

1 AGO 2024

==0720==

INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA



INFORME PQRS

“PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIA”

SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE DEL 2024

IVONNE ADRIANA ENRIQUEZ SANTACRUZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

POPAYÁN, JUNIO DE 2024

*Recibido
07-07-2024*



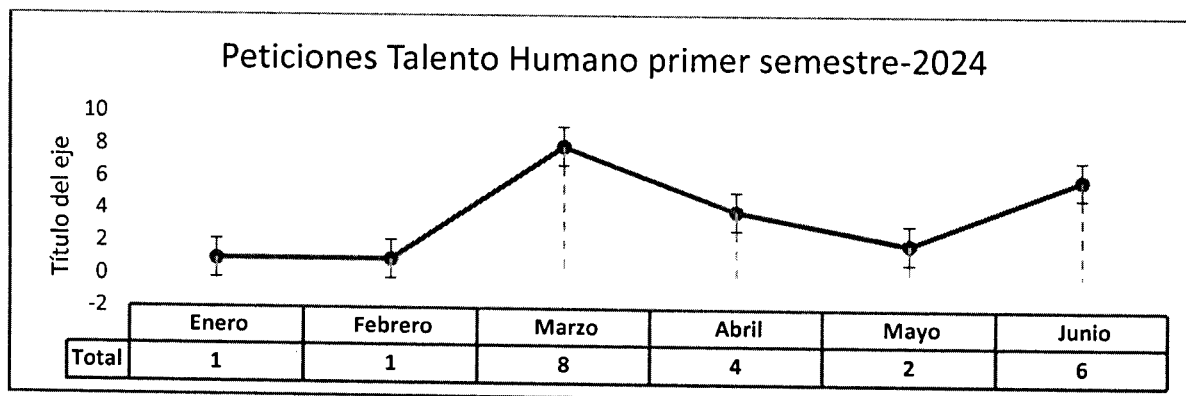
1. DESARROLLO DE INFORME PQRSD CON CORTE AL 30 DE JUNIO DEL 2024

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 organización es 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 actualizo el 6 de julio de 2022 Versión 13.
- 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 contestaran 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.**

- 0 7 2 0 -

Cuadro 1. Peticiones Talento Humano I semestre vigencia 2024



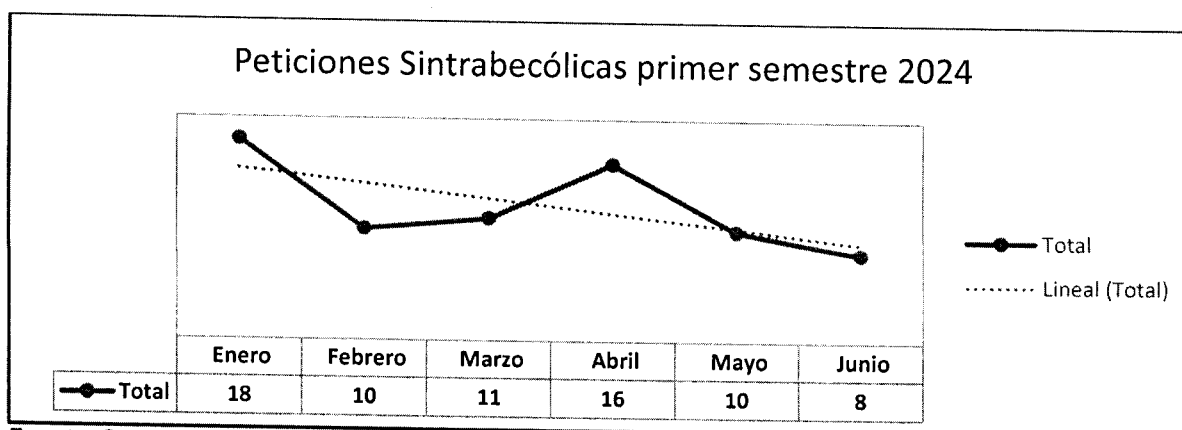
Fuente: Sevenet-workflow Control Interno- ILCAUCA Junio del 2024

Se evidencia un total de 22 peticiones, direccionadas de ventanilla única a la Sección Talento Humano durante el primer semestre del 2024, de las cuales se evidencia con mayor frecuencia: certificado de tiempo de servicio, historia laboral, certificados laborales, certificados bono pensional.

