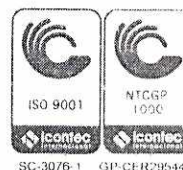




**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA**
NIT: 891500719-5



04 MAR. 2019

№ 0441, -3

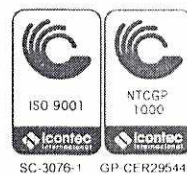
INFORME TERCER ULTIMMO CUATRIMESTRE VIGENCIA 2018
PQRS "PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS"
INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA

IVONNE ADRIANA ENRIQUEZ SANTACRUZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Popayán, Febrero 28 de 2019



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



Nº 0441, -1

1. Desarrollo del informe tercer cuatrimestre

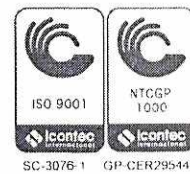
1.1. Normatividad a revisar para emitir consideraciones de recomendación:

- 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 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 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 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 agosto de 2018.



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

Nº 0441, -



2. Análisis tercer cuatrimestre de 2018

De las reclamaciones recibidas en el tercer cuatrimestre, del 28 de agosto hasta el 31 de diciembre de 2018, se puede analizar que:

2.1 En el mes de agosto de 2018

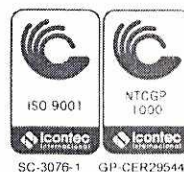
Se recibieron un total de 6 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación así:

- **17 Medias Tradicional**
 - 1 Producto mal Tapado
 - 4 Etiqueta rasgada
 - 12 Sin etiqueta
- **11 Botella Tradicional**
 - 2 Sabor no característico
 - 3 Partículas en suspensión
 - 6 Etiqueta rasgada
- **2 Medias sin Azúcar**
 - 1 Tapa defectuosa
 - 1 Sin etiqueta
- **4 Botella sin Azúcar**
 - 4 Etiqueta rasgada
- **1 Escarchado**
 - 1 Tapa defectuosa



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

100441



Cuadro 1. Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 "Procedimiento Recepción de Quejas y Reclamos"

Nº RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	NOTA
44	13/08/2018	07/09/2018	07/09/2018	Felica	18 días	Incumplimiento en el concepto técnico.
45	28/08/2018	07/09/2018	18/09/2018	Héctor Velasco	8 días	Incumplimiento en el concepto técnico.
46	28/08/2018	07/09/2019	18/09/2018	Guillermo Castro	8 días	Incumplimiento en el concepto técnico.
47	28/08/2018	07/09/2018	18/09/2018	Luis Carlos Carvajal	8 días	Incumplimiento en el concepto técnico.
48	Sin fecha	07/09/2018	18/09/2018	Jenny Erazo	7 días	
49	29/08/2018	07/09/2018	18/09/2018	Ludivia Chaux	7 días	Incumplimiento en el concepto técnico.

Fuente: Control Interno

2.1.2 Observaciones mes de agosto de 2018

En el mes de agosto 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 reclamación 44, es posterior a la fecha del reclamo 43 lo cual no coincide con el consecutivo de fechas de las reclamaciones, el concepto técnico y la respuesta al cliente fue contestada en tiempos establecidos como lo indica el procedimiento PRGC04" PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS"

Las reclamación 45, 46, 47 y 49 los conceptos técnicos fueron dados con fechas extemporáneas a las establecidas en el procedimiento y la respuesta al cliente si fue contestada en tiempos establecidos como lo indica el procedimiento PRGC04" PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS"

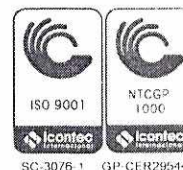
Y la reclamación número 48, no se evidencia fecha de llegada del reclamo por lo cual no podemos verificar los tiempos de contestación del concepto técnico y la respuesta al

8



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

Nº 0441



Cliente, desde la fecha que realizaron el concepto técnico a la fecha de darle respuesta al cliente cuentan 7 días.

