

17 JUL 2025

0543



INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA

INFORME PQRS

“PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIA”

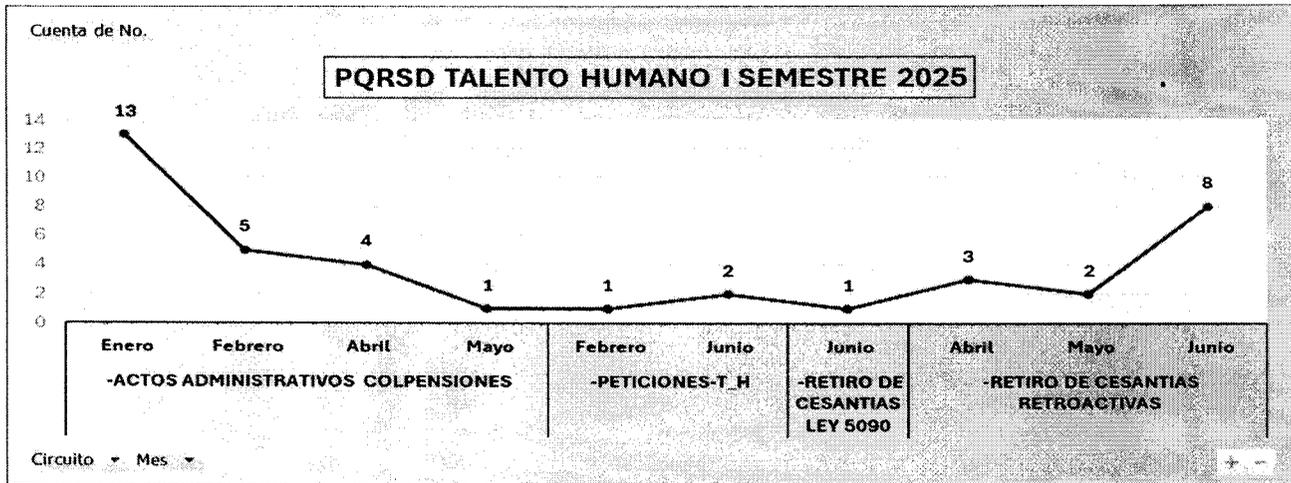
PRIMER SEMESTRE DEL 2025.

IVONNE ADRIANA ENRIQUEZ SANTACRUZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

POPAYÁN, JULIO DE 2025

- 1.1. **DESARROLLO DE INFORME PQRSD CON CORTE AL 30 DE JUNIO DEL 2025**
- 1.2. **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 29 de julio de 2019.
 - 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.
 - 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.**

Cuadro 1. Peticiones Sección Talento Humano I semestre 2025.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno- ILCAUCA corte al 30-06-2025

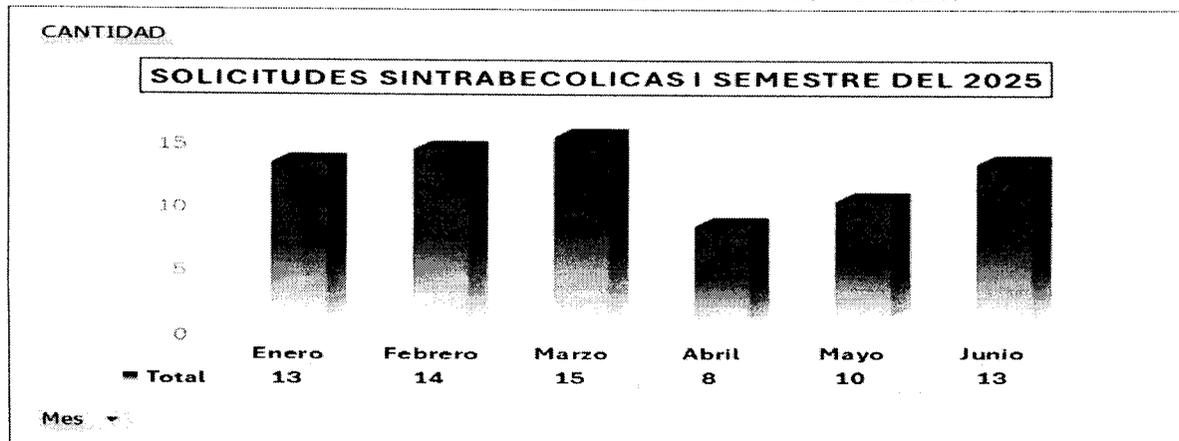
Durante el primer semestre de 2025, Ventanilla Única tramitó **40 peticiones** (externas e internas) dirigidas a la Sección de Talento Humano, de acuerdo al análisis de estas solicitudes revela una alta demanda de los siguientes documentos:

- Actos administrativos de Colpensiones
- Historias laborales
- Certificados laborales
- Retiro de cesantías

Así mismo, se observó un incremento en el volumen de solicitudes en enero de 2025, con un aumento progresivo hacia junio de presente año, marcando una tendencia creciente en el segundo trimestre.

