



42 Motivos
para avanzar

**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA**

NIT: 891500719-5

F-0312--

17 FEB 2023

**INFORME PQRS
"PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIA"**

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022

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

POPAYÁN, ENERO DE 2023

INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA



42 Motivos
para avanzar

E-031

INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA

NIT: 891500719-5

DESARROLLO DEL INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2022.

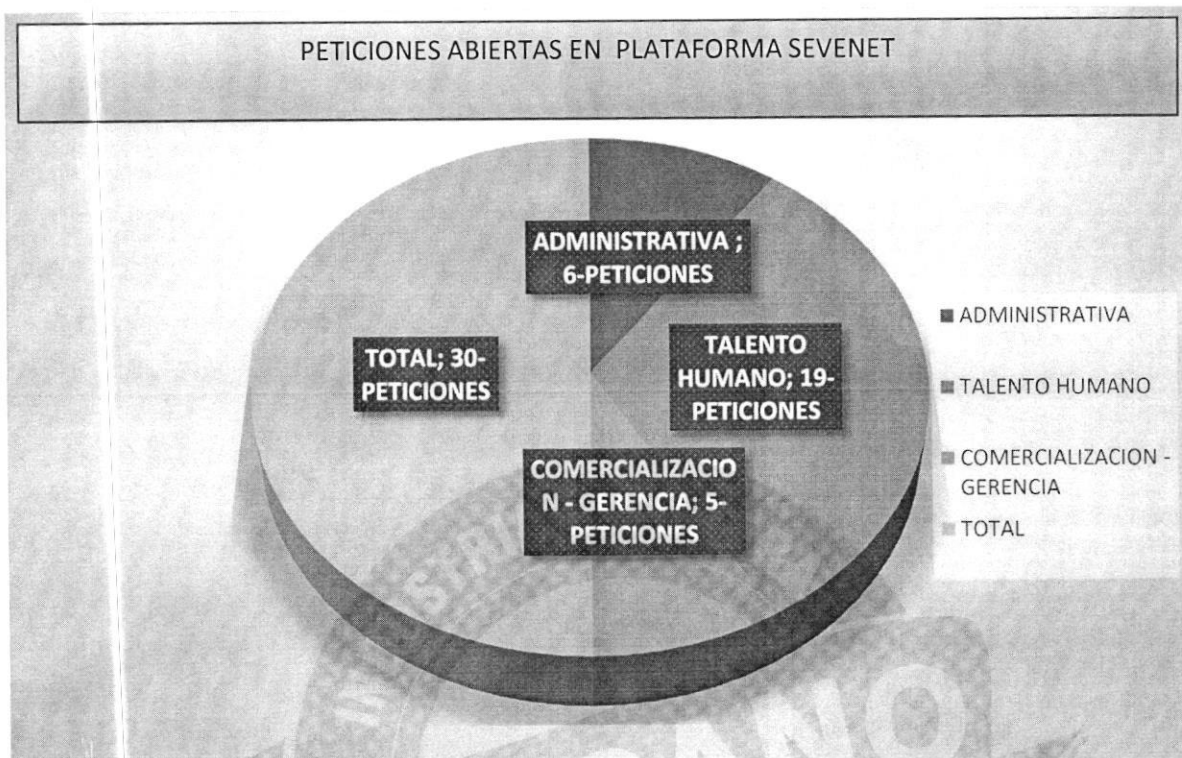
NORMATIVIDAD A REVISAR PARA EMITIR CONSIDERACIONES DE RECOMENDACIÓN:

- 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 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 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 actualizo el 29 de julio de 2019.

Análisis segundo semestre vigencia 2022 "PRGC04 PETICIONES"

En los siguientes cuadros de información correspondiente a Peticiones durante el segundo semestre del 2022, que se radicaron y referenciaron por la plataforma SEVENET desde Ventanilla Única, se verifica un total de 32 peticiones que aún no se efectúa el cierre del proceso en el sistema o herramienta SEVENET.

CONSOLIDADO PETICIONES II SEMESTRE.



Fuente: Control Interno.

De acuerdo al seguimiento de la respuesta de las peticiones se verificó que fueron respondidas a cada cliente o usuario dentro de los términos establecidos como se constató en documentos físicos.

Observaciones - peticiones recibidas segundo semestre vigencia 2022.

