Calidad dispone de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para realizar el análisis y emitir el concepto técnico de cada reclamo registrado oficialmente.

Seguimiento a causales más repetitivas con corte al 31 de diciembre del 2024 se relacionan así:

El análisis de los reclamos recibidos durante el 2024 revela una concentración significativa en problemas recurrentes que afectan la calidad del producto y la satisfacción del cliente.

Las principales causas identificadas son:

- Etiquetas dañadas: Un número considerable de reclamos se debe a etiquetas de productos dañadas, ilegibles o faltantes.
- Botellas faltantes: Se han registrado casos de envases faltantes en empaques múltiples, generando reclamos por parte de los clientes.
- Tapas defectuosas: Tapas dañadas, mal selladas o faltantes también han sido una causa recurrente de reclamos.

Estas incidencias no solo impactan negativamente la imagen de la marca, sino que también generan insatisfacción y desconfianza en los clientes, afectando potencialmente las ventas y la importancia de la empresa.

Es fundamental reforzar el autocontrol en el área de envasado y entre los trabajadores durante los turnos de producción para garantizar la calidad del producto y la satisfacción del cliente. Esto implica una revisión exhaustiva del producto en la línea de producción, abarcando los siguientes aspectos:

Correcta aplicación de etiquetas

- Verificar que las etiquetas estén colocadas correctamente, sin errores de impresión, roturas o desprendimientos.
- Asegurar que la información del producto (denominación, lote, fecha de vencimiento, etc.) sea legible y coincida con el contenido del envase.

Cantidad adecuada de licor

- Controlar que cada botella contenga la cantidad exacta de licor especificada en la etiqueta.
- Utilizar equipos de medición precisos y calibrados para evitar errores de llenado.

Evitar faltantes

- Inspeccionar cuidadosamente cada unidad para detectar posibles faltantes (etiquetas, tapas, envases, etc.).
- Implementar sistemas de conteo y verificación para asegurar que todos los componentes estén presentes antes de enviar el producto a la bodega.

Cumplimiento de características

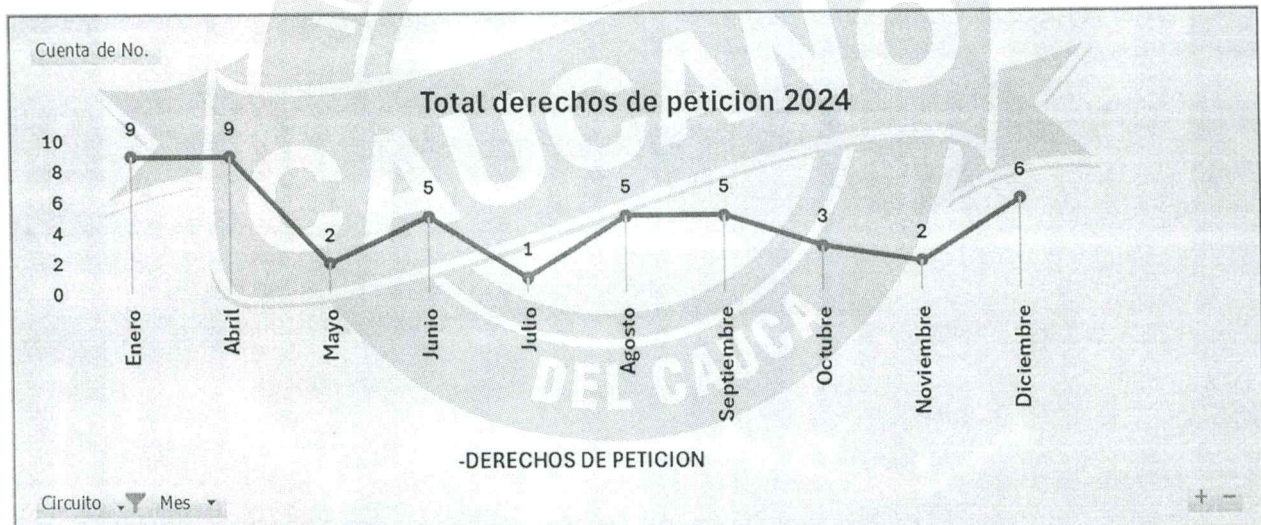
- Validar que todas las unidades, en sus diferentes presentaciones, cumplan con las características de producto y presentación establecidas (color, sabor, aroma, tamaño, etc.).
- Realizar pruebas de calidad periódicas para verificar el cumplimiento de los estándares.

