

## **INFORME SEGUIMIENTO PQRS JUNIO 30 DE 2021**

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante Fábrica de Licores del Tolima., con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Gerencia y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de sus procesos.

### **1. OBJETIVOS**

- Analizar la existencia y comportamiento de los diferentes canales de recepción de quejas, sugerencias y reclamos.
- Verificar la oportunidad en la gestión de las quejas, sugerencias y reclamos recibidos.
- Determinar el grado de cumplimiento de la Entidad con respecto a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los estándares para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos establecidos en el numeral IV del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” el cual forma parte integral del Decreto 2641 de 2012 y lo dispuesto en el Decreto 103 de 2015.
- Verificar el adecuado cumplimiento, tanto de la normatividad externa como interna, aplicable al proceso
- Identificar oportunidades de mejora que permitan agregar valor al proceso de servicio al ciudadano.

### **2. CRITERIOS DE AUDITORIA**

- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- circular externa No. 001 de 2012, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno,
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones, artículo 26. → Decreto 0103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19 numeral 3.

- ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículos 3, 5, 7, 8, 9, 53 y 54 entre otros establecidos por el CPA sobre la materia
- Procedimiento Atención Peticiones, Quejas y Reclamos. PR-MV-02 Fábrica de Licores del Tolima.

### 3. METODOLOGIA

La fuente de información para realizar este informe fue tomada de la Secretaria General y del área de mercadeo y ventas de esta última se analizó hasta el mes de mayo.

Se tomó el 100% información para su análisis. Entendiendo el manejo de las PQRS con un proceso global, que en cada dependencia manejan lo propio de su competencia.

De acuerdo con la información tomada se presenta el siguiente comportamiento mensual en presentación:

Para garantizar que la ciudadanía presente las peticiones: v Canal Telefónico: El objetivo es brindar a la ciudadanía información y orientación de la entidad,

**Telefónica:** La entidad cuenta con las líneas de celular No. 3176445797 y 3164530236 para que cualquier ciudadano presente sus recomendaciones, denuncias o críticas acerca de los productos o servicios prestados por la Fábrica, de igual forma también se cuentan con la página web, fan page las cuales serán canales de comunicación válidos para el trámite de los PRQS<sup>1</sup>

**Correo Electrónico:** Cuenta con los correos institucionales, publicados en la página web de la institución.

**Comunicaciones Escritas:** En la entidad los documentos se radican a través de la secretaría de gerencia quien despacha a las diferentes dependencias de la entidad según su competencia.

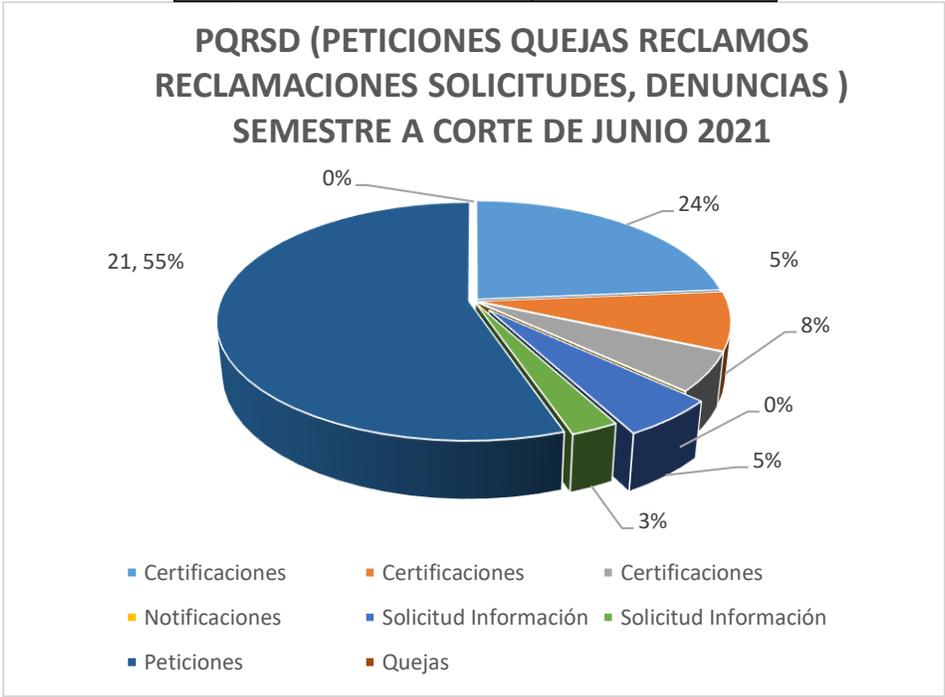
**Canal Virtual:** Cuenta con el acceso que permite a los usuarios comunicarse de manera virtual con la entidad el cual el área de mercadeo recepciona los mensajes. Cuenta con redes sociales que permiten tener un contacto permanente.

Con lo anterior se evidencia el cumplimiento de la entidad según lo estipula el Artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 el cual menciona: “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”.

