



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA

INFORME PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2019

**PRESENTADO POR
OFICINA DE CONTROL INTERNO**





INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “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 (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”

Por lo anterior la Oficina de Control Interno de la Empresa de Licores de Cundinamarca, se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2019.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno – OCI como fuente de información tiene en cuenta lo siguiente:

- El sistema de gestión documental ORFEO, el cual recopila todas las peticiones radicadas personalmente ante la ventanilla única.
- Los requerimientos tramitados a través de correos electrónicos, buzones de sugerencias y pagina WEB.

DESARROLLO DEL INFORME

1. Periodo a informar.

Segundo semestre 2019, periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2019.

2. Objetivo

Informar seguimiento de 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 periodo evaluado, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las





respuestas, controlar las desviaciones en el servicio prestado, 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 recibidas por alguno de los medios dispuestos, el 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 **PQRSDF**, que ingresaron a la Empresa de Licores de Cundinamarca, durante el segundo semestre de 2019

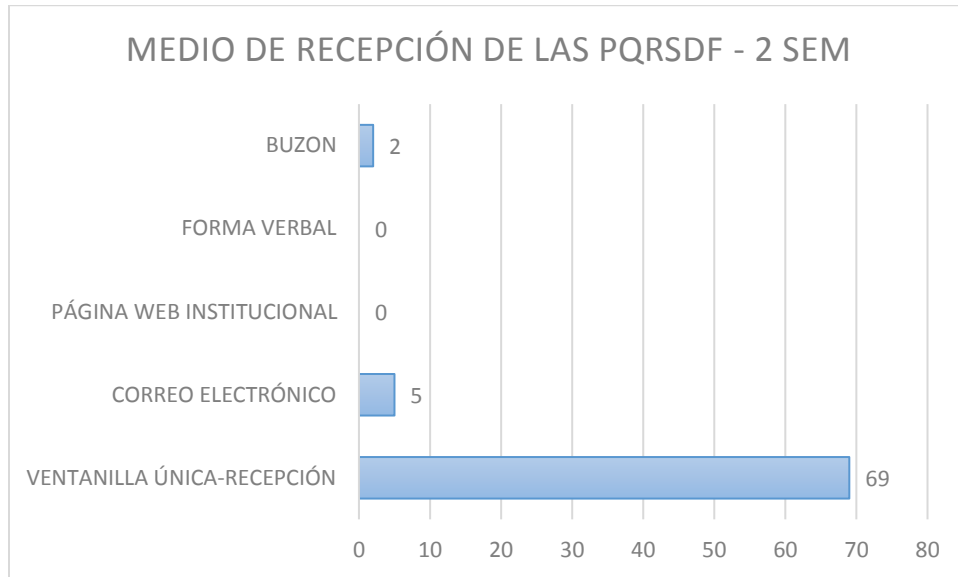
MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF

Durante el Segundo Semestre de 2019, de acuerdo a la información reportada por las dependencias, se radicaron **PQRSDF**, a través del Sistema de Ventanilla Única, 50; mediante correo electrónico 1; por medio de web institucional no se presentaron, en buzón de sugerencia 2; y de forma verbal no hubo.

MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF				
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD 3 TRIM	CANTIDAD 4 TRIM	CANTIDAD TOTAL	PORCENTAJE
VENTANILLA ÚNICA-RECEPCIÓN	50	19	69	90,79%
CORREO ELECTRÓNICO	1	4	5	6,58%
PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	0	0	0	0,00%
FORMA VERBAL	0	0	0	0,00%
BUZON	2	0	2	2,63%
TOTAL	53	23	76	100%

Tabla medio de recepción PQRSDF Segundo Semestre de 2019.





Grafica medio de recepción PQRSDF Segundo Semestre de 2019.

La mayor parte de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones, en este periodo informado, se reciben por ventanilla única o recepción, lo que es una tendencia en la ELC. Así mismo el buzón de sugerencias se ha estado usando aunque en porcentaje bajo, no se evidencia ninguna, por medio de la página web, lo que sugiere realizar una publicación masiva que incremente el conocimiento de este canal de comunicación.