Seguimiento control interno

Desde la Oficina de Control Interno se ejecutó la trazabilidad de las peticiones registradas durante el segundo semestre del 2022, tanto en físico como en la herramienta SEVENET, de la cual se ha evidenciado que la respuesta a cada una de las peticiones se brindó dentro de los términos establecidos en el procedimiento interno PRGC04 V.12 del 24 de julio del 2019 y normatividad vigente.

Procedimiento orientado hacia la mejora continua de nuestros clientes, externos e internos brindando un valor agregado en tiempo de respuesta y satisfacción del cliente.

Es de notar que se reflejaron peticiones registradas en CIRCUITOS NO correspondientes al jefe o encargado de la petición desde Ventanilla Única, por lo tanto quedaron abiertas en la plataforma SEVENET.

Se requiere fortalecer del buen uso de las herramientas tecnológicas que están a nuestro servicio de la empresa por parte de los directivos y personal de apoyo, con el propósito de



42 *Motivos*
para avanzar

E-0312

INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA

NIT: 891500719-5

llevar un adecuado orden y cumplimiento en cada actividad de los procesos, generando familiaridad con el sistema de la gestión de calidad.

OBSERVACIONES - QUEJAS RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022.

Seguimiento control interno

De acuerdo a la trazabilidad a las posibles quejas registradas en la entidad se verifica en ventanilla única y en la herramienta SEVENET de la ILC para el segundo semestre del 2022 No se han registrados en el sistema de PQRSD como se observa en el reporte.

The screenshot shows the SEVENET web application interface. At the top, there are navigation icons for 'Correspondencia', 'Archivo', 'Workflow', and 'Bandeja de novedades'. The main header includes the user name 'Lisandro Salamanca' and the current date 'Jueves 26 de Enero de 2023'. The page title is 'Gestión Documental / Consulta de Workflow'. Below the header, there are search filters for 'Fecha de radicación' (Desde: 01/06/2022, Hasta: 31/12/2022) and 'Criterios opcionales de consulta para los Workflow'. The filters include 'Documento Relacionado', 'Referencia', 'Nombre Workflow', 'Sede' (INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA), 'Circuito' (QUEJAS), 'Estado Circuito' (Todos), 'Actividades de QUEJAS' (Todas), 'Estado Actividad' (Todos), 'Consecutivo Workflow', and 'Temporada' (Todas). There are buttons for 'Consultar', 'Generar Reporte', and 'Cancelar'. Below the filters, the 'Resultados' section shows 'Workflow consultados' with a table header: 'Sede', 'Nombre', 'Circuito', 'Estado Previo', 'Actividad', 'Resp. Actual', 'Estado', 'Inicio', 'Termina', 'Acciones'. The table content shows 'Registros 0 al 0 de 0'. At the bottom, there is a footer with 'INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA' and the SEVENET logo.

Fuente: Sevenet ILC-2023.

Análisis reclamos - Segundo semestre vigencia 2022.

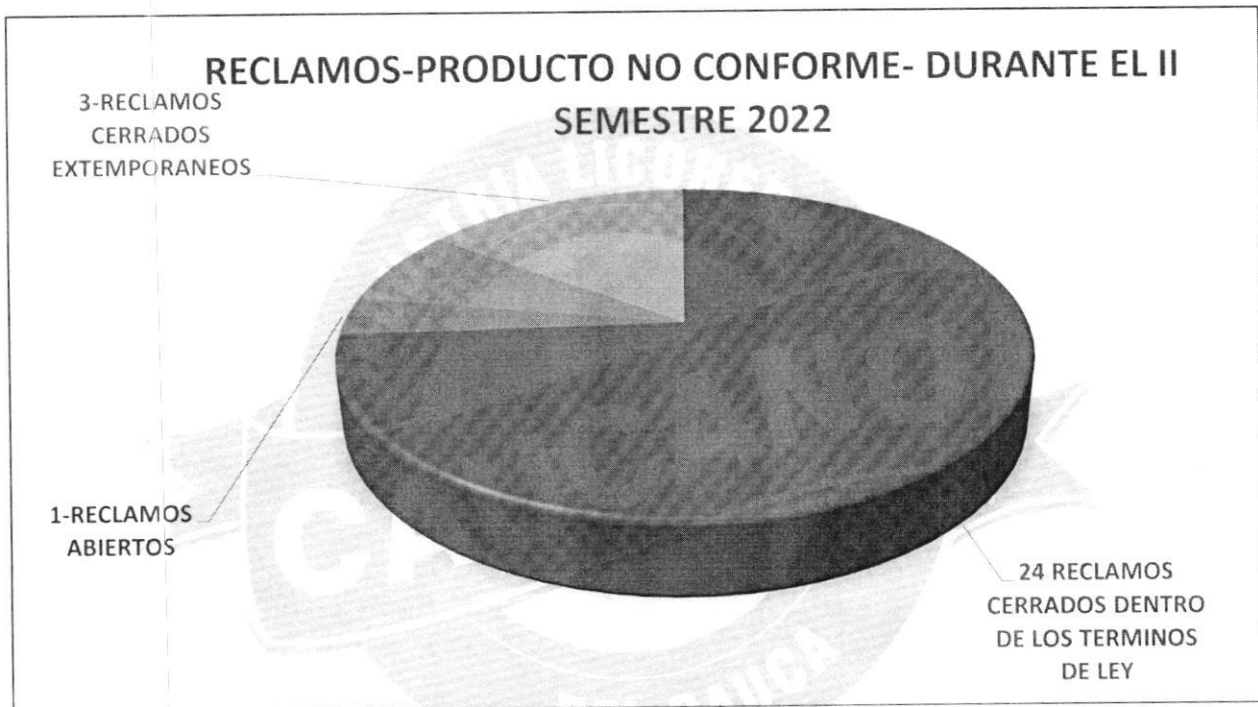
Del 1 de junio al 31 de diciembre el 2022.

