



INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA  
NIT: 891500719-5



**20 AGO. 2019**

**Nº 1430**

INFORME PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019  
PQRS "PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS"  
INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA

*Doña Ivonne.  
Favor socializar este  
informe en el próximo  
Comité de Gerencia  
Gracias*

IVONNE ADRIANA ENRIQUEZ SANTACRUZ  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Popayán, 2019



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



**Nº 1430**

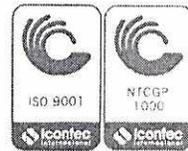
**1. Desarrollo del informe primer semestre**

**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 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 22 de marzo de 2019.



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



1430

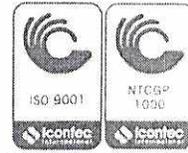
2. Análisis Primer Semestre 2019 "PRGC04 Peticiones"

Nº	NOMBRE	Nº RA-DICA.	ULTIMA ACTI-VIDAD	RESPONSA-BLE	TIEMPO UL-TIMA ACTIVI-DAD	FECHA DE RADICADO	FECHA DE CONTESTA-CION	CONTACION EN TERMINO O POPR FUERA DEL TER-MINMO
01	DERECHO DE PETICION	810	RESPUESTA AL CIUDADANO Y/O PARTES INTERE SADAS	Blanca Leticia Mu- ñoz		29/04/2019 14:00:00"	09/05/2019 08:00:00"	Termino
02	DERECHO DE PETICION SIN TRABE- COLICAS CUT	448	RESPUESTA AL CIUDADANO Y/O PARTES INTERE- SADAS	Luis Felipe Rebolledo	14 días 4 horas 23 mi- nutos	08/05/2019 08:00:00"	04/06/2019 15:43:41"	Termino
03	DERECHO DE PETICION CONSTAN- CIA DE LOS APOYOS RECIBIDOS POR PARTE DE LA ILC EGIPCIA CLUB Y LAND ...	940	RESPUESTA AL CIUDADANO Y/O PARTES INTERE- SADAS	Blanca Leticia Mu- ñoz	8 días 11 mi- nutos	13/05/2019 10:52:20"	24/05/2019 09:37:55"	Termino
04	DERECHO DE PETICION SOLICITUD CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y RE- PRESENTACION	1103	RESPUESTA AL CIUDADANO Y/O PARTES INTERE- SADAS	Angélica Montilla	6 días 1 ho- ras 32 minu- tos	28/05/2019 11:44:29"	10/06/2019 09:32:35"	Termino
05	DERECHO DE PETICION, PARA SO- LICITUD CERTIFICADOS LABORALES Y SALARIALES, COLPENSIONES	1107	RESPUESTA AL CIUDADANO Y/O PARTES INTERE- SADAS	Alberto Eliecer Pa- lechor	20 días 2 horas 33 mi- nutos	28/05/2019 14:00:00"	02/07/2019 10:33:38"	Por Fuera Del Termino
06	DERECHO DE PE TICION, PARA SOLI- CITUD CERTIFICACIONES LABORALES Y SALARIALES	1108	RESPUESTA AL CIUDADANO Y/O PARTES INTERE- SADAS	Alberto Eliecer Pa- lechor	20 días 2 horas 36 mi- nutos	28/05/2019 14:00:00"	02/07/2019 10:36:00"	Por Fuera Del Termino
07	DERECHO DE PETICION PARA SOLI- CITUD CERTIFICADOS LABORALES	1109	RESPUESTA AL CIUDADANO Y/O PARTES INTERE- SADAS	Alberto Eliecer Pa- lechor	20 días 2 horas 38 mi- nutos	28/05/2019 14:00:00"	02/07/2019 10:38:37"	Por Fuera Del Termino
08	DERECHO DE PETICION, SOLICITUD DE CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO DE HECTOR VELASCO GUZMAN	1131	RESPUESTA AL CIUDADANO Y/O PARTES INTERE- SADAS	Orlando Montene- gro	8 días 4 ho- ras	29/05/2019 17:35:40"	12/06/2019 14:00:00"	Termino
09	DERECHO DE PETICION, ARTICULO 23 CN	1253	RESPUESTA AL CIUDADANO Y/O PARTES INTERE- SADAS	Angélica Montilla	9 días 6 ho- ras 8 minu- tos	11/06/2019 08:00:00"	26/06/2019 08:00:00"	Termino
10	DERECHO DE PETICION, ARTICULO 23 DE LA PETICION ANTE USTEDES	1256	RESPUESTA AL CIUDADANO Y/O PARTES INTERE- SADAS	Angélica Montilla	9 días 6 ho- ras 9 minu- tos	11/06/2019 08:00:00"	26/06/2019 08:00:00"	Termino
11	DERECHO DE PETICION BONO POENSIONAL	1295	RESPUESTA AL CIUDADANO Y/O PARTES INTERE- SADAS	Alberto Eliecer Pa- lechor	10 días 1 horas 4 mi- nutos	13/06/2019 08:00:00"	28/06/2019 10:30:42"	Termino
12	SOLICITUD DE INFORMACION CONTRATOS DE VIGENCIA	1457	RESPUESTA AL CIUDADANO Y/O PARTES INTERE- SADAS	Angélica Montilla	1 días 4 ho- ras 45 minu- tos	26/06/2019 08:00:00"	28/06/2019 08:00:00"	Termino

