



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719**



**INFORME PRIMER CUATRIMESTRE PQRS
VIGENCIA 2018**

INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA

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

POPAYAN 2018



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719**



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES.....	3
3. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	3
4. GENERALIDADES.....	3
5. DESARROLLO.....	3
5.1 REGISTRO.....	4 ✓
5.1.1 QUEJAS.....	4 ✓
5.1.2 RECLAMOS.....	4 ✓
6. ANALISIS DE LA CAUSA.....	5 ✓
6.1 ANALISIS DE LA QUEJA.....	5 ✓
6.2. ANALISIS DE RECLAMOS.....	5 ✓
7. RESPUESTA AL CLIENTE.....	5 ✓
8. NORMATIVIDAD.....	6
9. ANALISIS.....	7
10. RECOMENDACIONES.....	15



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA**
NIT: 891500719



CONTEXTO Y DEFINICIONES

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Describir la metodología para la recepción, análisis, evaluación y respuesta de quejas y reclamos en la Industria Licorera del Cauca (ILC).

2. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento comprende las actividades realizadas desde la recepción de las quejas y/o reclamos y finaliza cuando se ofrece una respuesta dentro de los términos legales y se hace la retroalimentación con el cliente; es responsabilidad del Jefe División Comercialización asegurar que se cumpla este procedimiento.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO

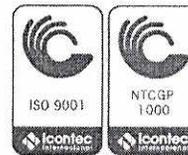
- **Queja:** Se refiere a la no conformidad de un cliente respecto al servicio prestado por parte de la organización.
- **Reclamo:** Se refiere a la no conformidad de un cliente respecto al producto ofrecido por la organización.
- **Respuesta:** es la comunicación de la solución tomada por la organización, respecto a la queja o reclamo interpuesta por el cliente.
- **Evaluación:** es el proceso sistemático, para la valoración de la información suministrada, la cual es valorada mediante criterios y referencias como base para la posterior toma de decisiones de mejora.

4. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

El Sistema de Quejas y Reclamos es el mecanismo por medio del cual se atienden las Quejas y Reclamos como expresión de insatisfacción de los clientes acerca de los servicios y productos prestados por la Industria Licorera del Cauca, permitiendo el control, la medición y el mejoramiento continuo, dado que se visualizan y se informan diferentes situaciones e inquietudes de los clientes internos y externos.



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719**



5. DESARROLLO DEL INFORME PRIMER CUATRIMESTRE

Toda queja o reclamo es canalizada por el Auxiliar de Mercadeo y/o jefe de la división de Comercialización, quien se encarga de recibirla y registrarla; si es un reclamo, se direcciona al Profesional Universitario Control de Calidad y si se trata de una queja al Jefe División Administrativa.

El sistema de quejas y reclamos de la ILC tiene un plazo máximo de 15 días para atender cualquier queja o reclamo recibida.

5.1. REGISTRO

El cliente instaura la queja o reclamo en la página web (www.aguardientecaucano.com), o de manera presencial en las instalaciones de la Industria Licorera del Cauca, ante el Auxiliar de Mercadeo quién asigna un número consecutivo, o por la línea Gratuita 018000932801 y le informa al cliente de la recepción de su queja o reclamo, para luego direccionarlas a quién corresponda de la siguiente manera:

5.1.1. QUEJAS:

El Auxiliar de Mercadeo recibe la queja y la registra en el Formato de quejas FOGC17, procede a compartirlas en la INTRANET de la empresa con el fin de enterar al Jefe División Administrativa, el plazo para la realización de esta tarea es de un (1) día.

5.1.2. RECLAMO:

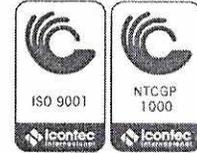
El Auxiliar de Mercadeo almacena el producto relacionado con el reclamo en la bodega designada para tal fin y tiene un plazo máximo de un (1) día para registrar los reclamos recibidos. Es importante que el Auxiliar de Mercadeo especifique el lote de producción y el defecto encontrado (no conformidades) presentes en cada unidad de los productos que son efecto de reclamo, con el fin de garantizar la trazabilidad y la adecuada respuesta al mismo. Se debe tener en cuenta los parámetros citados en el Formato FOGC02 Recepción de reclamos. El Auxiliar de Mercadeo deberá tener en cuenta que No se Aceptarán productos remitidos con las siguientes características:

- Producto de presentaciones anteriores a dos (2) años de la actual presentación.
- Producto quebrado o con fisura debido a inadecuada manipulación del cliente (golpes, caídas).
- Producto que haya sido sometido a cortes, agujeros, rasgaduras, quemaduras, retiro de partes internas de la tapa entre otros, causando daño en el material de empaque (tapa, envase y etiqueta).
- Producto con residuos de polvo, pintura, aceites u otra sustancia contaminante presente por inadecuado almacenamiento.
- Producto abierto que contenga tapas de otras presentaciones.

