



INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719-5



Gobernación del Cauca

--0209--

28 FEB 2024

INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA

INFORME PQRSD

"PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIA"

CONSOLIDADO VIGENCIA 2023

**IVONNE ADRIANA ENRIQUEZ SANTACRUZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

POPAYÁN, FEBRERO DE 2024



INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719-5



Gobernación del Cauca

--0209--

1. DESARROLLO DEL INFORME PQRSD VIGENCIA 2023.

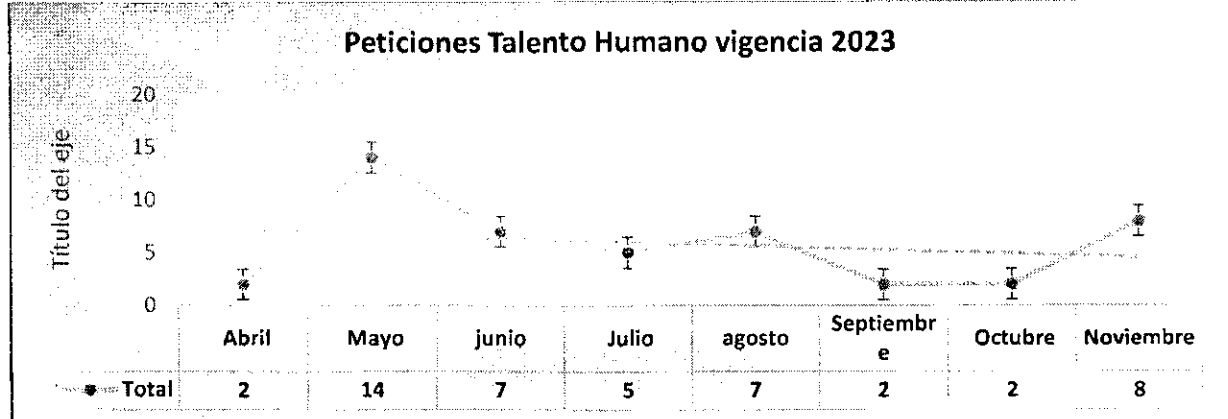
1.1. Normatividad a revisar para emitir consideraciones de recomendación:

- 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** procedimiento 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 29 de julio de 2019.
- 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.**
- 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 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 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.



--0209--

Cuadro 1. Consolidado Peticiones Talento Humano vigencia 2023



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno-Sevenet ILC febrero del 2024

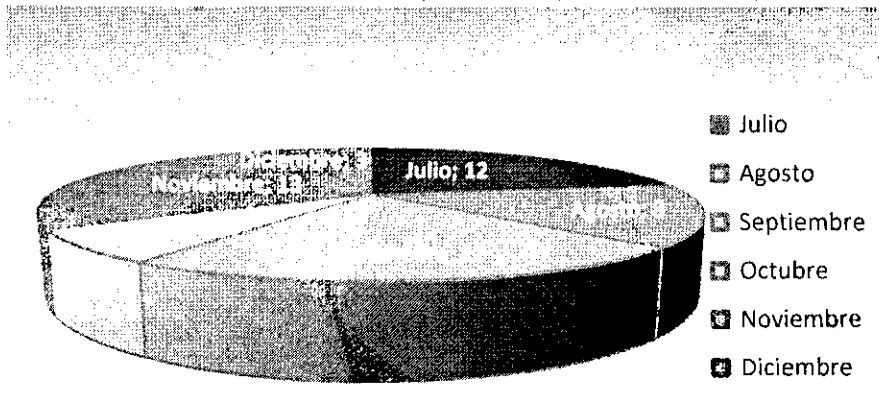
De acuerdo a la trazabilidad correspondiente a las peticiones dirigidas a la oficina Talento Humano durante la vigencia 2023, se evidencio un total de 47 peticiones de las cuales con mayor frecuencia son:

- ✓ certificados laborales
- ✓ certificados bono pensional
- ✓ certificado de tiempo de servicio
- ✓ cláusula 38 de la convención colectiva "Transporte por calamidad domestica del trabajador"

De acuerdo a la tendencia de las peticiones se determina descendente, puesto que el incremento en el mes de mayo se evidencio un aumento en solicitud de certificados laborales y tiempos de servicios, manteniéndose estable en los meses siguientes de la vigencia.

