



# EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME PQRSD

PERIODO PRIMER SEMESTRE  
VIGENCIA 2020

COTA, CUNDINAMARCA  
JULIO 2020





# OFICINA DE CONTROL INTERNO

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la Constitución Política Colombiana, que 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.”* La Empresa de Licores de Cundinamarca, cumple con el deber constitucional de brindar la información requerida a cualquier ciudadano que la solicite.

Cualquier ciudadano puede solicitar y obtener acceso a la información y documentación que repose en las diferentes entidades públicas, siempre y cuando no se trate de información que, por ley, 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 2020

### 2. OBJETIVO

Hacer seguimiento e informar sobre 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 2020, 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 de la empresa.

### 3. ALCANCE

La empresa de Licores de Cundinamarca, ha fortalecido su comunicación con los ciudadanos, creando mecanismos que permitan de manera breve y resumida, que 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 en términos, 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 2020 de acuerdo a la información reportada por cada una de las cinco subgerencias y cinco oficinas, se radicaron 331 PQRSD, a través del Sistema de Ventanilla Única, mediante correo electrónico, web institucional, buzón de sugerencia y de forma verbal, distribuidas de la siguiente manera:

TABLA PQRSD SEMESTRAL POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE 2020	MEDIO DE RECEPCION					
	VENTANILLA UNICA-RECEPCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	FORMA VERBAL	BUZON	TOTAL
	8	271	52	0	0	331





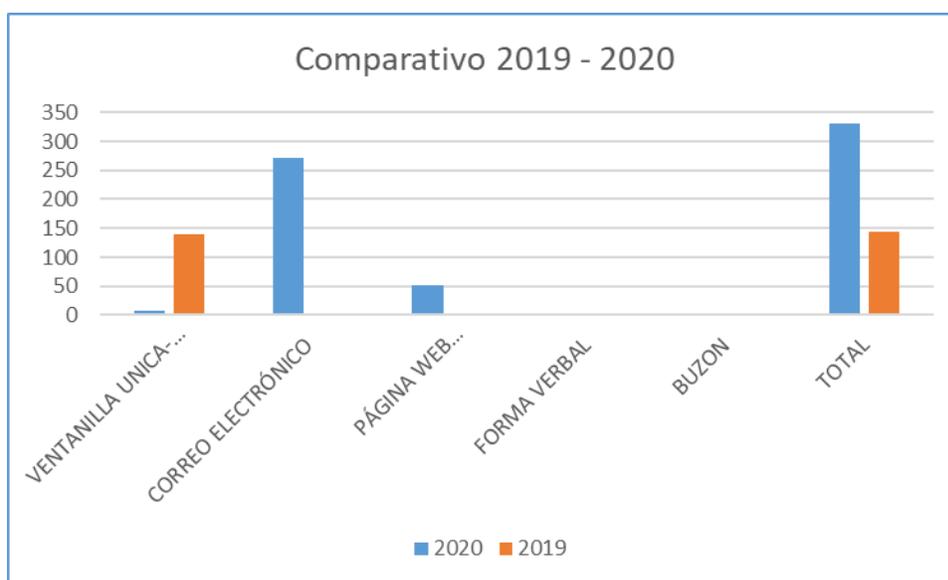
## 5. COMPARATIVO

En comparación con el mismo período del año inmediatamente anterior se tiene:

TABLA PQRSDF SEMESTRAL POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE	MEDIO DE RECEPCION					TOTAL
	VENTANILLA UNICA- RECEPCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	FORMA VERBAL	BUZON	
2020	8	271	52	0	0	331
2019	140	2	0	0	1	143

En total, las PQRSF, respecto al mismo periodo del año 2019, aumentaron un 132%, pasando de 143 en 2019 a 331 en 2020, esto se atribuye principalmente a la promoción que se hizo por los medios del correo electrónico y la página institucional, la cual facilita la comunicación con los ciudadanos y sobre todo con los clientes.

De las peticiones y reclamos, con la utilización de medios digitales, se logró un mayor contacto con los clientes, lo que ha permitido un mayor acercamiento y establecer pautas de peticiones.





Respecto al segundo semestre de 2019:

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%

Respecto al semestre inmediatamente anterior, las PQRSF, aumentaron en un 330%, siendo la subgerencia comercial, la dependencia más requerida por concepto de solicitud de información y la negociación de nuevos productos para atender la pandemia Covid 19, como lo son Alcohol y gel antibacterial.