Es importante destacar que la totalidad de estas solicitudes fueron gestionadas dentro del plazo establecido de 15 días hábiles, en cumplimiento con el Procedimiento PRGC04 y los parámetros normativos internos, adicionalmente, se identificó que algunas solicitudes de documentación CETIL correspondientes a años anteriores requirieron una ampliación del plazo de respuesta, lo cual se gestionó en coordinación con el Archivo Central.

Cuadro 2. Peticiones Sindicato SINTRABECOLICAS I SEMESTRE- 2025.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCAUCA corte al 30 de junio del 2025.

En el primer semestre del 2025 se verificó un **total de 73 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 23% 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.

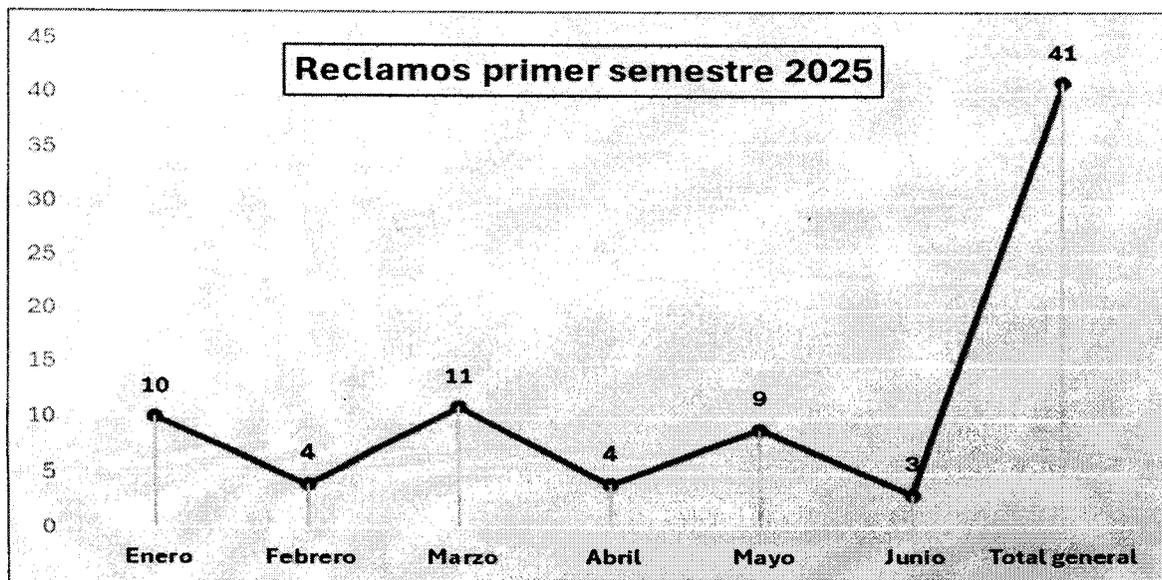
El 27% de las peticiones, 20 solicitudes correspondieron a permisos médicos, los cuales se otorgan a los trabajadores que necesitan ausentarse del trabajo debido a problemas de salud.

El 50% de las peticiones (36 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 entre otros.

La tendencia en las peticiones se observó con mayor concentración durante los meses de febrero y marzo del 2025.

Cuadro 3. Reclamos primer semestre del 2025.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCauca corte al 30 de junio del 2025.

Análisis de la Trazabilidad de Reclamos

Concepto de reclamo de acuerdo al procedimiento Interno: "Se refiere a la no conformidad de un ciudadano y/o parte interesada respecto al producto ofrecido por la organización. Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Quince (15) días hábiles."

La factoría gestionó y respondió el 100% de los **41 reclamos** de clientes recibidos durante el primer semestre de 2025, lo que demuestra un alto cumplimiento de los procedimientos internos, en la cual cada caso se documenta detalladamente en el sistema SEVENET, desde su ingreso en la División de Comercialización (Mercadeo) hasta su remisión a Control de Calidad para el concepto de cada caso y la respuesta a cada cliente de manera eficiente.