La Sección Talento Humano brindo respuesta en los tiempos establecidos, dentro de los 15 días siguientes a la recepción, dando cumplimiento al Procedimiento PRGC04 versión 12 del 2019 con respectos a los parámetros normativos internos.

Cuadro 2. Peticiones Sindicato SINTRABECOLICAS 2023



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno-Sevenet ILC febrero del 2024

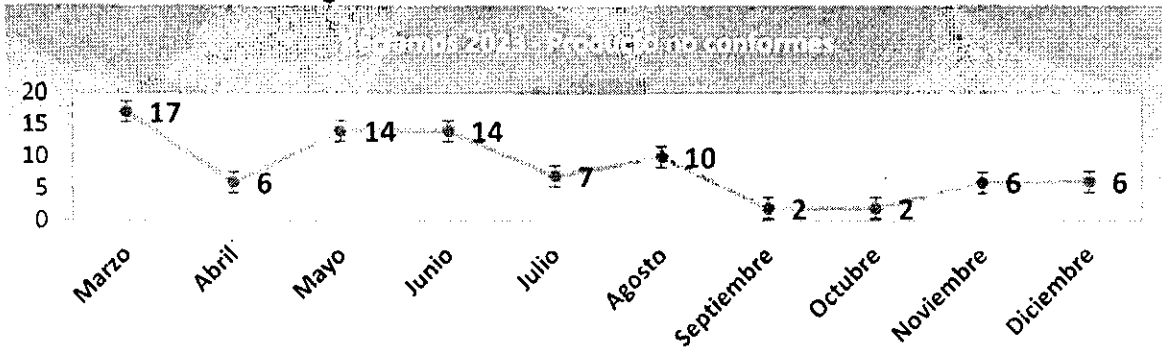


== 0 2 0 9 ==

En la vigencia 2023 el sindicato de trabajadores de la factoría "SINTRABECÓLICAS" realizó 54 peticiones a los procesos de la factoría relacionados en: Talento Humano, Comercialización, Financiera, Gerencia y Oficina Control interno, siendo los meses de julio, septiembre y noviembre con mayor frecuencia en las peticiones. Así mismo los procesos con mayor cantidad de peticiones son:

- ✓ Financiera con 18 peticiones
- ✓ Talento Humano con 17 peticiones
- ✓ Gerencia con 14 peticiones.

Cuadro 3. Reclamos vigencia 2023.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno-Sevenet ILC febrero del 2024

De acuerdo al procedimiento de PQRSD esta responsabilidad está a cargo del jefe división comercialización, por ser el líder del proceso de Comunicación, observando durante la vigencia 2023 un total de 86 reclamos, productos que fueron entregados a los clientes de acuerdo a las disponibilidad y acuerdos con el cliente dando un cumplimiento del 100% de acuerdo a la trazabilidad del coordinador de PQRSD del área comercial.

Cuadro 3.1 Productos no conformes 2023

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	3	8								11
Febrero		24								24
Marzo	6	18	10	23	10		2	8		77
Abril		36	1	8	3	2		2		52
Mayo	3	5	2	13	15	8	1	11		58
Junio	7	1	1	15	3	10		2		39
Julio	7	5	5	17	1	4		1	3	43
Agosto	10	1		14	3	3	4	3	1	39
Septiembre	3		1	1	9	4		7		25
Octubre	1	1	2	1	9	3				17
Noviembre	5		11	4	24		1			45
Diciembre	4		1	1	1	1	1	1		10
Total	49	99	34	97	78	35	9	35	4	440

