

## **INFORME SEGUIMIENTO PQRS DIC 30 DE 2018**

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 las 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 de la Subgerencia de Mercadeo 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

## OPORTUNIDAD EN LA CONTESTACION DE LAS PQRS

CLASE DE PQRS	OPORTUNIDAD JULIO	OPORTUNIDAD AGOSTO	OPORTUNIDAD SEPTIEMBRE	Oportunidad días OCTUBRE	Oportunidad días NOVEMBRE	Oportunidad días DICIEMBRE	Total Promedio Oportunidad
Certificaciones	1	1	6,1	4	4	3	4,10
Notificaciones	1	0					0,17
Solicitud Información	0	4	2	6			2,00
Peticiones	2				10	12	2,33
Quejas	0						0,00
Notificaciones	1						0,17

## 4. RECOMENDACIONES

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 PQR, 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.

### **4.1 Subgerencia de Mercadeo.**

- 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.

- Verificar que todos los oficios recepcionados por la dependencia cuenten con radicado, además que se contesten acorde concepto técnico de esta subgerencia ó de la gerencia de manera oportuna según los términos establecido por la normativa vigente.
- Diligenciar de manera adecuada el formato FOR-MV-17 CONTROL PQR, pues en algunos casos la gestión, el apoyo que brindó la entidad no es clara, si fue en producto, impulso, cóctel entre otros y no especifica la fecha en que se brindó respuesta por parte de la entidad.

#### **4.2 Secretaria General.**

- Evitar, colocar corrector en el formato.
- Solicitar a secretaria de Gerencia allegar las solicitudes de información a Secretaria General para el consolidado respectivo y trámite respectivo, pues esta dependencia canaliza y controla los tiempos de respuesta por parte de la entidad.
- Se lleva un adecuado control de los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de información.

#### **4.3 Secretaría General y Mercadeo**

- Definir un mecanismo, estrategia en donde se consolide con una herramienta toda la información que se reciben en ambas dependencias, puesto que independiente que sea diferente su procesamiento, la información que consolidan ambas dependencias.
- Continuar con la verificación y seguimiento periódico de los tiempos de respuesta a las PQRS, verificando que el tiempo de réplica se contabilice desde el día siguiente a la radicación y hasta el día en que el usuario recibe la contestación y firma como recibido.

#### **4.4 Secretaría de Gerencia.**

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