

# OFICINA DE CONTROL INTERNO



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA

INFORME PQRSD

PERIODO PRIMER SEMESTRE  
VIGENCIA 2019

COTA, CUNDINAMARCA  
JULIO 2019

licorera@licoreracundinamarca.com.co

www.licoreracundinamarca.com.co



# OFICINA DE CONTROL INTERNO



## INTRODUCCIÓN

La Constitución Política Colombiana establece en el 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.”*

De esta manera, las personas pueden solicitar y tener acceso a la información y documentación que repose en las diferentes entidades, siempre y cuando no se trate de información que por ley, no tengan el carácter de reservada, casos en los cuales no procede el derecho de petición.

La 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”* estipula en el artículo 14, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones de la siguiente manera:

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



# OFICINA DE CONTROL INTERNO



## DESARROLLO DEL INFORME

### 1. Periodo a informar.

Primer semestre de 2019

### 2. Objetivo

Informar seguimiento a la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, denuncias y felicitaciones interpuestas ante la Empresa de Licores de Cundinamarca, durante el primer semestre de 2019, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y en concordancia con los lineamientos, dentro del margen legal y de gestión propio.

### 3. Alcance

Inicia desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por alguno de los medios dispuestos, realización del trámite de la gestión correspondiente, hasta la respuesta final. Realizando la verificación, haciendo el respectivo seguimiento y medición, e informando la oportunidad de respuesta en las PQRSD.

### 4. Medio de recepción de las PQRSD

Durante el primer semestre de 2019, de acuerdo a la información reportada por las dependencias, se radicaron 143 PQRSD, a través del Sistema de Ventanilla Única, mediante correo electrónico, web institucional, buzón de sugerencia y de forma verbal.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
VENTANILLA UNICA-RECEPCIÓN	140	97.7%
CORREO ELECTRÓNICO	2	1.3%
PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	0	0%
FORMA VERBAL	0	0%
BUZON	1	1%
TOTAL	143	100%

Tabla Medio de recepción PQRSD – I Semestre 2019.

### 5. Gráfica de PQRSD por dependencias.

Todas las dependencias están sujetas a recibir y a dar respuesta en términos, a las PQRSD recibidas de la ciudadanía o personal interno, que estén dirigidas a un puesto de trabajo o a la Empresa de Licores de Cundinamarca. Con la ventanilla única se busca

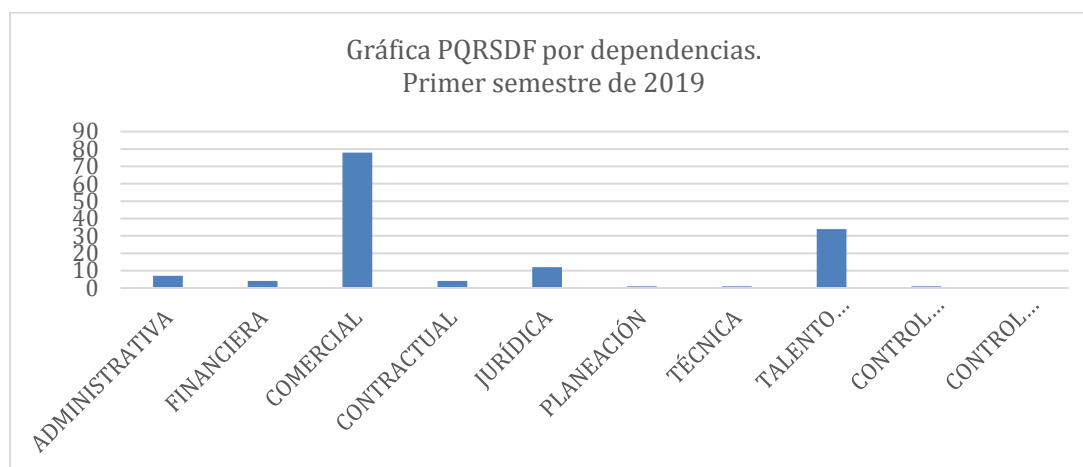


# OFICINA DE CONTROL INTERNO



centrar y estandarizar el procedimiento de recepción y respuesta a las PQRSDF, como está determinado por la Ley.

TABLA PQRSDF SEMESTRAL POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE 2019.	CANTIDAD
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	7
SUBGERENCIA FINANCIERA	4
SUBGERENCIA COMERCIAL	78
OFICINA CONTRACTUAL	5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	12
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	1
SUBGERENCIA TÉCNICA	1
SUBGERENCIA TALENTO HUMANO	34
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
OFICINA CONTROL INTERNO	0



Al analizar la gráfica definimos que el mayor número de PQRSDF, que se recibe por alguno de los medios existentes en la ELC, es en la Subgerencia Comercial con 78 que han sido reportadas en el primer semestre de 2019.