Presentación óptima

- Asegurar que los productos estén limpios, en buen estado y con una presentación atractiva para el cliente.
- Verificar que los empaques estén en perfectas condiciones y no presenten daños que puedan afectar la imagen del producto.

Estrategias para reforzar el autocontrol

- Capacitación, Incentivos, Comunicación, Herramientas, Supervisión.

Cuadro 4. Derechos de petición vigencia - 2024

Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCauca corte al 31-12 del 2024.

La gráfica muestra un **total de 47 derechos de petición** registrados durante el período evaluado. Los meses de enero y abril se destacan por el mayor número de solicitudes, así mismo las divisiones que recibieron la mayor cantidad de peticiones fueron, Administrativa, Talento Humano, Jurídica y Gerencia. Solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos estipulados, cumpliendo con el procedimiento interno y la normativa aplicable.

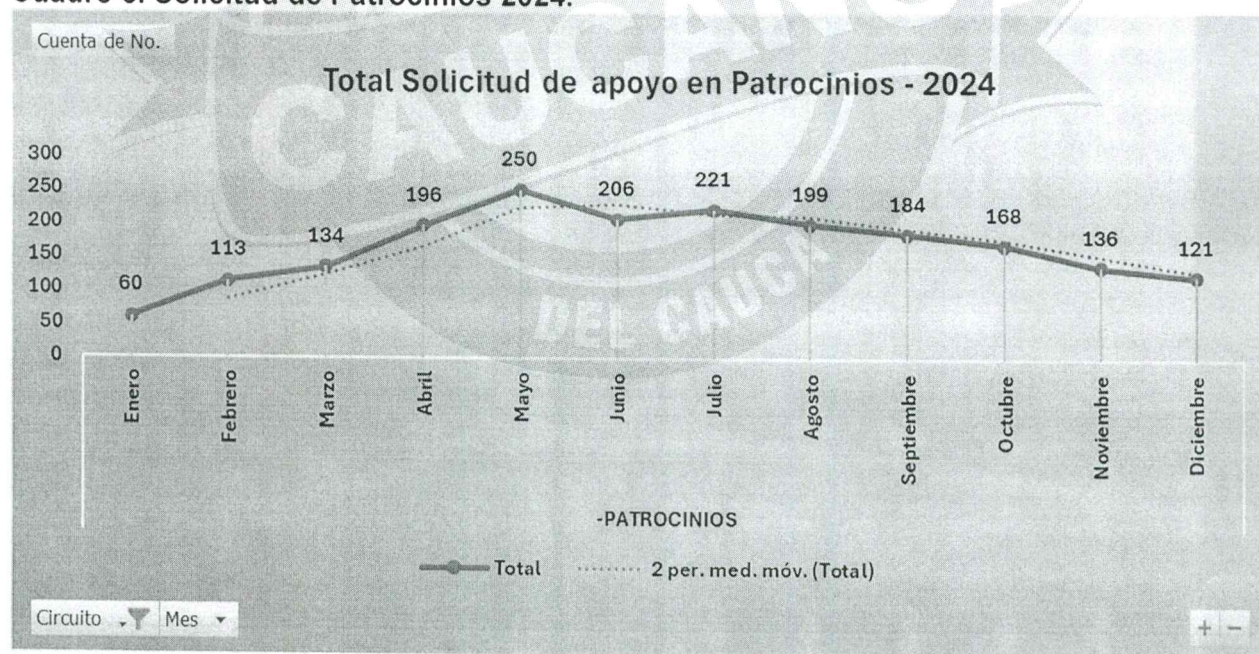
El seguimiento realizado a la gestión de derechos de petición revela la necesidad de fortalecer el autocontrol por parte de los responsables o jefes de proceso, quienes actúan como primera línea de defensa. Esto implica que los jefes de proceso deben asumir la responsabilidad de:

1. **Realizar la trazabilidad de la respuesta**, haciendo uso de la herramienta **Sevenet** para registrar y hacer seguimiento a la respuesta de cada derecho de petición.
2. **Completar el cierre en la herramienta SEVENET**, asegurando que cada derecho de petición se cierre correctamente en el sistema, adjuntando la documentación de soporte adecuada dentro del circuito asignado.
3. Actualmente, se ha identificado que esta actividad no está siendo llevada a cabo de manera consistente por los jefes de proceso o sus apoyos administrativos, **lo que dificulta la trazabilidad y el seguimiento de las respuestas a los derechos de petición.**

De igual manera, es de recordar que los términos establecidos de respuesta como lo indica la norma y el procedimiento interno de PQRSD, teniendo en cuenta que en el decreto 491 del 2020 en su artículo 5 donde nos habla de términos de ampliación en respuesta a las peticiones, se considera lo siguiente... "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo."....

