



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



**10 ENE 2020**

**Nº 0116,**

**INFORME SEGUNDO SEMESTRE  
PQRSD "PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS"  
VIGENCIA 2019**

**IVONNE ADRIANA ENRIQUEZ SANTACRUZ  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA**

**POPAYÁN, ENERO 2020**



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



1. Desarrollo del informe segundo semestre 2019

Nº 0 1 1 6 , 1

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 delitos 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.
- 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.

7

**2. Cuadro 1. ANALISIS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019 "PRGC04 PETICIONES**

Nº	NOMBRE	Nº RADICA.	RESPONSABLE	TIEMPO ULTIMA ACTIVIDAD	FECHA DE RADICADO	FECHA DE CONTESTACION	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
13	DERECHO DE PETICION	1709	Angélica Montilla	9 días 1 horas 53 minutos	17/07/2019 08:00:00"	02/08/2019 15:25:50"	<u>Termino</u>
14	REPORTE INFORMACION-BOLETIN DE DEUDORES	1567	Angélica Montilla	5 horas 58 minutos	04/07/2019 11:47am"	23/07/2019 09:32:30"	<u>Termino</u>
15	INVESTIGACION DISCIPLINARIA	1748	Luis Felipe Rebolledo	99 días	19/07/2019 11:08am	No se ha dado respuesta hasta la fecha	<u>Por Fuera Del Termino</u>
16	OFICIO Nº1349 DEL 1 AGOSTO SOLICITUD DE PETICION.	1974	Alberto Eliecer Palechor	1 días 5 horas 37 minutos	09/08/2019 11:47:52"	14/08/2019 09:18:51"	<u>Termino</u>
17	DERECHO DE PETICION "SOLICITUD"	2183	Angélica Montilla	12 días	28/08/2019 3:32pm	13/09/2019 14:00:00"	<u>Termino</u>
18	DERECHO DE PETICION LEVANTAMIENTO DE PRENDA DE VEHICULO	2264	Carlos Alberto Daza	14 días	03/09/2019	23/09/2019	<u>Termino</u>
19	DERECHO DE PETICION RADICACION N 2264 DE 3 SEPTIEMBRE	2398	Carlos Alberto Daza	13 días	24/09/2019	11/10/2019	<u>Termino</u>
20	DERECHO DE PETICION, SOLICITUD DE TIEMPO DE SERVICIO	2523	Alberto Eliecer Palechor	14 días	26/09/2019	17/10/2019	<u>Termino</u>
21	DERECHO DE PETICION, TIEMPO DE SERVICIO	2682	Alberto Eliecer Palechor		11/10/2019	10/10/2019	<u>Termino</u>
22	DERECHO DE PETICION, SOLICITUD DE COPIA DE CERTIFICADO DE EGRESOS Y CONSIGNACION FIESTAS CIVICAS	2904	Luis Felipe Rebolledo	25 días	1/11/2019	No se ha dado respuesta hasta la fecha	<u>Termino</u>
23	DERECHO DE PETICION, PENSION DE VEJEZ	2913	Luis Felipe Rebolledo	25 días	5/11/2019	El documento no tiene radicado y no se ha contestado hasta la fecha	<u>Termino</u>
24	SOLICITUD DE PENSION COMPARTIDA	2907	Luis Felipe Rebolledo	25 días	5/11/2019	No se ha dado respuesta hasta la fecha	<u>Por Fuera Del Termino</u>
25	SOLICITUD DE CANCELACION DEL EXCEDENTE DE LA PENSION COMPARTIDA	2922	Luis Felipe Rebolledo	25 días	5/11/2019	No se ha dado respuesta hasta la fecha. 11/12/19	<u>Por Fuera Del Termino</u>
26	DERECHOS DE PETICION, COPIA DE REOLUCION POR MEDIO DE LA CUAL SE CONCEDE PENSION DE JUBILACION	2994	Luis Felipe Rebolledo	21 días	12/11/2019	No se ha dado respuesta hasta la fecha. 11/12/19	<u>Por Fuera Del Termino</u>
27	DERECHO DE PETICION, DE INFORMACION Y DE COPIAS	3118	Luis Felipe Rebolledo	13 días	22/11/2019	No se ha dado respuesta hasta la fecha. 09/1/2020	<u>Por Fuera Del Termino</u>



