



**FÁBRICA DE LICORES
DEL TOLIMA**

NIT 890 704.763-2



INFORME SEGUIMIENTO

PQRS

JUNIO 30 DE 2026



INFORME SEGUIMIENTO PQRSD

PRIMER SEMESTRE DE 2026

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Fábrica de Licores del Tolima – FLT, en cumplimiento de las funciones establecidas para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo de la gestión institucional, realizó el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas y gestionadas por la Fábrica de Licores del Tolima durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

El seguimiento tiene como finalidad verificar la adecuada recepción, registro, trámite, atención y respuesta de las PQRSD presentadas por los ciudadanos, usuarios y demás partes interesadas, así como determinar el cumplimiento de los términos establecidos, identificar oportunidades de mejora y contribuir al fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano y de participación ciudadana.

De igual manera, se revisó la información suministrada por las dependencias responsables y los mecanismos institucionales dispuestos para la recepción de las solicitudes, teniendo en cuenta los canales habilitados por la Fábrica de Licores del Tolima.

OBJETIVO

Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas por la Fábrica de Licores del Tolima durante el primer semestre de 2026, con el fin de verificar su adecuada recepción, registro, clasificación, trámite y respuesta, así como el cumplimiento de los términos establecidos y la identificación de oportunidades de mejora en la atención a los ciudadanos y demás partes interesadas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el número de PQRSD recibidas durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026.
- Identificar y analizar la tipología de las PQRSD recibidas.
- Verificar el estado de gestión y atención de las solicitudes.
- Revisar el cumplimiento de los términos establecidos para la respuesta.
- Identificar las dependencias responsables de atender las PQRSD.
- Verificar la existencia de soportes relacionados con el trámite y respuesta de las solicitudes.
- Identificar situaciones recurrentes, oportunidades de mejora y posibles riesgos relacionados con la atención al ciudadano.
- Formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión de PQRSD de la entidad.



ALCANCE

El presente seguimiento comprende la revisión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS recibidas y gestionadas por la Fábrica de Licores del Tolima durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, con el propósito de verificar su adecuada recepción, registro, clasificación, direccionamiento, trámite y respuesta por parte de las dependencias competentes, así como el cumplimiento de los términos establecidos, la existencia de evidencias que soporten su gestión y cierre, los canales utilizados para su recepción y la identificación de situaciones que permitan establecer oportunidades de mejora en la atención al ciudadano y en el fortalecimiento de los mecanismos de control y seguimiento institucional.

CRITERIOS Y MARCO NORMATIVO

Para el desarrollo del seguimiento se tuvieron en cuenta las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes de los ciudadanos, así como los lineamientos internos establecidos por la Fábrica de Licores del Tolima.

Entre las principales disposiciones se consideran:

- Constitución Política de Colombia, especialmente los artículos 23 y 74.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, en lo relacionado con la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Ley 1581 de 2012 normas reglamentarias (Habeas Data) Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, garantizando el trámite adecuado de la información suministrada por los ciudadanos en el trámite de las PQR, en concordancia con los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia acceso y circulación restringida, seguridad y confiabilidad.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto 1499 de 2017, relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Ley 491 de 2020 Disposiciones sobre la atención y prestación de servicios por parte de autoridades, especialmente en el uso de medios electrónicos
- Normas, procedimientos, formatos y demás documentos internos adoptados por la Fábrica de Licores del Tolima relacionados con la gestión, trámite y respuesta de las PQRS.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno realizó la revisión documental y el análisis de la gestión de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

Carrera 2 Sur Calle 24 Barrio El Arado Ibagué, Tolima.
E-mail: gerencia@fabricadelicoresdeltolima.com
Conmutador : (8)263 4033 www.fabricadelicoresdeltolima.com

VIGILADO





correspondientes al primer semestre de 2026, tomando como referencia la información suministrada por la Secretaría Ejecutiva y las dependencias responsables de su atención.