Una comunicación clara y efectiva con los solicitantes es esencial para una gestión exitosa de derechos de petición. Esto no solo garantiza el cumplimiento de los plazos, sino que también fomenta la transparencia y fortalece la confianza entre la entidad y los ciudadanos.

Cuadro 5. Solicitud de Patrocinios 2024.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCauca corte al 31-12 del 2024.

La gráfica anterior muestra un **total de 1988 solicitudes** de patrocinio recibidas en el departamento del Cauca durante el año 2024, observándose un incremento significativo en el número de solicitudes entre los meses de abril y agosto. De igual manera se analizó que



las solicitudes de patrocinio están relacionadas principalmente con eventos y celebraciones tradicionales del departamento, tales como:

- **Fiestas patronales:** Celebraciones religiosas y culturales en honor a los santos patronos de diferentes municipios.
- **Celebraciones de fechas especiales:** Conmemoraciones como el Día del Padre, el Día de la Madre, el Día de la Mujer y Semana Santa.
- **Fiesta de Blancos y Negros:** Celebración tradicional que tiene lugar en el mes de enero, marcando el inicio del año.

El aumento en las solicitudes de patrocinio entre abril y agosto sugiere una mayor actividad festiva y cultural durante estos meses en el departamento del Cauca, es posible que factores como el clima, las vacaciones escolares o la programación de eventos importantes influyan en esta tendencia.

De igual manera desde control interno se recomienda al jefe de proceso y a la alta dirección centrarse en el análisis de las solicitudes de patrocinio que permitan identificar los eventos y celebraciones más relevantes para la comunidad, así como las épocas del año con mayor demanda de recursos, información que puede ser útil para la planificación y asignación de presupuestos destinados a patrocinios, así como para la promoción y difusión de la cultura y las tradiciones del departamento.

Cuadro 5.1 Patrocinios en unidades 750 ml – corte a 31 de diciembre 2024.

Año	Convenios	Degustación	Patrocinio	Total suma de impdet_base- (sin impuesto)	total, unidades	unidades 750 ml	cajas 750 ml
2024	104.436	16.277	42.770	\$ 2.012.013.880	163.483	198.470	16.536

Fuente: Software Apoteosys IICauca-31-12- 2024.

En el año 2024, la factoría recibió 1.988 solicitudes, cuya trazabilidad permitió identificar un patrocinio total de 163.483 unidades de producto en sus diferentes presentaciones, este patrocinio, gestionado a través de actas de comité comercial y resoluciones de gerencia, tiene como objetivo estratégico fortalecer la confianza en la marca, consolidar su posicionamiento en el mercado e incrementar las ventas, contribuyendo al mismo tiempo al desarrollo de la salud, la cultura y el deporte a nivel departamental.

A continuación, se relaciona los apoyos en producto a los municipios del cauca

5.1.2 Patrocinios por municipios del Cauca vigencia 2024.

Municipio	Suma de Cantidad Unidades
ALMAGUER	1.416,00
ARGELIA	4.368,00
BALBOA	6.096,00
BOLIVAR	8.184,00
BUENOS AIRES	1.260,00
CAJIBIO	3.432,00
CALDONO	2.448,00



CALOTO	192,00
CORINTO	228,00
EL TAMBO	6.252,00
FACTURACION Y RECAUDO	60,00
FLORENCIA	2.160,00
GUAPI	468,00
INZA	1.128,00
JAMBALO	1.620,00
LA SIERRA	2.208,00
LA VEGA	11.220,00
MERCADERES	4.008,00
MIRANDA	108,00
MORALES	2.196,00
PADILLA	204,00
PAEZ	948,00
PATIA	7.320,00
PIAMONTE	984,00
PIENDAMO	5.232,00
POPAYAN	60.643,00
PUERTO TEJADA	324,00
PURACE	1.740,00
ROSAS	2.520,00
SAN SEBASTIAN	1.908,00
SANTA ROSA	288,00
SANTANDER DE QUILICHAO	3.396,00
SILVIA	3.396,00
SOTARA	1.500,00
SUAREZ	960,00
SUCRE	2.832,00
TIMBIO	7.632,00
TOTORO	2.052,00
VILLA RICA	552,00
(en blanco)	
Total, general	163.483,00

Fuente: Software Apoteosys IlCauca-31-12- 2024.