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



Nº 0 1 1 6 ,

**2.1. Observaciones de las Peticiones recibidas en el segundo semestre vigencia 2019.**

De las quince (15) peticiones que llegaron en el segundo semestre de la vigencia del presente año se le dio respuesta a las peticiones de la siguiente manera:

La petición Nº 13, 14,16, 17, 18, 19, 22 y 23, 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 cada responsable se encarga de darle trámite e indicar que se dio cumpliendo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 22.

La petición Nº 20 y 21, se le dio respuesta en el tiempo establecido según nos indica el procedimiento petición, quejas y reclamos, (PRGC04), en el aplicativo SEVENET se evidencia que es la misma petición, adjuntan oficio de respuesta.

La petición Nº 15, 24, 25,26 y 27 no se le dieron respuesta en los términos establecidos, en el sistema de SEVENET, no se evidencian observaciones.



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

Nº 0 1 1 6 , - 1



### 3. Quejas recibidas en el segundo semestre vigencia 2019

De las tres (3) quejas recibidas en el segundo semestre de la vigencia de la vigencia en curso se le dio respuesta de la siguiente manera:

Cuadro 2.

Nº	NOMBRE	Nº -RDO	RESPONSABLE	TIEMPO ÚLTIMA ACTIVIDAD	FECHA DE RADICADO	FECHA CONTESTACION	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
4	Queja sobre funcionario	2592	Angélica Montilla	49 días	03/10/2019	No se ha dado respuesta hasta la fecha	<u>Por Fuera Del Termino</u>
5	Reitero Respetuosa Petición.	2631	Angélica Montilla	46 días	8/10/2019	No se ha dado respuesta hasta la fecha	<u>Por Fuera Del Termino</u>
6	Inconformidad-Queja Nabor Rengifo	3055	Carlos Alberto Daza Paz	21 días	15/11/2019	No se ha dado respuesta hasta la fecha	<u>Por Fuera Del Termino</u>

#### 3.1. Observaciones de las quejas recibidas en el segundo semestre

La queja Nº 4,5 y 6 no se le han dado respuesta en los términos establecidos según nos indica el procedimiento interno de gestión de la calidad y la ley 1474 de 2011 articulo 76.

En el aplicativo SEVENET no se evidencia ninguna observación por parte de los responsables.



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

Nº 0 1 1 6



#### **4. Reclamos recibidos en el segundo semestre vigencia 2019.**

De las 39 reclamaciones recibidas en el segundo semestre, del 01 de julio hasta el 31 de diciembre de 2019, se puede analizar lo siguiente:

##### **4.1. En el mes de julio de 2019**

Se recibieron un total de 11 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación, de la siguiente manera:

- **12 Medias tradicional**
  - 2 por liquido bajo
  - 3 por etiqueta rasgada
  - 7 sin etiqueta
  
- **4 Botella tradicional**
  - 1 sin etiqueta
  - 1 por tapa defectuosa
  - 2 por liquido bajo
  
- **5 Garrafas tradicional**
  - 5 Por envase fisurado
  
- **3 Medias sin azúcar**
  - 1 por sabor no característico
  - 1 sin etiqueta
  - 1 por envase fisurado
  