La evaluación se efectuó con base en la información entregada por la Secretaria Ejecutiva y las áreas responsables, desarrollandose de la siguiente manera : La Secretaría Ejecutiva, adscrita a la Gerencia General, recibe, verifica y radica las solicitudes presentadas por los ciudadanos, validando el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos para su trámite, registrándolas en el formato Trámite de Correspondencia Recibida DE-FOR-01 y asignando el consecutivo correspondiente.

Posteriormente, las solicitudes son puestas en conocimiento de la Gerencia General, quien determina la dependencia competente para su atención. Una vez asignadas, la Secretaría Ejecutiva remite las PQR a la dependencia responsable, la cual proyecta la respuesta y adelanta las actuaciones necesarias para su trámite, posteriormente es enviada la proyección de la respuesta a la Secretaria Ejecutiva quien tramita las firmas correspondientes, asigna una numeración de salida y envía la respuesta al peticionario, también, realiza el seguimiento al cumplimiento de los términos legales establecidos en la normatividad vigente.

En el desarrollo del seguimiento se verificó el cumplimiento de los términos de respuesta definidos para cada tipo de petición, de conformidad con la Ley 1755 de 2015, así:

Tipo de petición	Termino de respuesta
Peticiones de interés general o particular	15 días hábiles
Peticiones de información y solicitud de documentos	10 días hábiles
Consulta a autoridades en relación con sus funciones	30 días hábiles
Quejas y reclamos	15 días hábiles
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles

Asimismo, se verificó que los términos fueran contabilizados a partir del día hábil siguiente a la radicación y que, cuando no fuera posible emitir respuesta dentro del plazo legal, se informara oportunamente al peticionario sobre las razones de la demora y el nuevo término para resolver, conforme a lo establecido en la normativa aplicable.

Como parte de las acciones de mejora implementadas por la entidad, se evidenció que en el mes de mayo de 2026 fue diseñado e implementado el Formato Tablero de Control PQR Gerencia DE-FOR-02, herramienta que fortalece el control y seguimiento de los términos de respuesta mediante un sistema de alertas, contribuyendo a una gestión más oportuna y eficiente de las PQR.

Finalmente, la Oficina de Control Interno analizó la información consolidada correspondiente a las solicitudes recibidas durante el período evaluado, verificando su registro, clasificación, asignación, estado de atención, cumplimiento de los términos de respuesta y la implementación de controles orientados al mejoramiento continuo del proceso.



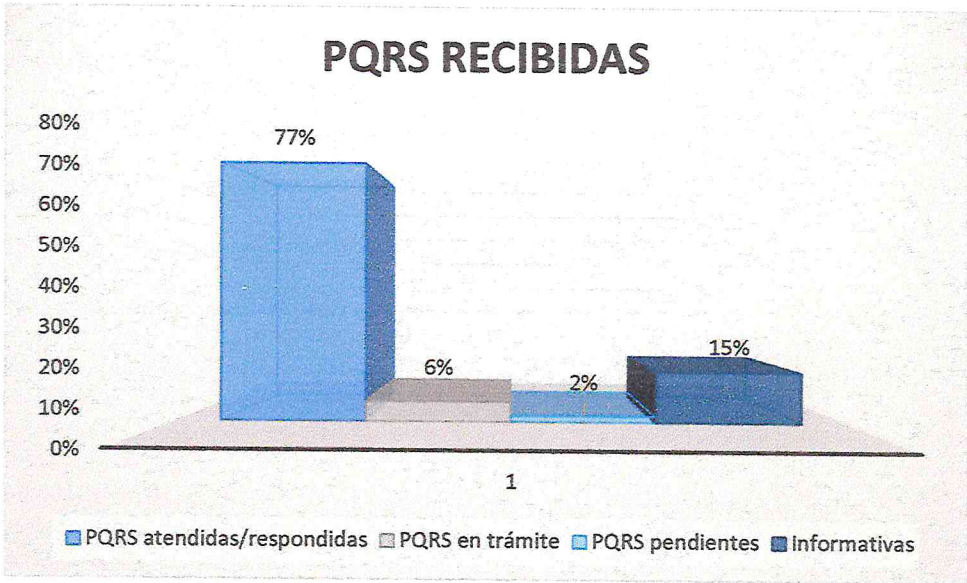
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

