



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA

INFORME PQRSDF

PERIODO

PRIMER SEMESTRE

VIGENCIA 2021

PRESENTADO POR

OFICINA DE CONTROL INTERNO

EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA

Por Política Presidencial Cero Papel, se recomienda solo imprimir este documento de ser necesario.



 /CundiGov  @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
Autopista Medellín Km 3.8 Vía Siberia, Cota
NIT 899.999.084-8
Código Postal: 250017 - Conmutador 2377777
Línea de atención al Cliente: 018000117090
www.licoreracondinamarca.com.co
licorera@elc.com.co



INTRODUCCIÓN

La Carta 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 forma, Los particulares 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 reservados, 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.

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:

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.

Por Política Presidencial Cero Papel, se recomienda solo imprimir este documento de ser necesario.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
Autopista Medellín Km 3.8 Vía Siberia, Cota
NIT 899.999.084-8
Código Postal: 250017 - Conmutador 2377777
Línea de atención al Cliente: 018000117090
www.licorera.cundinamarca.com.co
licorera@elc.com.co



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.

Por Política Presidencial Cero Papel, se recomienda solo imprimir este documento de ser necesario.



 /CundiGob  @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
Autopista Medellín Km 3.8 Vía Siberia, Cota
NIT 899.999.084-8
Código Postal: 250017 - Conmutador 2377777
Línea de atención al Cliente: 018000117090
www.licoreracondinamarca.com.co
licorera@elc.com.co



DESARROLLO DEL INFORME

1. PERIODO A INFORMAR

Informe correspondiente al primer semestre 2021.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento a la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, interpuestas ante la Empresa de Licores de Cundinamarca, durante el primer semestre de la vigencia 2021, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas.

3. ALCANCE

Verificar e informar la oportunidad de respuesta en los PQRSD, que ingresaron a la ELC durante el primer semestre de la vigencia 2021.

4. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

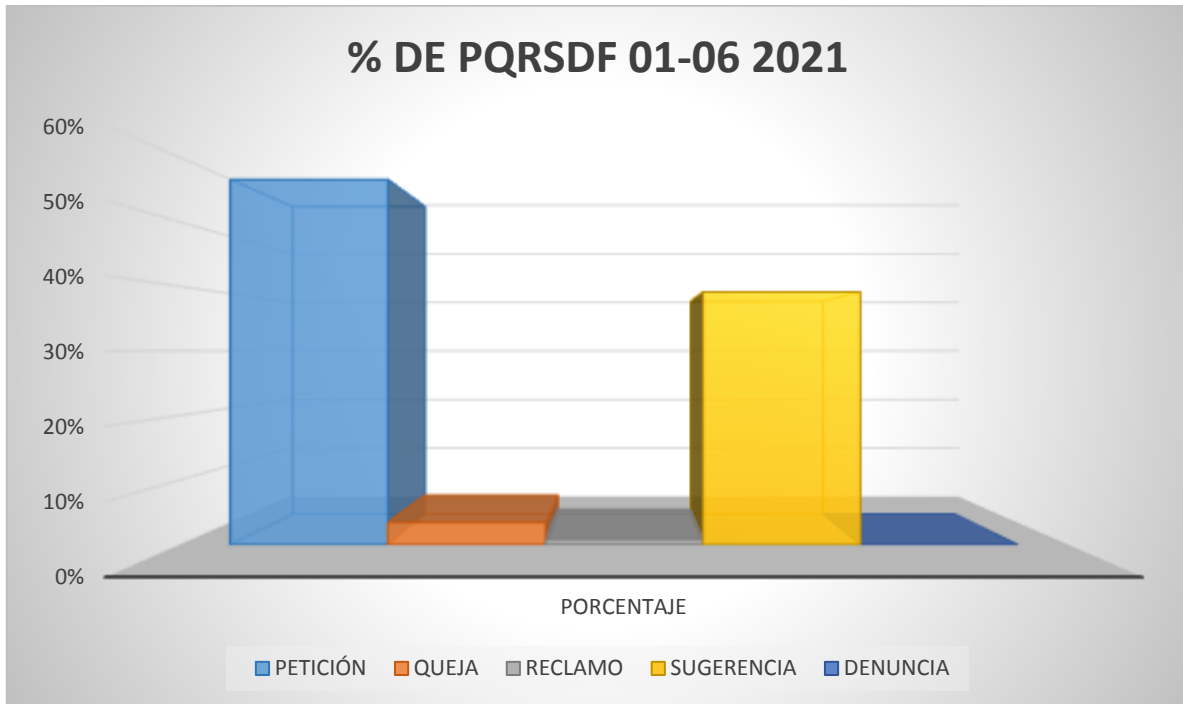
A 30 de junio de 2021 de este informe se han recibido 345 PQRSD, por los canales establecidos por la empresa, como los son, la ventanilla única de correspondencia, la línea de atención al cliente, el enlace fijado en la intranet, etc. Se la ha dado respuesta al 100% de las peticiones y requerimientos realizados por los ciudadanos por los diferentes canales de comunicación.