- **2 Botellas sin azúcar**
  - 1 envase fisurado
  - 1 por tapa defectuosa
  
- **1 Garrafa sin azúcar**
  - 1 por partículas en suspensión
  
- **1 Escarchado**
  - 1 por envase fisurado



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



Nº 0116

Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 "Petición, 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
24	9/07/2019	10/07/2019	16/07/2019	James Rengifo	4 días	<u>Termino</u>
25	9/07/2019	10/07/2019	13/07/2019	Héctor Velasco	3 días	<u>Termino</u>
26	9/07/2019	10/07/2019	13/07/2019	James Valdez	3 días	<u>Termino</u>
27	9/07/2019	10/07/2019	13/07/2019	Deposito Santander	3 días	<u>Termino</u>
28	9/07/2019	10/07/2019	13/07/2019	Mellizo Distribuciones	3 días	<u>Termino</u>
29	9/07/2019	10/07/2019	13/07/2019	Jorge Enrique Mina	3 días	<u>Termino</u>
30	9/07/2019	10/07/2019	13/07/2019	Filimon Mina	3 días	<u>Termino</u>
31	16/07/2019	17/07/2019	20/07/2019	Ferney Mellizo	3 días	<u>Termino</u>
32	16/07/2019	17/07/2019	20/07/2019	James Valdez	3 días	<u>Termino</u>
33	18/07/2019	25/07/2019	26/07/2019	Nelson Gómez	6 días	<u>Termino</u>
34	18/07/2019	25/07/2019	26/07/2019	Nabor Rengifo	6 días	<u>Termino</u>

#### 4.1.2. Observaciones mes de Julio de 2019

En el mes de julio se recibieron un total de once (11) reclamaciones de las cuales se les dio respuesta de la siguiente manera.

Las reclamaciones recibidas en el mes de julio del presente año, dando cumplimiento a el procedimiento establecido en el sistema de Gestión de la Calidad de la Industria Licorera del Cauca, todas las reclamaciones fueron contestadas a tiempo tal como lo indica la ley 1474 de 2011 en el artículo 76.



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



4.2. En el mes de agosto no se registra ninguna reclamación.

4.3. En el mes de Septiembre de 2019

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

- **6 Medias de tradicional**
  - 1 por producto mal tapado
  - 1 sin etiqueta
  - 1 envase fisurado
  - 2 por liquido bajo
  - 1 etiqueta rasgada
  
- **1 Botella Tradicional**
  - 1 envase fisurado
  
- **10 Cajas de caneca tradicional**
  - Por partículas en suspensión
  
- **10 Canecas tradicional**
  - Por partículas en suspensión
  
- **1 Garrafa sin azúcar**
  - 1 sin etiqueta



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

Nº 0 1 1 6 ,



Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 "Peticiónes, 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
35	17/09/2019	20/09/2019	03/10/2019	Comercializadora felica	12 días	<u>Termino</u>
36	18/09/2019	20/09/2019	23/09/2019	Yenni Erazo- Licores	3 días	<u>Termino</u>
37	30/09/2019	2/10/2019	11/10/2019	Samuel Filigrana	9 días	<u>Termino</u>
38	30/09/2019	2/10/2019	16/10/2019	Licores y algo mas	13 días	<u>Termino</u>

#### 4.3.1. Observaciones mes de Septiembre de 2019.

En el mes de septiembre se recibieron un total de cuatro (4) reclamaciones de las cuales se les dio respuesta de la siguiente manera.

Las reclamaciones recibidas en el mes de septiembre del presente año, dando cumplimiento con el procedimiento establecido en el sistema de Gestión de la Calidad de la Industria Licorera del Cauca, todas las reclamaciones fueron contestadas a tiempo tal como lo indica la ley 1474 de 2011 en el artículo 76.



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



Nº 0116

**4.4. En el mes de octubre de 2019.**

Se recibieron un total de quince (15) reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación, de la siguiente manera:

➤ **18 Medias de tradicional**

- 1 Producto mal tapado
- 1 Envase fisurado
- 1 faltante en caja
- 2 etiqueta rasgada
- 6 por liquido bajo
- 7 sin etiqueta

➤ **17 Botellas tradicional**

- 1 Tapa defectuosa
- 1 faltante en caja
- 2 etiqueta rasgada
- 5 liquido bajo
- 8 envase fisurado

➤ **1 De Pet Tradicional**

- 1 Por tapa defectuosa

➤ **11 Garrafas tradicional**

- 1 Producto mal tapado
- 1 etiqueta rasgada
- 1 liquido bajo
- 8 por tapa defectuosa

➤ **4 Botellas sin azúcar**

- 1 Por liquido bajo
- 1 envase fisurado
- 2 tapa defectuoso



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

Cuadro 5.