Con respecto a la tendencia de las solicitudes se observó un aumento en el número de solicitudes durante el mes de marzo, con un total de 8. Cabe mencionar que todas las solicitudes recibidas durante este período fueron atendidas dentro del plazo establecido de 15 días hábiles a su recepción, cumpliendo así con el Procedimiento PRGC04 y los parámetros normativos internos establecidos, de igual manera, Se ha evidenciado que algunos peticionarios solicitan documentación CETIL de años anteriores. Esta situación ha llevado a la necesidad de solicitar una ampliación del plazo para cumplir con estas solicitudes desde la factoría

Verificadas en el aplicativo Sevenet-workflow de las 22 peticiones radicadas solo se han cerrado 7, quedando abiertas un total de 15 peticiones, a pesar de que se evidencia la contestación de las 22 radicadas.

Cuadro 2. Peticiones radicadas por Sindicato SINTRABECOLICAS I primer semestre 2024.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno- ILCAUCA del 2024

2024

En el primer semestre del 2024 se verificó un total de 73 peticiones radicadas 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:

Permisos sindicales: Se presentaron 16 solicitudes de permisos sindicales, representando el 22% del total de peticiones por el sindicato. Estos permisos se otorgan para que los representantes del sindicato puedan realizar actividades relacionadas con su función, como reuniones, asambleas o capacitaciones.

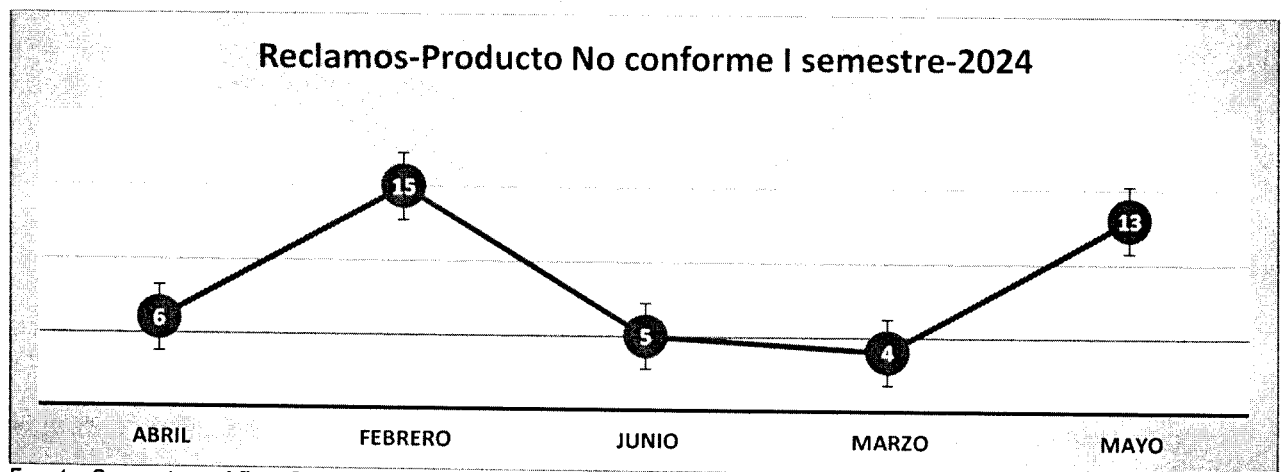
Permisos médicos: Se presentaron 11 solicitudes de permisos médicos, representando el 15% del total de peticiones. Estos permisos se otorgan a los trabajadores que necesitan ausentarse del trabajo por motivos de salud.

Otras peticiones: Las 46 peticiones restantes se distribuyeron entre la sección de Talento Humano, División Comercialización, Financiera y Gerencia. Estas peticiones abarcaron diferentes temas, como solicitudes de información, consultas sobre beneficios laborales o reclamos.

La tendencia en las peticiones se observó con mayor concentración durante los meses de enero y abril.

Verificadas en el aplicativo Sevenet-workflow de las 73 peticiones radicadas solo 3 están cerradas en el aplicativo, no se ha cerrado 70, a pesar de que se evidencia la contestación de las 73 radicadas.

Cuadro 3. Reclamos primer I semestre vigencia 2024.



Fuente: Sevenet- workflow Control Interno- ILCauca del 2024

Análisis de la Trazabilidad de Reclamos

En cuanto a la trazabilidad de los reclamos, se ha verificado un cumplimiento del 100% en la respuesta a los mismos, desde el momento en que se ingresa la solicitud a la división de comercialización (mercadeo) y se registra en el sistema SEVENET por parte del personal de control de calidad. Este cumplimiento se evidencia en el registro de documentos en la



==0720==



herramienta SEVENET, donde se puede observar que todos los reclamos se han radicado de acuerdo con el procedimiento PQRSD de la factoría.

