

24 FEB 2026

INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA



INFORME PQRS

“PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIA”

SEGUNDO SEGUIMIENTO SEMESTRAL – 2025.

GLORIA INES MUÑOZ HIDALGO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

POPAYÁN, FEBRERO DE 2026



1. DESARROLLO DE INFORME PQRSD CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2025

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 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 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.**

Cuadro 1. Peticiones Talento Humano vigencia 2025.

Circuito Sevenet	En ero	Feb ero	A bri l	M ay o	Ju nio	Ju li o	Ag ost o	Septi embr e	Oct ubr e	Novi embr e	Dici embr e	Total, genera l
ACTOS ADMINISTRATIVOS COLPENSIONES	13	5	4	1		1	1	2	1	1	1	30
PETICIONES-T_H		1			2	1	2				1	7
RETIRO DE CESANTIAS LEY 5090					1			3	1		3	8
RETIRO DE CESANTIAS RETROACTIVAS			3	2	8	9	6	13	11	6	18	76
Total general	13	6	7	3	11	11	9	18	13	7	23	121

Fuente: Sevenet-workflow Control Interno- ILCAUCA 31-12 del 2025

Durante la vigencia 2025, la Sección de Talento Humano gestionó un total de 121 peticiones canalizadas a través de Ventanilla Única. La distribución de estas solicitudes muestra un flujo dinámico, con una concentración importante en trámites relacionados con prestaciones sociales y actos administrativos.

Al desglosar el volumen de peticiones por el "Circuito Sevenet", se identifican los siguientes puntos críticos:

- ✓ Retiro de Cesantías Retroactivas: Es el trámite con mayor demanda, representando el 62.8% del total (76 de 121 solicitudes). Este volumen sugiere una necesidad constante de los funcionarios por acceder a sus fondos prestacionales, especialmente hacia el cierre del año.
- ✓ Actos Administrativos Colpensiones: Ocupa el segundo lugar con 30 solicitudes, manteniendo una presencia constante durante casi todos los meses, lo que refleja una gestión administrativa regular en temas pensionales.
- ✓ Retiro de Cesantías Ley 5090 y Peticiones T H: Presentan volúmenes significativamente menores (8 y 7 solicitudes respectivamente), indicando que son trámites de menor recurrencia o impacto masivo.

El flujo de peticiones no fue uniforme, presentando picos de actividad notables:

- ✓ El mes de diciembre registró la mayor actividad con 23 peticiones, seguido por septiembre con 18.
- ✓ Estos dos meses agrupan
- ✓ el 34% del total anual, lo que sugiere la necesidad de prever refuerzos operativos o cierres administrativos más robustos durante el último cuatrimestre del año.
- ✓ El primer semestre mostró una carga más moderada, especialmente en el mes de mayo (3 peticiones), siendo el punto más bajo del año.

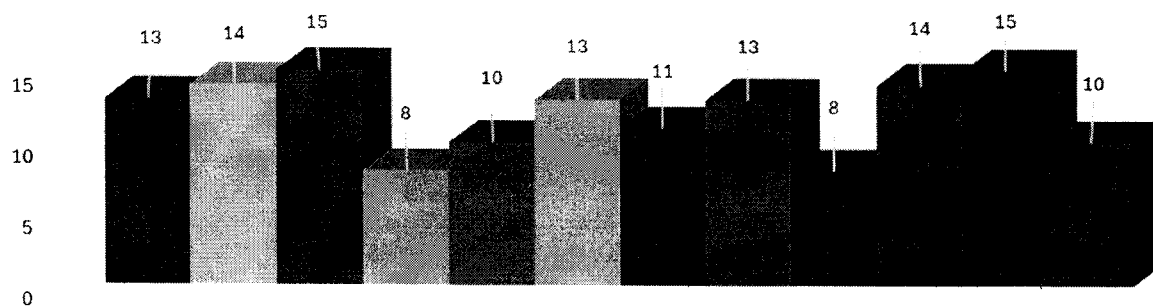
Es fundamental destacar que el 100% de las solicitudes se gestionaron dentro de los términos legales y bajo el cumplimiento del Procedimiento PRGC04.

La validación de los parámetros normativos internos asegura una gestión transparente, así mismo, se identifica un factor externo que impacta los tiempos: la solicitud de documentación **CETIL** de años anteriores. Debido a la naturaleza de estas consultas, se ha requerido la articulación con el Archivo Central, lo que justifica la necesidad de ampliar plazos de respuesta en casos específicos de alta complejidad histórica.