Fuente: Sevenet-workflow Control Interno-Sevenet ILC febrero del 2024



INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719-5

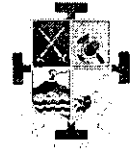


--0209-- Gobernación del Cauca

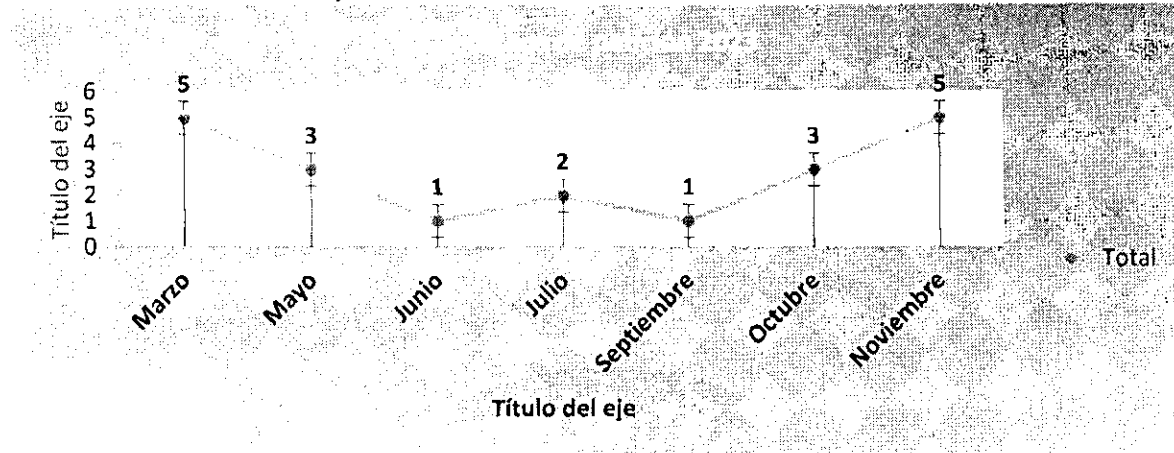
- ✓ Durante la vigencia se registró un total de 440 novedades en 84 oficios radicados de reclamos radicados en la plataforma SEVENET, donde el proceso de Control de la Calidad y su equipo de trabajo vienen dando un cumplimiento del 100% en tiempos de respuesta del concepto técnico, que en muchos casos este concepto técnico fue brindado el mismo día o al día siguiente.
- ✓ 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, el 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.
- ✓ El concepto técnico es enviado al área de comercialización para seguir trámite de entrega del producto, de acuerdo a la disposición de la presentación del producto en novedad, es de notar que durante la vigencia se cumplió con la totalidad de las entregas de producto de acuerdo a los protocolos de entrega por los coordinadores de mercadeo y PQRSD.
- ✓ En el cuadro anterior 3.1. "Productos no conformes" se evidencia que las novedades con mayor frecuencia de reincidencia son:
 - Etiqueta rasgada o arrugada 99 unidades.
 - Producto con fuga de líquido por tapa 97 unidades.
 - Líquido bajo o sin líquido 78 unidades.
 - Sin etiqueta 49 unidades.
 - Faltante en caja 35 unidades.

Se hace énfasis en el autocontrol desde la coordinación área de envasado y trabajadores a cargo en los dos turnos de producción, en la revisión oportuna del producto en la línea de producción, referente a etiqueta, cantidad de licor en botellas y faltantes, antes de ser enviado a bodega producto terminado, validando que todas las unidades en las diferentes presentaciones del aguardiente se encuentren con las características en producto y presentación óptima para entrega al cliente.

Así mismo se requiere mayor control en el momento de entrega del producto por el área de producto terminado teniendo en cuenta las 35 unidades faltantes a los clientes que presentaron la reclamación.



Cuadro 4. Derechos de petición - 2023



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno-Sevenet ILC febrero del 2024

De acuerdo a la gráfica anterior se evidencia un total de 20 derechos de petición que ingresaron a la factoría donde se brindó respuesta en los tiempos oportunos de acuerdo al procedimiento interno y normatividad vigente.

Así mismo se evidencio el acompañamiento de la oficina de control interno en el cumplimiento de las respuestas en los tiempos establecidos minimizando riesgos de los entes de control en el control disciplinario, derechos de petición que ingresan de manera física por ventanilla única de la factoría o en forma digital al correo de gerencia con copia al correo de la oficina de control interno controlinterno@aguardientecaucano.com.

De acuerdo al seguimiento, es importante el autocontrol del responsable o jefe de proceso en primera línea de defensa en realizar la trazabilidad de la respuesta en la herramienta Sevenet y cerrar cada petición con su documento soporte correspondiente en el circuito asignado, actividad que no se está llevando a cabo por los jefes de proceso.