4



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719**



reclamación y es responsabilidad del Jefe de la División Comercialización velar que así sea.

El Jefe de la División Producción, el Profesional Universitario de Control de Calidad y el Profesional Universitario de Mantenimiento revisan los reclamos en la intranet y realizan el respectivo análisis para tomar las medidas pertinentes y realizar el plan de mejoramiento.

Si debido a la queja evaluada se concluye que se deben adelantar acciones correctivas o preventivas, éstas se determinan y ejecutan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PRGC03 "Procedimiento de acciones correctivas y preventivas".

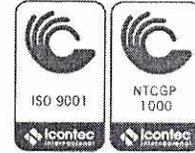
Es responsabilidad del Jefe de la División Comercialización realizar el análisis de las quejas, reclamos y realizar el plan de mejoramiento.

8. NORMATIVIDAD

- 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.
- Artículo 22 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo establece que las autoridades deben reglamentar 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.



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719**



9. ANALISIS

De las veinticinco reclamaciones recibidas en el primer cuatrimestre, 1 enero hasta el 30 de abril de 2018, se puede analizar que:

9.1. EN EL MES DE ENERO DE 2018:

Se recibieron un total de 10 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación así:

- ✓ **10 medias tradicional**
 - 6 Por liquido bajo
 - 1 Por sabor no característico
 - 2 Sin etiqueta
 - 1 Faltante en caja

- ✓ **10 botella tradicional**
 - 5 Por liquido bajo
 - 1 Por sabor no característico
 - 1 Por tapa defectuosa
 - 2 Sin etiqueta
 - 1 Por partículas

- ✓ **7 tetrapack tradicional**
 - 7 Por sello hermético

- ✓ **4 garrafa tradicional**
 - 3 Sin etiqueta
 - 1 Tapa defectuosa

- ✓ **3 medias sin azúcar**
 - 3 Por liquido bajo

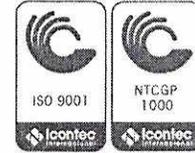
- ✓ **5 botellas sin azúcar**
 - 3 Por producto mal tapado
 - 1 Faltante en caja
 - 1 Sin etiqueta

- ✓ **1 garrafa sin azúcar**
 - 1 Por mal tapado

- ✓ **3 PET sin azúcar**
 - 3 Sin líquido



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719**



9.1.2. TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO PRGC04 "PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS"

Nº RE-CLAMO	FECHA RE-CLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RES-PUESTA	CLIENTE O DEPO-SITO	TIEMPO	NOTA
01	10/01/2018	02/02/2018	Sin fecha	Anival Chaux	17 Días	
02	19/01/2018	02/02/2018	Sin fecha	Ferney Mellizo	10 Días	Fecha de recibido del cliente, no del oficio
03	19/01/2018	02/02/2018	Sin fecha	Victoria Peñaranda	10 Días	
04	19/01/2018	no esta	Sin fecha	Eduar Parra	Sin res-puesta	
05	19/01/2018	02/02/2018	Sin fecha	Jorge Enrique Mina	10 Días	
06	19/01/2018	02/02/2018	Sin fecha	Albeiro Otero	10 Días	
07	19/01/2018	02/02/2018	Sin fecha	Yenny Erazo	10 Días	
08	23/01/2018	02/02/2018	Sin fecha	Francisco Fuentes	7 Días	Fecha de recibido del cliente, no del oficio
09	24/01/2018	07/02/2018	Sin fecha	Olímpica Sao	10 Días	
10	29/01/2018	07/02/2018	Sin fecha	James Valdés	8 Días	

Fuente: Control Interno

9.1.3. OBSERVACIONES MES DE ENERO DE 2018

En el mes de enero se recibieron 10 reclamaciones de las cuales se les dio respuesta de la siguiente manera:

Para verificar la fecha de la reclamación del cliente es difícil definir la veracidad de la fecha por lo cual no hay evidencias exactas de la recepción, solamente la del formato que está establecido en el procedimiento de "recepción reclamos FOGCO2".

La reclamación 01.02.03.05.06.07.08.09 y 10, los conceptos técnicos fueron dados con fechas diferentes a las establecidas en el procedimiento PRGC04 "PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS"

Y la reclamación Numero 04, no tiene fecha de respuesta del concepto técnico.