8



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



TEL 430, 111

## 2.1. Observaciones de las Peticiones recibidas en el primer semestre año 2019

De las doce (12) peticiones que llegaron en el primer semestre del presente año se le dio respuesta de la siguiente manera:

La petición N° 1, 3, 8, 9,11 y 12, se le dio respuesta en el tiempo establecido según nos indica el procedimiento petición, quejas y reclamos, (PRGC04) la respuesta a la petición la adjuntan al sistema SEVENET, lo cual nos indica que se está dando cumplimiento con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 22.

La petición N° 10 se le dio respuesta en el tiempo establecido según nos indica el procedimiento petición, quejas y reclamos, (PRGC04), de igual forma aclaran que el oficio de respuesta no se pudo subir al sistema SEVENET, pero el documento reposa en la Oficina Jurídica.

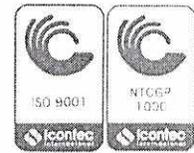
La petición N° 2 se le dio respuesta en el tiempo establecido según nos indica el procedimiento petición, quejas y reclamos, (PRGC04), de igual forma no se evidencia en el sistema SEVENET el oficio de respuesta al cliente.

La petición N° 4 se le dio respuesta en el tiempo establecido según nos indica el procedimiento petición, quejas y reclamos, (PRGC04), pero no se evidencia en el sistema SEVENET el oficio de respuesta al cliente, pero realizan una observación donde aclaran que se le dio respuesta el 5 de junio de 2019 con N° de radicado 0994.

La petición N° 5, 6 y 7 no se le dieron respuesta en los términos establecidos, pero en el sistema de SEVENET, aclaran que se incumplió al darle respuesta a la petición, por razones de un proceso que no ha sido posible acceder a la información requerida, adjuntan oficio



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



Nº 1430, =

3. Quejas año 2019

Nº	NOMBRE	N - R	ÚLTIMA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO ÚLTIMA ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA TERMINACIÓN	CONTACION EN TERMINO O POPR FUERA DEL TERMINMO
2	LA SEÑORA ANGELA CAICEDO IBARRA SE A NEGADO 7 CAJAS DE AGUARDIENTE RESTANTES PATROCINIO	609	RESPUESTA AL CIUDADANO Y/O PARTES INTERESADAS	Blanca Leticia Muñoz	2 días 1 horas 2 minutos	29/03/2019 11:52:45"	05/04/2019 09:02:39"	Termino
3	REQUERIMEINTO DE INFORME URGENTE	690	RESPUESTA AL CIUDADANO Y/O PARTES INTERESADAS	Orlando Montenegro Sánchez	7 días 2 horas 34 minutos	16/04/2019 10:13:18"	29/04/2019 16:18:09"	Por Fuera Del Termino

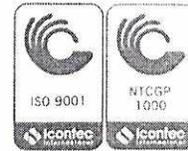
3.1. Observaciones de las quejas recibidas en el primer semestre del 2019

La queja N° 1 se le dio respuesta en el tiempo establecido según nos indica el procedimiento petición, quejas y reclamos, (PRGC04).

La queja N° 2 no se le dio respuesta en los términos establecidos, por lo cual no se cumplió con el procedimiento petición, quejas y reclamos (PRGC04).



