



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá D.C., 8 de mayo de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo,

En atención a su denuncia radicada en la Superintendencia de Industria y Comercio y trasladada a este Instituto por esa entidad con el número 20241111407 del 8 de abril de 2024, relacionada con irregularidades con alimento húmedo para gatos:

Se invoca como fundamento de derecho lo consagrado en las siguientes normas y en las demás concordantes:

Constitución Política Nacional, artículo 23. Reglamento interno para trámites de PQRSD, Ley 1755 de 2015, artículo 81 de la Ley 962 de 2005, Ley 190 de 1995 artículo 38, la Ley 24 de 1992 diciembre 15 "Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia Decreto 4765 de 2008, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 1166 de 2016 y Resolución 61252 de 2020.

Respuesta:

Una vez recibida la queja se realizó el requerimiento a la empresa recibiendo la siguiente respuesta:

"Nos permitimos dar respuesta a la petición radicada ante el ICA a través de la Superintendencia de Industria y Comercio por parte de una persona anónima, que solicita revisar nuestros procesos de producción y de servicio al cliente. Yo XXXXXX, como representante legal ante el ICA y en pro de nuestra política de mejorar cada día, revisé los procesos de producción y servicio al cliente y se encontró lo siguiente:

- 1. El producto cumple con los estándares de inocuidad, composición nutricional y características sensoriales establecidas, ya que estos son factores de continua vigilancia en nuestros procedimientos de calidad internos.*
- 2. Se realizó trazabilidad de los procesos llevados a cabo sin reporte de novedad y los protocolos de elaboración se realizaron de forma correcta.*
- 3. Las quejas se recibían a través de diferentes canales de comunicación (WhatsApp, Teléfono, Correo Electrónico).*
- 4. El personal atendiendo la queja omitió subirla al sistema al recibirla (Esta persona ya no trabaja con nosotros)*
- 5. El personal atendiendo la queja y que, si la radicó, omitió darle al cliente la respuesta brindada por nuestro departamento de calidad. (Esta persona ya no trabaja con nosotros). Sin embargo, el proceso interno de revisión si se llevó a cabo.*

Por lo anterior desde el día 25/04/2024 se implementaron las siguientes mejoras:



1. *Toda PQRS independientemente del canal a través del cual sea recibida, debe radicarse vía correo electrónico con el cliente para mantener la trazabilidad.*
2. *Toda comunicación con el cliente debe quedar registrada con un resumen a través de correo electrónico manteniendo la cadena de correos y el número de PQRS.*
3. *En los correos de radicación de la queja, el cliente tendrá acceso al correo de la gerente de gerente de B2X (xxxxx@xxx) para escalar su queja.*
4. *Se procedió a reforzar capacitación al personal de servicio al cliente y así mismo se actualizó manual de procedimiento para garantizar que toda comunicación con el cliente quede registrada a través de correo electrónico.*
5. *Las capacitaciones permanentes al equipo de Servicio al Cliente, quedarán registradas en nuestra plataforma de Recursos Humanos, en donde los colaboradores de la empresa firmarán después de haber recibido la capacitación.”*

La empresa seguirá estando en los programas de IVC de esta dirección técnica.

Cordialmente,

MARÍA CLAUDIA MARÍN MEDINA

Coordinadora Grupo de Registro y Vigilancia de Empresas de Alimentos para Animales y Material Genético Animal y sus Productos

Respuesta a radicado 20241111407

Elaboró: MCMM

NOTIFICACION POR AVISO RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Acta de publicación de respuesta a Queja y/o Denuncia anónima

En cumplimiento de lo dispuesto en el Ley 1437 de 2011 artículo 69, que establece los términos y procedimientos para la notificación por aviso, se permite:

NOTIFICAR

NOMBRE DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE	Ciudadano (a) Anónimo
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20241111407
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	MAYO 8 DE 2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	Respuesta a traslado de petición radicada en Superintendencia por parte de una persona ANONIMA, con relación a las irregularidades del alimento para animal.
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	MARÍA CLAUDIA MARÍN MEDINA

La presente comunicación se publica en la página web del ICA, en el menú de Atención y Servicios a la ciudadanía -Micro sitio respuesta a peticiones anónimas y/o en la cartelera física de atención al ciudadano en Oficinas Locales- Gerencias Seccionales hoy 8 de mayo del 2024 a las 3.00 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 15 de mayo del 2024 a las 24 horas.

Se le hace saber al quejoso o denunciante, que contra la presente no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011, en consideración a la clase de acto que se está notificando. La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Clara Patricia Aguilar Ardila
Grupo Atención Al Ciudadano