GRÁFICA DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS.

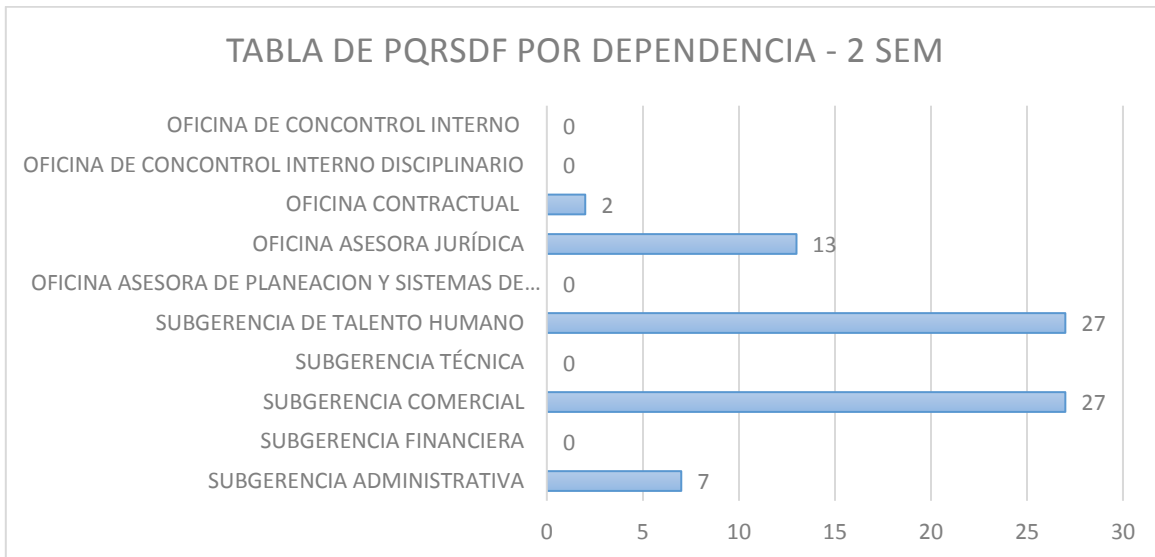
Todas las dependencias están sujetas a recibir y a dar respuesta en términos, a las **PQRSDF** recibidas de la ciudadanía o personal interno, que estén dirigidas a un puesto de trabajo o a la Empresa de Licores de Cundinamarca. Con la ventanilla única se busca centrar y estandarizar el procedimiento de recepción y respuesta a las **PQRSDF**, como está determinado por la Ley.



TABLA DE PQRSDF POR DEPENDENCIA – 2 SEMESTRE

DEPENDENCIA	CANTIDAD 3 TRIM	CANTIDAD 4 TRIM	CANTIDAD TOTAL	PORCENTAJE
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	5	2	7	9%
SUBGERENCIA FINANCIERA	0	0	0	0%
SUBGERENCIA COMERCIAL	17	10	27	36%
SUBGERENCIA TÉCNICA	0	0	0	0%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	20	7	27	36%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0	0	0	0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9	4	13	17%
OFICINA CONTRACTUAL	2	0	2	3%
OFICINA DE CONCONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0%
OFICINA DE CONCONTROL INTERNO	0	0	0	0%
TOTAL	53	23	76	100%

Gráfica PQRSDF Segundo Semestre 2019 por dependencias.



Al analizar la gráfica definimos el mayor número de **PQRSDF**, que se recibe es en la Subgerencia Comercial y en la subgerencia de Talento Humano con un total de 27 solicitudes cada una reportadas en el Segundo Semestre de 2019, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de estas dependencias