| ITEMS | Nombre | Fecha de inicio | Respuesta Oficio | Tiempos | Contestación dentro término o por fuera del término. |
|-------|---|-----------------|------------------|---------|--|
| 1 | RECLAMO N°20 FELICA | 07/07/2022 | 19/07/2022 | 7 DIAS | Termino |
| 2 | RECLAMO N°21 JAMEZ VALDEZ | 07/07/2022 | 19/07/2022 | 7 DIAS | Termino |
| 3 | RECLAMO N° 24 JORGE ENRIQUE MINA | 02/08/2022 | 16/08/2022 | 10 DIAS | Termino |
| 4 | RECLAMO N° 25 DEPOSITO RENGIFO S.A.S | 02/08/2022 | 16/08/2022 | 10 DIAS | Termino |
| 5 | RECLAMO N°27 DEPOSITO CAUCA | 11/08/2022 | 16/08/2022 | 3 DIAS | Termino |
| 6 | RECLAMO N° 28 JAMEZ VALEDEZ | 15/09/2022 | 29/09/2022 | 10 DIAS | Termino |
| 7 | RECLAMO N° 29 JAIME ANGEL LASSO | 15/09/2022 | 29/09/2022 | 10 DIAS | Termino |
| 8 | RECLAMO N° 30 CARIBE S.A | 15/09/2022 | 29/09/2022 | 10 DIAS | Termino |
| 9 | RECLAMO N° 31 DEPOSITO RENGIFO S.A.S | 15/09/2022 | 29/09/2022 | 10 DIAS | Termino |
| 10 | RECLAMO N°2 MODIFICADO DE FELICA | 27/09/2022 | 10/10/2022 | 9 DIAS | Termino |
| 12 | RECLAMO N°5 MODIFICADO DE DEPOSITO RENGIFO | 27/09/2022 | 10/10/2022 | 9 DIAS | Termino |
| 13 | RECLAMO N°12 MODIFICADO DE CARIBE S.A | 27/09/2022 | 29/09/2022 | 2 DIAS | Termino |
| 14 | RECLAMO N°22 MODIFICADO DE DEPOSITO CAUCA | 27/09/2022 | 29/09/2022 | 2 DIAS | Termino |
| 15 | RECLAMO N°29 MODIFICADO DE JAIME ANGEL LASSO URBANO | 27/09/2022 | 29/09/2022 | 2 DIAS | Termino |
| 16 | RECLAMO N° 32 LESENIS SANTACRUZ | 20/10/2022 | 01/11/2022 | 8 DIAS | Termino |
| 17 | RECLAMO N° 33 ALBEIRO OTERO | 20/10/2022 | 01/11/2022 | 8 DIAS | Termino |
| 18 | RECLAMO N° 34 JORGE ENRIQUE MINA | 20/10/2022 | 01/11/2022 | 8 DIAS | Termino |
| 19 | RECLAMO N° 35 DEPOSITO CAUCA | 20/10/2022 | 01/11/2022 | 8 DIAS | Termino |
| 20 | RECLAMO N° 36 DEPOSITO RENGIFO | 20/10/2022 | 01/11/2022 | 8 DIAS | Termino |
| 21 | RECLAMO N° 37 LUIS CARLOS CARVAJAL | 20/10/2022 | 01/11/2022 | 8 DIAS | Termino |
| 22 | RECLAMO N° 38 LA BARRA DE ZULY | 08/11/2022 | 08/11/2022 | 1 DIA | Termino |
| 23 | RECLAMO N° 39 LICORES YENNY | 08/11/2022 | 08/11/2022 | 1 DIA | Termino |
| 24 | RECLAMO N° 40 GERSAIN SANDOVAL | 08/11/2022 | 08/11/2022 | 1 DIA | Termino |