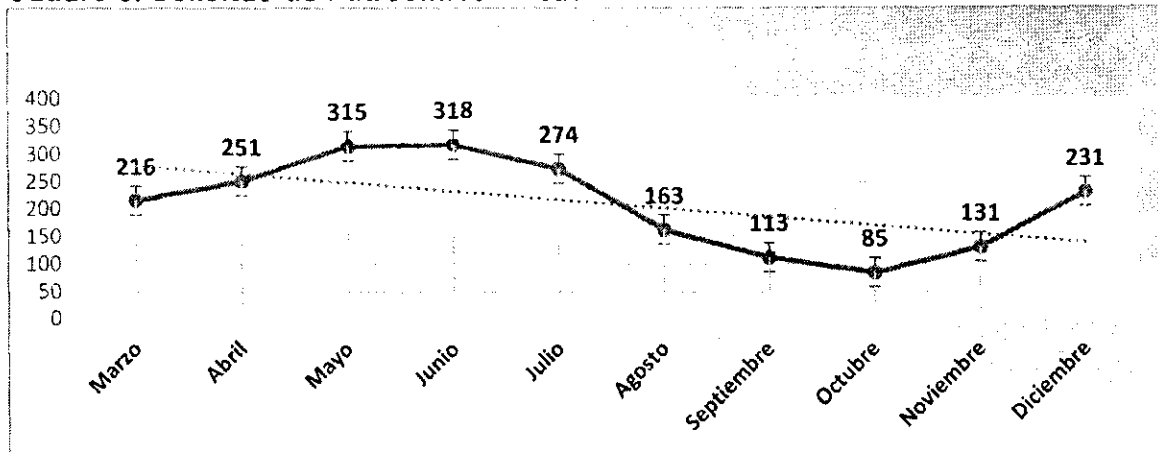
De igual manera, es de recordar que los términos establecidos de respuesta como lo indica la norma y el procedimiento interno de PQRSD, teniendo en cuenta que en el decreto 491 del 2020 en su artículo 5 donde nos habla de términos de ampliación en respuesta a las peticiones, se considera lo siguiente "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 según lo evidenciado en las respuestas de cada una de las peticiones, se recomienda seguir fortaleciendo los tiempos de respuesta de manera oportuna y veraz en cumplimiento de las políticas y procedimientos internos de la ILC vigentes, con el propósito de llevar un adecuado orden y cumplimiento en la organización tanto en el peticionario externo e interno.



--0209--

Cuadro 5. Solicitud de Patrocinios – 2023



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno-Sevenet ILC febrero del 2024

Se evidencia un alto porcentaje de solicitudes de patrocinio en los meses de mayo, junio, julio y diciembre, tratándose de fiestas patronales, celebraciones de fechas especiales del día padre día de la madre día de la mujer, semana santa, y en el mes de diciembre es evidente las solicitudes por fiestas decembrinas y fiestas de blancos y negros, celebraciones en ejecutarse en el mes de enero de cada año siguiente.

De acuerdo al cuadro anterior, se evidencia un total de 2097 solicitudes de patrocinio por los usuarios de los diferentes municipios del cauca que ingresaron por ventanilla única con un número de radicado en SEVENET, solicitudes que ingresan directamente a gerencia.

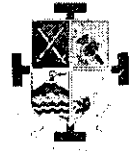
De igual manera, es de tener en cuenta que los patrocinios son aprobado en comité comercial y de acuerdo a la solicitud es evaluada y se deja como evidencia una resolución de aprobación de los patrocinios para darle cumplimiento a los usuarios, resolución que reposa para consulta en gerencia de la factoría. De acuerdo al área comercial se relacionan 43 resoluciones para eventos en los municipios y 165 resoluciones a contratos con los diferentes clientes, de esta manera llegando a los municipios caucanos.

Cuadro 5.1 Producto para patrocinios en unidades 750 ml - 2023.

PRESENTACION-PRODUCTO ILC-2023	PATROCINIO	Unidades 750 ml
AGUARDIENTE ANISADO LIMON 750 X 12	7	7
AGUARDIENTE ANISADO MANDARINA 750 X 12	12	12
AGUARDIENTE CAUCANO SIN AZUCAR 1000 CC TETRAPACK	3.432	4.565
AGUARDIENTE CAUCANO TRADICIONAL 1000 CC TETRAPACK	42.363	56.343
AGUARDIENTE PREMIUM 700X11		
AGUARDIENTE SIN AZUCAR 375		
AGUARDIENTE SIN AZUCAR 750	132	132
AGUARDIENTE SIN AZUCAR PET 375 X 24		
AGUARDIENTE TRADIC. 375 x 24	1.248	624
AGUARDIENTE TRADIC. 375 X 24 MUNICIPIOS	1.854	927
AGUARDIENTE TRADIC. 750 X 12		



INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719-5



Gobernación del Cauca

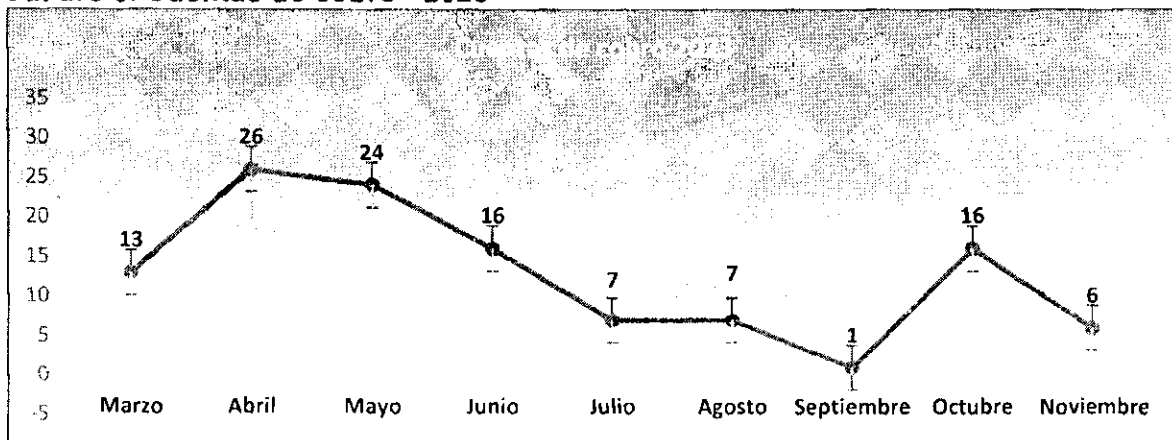
==0209==

AGUARDIENTE TRADIC. PET 375 X 24		
AGUARDIENTE TRADICIONAL ED ESPECIAL AMERICA DE CALI 750 CC DETAL		
CREMA ANIS ESCARCHADA 375 X 6	10	5
CREMA CURACAO ESCARCHADA 375X 6	14	7
CREMA MENTA ESCARCHADA 375X 6	9	5
TOTAL UNIDADES 750ML	49081	62626

Fuente: División Comercial-Facturación oficio radicado N. 0199 del 20-02- 2024.

Durante la vigencia 2023, se evidencia apoyo en patrocinios de un total de 49.081 unidades que convertidas a unidad 750ml es equivalente a 62.626 unidades 750 ml, información verificada en el sistema Apotelesys de la factoría. Este apoyo se direcciono en pro de la publicidad y posicionamiento de marca de nuestra empresa en la región caucana, así mismo impulsar a los usuarios en los diferentes eventos en el departamento del cauca donde se observa que la mayor cantidad de aguardiente brindado en patrocinios, degustaciones y convenios es TETRAPACK, en presentación (Tradicional y sin azúcar con un total de 60.907 en conversión 750 ml), lo cual genero incertidumbre y variables en el mercado en las ventas de este producto, generando acciones de choque y planificación de estrategias de venta para avanzar en la promoción y venta en esta presentación.

Cuadro 5. Cuentas de cobro - 2023



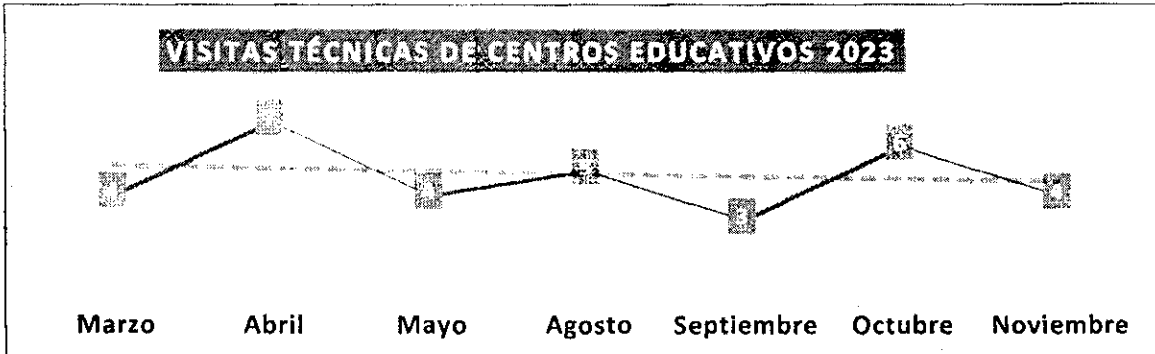
Fuente: Sevenet-workflow Control Interno-Sevenet ILC febrero del 2024