---

<sup>1</sup> PR-MV-02. Procedimiento atención, quejas y reclamos. V10

CLASE DE PQRSD	TOTALES
Certificaciones	9
Certificaciones	3
Certificaciones	2
Notificaciones	0
Solicitud Información	2
Solicitud Información	1
Peticiones	21
Quejas	0



Para el primer semestre de la vigencia del 2021 se recepcionó con un 24% a las peticiones sobre las demás PQRSD. Estas son recepcionadas a través de los correos electrónicos de las diferentes dependencias responsables. En su gran mayoría se recepcionadas a través del correo electrónico de la Gerencia. También se reciben de manera física. Las certificaciones ocupan un porcentaje del 21%.

### OPORTUNIDAD EN LAS PQRSD

PQRS	OPORTUNIDAD EN DIAS
Certificaciones	9.58
Certificaciones	5
Certificaciones	8
Notificaciones	0
Solicitud Información	45
Solicitud Información	1
Peticiones	10

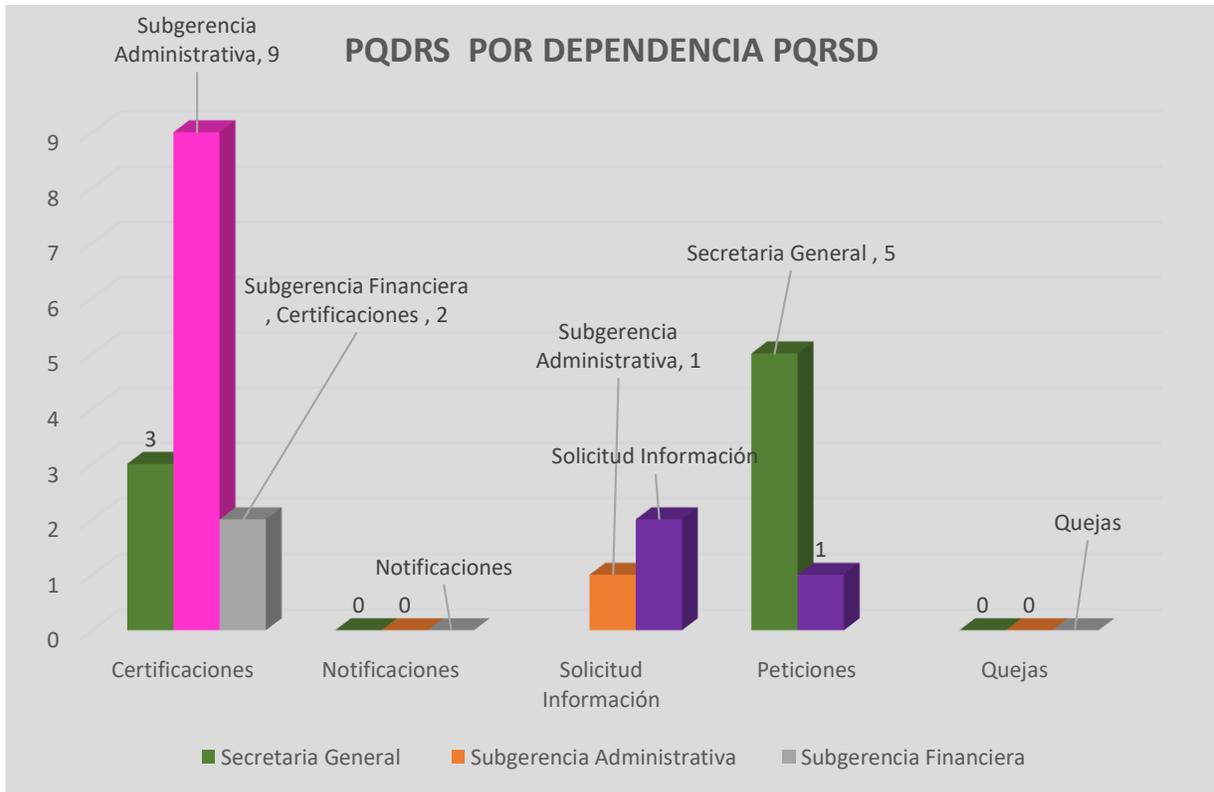
La oportunidad en días de las PQRSD para el semestre en días se muestra. Cabe resaltar que en la mayoría de las certificaciones fueron contestadas en el mismo día. Así mismo la oportunidad para las peticiones hay promedio de oportunidad en 10 días, es decir antes del tiempo a su vencimiento.



Para este periodo se presentaron dos PQRSD de forma extemporánea a cargo de la Subgerencia Administrativa.

No se presentaron PQRSD sin respuesta para este período.