Cabe destacar la oportuna respuesta del área de control de calidad con respecto a los conceptos técnicos de los productos no conformes. Esta respuesta oportuna facilita el trámite final de los reclamos en el área de comercialización con el cliente.

Cuadro 3.1 Productos no conformes I semestre del 2024.

MES/VALORES-NOVEDADES	SIN ETIQUETA	ETIQUETA RASGADA O ARRUGADA	TAPA DEFECTUOSA O CINTILLO DE SEGURIDAD	PRODUCTO CON FUGA DE LIQUIDO POR TAPA	LIQUIDO BAJO O SIN LIQUIDO	ENVASE FISURADO O RAYADO	OLOR O SABOR NO CARACTERIZADO	BOTELLA FALTANTE EN CAJA	SEDIMENTACION, PARTICULAS EN SUSPENSION O CUERPOS EXTRAÑOS.	TOTAL
Enero	15	14	4	27	33	8		25		126
Febrero										
Marzo	2	2		1						5
Abril	2	17	1	7				5		32
Mayo	41	8	3	10	17	3		46		128
Junio	9			1	2	2		1		15
Total	69	41	8	46	52	13	0	77	0	306

Fuente: Sevenet-workflow Control Interno- ILCAUCA del 2024

Se evidencia en el primer semestre **un total de 43 reclamos radicados** para un total de 306 productos no conformes, observándose los ítems más relevantes:

• Sin etiqueta	69 unidades.
• Etiqueta rasgada o arrugada	41 unidades.
• Faltante en caja	77 unidades.
• Líquido bajo o sin líquido	52 unidades.
• Producto con fuga de líquido por tapa	46 unidades.

Así mismo, se evidencia en los siguientes radicados el reporte de producto TETRAPACK como producto no conforme así:

Reclamo N.	Unidades	Producto	Observación
Reclamo N.05	2 unidades	tetra pack tradicional	Fuga de líquido lote: 30 DIC22
Reclamo N.10	24 unidades	tetra pack tradicional	Fuga de líquido lote: 30 NOV22.
Reclamo N. 18	1 unidad	tetra pack tradicional	Fuga de líquido lote 31 DIC22.
Reclamo N.26	4 unidades	tetra pack tradicional	Fuga de líquido lote 29 MAY22.
Reclamo N.34	10 unidades	tetra pack tradicional	Fuga de líquido lote 31 DIC22
Total	41 unidades		

Fuente: Sevenet-workflow Control Interno- ILCAUCA del 2024

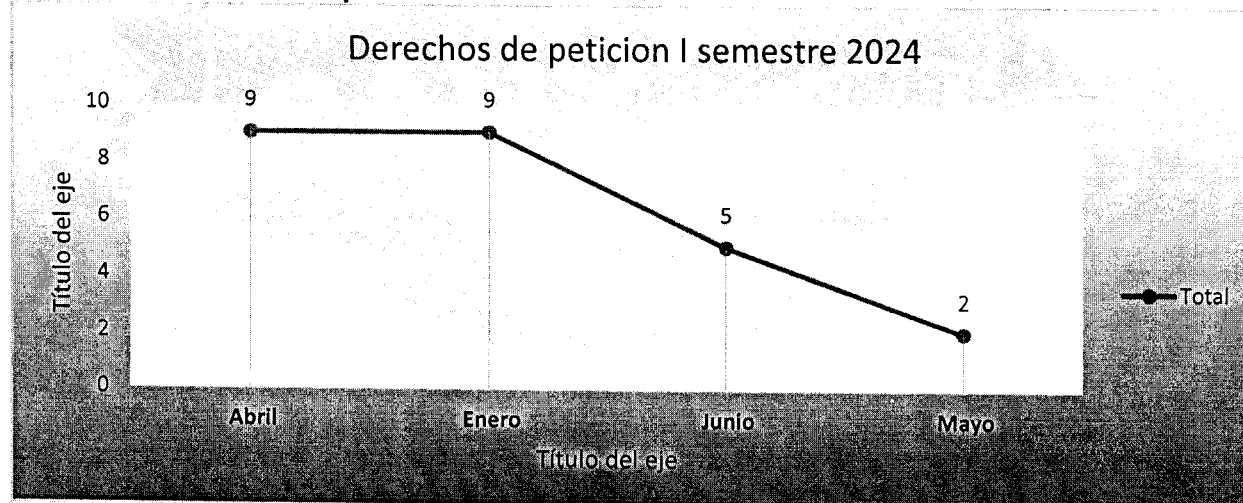
NOTA: Verificación física y en la plataforma SEVENT del formato de recepción de reclamos formato FO-CC01 V.4.