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, de igual manera 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 30 de junio del 2025 relacionando así:

El análisis de los reclamos recibidos durante el primer semestre el 2025 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.
- Sedimentación, partículas en suspensión o cuerpos extraños.
- 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 problemáticas recurrentes no solo deterioran la imagen de nuestra marca, sino que también son una fuente significativa de insatisfacción para nuestros clientes. Por lo tanto, es importante que el área de Producción y los coordinadores de turno establezcan e implementen un plan de acción concreto para eliminar la causa raíz y asegurar la calidad de nuestros productos.

Adicionalmente, se ha identificado una deficiencia en el registro de reclamos durante este periodo, falta de unificación en los formatos de registro, actualmente, los reclamos se están registrando en diferentes versiones de formatos, lo que dificulta la trazabilidad de la información y compromete la eficiencia de nuestro análisis.

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.).

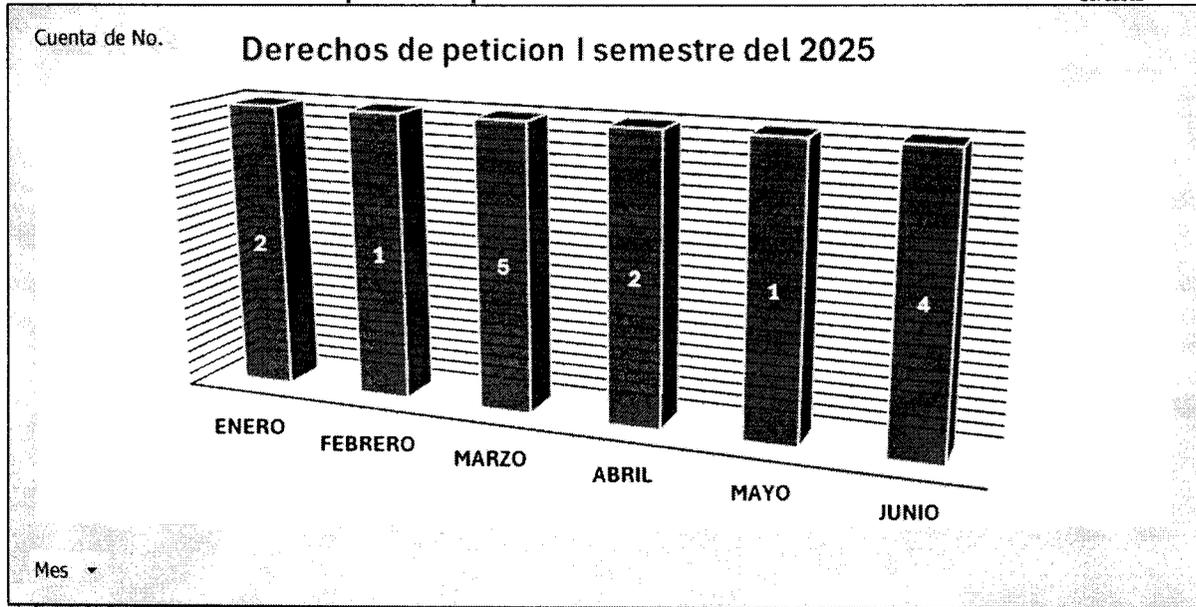
- Realizar pruebas de calidad periódicas para verificar el cumplimiento de los estándares.

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 primer semestre del 2025.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCauca corte al 30-06-2025.

En la gráfica anterior se registraron un **total de 15 derechos de petición** en la herramienta Sevenet durante el periodo evaluado, observándose un mayor número de solicitudes durante los meses de marzo y junio, en la cual las divisiones de Gerencia y Jurídica fueron las que recibieron la mayor cantidad de estas peticiones. Es fundamental destacar que todas las solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, lo que demuestra un cumplimiento riguroso tanto del procedimiento interno como de la normatividad 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:

- 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.
- 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.
- 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