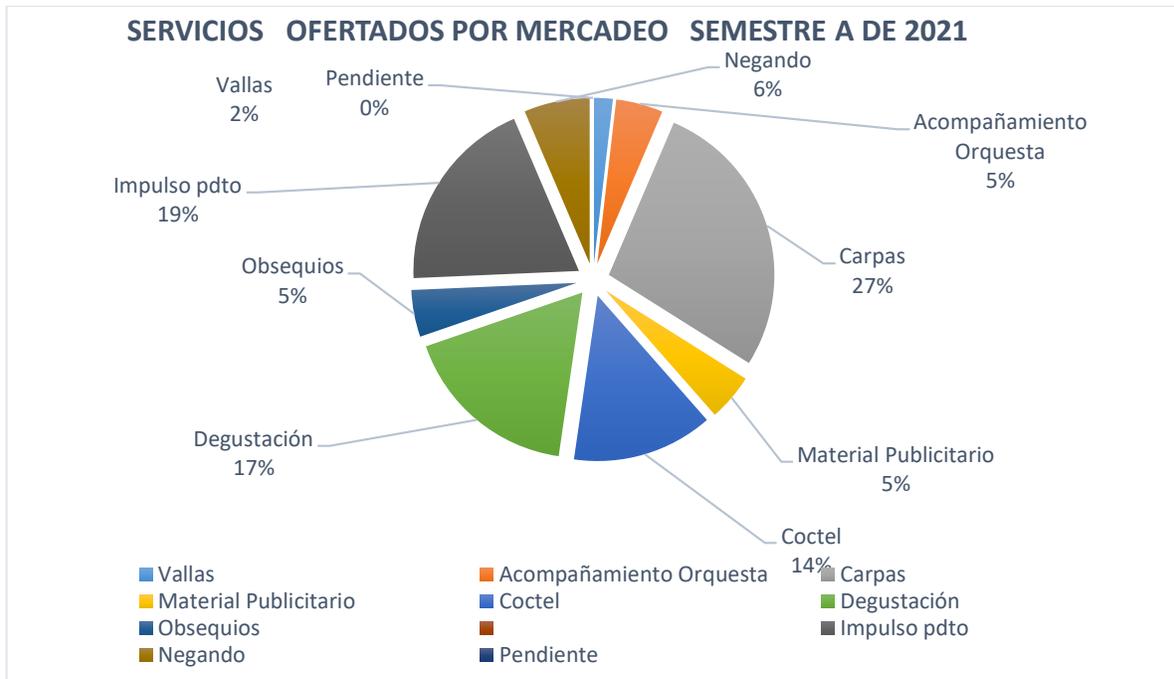
Comparaciones con el semestre A de la vigencia 2020: No se comparó con el semestre A de la vigencia 2020 las PQRSD puesto que la empresa entró el Labores mientras adoptó su protocolo de bioseguridad.



Las dependencias que tiene mayor PQRS son la Subgerencia Administrativa y la Secretaria General, seguido de la Subgerencia Financiera para este primer semestre.

**Denuncias por actos de corrupción.** Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción

## PQRSD RECEPCIONADAS DEL AREA DE MERCADEO Y VENTAS SEMESTRE A 2021 CORTE JUNIO



El presente cuadro presenta todas las solicitudes atendidas por el área de mercadeo y ventas en las cuales se consolidan por mes en el FOR – MV – 17, de acuerdo a la solicitudes son analizadas en conjunto con la gerencia y así realizar las diferentes programaciones.

## 4. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

### ***Secretaría General***

Continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad.

Sin importar el medio utilizado por el cliente para comunicar su PQRSD, deber ser diligenciado el formato correspondiente, bien sea por él directamente o por el funcionario de la Fábrica que la reciba la PQR. Así como lo estipula el procedimiento con el que cuenta la entidad para tal fin.

Al diligenciar el FOR – GJ -08, se recomienda no dejar enmendaduras, tachones, o utilización de corrector, pues la normativa de archivos establece que estos alteran el documento, perdiendo su validez legal, así mismo diligenciar todos los campos de dicho formato de manera completa. Se recomienda se estudie la posibilidad que la entidad adquiere un software para el manejo y trámites de las PQRSD, y el funcionamiento de la ventanilla única pues La Fábrica podrá controlar y medir el recibimiento y contestación de las pqrSD de manera efectiva. Se verifican los datos del solicitante de manera automática y tecnológica, sin la intervención humana y con la precisión de los sistemas.

Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario el líder del proceso incluya este riesgo en el mapa de riesgos del procesos.

### **Recomendaciones Area de Mercadeo y Ventas.**

- Incluir en los consolidados del mes todos las solicitudes de servicio, apoyo, con el propósito que la información sea veraz y oportuna, pues se observó varios oficios radicados que no están en el consolidado del mes respectivo.
- Solicitar a Secretaría de Gerencia entregar inmediatamente las solicitudes para la respectiva gestión del área.

### **4.4 Secretaría de Gerencia.**

Continuar remitiendo de manera oportuna la información respectiva a las dependencias correspondientes para su trámite respectivo.

Solicitar a la secretaría de gerencia de la entidad todas las PQRSD que recepcionen las dependencias, para el respectivo control de términos que tenga que realizar dicha dependencia.

Nelka Posada Sánchez  
Jefe de Control Interno