Se requiere enfatizar en el autocontrol dentro del área de envasado por el coordinador y entre los trabajadores durante los turnos de producción, esto incluye una revisión exhaustiva del producto en la línea de producción, asegurando la correcta aplicación de etiquetas, la cantidad adecuada de licor en cada botella y evitando cualquier faltante antes de enviar el producto terminado a la bodega. Es crucial validar que todas las unidades en las diferentes presentaciones de aguardiente cumplan con las características de producto y presentación óptima para su entrega al cliente.

Además, es importante implementar un mayor control durante la entrega del producto desde el área de producto terminado, *especialmente considerando las 77 unidades que faltaron entregar a los clientes* que presentaron reclamaciones previas durante el semestre, que de acuerdo a la trazabilidad de la evidencia presentada por el cliente y el concepto desde control de calidad se viene dando cabal cumplimiento y satisfacción al cliente.

Es de resaltar que el procedimiento nos indica que la profesional de control de la calidad "revisa el consecutivo del reclamo en el producto físico y en la aplicación Sevenet, formato FOGC02 "Recepción de reclamos". Una vez analizado el reclamo, se procede a diligenciar el formato FOCC01 "Concepto Técnico de Reclamos en el Producto"; en él se establece si se acepta o no el reclamo y el posterior cambio del producto, determinando la disposición final del producto no conforme. El Profesional Universitario Control de Calidad tiene un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para realizar el análisis y emitir el concepto de cada reclamo que haya sido registrado oficialmente.

Cuadro 4. Derechos de petición I semestre - 2024



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno- ILcauca del 2024

Se observa en la gráfica anterior, el registro de un total de 25 derechos de petición ingresados a la factoría direccionados a la división administrativa, sección talento humano, oficina jurídica y gerencia, los cuales recibieron respuesta dentro de los tiempos establecidos conforme al procedimiento interno y la normativa vigente.

Es importante destacar que según el seguimiento realizado, se ha identificado la necesidad de fortalecer el autocontrol por parte del responsable o jefe de proceso, quien actúa en primera línea de defensa, efectuando la trazabilidad de la respuesta a cada derecho de

- = 0 7 2 0 = =

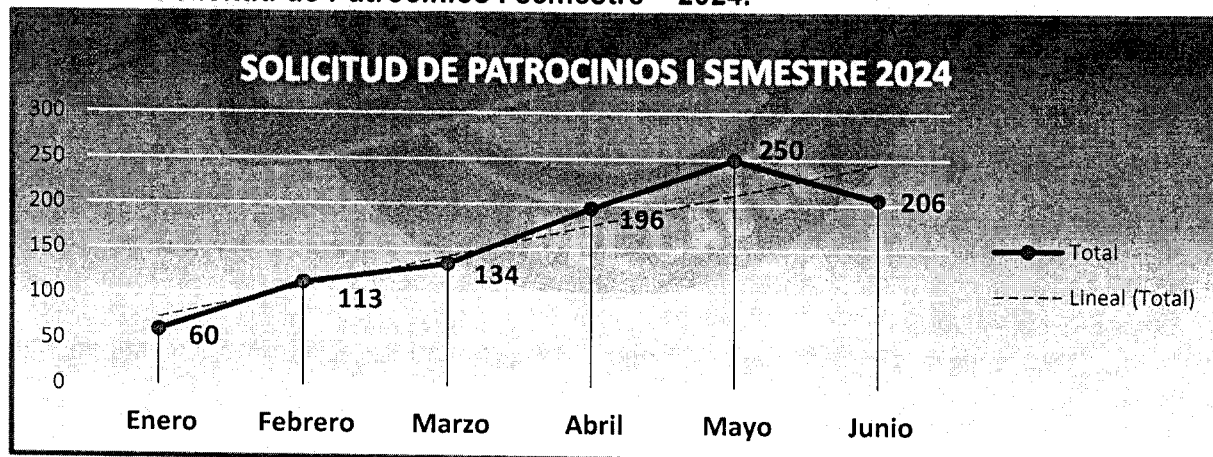
petición utilizando la herramienta Sevenet, y que complete el cierre correspondiente con el documento de soporte adecuado dentro del circuito asignado. **Esta actividad no está siendo llevada a cabo de manera consistente por los jefes de proceso o apoyos administrativos.**

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.".....