5.2.3 Cuadro resumen por producto de apoyo a los municipios del Cauca -2024.

Nombre del producto	CONVENIOS			DEGUSTACIÓN	PATROCINIO		Total, Suma unidades	Unidades 750 ml	Cajas 750 ml
	CO24	CON4			PA24				
Etiquetas de fila	Suma unidades	Suma unidades	Suma de IMPDET_BASE (sin impuesto).	Suma unidades	Suma unidades	Suma de IMPDET_BASE (sin impuesto).			
AGUARDIENTE ANISADO LIMON 750 X 12	528			2.340	588	\$ 9.172.800	3.456	3.456	288





AGUARDIENTE ANISADO MANDARINA 750 X 12	156			1.164	204	\$ 3.182.400	1.524	1.524	127
AGUARDIENTE CAUCANO SIN AZUCAR 1000 CC TETRAPACK	4.752			696	1.812	\$ 23.012.400	7.260	9.680	807
AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	80.988			7.140	38.186	\$ 481.143.600	126.314	168.419	14.035
AGUARDIENTE SIN AZUCAR 375				24			24	12	1
AGUARDIENTE SIN AZUCAR 750	120			72	24	\$ 398.400	216	216	18
AGUARDIENTE SIN AZUCAR PET 375 X 24	360			72	312	\$ 2.714.400	744	372	31
AGUARDIENTE TRADIC. 1750 X 6				6			6	14	1
AGUARDIENTE TRADIC. 375 X 24	7.920			72			7.992	3.996	333
AGUARDIENTE TRADIC. 375 X 24 MUNICIPIOS				48	96	\$ 787.200	144	72	6
AGUARDIENTE TRADIC. 750 X 12	1.260	2.520	\$ 39.060.000	1.800	36	\$ 558.000	5.616	5.616	468
AGUARDIENTE TRADIC. PET 375 X 24	5.832			2.640	1.512	\$ 12.398.400	9.984	4.992	416
CREMA ANIS ESCARCHADA 375 X 6				63			63	32	3
CREMA CURACAO ESCARCHADA 375X 6				42			42	21	2
CREMA MENTA ESCARCHADA 375X 6				56			56	28	2
GINEBRA VIKER'S 750 X 6				42			42	21	2
Total general	101.916	2.520	\$ 39.060.000	16.277	42.770	\$ 533.367.600	163.483	198.470	16.539

Fuente: Software Apoteosys IICauca-31-12- 2024.

El cuadro anterior evidencia la distribución detallada de productos de la Industria Licorera del Cauca en los municipios del departamento, según registros del software Apoteosys y documentación de respaldo (resoluciones, actas, cronogramas, entre otros). Se evidencia un crecimiento constante y significativo en la cantidad de cajas de productos suministradas, especialmente para eventos como ferias, fiestas patronales y carnavales, **es de notar que esta estrategia busca no solo fortalecer el reconocimiento de la marca, sino también impulsar su preferencia entre los consumidores y dinamizar la economía local.**

En el transcurso del año 2024, la Industria Licorera del Cauca ejecutó una inversión considerable en el rubro de patrocinios y convenios, alcanzando una cifra aproximada de \$225.700.000, de acuerdo con las resoluciones emanadas por la gerencia, esta asignación de recurso pone de manifiesto el compromiso de la empresa con el fomento de actividades de interés público y el establecimiento de relaciones estratégicas que impulsen su desarrollo y el de su entorno.





Así mismo se observó que la mayor cantidad de aguardiente proporcionado en patrones, convenios y degustaciones fue en **presentación TETRAPACK**, tanto en tradicional con 126314 x 1000 ml y aguardiente Sin Azúcar, con un total de 7260 ml equivalentes unidades x 1000 ml.

Cuadro 6. Cuentas de cobro 2024.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCauca corte al 31-12 del 2024.

En 2024, se registraron **67 cuentas de cobro** en la plataforma SEVENET, provenientes de diversos proveedores externos y dirigidas a la división financiera para su evaluación y trámite, se registra que los meses de abril, octubre y diciembre concentraron la mayor cantidad de solicitudes, las cuales contaron con la validación previa del supervisor o jefe inmediato antes de ser remitidas al área financiera, siendo validado el cargue desde el SECOP II, para su trámite correspondiente en línea.