Y esto origina que las reclamaciones producidas en este mes no se han dado respuesta oportunamente y en atención a esto mismo se está dando respuesta con oficios firmados por el Jefe de Comercialización sin fecha, lo cual no permite determinar fechas exactas de respuesta de dicha reclamación.

Se analiza el número de reclamos con referente a la producción y es un número mínimo, de igual manera no todo el producto es producido en el mismo mes, si no que se ha producido en diferentes lotes de meses.

9.2. EN EL MES DE FEBRERO DE 2018

Se recibieron un total de 05 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación de nuestros productos de la siguiente manera:



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719**



- ✓ **1 medias tradicional**
 - 1 por liquido bajo

- ✓ **2 botella tradicional**
 - 2 por liquido bajo

- ✓ **4 medias sin azúcar**
 - 1 por liquido bajo
 - 1 envase fisurado
 - 2 faltante en caja

- ✓ **2 botella sin azúcar**
 - 1 por liquido bajo
 - 1 por envase fisurado

- ✓ **2 garrafa sin azúcar**
 - 1 por producto mal tapado
 - 1 por liquido bajo

- ✓ **3 de tetrapack sin azúcar**
 - 3 Por sello hermético

9.2.1. TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO PRGC04 "PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS"

Nº RE-CLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CON-CEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA	CLIENTE O DE-POSITO	TIEMPO	NOTA
11	01/02/2018	07/02/2018	Sin fecha	Ángel Gueche	4 Días	
12	13/02/2018	19/02/2018	Sin fecha	Victoria Pérez	4 Días	
13	21/02/2018	no esta	Sin fecha	Iván Hernández	sin res- puesta	
14	23/02/2018	no esta	Sin fecha	Francisco Fuen- tes	sin res- puesta	
15	23/02/2018	no esta	Sin fecha	Victoria Peña- randa	sin res- puesta	

Fuete: Control Interno

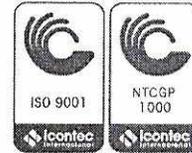
9.2.2. OBSERVACIONES MES DE FEBRERO

En el mes de febrero se recibieron 05 reclamaciones de las cuales se les dio respuesta de la siguiente manera:

Para verificar La fecha de la reclamación del cliente es difícil definir la veracidad de la fecha por lo cual no hay evidencias exactas de la recepción, solamente la del formato que está establecido en el procedimiento de "recepción reclamos FOGCO2"



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719**



La reclamación 11 y 12, los conceptos técnicos fueron dados dentro de los tiempos establecidos de acuerdo al procedimiento PRGC04 "PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS"

De acuerdo a lo anterior tenemos que hay reclamaciones que sus conceptos técnicos fueron dados dentro de los tiempos establecidos; otros no tienen fecha de los conceptos técnicos como las reclamaciones (13, 14 y 15), y si miramos los tiempos de respuesta al cliente no se les puede determinar, debido a que los oficios dirigidos a los clientes no tienen fechas y además son fotocopias.

Se analiza el número de reclamos con referente a la producción y es un número mínimo, de igual manera no todo el producto es producido en el mismo mes, si no que se ha producido en diferentes lotes de meses.

9.3. EN EL MES DE MARZO DE 2018

Se recibieron un total de 07 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación así:

- ✓ **5 medias tradicional**
 - 2 sin etiqueta
 - 1 faltante en caja
 - 1 producto mal tapado
 - 1 tapa defectuoso

- ✓ **2 botella tradicional**
 - 1 por liquido bajo
 - 1 sin etiqueta
 - 2 por partículas

- ✓ **1 garrafa tradicional**
 - 1 por liquido bajo

- ✓ **1 tetrapack tradicional**
 - 1 por sello hermético

- ✓ **2 medias sin azúcar**
 - 2 por liquido bajo

- ✓ **14 botellas sin azúcar**
 - 1 por liquido bajo
 - 1 por envase fisurado
 - 5 por partículas
 - 7 tapa defectuosa

- ✓ **2 garrafa sin azucar**
 - 1 Por producto mal tapado



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719**



- 1 Por liquido bajo

9.3.1. TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO PRGC04 "PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS"

Nº RE-CLAMO	FECHA DE RECLAMO	FECHA CON-CEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA	CLIENTE O DE-POSITO	TIEMPO	NOTA
16	06/03/2018	12/03/2018	Sin fecha	James Rengifo	4 Días	
17	06/03/2018	12/03/2018	Sin fecha	Yeny Erazo	4 Días	
18	13/03/2018	30/03/2018	Sin fecha	Orsay Pérez	13 Días	
19	14/03/2018	no esta	Sin fecha	Eduar Parra	sin res- puesta	
20	22/03/2018	02/04/2018	Sin fecha	Sandra Gue- vara	7 Días	
21	22/03/2018	no esta	Sin fecha	Eduar Parra	sin res- puesta	
22	22/03/2018	no esta	Sin fecha	Olímpica Cam- panario	sin res- puesta	

