



INFORME PQRSDF
SEGUNDO SEMESTRE 2021
EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA

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.



 /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



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:

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



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.

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. INFORME DEL PERIODO

Informe correspondiente al segundo semestre del 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 segundo 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 PQRSDF, que ingresaron a la ELC durante el segundo semestre de la vigencia 2021.

4. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF

En el segundo semestre del 2021 se han recibido en total 338 PQRSDF, 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 le ha dado respuesta al 99.7% de las peticiones y requerimientos realizados por los ciudadanos por los diferentes canales de comunicación.

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



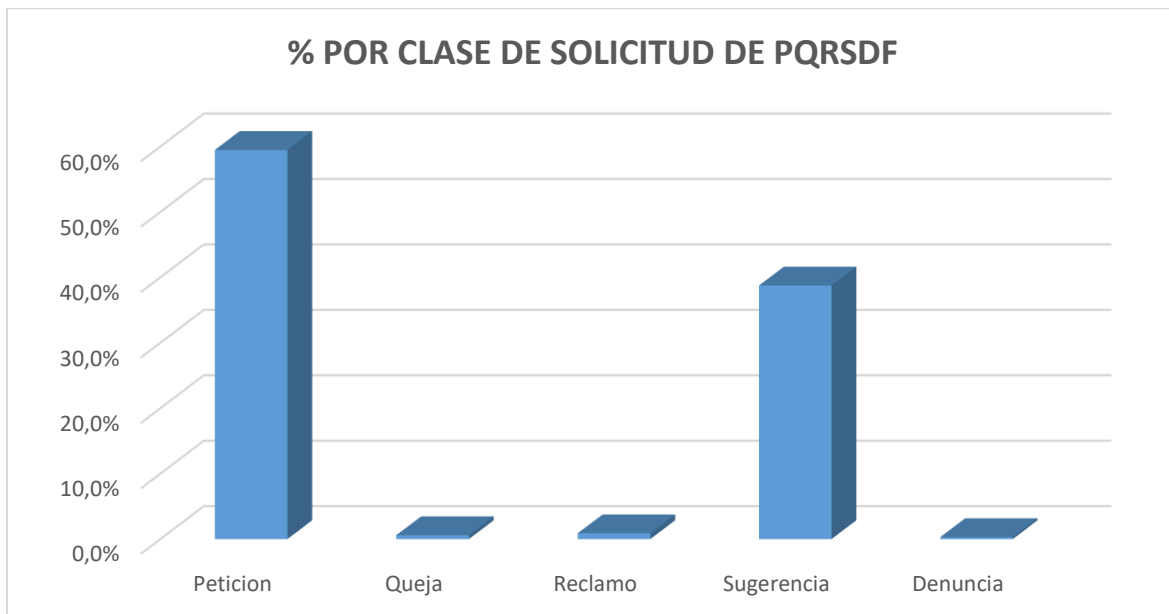
 /CundiGob  @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

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



5. CLASE DE SOLICITUD DE PQRSDF

PQRSDF	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición	201	59,5%
Queja	2	0,6%
Reclamo	3	0,9%
Sugerencia	131	38,8%
Denuncia	1	0,3%
TOTALES	338	100,00%



Del total de las 338 (100,0%) PQRSDF, recibidas durante el segundo semestre del 2021, se observó que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos bajo el tipo de “peticiones” representaron el mayor porcentaje con un 59,5%, de participación, seguidamente de las “sugerencias” con un 38,8%, “reclamos” con un 0,9%, “quejas” con un 0,6% y “denuncias” con el 0,3%.