Fuente: Sevenet. ILC

| Nombre | Temporada | Fecha de inicio | Respuesta Oficio | Tiempos | Observación |
|--------------------------------|-----------|-----------------|------------------|---------|--------------|
| RECLAMO N°22 DEPOSITO CAUCA | 2022 | 02/08/2022 | 29/09/2022 | 42 DIAS | EXTEMPORANEO |
| RECLAMO N° 23 FELICA | 2022 | 02/08/2022 | 29/09/2022 | 42 DIAS | EXTEMPORANEO |
| RECLAMO N°26 JUAN E. OTERO | 2022 | 11/08/2022 | 29/09/2022 | 42 DIAS | EXTEMPORANEO |

De los tres reclamos observados en el cuadro anterior, se verifico respuesta extemporánea por el motivo: “No se realizó entrega del producto en el tiempo establecido, debido a que en el momento no se contaba con la presentación requerida por la escasez de materia prima”.



Seguimiento control interno

La oficina de Control Interno, dando cumplimiento al Plan de Auditoria y la normatividad vigente Ley 1474 de 2011 artículo 76, en el segundo semestre del 2022, verifica un total de 27 reclamos registrados y orientados desde ventanilla única a Comercialización y calidad, en la cual se evidencia un total de 26 reclamos cerrados, de los cuales 3 en forma extemporánea y uno (1) pendiente por cerrar.

Así mismo, es evidente que veintiséis 26 reclamos en la plataforma SEVENET el cierre fue posterior a la fecha de respuesta enviada al usuario como se verifico en documento digital reportado en la plataforma.

Los reclamos (Nº2 MODIFICADO DE FELICA) y (RECLAMO Nº5 MODIFICADO DE DEPOSITO RENGIFO) del 2022 se evidencian cerrados en el sistema SEVENET, pero el documento cargado de respuesta al peticionario no es acorde a las fechas de radicación.

Reclamos abiertos en la plataforma SEVENET de la ILC.

| COMERCIALIZACION | | | | | |
|------------------|--------------|--------|---|-----------------|------------------|
| ITEMS | REFERENCIA | Nombre | Circuito | Fecha de inicio | JEFE DE PROCESO |
| 1 | I-626-2022-1 | FELICA | RECLAMOS | 27/09/2022 | COMERCIALIZACION |
| TOTAL | | 1 | FECHA DE VERIFICACION SEVENET: 25 DE ENERO DEL 2023 | | |

Fuente: Sevenet – Ventanilla Única

De acuerdo al seguimiento en la plataforma se verifico que el cliente FELICA, radico la reclamación el 11/04/2022, reclamo No.04 por:

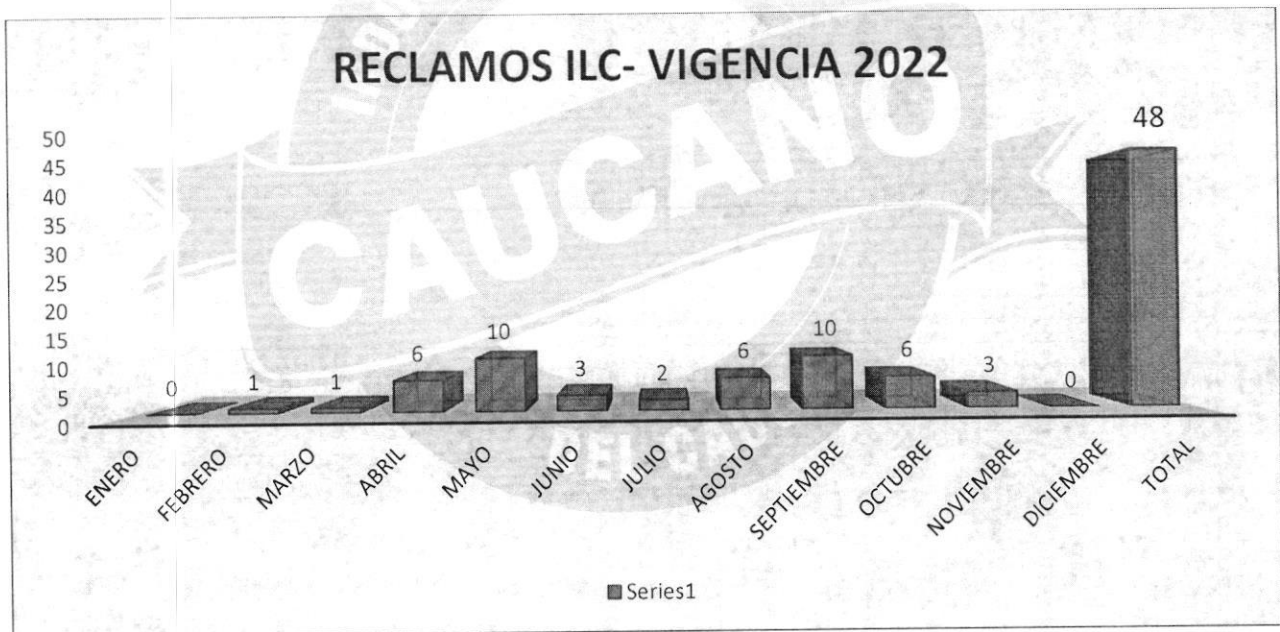
Producto con fuga de líquido por tapa, 5 unidades por 1750 ml tradicional y 1 sin azúcar para un total de 6 unidades lotes, 28/12/2021 y 29/12/2021.

| Seguimiento a las (27) novedades de reclamacion 2022, II Semestre. | | | | | | Total | |
|--|---|--------------|--------|--------|---------|-------|-----|
| Reclamación | | Presentación | 375 ml | 750 ml | 1750 ml | | |
| PT | Producto con fuga de líquido por tapa | Tradicional | | | 17 | 17 | |
| | | Sin azúcar | | | 2 | 2 | |
| CS | Tapa defectuosa o anillo de seguridad roto, | Tradicional | 5 | 3 | 1 | 9 | |
| | | Sin azúcar | | 4 | 1 | 5 | |
| SE | Sin etiqueta | Tradicional | 7 | 9 | | 16 | |
| | | Sin azúcar | | 2 | 3 | 5 | |
| ER | Etiqueta rasgada o arrugada | Tradicional | 1 | 5 | 1 | 7 | |
| | | Sin azúcar | 1 | 13 | | 14 | |
| EF | Envase con fisurado, grietas o rayado | Tradicional | | 7 | 1 | 8 | |
| | | Sin azúcar | | | | | |
| LB | Líquido bajo o sin líquido | Tradicional | 8 | 1 | 13 | 22 | |
| | | Sin azúcar | 2 | 2 | 3 | 7 | |
| PS | Sedimentación o elemento(s) extraño(s) | Tradicional | | | | | |
| | | Sin azúcar | | | | | |
| FC | Faltante(s) en caja | Tradicional | | 3 | | 3 | |
| | | Sin azúcar | | | | | |
| OC | Olor y/o sabor que no identifican el licor | Tradicional | | 1 | | 1 | |
| | | Sin azúcar | | | | | |
| TOTAL/ml | | | 24 | 1 | 62 | 29 | 116 |

Se evidencia que las novedades de reclamación con mayor frecuencia son:

| Seguimiento a las (27) novedades de reclamación 2022, II Semestre, | | | | | | Total | |
|--|---------------------------------------|--------------|--------|-----|--------|---------|----|
| Reclamación | | Presentación | 375 mL | | 750 mL | 1750 mL | |
| | | | VIDRIO | PET | | | |
| P T | Producto con fuga de líquido por tapa | Tradicional | | | | 17 | 17 |
| S E | Sin etiqueta | Tradicional | 7 | | 9 | | 16 |
| E R | Etiqueta rasgada o arrugada | Sin azúcar | 1 | | 13 | | 14 |
| L B | Líquido bajo o sin líquido | Tradicional | 8 | 1 | 13 | | 22 |
| TOTAL/ml | | | 16 | 1 | 35 | 17 | 69 |

Consolidado Reclamos vigencia 2022.



Durante la vigencia 2022 se verificó un total de 48 reclamos, de los cuales 21 corresponden al primer semestre y 27 al segundo semestre, observándose que en los meses de mayo y septiembre se registraron 10 reclamos como el número más alto para esta novedad.

