



INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA

NIT: 891500719-5

- 2 AGO 2021

INFORME PQRS

"PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIA"

- 0815 = 15

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021

IVONNE ADRIANA ENRIQUEZ SANTACRUZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

POPAYÁN, JUNIO DE 2021

INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA



INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719-5

1. Desarrollo del informe primer semestre 2021

-0815-33

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"
- Ley 1474 de 2011 artículo 76. "por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de delitos 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 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.
- 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.
- Decreto 491 de 2020 Art. 5 Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.
- 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 actualizó el 29 de julio de 2019.



INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA

NIT: 891500719-5

2. Cuadro 1. ANALISIS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021 "PRGC04 PETICIONES"

-0815-33

Nº	NOMBRE	Nº RADICADO	RESPONSABLE	FECHA DE RADICADO	FECHA DE CONTESTACION	RESPUESTA EN TERMINO O POR FUERA DE TERMINO
1	COBRO PREJURIDICO RESOLUCION 0163-2020	72	Orlando Montenegro – Gerente (E)	1/02/2021	11/02/2021	<u>TERMINO</u>
2	DERECHO DE PETICION ENINTERESPARTICULAR	137	Orlando Montenegro Gerente (E)	23/02/2021	8/03/2021	<u>TERMINO</u>
3	PETICION LUIYI	143	Orlando Montenegro Gerente (E)	24/02/2021	23/03/2021	<u>TERMINO</u>
4	DERECHO DE PETICION PARA EXPEDICION DE BONO PENSIONAL FORMATO CETIL.	180	Alberto Eliecer Palechor – Jefe Talento Humano	3/03/2021	16/03/2021	<u>TERMINO</u>
5	SOLICITUD SINTRABECOLICAS	327	Alberto Eliecer Palechor – Jefe Talento Humano	13/04/2021	13/05/2021	<u>POR FUERA DE TERMINO</u>
6	DERECHO DE PETICION, SUSPENCION DEL PROCESO DE SELECCION	348	Julietta Ortiz Guerrero – Gerente	20/04/2021	10/05/2021	<u>TERMINO</u>
7	SOLICITUD DE REVISION DE CONCURSO	353	Alberto Eliecer Palechor – Jefe Talento Humano	21/04/2021	10/05/2021	<u>TERMINO</u>
8	DERECHO DE PETICION DE EX TRABAJADOR	401	Julietta Ortiz Guerrero – Gerente	12/05/2021	18/05/2021	<u>TERMINO</u>
9	DERECHO DE PETICION JUNTA DE ACCION COMUNAL LA PAMBA	487	Constanza Isabel Fernández – Jefe División Jurídica	18/06/2021	25/06/2021	<u>TERMINO</u>
10	DERECHO DE PETICION DE LA SEÑORA CECILIA GUACA	498	Alberto Eliecer Palechor – Jefe Talento Humano	22/06/2021	12/07/2021	<u>TERMINO</u>

Fuente: Sevenet – Ventanilla Única



INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719-5

2.1 Observaciones de las Peticiones recibidas en el primer semestre vigencia 2021.

- 0815 - 3

La petición N° 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9 y 10 se les dio respuesta en el tiempo establecido, tal como nos indica la Ley y el procedimiento interno de la empresa de la Industria Licorera del Cauca "PRGC04". Las áreas responsables son las encargadas de dar respuesta y atender la petición para proceder a dar la información solicitada lo más pronto posible y cumplir a cabalidad obteniendo mejoras tanto internas como externas a las personas o usuarios que lo requieran, esto con el fin de satisfacer necesidades de nuestros clientes o quienes lo necesiten.

La petición N° 5, no se le dio respuesta en el término establecido en la norma y en su decreto 491 del 2020 en su artículo 5 donde nos hablan de términos de ampliación en respuesta a las peticiones.