5. CLASE DE SOLICITUD DE PQRSD

PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN	195	57%
QUEJA	12	3%
RECLAMO	3	1%
SUGERENCIA	135	39%
DENUNCIA	0	0%
TOTAL	345	100%

Por Política Presidencial Cero Papel, se recomienda solo imprimir este documento de ser necesario.





Del total de las 345 (100,0%) PQRSDf, recibidas durante el primer semestre del 2021, se observó que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos bajo el tipo de peticiones representaron el mayor porcentaje con un 57,0%, de participación, seguidamente de las sugerencias con un 39,0%, quejas con un 3,0% y reclamos con el 1,0%.

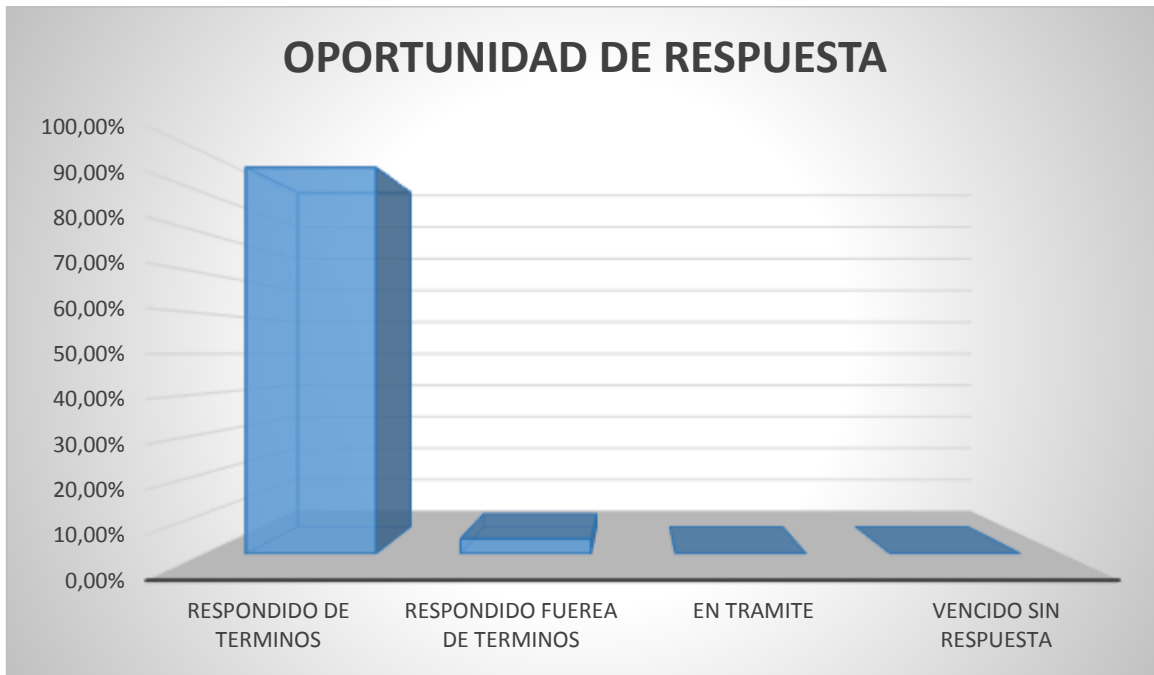
6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LOS PQRSDf

Para la consolidación de esta información, se tomó como base, la entrega de información de cada una de las dependencias, donde se procedió a verificar y consolidar cada requerimiento con el objeto de evidenciar la oportunidad y cumplimiento en los términos de respuesta.

Por Política Presidencial Cero Papel, se recomienda solo imprimir este documento de ser necesario.