1. Número de PQRS recibidas

Con el fin de evaluar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno realizó la revisión de la información consolidada suministrada por la Secretaría Ejecutiva y los responsables del proceso, identificando el estado en que se encontraban las solicitudes al cierre del período evaluado.

Como resultado de la revisión, se evidenció que durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026 la Fábrica de Licores del Tolima recibió un total de 993 registros, distribuidos entre PQRS atendidas, solicitudes en trámite, solicitudes pendientes e informativas, como se muestra en la siguiente tabla.

Concepto	Cantidad
PQRS atendidas/respondidas	763
PQRS en trámite	61
PQRS pendientes	19
Informativas	150
Total PQRS recibidas	993



Del total de 993 registros recibidos durante el primer semestre de 2026, se evidenció que 763 solicitudes (77%) fueron atendidas y respondidas por la entidad. Asimismo, 61 solicitudes (6%) se encontraban en trámite, 19 (2%) permanecían pendientes de gestión y 150 registros (15%) correspondieron a comunicaciones informativas.



En términos generales, los resultados reflejan un adecuado nivel de gestión de las PQRS por parte de la entidad, al evidenciar que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas durante el período evaluado. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento a las solicitudes que permanecen en trámite y pendientes, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente.

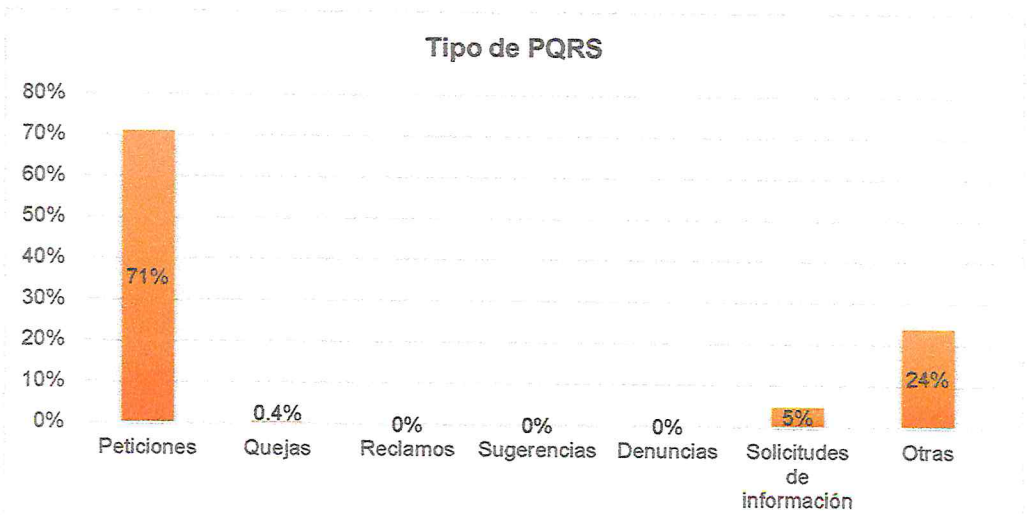
2. Clasificación por tipología

Con el propósito de identificar la naturaleza de las solicitudes recibidas por la Fábrica de Licores del Tolima durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno realizó la clasificación de las PQRS de acuerdo con su tipología, conforme a las categorías establecidas en el procedimiento institucional para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

La siguiente tabla presenta la distribución de las solicitudes por tipo de PQRS, indicando el número de registros y su participación porcentual frente al total recibido durante el período evaluado.