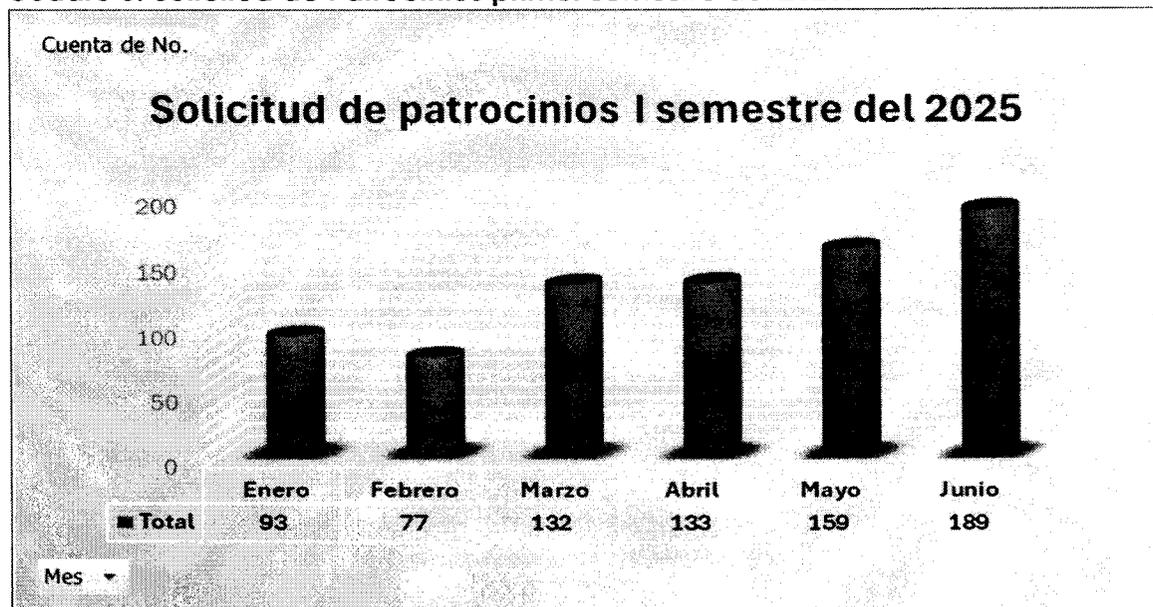
excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá 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.

Nota: Es importante que, desde la recepción en ventanilla única, se ejecute una mejora en la asignación interna de la petición de acuerdo al circuito correspondiente en la herramienta Sevenet, teniendo en cuenta que se evidencian solicitud de patrocinios en el circuito de derechos de petición.

Ejemplo, Radicado No.349 SOLICITUD DE APOYO PARA EQUIPAMIENTO DEPORTIVO del 21 de marzo del 2025.

Cuadro 5. Solicitud de Patrocinios primer semestre del 2025.

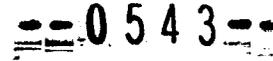


Fuente: Sevenet-workflow Control Interno IL Cauca corte al 30-06-2025.

Durante el primer semestre de 2025, se **recibieron 783 solicitudes** de patrocinio provenientes de diversas localidades del departamento del Cauca, observándose un incremento significativo en el número de solicitudes durante el segundo trimestre, de igual manera, tras un análisis detallado, se ha determinado que la mayoría de estas solicitudes de patrocinio están principalmente relacionadas con eventos y celebraciones tradicionales del departamento, tales como:

- **Fiestas patronales:** Celebraciones religiosas y culturales en honor a los santos patronos de diferentes municipios.

4



- **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 notable aumento en las solicitudes de patrocinio entre mayo y junio sugiere una intensificación de la actividad festiva y cultural en el departamento del Cauca durante estos meses, por lo tanto, es probable que factores como el clima favorable, los periodos de vacaciones escolares o la programación de eventos importantes influyan directamente en esta tendencia.

Desde Control Interno, se recomienda de manera estratégica al jefe del proceso de Comercialización, a la alta dirección y al sindicato de trabajadores para la mejora continua en el análisis y evaluación de las solicitudes de patrocinio, con el objetivo de identificar los eventos y celebraciones más relevantes para la comunidad y clientes del departamento del Cauca, así como las épocas del año con mayor demanda de recursos para asegurar su cumplimiento.

Esta información será de importancia para la planificación y asignación estratégica de los presupuestos destinados a patrocinios, además, permitirá optimizar la promoción y difusión del posicionamiento de la marca y del producto en el departamento, con el fin último de incrementar las ventas en la factoría.

A continuación, se relaciona los apoyos en producto a 33 municipios.