ESTADO DE LA SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Respondido en términos	332	96.23%
Respondido fuera del termino	13	3.77%
En tramite	0	0.00%
Vencido sin respuesta	0	0.00%



De las 345 PQRSDf, recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2021, se evidenciaron que el 96,23% (332) cuentan con respuesta dentro de los términos, 3,77% (13) se encuentran en trámite fuera de los tiempos establecidos por ley y no se registra respuestas pendientes vencidas.

Por Política Presidencial Cero Papel, se recomienda solo imprimir este documento de ser necesario.



/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
Autopista Medellín Km 3.8 Vía Siberia, Cota
NIT 899.999.084-8
Código Postal: 250017 - Conmutador 2377777
Línea de atención al Cliente: 018000117090
www.licoreracondinamarca.com.co
licorera@elc.com.co



7. PQRSD por dependencia

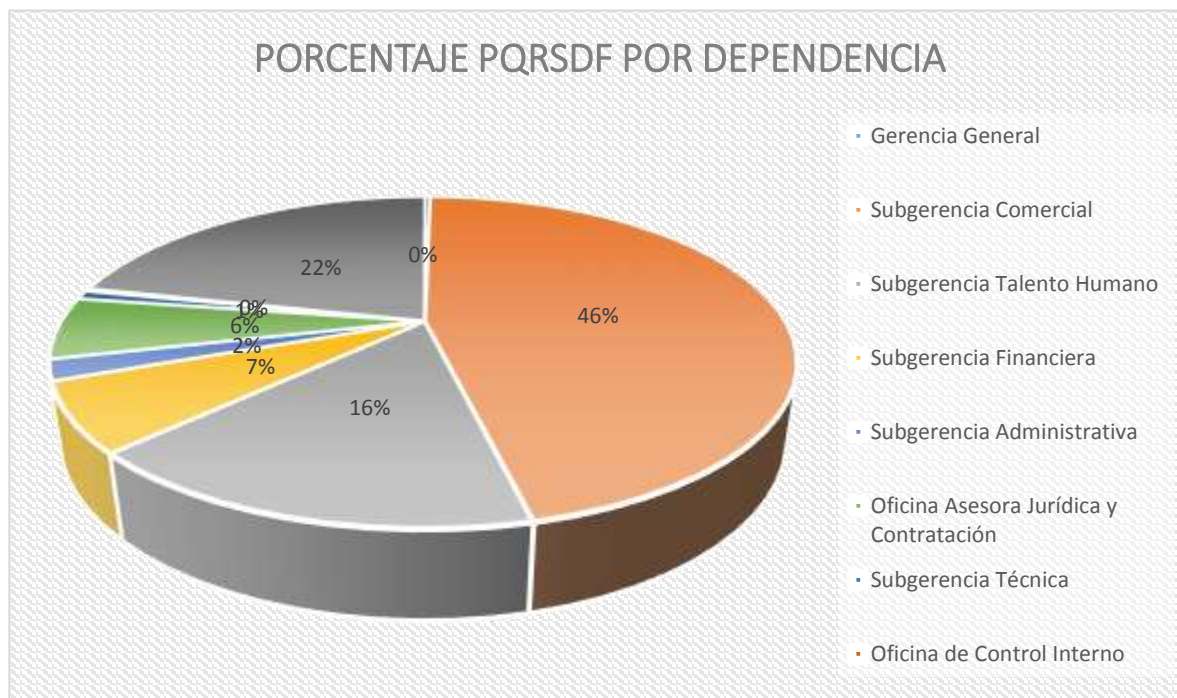
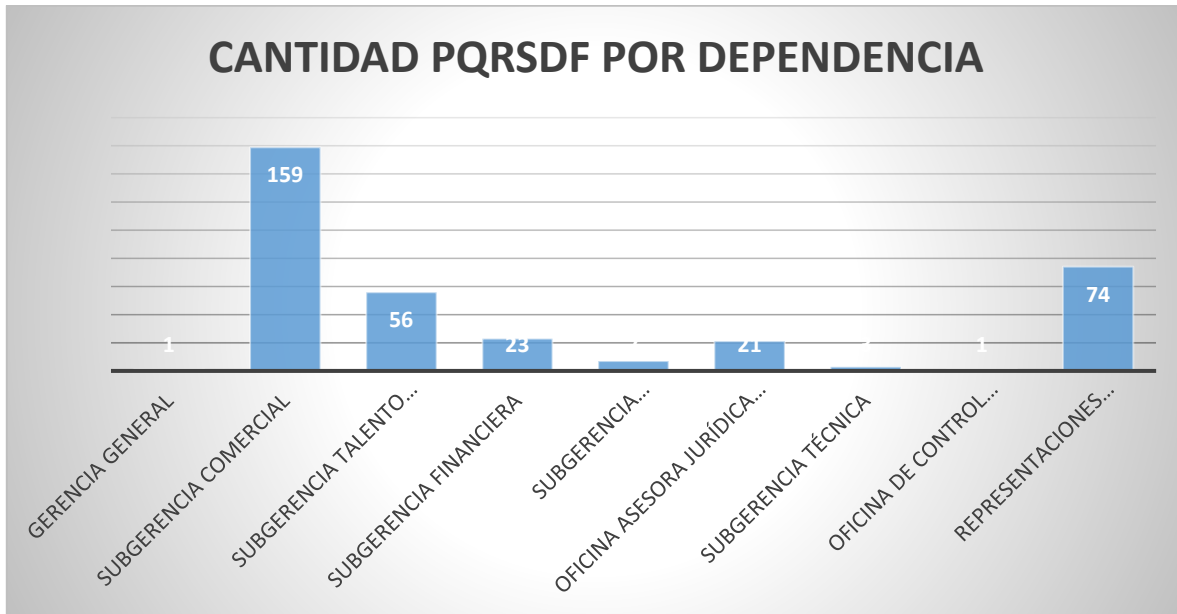
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Gerencia General	1	0.29%
Subgerencia Comercial	159	46.09%
Subgerencia Talento Humano	56	16.23%
Subgerencia Financiera	23	6.67%
Subgerencia Administrativa	7	2.03%
Oficina Asesora Jurídica y Contratación	21	6.09%
Subgerencia Técnica	3	0.87%
Oficina de Control Interno	1	0.29%
Representaciones Continental	74	21.45%