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

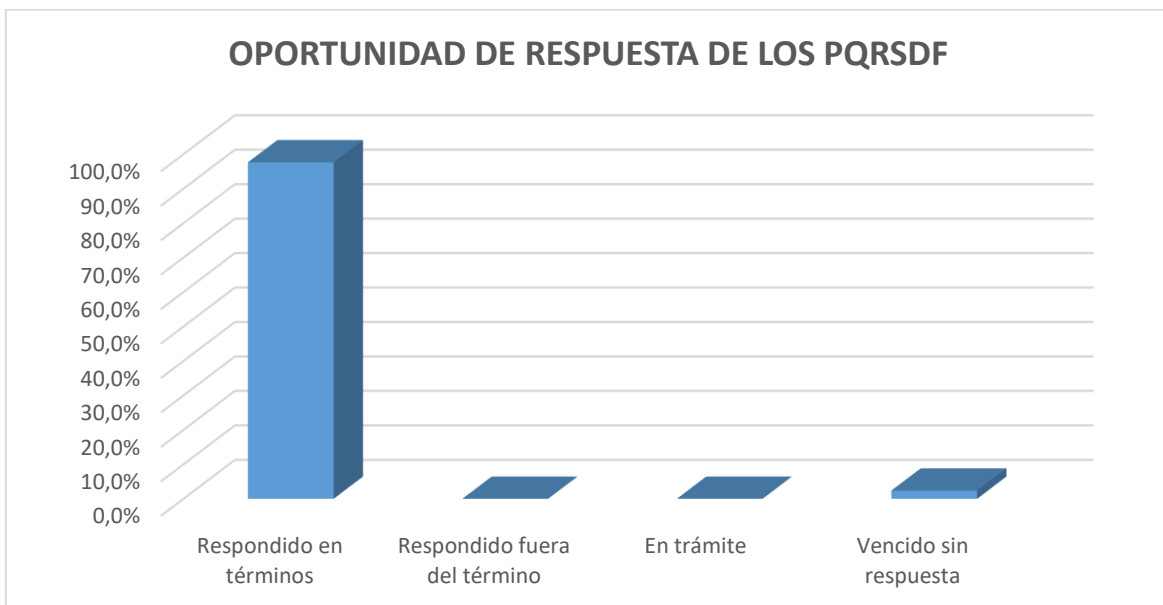




6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LOS PQRSDF

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.

ESTADO DE LA SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Respondido en términos	337	99,7%
Respondido fuera del término	0	0,0%
En trámite	0	0,0%
Vencido sin respuesta	1	0,3%
TOTALES	338	100,0%



De las 338 PQRSDF, recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se evidenciaron que el 99,7% (337) cuentan con respuesta “dentro de los términos”, 0,3% (1) se encuentran en “vencidos sin respuesta” y no se registran respuestas para “respondidos fuera de término” y “en trámite”.

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





Esta única petición que se encuentra en estado “vencido sin respuesta”, será objeto de seguimiento minucioso por parte de la oficina de Control Interno, a fin de darle el respectivo trámite a la mayor brevedad posible.

7. PQRSD POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SUBGERENCIA COMERCIAL	231	68,3%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	43	12,7%
SUBGERENCIA FINANCIERA	10	3,0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	13	3,8%
OF. ASESORA JURIDICA	16	4,7%
SUBGERENCIA TECNICA	4	1,2%
REPCO	21	6,2%
Totales	338	100,0%

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



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

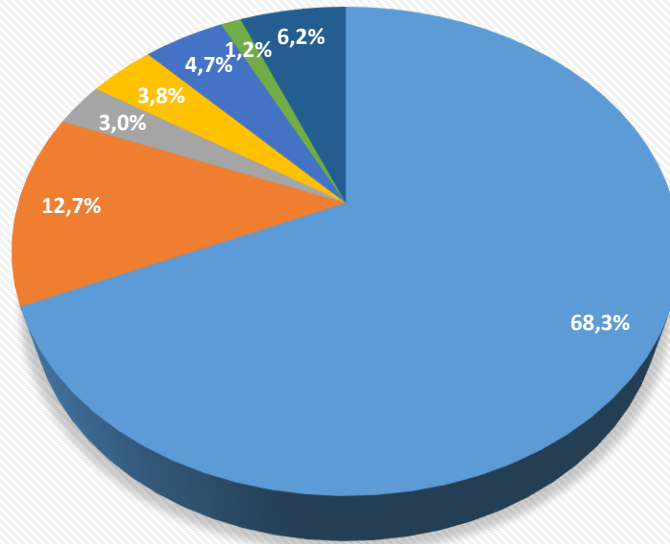


/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

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



% DE PQRSDF POR DEPENDENCIA



- SUBGERENCIA COMERCIAL
- SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO
- SUBGERENCIA FINANCIERA
- SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
- OF. ASESORA JURIDICA
- SUBGERENCIA TECNICA
- REPCO