Cuadro 2. Peticiones Sindicato SINTRABECOLICAS - 2025.

Cuenta de No.

SOLICITUDES SINTRABECOLICAS 2025



Mes ▾

■ Enero ■ Febrero ■ Marzo ■ Abril ■ Mayo ■ Junio ■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre ■ Octubre ■ Noviembre ■ Diciembre

Circuito

Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCAUCA corte al 31-12 del 2025.

Durante el ejercicio de auditoría de la vigencia 2025, se verificó el trámite de 144 peticiones realizadas por la organización sindical, orientadas al cumplimiento de la convención colectiva de trabajo de la factoría.

Las 144 solicitudes de permisos sindicales gestionadas representan el 6% del volumen total de ingresos documentales de la Industria Licorera del Cauca con 2.329 solicitudes totales en el periodo 2025.

Estas gestiones garantizaron que los representantes sindicales ejercieran sus labores de representación, incluyendo la asistencia a reuniones, asambleas y capacitaciones, fortaleciendo la defensa de los derechos de los trabajadores.

- ✓ Se observó una demanda máxima de 15 solicitudes durante los meses de marzo y octubre.
- ✓ Los meses con menor registro de trámites fueron abril y septiembre, ambos con 8 solicitudes, a diferencia de otras áreas, el flujo de peticiones sindicales mantuvo una estabilidad relativa, con un promedio cercano a las 12 solicitudes mensuales.



La trazabilidad confirmó que las solicitudes se centraron en los siguientes conceptos convencionales:

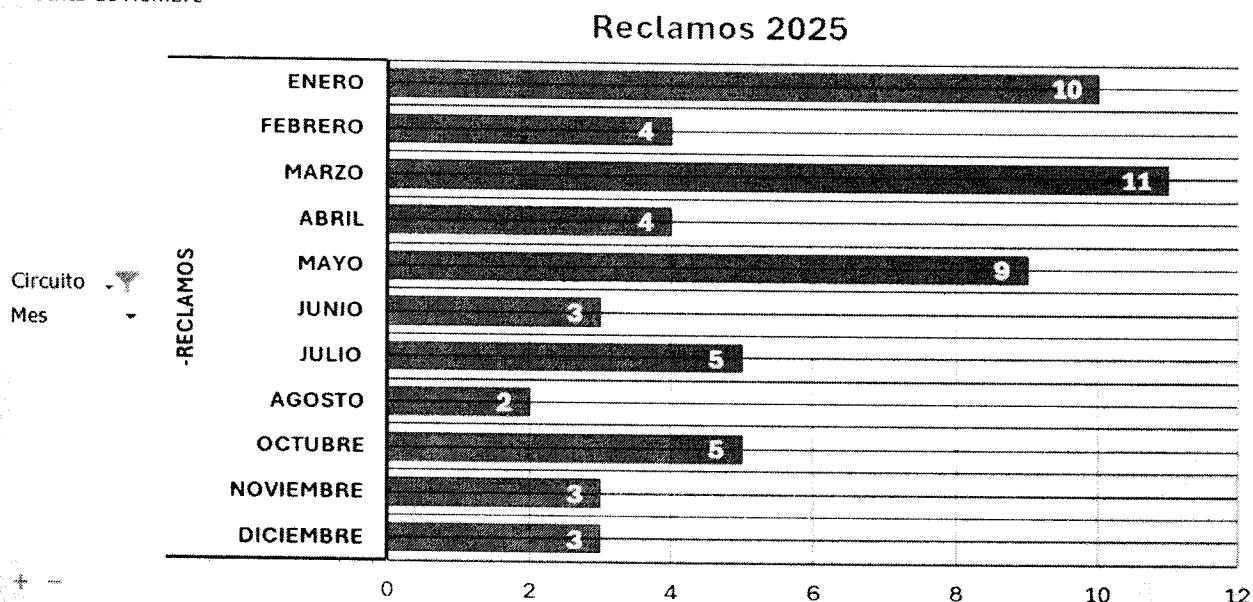
- ✓ Capacitación y Bienestar: Solicitudes de capacitación, permisos sindicales remunerados y permisos por calamidad doméstica.
- ✓ Garantías Convencionales: Cumplimiento de la Cláusula 48 (auxilios de estudio para trabajadores) y aplicación de la Cláusula 11.
- ✓ Salud y Representación: Gestión de citas médicas y permisos para el ejercicio de labores de representación sindical.

