



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

- 8 FEB 2021

**INFORME SEGUNDO SEMESTRE**

**PQRSD "PETICIONES QUEJAS RECLAMOS"  
VIGENCIA 2020**

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

**POPAYÁN, ENERO 2021**



INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA  
NIT: 891500719-5

- 8 FEB 2021/

## 1. Desarrollo del informe segundo 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.



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

- 8 FEB 2021.

**2. Cuadro 1. ANÁLISIS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020 "PRGC04 PETICIONES"**

Nº	NOMBRE	Nº RADICA	RESPONSABLE	FECHA DE RADICADO	FECHA DE CONTESTACION	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DE TERMINO
6	DERECHO DE PETICION TIEMPO DE SERVICIOS	701	Victoria Eugenia Feuillet Hurtado	6/08/2020 10:30 AM	14/08/2020	<u>TERMINO</u>
7	DERECHO DE PETICION CERTIFICACION DE TIEMPOS DE SERVICIOS	734	Victoria Eugenia Feuillet Hurtado	25/08/2020 12:20 PM	9/2/2021	<u>POR FUER DE TERMINO</u>
8	DERECHO DE PETICION RECLAMACION ADMINISTRATIVA	839	Victoria Eugenia Feuillet Hurtado	16/10/2020 12:08 PM	10/11/2020	<u>POR FUER DE TERMINO</u>
9	DERECHO DE PETICION ART-23 CONSTITUCIONAL	845	Victoria Eugenia Feuillet Hurtado	19/10/2020 09:00 AM	21/10/2020	<u>TERMINO</u>
10	DERECHO DE PETICION, BONO PENSIONAL MERCEDES VELASCO	888	Victoria Eugenia Feuillet Hurtado	4/11/2020 11:14 AM	6/11/2020	<u>TERMINO</u>

**2.1 Observaciones de las Peticiones recibidas en el Segundo semestre vigencia 2020**

La petición N° 6, 9 y 10 se les dieron respuesta en el tiempo establecido tal como nos indica el procedimiento interno de la empresa "Industria Licorera del Cauca" PRGC04, cada responsable de su contestación atiende la petición y procede a dar respuesta lo más pronto posible para la satisfacción de nuestros clientes o quienes lo necesiten.

La petición N° 7 y 8, no se le dio respuesta en el término establecido como dice en el procedimiento interno de la empresa en la carpeta digital del sistema Gestión de la Calidad "PRGC04 PETICIONES"

Desde la Oficina de Control Interno según lo evidenciado en las respuestas de cada una de las peticiones se recomienda contestar cada una de ellas en los tiempos establecidos por las Oficinas responsables, apalancándonos de las normas vigentes y el procedimiento interno de la empresa, para seguir cumpliendo a satisfacción todo lo requerido.



INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA  
NIT: 891500719-5

- 8 FEB 2021.

### 3. Quejas recibidas en el segundo semestre vigencia 2020.

En el segundo semestre no se recibieron quejas.

### 4. Reclamos recibidos en el segundo semestre vigencia 2020

De las 32 reclamaciones recibidas en el segundo semestre del 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2020, se puede analizar lo siguiente:

#### 4.1 En el mes de Julio 2020

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

- **Media Tradicional**
- 1 por faltante en caja
  
- **Crema escarchado**
- 2 envases fisurados
  
- **Media Sin Azúcar**
- 2 por liquido bajo
  
- **Tetra pack tradicional**
- 1 producto sin etiqueta
- 1 envase fisurado
  
- **Botella Tradicional**
- 2 envases fisurados
- 1 por liquido bajo
- 1 faltante en caja
  
- **Botella Sin Azúcar**
- 2 con etiquetas rasgadas



INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA  
NIT: 891500719-5

- 8 FEB 2021  
Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 "Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncia".

Cuadro 2.

N° RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA RESPUESTA CLIENTE	DE AL	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
12	8/07/2020	10/07/2020	14/07/2020		Felica	4 Días	<u>Termino</u>
13	13/07/2020	13/07/2020	14/07/2020		James Valdez	1 Días	<u>Termino</u>
14	17/07/2020	29/07/2020	13/08/2020		James Valdez	10 Días	<u>Termino</u>
15	17/07/2020	29/07/2020	13/08/2020		Guillermo Castro	9 Días	<u>Termino</u>
16	17/07/2020	29/07/2020	05/08/2020		Nabor Rengifo	7 Días	<u>Termino</u>
17	27/07/2020	29/07/2020	05/08/2020		Nabor Abasto Norte	7 Días	<u>Termino</u>

#### 4.1.2 Observaciones del mes julio 2020.

En el mes de julio se recibió (6) reclamaciones de la cual se les dio respuesta de la siguiente manera.