2.2. En el mes de Septiembre de 2018

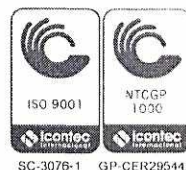
Se recibieron un total de 8 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación así:

- **17 Medias Tradicional**
 - 1 Por liquido bajo
 - 1 Por producto mal tapado
 - 2 Por etiqueta rasgada
 - 3 Faltante en caja
 - 10 Sin etiqueta
- **5 Botellas Tradicional**
 - 1 Por envase fisurado
 - 1 Tapa defectuosa
 - 1 Por etiqueta rasgada
 - 2 Por producto mal tapado
- **3 Garrafas Tradicional**
 - 3 Sin etiqueta
- **6 Medias sin Azúcar**
 - 1 Sin etiqueta
 - 1 Por tapa defectuosa
 - 2 Por liquido bajo
 - 2 Por etiqueta rasgada
- **3 Garrafas sin Azúcar**
 - 2 Sin etiqueta
 - 1 Envase fisurado
- **2 Pet sin Azúcar**
 - 2 Por producto mal tapado

7



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



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

Nº RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPOS	NOTA
50	13/09/2018	26/09/2018	12/10/2018	Gloria Eugenia Guevara	9 días	Incumplimiento en concepto y oficio al cliente
51	18/04/2018	26/09/2018	3/10/2018	Lisenia Santacruz	6 días	Fecha diferente a la de los consecutivos
52	18/09/2018	26/09/2018	1/10/2018	Yersain Sandoval	6 días	Incumplimiento en concepto técnico
53	24/09/2018	26/09/2018	1/10/2018	Gersain Sandoval	2 días	Cumplimiento en concepto y oficio al cliente
54	02/10/2018	11/10/2018	14/10/2018	Marlon Salazar	7 días	Incumplimiento en el concepto técnico
55	04/10/2018	11/10/2018	20/10/2018	Ever Benites	5 días	Cumplimiento en concepto técnico y oficio al cliente
56	12/10/2018	17/10/2018	26/10/2018	Olímpica Sao - Campanario	2 días	Cumplimiento en concepto técnico y oficio al cliente
57	04/09/2018	8/11/2018	27/12/2018	Edidier López		Fecha diferente a la de los consecutivos

Fuente: Control Interno

2.2.1. Observaciones mes de Septiembre de 2018

En el mes de septiembre se recibieron un total de 8 reclamaciones de las cuales se les dio respuesta de la siguiente manera:

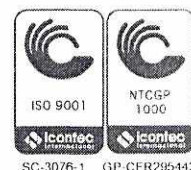
Para verificar La fecha de la reclamación del cliente es difícil definir la veracidad de la fecha por lo cual no hay evidencias exactas de la recepción, solamente la del formato que está establecido en el procedimiento de “recepción reclamos FOGCO2”

Las reclamaciones 53,55 y 56 los conceptos técnicos fueron contestados a tiempo de igual forma como el oficio de entrega del producto al cliente, tal como lo indica el procedimiento PRGC04” PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS”



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

0441



Las reclamaciones número 50, 52 y 54 los conceptos técnicos y la respuesta al cliente fueron dados con fechas extemporáneas a las establecidas, como lo indica el procedimiento PRGC04" PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS"

Y las reclamaciones 51 y 57 están decepcionadas con fechas diferentes a la continuidad de los consecutivos, y esto origina que la mayoría de las reclamaciones producidas en este mes no se han dado respuesta oportunamente.

2.3. En el mes de octubre de 2018

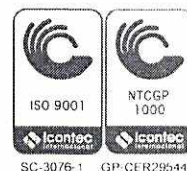
Se recibieron un total de 5 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a su presentación así:

- **5 Medias Tradicional**
 - 1 Producto mal tapado
 - 1 Por etiqueta rasgada
 - 3 Sin etiqueta
- **2 Botellas Tradicional**
 - 2 Faltante en caja
- **1 Garrafa Tradicional**
 - 1 Tapa defectuosa
- **10 Medias sin Azúcar**
 - 1 Por liquido bajo
 - 2 Por producto mal tapado
 - 2 Por envase fisurado
 - 2 Faltante en caja
 - 3 Por etiqueta rasgada
- **1 Botella sin Azúcar**
 - 1 Sin etiqueta
- **2 Garrafas sin Azúcar**
 - 2 Sin etiqueta

29



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



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	NOTA
58	23/10/2018	24/10/2018	26/10/2018	Olímpica Sao	1 día	Cumplimiento en concepto técnico y oficio al cliente
59	26/10/2018	29/10/2018	31/10/2018	Fernanda Valencia	1 día	Cumplimiento en concepto técnico y oficio al cliente
60	26/10/2018	29/10/2018	31/10/2018	Nabor Rengifo	1 día	Cumplimiento en concepto técnico y oficio al cliente
61	31/10/2018	-----	13/11/2018	Jenny Erazo		No se evidencia concepto técnico
62	31/10/2018	8/11/2018	1/12/2018	Mellizo Distribución	5 días	

Fuente: Control Interno

2.3.1. Observaciones mes de Octubre de 2018

En el mes de octubre se recibieron un total de 5 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 58,59 y 60, los conceptos técnicos y la respuesta al cliente fueron dados dentro de los tiempos establecidos de acuerdo al procedimiento PRGC04” PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS”

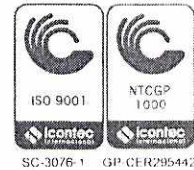
La reclamación número 61, no está el concepto técnico por lo tanto no podemos evidenciar y verificar los tiempos de respuesta.

