



# EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME PQRSD

**PERIODO: SEGUNDO SEMESTRE  
VIGENCIA 2020**

**COTA, CUNDINAMARCA  
ENERO 2021**





# 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.

Segundo 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 segundo 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

Desde 2019, la empresa de Licores de Cundinamarca, ha fortalecido su comunicación con los ciudadanos, creando mecanismos que permitan de manera breve y resumida, los procesos y procedimientos se han actualizado de manera que se brinde una respuesta efectiva al ciudadano. El proceso 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 PQRSDF.

El seguimiento que hace la Oficina de Control Interno de la Empresa de Licores de Cundinamarca, es una evaluación independiente, que se publica para cumplir con los parámetros de transparencia y publicidad.



#### 4. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF

Durante el segundo semestre de 2020 de acuerdo a la información reportada por cada una de las cinco subgerencias y cinco oficinas, se radicaron 284 PQRSDF, a través del Sistema de Ventanilla Única, mediante correo electrónico, web institucional, buzón de sugerencia y de forma verbal, las cuales se distribuyeron la siguiente manera teniendo en cuenta el medio de recepción:

TABLA PQRSDF SEMESTRAL POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE 2020	MEDIO DE RECEPCION					
	VENTANILLA UNICA-RECEPCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	FORMA VERBAL	BUZON	TOTAL
Total	18	188	78	0	0	284

Se denota que la utilización del correo electrónico sigue siendo un medio efectivo para la comunicación con el ciudadano, especialmente en tiempo de pandemia.

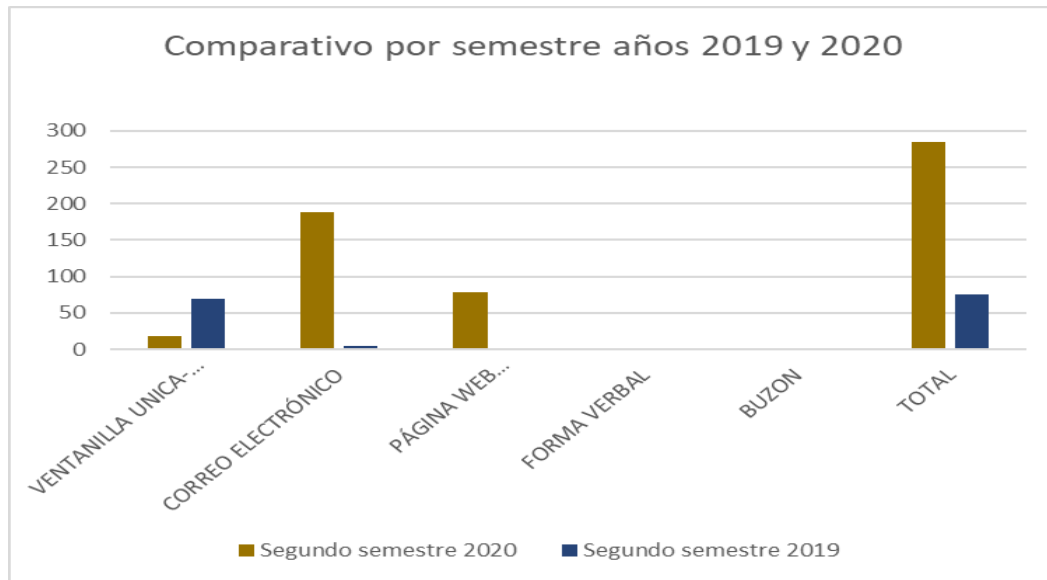
#### 5. COMPARATIVO

En comparación con el mismo semestre inmediatamente anterior se tiene:

En total, las PQRSF, respecto al primer periodo de 2020, las PQRSF, se redujeron en un 16%, pasando de 331 en el primer semestre de 2020 a 284, en el segundo semestre del mismo año, manteniendo la constante del correo electrónico y la página web, como el mecanismo más utilizado por los ciudadanos para el contacto con la empresa.