Se evidencia un cumplimiento riguroso en la trazabilidad de los permisos otorgados frente a lo estipulado en la convención colectiva. No se identificaron desviaciones en los términos de respuesta, manteniendo la armonía entre el derecho de asociación y la operatividad de la factoría.

Cuadro 3. Reclamos – productos defectuosos-2025.

El proceso de Control de Calidad ejerce la administración estratégica del laboratorio, garantizando el cumplimiento normativo mediante inventarios sistemáticos y el registro cronológico de la producción. Para blindar la continuidad operativa, se ejecuta el Plan Metrológico (Contrato No. 139-2025) y la verificación diaria de equipos bajo el estándar FO-CC-05. Durante 2025, se culminaron con éxito dos inventarios de control con apoyo de Almacén, optimizando la trazabilidad de insumos críticos. Respecto a la gestión de reclamos, cada solicitud cuenta con un radicado único para su seguimiento integral. A la fecha, el 100% de los reclamos registrados han sido gestionados y cerrados conforme a los protocolos internos de la factoría.

Cuenta de Nombre



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno ILCauca corte al 31-12 del 2025.

Durante la vigencia 2025, la entidad gestionó un total de 59 reclamos. Es importante destacar que se alcanzó un índice de cierre del 100% conforme a los procedimientos internos, lo que evidencia una alta eficacia operativa en la resolución de PQRS dentro de



la factoría. El flujo de reclamaciones presentó variaciones significativas a lo largo del año, permitiendo identificar las siguientes tendencias:

- ✓ La mayor incidencia se registró en el primer trimestre, específicamente en los meses de marzo (11 casos) y enero (10 casos).
- ✓ El segundo semestre mostró una tendencia a la baja, alcanzando niveles mínimos de 2 casos en agosto.

El seguimiento de los reclamos se realiza de manera integral a través de la plataforma SEVENET, iniciando con el ingreso de la solicitud en la División de Comercialización (Mercadeo) y su posterior validación por el personal de Control de Calidad mediante el formato FOGC02 "Recepción de reclamos". De acuerdo con el procedimiento PQRSD de la factoría, este proceso garantiza un análisis exhaustivo y una respuesta oportuna, fundamentándose en la verificación técnica del número de seguimiento tanto en el producto físico como en el sistema digital. Esta trazabilidad sistemática, liderada por el apoyo profesional del laboratorio, asegura que cada registro cuente con el respaldo técnico necesario para el cumplimiento de los estándares de calidad institucional.

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. 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.

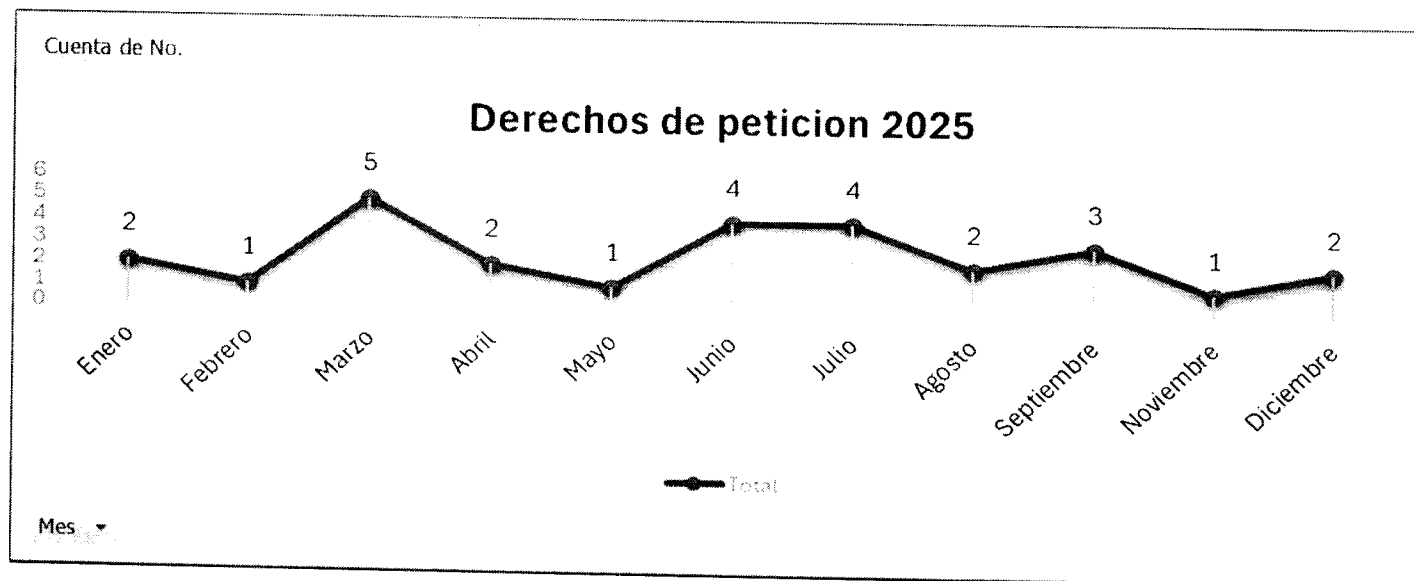
El análisis de los reclamos recibidos durante el 2025 revela una concentración significativa en problemas recurrentes que afectan la calidad del producto y la satisfacción del cliente.