Desde la Oficina de Control Interno, al verificar las respuestas proporcionadas a las peticiones, se recomienda continuar fortaleciendo los tiempos de respuesta de manera oportuna y precisa. Esto se alinea con el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos vigentes en IL Cauca, con el objetivo de mantener un orden adecuado y garantizar el cumplimiento tanto para los peticionarios externos como internos.

Es fundamental mantener una comunicación clara y efectiva con los solicitantes, asegurando que se cumplan los plazos establecidos y se ofrezca información precisa y completa en cada caso.

Cuadro 5. Solicitud de Patrocinios I semestre – 2024.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno- IL Cauca del 2024

Se ha observado un incremento en el número de solicitudes de patrocinio durante los meses de abril, mayo, junio. Estas solicitudes están relacionadas principalmente con fiestas patronales, celebraciones de fechas especiales como el Día del Padre, el Día de la Madre, el Día de la Mujer, Semana Santa, fiestas de Blancos y Negros, que se celebran en enero inicio de año.

De acuerdo con el cuadro anterior, **se registró un total de 959 solicitudes de patrocinio** por parte de usuarios de los diferentes municipios del Cauca durante el primer semestre del



0720

2024. Estas solicitudes fueron ingresadas a través de ventanilla única con un número de radicado interno en la plataforma SEVENET y se canalizan hacia la gerencia y comercial para llevar a comité comercial.

Es importante destacar que los patrocinios son aprobados mediante comité comercial, donde cada solicitud es evaluada por los participantes del comité de manera justa y equitativa como parte del proceso, así mismo, se emite un acta o resolución de aprobación de los patrocinios, la cual queda registrada como evidencia y está disponible para consulta en la gerencia de la factoría o en la división comercial en caso del acta.

De acuerdo a la trazabilidad en el área comercial de la factoría, se han llevado a cabo diversas acciones para fortalecer las relaciones comerciales con los municipios y clientes locales, promoviendo la integración económica entre diferentes sectores y actores del departamento. En total, se han emitido 89 resoluciones y 17 actas de comité comercial, específicamente diseñadas para coordinar y optimizar la participación en eventos y festividades regionales con nuestro producto y posicionamiento de marca.

Durante el semestre en curso, se ha verificado en la plataforma Sevent que se está realizando el cierre de cada una de las solicitudes con el apoyo de los profesionales del área comercial. Sin embargo, según el reporte de seguimiento, aún queda pendiente el cierre de un total de 134 peticiones en la plataforma.

Cuadro 5.1 Patrocinios en unidades 750 ml – corte a 30 de junio del 2024.

PRODUCTO	SUMA UNIDAD X PRODUCTO	UNIDAD 750 cc
AGUARDIENTE ANISADO LIMON 750 X 12	120	120
AGUARDIENTE CAUCANO SIN AZUCAR 1000 CC TETRAPACK	1.320	1.760
AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	24.434	32.579
AGUARDIENTE TRADIC. 375 X 24 MUNICIPIOS	96	48
AGUARDIENTE TRADIC. PET 375 X 24	1.152	576
Total general	27.122	35.083

Fuente: Software Apoteosys ILCauca-junio 2024.

Relación de patrocinios por municipios primer semestre – 2024.

MUNICIPIOS	DESCRIPCION PRODUCTO	Suma de UNIDAD	UNIDAD 750 cc
ALMAGUER	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	120	160
ARGELIA	AGUARDIENTE CAUCANO SIN AZUCAR 1000 CC TETRAPACK	180	240
	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	792	1.056
BALBOA	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	744	992
	AGUARDIENTE TRADIC. PET 375 X 24	240	120
BOLIVAR	AGUARDIENTE CAUCANO SIN AZUCAR 1000 CC TETRAPACK	300	400
	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	588	784
BUENOS AIRES	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	300	400
CAJIBIO	AGUARDIENTE CAUCANO SIN AZUCAR 1000 CC TETRAPACK	120	160