Cuadro 5.1.1. Municipios beneficiados con producto en ferias, eventos conciertos I Semestre-2025

Municipio
ARGELIA
BALBOA
BOLIVAR
BUENOS AIRES
CAJIBIO
CALDONO
CORINTO
CUNDINMARCA -BOGOTA
EL TAMBO
FLORENCIA
GUAPI
INZA
JAMBALO
LA SIERRA
LA VEGA
MERCADERES
MIRANDA
MORALES
PAEZ
PATIA

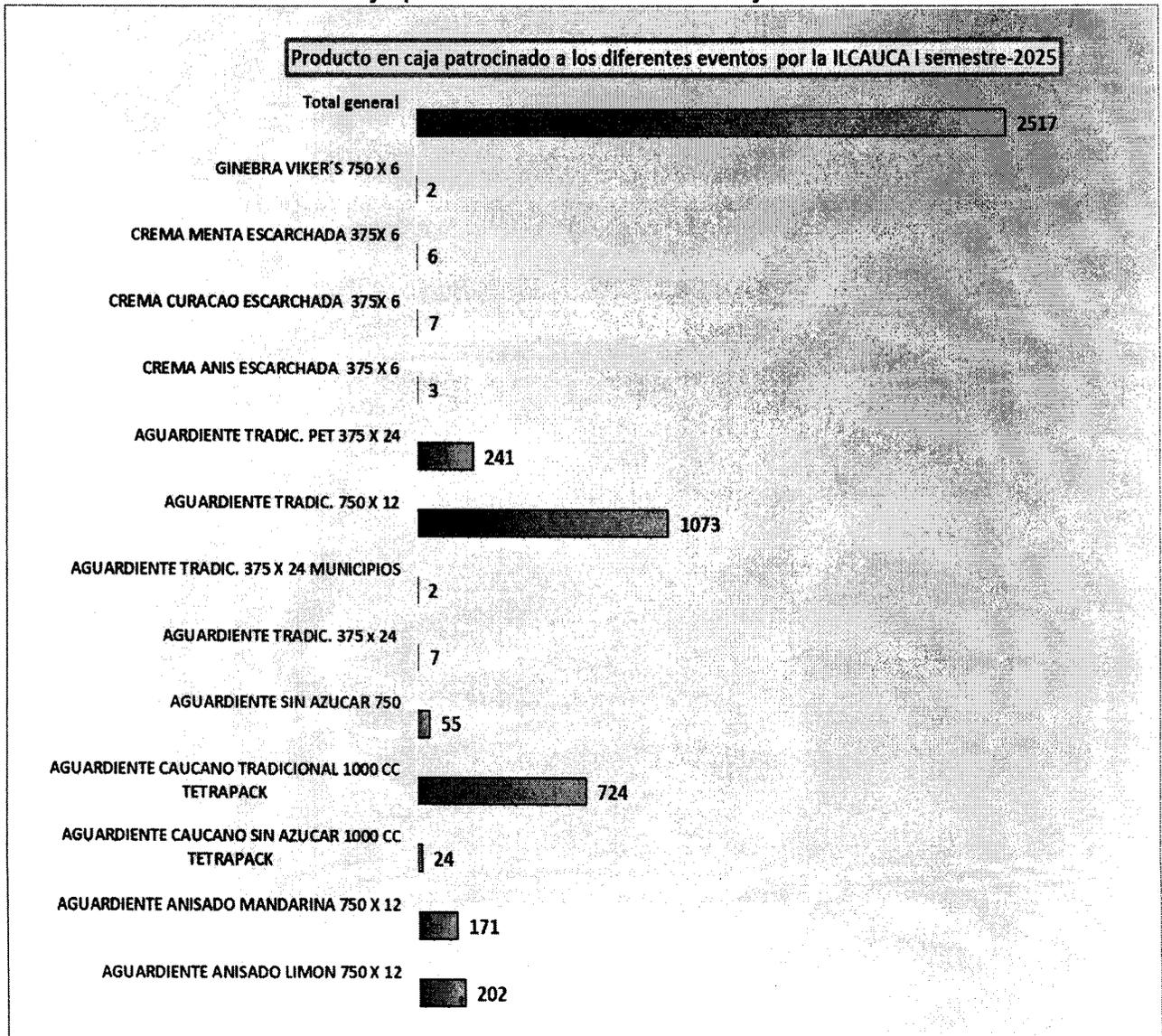
0543



- PIENDAMO
 - POPAYAN
 - PUERTO TEJADA
 - PURACE
 - ROSAS
 - SANTANDER DE QUILICHAO
 - SILVIA
 - SUCRE
 - TIMBIO
 - TORIBIO
 - TOTORO
 - VILLA RICA
- Total, de 33 Municipios**