Se evidencia que es el área más susceptible por ser la encargada directa de relacionarse con nuestros distribuidores, y ellos son el medio de comunicación directa con el cliente final consumidor de nuestros productos; se puede observar que los distribuidores canalizan las PQRSDF ante la ELC, para el trámite correspondiente.

En segundo lugar se encuentra la Subgerencia de Talento Humano con 34 PQRSDF, se puede analizar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones



# OFICINA DE CONTROL INTERNO



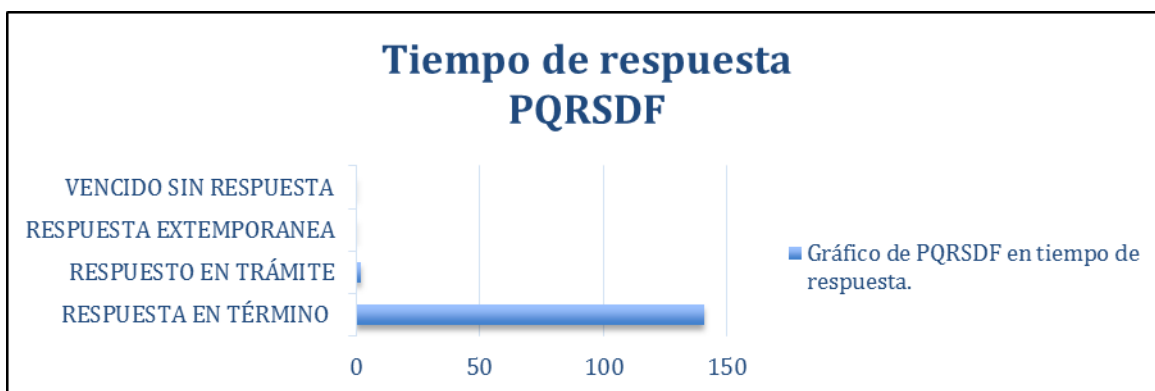
de esta dependencia son altas, debido a que la mayor parte proveniente de personal que mantuvo o en la actualidad tiene algún tipo de vínculo laboral con la entidad.

La Subgerencia Técnica y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas de Información, tienen un número muy bajo de PQRSD, así como también la Oficina de Gestión Contractual, que también cuenta con una relación directa con personal externo e interno, concluyendo que se da buena atención, a los requerimientos de la ciudadanía en general.

## 6. Oportunidad de respuesta de los PQRSD

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN (%)	PORCENTAJE
RESPUESTA EN TÉRMINO	99%
RESPUESTA EN TRÁMITE	1%
RESPUESTA EXTEMPORANEA	0%
VENCIDO SIN RESPUESTA	0%

Tabla oportunidad de respuesta de los PQRSD



Las PQRSD, recibidas en el primer semestre de 2019, han sido gestionadas y atendidas en tiempo estipulado, mostrando así el compromiso con la reglamentación vigente y la buena comunicación que se ha venido implementando como mejoramiento continuo de la ELC.

## 7. Tipo de PQRSD

Peticiones, Quejas, Reclamos. Sugerencias y Denuncias definidos por la sigla PQRSD, busca dar respuesta en tiempo apropiado y a satisfacción de la ciudadanía.

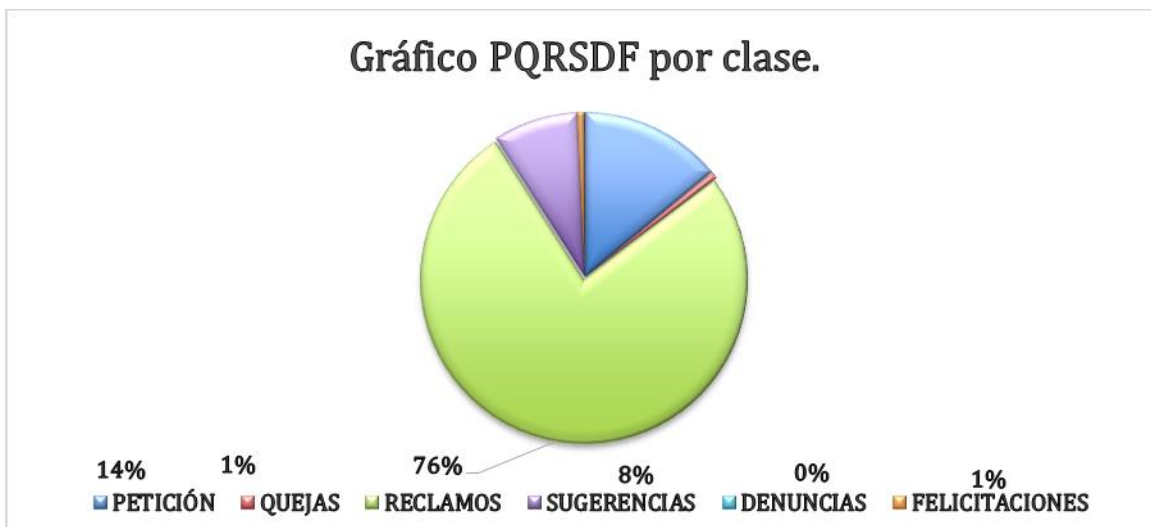
CLASE DE PQRSD	CANTIDAD
PETICIONES	20
QUEJAS	1
RECLAMOS	109



# OFICINA DE CONTROL INTERNO



SUGERENCIAS	12
DENUNCIAS	0
FELICITACIONES	1
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>



Gráfica clase de PQRSD recibidas primer semestre de 2019.