Nº RECLA:	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
39	1/10/2019	2/10/2019	7/10/2019	Nabor Rengifo	4 días	<u>Termino</u>
40	1/10/2019	2/10/2019	3/10/2019	Nelson Gómez	2 días	<u>Termino</u>
41	9/10/2019	11/10/2019	11/10/2019	James Valdez	2 días	<u>Termino</u>
42	16/10/2019	16/10/2019	24/10/2019	Luis Carlos Carvajal	6 días	<u>Termino</u>
43	17/10/2019	18/10/2019	23/10/2019	Hermidez Arias	4 días	<u>Termino</u>
44	19/10/2019	22/10/2019	24/10/2019	Jorge Enrique Mina	4 días	<u>Termino</u>
45	25/10/2019	29/10/2019	5/11/2019	Geovanny Muñoz	6 días	<u>Termino</u>
46	28/10/2019	29/10/2019	22/11/2019	Comercializadora felica	17 días	Por fuera de <u>Termino</u>
47	28/10/2019	29/10/2019	20/11/2019	Caribe S.A	15 días	<u>Termino</u>
48	24/10/2019	29/10/2019	5/11/2019	Gersain Sandoval	7 días	<u>Termino</u>
49	24/10/2019	29/10/2019	5/11/2019	Albeiro Otero	7 días	<u>Termino</u>
50	29/10/2019	30/10/2019	5/11/2019	James Rengifo	4 días	<u>Termino</u>
51	29/10/2019	30/10/2019	5/11/2019	Geovanny Muñoz	4 días	<u>Termino</u>
52	30/10/2019	5/11/2019	26/11/2019	James Nabor	17 días	Por fuera de <u>Termino</u>
53	31/10/2019	5/11/2019		Luis Carlos Carvajal		

#### 4.4.1. Observaciones mes de Octubre de 2019

En el mes de Octubre se recibieron un total de quince (15) reclamaciones de las cuales se les dio respuesta de la siguiente manera.

Las reclamaciones 39,40,41,42,43,44,45,47,48,,49,50,51, recibidas en el mes de octubre del presente año, dando cumplimiento con el procedimiento establecido en el sistema de Gestión de la Calidad de la Industria Licorera del Cauca, todas estas reclamaciones fueron contestadas a tiempo tal como lo indica la ley 1474 de 2011 en el artículo 76.

La reclamación nº 53 no se evidencia oficio de respuesta.

La reclamación 46 y 52, no se contestó en el tiempo establecido en la respuesta al cliente, según recibido del cliente en este caso de Comercializadora Felica y James Nabor.

Por lo cual se recomienda seguir mejorando el procedimiento y cumplimiento de las PQRSD.





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



Nº 0116

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

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

- **2 Medias Tradicional**
  - 1 Por sabor no característico
  - 1 Por liquido bajo
- **1 Botella Tradicional**
  - 1 Por etiqueta rasgada
- **1 Garrafa Tradicional**
  - 1 Por partículas en suspensión
- **1 Media sin azúcar**
  - 1 Por liquido bajo

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

Cuadro 6.

Nº RECLA:	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
54	5/11/2019	5/11/2019	10/12/2019	Jorge Rodallega	24 días	Por Fuera de <u>Termino</u>
55	9/11/2019	12/11/2019	15/11/2019	Antonio Gonzales	4 días	<u>Termino</u>
56	18/11/2019	18/11/2019	29/11/2019	Felica	9 días	<u>Termino</u>
57	18/11/2019	18/11/2019	29/11/2019	James Rengifo	9 días	<u>Termino</u>

#### 4.5.1. Observaciones mes de Noviembre 2019

En el mes de noviembre se recibieron un total de cuatro (4) reclamaciones de las cuales se les dio respuesta de la siguiente manera.