Fuente: Apoteosys control interno 2025-Ilcauca

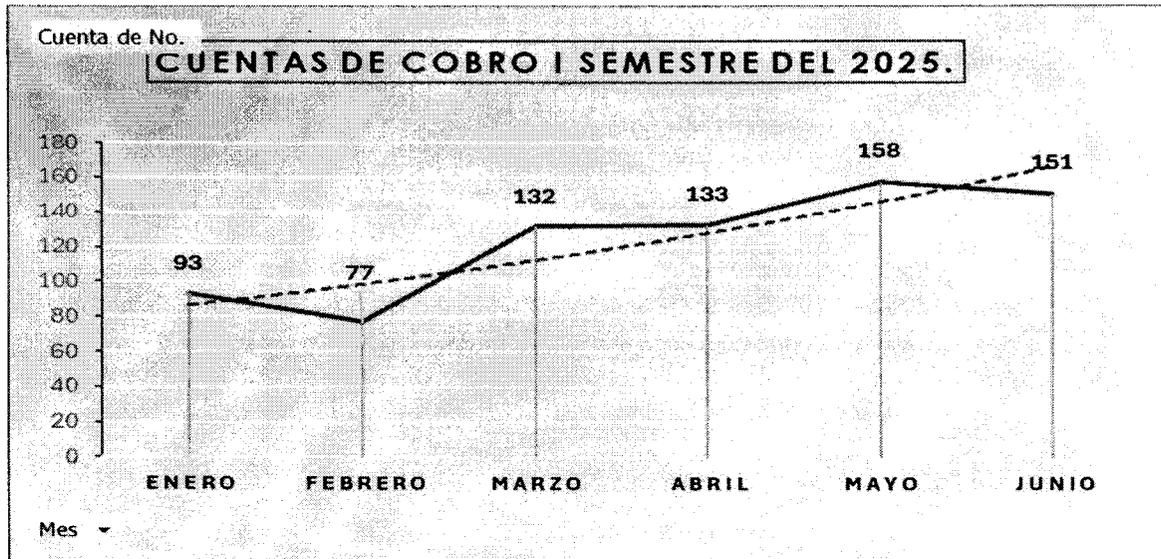
Cuadro 5.1.2 Producto en caja patrocinado corte al 30 de junio del 2025.



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

El cuadro anterior detalla la distribución de **2.517 cajas de producto** de la factoría destinadas a diversos eventos, incluyendo ferias, fiestas y conciertos. Este patrocinio se otorgó con base en los criterios establecidos por el comité comercial, que se reúne cada ocho días con el objetivo principal de esta estrategia es incentivar la marca y posicionar el producto en el mercado, destacando su calidad y dando cumplimiento a la Resolución interna 207 del 27 de marzo de 2024.

Cuadro 6. Cuentas de cobro primer semestre del 2025.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCAUCA corte al 30-06-2025.

Durante el primer semestre de 2025, la plataforma SEVENET **registró 744 cuentas de cobro** de diversos proveedores externos, dirigidas a la división financiera para su evaluación y trámite correspondiente, de igual manera se observó una concentración significativa de solicitudes en los meses de mayo y junio con un 42% del total del semestre. Es importante manifestar que todas estas cuentas deben contar con la validación previa del supervisor o jefe inmediato antes de ser remitidas al área financiera, tanto desde las plataformas de registro internas como externas.

De acuerdo al registro en la plataforma Sevenet, revela que el 90% de estas cuentas de cobro están directamente relacionadas con vinculaciones publicitarias y patrocinios, esta información es relevante en la operación y los gastos de la organización.

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.