Las principales causas identificadas son:

- Etiquetas dañadas: Un número considerable de reclamos se debe a etiquetas de productos dañadas, ilegibles o faltantes.
- 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 incidencias no solo impactan negativamente la imagen de la marca, sino que también generan insatisfacción y desconfianza en los clientes, afectando potencialmente las ventas y la importancia de la empresa.

Cuadro 4. Derechos de petición vigencia - 2025



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno IL Cauca corte al 31-12 del 2025.

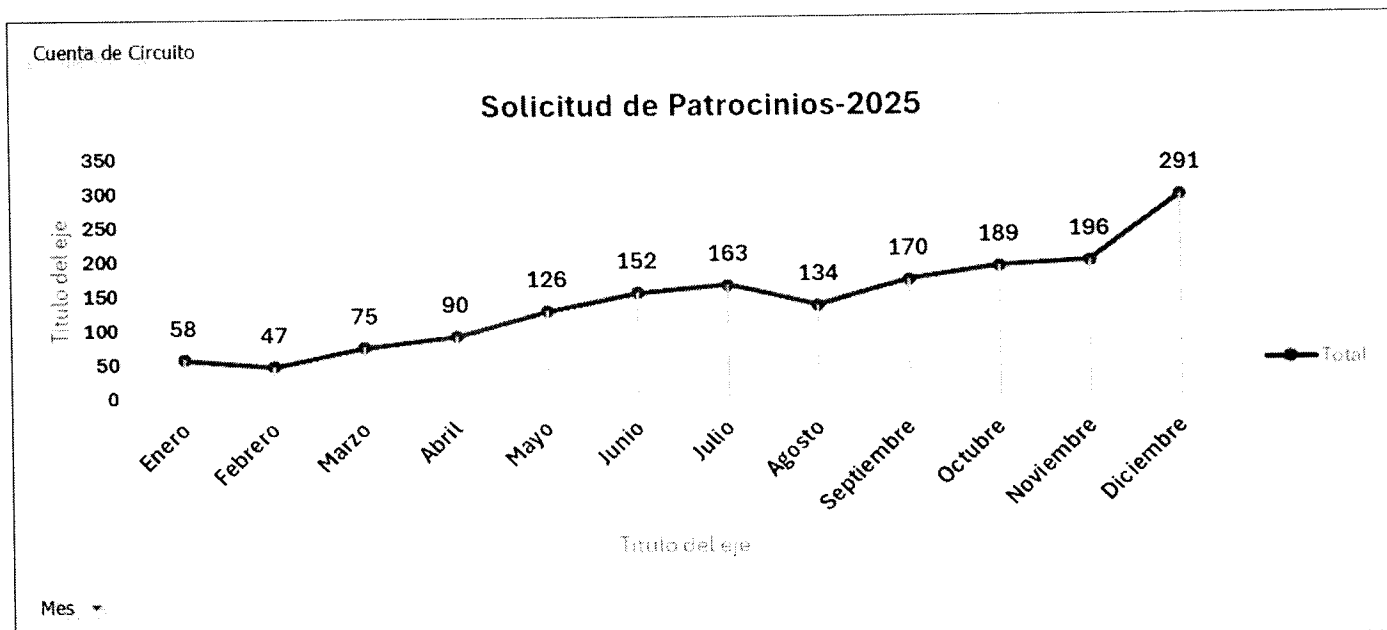
Durante el periodo evaluado, se registraron un total de 27 derechos de petición, con una mayor incidencia en los meses de marzo, junio y julio. Las solicitudes se concentraron principalmente en las divisiones Administrativa, de Talento Humano, Jurídica y de Gerencia, siendo atendidas en su totalidad dentro de los plazos estipulados y bajo el estricto cumplimiento de la normativa vigente.

