



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



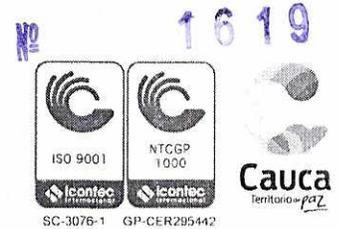
**INFORME SEGUNDO CUATRIMESTRE PQRS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA**

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

POPAYAN 2018



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



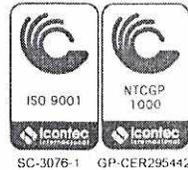
1. Desarrollo del informe segundo cuatrimestre

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 1755 de 2015 *“por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”*
- 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.
- Procedimiento PRG04 procedimiento para la recepción de Quejas y Reclamos, el cual está ubicada en el proceso 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 agosto de 2018.



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



2. Análisis segundo cuatrimestre de 2018

De las quince (15) reclamaciones recibidas en el segundo cuatrimestre, 1 de mayo hasta el 31 de agosto de 2018, se puede analizar lo siguiente:

2.1. En el mes de mayo de 2018

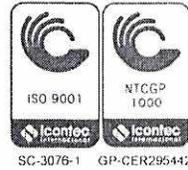
Se recibieron un total de 6 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación así:

- **15 medias tradicional**
 - 2 Por tapa defectuosa
 - 5 Por etiqueta rasgada
 - 6 Sin etiqueta
 - 1 Por sabor no característico
 - 1 Faltante en caja
- **2 botella tradicional**
 - 2 Por etiqueta
- **1 garrafa tradicional**
 - 1 Sin etiqueta
- **5 medias sin azúcar**
 - 4 Por Liquido bajo
 - 1 Etiqueta rasgada
- **12 botella sin azúcar**
 - 7 Etiqueta rasgada
 - 3 Por Liquido bajo
 - 1 Envase fisurado
 - 1 Sin etiqueta
- **1 tetrapack sin azúcar**
 - 1 Por selle hermético
- **3 garrafa sin azúcar**
 - 1 Etiqueta rasgada
 - 1 Envase fisurado
 - 1 Por liquido bajo
- **1 media ron Gorgona**
 - Por tapa defectuosa



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

1619



Cuadro 1. Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 “procedimiento recepción de quejas y reclamos”

Nº RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPO	NOTA
26	07/05/2018	17/05/2018	Sin fecha	Marlon Salazar	7 días	
27	16/05/2018	29/05/2018	Sin fecha	Johanna Andrea Fernández	9 días	
28	21/05/2018	29/05/2018	Sin fecha	Felica	6 días	Fecha de recibido del cliente, no del oficio
29	21/05/2018	29/05/2018	Sin fecha	María Canabal	6 días	
30	21/05/2018	29/05/2018	Sin fecha	Deposito Santander	6 días	
31	22/05/2018	29/05/2018	Sin fecha	San diego palace	5 días	

Fuente: Control Interno

2.1.2 Observaciones mes de mayo de 2018

En el mes de mayo se recibieron 6 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”

Las reclamaciones 26, 27, 28,29 y 30, los conceptos técnicos fueron dados con fechas extemporáneas a las establecidas en el procedimiento PRGC04” PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS”

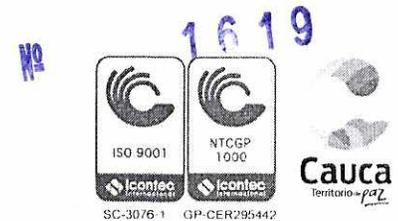
Y la reclamación número 31, el concepto técnico fue dado dentro de los tiempos establecidos de acuerdo al procedimiento PRGC04” PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS”

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 a los clientes con oficios firmados por el Jefe de Comercialización sin fecha, lo cual no permite determinar fechas exactas de respuesta de dicha reclamación.