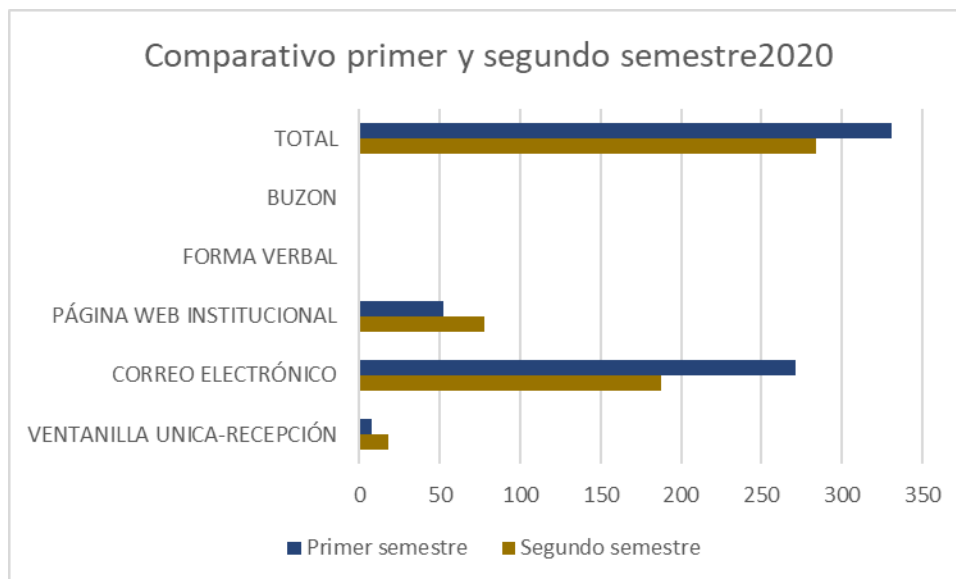
TABLA PQRSDF SEMESTRAL POR DEPENDENCIA 2020	MEDIO DE RECEPCION					
	VENTANILLA UNICA-RECEPCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	FORMA VERBAL	BUZON	TOTAL
Segundo semestre	18	188	78	0	0	284
Primer semestre	8	271	52	0	0	331





Con la promoción que se hace en el segundo semestre de la página web de la empresa, se logra incrementar la comunicación con el ciudadano por este medio.

Respecto al segundo semestre de 2019





Respecto al segundo semestre 2020 en comparación con el de 2019, se logra vincular los medios electrónicos y con esto dar mayor participación a la ciudadanía.

## 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.

TABLA PQRSDF SEMESTRAL POR DEPENDENCIA 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	6	0	0	0	6
SUBGERENCIA COMERCIAL	0	153	78	0	0	231
OFICINA CONTRACTUAL Y JURIDICA	8	12	0	0	0	20
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	0	0	0	0	0	0
SUBGERENCIA TÉCNICA	0	17	0	0	0	17
SUBGERENCIA TALENTO HUMANO	10	0	0	0	0	10
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
<b>Segundo semestre 2020</b>	<b>18</b>	<b>188</b>	<b>78</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>284</b>



La Subgerencia Comercial, nuevamente es quien recibe y tramita la mayor cantidad de solicitudes, esto debido a que con los productos Alcohol antiséptico, gel antibacterial y la atención a distribuidores y clientes, tiene mayor requerimiento.

De los 284 PQRS, 231 corresponden a esta esta subgerencia, derivado principalmente de su misionalidad, el correo electrónico está direccionado a esta dependencia con el objetivo de dar respuesta pronta y en términos a nuestros clientes y colaboradores.

La venta de alcohol en sus presentaciones al 96%, y antiséptico, fue uno de los productos de mayor demanda tanto para entidades públicas como para los distribuidores.

## 7. TIPOS DE SOLICITUD

Al igual que para el primer semestre, la solicitud de información es el tipo de solicitud más utilizado por los ciudadanos.



TABLA PQRSDF SEMESTRAL POR DEPENDENCIA 2020	TIPO DE SOLICITUD						TOTAL
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0
SUBGERENCIA FINANCIERA	6	0	0	0	0	0	6
SUBGERENCIA COMERCIAL	230	1	0	0	0	0	231
OFICINA CONTRACTUAL Y JURIDICA	20	0	0	0	0	0	20
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	0	0	0	0	0	0	0
SUBGERENCIA TÉCNICA	0	0	17	0	0	0	17
SUBGERENCIA TALENTO HUMANO	10	0	0	0	0	0	10
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
Segundo semestre 2020	266	1	17	0	0	0	284

Ser resalta que, en el semestre, se recibió solo una queja por cuestiones de servicio a la subgerencia comercial.

La Subgerencia Técnica presentó 17 reclamos sobre productos, los cuales se respondieron en términos.





## 8. CONCLUSIONES

Para el segundo semestre de 2020 se puede evidenciar que el sistema de PQRSDF, dio respuesta oportuna al ciudadano, en el 100% de los casos.

Los nuevos productos para la atención de la pandemia, registraron la mayor cantidad de solicitudes para suministro.

El incremento en las PQRSDF, en los medios electrónicos, reflejan una mayor comunicación con los ciudadanos, pasando de 5 a más de 200, de los cuales, la mayoría fueron relativos a los nuevos productos.

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 PQRSDF, 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.

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