Las reclamaciones recibidas en el mes de julio del año 2020, dando cumplimiento con el procedimiento interno establecido en el sistema de gestión de 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

- 8 FEB 2021

4.2. En el mes de Agosto 2020.

Se recibieron un total (4) reclamación que se discrimina de acuerdo a su presentación, de la siguiente manera:

- **Media Tradicional**
  - 1 etiqueta rasgada
  - 1 por liquido bajo
- **Media sin Azúcar**
  - 1 por tapa defectuosa
- **Botella Tradicional**
  - 1 sin etiqueta
  - 1 por envase fisurado
  - 1 por liquido bajo

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

Cuadro 3.

N° RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA RESPUESTA CLIENTE	DE AL	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
18	06/08/2020	10/08/2020	13/08/2020		Caribe SA Pto. Tejada	2 Días	<u>Termino</u>
19	12/08/2020	18/08/2020	19/08/2020		James Valdez	1 Días	<u>Termino</u>
20	18/08/2020	19/08/2020	20/08/2020		Felica	1 Días	<u>Termino</u>
21	20/08/2020	20/08/2020	27/08/2020		James Valdez	5 Días	<u>Termino</u>



42 *Motivos*  
para avanzar

INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA  
NIT: 891500719-5

- 8 FEB 2021

#### 4.2.1 Observaciones del mes Agosto 2020.

En el mes de Agosto se recibió (4) reclamaciones de la cual se les dio respuesta de la siguiente manera.

Las reclamaciones recibidas en el mes de Agosto del año 2020, dando cumplimiento con el procedimiento interno establecido en el sistema de gestión de 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.

#### 4.3.1 En el mes de Septiembre 2020

Se recibieron un total (3) reclamación que se discrimina de acuerdo a su presentación, de la siguiente manera:

- **Media Tradicional**
- 5 por liquido bajo
- 4 sin etiqueta
- 1 faltante en caja
- 1 envase fisurado
  
- **Media Sin Azúcar**
- 1 sin etiqueta
- 2 por etiqueta rasgada
- 8 por liquido bajo
  
- **Garrafa sin Azúcar**
- 1 por liquido bajo
  
- **Botella Tradicional**
- 3 envase fisurado
- 2 por etiquetas rasgadas
- 3 por liquido bajo
- 2 faltantes en caja
  
- **Botella Sin Azúcar**
- 3 sin etiqueta
- 1 envase fisurado
- 2 por liquido bajo



# INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA

NIT: 891500719-5

8 FEB 2021

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

Cuadro 4.

N° RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA RESPUESTA CLIENTE	DE AL	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
22	03/09/2020	04/09/2020	09/09/2020		Guillermo Castro	2 Días	<u>Termino</u>
23	28/09/2020	05/10/2020	06/10/2020		Deposito Safra	1 Días	<u>Termino</u>
24	28/09/2020	05/10/2020	08/10/2020		Deposito el Porvenir	2 Días	<u>Termino</u>

### 4.3.2 Observaciones del mes Septiembre 2020.

En el mes de Septiembre se recibió (3) reclamaciones de la cual se les dio respuesta de la siguiente manera.

Las reclamaciones recibidas en el mes de Septiembre del año 2020, dando cumplimiento con el procedimiento interno establecido en el sistema de gestión de calidad de la Industria Licorera del Cauca, los reclamos fueron contestados en el tiempo establecido con cada uno de los responsables a cargo de llevar a cabo la organización de las respuestas tal como lo indica la ley 1474 de 2011 en su artículo 76.

### 4.4 En el mes de Octubre 2020

Se recibieron un total (9) reclamación que se discrimina de acuerdo a su presentación, de la siguiente manera:

- **Media Tradicional**
- 1 faltante en caja
- 1 por liquido bajo
- 1 envase fisurado
  
- **Garrafa Tradicional**
- 4 por fuga de líquido por tapa



INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA  
NIT: 891500719-5

8 FEB 2021

- **Garrafa sin azúcar**
- 8 Sabor que no identifica el licor
  
- **Botella sin Azúcar**
- 1 sin etiqueta
- 4 Sabor que no identifica el licor
  
- **Botella Tradicional**
- 1 envase fisurado
- 3 por liquido bajo
- 3 faltantes en caja

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

Cuadro 5.

N° RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA RESPUESTA CLIENTE	DE AL	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
25	15/10/2020	21/10/2020	27/10/2020		Felica	4 Días	<u>Termino</u>
26	16/10/2020	21/10/2020	27/10/2020		James Valdez	4 Días	<u>Termino</u>
27	16/10/2020	21/10/2020	27/10/2020		Luis Carlos Carvajal	4 Días	<u>Termino</u>
28	26/10/2020	30/10/2020	04/11/2020		Gersain Sandoval	2 Días	<u>Termino</u>
29	27/10/2020	30/10/2020	04/11/2020		Felica	2 Días	<u>Termino</u>
30	27/10/2020	30/10/2020	04/11/2020		Francisco Fuentes	2 Días	<u>Termino</u>
31	28/10/2020	30/10/2020	04/11/2020		Nabor Rengifo	2 Días	<u>Termino</u>
32	29/10/2020	09/11/2020	10/11/2020		Felica	1 Días	<u>Termino</u>
33	30/10/2020	09/11/2020	10/11/2020		Nabor Rengifo	1 Días	<u>Termino</u>



INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA  
NIT: 891500719-5

8 FEB 2021

#### 4.4.1 Observaciones del mes Octubre 2020.

En el mes de Octubre se recibió (9) reclamaciones de la cual se les dio respuesta de la siguiente manera.

Las reclamaciones recibidas en el mes de Octubre del año 2020, dando cumplimiento con el procedimiento interno establecido en el sistema de gestión de 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.

#### 4.5 En el mes de Noviembre 2020

Se recibieron un total (3) reclamación que se discrimina de acuerdo a su presentación, de la siguiente manera:

- **Botella Tradicional**
- 1 por liquido bajo
- 1 envase fisurado
  
- **Garrafa Sin Azúcar**
- 1 Sabor que no identifica el licor



42 Motivos  
para avanzar

8 FEB 2021

# INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA

NIT: 891500719-5

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

Cuadro 6.

Nº RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA RESPUESTA CLIENTE	DE AL	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
34	04/11/2020	09/11/2020	10/11/2020		Nabor Rengifo	1 Días	<u>Termino</u>
35	11/11/2020	24/11/2020	04/12/2020		Nabor Rengifo	7 Días	<u>Termino</u>
36	17/11/2020	07/12/2020	10/12/2020		Gersain Sandoval	3 Días	<u>Termino</u>

#### 4.5.1 Observaciones del mes de noviembre 2020.

En el mes de Noviembre se recibió (3) reclamaciones de la cual se les dio respuesta de la siguiente manera.

Las reclamaciones recibidas en el mes de Noviembre del año 2020, dando cumplimiento con el procedimiento interno establecido en el sistema de gestión de 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.



**42 Motivos**  
para avanzar

# INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA

NIT: 891500719-5

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

Cuadro 7.

N° RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA RESPUESTA CLIENTE	DE AL	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
37	03/12/2020	07/12/2020	10/12/2020		Luis Carlos Carvajal	3 Días	<u>Termino</u>
38	09/12/2020	09/12/2020	10/12/2020		Luis Carlos Correa	1 Días	<u>Termino</u>
39	14/12/2020	17/12/2020	21/12/2020		Nabor Rengifo	2 Días	<u>Termino</u>
40	15/12/2020	17/12/2020	21/12/2020		Nabor Rengifo	2 Días	<u>Termino</u>
41	22/12/2020	23/12/2020	28/12/2020		Nabor Rengifo	2 Días	<u>Termino</u>
42	23/12/2020	23/12/2020	28/12/2020		Aníbal Chau	2 Días	<u>Termino</u>
43	28/12/2020	31/12/2020	19/01/2021		Albeiro Otero	14 días	<u>Termino</u>

#### 4.6.1 Observaciones del mes Diciembre 2020.

En el mes de Diciembre se recibió (7) reclamaciones de la cual se les dio respuesta de la siguiente manera.

Las reclamaciones recibidas en el mes de diciembre del año 2020, dando cumplimiento con el procedimiento interno establecido en el sistema de gestión de calidad de la Industria Licorera del Cauca, los reclamos fueron contestados en el tiempo establecido con cada uno de los responsables a cargo de llevar a cabo la organización de las respuestas tal como lo indica la ley 1474 de 2011 en su artículo 76.



42 Motivos  
para avanzar

INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA  
NIT: 891500719-5

- 8 FEB 2021

#### 4.7. Comparación de reclamaciones en el segundo semestre de 2019 a las reclamaciones del segundo semestres del año 2020.

Cuadro 8:

Mes	Periodo 2019	Periodo 2020	Variación 2019/2020
Julio	11	6	-5
Agosto	0	4	+4
Septiembre	4	3	-1
Octubre	15	9	-6
Noviembre	4	3	-1
diciembre	5	7	+2
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>32</b>	<b>-7</b>

#### Observaciones:

Según el análisis comparativo de las PQRSD presentadas durante los periodos comprendidos entre el segundo semestre de 2019 y el segundo 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 segundo semestre del año en curso un 17,95%



42 **Motivos**  
para avanzar

8 FEB 2021

**INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA**

NIT: 891500719-5

#### 4. 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 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 PQRSD, 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 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 Control Interno  
Industria Licorera del Cauca

Publicarlo en la página web de la ILC

Seguimiento: Brillith Rengifo – AOCI 

Reviso y aprobó: Francisco Arias G - JOCI 

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