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



# 1430

**4. Reclamos año 2019**

De las reclamaciones recibidas en el primer semestre, del 02 de enero hasta el 30 de junio de 2019, se puede analizar que:

**4.1 En el mes de enero de 2019**

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

- 1 Botella tradicional
- 1 Por sabor no característico

**Cuadro 1. Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 "Petición, Quejas y Reclamos"**

Nº RCMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	NOTA	CONTACION EN TERMINO O POPR FUERA DEL TERMINMO
1	04/01/2019	9/01/2019	10/01/2019	Olimpica Sao	3 días	Cumplimiento en el concepto y oficio al cliente	<u>Termino</u>

Fuente: Control Interno

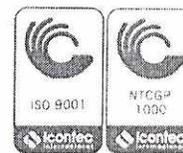
**4.1.2 Observaciones mes de Enero de 2019**

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

Las reclamación N° 01, el concepto técnico y la respuesta al cliente fueron dados dentro de los tiempos establecidos, esto quiere decir que se le dio cumplimiento al cliente de acuerdo a los tiempos en el procedimiento PRGC04" "PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS"



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



1430

4.2. En el mes de febrero de 2019

Se recibieron un total de 4 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación de la siguiente manera:

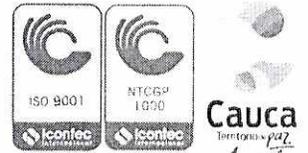
- **9 Medias tradicional**
  - 1 por tapa defectuosa
  - 2 sin etiqueta
  - 6 por liquido bajo
- **4 Botella tradicional**
  - 1 Por partículas en suspensión
  - 3 Por liquido bajo
- **4 Garrafas tradicional**
  - 1 sin etiqueta
  - 1 por liquido bajo
  - 1 por partículas en suspensión
  - 1 por tapa defectuosa
- **4 Medias sin azúcar**
  - 1 Envase fisurado
  - 3 por liquido bajo
- **2 Botellas sin azúcar**
  - 1 Por liquido bajo
  - 1 sin etiqueta

Cuadro 2. Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 “Petición, Quejas y Reclamos”

Nº RECLA:	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTACION EN TERMINO O POPR FUERA DEL TERMINMO
2	07/02/2019	21/02/2019	12/03/2019	Deposito Santander	23 días	Por Fuera Del Termino
3	07/02/2019	21/02/2019	05/03/2019	Luis Carlos Carvajal	18 días	Por Fuera Del Termino
4	19/02/2019	21/02/2019	28/02/2019	Tomas Rengifo	7 días	Termino
5	21/02/2019	21/02/2019	28/02/2019	James Rengifo	5 días	Termino



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



Nº 1430, = 7

Fuente: Control Interno

#### 4.2.1 Observaciones mes de febrero de 2019

En el mes de febrero se recibieron un total de cuatro (4) reclamaciones de las cuales se le dio respuesta de la siguiente manera:

La reclamación N° 2 el concepto técnico y la respuesta al cliente no se dieron respuesta en los tiempos establecidos según nos indica el procedimiento "PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS"

En el aplicativo SEVENET como observación puesta por los encargados, se evidencia y suscribe la Profesional Universitaria de Control de Calidad que el reclamo no se subió en el tiempo establecido, por incidencia en el servidor de la aplicación y la respuesta al cliente se venció los tiempos por los inconvenientes presentados en el taponamiento de la vía panamericana.

El reclamo N° 3 el concepto técnico y la respuesta al cliente no se le dio respuesta en los tiempos establecidos según nos indica el procedimiento "PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS" En el aplicativo SEVENET como observación puesta por los encargados, se evidencia y suscribe la Profesional Universitaria de Control de Calidad que el reclamo no se subió en el tiempo establecido, por incidencia en el servidor de la aplicación

La reclamación N° 4 y 5 el concepto técnico y la respuesta al cliente fueron dados dentro de los tiempos establecidos, esto quiere decir que se dio cumplimiento de acuerdo a los tiempos en el procedimiento PRGC04 "PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS"

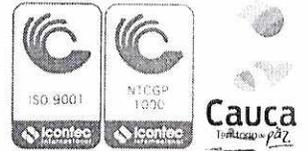
#### 4.3. En el mes de marzo de 2019

Se recibieron un total de 4 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación de la siguiente manera:

- **4 Media tradicional**
  - 1 Por etiqueta rasgada
  - 3 Sin etiqueta
  
- **3 Botella tradicional**
  - 1 por liquido bajo
  - 2 sin etiqueta
  
- **5 Medias sin azúcar**
  - 1 sin etiqueta



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



№ 1430, -

- 2 faltantes en caja
- 2 por liquido bajo
  
- **1 Botella sin azúcar**
- 1 por liquido bajo

**Cuadro 3. Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 "Petición, Quejas y Reclamos"**

Nº RECLA.	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA OFICIO	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPO	CONTACIO N EN TERMINO O POPR FUERA DEL TERMINM O
06	04/03/2019	04/03/2019	16/03/2019	Caribe S.A	9 días	Termino
07	07/03/2019	12/03/2019	13/03/2019	Nelson Gómez	4 días	Termino
08	08/03/2019	12/03/2019	15/03/2019	Olimpica Sao	5 días	Termino
09	08/03/2019	12/03/2019	15/03/2019	Francisco Fuentes	5 días	Termino