La reclamación N° 54, no se contestó en el tiempo establecido en la respuesta al cliente, según recibido del cliente en este caso Jorge Rodallega.

Por lo cual se recomienda seguir mejorando el procedimiento y cumplimiento de las PQRSD.

Las reclamaciones N° 55,56 y 57 recibidas en el mes de noviembre del presente año, dando cumplimiento con el procedimiento establecido en el sistema de Gestión de la Calidad de la Industria Licorera del Cauca y la ley 1474 de 2011 en el Artículo 76, todas estas reclamaciones fueron contestadas a tiempo.



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



**Cauca**  
Territorio Paz

Nº 0 1 1 6 , =

**4.6. En el mes de Diciembre de 2019**

Se recibieron un total de cinco (5) reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación, de la siguiente manera:

- **3 Medias Tradicional**
- 1 Faltante en caja
- 2 Por envase fisurado
  
- **1 Botella Tradicional**
- 1 Faltante en caja
  
- **15 unidades de Tetra pack Tradicional**
- 15 Por cajas fisuradas
  
- **3 Medias sin azúcar**
- 1 faltante en caja
- 2 Por envase fisurado
  
- **4 Botellas sin azúcar**
- 4 Por envase fisurado
  
- **6 Garrafas sin azúcar**
- Por envase fisurado



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

Nº 0116, 17



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

Cuadro 7.

Nº RECLA:	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	CONTESTACION EN TERMINO O POR FUERA DEL TERMINO
58	12/12/2019	13/12/2019	19/12/2019	Gersain Sandoval		<u>Termino</u>
59	13/12/2019	13/12/2019	21/12/2019	Ángel Gueche	5 días	<u>Termino</u>
60	17/12/2019	18/12/2019	19/12/2019	James Rengifo	2 días	<u>Termino</u>
61	18/12/2019	19/12/2019	19/12/2019	James Rengifo	1 día	<u>Termino</u>
62	26/12/2019	27/12/2019	27/12/2019	Jhovanny Muñoz	1 día	<u>Termino</u>

#### 4.6.1. Observaciones mes de diciembre de 2019

En el mes de diciembre se recibieron un total de cinco (5) reclamaciones de las cuales se les dio respuesta de la siguiente manera.

La reclamación Nº 58 no se evidencia oficio al cliente de respuesta.

Las reclamaciones recibidas en el mes de diciembre del presente año, dando cumplimiento con el procedimiento establecido en el sistema de Gestión de la Calidad de la Industria Licorera del Cauca, las reclamaciones fueron contestadas a tiempo tal como lo indica la ley 1474 de 2011 en el artículo 76.



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

Entre el 1º de Julio y el 31 de diciembre de 2018 fueron recibidas en la Industria Licorera del Cauca, un total de 50 reclamaciones y del 1º de Julio al 31 de diciembre de 2019, fueron recibidas 39 reclamaciones, a continuación comparamos el aumento o la disminución:

Mes	Periodo 2018	Periodo 2019	Variación 2018/2019
Julio	6	11	+5
Agosto	12	0	-12
Septiembre	9	4	-5
Octubre	5	15	+10
Noviembre	15	4	-11
Diciembre	3	5	+2
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>39</b>	<b>-11</b>

**Observaciones:** Según el análisis comparativo de las PQRSD presentadas durante los periodos comprendidos entre el segundo semestre de 2018 y el segundo 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 **78,00 %**.



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



Nº 0116, 2

#### 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 recepcionen 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 PQRSD, 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 PQRSD.

Cordialmente,

**IVONNE ADRIANA ENRÍQUEZ SANTACRUZ**

Jefe Oficina de Control Interno  
Industria Licorera del Cauca

Publicarlo en la página web de la ILC

Proyectó: Brillith Rengifo - AOCI

Revisó y aprobó: Ivonne A. Enríquez JOCI

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