Desde la Oficina de Control Interno según lo evidenciado en las respuestas de cada una de las peticiones, se recomienda seguir fortaleciendo este tema en contestar en tiempos oportunos por parte de las Oficinas encargadas, apalancándonos de las normas vigentes, procedimientos internos de la empresa y el decreto 491 del 2020 el cual dice: Que se amplían los términos para atender las peticiones en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, con el propósito de llevar un orden y cumplimiento legal en la Organización.

3. Quejas recibidas en el primer semestre vigencia 2021.

En el primer semestre de esta vigencia no se recibieron quejas.

4. Reclamos recibidos en el primer semestre vigencia 2021

De las 23 reclamaciones recibidas en el primer semestre del 1 de enero hasta el 30 de junio de 2021, se puede analizar lo siguiente:

4.1 En el mes de Enero 2021

Se recibieron un total de seis (6) reclamaciones que se **discrimina** de acuerdo a su presentación, de la siguiente manera:



INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA

NIT: 891500719-5

-0815--

- **Media Tradicional**
- 1 Producto mal tapado

- **Media sin Azúcar**
- 1 Faltante en caja
- 1 Sin etiqueta

- **Botella Tradicional**
- 1 Por tapa defectuosa
- 3 Por liquido bajo
- 1 Por envase fisurado
- 1 Por sabor no característico

- **Garrafa Tradicional**
- 1 Por Producto mal tapado

Cuadro 2. TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO PRGC04", RECLAMOS".

Nº RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
1	5/01/2021	19/01/2021	20/01/2021	Nabor Rengifo	10 días	<u>Termino</u>
2	5/01/2021	19/01/2021	20/01/2021	Albeiro Otero	10 días	<u>Termino</u>
3	5/01/2021	19/01/2021	20/01/2021	Filimon Mina	10 días	<u>Termino</u>
4	25/01/2021	2/02/2021	6/02/2021	James Valdez	10 días	<u>Termino</u>
5	25/01/2021	2/02/2021	6/02/2021	Héctor Velasco	10 días	<u>Termino</u>
6	25/01/2021	2/02/2021	6/02/2021	Enrique Mina	10 días	<u>Termino</u>

Fuente: Sevenet – Control de Calidad - Mercadeo



INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719-5

4.1.2 Observaciones mes de Enero 2021.

-0815-22

En el mes de Enero se recibieron seis (6) reclamaciones de la cual se les dio respuesta de la siguiente manera:

En el cuadro número 2, se puede evidenciar los tiempos de respuesta y el procedimiento que se lleva a cabo a la hora de verificar los reclamos de los clientes, en el mes de enero de la vigencia en curso, se revisó en las fuentes de información y Oficinas encargadas de recepcionar y dar respuesta en tiempos oportunos y legales de la norma, cumpliendo con el procedimiento interno establecido en la organización que son quince (15) días hábiles para realizar la respectiva respuesta, este procedimiento se encuentra en Intranet en el sistema de gestión de calidad de la Industria Licorera del Cauca, La Oficina de Control Interno evidencia el correcto procedimiento de los reclamos y la contestación en el tiempo establecido como lo indica la ley 1474 de 2011 en su artículo 76.

Adicionalmente se describe la presentación del producto y la causa por la cual los clientes realizan más frecuente las reclamaciones, se recomienda mejorar en cada una de las causas descritas anteriormente con el personal encargado en el área de envasado de la empresa que les permita evitar estos inconvenientes que ocasionan el reclamo, con el fin de desarrollar eficazmente la entrega del producto a los diferentes clientes y distribuidores logrando la satisfacción en cada uno de ellos.

4.2 Mes de Febrero 2021

Se recibieron un total de cinco (5) reclamaciones que se discrimina de acuerdo a su presentación, de la siguiente manera:

- **Media Tradicional**
- 2 Por liquido bajo

- **Media sin Azúcar**
- 1 Por liquido bajo

- **Botella Tradicional**
- 2 Por liquido bajo
- 1 Faltante en caja

- **Botella Sin Azúcar**
- 1 Faltante en caja
- 1 Olor que no identifica el licor



INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719-5

- Garrafa Tradicional
- 1 Producto con fuga de liquido
- Garrafa Sin Azúcar
- 1 Producto con fuga de liquido

= 0 8 15 = --

Cuadro 3. TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO "PRGC04, RECLAMOS".