9.3.2. OBSERVACIONES MES DE MARZO DE 2018

En el mes de Marzo se recibieron 07 reclamaciones de las cuales se les dio respuesta de la siguiente manera:

Para verificar La fecha de la reclamación del cliente es difícil definir la veracidad de la fecha por lo cual no hay evidencias exactas de la recepción, solamente la del formato que está establecido en el procedimiento de "recepción reclamos FOGCO2"

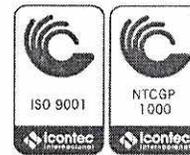
La reclamación 16, 17, 18 y 20 los conceptos técnicos fueron dados dentro de los tiempos establecidos de acuerdo al procedimiento PRGC04 "PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS"

De acuerdo a lo anterior tenemos que hay reclamaciones que sus conceptos técnicos fueron dados dentro de los tiempos establecidos; otros no tienen fecha de los conceptos técnicos como las reclamaciones (19,21 y 22), y si miramos los tiempos de respuesta al cliente no se les puede determinar, debido a que los oficios dirigidos a los clientes no tienen fechas y además son fotocopias.

Se analiza el número de reclamos con referente a la producción y es un número mínimo, de igual manera no todo el producto es producido en el mismo mes, si no que se ha producido en diferentes lotes de meses.



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719**



9.4. EN EL MES DE ABRIL DE 2018

Se recibieron un total de 03 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a la presentación de nuestros productos de la siguiente manera:

- ✓ **1 medias tradicional**
 - 1 sin etiqueta

- ✓ **4 botella tradicional**
 - 2 por liquido bajo
 - 1 por envase fisurado
 - 1 por sabor no característico

- ✓ **1 botellas sin azucar**
 - 1 Por envase fisurado

9.4.1. TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO PRGC04 "PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS"

Nº RE-CLAMO	FECHA DE RECLAMO	FECHA CON-CEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPO	NOTA
23	10/04/2018	13/04/2018	Sin fecha	Caribe S.A	3 Días	Fecha de recibido del cliente, no del oficio
24	18/04/2018	no esta	Sin fecha	James Valdés	sin res- puesta	
25	18/04/2018	no esta	Sin fecha	Samuel Filigrana	sin res- puesta	

9.4.2. OBSERVACIONES MES DE ABRIL DE 2018

En el mes de Abril se recibieron 03 reclamaciones de las cuales se les dio respuesta de la siguiente manera:

Para verificar la fecha de la reclamación del cliente es difícil definir la veracidad de la fecha por lo cual no hay evidencias exactas de la recepción, solamente la del formato que está establecido en el procedimiento de "recepción reclamos FOGCO2"

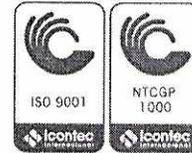
La reclamación 23, los conceptos técnicos fueron dados dentro de los tiempos establecidos de acuerdo al procedimiento PRGC04 "PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS"

De acuerdo a lo anterior tenemos que hay reclamaciones que sus conceptos técnicos fueron dados dentro de los tiempos establecidos; otros no tienen fecha de los conceptos técnicos como las reclamaciones (24 y 25), y si miramos los tiempos de respuesta al

3



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719**



cliente no se les puede determinar, debido a que los oficios dirigidos a los clientes no tienen fechas y además son fotocopias.

10. RECOMENDACIONES

Como propuesta de mejora al desarrollo de respuesta a los reclamos recibidos en el primer cuatrimestre del año 2018, se puede establecer algunos elementos que nos permiten mejorar:

- Dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento PRGC04 "PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS".
- Que la Industria Licorera del Cauca, se encuentra certificada en sus procesos bajo la norma ISO 9001-2008, y próximos a certificarnos en la ISO 9001-2015.
- Los procesos y procedimientos se encuentran debidamente documentados.
- Todo documento emitido por la Industria Licorera del Cauca, desde cualquier área debe contar con una fecha de emisión, ir en original lo cual permite verificar el cumplimiento a los tiempos establecidos o copia que diga original firmado y de esa manera hacerle su trazabilidad.
- Mejorar el tiempo de respuesta, estar atentos a los requerimientos frente a la producción y control de calidad, derivados de las variables cualitativas identificadas.