



INDUSTRIA  
**LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5

30 JUL 2020

INFORME PRIMER SEMESTRE

PQRSD "PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS"  
VIGENCIA 2020

FRANCISCO ARIAS GOMEZ  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA

POPAYÁN, JULIO 2020



INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA  
NIT: 891500719-5

## 1. Desarrollo del informe Primer semestre 2020

### 1.1. Normatividad a revisar para emitir consideraciones de recomendación:

- Constitución política artículo 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"
- 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 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.
- 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.
- 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.



2. Cuadro 1. ANALISIS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2020 "PRGC04 PETICIONES"

Nº	NOMBRE	Nº RADICA	RESPONSABLE	FECHA DE RADICADO	FECHA DE CONTESTACION	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DE TERMINO
1	DERECHO DE PETICION, SOLICITUD DE CONTRATOS DE VINCULACION PUBLICITARIA	182	División Jurídica	22/01/2020 2:07 PM	28/01/2020	<u>Termino</u>
2	DERECHO DE PETICION, CERTIFICADOS DE RETENCION	452	División Financiera	27/02/2020 4:40 PM	2/03/2020	<u>Termino</u>
3	DERECHO DE PETICION, SOLICITUD DE ENVIAR LOS RESPECTIVOS SOPORTES DE PAGO DE NOMINA	506	Sección Talento Humano	5/03/2020 8:51 AM		
4	DERECHO DE PETICION, SOLICITUD DE COPIA AUTENTICA E INTEGRAL HOJA DE VIDA	576	Sección Talento Humano	16/03/2020 4:53 PM	15/04/2020	<u>Por fuera de termino</u>
5	DERECHO DE PETICION, SOLICITUD DE COPIA ACTA DE JUNTA DIRECTIVA DE LA ILC	577	División Administrativa	16/03/2020 4:54 PM	20/3/2020	<u>Termino</u>

2.1. Observaciones de las Peticiones recibidas en el primer semestre vigencia 2020

La petición N° 1, 2 y 5 se les dieron respuesta en el tiempo establecido según nos indica el procedimiento interno de la empresa PRGC04.

La petición N° 3, desde la Oficina de Control Interno no se ha podido evidenciar la respuesta a la solicitud de petición.

La petición N° 4 no se le dio respuesta en el tiempo establecido como lo indica la ley 1755 de 2015 en su artículo 22.



INDUSTRIA  
**LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5

### 3. Reclamos recibidos en el primer semestre vigencia 2020.

De las 11 reclamaciones recibidas en el primer semestre, del 01 de enero hasta el 30 de junio de 2020, se puede analizar lo siguiente:

#### 3.1. Enero 2020

En el mes de enero de la vigencia en mención no se recibió ninguna reclamación.

#### 3.2. En el mes de febrero de 2020

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

- **Media tradicional**
- 1 Por envase fisurado
  
- **Tetra pack tradicional**
- 2 Producto con fuga de liquido

Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04"Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia".

Cuadro 2.

Nº RECLA	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
01	27/02/2020	2/06/2020	3/06/2020	Felica	63 días	Por fuera de termino

#### 3.2.1 Observaciones del mes de febrero 2020

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

La reclamación recibida en el mes de febrero del presente año, No se han podido contestar a tiempo como lo indica el procedimiento interno establecido en el sistema de Gestión de la Calidad de la Industria Licorera del Cauca, en el aplicativo SEVENET los responsables del procedimiento dejan observaciones por el cual no fue posible darle estricto cumplimiento al reclamo de acuerdo a la declaración de emergencia sanitaria por Covid – 19, ya que la contingencia nacional obligatoria no ha permitido el desarrollo de los procesos, tal como lo indica la ley 1474 de 2011 en el artículo 76.



**42 Motivos**  
para avanzar

INDUSTRIA  
**LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5

### 3.3. En el mes de marzo de 2020.

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

- **3 Medias de tradicional**
  - 1 sin etiqueta
  - 2 por liquido bajo
  
- **3 Medias sin azúcar**
  - 1 por envase fisurado
  - 1 por liquido bajo
  - 1 producto con fuga de liquido
  
- **3 Botella tradicional**
  - 1 Por tapa defectuosa
  - 2 por liquido bajo
  
- **1 Botella sin azúcar**
  - 1 por liquido bajo
  
- **20 Tetra pack tradicional**
  - 20 Producto con fuga de liquido
  
- **3 Garrafas tradicional**
  - 1 sin etiqueta
  - 2 por tapa defectuosa
  
- **1 Garrafa sin azúcar**
  - 1 por tapa defectuosa



INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA  
NIT: 891500719-5

Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 "Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia".

Cuadro 3.

Nº RECLA	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
2	2/03/2020	2/06/2020	3/06/2020	Gersain Sandoval	62 días	<u>Por fuera de termino</u>
3	5/03/2020	2/06/2020	10/06/2020	Don Nabor	64 días	<u>Por fuera de termino</u>
4	9/03/2020	2/06/2020	3/06/2020	Nabor Rengifo	63 días	<u>Por fuera de termino</u>

### 3.3.1 Observaciones mes de marzo de 2020

En el mes de marzo se recibió un total de tres (3) reclamaciones de la cual se les dio respuesta de la siguiente manera.