De las 338 PQRSDF, recibidas durante el segundo semestre 2021, se evidenciaron que el 68.3% (231) se allegaron a la Subgerencia Comercial, el 12.7% (43) a la Subgerencia de Talento Humano, el 3% (10) a la Subgerencia Financiera, el 3,8% (13) a la Subgerencia Administrativa, el 4,7% (16), a la Oficina Asesora Jurídica y Contratación, el 1,2% (4) a la Subgerencia Técnica y a REPCO con el 6,2% (21)

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



[/CundiGov](#) [@CundinamarcaGov](#)
www.cundinamarca.gov.co

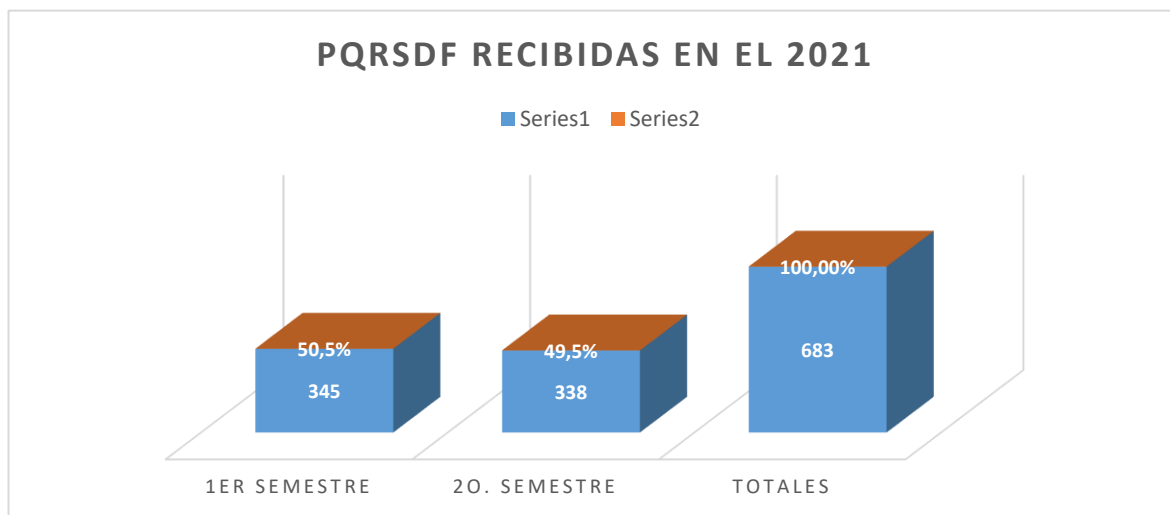
EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
Autopista Medellín Km 3.8 Vía Siberia, Cota
NIT 899.999.084-8
Código Postal: 250017 – Conmutador 2377777
Línea de atención al Cliente: 018000117090
www.licorera.cundinamarca.com.co
licorera@elc.com.co



DEPENDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SUBGERENCIA COMERCIAL	231	68,3%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	43	12,7%
SUBGERENCIA FINANCIERA	10	3,0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	13	3,8%
OF. ASESORA JURIDICA Y CONTRATACION	16	4,7%
SUBGERENCIA TECNICA	4	1,2%
REPCO	21	6,2%
Totales	338	100,0%

8. PQRSDF RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2021

PQRSDF	CANTIDAD	PORCENTAJE
1er semestre	345	50,5%
2o. Semestre	338	49,5%
TOTALES	683	100,00%



semestre y 338 (49,5%) se recibieron en el segundo semestre.

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



9. CONCLUSIONES PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021

Se observa de manera general que hubo un cumplimiento del 99,7% en los términos de respuesta oportuna a los usuarios que lo solicitaron. Se presentó un único incumplimiento en la atención de las PQRSDF en “vencido sin respuesta”, por lo cual se debe mejorar en este aspecto para el primer semestre de la vigencia 2022.

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.

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, en la cual 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. De igual forma en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Atentamente,

OSCAR FELIPE VEGA
JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elabora: Juan Carlos Trujillo B.
Oficina de Control Interno

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