

ACTA DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Con el fin de dar cumplimiento al Plan Anual de Auditorías, programado por la Oficina de Control Interno y aprobado mediante resolución No. 002 del 03 de enero de 2024, se realiza el seguimiento al buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias basada en las normas legales establecidas para el efecto, la cual tiene el siguiente desarrollo.

PLANEACIÓN

OBJETIVOS.

- Verificar si en el buzón de la empresa existen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- Establecer si a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se les realiza el seguimiento respectivo para dar oportuna respuesta

ALCANCE

La auditoría se practica al seguimiento que se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

PROCEDIMIENTO

- Revisar el buzón que se encuentra ubicado en la oficina de atención al cliente
- En el evento en que existan o hayan existidos dichos documentos, verificar el trámite que se le dio a cada uno de ellos.

TIEMPO Y RECURSOS

La planificación y la realización de la auditoría, así como la presentación de la información se realizarán el término de ocho (8) días hábiles a partir del 21 de agosto de 2024.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Entrevistas y observación personal

1. En entrevista realizada al Ingeniero Diego Caguasango supervisor técnico encargado de la parte de calidad del área operativa, el 27 de agosto, se pudo establecer que el buzón de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que se han presentado 2 quejas y una solicitud de información en este primer semestre 2024 de las cuales solamente se realizó respuesta a la solicitud de información radicada por AUTEKO MOBILITY.
2. En las 2 quejas presentadas una fue de manera verbal vía telefónica, donde usuaria no dejó datos como correo electrónico o teléfono celular para dar respuesta, la otra fue radicada mediante correo electrónico el 23 de marzo la cual no fue respondida en el tiempo dispuesto por la ley.
3. El buzón de sugerencias se encuentra debidamente ubicado, este buzón no cuenta con la seguridad pertinente para almacenar las peticiones o apelaciones que realicen los usuarios y adicional no se evidencia los formatos de las PQRSD ubicados en la sala de espera.

Procesos y procedimientos

1. Los procesos y los procedimientos en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias están plenamente establecidos

Estudio de registros físicos

No se realizan estudios de registros por cuanto estos no existen y en consecuencia los demás numerales del seguimiento no se tienen en cuenta

CONCLUSIONES

Se puede concluir que se deben tomar medidas en cuanto a las respuestas y al seguimiento de las quejas o apelaciones radicadas ya que el personal responsable de esta función le falta más compromiso con la empresa en cuanto al realizar los seguimientos pertinentes ya que el no dar respuesta conllevaría a faltas graves a la ley o a sanciones por los entes de control, el buzón de sugerencias se encuentra ubicado en un lugar visible pero no es seguro no tiene un candado que asegure la información que se coloca en el buzón, le hace falta los formatos para que los usuarios que visiten las instalaciones del CDA puedan radicar.

RECOMENDACIONES

Con el objeto de garantizar una mejora continua de la empresa es pertinente recomendar que en el buzón de sugerencias se encuentre siempre con los formatos de quejas, reclamos y/o apelaciones para facilitar el correspondiente proceso y colocar un candado como seguridad para evitar pérdidas en caso de haber solicitudes ya radicadas.

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAMIENTO:

Cumplir con la recomendación y realizar su correspondiente seguimiento por parte de la Alta Dirección y el Comité de Control Interno con la Asesoría de la Oficina de Control Interno.

Pasto 27 de agosto de 2024



PAULA ANDREA CARVAJAL CASTRO
Profesional de apoyo oficina de Control Interno

RECOMENDACIONES

Con el objeto de garantizar la mejor calidad de la empresa es pertinente recomendar que en el punto de entrega se realice el control de los tonos de las pajas, evitando las aglomeraciones para facilitar el correspondiente proceso de colocación en el contenedor como se indica en el formato adjunto. Las solicitudes ya realizadas.

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAMIENTO

Cumplir con la recomendación y realizar el correspondiente seguimiento por parte de la Área Operativa y el Comité de Control Interno con la Asesoría de la Oficina de Control Interno.

Paso 27 de agosto de 2024

ALFONSO VARGAS CARRALAL CASTRO
Presidente del Comité de Control Interno

El presente es el resultado de la revisión de los documentos de la empresa, en el marco de la Ley N° 27011, Ley de
Control Interno, y el Reglamento de la Ley N° 27011, Ley de Control Interno, emitido por el Comité de Control Interno
de la Subcomisión de Harina LTDA, el 27 de agosto de 2024.