La reclamación 62, el concepto técnico fue dada en los tiempos correctos tal como no lo indica el procedimiento y la respuesta al cliente si fue con fechas atrasadas al tiempo que corresponde.



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

0441



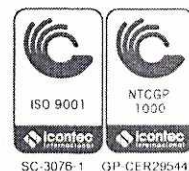
3. En el mes de Noviembre de 2018

Se recibieron un total de 16 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a la presentación de nuestros productos de la siguiente manera:

- **25 Medias Tradicional**
 - 2 Por tapa defectuosa
 - 3 Faltante en caja
 - 4 Por liquido bajo
 - 6 Por etiqueta rasgada
 - 10 Sin etiqueta
- **12 Botellas Tradicional**
 - 1 Por liquido bajo
 - 1 Por partículas en suspensión
 - 10 Faltantes en caja
- **2 Garrafas Tradicional**
 - 1 Por liquido bajo
 - 1 Sin etiqueta
- **1 Tetrapac Tradicional**
 - 1 En mal estado
- **12 Medias sin Azúcar**
 - 2 Por producto mal tapado
 - 2 Sin etiqueta
 - 3 Por liquido bajo
 - 5 Por etiqueta rasgada
- **5 Botellas sin Azúcar**
 - 1 Por producto mal tapado
 - 1 Por liquido bajo
 - 1 Por partículas en suspensión
 - 2 Por envase fisurado
- **1 Garrafa sin azúcar**
 - 1 Por producto mal tapado



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

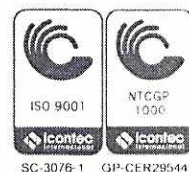


Cuadro 4. Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 “procedimiento recepción de quejas y reclamos”

Nº RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA OFICIO	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPO	NOTA
63	1/11/2018	8/11/2018	14/11/2018	Marisol Ortiz	4 días	Cumplimiento en concepto técnico y oficio al cliente
64	Sin fecha	8/11/2018	14/11/2018	Felica SAS	-----	No se evidencia fecha de llegada del reclamo.
65	6/11/2018	8/11/2018	13/11/2018	Ludivia Chaux	2 días	Cumplimiento en concepto técnico y oficio al cliente
66	6/11/2018	8/11/2018	1/12/2018	Ferney Mellizo	2 días	Incumplimiento en entrega de oficio al cliente
67	6/11/2018	8/11/2018	13/11/2018	Deposito Santander	2 días	Cumplimiento en concepto técnico y oficio al cliente
68	6/11/2018	8/11/2018	13/11/2018	Luis Carlos Carvajal	2 días	Cumplimiento en concepto técnico y oficio al cliente
69	8/11/2018	8/11/2018	13/11/2018	Merci Perafan	1 día	Cumplimiento en concepto técnico y oficio al cliente
70	20/11/2018	21/11/2018	26/11/2018	Nelson Gómez	1 día	Cumplimiento en concepto técnico y oficio al cliente
71	21/11/2018	22/11/2018	30/11/2018	Felica SAS	1 día	Cumplimiento en concepto técnico y oficio al cliente
72	26/11/2018	28/11/2018	Dic/2018	Daniel Galindez	2 días	Cumplimiento en concepto técnico y oficio al cliente
73	26/11/2018	28/11/2018	No esta	James Valdez	2 días	Cumplimiento en concepto técnico.
74	27/11/2018	28/11/2018	29/11/2018	Anival Chaux	1 día	Cumplimiento en concepto técnico y oficio al cliente
75	27/11/2018	28/11/2018	29/11/2018	Victoria Peñaranda	1 día	Cumplimiento en concepto técnico y oficio al cliente
76	8/09/2018	29/11/2018	29/11/2018	Edidier Lopez	-----	



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



3.1. Observaciones mes de Noviembre de 2018

En el mes de noviembre se recibieron un total de 14 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 63, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 74 y 75 los conceptos técnicos y la respuesta al cliente fueron dados dentro de los tiempos establecidos de acuerdo al procedimiento PRGC04" PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS"

La reclamación número 64, no se evidencia fecha de llegada del reclamo por lo tanto no podemos verificar tiempos, entre el concepto técnico y fecha de entrega del producto al cliente si están en los tiempos establecidos.