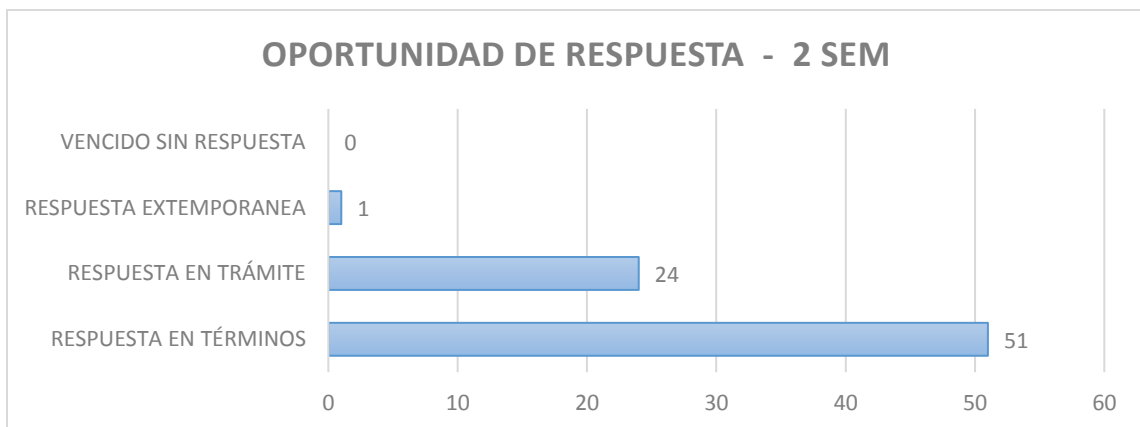
están básicamente centradas en las solicitudes de personal que mantuvo o en la actualidad tiene algún tipo de vínculo laboral con la entidad y solicitudes realizadas por los distribuidores de nuestros productos a nivel nacional, según solicitudes realizadas por los clientes.

Son seguidos de la Oficina Asesora Jurídica, la cual cuenta con requerimientos realizados por juzgados y/o demandas en curso, así mismo se evidencia que la Subgerencia Técnica, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas de Información y las Oficinas de Control Disciplinario e Interno de gestión no ha recibido PQRSD en el periodo informado, La Oficina de Gestión Contractual ha recibió 2, presentando un nivel bajo de **PQRSD**, en general.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LOS PQRSD

OPORTUNIDAD	CANTIDAD 3 TRIM	CANTIDAD 4 TRIM	CANTIDAD TOTAL	PORCENTAJE
RESPUESTA EN TÉRMINOS	35	16	51	67,1%
RESPUESTA EN TRÁMITE	17	7	24	31,6%
RESPUESTA EXTEMPORANEA	1	0	1	1%
VENCIDO SIN RESPUESTA	0	0	0	0,0%
TOTAL	53	23	76	100%

Tabla oportunidad de respuesta de los PQRSD



Gráfica de PQRSD en tiempo de respuesta.





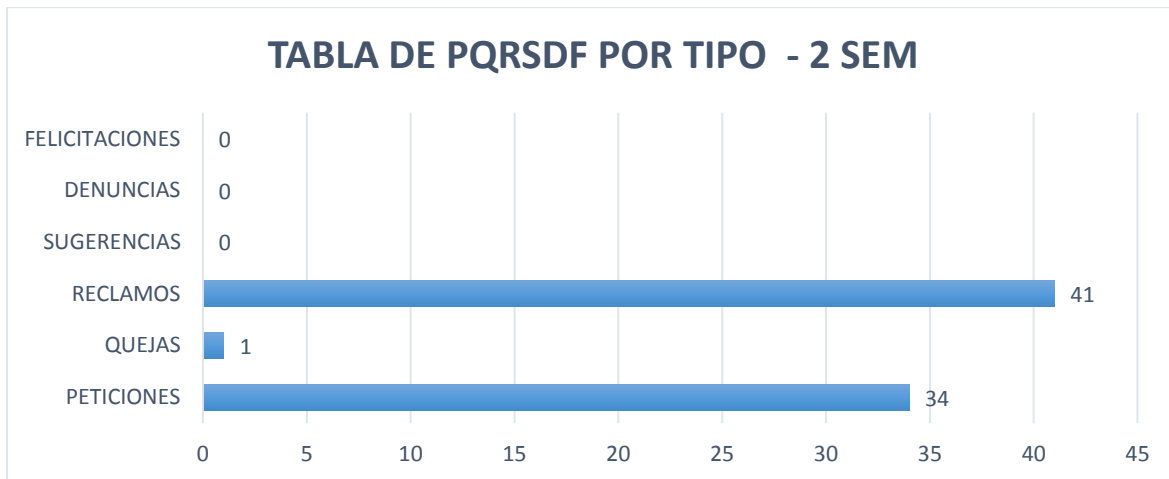
Las **PQRSDF**, recibidas en el Segundo Semestre de 2019, han sido gestionadas y atendidas un porcentaje de 67%; se encuentran 31.6% en trámite y se observa que una fue respondida de manera extemporánea, debido a causas ajenas a la persona y al proceso, generando una alerta pero sin riesgo alguno. Se puede concluir que hay buena comunicación, que se ha venido implementando el mejoramiento continuo en la ELC.