La venta de alcohol al 96%, también tuvo un incremento notable, además de las nuevas líneas de negocio y el apoyo que se dio a entidades públicas con la donación de estos productos, el apoyo con transporte de materiales y medios logísticos suministrados por la empresa a entidades del orden territorial y nacional.





## 6. PQRSF 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

TABLA PQRSDF SEMESTRAL POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE 2020	MEDIO DE RECEPCION					
	VENTANILLA UNICA-RECEPCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	FORMA VERBAL	BUZON	TOTAL
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0
SUBGERENCIA FINANCIERA	0	12	0	0	0	12
SUBGERENCIA COMERCIAL	0	236	52	0	0	288
OFICINA CONTRACTUAL Y JURIDICA	4	3	0	0	0	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	0	0	0	0	0	0
SUBGERENCIA TÉCNICA	0	20	0	0	0	20
SUBGERENCIA TALENTO HUMANO	4	0	0	0	0	4
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0

La Subgerencia Comercial, es quien ejerce la parte misional, junto con la Subgerencia Técnica.

De los 331 PQRS, 288 han sido para esta subgerencia, derivado principalmente de su misionalidad y el contacto directo con el cliente, distribuidores y proveedores, la promoción de los medios electrónicos, el correo electrónico, la página web y los medios alternativos de comunicación con nuestros clientes, que junto con la Subgerencia Técnica atienden los requerimientos de los clientes.



## 7. TIPOS DE SOLICITUD

La solicitud de información es el tipo de solicitud mas utilizado por los ciudadanos.

Respecto a las quejas, solo se presentaron dos durante el semestre.

La Subgerencia Técnica presentó 20 reclamos sobre productos, de los cuales, el 50% correspondieron a bebidas alcohólicas no fabricadas por la empresa, correspondiente a licor adulterado o errores en la manipulación del producto.

TABLA PQRSDF SEMESTRAL POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE 2020	TIPO DE SOLICITUD						TOTAL
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0
SUBGERENCIA FINANCIERA	12	0	0	0	0	0	12
SUBGERENCIA COMERCIAL	286	2	0	0	0	0	288
OFICINA CONTRACTUAL Y JURIDICA	7	0	0	0	0	0	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	0	0	0	0	0	0	0
SUBGERENCIA TÉCNICA	0	0	20	0	0	0	20
SUBGERENCIA TALENTO HUMANO	4	0	0	0	0	0	4
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0

Estas peticiones también se dieron con relación a los nuevos productos de la empresa de Licores de Cundinamarca, como son alcohol y gel, de los productos puestos en el mercado a finales de 2019.

Producto de la Pandemia por Covid 19, la ventanilla única de recepción, fue reemplazada por los medios informáticos.

Se dio respuesta en términos al 100% de las solicitudes de los ciudadanos, de las entidades y empresas que requirieron algún tipo de información o petición a la empresa.



## 8. CONCLUSIONES

Para el primer semestre de 2020 se puede evidenciar que el sistema de PQRSD, dio respuesta oportuna al ciudadano, del 100% de las solicitudes, a las entidades y empresas, a pesar de que la mayoría de los trabajadores de la Empresa de Licores de Cundinamarca se encontraron en tele trabajo.

El incremento en las PQRSD, se dio principalmente a la promoción de los medios electrónicos y digitales que permiten el acercamiento con el ciudadano.

Se cumple con el proceso establecido por la Empresa de Licores de Cundinamarca para la respuesta en términos al ciudadano.

La empresa cuenta con estudios que le permiten analizar el comportamiento del producto en el mercado, que junto con los datos que se obtienen del sistema de PQRSD, se obtiene información importante.

## 9. RECOMENDACIONES

Se recomienda mantener la comunicación con el ciudadano, utilizando todos los canales disponibles para tal fin, llevar estadísticas que permitan generar información sobre la atención al ciudadano.

Se da cumplimiento al 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." El procedimiento es claro y todas las dependencias lo conocen.

Llevar un cuadro estadístico que permita obtener información sobre las causas de los reclamos a la Subgerencia Técnica y que sea de conocimiento para las demás dependencias.

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