La reclamación 62, el concepto técnico fue dada en los tiempos correctos, tal como no lo indica el procedimiento y la respuesta al cliente si fue con fechas atrasadas al tiempo que corresponde.

La reclamación 66, si cumple con fechas establecidas al darle respuesta al concepto técnico, en la respuesta al cliente se atrasó.

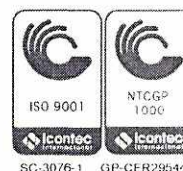
En la reclamación 73, el concepto técnico fue contestado en las fechas establecidas y el oficio al cliente no se evidencia, por lo tanto no podemos verificar tiempos.

La reclamación 76, tiene fecha posterior, y no coincide con los consecutivos que vienen en orden.



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

0441



4. En el mes de Diciembre de 2018.

Se recibieron un total de 3 reclamaciones que se discriminan de acuerdo a la presentación de nuestros productos de la siguiente manera:

- **2 Medias de Tradicional**
 - 1 Por liquido bajo
 - 1 Faltante en caja
- **1 Botella Tradicional**
 - 1 Por envase fisurado
- **2 Garrafas Tradicional**
 - 2 Por tapa defectuosa
- **9 Medias sin Azúcar**
 - 1 Tapa defectuosa
 - 1 Faltante en caja
 - 7 Por liquido bajo
- **8 Botellas sin Azúcar**
 - 1 Por sabor no característico
 - 2 Por liquido bajo
 - 2 Faltante en caja
 - 3 Envase fisurado
- **3 Garras sin Azúcar**
 - 1 Por liquido bajo
 - 2 Por envase fisurado

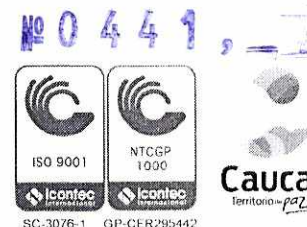
Cuadro 5. Tiempo de respuesta según procedimiento PRGC04 "procedimiento recepción de quejas y reclamos"

Nº RECLAMO	FECHA RECLAMO	FECHA CONCEPTO TECNICO	FECHA DE RESPUESTA OFICIO	CLIENTE O DEPOSITO	TIEMPO
77	17/12/2018	18/12/2018	20/12/2018	Nabor Rengifo	1 día
78	18/12/2018	19/12/2018	20/12/2018	Hugo Cabrera	1 día
79	26/12/2018	28/12/2018	03/01/2019	Ezequiel Muñoz	2 días

8



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



4.1 Observaciones mes de Diciembre de 2018

En el mes de diciembre se recibieron un total de 3 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 77, 78 y 79 los conceptos técnicos y la respuesta al cliente fueron dados en los tiempos establecidos según lo indica el procedimiento.

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

5. Trazabilidad a las correspondencias recibidas en Ventanilla Única desde Septiembre 3 a Diciembre 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, analizamos lo siguiente:

Relación de correspondencia recibida por Sept - Dic 2018

MES	NUMERO DE CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS VIGENCIA 2018
Septiembre	240
Octubre	377
Noviembre	248
Diciembre	311
Total	1176

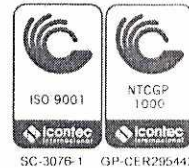
Fuente: Sevenet ILC

En Ventanilla Única solo se está radicando la correspondencia y no se tiene ningún tipo de clasificación en si es petición, queja, reclamo, felicitación u otro, en aras de darle cumplimiento a los tiempos de respuestas que manifiesta el procedimiento PRGC04, esto también conlleva a que no se haga una trazabilidad a la respuesta de los 1176 oficios radicados durante el último cuatrimestre de la vigencia 2018.

8



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



6. Recomendaciones generales

- 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 que 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 procedimientos que el enunciado 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 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 septiembre a diciembre de 2018, se evidencia que no se radica 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.



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719**



- Producto destinado para pruebas fisicoquímicas abierto con nivel de licor inferior a 300 mL.
- Producto con sticker del distribuidor adherido sobre la etiqueta original de la ILC.
- Producto con bajo nivel de licor que haya sido abierto cuando la reclamación sea por defectos presentados en el material de empaque.