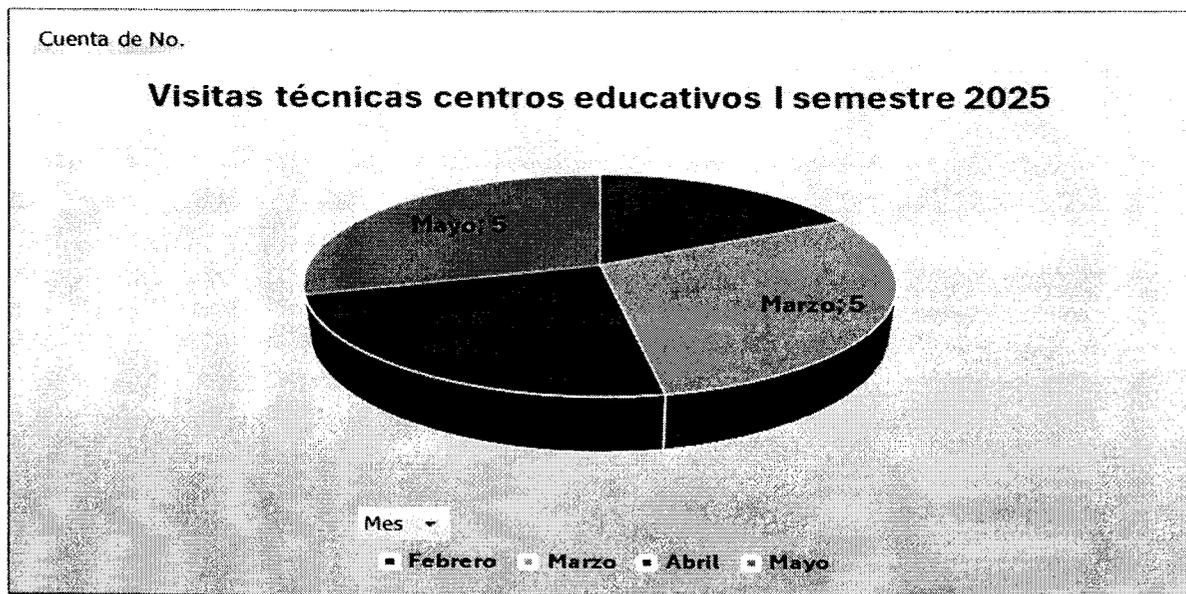


Es importante recordar que el cumplimiento oportuno de las obligaciones de pago con proveedores y contratistas no solo es una práctica comercial ética, sino una exigencia fundamental de la normativa financiera vigente en Colombia, de acuerdo con el Artículo 88 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), las entidades públicas y las empresas con participación estatal significativa deben garantizar el cumplimiento de los plazos de pago establecidos en los contratos, a fin de evitar perjuicios a los contratistas y la generación de intereses moratorios.

De igual manera, la factoría es una empresa que puede operar bajo un régimen de derecho privado, la buena práctica en la gestión de pagos se alinea con este principio y contribuye a la transparencia y eficiencia que buscan los entes de control.

Adicionalmente, el incumplimiento reiterado de las condiciones pactadas en las minutas contractuales específicamente en lo referente a los plazos de pago, puede acarrear no solo la imposición de intereses de mora sino también el riesgo de demandas judiciales, afectando directamente la liquidez y el flujo de caja de la ILCAUCA.

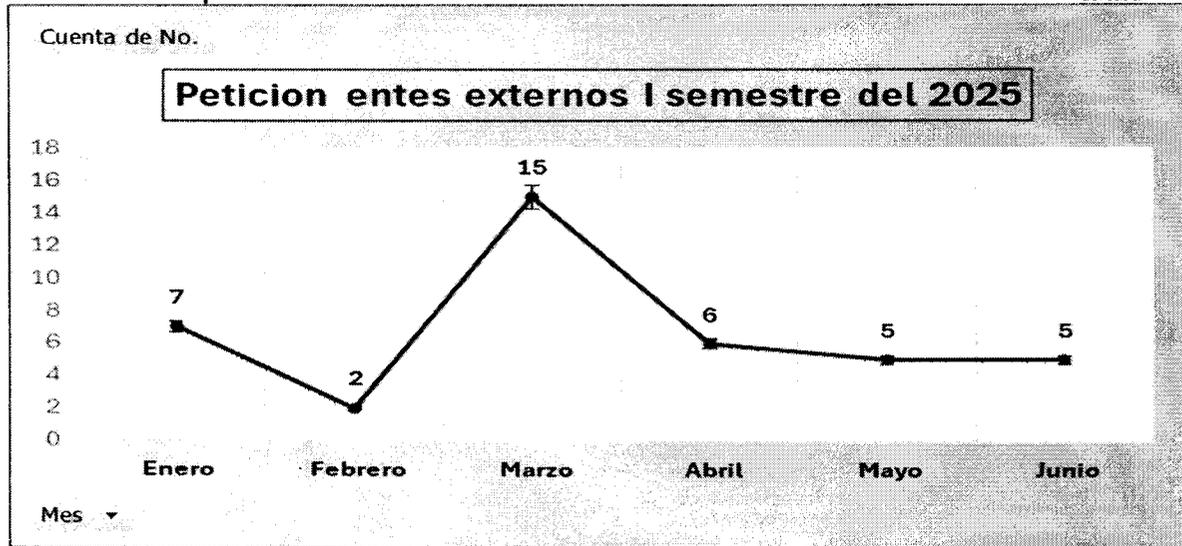
Cuadro 7. Visitas técnicas centros educativos I semestre 2025.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCAUCA corte al 30 de junio del 2025.