De igual manera, el seguimiento realizado identifica la necesidad de fortalecer el autocontrol por parte de los jefes de proceso como primera línea de defensa. Bajo este esquema de responsabilidad, es imperativo que los líderes de cada área asuman el registro y la trazabilidad integral de las respuestas en la plataforma SEVENET, garantizando el cierre formal del ciclo mediante el cargue de los soportes documentales correspondientes. Actualmente, se evidencia una inconsistencia en la ejecución de estas actividades por parte de los responsables y sus apoyos administrativos, factor que limita la trazabilidad institucional y dificulta el monitoreo efectivo de las respuestas emitidas.

De igual manera, es de recordar que los términos establecidos de respuesta como lo indica la norma y el procedimiento interno de PQRS, 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.

Cuadro 5. Solicitud de Patrocinios 2025.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno IL Cauca corte al 31-12 del 2025.

Análisis a solicitud de Patrocinios - Vigencia 2025

Durante el ejercicio 2025, el departamento del Cauca registró un volumen total de 1.691 solicitudes de patrocinio. El comportamiento de estas solicitudes refleja una tendencia ascendente sostenida a lo largo de la vigencia, alcanzando su punto máximo en el cuarto trimestre.

- ✓ La demanda de patrocinios presenta una estacionalidad marcada por el calendario cultural y festivo de la región:
- ✓ El año comenzó con niveles moderados, registrando en enero 58 solicitudes y en febrero el punto más bajo con 47 peticiones.
- ✓ Diciembre se consolidó como el mes de mayor actividad con 291 solicitudes, impulsado por las festividades de fin de año y el inicio de las festividades tradicionales de enero.
- ✓ Se observa un incremento progresivo desde agosto (134) hasta noviembre (196), lo que indica una alta concentración de eventos hacia el cierre del periodo fiscal.

Categorización de Eventos Patrocinados

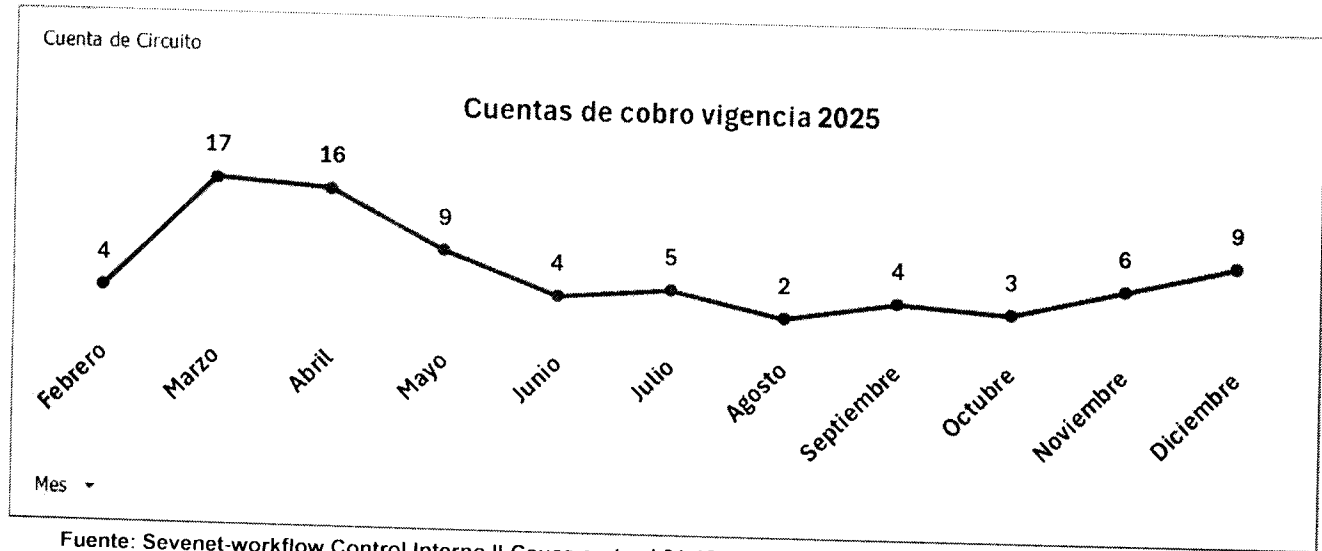
Las solicitudes se encuentran vinculadas directamente a la identidad cultural y el bienestar social del departamento, clasificándose principalmente en:

- Fiestas Patronales: Celebraciones religiosas y culturales en honor a los santos patronos de los diversos municipios del Cauca.
- Conmemoraciones Especiales: Eventos institucionales y sociales como el Día del Padre, Día de la Madre, Día de la Mujer y Semana Santa.