2.2 En el mes de junio no se registra ninguna reclamación.



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



2.2.1. En el mes de julio de 2018

Se recibieron un total de 6 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a la presentación de nuestros productos de la siguiente manera:

- **6 medias tradicional**
 - 2 Por liquido bajo
 - 3 Sin etiqueta
 - 1 Faltante en caja
- **4 botellas tradicional**
 - 3 Por liquido bajo
 - 1 Faltante en caja
- **1 tetrapack tradicional**
 - 1 Por selle hermético
- **1 botella sin azúcar**
 - 1 Por liquido bajo
- **2 tetrapack sin azúcar**
 - 2 Por selle hermético

Cuadro 2. Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 “procedimiento recepción de quejas y reclamos”

Nº RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA OFICIO	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPO	NOTA
32	10/07/2018	26/07/2018	Sin fecha	Ferney mellizo	11 Días	
33	10/07/2018	26/07/2018	Sin fecha	Emmanuel Cossío	11 días	
34	10/07/2018	26/07/2018	Sin fecha	Albeiro otero	11 días	
35	10/07/2018	26/07/2018	Sin fecha	Samuel Filigrana	11 días	
36	10/07/2018	26/07/2018	18/08/2018	Deposito Santander	11 días	Fecha de recibido del cliente, no del oficio
37	25/07/2018	No esta	No esta	Marlon Salazar		

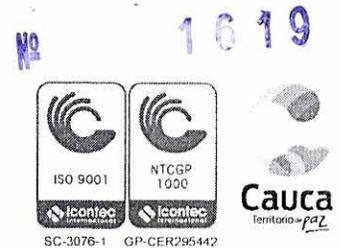
Fuente: Control Interno

2.2.2. Observaciones mes de julio de 2018

En el mes de julio se recibieron un total de 6 reclamaciones de las cuales se les dio respuesta de la siguiente manera:



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



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"

Las reclamaciones 32, 33, 34, 35 y 36 los conceptos técnicos fueron dados con fechas Extemporánea a las establecidas en el procedimiento PRGC04" PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS"

Y la reclamación número 37, no está el concepto técnico por lo tanto no podemos verificar los tiempos de respuesta.

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.

2.3. En el mes de agosto de 2018

Se recibieron un total de 6 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a la presentación de nuestros productos de la siguiente manera:

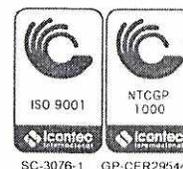
- **16 medias de tradicional**
 - 7 Por etiqueta rasgada
 - 3 Por envase fisurado
 - 2 Por liquido bajo
 - 2 Sin etiqueta
 - 1 Sabor no característico
 - 1 Por tapa defectuosa
- **3 botella tradicional**
 - 1 Sin etiqueta
 - 1 Por envase fisurado
 - 1 Por etiqueta rasgada
- **1 botella sin azúcar**
 - 1 Por liquido bajo
- **1 garrafa sin azúcar**
 - 1 Por liquido bajo



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

No

1019



Cuadro 3. Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 “procedimiento recepción de quejas y reclamos”

Nº RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA OFICIO	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPO
38	21/08/2018	22/08/2018	05/09/2018	Quique mina	1 día
39	21/08/2018	22/08/2018	05/09/2018	Ferney mellizo	1 día
40	21/08/2018	22/08/2018	05/09/2018	Deposito Santander	1 día
41	22/08/2018	28/08/2018	05/09/2018	Albeiro Otero	4 días
42	22/08/2018	28/08/2018	05/09/2018	Héctor Velasco	4 días
43	22/08/2018	28/08/2018	05/09/2018	Ludivia Chauz	4 días

Fuente: Control Interno

2.3.1. Observaciones mes de agosto de 2018

En el mes de agosto se recibieron un total de 6 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”

Las reclamaciones de este mes, los conceptos técnicos fueron dados dentro de los tiempos establecidos al procedimiento PRGC04” PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS”

De acuerdo a lo anterior tenemos que en el mes de agosto se les dio respuesta a los clientes, en los tiempos establecidos según nos dice el procedimiento PRGC04, de las respectivas reclamaciones, desde donde se recepciona el reclamo hasta que se entrega el producto.

3. Trazabilidad a las correspondencias recibidas en Ventanilla Unica desde enero 2 a agosto 31 de 2018.

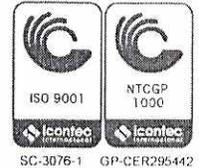
Revisado el aplicativo de SEVENET donde se lleva trazabilidad a la correspondencia recibida en Ventanilla Única de la Industria Licorera del Cauca, la cual se radica bajo un número consecutivo, donde la primera que se radico fue del 2 de enero con número consecutivo 001 de 2018 y la última correspondencia radicada fue el 31 de agosto con número de radicado 1979 de 2018 analizamos lo siguiente:



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

Nº

1619



Cuadro 4. Relación de correspondencia recibida por ene-agos 2018

MES	NUMERO DE CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS VIGENCIA 2018
Enero	318
Febrero	196
Marzo	145
Abril	200
Mayo	264
Junio	135
Julio	300
Agosto	240
Total	1798

Fuente: Sevenet ILC

4. Recomendaciones generales

- No se evidencia un procedimiento en el Sistema de Gestión de la Calidad con pautas claras, con responsables, tiempos de respuesta, que conlleven a establecer canales de comunicación internamente y externamente que contribuyan a mejorar el dialogo efectivo con las partes interesadas; la Oficina de Control Interno viene recomendando internamente en muchos comités de gerencia establecer un procedimiento de comunicación interna y externa hasta la fecha de este informe no se evidencia actuaciones para darle mejoramiento al asunto.
- Se mejoró el procedimiento PRGE 04 versión 10 el 22 de agosto de 2018, ubicado en el proceso Gestión de la Calidad, el cual solo contiene el paso a paso para la trazabilidad de Quejas y Reclamos. Se recomienda verificar el responsable de este procedimiento que claramente no es el Sistema de Gestión de la Calidad y ser trasladado al nuevo proceso designado de ejecutar y velar por el cumplimiento, donde se recomienda que sea un solo procedimiento para peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y otros. Una vez se le dé traslado se deberá corregir el número de procedimiento que el enunciado aparece PRGE 04 y en el cuadro aparece PRGE 03.
- Es importante que la servidora pública encargada de radicar todos los documentos externos en ventanilla única tenga la capacidad de clasificar los documentos como una petición, queja, reclamo, felicitación y otros con el fin de direccionar correctamente a la persona idónea de emitir contestación en el tiempo que establece la normatividad legal vigente, se recuerda que el no dar respuesta, o dar



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

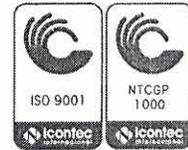


respuesta extemporánea es una falta establecida en el código disciplinario del servidor público.

- Dándole revisión y trazabilidad a los Reclamos se evidencia que la Profesional Universitario Control de Calidad, es quien da el concepto técnico con miras a proyectar respuesta al cliente el cual lleva un numero consecutivo diferente al que se lleva en ventanilla Única a través de Sevenet; lo mismo se evidencia con las quejas cuya respuesta las da el Jefe de la División Administrativa responsable de analizar las quejas presentadas, donde para este caso no hay registro de haberse radicado alguna durante esta vigencia. La Oficina de Control Interno recomienda e insiste en que estas peticiones y estas quejas deberán sin excepción ser radicadas en ventanilla única bajo la numeración que se maneja en sevenet, también deberá definirse cuales son los canales idóneos para que las partes interesadas radiquen no solo las quejas y los reclamos si no peticiones, felicitaciones y otros, cumpliendo de esta manera con la normatividad legal vigente a responderle al ciudadano en el tiempo establecido.
- Una vez revisados los reclamos de los meses de enero a agosto de 2018, se evidencia que no se radican ninguna de las respuestas en archivo central bajo numeración consecutiva de todos los documentos que se egresan, se recomienda que se radique la respuesta de las mismas en archivo central de la Industria Licorera del Cauca, para darle una trazabilidad igual a todos los documentos.
- Es importante que se planee para la siguiente vigencia 2019, capacitar a los líderes de procesos y sus asistentes, en la importancia de contestar todos los oficios que sean trasladados a las oficinas o divisiones y darle cumplimiento a la Constitución Política artículo 23, Ley 1755 de 2015
- 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.



INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719



ASUNTO: ENVIO AL CORREO ELECTRONICO INFORME PQRFO SEGUNDO CUATRIMESTRE
2018_POR PARTE DE OFICINA CONTROL INTENRO

FECHA: noviembre 13 de 2018

RADICADO NUMERO:

FECHA RADICADO: **1619**

Luis Felipe Rebolledo Manzano

Gerente

Carlos Alberto Daza Paz

Jefe División Administrativa

Blanca Leticia Muñoz Muñoz

Jefe División Comercialización

Juan Manuel Ortega Reyes

Profesional Universitario Mantenimiento

Luis Felipe Rebolledo Manzano
Carlos Alberto Daza Paz
Blanca Leticia Muñoz Muñoz
Juan Manuel Ortega Reyes