- - 0 7 2 0 = =



	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	960	1.280
CALDONO	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	312	416
CALOTO	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	60	80
	AGUARDIENTE TRADIC. PET 375 X 24	96	48
CORINTO	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	228	304
EL TAMBO	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	2.064	2.752
	AGUARDIENTE TRADIC. PET 375 X 24	96	48
FLORENCIA	AGUARDIENTE CAUCANO SIN AZUCAR 1000 CC TETRAPACK	120	160
GUAPI	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	132	176
LA VEGA	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	516	688
MERCADERES	AGUARDIENTE CAUCANO SIN AZUCAR 1000 CC TETRAPACK	336	448
	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	384	512
MIRANDA	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	108	144
MORALES	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	636	848
PADILLA	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	24	32
PATIA	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	1.344	1.792
	AGUARDIENTE TRADIC. PET 375 X 24	216	108
PIAMONTE	AGUARDIENTE CAUCANO SIN AZUCAR 1000 CC TETRAPACK	60	80
PIENDAMO	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	768	1.024
POPAYAN	AGUARDIENTE ANISADO LIMON 750 X 12	84	84
	AGUARDIENTE CAUCANO SIN AZUCAR 1000 CC TETRAPACK	120	160
	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	10.718	14.291
	AGUARDIENTE TRADIC. 375 X 24 MUNICIPIOS	96	48
	AGUARDIENTE TRADIC. PET 375 X 24	504	252
PUERTO TEJADA	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	36	48
PURACE	AGUARDIENTE CAUCANO SIN AZUCAR 1000 CC TETRAPACK	24	32
	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	132	176
ROSAS	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	264	352
SANTANDER DE QUILICHAO	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	348	464
SILVIA	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	600	800
SOTARA	AGUARDIENTE CAUCANO SIN AZUCAR 1000 CC TETRAPACK	36	48
	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	84	112
SUCRE	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	180	240
TIMBIO	AGUARDIENTE ANISADO LIMON 750 X 12	36	36
	AGUARDIENTE CAUCANO SIN AZUCAR 1000 CC TETRAPACK	24	32
	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	1.716	2.288
TOTORO	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	252	336
VILLA RICA	AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	24	32
Total general		27.122	35.083

Fuente: Software Apoteosys IICauca-junio 2024.

Durante el primer semestre del 2024, se evidenció un apoyo en patrocinios equivalente a un total de 27,122 unidades de 750 ml, lo que corresponde a 35,083 unidades de 750 ml, según la información verificada en el sistema Apoteosys de la factoría. Este apoyo se destinó a la publicidad y posicionamiento de la marca de nuestra empresa en la región del

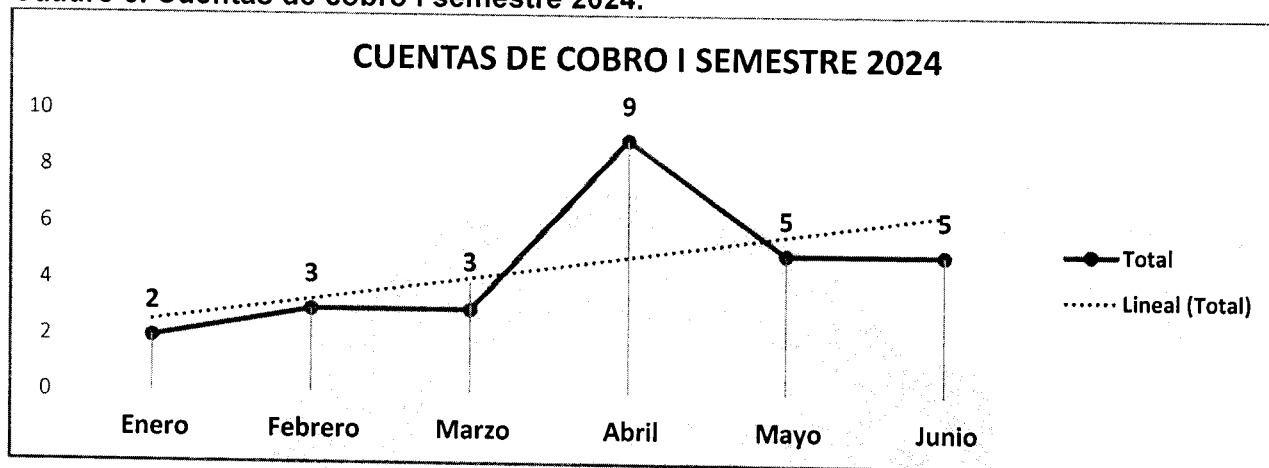


Handwritten signature

Cauca, así como para impulsar la participación de los usuarios en los diferentes eventos realizados en el departamento.