6. ANALISIS DE LA CAUSA

Para el análisis de las quejas y reclamos presentadas por los clientes se procederá de la siguiente manera:

6.1 ANALISIS DE LA QUEJA

El Jefe de la División Administrativa es el responsable de analizar las quejas presentadas mediante el formato FOGC17 y también de registrar el análisis de las causas que originó la queja. Adicionalmente ordena y registra las acciones respectivas que dan solución a la queja presentada en un término no mayor de tres (3) días hábiles, también elabora el plan de acción (ver FOGC01 Formato Plan de acción) y lo ejecuta, realizando el respectivo seguimiento.

6.2. ANALISIS DE RECLAMOS

El Profesional Universitario Control de Calidad, evalúa el producto de la reclamación, analiza y determina las causas registrándolas en el formato FOGC02 (Recepción de reclamos) compartido previamente en la INTRANET. Una vez analizado el reclamo, el Profesional Universitario Control de Calidad procede a diligenciar el formato FOCC01 (Concepto Técnico de Reclamos en el Producto); en él se establece si se acepta o no el reclamo y el posterior cambio del producto, determinando la disposición final del producto no conforme.

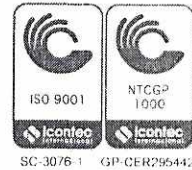
El Profesional Universitario Control de Calidad tiene un plazo máximo de cinco (5) días para realizar el análisis y emitir el concepto de cada reclamo que haya sido registrado oficialmente, para luego remitirlo al Jefe de la División Comercialización quien será el responsable de elaborar el Oficio de Respuesta a la solicitud de reclamo a cada uno de los clientes.

7. RESPUESTA AL CLIENTE

El Auxiliar de Mercadeo retroalimenta al cliente o consumidor notificándolo por correo electrónico o llamada telefónica la cual se registrará en el formato FODC01. En caso de reclamo, el Auxiliar de Mercadeo y/o jefe de división Administrativa y Financiera, entrega el registro FOCC01 "Concepto Técnico de Reclamos en el Producto" al proceso de productos terminados para realizar la devolución del producto al cliente, el coordinador de productos terminados es el encargado de la entrega del producto con el respectivo Concepto Técnico y la Respuesta a la Solicitud de Reclamo, para la retroalimentación con el cliente, el cual firmará copia de la Respuesta a la Solicitud de Reclamo como evidencia de enterado. Es obligación informarle al cliente la respuesta a su solicitud de reclamo aclarándole las razones por la cual se aprueba o no la



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



- 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.

Atentamente,

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

ENVIAR AL CORREO A: Luis Felipe Rebolledo-Gerente, Carlos Alberto Daza-Jefe División Administrativa, Leticia Muñoz-Jefe División Comercialización, Carolina Solano-Profesional Universitaria Control de Calidad, Juan Jairo Loaiza-Auxiliar Mercadeo.

Proyectó: Brillith Rengifo Auxiliar OCI *Brillith Re.*

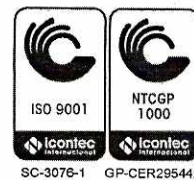
Revisó: Ivonne A. Enríquez JCI

Aprobó: Ivonne A. Enríquez JCI

Archivar: CI 1.2.120.186



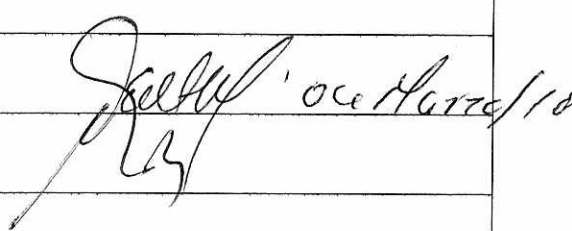
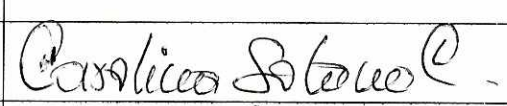
**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA**
NIT: 891500719-5



Asunto: Envío al correo electrónico Informe PQFO Tercer cuatrimestre de 2018 – Por parte de la Oficina de Control Interno.

Radicado Numero:

00441.2

Luis Felipe Rebolledo Manzano Gerente	
Carlos Alberto Daza Paz Jefe División Administrativa	
Blanca Leticia Muñoz Jefe División Comercialización	
Carolina Solano Certuche Profesional Universitario – Control de Calidad	
Juan Jairo Loaiza Auxiliar Mercadeo	