- Eventos de Alto Impacto: Destaca la planificación para la Fiesta de Brindis y Negros, cuya gestión inicia con fuerza desde el mes de enero.

El análisis sugiere que el aumento sostenido entre abril y agosto, y su posterior aceleración en el último trimestre, obedece a factores externos en la cual se evidencio la programación de eventos institucionales y festividades de gran magnitud, así mismo, las condiciones climáticas favorables y periodos de vacaciones escolares que incentivan la actividad cultural.

Cuadro 6. Cuentas de cobro 2025.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno IL Cauca corte al 31-12 del 2025.

El sistema Sevenet registró un total de 79 cuentas de cobro a través de la plataforma SEVENET.

- ✓ Se evidencia el registro en los meses de marzo (17) y abril (16) los cuales concentran el 41.7% del volumen total del año, esta evidencia sugiere una carga operativa alta al finalizar el primer trimestre, posiblemente ligada a cierres de contratos iniciales o renovaciones.
- ✓ El punto más bajo se registró en agosto, con solo 2 solicitudes.
- ✓ Se observa un repunte moderado hacia el cierre de año, pasando de 3 solicitudes en octubre a 9 en diciembre.

Asimismo, es pertinente destacar la gestión realizada por el Área de Costos de la Factoría, donde se evidencia un fortalecimiento en el sistema de control documental estructurados de validación:

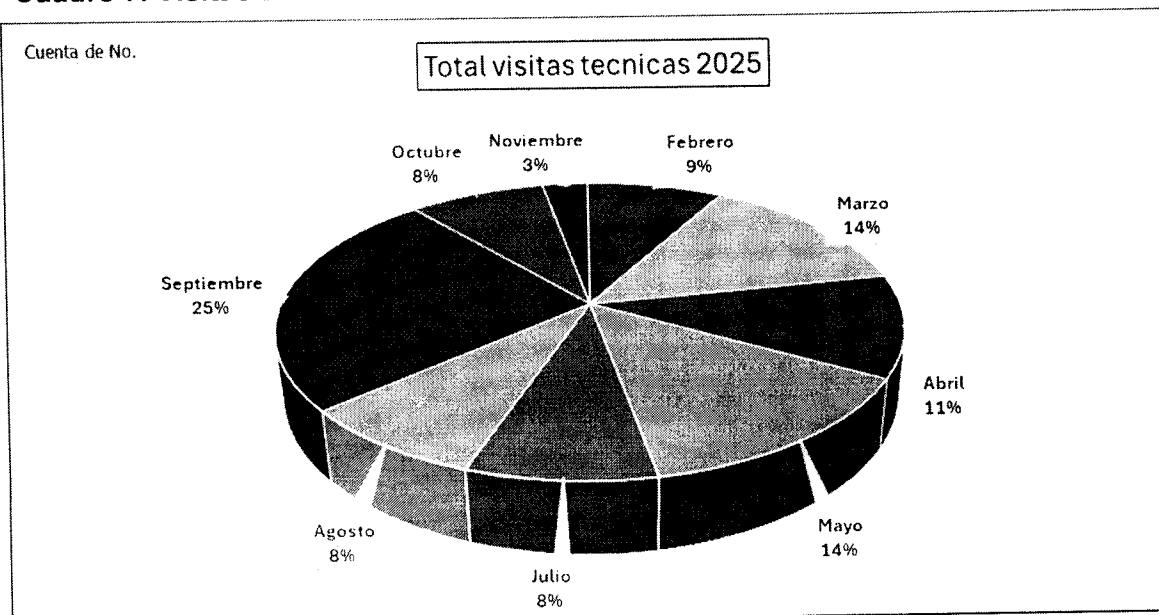
- ✓ Validación Previa. Ejecutada de manera directa por el supervisor o jefe inmediato, asegurando la pertinencia y calidad técnica de la solicitud.
- ✓ Integración con SECOP II. El cargue de información desde esta plataforma garantiza la trazabilidad absoluta y la transparencia frente a la contratación estatal.