Es importante destacar que, si bien se ha brindado respuesta a cada cliente, **se identificó que muchas de estas solicitudes aún permanecen abiertas en la herramienta SEVENET**. Por lo tanto, se solicita a las áreas correspondientes que procedan a cerrar estas peticiones de manera oportuna, adjuntando la documentación de soporte requerida.

Cuadro 7. Visitas técnicas centros educativos - 2024.



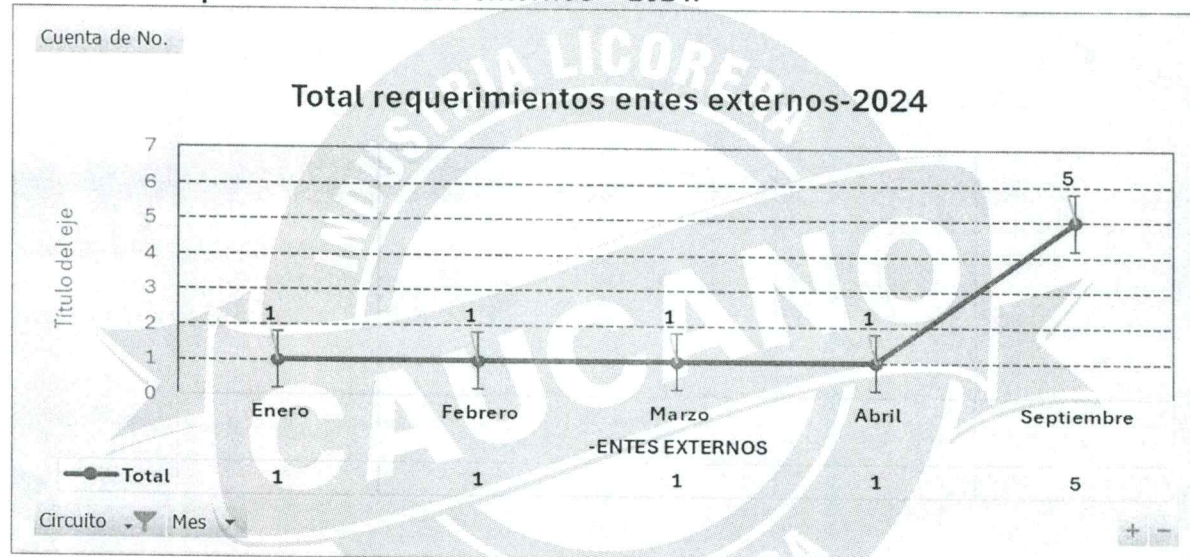
Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCauca Junio del 2024.

Handwritten signature

De acuerdo a la trazabilidad de cumplimiento de las peticiones de visitas técnicas de los diferentes establecimientos educativos de Popayán y municipios cercanos, se **evidencio un total de 46 solicitudes durante 2024**; de las cuales fueron atendidas bajo la coordinación de profesionales del proceso, Control de la Calidad, donde se evidencia un cronograma de atención en formato Excel que se ejecuta de manera planificada, en la cual se evidencio que los meses de marzo, abril y octubre sobresalen en la petición.

Durante el primer semestre de 2024, se registraron 46 solicitudes de visitas técnicas por parte de establecimientos educativos de Popayán y municipios cercanos. Estas solicitudes fueron atendidas en su totalidad por los profesionales del proceso, Control de Calidad garantizando la atención oportuna y eficiente de las solicitudes, logrando cumplir con el cronograma establecido y brindar el apoyo técnico necesario a los establecimientos educativos.

Cuadro 8. Requerimientos entes externos – 2024.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCauca 31-12 del 2024.

Durante el año 2024, se realizó un seguimiento detallado a un total de 9 requerimientos provenientes de entes de control como la Procuraduría, Contraloría, Supersalud y Fiscalía. Este proceso de trazabilidad incluyó el monitoreo de los tiempos de respuesta y la documentación enviada para cumplir con cada solicitud.

La oficina de Control Interno, bajo la coordinación de la alta dirección, está a cargo del seguimiento oportuno de todas las solicitudes de información recibidas de los entes de control, con el objetivo principal de garantizar una respuesta oportuna y completa a cada requerimiento, cumpliendo con los plazos establecidos y la normativa vigente.