Nº RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
7	8/02/2021	12/02/2021	15/02/2021	James Valdez	5 días	<u>Termino</u>
8	16/02/2021	19/02/2021	22/02/2021	Jenny Erazo	4 días	<u>Termino</u>
9	26/02/2021	1/3/2021	3/03/2021	Samuel Filigrama	3 días	<u>Termino</u>
10	18/02/2021	19/02/2021	22/02/2021	Nabor Rengifo	2 días	<u>Termino</u>
11	23/02/2021	1/03/2021	2/03/2021	Nabor Rengifo	5 días	<u>Termino</u>

Fuente: Sevenet – Control de Calidad - Mercadeo

4.2.1 Observaciones mes de febrero 2021.

En el mes de febrero se recibieron seis (5) reclamaciones de la cual se les dio respuesta de la siguiente manera:

En el cuadro número 3, se puede evidenciar los tiempos de respuesta y el procedimiento que se lleva a cabo a la hora de verificar los reclamos de los clientes, en el mes de febrero de la vigencia en curso se revisó en las fuentes de información y Oficinas encargadas de recepcionar y dar respuesta en tiempos oportunos y legales de la norma, cumpliendo con el procedimiento interno establecido en la organización que son quince (15) días hábiles para realizar la respectiva respuesta, este procedimiento se encuentra en Intranet en el sistema de gestión de calidad de la Industria Licorera del Cauca, La Oficina de Control Interno evidencia el correcto procedimiento de los reclamos y la contestación en el tiempo establecido como lo indica la ley 1474 de 2011 en su artículo 76.



INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719-5

-0815-EE

Adicionalmente se describe la presentación del producto y la causa por la cual los clientes realizan más frecuente las reclamaciones, se recomienda mejorar en cada una de las causas descritas anteriormente con el personal encargado en el área de envasado de la empresa que les permita evitar estos inconvenientes que ocasionan el reclamo, esto con el fin de desarrollar los productos finales eficazmente en la entrega del producto a los diferentes clientes y distribuidores de la empresa, logrando con esto la satisfacción en cada uno de ellos.

4.3 Mes de Marzo de 2021

Se recibieron un total de tres (3) reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación, de la siguiente manera:

- **Media Tradicional**
 - 1 Faltante en caja
- **Botella Tradicional**
 - 1 Por envase fisurado
 - 1 Faltante en caja
- **Alcohol antiséptico 750ml**
 - 168 Por etiqueta rasgada

Cuadro 4. TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO "PRGC04, RECLAMOS".

Nº RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
12	15/03/2021	15/03/2021	15/03/2021	Javier Mejía	1 día	<u>Termino</u>
13	17/03/2021	13/04/2021	13/04/2021	Albeiro Otero	19 días	<u>Termino</u>

Fuente: Sevenet – Control de Calidad – Mercadeo



4.3.1 Observaciones mes de Marzo 2021.

- 0815 - 3

En el mes de marzo se recibieron dos (2) reclamaciones de la cual se les dio respuesta de la siguiente manera:

En el cuadro número 4, se puede evidenciar los tiempos de respuesta y el procedimiento que se lleva a cabo a la hora de verificar los reclamos de los clientes, en el mes de marzo de la vigencia en curso se revisó en las fuentes de información y Oficinas encargadas de recepcionar y dar respuesta en tiempos oportunos y legales de la norma y cumpliendo con el procedimiento interno establecido en la organización que son quince (15) días hábiles para realizar la respectiva respuesta, este procedimiento se encuentra en Intranet en el sistema de gestión de calidad de la Industria Licorera del Cauca, La Oficina de Control Interno evidencia el correcto procedimiento de los reclamos y la contestación en el tiempo establecido como lo indica la ley 1474 de 2011 en su artículo 76.