#### 4.3.1 Observaciones mes de marzo de 2019

En el mes de marzo se recibieron un total de cuatro (4) reclamaciones de las cuales se le dio respuesta de la siguiente manera:

Las reclamación Nº 6, 7, 8 y 9 el concepto técnico y la respuesta al cliente fueron dados dentro de los tiempos establecidos, esto quiere decir que se dio cumplimiento de acuerdo a los tiempos en el procedimiento PRGC04 "PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS"

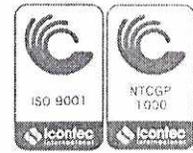
#### 4.4. En el mes de Abril de 2019

Se recibieron un total de 4 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación de la siguiente manera:

- **5 Medias tradicional**
- 1 por liquido bajo
- 1 por tapa defectuosa
- 1 por etiqueta rasgada
- 2 sin etiqueta



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



Nº 1430, = 7

- **2 Botella tradicional**
  - 1 tapa defectuosa
  - 1 Envase fisurado
  
- **2 Caneca tradicional**
  - 1 por etiqueta rasgada
  - 1 partículas sedimentación
  
- **5 Medias sin azúcar**
  - 1 por etiqueta rasgada
  - 2 por tapa defectuosa
  - 2 por liquido bajo
  
- **11 Medias sin azúcar**
  - 1 faltante en caja
  - 1 envase fisurado
  - 2 por liquido bajo
  - 7 tapa defectuosa
  
- **3 Garrafa sin azúcar**
  - 1 por liquido bajo
  - 2 envase fisurado

**Cuadro 4. Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 "Petición, Quejas y Reclamos"**

Nº RECLA.	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA OFICIO	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPO	CONTACION EN TERMINO O POPR FUERA DEL TERMINMO
10	10/04/2019	12/04/2019	12/04/2019	Deposito por venir	2 días	Termino
11	10/04/2019	12/04/2019	12/04/2019	Deposito Cauca	2 días	Termino
12	24/04/2019	25/04/2019	30/04/2019	Deposito Cauca	4 días	Termino
13	30/04/2019	07/05/2019	07/05/2019	Felica Sas	4 días	Termino

**4.4.1 Observaciones mes de abril de 2019**

En el mes de marzo se recibieron un total de cuatro (4) reclamaciones de las cuales se le dio respuesta de la siguiente manera:

Las reclamaciones N° 10, 11,12 y 13 el concepto técnico y la respuesta al cliente fueron dados dentro de los tiempos establecidos, esto quiere decir que se dio cumplimiento de



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

№ 1430, -1



acuerdo a los tiempos establecidos en el procedimiento PRGC04 "PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS"

#### 4.5. En el mes de mayo de 2019.

Se recibieron un total de 8 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación de la siguiente manera:

- **10 Medias tradicional**
  - 1 por partículas en suspensión
  - 2 por etiqueta rasgada
  - 2 faltante en caja
  - 5 sin etiqueta
  
- **5 Botellas tradicional**
  - 1 por liquido bajo
  - 1 faltante en caja
  - 3 por envase fisurado
  
- **1 Garrafa tradicional**
  - 1 sin etiqueta
  
- **42 Medias sin azúcar**
  - 2 por envase fisurado
  - 3 faltante en caja
  - 8 tapa defectuosa
  - 10 por liquido bajo
  - 19 sin etiqueta
  
- **8 Botella sin azúcar**
  - 1 envase fisurado
  - 1 sin etiqueta
  - 1 faltante en caja
  - 2 etiqueta rasgada
  - 3 liquido bajo
  
- **3 Garrafas sin azúcar**
  - 1 sin etiqueta
  - 1 etiqueta rasgada
  - 1 liquido bajo
  
- **2 Pet tradicional**



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

1430



**Cauca**  
Territorio Paz

- 2 por tapa defectuosa

**Cuadro 5. Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 "Petición, Quejas y Reclamos"**

Nº RECLA.	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA OFICIO	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPO	CONTACION EN TERMINO O POPR FUERA DEL TERMINMO
14	07/05/2019	13/05/2019	17/05/2019	Francisco Fuentes	8 días	Termino
15	09/05/2019	15/05/2019	21/05/2019	Felica sas	6 días	Termino
16	14/05/2019	17/05/2019	25/05/2019	Mary Erazo	8 días	Termino
17	14/05/2019	17/05/2019	20/05/2019	Francisco Fuentes	4 días	Termino
18	14/05/2019	17/05/2019	21/05/2019	James Rengifo	5 días	Termino
19	14/05/2019	17/05/2019	20/05/2019	Aníbal Chaux	4 días	Termino
20	21/05/2019	21/05/2019	22/05/2019	Francisco Fuentes	1 día	Termino
21	22/05/2019	22/05/2019	27/05/2019	Nabor Rengifo	3 días	Termino