Este proceso de seguimiento y trazabilidad demuestra el compromiso de la factoría con la transparencia y la rendición de cuentas, garantizando una respuesta oportuna y completa a los requerimientos de los entes de control, la colaboración entre la oficina de Control Interno, la alta dirección y la oficina jurídica es fundamental para el éxito de este proceso y el cumplimiento.

Recomendaciones

Con el objetivo de asegurar el cumplimiento del procedimiento de PQRSD y optimizar la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se hace necesario capacitar a todos los colaboradores, especialmente a aquellos de nuevo ingreso, esta capacitación abarcará los 14 procesos que conforman el sistema PQRSD y el uso eficiente de la herramienta SEVENET. La División de Planeación, en colaboración con el área de sistemas, será la encargada de diseñar e implementar este programa de capacitación.

Es fundamental realizar una revisión íntegra de la **impresora de la ventanilla única** y del **sello Adhesivo (sticker) de registro de radicado que se utiliza en todas las peticiones.**

El sello actual presenta dos inconvenientes principales:

- **Tamaño reducido:** El tamaño del sello dificulta la lectura de los números de radicado, especialmente para usuarios con dificultades visuales.
- **Calidad deficiente:** La impresión del sello es borrosa, lo que impide una identificación clara de los números de radicado y puede generar confusiones o errores en el seguimiento de las peticiones.

Estos problemas afectan la trazabilidad de las peticiones, tanto para los usuarios que desean conocer el estado de sus solicitudes como para la Industria Licorera del Cauca, que necesita mantener un registro preciso de todas las peticiones recibidas, por lo tanto la evaluación de la impresora y el sello permitirá identificar las causas de estos problemas y proponer soluciones para mejorar la calidad de la impresión y el tamaño del sello, garantizando una identificación clara y legible de las peticiones.

La correcta utilización del aplicativo SEVENET es esencial para garantizar la trazabilidad y eficiencia en la gestión de las PQRSD. Es necesario que todos los colaboradores se empoderen en el uso de esta herramienta y completen el ciclo de atención de cada solicitud, desde su registro inicial hasta el cierre final. Esto permitirá asegurar que todas las PQRSD sean atendidas de manera oportuna y que se cuente con un registro histórico de cada caso.

Es absolutamente fundamental realizar inducciones y reinducciones periódicas a todos los empleados públicos y trabajadores oficiales, con un énfasis especial en el concepto de falta disciplinaria. Esta práctica no solo es esencial para el correcto funcionamiento de la administración pública, sino que también juega un papel crucial en la garantía de una respuesta oportuna y de fondo a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), tal como lo exige la normatividad vigente.

Con el objetivo de mejorar la atención a nuestros usuarios y la gestión eficiente de las PQRSD, todos los colaboradores deben capacitarse en el uso de los módulos de registro, seguimiento y cierre de solicitudes en SEVENET, esta capacitación es esencial para asegurar que:

- Se registren todas las PQRSD de manera completa y precisa.
- Se adjunten los documentos y soportes necesarios para cada caso.
- Se cumplan los plazos establecidos para la respuesta y el cierre de las solicitudes.

Al tener la capacitación y aplicarla en la herramienta SEVENET, los colaboradores podrán realizar un seguimiento detallado de cada PQRSD, desde su registro hasta su cierre, lo que permitirá evaluar la efectividad de las acciones tomadas y realizar mejoras continuas en el servicio.

119



Realizar un análisis más profundo de las solicitudes de patrocinio, incluyendo información sobre los montos solicitados, los tipos de eventos y los municipios con mayor demanda, con el fin de establecer criterios claros y transparentes para la selección y aprobación de solicitudes de patrocinio, priorizando aquellos eventos que tengan un mayor impacto cultural y social.

Evaluar la efectividad de los patrocinios otorgados, midiendo el retorno de inversión y el impacto en la comunidad.

Atentamente,

IVONNE ADRIANA ENRIQUEZ SANTACRUZ

Jefe Oficina Control Interno
Industria Licorera del Cauca

CC. Gerencia, Jurídica, comercialización, financiera, administrativa, talento humano, producción, control de calidad, planeación, mantenimiento

Publicación: <https://www.ilcauca.com/>. Control Interno.

Elaboro: Lisandro Salamanca S. – PCI

Reviso: Ivonne Adriana Enríquez S. – Jefe OCI

Archivar: Informes 1.2.3636.16 PQRSD



--0119--