Adicionalmente se describe la presentación del producto y la causa por la cual los clientes realizan más frecuente las reclamaciones, se recomienda mejorar en cada una de las causas descritas anteriormente con el personal encargado en el área de envasado de la empresa que les permita evitar estos inconvenientes que ocasionan el reclamo, esto con el fin de desarrollar los productos finales eficazmente en la entrega del producto a los diferentes clientes y distribuidores de la empresa, logrando con esto la satisfacción en cada uno de ellos.

4.4 Mes de abril de 2021

Se recibieron un total de tres (3) reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación, de la siguiente manera:

- **Media Tradicional**
 - 1 Por tapa defectuosa
 - 1 Por liquido bajo
- **Botella Tradicional**
 - 1 Por tapa defectuosa
 - 5 Por liquido bajo.
 - 1 Sin etiqueta
 - 2 Faltante en caja
- **Garrafa Tradicional**
 - 2 Por tapa defectuosa



INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719-5

Cuadro 5. TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO RECLAMOS".

0.8.15 = 33

N° RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
14	5/04/2021	14/04/2021	15/04/2021	Filimon Mina	8 días	<u>Termino</u>
15	12/04/2021	14/04/2021	15/04/2021	Deposito Rengifo	3 días	<u>Termino</u>
16	22/04/2021	23/04/2021	26/04/2021	Filimon Mina	2 días	<u>Termino</u>
17	29/04/2021	25/05/2021	25/05/2021	Gersain Sandoval	16 días	<u>Termino</u>

Fuente: Sevenet – Control de Calidad - Mercadeo

4.4.1 Observaciones mes de Abril 2021.

En el mes de abril se recibieron cuatro (4) reclamaciones de la cual se les dio respuesta de la siguiente manera:

En el cuadro número 5, se puede evidenciar los tiempos de respuesta y el procedimiento que se lleva a cabo a la hora de verificar los reclamos de los clientes, en el mes de abril de la vigencia en curso se revisó en las fuentes de información y Oficinas encargadas de recepcionar y dar respuesta en tiempos oportunos y legales de la norma y cumpliendo con el procedimiento interno establecido en la organización que son quince (15) días hábiles para realizar la respectiva respuesta, este procedimiento se encuentra en Intranet en el sistema de gestión de calidad de la Industria Licorera del Cauca, La Oficina de Control Interno evidencia el correcto procedimiento de los reclamos y la contestación en el tiempo establecido como lo indica la ley 1474 de 2011 en su artículo 76.

Adicionalmente se describe la presentación del producto y la causa por la cual los clientes realizan más frecuente las reclamaciones, se recomienda mejorar en cada una de las causas descritas anteriormente con el personal encargado en el área de envasado de la empresa que les permita evitar estos inconvenientes que ocasionan el reclamo, esto con el fin de desarrollar los productos finales eficazmente en la entrega del producto a los diferentes clientes y distribuidores de la empresa, logrando con esto la satisfacción en cada uno de ellos.

7



42 Motivos
para avanzar

INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719-5

4.5 Mes de Mayo de 2021

- 08 15 = 33

Se recibió una (1) reclamación que se discrimina de acuerdo a su presentación, de la siguiente manera:

- Botella Tradicional
- 1 Producto con fuga de líquido

Cuadro 6. TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO "PRGC04, RECLAMOS".