Del total de las PQRSD, recibidas en el primer semestre de 2019, se observó que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos bajo el tipo de reclamos representaron el 76%, de participación; se puede inferir que el número de las mismas han aumentado teniendo en cuenta la socialización de se ha realizado. Al tener el porcentaje en el 14% de las PQRSD tipo derechos de petición, la ciudadanía muestra una confianza inicial en el sistema de PQRSDf, así mismo en esta oportunidad se cuenta con una felicitación al Área Financiera la cual se anexa a este informe.

De las 143 PQRSDf, recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2019, se evidenciaron que el 99% (141), fueron respondidas en términos, y el 1% (2) en se encuentran en estado de respuesta trámite y se da de esta manera cumplimiento a los tiempos establecidos por ley, no se registra respuestas fuera de términos ni respuestas pendientes vencidas.

## 8. Conclusiones

Para el primer semestre de 2019, se puede evidenciar que el sistema de PQRSDf, incluye las felicitaciones como parte importante del modelo y lo podemos mostrar de cara a la ciudadanía, como un logro del buen trabajo de gestión administrativa.



# OFICINA DE CONTROL INTERNO



Se observa de manera general que hubo un cumplimiento representativo en un 99 % en los términos de respuesta oportuna a los usuarios que lo solicitaron. No se presentó incumplimiento en la atención de las PQRSDF.

Por lo anterior se concluye que la oficina de Control Interno ha establecido un canal de comunicación adecuado con las diferentes dependencias de la empresa con el ánimo de proyectar una mejora continua en materia de PQRSDF y el fortalecimiento del sistema de ventanilla única enmarcado en el ámbito de la información y comunicación, de esta manera contar con un adecuado flujo de información tanto interno como externo, logrando una mejor interacción con la ciudadanía; no obstante se recomienda seguir fortaleciendo este canal de comunicación para que se convierta en una fortaleza institucional y así mismo se dé cumplimiento a lo establecido en la Resolución Interna No. 335 de 2011 “Por la cual se establecen las políticas para el funcionamiento de la Ventanilla Única de Correspondencia de la Empresa de Licores de Cundinamarca” en cabeza de la Subgerencia Administrativa y con apoyo de todas las dependencias .

## 9. Recomendaciones

Se recomienda a la Alta dirección y nivel medio, enfatizar en el cumplimiento y el compromiso del personal vinculado con la Empresa de Licores de Cundinamarca, conocer, orientar y usar el servicio de ventanilla única y realizar sus respectivos aportes. Esta intención busca el cumplimiento de la normatividad, la transparencia y el crecimiento institucional.

La Oficina de Control Interno, recomienda tener en cuenta el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos; reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012: “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.”

Se recomienda apoyar desde las directivas la reactivación y normal funcionamiento de la ventanilla única en la ELC, a cargo de la Subgerencia Administrativa y con coordinación y apoyo de las demás dependencias.

## 10. Fortaleza

Se evidencia que la ventanilla única en la Empresa de Licores de Cundinamarca; tiene las herramientas y la información necesaria para su instalación completa y buen funcionamiento, se encuentra en ejecución la implementación del mismo y aprobación del proceso por parte de los responsables.

**DIEGO ALEXANDER OLIVEROS RUBIO**  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**



# OFICINA DE CONTROL INTERNO



Anexo No. 01

## Reconocimiento público FELICITACIÓN.

*Que en mérito de lo expuesto,*

### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º.** Reconocer y exaltar la labor de **EDUIN ROMERO BURGOS**, por sus aportes, contribución y dedicación en el ejercicio de la profesión en la Empresa de Licores de Cundinamarca - ELC, en la que presta sus servicios profesionales en el campo de la contabilidad pública.

**ARTÍCULO 2º.** La presente Resolución en nota de estilo será entregada a **Eduin Romero Burgos** en el Marco del XI Congreso Nacional de Contabilidad Pública 2019, a realizarse en el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla los días 26, 27 y 28 de junio de 2019. Copia de esta Resolución se enviará a los medios de comunicación y se efectuará su divulgación en la página web de la Contaduría General de la Nación.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

*Dada en Bogotá D.C., a los 21 días del mes de junio de 2019.*