De acuerdo al análisis realizado durante la vigencia 2022, los reclamos se respondieron en un 100% a los clientes, a pesar que los clientes vienen de los diferentes municipios del Cauca y en muchas ocasiones es difícil llevar la respuesta en físico o vía web, por lo tanto existe la incertidumbre de la extemporaneidad al



cierre de las PQRSD en la herramienta SEVENET por los responsables de cada proceso.

Observaciones:

Es de notar que para el año 2022, la reducción de las PQRSD que se registran en la Industria Licorera del Cauca es muy significativa, expresando un buen manejo en tiempos de respuesta al usuario, aplicación las políticas y procedimientos internos en la prestación del servicio a nuestros clientes o proveedores.

La Industria Licorera del Cauca ILC, tiene como objetivo producir y comercializar licores, por lo tanto se evidencia en el segundo semestre del 2022 la producción y comercialización del producto con unas las ventas de licor que se presenta a continuación:

Comparativo de ventas 2022- 2021

| Detalle | 2022 | 2021 | variación | Procentaje |
|-------------|------------------|------------------|----------------|------------|
| VENTA LICOR | 3.522.644.000,00 | 3.133.151.300,00 | 389.492.700,00 | 12% |

Fuente: Financiera.

Es importante resaltar que las ventas obtuvieron un incremento del 12% respecto del año 2021.

Así mismo, se evidencia un cumplimiento mayor al porcentaje propuesto al indicador inicial durante la vigencia 2022.

| División o área | % Cumplimiento semestre | % Cumplimiento II semestre | Porcentaje Total Anual vigencia 2022 |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Producción | 74.2% | 49.8% | 124.0% |
| Ventas | 35.0% | 67.0% | 102.0% |

Fuente. Financiera ILC.

De acuerdo a la trazabilidad de las PQRSD, informamos que los reclamos de la vigencia 2022 demuestran un porcentaje relativamente bajo, con un total de 48 reclamaciones por no conformes, teniendo en cuenta el nivel de ventas de licor a los diferentes clientes de la ILC como se muestra en el cumplimiento del primer y segundo semestre de la vigencia 2022.

De acuerdo a lo anterior, es evidente el apoyo de cada jefe de proceso en brindar respuesta oportuna y satisfacción con los clientes.

Recomendaciones Generales

Durante el segundo periodo de análisis de la vigencia 2022, 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, desde ventanilla Única se realice el primer control y un buen direccionamiento al momento de recepción de las PQRSD, efectuando un correcto



42 *Motivos*
para avanzar

INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA

NIT: 891500719-5

registro de direccionamiento de acuerdo al circuito establecido para cada novedad, así mismo, en cada proceso el jefe o quien haga sus veces recepcionara la novedad ingresando al sevenet y ejecutar la respuesta correcta de acuerdo al procedimiento interno de la empresa "**PRGC04 PQRSD**" de igual forma, se recomienda utilizar el aplicativo o Herramienta 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 no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, en aras de que se le pueda realizar un correcto seguimiento o trazabilidad del documento radicado, mejorando los tiempos de respuesta.

- Es importante continuar con el fortalecimiento del procedimiento de PQRSD de la entidad, referente a la 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, teniendo en cuenta 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 tanto en físico como en la plataforma SEVENET.
- Es fundamental seguir mejorando y actualizando el procedimiento de "PQRSD Peticiones, 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 y contestación de las PQRSD.
- Es de recordar la responsabilidad de cada jefe de proceso en la importancia de brindar una respuesta o solución efectiva de fondo al cliente o usuario, haciendo énfasis en los tiempos estipulados bajo la norma, de lo contrario llevara a una falta disciplinaria para el funcionario a cargo o jefe de proceso de la ILC, aplicando el CPACA, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. y en especial en cumplimiento del artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 y el numeral 8 del artículo 35 de la ley 734 de 2002".
- Existe en este informe varias PQRSD sin cerrar en el sistema o herramienta SEVENET por lo cual se solicita de manera inmediata a los responsables de proceso o trabajador de apoyo cerrar estas novedades de acuerdo al procedimiento establecido en la entidad.

Quedo atenta, cordialmente,

IVONNE ADRIANA ENRIQUEZ SANTACRUZ
Jefe Oficina Control Interno
Industria Licorera del Cauca

Seguimiento: Lisandro Salamanca- Apoyo Control Interno.
Reviso y aprobó: Ivonne Adriana Enríquez S. – Jefe OCI ____
Archivar: CI 1.2.36.36.12 Informes de Gestión