TIPO DE PQRSDF

Peticiones; Quejas; Reclamos; Sugerencias; Denuncias y Felicitaciones. Definidos por la sigla PQRSDF, busca dar respuesta en tiempo apropiado y a satisfacción de la ciudadanía.

TABLA DE PQRSDF POR TIPO				
DEPENDENCIA	CANTIDAD 3 TRIM	CANTIDAD 4 TRIM	CANTIDAD TOTAL	PORCENTAJE
PETICIONES	11	23	34	45%
QUEJAS	1	0	1	1%
RECLAMOS	41	0	41	54%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
DENUNCIAS	0	0	0	0%
FELICITACIONES	0	0	0	0%
TOTAL	53	23	76	100%

Cuadro PQRSDF por tipo segundo semestre



Gráfica clase de PQRSDF recibidas segundo semestre de 2019.





Del total de las **PQRSDF**, recibidas en el Segundo Semestre de 2019, se observó que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos bajo el tipo de reclamos representaron el 54%, de participación, los cuales se vieron reflejados en el tercer trimestre del año ya que en el cuarto trimestre no se presentaron, esto fue dado a coyuntura presentada en la ELC;

Se puede inferir que las 34 peticiones presentadas fueron debido a solicitud de información de parte de terceros, lo que genera realizar una revisión de la información publicada en los medios virtuales de comunicación. Así mismo se evidencia que las sugerencias y denuncias requieren una mayor publicidad a nivel interno puesto que no se presentaron en la vigencia evaluada.

CONCLUSIONES

Para el Segundo Semestre de 2019, se puede evidenciar que el sistema de **PQRSDF**, presenta una situación inusual por no respuesta a una (1) PQRSDF de manera extemporánea, se concluye que el 99% de las respuestas restantes tuvieron un manejo satisfactorio y se cumplió con los términos de entrega.

Así mismo se evidencia la solicitud de información por parte de externos y la baja denuncia y sugerencias no tienen la difusión esperada, por lo anterior se concluye que la oficina de Control Interno debe seguir apoyando las iniciativas de difusión de los canales de comunicación, así mismo capacitar al personal con las diferentes iniciativas 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.

Se debe continuar trabajando por el mejoramiento de la información tanto interno como externo y una mejor capacidad de interacción con la ciudadanía.

Se recomienda seguir fortaleciendo los diferentes canales 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.





RECOMENDACIONES

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

La Oficina de Control Interno, recomienda tener en cuenta siempre 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 realizar análisis de las solicitudes de información presentadas con el fin de alimentar nuestros canales virtuales de comunicación y presentar soluciones al cliente interno y externo en materia de información y comunicación con la Empresa de Licores de Cundinamarca.

FORTALEZAS

- Se cuenta con proceso y procedimiento actualizado, aprobado y dispuesto en la intranet institucional, conteniendo cuatro flujogramas donde se especifica el manejo de los 4 canales de comunicación dispuestos en la entidad.
- Se evidencia actualización de la página WEB de la entidad, en donde se cuenta con un espacio link Transparencia, más amigable con los visitantes y de fácil acceso, que permite a este canal ser un lugar de constante revisión.

OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI-ELC

Elaborado por:

DIANA GICED LOPEZ PRADA

Contratista Oficina de Control Interno