Durante el primer semestre de 2025, se registraron un **total de 17 solicitudes de visitas técnicas** provenientes de establecimientos educativos del cauca, por lo tanto, estas solicitudes fueron coordinada por la jefe de control de calidad, con el apoyo de los profesionales del proceso, en la cual se lleva un registro en cronograma de atención planificado en formato Excel, lo que permite una gestión organizada y buena atención a los visitantes, de igual manera se evidenció que los meses de marzo y mayo concentraron la mayor cantidad de solicitudes de visitas técnicas.

Cuadro 8. Requerimientos entes externos I semestre 2025.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCAUCA 30-06-2025

Durante el primer semestre de 2025, la factoría realizó un seguimiento específico a **un total de 40 requerimientos** provenientes de entes de control como la Procuraduría, Contraloría y Fiscalía, este seguimiento abarcó el monitoreo de los tiempos de respuesta y la documentación enviada para cumplir con cada solicitud, en la cual se validó desde la herramienta Sevenet.

La oficina de Control Interno, bajo la coordinación de la alta dirección, tiene a su cargo el seguimiento oportuno de todas estas peticiones externas con Entes externos de Control, teniendo en cuenta que el objetivo principal es garantizar una respuesta oportuna y completa a cada requerimiento, cumpliendo estrictamente con los plazos establecidos y la normativa vigente.

La trazabilidad y seguimiento es una clara demostración del compromiso de la factoría con la transparencia y la rendición de cuentas, ley 1712 del 2014, así mismo el trabajo en equipo entre la oficina de Control Interno, la alta dirección y la oficina jurídica es fundamental para el éxito de este proceso y el cumplimiento efectivo de las exigencias de los entes de control.

Recomendaciones

Fortalecer la capacitación del personal de la Factoría en el procedimiento de PQRSD y la trazabilidad en la herramienta SEVENET, esta iniciativa es importante enfocarla en los siguientes grupos:

- Colaboradores que han ingresado durante el primer semestre de 2025.
- Personal de recepción de documentos.
- Auxiliares administrativos.
- Profesionales de apoyo a jefes de proceso que han ingresado en el último trimestre.



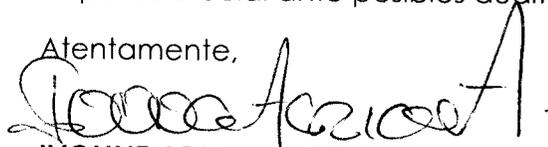
Por lo tanto, la División de Planeación, en colaboración con el área de Sistemas, será la indispensable en la preparación de esta capacitación con el apoyo del Jefe de la Sección de Talento Humano, quien es el responsable en la ejecución del plan de capacitaciones de la Factoría para la vigencia 2025.

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, existen muchas aun sin cerrar en cada uno de los responsables, el cierre de las PQRFO permite asegurar que todas las PQRSD sean atendidas de manera oportuna y que se cuente con un registro histórico de cada caso.

Realizar un análisis más efectivo 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. Para mitigar la acumulación de cuentas por pagar y prevenir requerimientos por parte de los entes de control, se hace indispensable la implementación de las siguientes recomendaciones: la importancia que cada supervisor o jefe de división/sección responsable de la contratación cargue de manera inmediata y completa todos los soportes documentales correspondientes en la plataforma SECOP (Sistema Electrónico de Contratación Pública) la veracidad de esta información es esenciales para que el área financiera (Contabilidad y costos) validen de manera eficaz para el trámite eficiente del pago.

El aumento en el número de reclamos subraya la urgencia de establecer un sistema eficiente para su trazabilidad. Este sistema no solo es fundamental para identificar patrones y causas raíz de los problemas, evita un impacto negativo en las relaciones comerciales con nuestros clientes o socios, además actúa como un respaldo crucial ante posibles auditorías y reclamaciones legales.

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.