- ✓ Trámite en Línea y Evaluación Financiera. Consiste en la remisión formal a la División Financiera para la validación definitiva de los requisitos económicos y fiscales.

Este esquema operativo permite mitigar riesgos administrativos y asegura que el flujo de información sea auditable en cada una de sus etapas.

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.

Cuadro 7. Visitas técnicas centros educativos - 2025.



Fuente: Sevenet-workflow Control Interno IL Cauca corte al 31-12 del 2025.

El presente análisis detalla el comportamiento de la gestión de visitas técnicas realizadas por la coordinación de Control de Calidad durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2025.

De acuerdo con la trazabilidad del sistema Sevenet-workflow, se gestionaron un total de 36 solicitudes de visitas técnicas. Estas fueron atendidas en su totalidad, garantizando la cobertura de los requerimientos de los establecimientos educativos de Popayán y municipios aledaños.

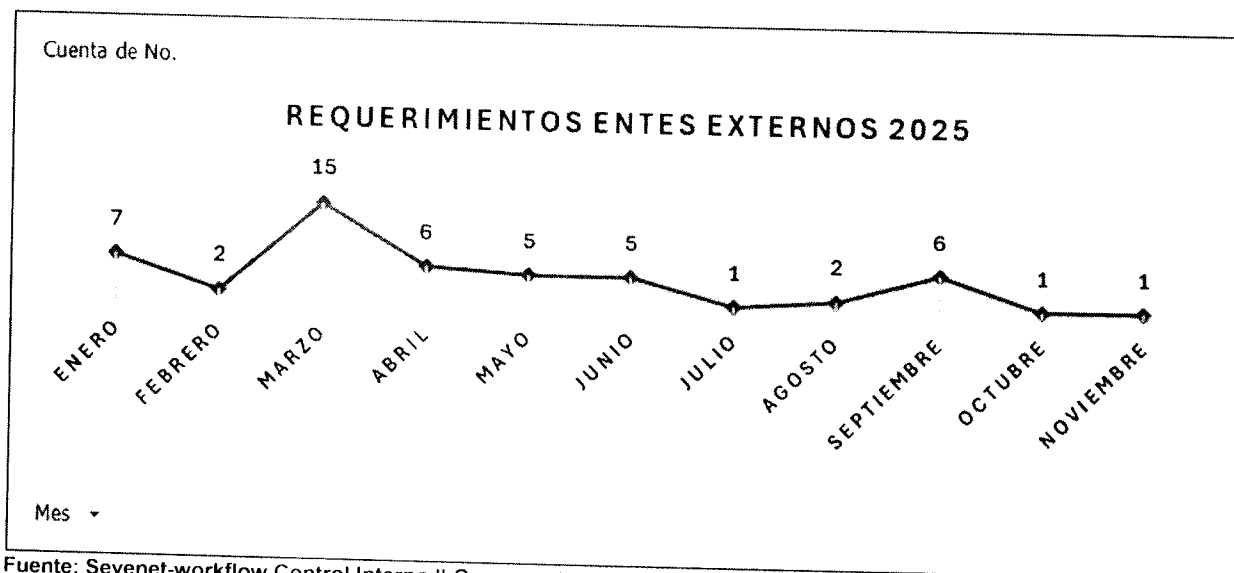
El mes de septiembre registró el volumen más alto de operaciones, representando el 25% del total anual, los meses de marzo y mayo mantuvieron una participación constante del 14% cada uno, seguidos por abril con un 11% y los meses de noviembre (3%), agosto, julio y octubre (8% cada uno) presentaron una menor carga operativa.

Se destaca una ejecución del 100% de las solicitudes recibidas. El uso de herramientas de planificación (cronograma en formato Excel) permitió una respuesta oportuna y eficiente. El servicio se centró estratégicamente en Popayán y zonas de influencia, cumpliendo con el apoyo técnico necesario para el fortalecimiento de los centros educativos.

El reporte indica que la atención durante el segundo semestre mantuvo la calidad técnica requerida, logrando cumplir estrictamente con los cronogramas de control de calidad establecidos.