Nº RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
18	26/05/2021	26/05/2021	27/05/2021	Nabor Rengifo	1 día	<u>Termino</u>

Fuente: Sevenet – Control de Calidad – Mercadeo

4.5.1 Observaciones mes de Mayo 2021.

En el mes de mayo se recibió una (1) reclamación de la cual se les dio respuesta de la siguiente manera:

En el cuadro número 6, se puede evidenciar los tiempos de respuesta y el procedimiento que se lleva a cabo a la hora de verificar los reclamos de los clientes, en el mes de mayo de la vigencia en curso se revisó en las fuentes de información y Oficinas encargadas de recepcionar y dar respuesta en tiempos oportunos y legales de la norma y cumpliendo con el procedimiento interno establecido en la organización que son quince (15) días hábiles para realizar la respectiva respuesta, este procedimiento se encuentra en Intranet en el sistema de gestión de calidad de la Industria Licorera del Cauca, La Oficina de Control Interno evidencia el correcto procedimiento de los reclamos y la contestación en el tiempo establecido como lo indica la ley 1474 de 2011 en su artículo 76.

Adicionalmente se describe la presentación del producto y la causa por la cual los clientes realizan más frecuente las reclamaciones, se recomienda mejorar en cada una de las causas descritas anteriormente con el personal encargado en el área de envasado de la empresa que les permita evitar estos inconvenientes que ocasionan el reclamo, esto con el fin de desarrollar los productos finales eficazmente en la entrega del producto a los diferentes clientes y distribuidores de la empresa, logrando con esto la satisfacción en cada uno de ellos.

9



INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719-5

4.6 Mes de Junio de 2021

-0815=

Se recibieron un total de cinco (5) reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación, de la siguiente manera:

- **Media Tradicional**
 - 2 Por liquido bajo
- **Botella Tradicional**
 - 3 Por liquido bajo
 - 1 Por envase fisurado
 - 1 Producto con fuga de liquido
- **Garrafa Tradicional**
 - 1 Sin etiqueta
 - 1 Por liquido bajo
 - 1 Por tapa defectuosa
 - 3 Producto con fuga de liquido
- **Ginebra 750ml**
 - 1 Envase fisurado

Cuadro 7. TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO “PRGC04, RECLAMOS”.

Nº RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
19	11/06/2021	23/06/2021	28/06/2021	Deposito Nabor Rengifo	10 días	<u>Termino</u>
20	11/06/2021	23/06/2021	24/06/2021	Enrique Mina	8 días	<u>Termino</u>
21	15/06/2021	23/06/2021	24/06/2021	Enrique Mina	7 días	<u>Termino</u>
22	15/06/2021	23/06/2021	24/06/2021	Héctor Velasco Guzmán	7 días	<u>Termino</u>
23	17/06/2021	23/06/2021	28/06/2021	Estanco san Diego	7 días	<u>Termino</u>

Fuente: Sevenet – Control de Calidad - Mercadeo

4.6.1 Observaciones mes de junio 2021.

-08 15 = 22

En el mes de mayo se recibió cinco (5) reclamación de la cual se les dio respuesta de la siguiente manera:

En el cuadro número 7, se puede evidenciar los tiempos de respuesta y el procedimiento que se lleva a cabo a la hora de verificar los reclamos de los clientes, en el mes de junio de la vigencia en curso se revisó en las fuentes de información y Oficinas encargadas de recepcionar y dar respuesta en tiempos oportunos y legales de la norma y cumpliendo con el procedimiento interno establecido en la organización que son quince (15) días hábiles para realizar la respectiva respuesta, este procedimiento se encuentra en Intranet en el sistema de gestión de calidad de la Industria Licorera del Cauca, La Oficina de Control Interno evidencia el correcto procedimiento de los reclamos y la contestación en el tiempo establecido como lo indica la ley 1474 de 2011 en su artículo 76.

Adicionalmente se describe la presentación del producto y la causa por la cual los clientes realizan más frecuente las reclamaciones, se recomienda mejorar en cada una de las causas descritas anteriormente con el personal encargado en el área de envasado de la empresa que les permita evitar estos inconvenientes que ocasionan el reclamo, esto con el fin de desarrollar los productos finales eficazmente en la entrega del producto a los diferentes clientes y distribuidores de la empresa, logrando con esto la satisfacción en cada uno de ellos.