En la vigencia 2023 se tramitaron 116 cuentas de cobro radicadas por medio de la plataforma SEVENET de la factoría, correspondiente a los diferentes proveedores externos, siendo los meses de abril y mayo los de mayor tendencia dando una respuesta oportuna a cada cliente, de igual manera en los meses siguientes la tendencia se mantiene baja hasta el mes de diciembre, de igual amañera mediante resolución 0007 del 03 de enero del 2024 quedaron 157 cuentas por pagar que están en ejecución durante la vigencia 2024 por el área de financiera-contabilidad, por un valor de \$ 11.056.722.037,14.



--0209--

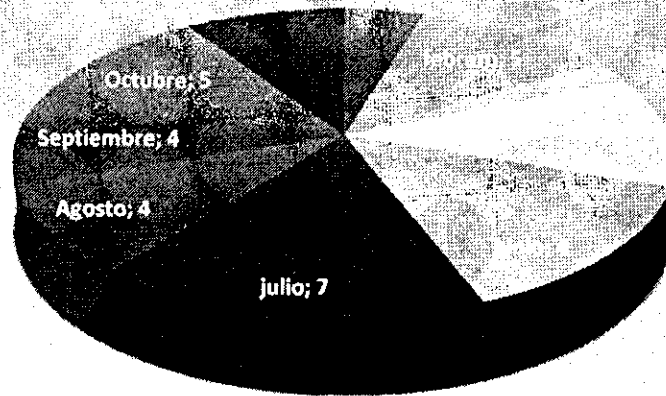
Cuadro 6. Visitas técnicas centros educativos - 2023



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno-Sevenet ILC febrero 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 33 solicitudes las cuales fueron atendidas en su acompañamiento por el proceso de Control de la Calidad y su equipo de trabajo, donde se evidencia un cronograma de atención.

Cuadro 7. Requerimientos entes externos - 2023



Fuente: Oficina Control Interno y Sevenet ILC febrero del 2024

La oficina de control interno realiza la trazabilidad en tiempos de respuesta y de documentación enviada a los requerimientos solicitados de los entes de control (Procuraduría, Contraloría, Supersalud, Fiscalía) bajo la directriz de la alta dirección dando un cumplimiento de 100% en la respuesta, solicitudes que ingresan por ventanilla única en forma física o por correo electrónico a gerencia con copia a control interno.



INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719-5



-- 0 2 0 9 -- Gobernación del Cauca

Durante la vigencia 2023 desde la oficina de control interno realizó seguimiento y trazabilidad de un total de 43 requerimientos, donde se evidencia el mayor número de requerimientos en el mes de julio.

De igual manera se recomienda a la nueva administración de la factoría, el trabajo en equipo con la oficina de control interno para brindar trámite y respuesta a tiempo de los requerimientos que ingresan, sea en forma física o vía correo electrónico.

Recomendaciones

Es importante que las dependencias sigan las directrices plasmadas en el procedimiento de "PQRSD Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" de la factoría, socializando y capacitando a los nuevos trabajadores (a) de apoyo en los 14 procesos, así mismo, en el uso, manejo y adecuación a la herramienta SEVENET por parte de la División Planeación y apoyo del profesional del área de sistemas.

Es pertinente que todos los involucrados en el proceso de recepción y respuestas a las PQRSD en la factoría se empoderen en el uso efectivo del aplicativo de SEVENET, realizar la trazabilidad y cierre de los circuitos que se habilitan desde ventanilla única hasta el cargue del documento soporte de respuesta por cada responsable de proceso, ya que se inicia el proceso pero no se finaliza el proceso en plataforma lo que no permite verificar la trazabilidad en las respuestas oportunas.

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 al peticionario, según lo contemplado en el la normatividad legal vigente.

La Oficina de Control Interno seguirá bajo los lineamientos de la normatividad vigente y políticas internas en el cumplimiento, seguimiento y evaluación de las PQRSD, con el objetivo que desde la factoría se brinde una respuesta a tiempo y de fondo con los diferentes usuarios tanto externos como internos.

Cordialmente,

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/>. ControllInterno

Elaboro: Lisandro Salamanca S. – PCI
Reviso: Ivonne Adriana Enriquez S. – Jefe OCI
Archivar: Informes de Gestión.