Las reclamaciones recibidas en el mes de marzo del presente año, No se han podido contestar a tiempo como lo indica el procedimiento interno establecido en el sistema de Gestión de la Calidad de la Industria Licorera del Cauca, en el aplicativo SEVENET los responsables del procedimiento dejan observaciones, por el cual no fue posible darle estricto cumplimiento al reclamo de acuerdo a la declaración de emergencia sanitaria por Covid – 19, ya que la contingencia nacional obligatoria no ha permitido el desarrollo de los procesos, tal como lo indica la ley 1474 de 2011 en el artículo 76.



**42** *Motivos*  
para avanzar

INDUSTRIA  
**LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5

3.4. En el mes abril y mayo de la vigencia 2020 no se recibió ninguna reclamación

3.5. En el mes de Junio de 2020.

Se recibieron un total de siete (7) reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación, de la siguiente manera:

- **6 Medias de tradicional**
  - 2 sin etiqueta
  - 4 Por envase fisurado
  
- **3 Medias sin azúcar**
  - 3 Por tapa defectuosa
  
- **2 Botellas tradicional**
  - 1 sin etiqueta
  - 1 por liquido bajo
  
- **18 Tetra pack tradicional**
  - 18 Producto con fuga de liquido
  
- **1 Garrafa sin azúcar**
  - 1 Por envase fisurado



INDUSTRIA  
**LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5

Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 "Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia".

Cuadro 4:

Nº RECLA	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
5	4/06/2020	5/06/2020	8/06/2020	Felica	2 días	<u>Termino</u>
6	5/06/2020	9/06/2020	11/06/2020	Licores deposito el puerto	4 días	<u>Termino</u>
7	8/06/2020	11/06/2020	16/06/2020	Felica	5 días	<u>Termino</u>
8	8/06/2020	11/06/2020	12/06/2020	Deposito Nabor Rengifo	4 días	<u>Termino</u>
9	23/06/2020	26/06/2020	10/07/2020	Licores la 20	12 días	<u>Termino</u>
10	23/06/2020	26/06/2020	10/07/2020	Licorería el Caucanito	12 días	<u>Termino</u>
11	25/06/2020	26/06/2020	13/07/2020	Don Nabor abasto Norte	11 días	<u>Termino</u>

### 3.5.1 Observaciones mes de junio de 2020

En el mes de Junio se recibió un total de siete (7) reclamaciones de la cual se les dio respuesta de la siguiente manera.

Las reclamaciones recibidas en el mes de junio del presente año, dando cumplimiento con el procedimiento interno establecido en el sistema de Gestión de la Calidad de la Industria Licorera del Cauca, los reclamos fueron contestados en el tiempo establecido tal como lo indica la ley 1474 de 2011 en su artículo 76.



INDUSTRIA  
**LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5

**4. Comparación de reclamaciones en el primer semestre de 2019 a las reclamaciones del primer semestre del año 2020.**

Entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2019 fueron recibidas en la Industria Licorera del Cauca, un total de 23 reclamaciones y del 1º de enero al 30 de junio de 2020, fueron recibidas 11 reclamaciones, a continuación comparamos el aumento o la disminución:

Cuadro 5:

Mes	Periodo 2019	Periodo 2020	Variación 2019/2020
Enero	1	0	-1
Febrero	4	1	-3
Marzo	4	3	-1
Abril	4	0	-4
Mayo	8	0	-8
Junio	2	7	+5
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>-12</b>

**Observaciones:** Según el análisis comparativo de las PQRSD presentadas durante los periodos comprendidos entre el primer semestre de 2019 y el primer semestre de 2020, 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 la tabla descrita anteriormente, por eso se concluye que se redujeron las reclamaciones en el primer semestre del año en curso en un **52,00 %**.



INDUSTRIA  
**LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5

## 5. Recomendaciones Generales

Durante el periodo de análisis, 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 PQRSD 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 ingreso 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 PQRSD, tal como se ha venido socializando al líder del sistema de gestión de la calidad y que este mismo sea socializado con todo el personal involucrado en la efectiva contestación de las PQRSD.
- La oficina de Control Interno seguirá bajo los lineamientos de las leyes establecidas la 1474 de 2011 y la 1755 de 2015, haciendo seguimiento en el segundo semestre de la vigencia en curso a los conceptos anteriormente descritos para su respectivo control.

Cordialmente,

**FRANCISCO ARIAS GOMEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno  
Industria Licorera del Cauca

Publicarlo en la página web de la ILC

Proyectó: Brillith Rengifo - AOCI   
Revisó y aprobó: Francisco Arias G - JOCI

Archivar: CI 1.2.120.186 Informes de Gestión –Oficina de Control Interno