Por Política Presidencial Cero Papel, se recomienda solo imprimir este documento de ser necesario.



 /CundiGov  @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
Autopista Medellín Km 3.8 Vía Siberia, Cota
NIT 899.999.084-8
Código Postal: 250017 - Conmutador 2377777
Línea de atención al Cliente: 018000117090
www.licoreracondinamarca.com.co
licorera@elc.com.co



Por Política Presidencial Cero Papel, se recomienda solo imprimir este documento de ser necesario.



De las 345 PQRSD, recibidas durante el primer semestre 2021, se evidenciaron que el 43.09% (159) se allegaron la Subgerencia Comercial, el 16,23 % (56) a la Subgerencia de Talento Humano, el 6,67% (23) a la Subgerencia Financiera, el 6.09% (21) a la Oficina Asesora Jurídica y de Contratación, el 2.03% a la Subgerencia Administrativa, el 0.87% a la Subgerencia Técnica, la Gerencia General y la Oficina de Control Interno con 0.29% cada una y el distribuidor representaciones Continental con un 21.45% (74).

Por Política Presidencial Cero Papel, se recomienda solo imprimir este documento de ser necesario.



 /CundiGov  @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
Autopista Medellín Km 3.8 Vía Siberia, Cota
NIT 899.999.084-8
Código Postal: 250017 - Conmutador 2377777
Línea de atención al Cliente: 018000117090
www.licoreracondinamarca.com.co
licorera@elc.com.co



8. CONCLUSIONES

Se observa de manera general que hubo un cumplimiento de 96,23% en los términos de respuesta oportuna a los usuarios que lo solicitaron. Se presentó incumplimiento en la atención de las PQRSDF en términos de respuesta oportuna, por lo cual se debe mejorar en este aspecto para el segundo semestre de la vigencia 2021.

Por lo anterior se deduce que la oficina de Control Interno ha establecido un canal de comunicación adecuado con las diferentes áreas de la empresa con el ánimo de proyectar una mejora continua en materia de PQRSDF.

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.

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.”*

JORGE ENRIQUE MACHUCA LOPEZ

GERENTE GENERAL

Elabora: DIEGO ANDRES RODRIGUEZ FORERO

Oficina de Control Interno

Por Política Presidencial Cero Papel, se recomienda solo imprimir este documento de ser necesario.



 /CundiGob  @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
Autopista Medellín Km 3.8 Vía Siberia, Cota
NIT 899.999.084-8
Código Postal: 250017 - Conmutador 2377777
Línea de atención al Cliente: 018000117090
www.licoreracondinamarca.com.co
licorera@elc.com.co