Se observó que la mayor cantidad de aguardiente proporcionado en patrocinios y convenios fue en **presentación TETRAPACK**, tanto en tradicional como sin azúcar, con un total de 25.754 ml equivalentes a 34,339 unidades de 750 cc.

Cuadro 5. Cuentas de cobro I semestre 2024.

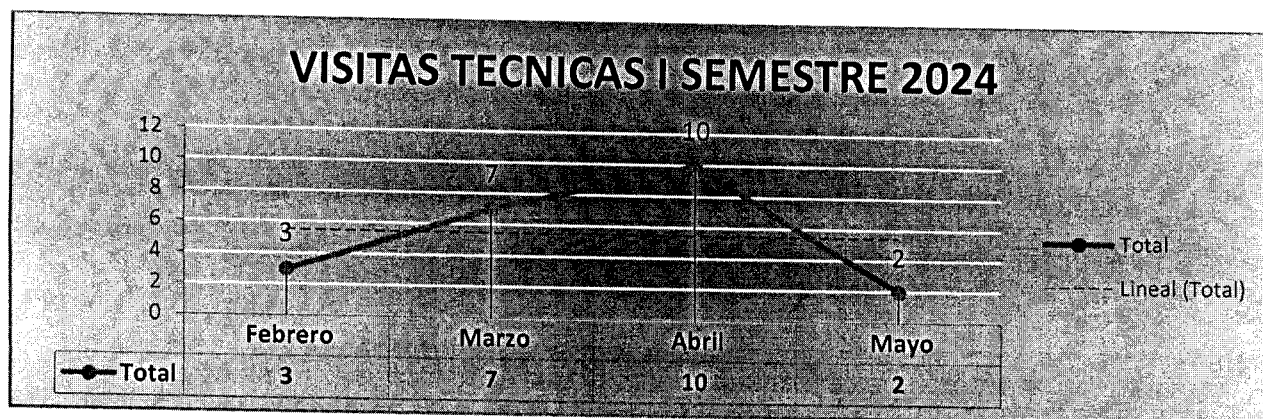


Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCauca Junio del 2024.

En el primer semestre de 2024, se registraron un total de 27 cuentas de cobro en la plataforma SEVENET, provenientes de diferentes proveedores externos y dirigidos a la división financiera para su evaluación y trámite correspondiente. El mes de abril se concentró el mayor número de solicitudes.

Es importante destacar que, si bien se ha brindado respuesta a cada cliente, **se identificó que 25 de estas solicitudes aún permanecen abiertas en 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 6. Visitas técnicas centros educativos I semestre 2024.