4.7. Comparativo de reclamos en el primer semestre de 2020 al primer semestre del año 2021.

Cuadro 8

Mes	Periodo 2020	Periodo 2021	Variación 2020/2021
Enero	0	6	6
Febrero	1	5	4
Marzo	3	2	-1
Abril	0	4	4
Mayo	0	1	1
Junio	7	5	-2
Total	11	23	12



INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719-5

Observaciones:

-0815-==

Según el análisis comparativo de los reclamos presentados durante los periodos comprendidos entre el primer semestre de 2020 y el primer semestre de 2021, se puede afirmar que la Industria Licorera del Cauca ha mejorado considerablemente los procedimientos de entrega del producto y de atención a las necesidades del ciudadano, tal como se puede evidenciar en las tablas descritas anteriormente.

Dada la situación en la vigencia 2020 un año de pandemia y emergencia sanitaria por covid -19, comparándolo con la vigencia 2021, que también se continua con el aislamiento preventivo y protocolos de bioseguridad, se concluye que en este primer semestre los reclamos aumentaron un 109% a comparación con el año 2020 que redujeron los reclamos un -52,2% por afectación en los inicios de pandemia en nuestro país.

Con base a lo anterior podemos decir que los reclamos de la vigencia 2021 con un poco porcentaje, se evidencia que la cantidad de botellas vendidas en este primer semestre fue de 1.080.768 unidades lo cual significa que las ventas han incrementado un 103% a la vigencia anterior, esto con el fin de dar a conocer que teniendo una producción tan alta solo se presentó 23 reclamos lo cual representa un 0.213%, mejorando en sus procedimientos de manera eficaz.

4. Recomendaciones Generales

Durante el primer periodo de análisis de la vigencia 2021, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar día a día el procedimiento de atención a las necesidades de nuestros clientes:

- Se recomienda que todos los involucrados en recepcionar y dar respuestas a las PQRS de la empresa, tengan un orden adecuado de cada Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia de cada área correspondiente de acuerdo al procedimiento interno de la empresa " PRGC04" de igual forma se recomienda utilizar el aplicativo de SEVENET, para lograr un adecuado orden de documentos digitalizados y poder evidenciar desde la Oficina de Control interno desde el aplicativo los soportes de ingresos y de respuesta al cliente u observaciones, en caso de que allá sucedido algo por el cual no se le haya podido dar respuesta a tiempo, esto en aras de que se le pueda realizar un correcto seguimiento y de que se mejoren los tiempos de respuesta, tal como ha venido sucediendo en los últimos informes que se ha realizado desde la Oficina de Control Interno.
- Es importante seguir mejorando el procedimiento de PQRS "Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" tal como se ha venido socializando al líder del sistema de gestión de calidad y que este mismo sea socializado con todo el personal involucrado en la efectiva contestación de las PQRS.



INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA

NIT: 891500719-5

-0815-23

- La Oficina de Control Interno seguirá bajo los lineamientos de las leyes establecidas, haciendo seguimiento en el segundo semestre de la vigencia en curso a los conceptos anteriormente descritos para su respectivo control.
- Se recomienda seguir fortaleciendo este procedimiento en relación y respuesta a los clientes, identificando acciones para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de Gestión de Calidad provenientes de los reclamos y percepción del cliente, ya que se evidencia en las áreas encargadas de recepcionar y dar respuesta varias debilidades que ocasionan retrasos a la hora de analizar y dar respuesta a los usuarios.

Quedo atenta a cualquier sugerencia
Cordialmente,

IVONNE ADRIANA ENRIQUEZ SANTACRUZ

Jefe Oficina Control Interno
Industria Licorera del Cauca

Publicarlo en la página web de la ILC

Seguimiento: Brillieth Rengifo – AOCI 

Reviso y aprobó: Ivonne Adriana Enriquez S. – Jefe OCI 

Archivar: CI 1.2.36.36.12 Informes de Gestión