#### 4.5.1 Observaciones mes de mayo de 2019

En el mes de mayo se recibieron un total de cuatro (8) reclamaciones de las cuales se le dio respuesta de la siguiente manera:

Las reclamaciones N° 14, 16, 17, 18, 19, 20 y 21 los concepto técnicos y la respuesta al cliente fueron dados dentro de los tiempos establecidos, esto quiere decir que se dio cumplimiento de acuerdo a los tiempos establecidos en el procedimiento "PRGC04 PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS"

#### 4.6. En el mes de Junio de 2019

Se recibieron un total de 2 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación de la siguiente manera:

- **2 Medias tradicional**
  - 1 sin etiqueta
  - 1 por sabor no característico
- **1 Botellas tradicional**
  - 1 por liquido bajo
- **2 Botellas sin azúcar**
  - 1 envase fisurado



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



- 1 Por liquido bajo

**Cuadro 6. Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 "Petición, Quejas y Reclamos"**

Nº RECLA.	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA OFICIO	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPO	CONTACION EN TERMINO O POPR FUERA DEL TERMINMO
22	04/06/2019	7/06/2019	11/06/2019	Pablo Mellizo ✓	5 días	Termino
23	10/06/2019	17/06/2019	19/07/2019	Antonio Gonzales	27 días	Por fuera del termino

#### 4.6.1 Observaciones mes de junio de 2019

En el mes de junio se recibieron un total de dos (2) reclamaciones de las cuales se le dio respuesta de la siguiente manera:

Las reclamación N° 22 el concepto técnicos y la respuesta al cliente fueron dados dentro de los tiempos establecidos, esto quiere decir que se dio cumplimiento de acuerdo a los tiempos establecidos en el procedimiento "PRGC04 PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS"

La reclamación N° 23 el concepto técnico se contestó en el tiempo establecido por la doctora Carolina Solano y la respuesta al cliente no se le dieron respuesta en los tiempos establecidos por parte de Juan Jairo Loaiza, según recibido del cliente en este caso Antonio González, según nos indica el procedimiento "PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS"



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



**4.7. Comparación de reclamaciones en el primer semestre de 2018 a las reclamaciones del primer semestre del año 2019.**

Entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2018 fueron recibidas en la Industria Licorera del Cauca, un total de 31 reclamaciones y del 1º de enero al 30 de junio de 2019, fueron recibidas 23 reclamaciones, a continuación comparamos el aumento o la disminución:

Mes	Periodo 2018	Periodo 2019	Variación 2018/2019
Enero	10	1	-9
Febrero	5	4	-1
Marzo	7	4	-3
Abril	3	4	+1
Mayo	6	8	+2
Junio	0	2	+2
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>-8</b>

**Observaciones:** Según el análisis comparativo de las PQR presentadas durante los periodos comprendidos entre el primer semestre de 2018 y el primer semestre de 2019, 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 periodo del año en curso en un 74,19 %.



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



#### 4.8. Recomendaciones Generales

Durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar el cada día más el procedimiento hacia nuestros clientes:

- Revisando la página web de la Industria licorera del Cauca no fue posible evidenciar un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público, tal como se expresa en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el buscador de la página web de la ILC sale un formato de quejas y reclamos el cual no fue posible descargarlo, es importante verificar el cumplimiento de la normatividad.
- Se recomienda que todos los reclamos ingresen a través de ventanilla única, si es el caso que los reclamos los recepcionan los coordinadores de cada uno de los eventos en los municipios y veredas, que los radiquen en ventanilla única una vez lleguen a la Empresa, esto en aras de que se le pueda realizar un correcto seguimiento y de que se meres los tiempos en contestación, 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 PQRFO, tal como se comunicó a través del gerente 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 PQRFO.

Atentamente,

**Ivonne Adriana Enríquez Santacruz**  
Jefe Oficina de Control Interno  
Industria Licorera del Cauca

ENVIAR AL CORREO INSTITUCIONAL A: Luis Felipe Rebolledo-Gerente y a todos los Jefes de División y Sección  
Y publicarlo en la página web de la ILC  
Proyectó: Brillith Rengifo Auxiliar OCI Brillith Rengifo.  
Revisó y aprobó: Ivonne A. Enríquez JCI  
Archivar: CI 1.2.120.186 Informes de Gestión -Oficina de Control Interno