En conclusión, la gestión de visitas técnicas en 2025 muestra un proceso maduro y planificado. A pesar de los picos de demanda observados en el tercer trimestre (especialmente en septiembre), la coordinación logró estabilizar la prestación del servicio, asegurando el cumplimiento de los objetivos de vigilancia y apoyo institucional.

Cuadro 8. Requerimientos entes externos – 2025.



El análisis examina la dinámica de atención a solicitudes de información interpuestas por organismos externos de vigilancia y control (Procuraduría, Contraloría, Supersalud y Fiscalía) durante el ejercicio fiscal 2025.

Durante el ejercicio 2025, se dio trámite a 61 solicitudes de información (51 por ventanilla única y 10 por correo electrónico). Esta gestión refleja un flujo variable de requerimientos con una media mensual de 5.1 casos, garantizando la trazabilidad en cada uno de los canales de acceso.

En el mes de marzo se observa un incremento atípico con 15 requerimientos, lo que representa casi el 30% del volumen anual. Este pico sugiere una fase de intensa actividad de auditoría o de cierre de procesos preliminares por parte de los entes

==0110==



externos. Tras el pico de marzo, la demanda se estabilizó en un rango de 6 solicitudes mensuales, permitiendo una gestión operativa regular.

El segundo semestre mostró una tendencia decreciente, en los meses de julio, octubre y noviembre (1 solicitud por mes), lo que indica una menor presión fiscalizadora al cierre de la vigencia.

El análisis destaca el compromiso con la transparencia, logrando respuestas oportunas y completas. La colaboración Inter oficinas (Control Interno, Alta Dirección y Oficina Jurídica) fue el factor determinante para el éxito del proceso.

La gestión de requerimientos externos en 2025 demuestra una capacidad institucional sólida para absorber cargas de trabajo extraordinarias (como las evidenciadas en marzo) sin comprometer la oportunidad de la respuesta. La consolidación de 51 requerimientos atendidos ratifica el compromiso de la factoría con la rendición de cuentas y la transparencia pública.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las áreas misionales a estandarizar el cierre administrativo de las solicitudes en el aplicativo SEVENET. Si bien la atención fundamental ha sido brindada al ciudadano, es importante garantizar la coherencia entre la respuesta efectiva y el estado técnico del requerimiento. Para ello, se solicita proceder con el cierre formal de las peticiones pendientes, asegurando el cargue oportuno de las evidencias y soportes documentales que validen la gestión realizada.

Diseñar y ejecutar un ciclo de formación continua dirigido a todos los colaboradores, con especial énfasis en el personal de nuevo ingreso. Este programa deberá centrarse en la operatividad del sistema SEVENET y en el procedimiento estandarizado de PQRSD para asegurar una gestión eficiente desde la recepción hasta el cierre.

Institucionalizar jornadas periódicas de inducción y reintroducción dirigidas a servidores públicos y trabajadores oficiales, cuyo eje central sea la mitigación de riesgos disciplinarios. Este proceso busca garantizar que las respuestas a los requerimientos de PQRSD de la Factoría sean sustanciales, oportunas y se ajusten estrictamente al marco normativo vigente y a las políticas internas de calidad.

Garantizar que el uso del aplicativo SEVENET permita una trazabilidad completa, asegurando que cada PQRSD cuente con:

- ✓ Registro preciso y documentos soporte adjuntos.
- ✓ Cumplimiento riguroso de los términos legales de respuesta.
- ✓ Generación de un histórico confiable para auditorías y toma de decisiones.
- ✓ Evaluar y optimizar el funcionamiento de herramientas físicas (impresoras y sellos) para asegurar que la identificación de las peticiones sea clara, legible y cumpla con los estándares de trazabilidad institucional.

3-0110--



Gobernación
del Cauca



Optimizar el proceso de asignación de patrocinios mediante un estudio de mercado de la demanda, estableciendo requisitos claros que privilegien eventos con mayor relevancia cultural. De igual manera, se adoptarán métricas de seguimiento para evaluar el impacto de cada patrocinio, asegurando que la inversión institucional se traduzca en resultados medibles y beneficios tangibles para la sociedad.

Atentamente,

GLORIA INES MUÑOZ HIDALGO
Jefe Oficina Control Interno
Industria Licorera del Cauca

CC. Jurídica, planeación

Publicación: <https://www.ilcauca.com/>. Control Interno.

Elaboro: Lisandro Salamanca S. - PCI
Reviso: Gloria Ines Muñoz H. - jefe OCI
Archivar: Informes 1.2.3636.16 PQRSID