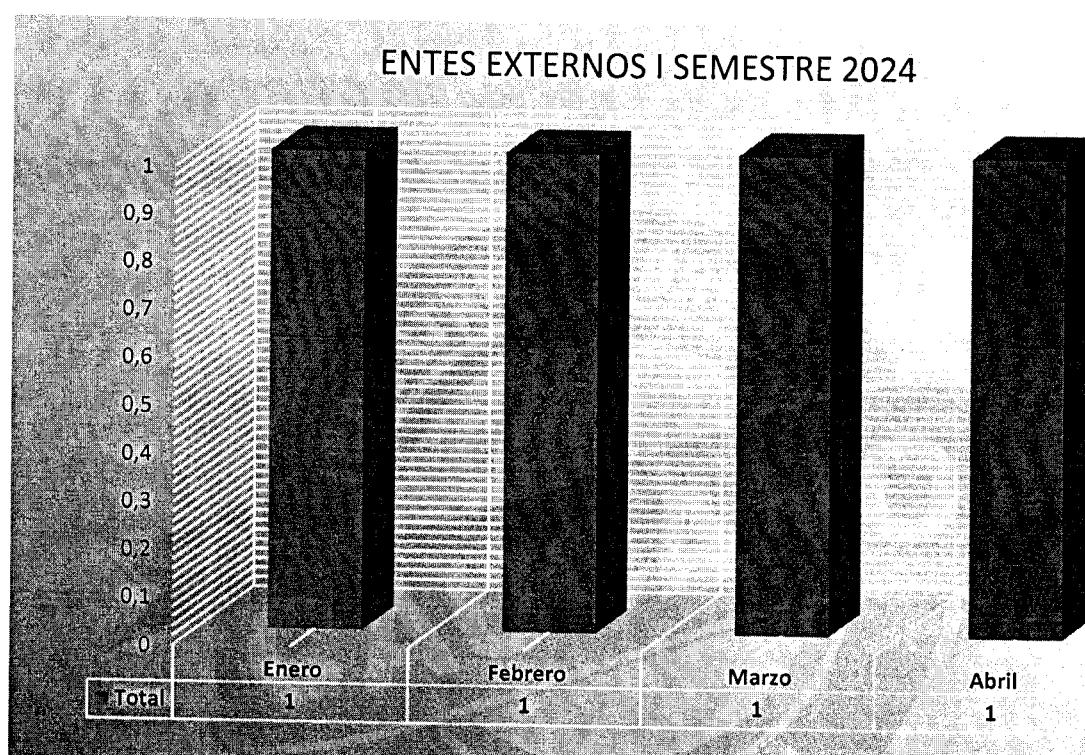


Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCauca Junio del 2024.



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 22 solicitudes en el primer semestre del 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.

Cuadro 7. Requerimientos entes externos – 2024 primer semestre.



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

La oficina de control interno está presto al apoyo en el seguimiento oportuno del seguimiento total a todas las solicitudes de información recibidas de los entes de control (Procuraduría, Contraloría, Supersalud, Fiscalía), bajo la coordinación de la alta dirección; garantizando una respuesta oportuna a las solicitudes, las cuales ingresan a través de la ventanilla única en formato físico o correo electrónico bajo la custodia de la oficina jurídica (notificacionesjudiciales@aguardientecaucano.com).

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se realizó un seguimiento detallado a un total de 4 requerimientos, este proceso de trazabilidad incluye el monitoreo de los tiempos de respuesta y la documentación enviada para cumplir con cada solicitud.




Cuadro 8. Felicitaciones e invitaciones I semestre del 2024.

Asunto	Felicitaciones	Fecha de Radicación
1	Agradecimiento COOTRAFECA por su colaboración	11/07/2024
2	Agradecimiento de patrocinio para concierto día de madres en Argelia cauca.	30/05/2024
3	Agradecimiento día de la madre-2024	06/06/2024
4	Agradecimiento por el apoyo otorgado al v festival de patinaje	11/07/2024
5	agradecimientos gimnasio Calibio	05/06/2024
6	Agradecimientos por apoyo brindado a la junta divino Niño Jesús- Parroquia Amo Jesús Vereda Puelenje.	28/06/2024
7	Agradecimientos por el apoyo de la feria de emprendimiento femenino "on fire"	05/04/2024
8	Agradecimientos préstamo de tarima, institución educativa Francisco Antonio de Ulloa	15/05/2024
9	Agradecimientos por vinculación y apoyo a Celebración de la Afrocolombianidad.	29/05/2024

Fuente: Sevenet-workflow Control Interno IL Cauca Junio del 2024.

Se destacan nueve (9) felicitaciones recibidas por oficio, reconociendo la gestión y el apoyo brindado a las comunidades en el fortalecimiento social y cultural. Además, se evidencia la recepción de 18 oficios de invitación a diversos eventos tanto del municipio como del departamento. Estas invitaciones son un agradecimiento por el apoyo prestado en diferentes eventos departamentales, organizados por entidades universitarias, entidades territoriales, empresariales, entre otras.

Recomendaciones

Para asegurar el cumplimiento del procedimiento de "PQRSD" y optimizar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se requiere capacitar a todos los colaboradores, especialmente a los nuevos, en los 14 procesos y en el uso de la herramienta SEVENET. La División de Planeación, en conjunto con el área de sistemas, será la responsable de diseñar y ejecutar estas capacitaciones.

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.

Efectuar re inducción e Inducción a los empleados públicos y trabajadores oficiales, tener en cuenta el concepto de FALTA DISCIPLINARIA, dado en caso en que no se brinde una respuesta de fondo y oportuna frente a derechos de petición, según lo contemplado en el la normatividad legal vigente.

Es fundamental realizar inducciones y reinducciones periódicas a todos los empleados públicos y trabajadores oficiales, con especial énfasis en el concepto de falta disciplinaria. Esto es importante para garantizar que se brinde una respuesta oportuna y de fondo a todos las peticiones, tal como lo exige la normatividad vigente



==0720==

Para optimizar la gestión de las PQRSD y garantizar la satisfacción de nuestros usuarios, es indispensable que todos los colaboradores se capaciten en el uso de los módulos de registro, seguimiento y cierre de solicitudes en SEVENET. Asegurando que se adjunten todos los soportes necesarios y que se cumplan los plazos establecidos. De esta manera, podremos realizar un seguimiento detallado de cada caso y evaluar la efectividad de nuestras acciones.

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