Tipo de PQRS	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	704	71%
Quejas	4	0,4%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Solicitudes de información	48	5%
Otras	237	24%
Total	993	100%

Con el fin de facilitar la interpretación de los resultados, a continuación, se presenta la distribución porcentual de las PQRS según su tipología.





La clasificación de las 993 PQRS recibidas durante el primer semestre de 2026 evidencia que la mayor parte de las solicitudes correspondieron a peticiones, con un total de 704 registros, equivalentes al 70,90% del total. Este comportamiento indica que los ciudadanos y demás grupos de interés utilizaron principalmente este mecanismo para presentar solicitudes relacionadas con información, requerimientos y trámites ante la entidad.

En segundo lugar, se ubicó la categoría Otras, con 237 registros (23,87%), seguida de las solicitudes de información, con 48 registros (4,83%). Por su parte, las quejas representaron únicamente 4 casos (0,40%), mientras que durante el período evaluado no se registraron reclamos, sugerencias ni denuncias.

En términos generales, la distribución por tipología evidencia que la interacción de los ciudadanos con la Fábrica de Licores del Tolima estuvo orientada principalmente a la presentación de peticiones y otras comunicaciones administrativas, observándose una baja incidencia de quejas y la ausencia de reclamos, sugerencias y denuncias durante el período objeto de seguimiento.

a. Canales de recepción

La Fábrica de Licores del Tolima dispone de diversos canales institucionales para facilitar la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), garantizando a los ciudadanos y demás partes interesadas diferentes medios de acceso para el ejercicio del derecho de petición y la comunicación con la entidad.

Durante el período evaluado, se verificó que la entidad cuenta con los siguientes canales de recepción:

- **Físico:** En la carrera 2 Sur Calle 24 Barrio el Arado, Fabrica de Licores del Tolima E.I.C.E, en el siguiente horario:
Lunes a jueves de 07:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m.
Viernes de 07:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 02:00 p.m. a 04:00 p.m.
- **Correos electrónicos institucionales.** gerencia@fabricadelicoresdeltolima.com
- **Página web institucional.** www.fabricadelicoresdeltolima.com
- **Canal virtual:** <https://fabricadelicoresdeltolima.com/pqr/>
- **Atención a la ciudadanía:**
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/>
- **Canal Telefónico:** están habilitadas las líneas celular Servicio al Cliente: (57) 3186951163 / Comercial (57) 3177001304 para que los ciudadanos presenten sus sugerencias, recomendaciones, denuncias, entre otros, respecto de los productos o servicios prestados.

Se evidenció que las peticiones recibidas a través de los canales electrónicos por fuera del horario laboral son registradas con fecha del siguiente día hábil, garantizando su radicación y trámite.

La Oficina de Control Interno considera que la entidad dispone de canales adecuados para la recepción de las PQRS; no obstante, recomienda continuar fortaleciendo los



mecanismos de registro, control y trazabilidad de las solicitudes recibidas por cada uno de estos medios, con el fin de asegurar su correcta radicación, seguimiento y atención oportuna, así como la consolidación de información confiable para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del proceso.

b. Estado de las PQRS

Con el fin de evaluar la gestión realizada por la Fábrica de Licores del Tolima en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), la Oficina de Control Interno verificó el estado en que se encontraban las solicitudes registradas durante el primer semestre de 2026, identificando aquellas a las que se les dio respuesta, las que permanecían en trámite, las pendientes, las trasladadas y las cerradas con carácter informativo al cierre del período evaluado.

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

Estado	Cantidad	Porcentaje
Respondidas	763	77%
En trámite	61	6%
Pendientes	19	2%
Trasladadas	0	0%
Cerradas (informativas)	150	15%
Total	993	100%

Con el propósito de facilitar la interpretación de la información, la siguiente gráfica presenta la distribución porcentual del estado de las PQRS registradas durante el período evaluado.



De acuerdo con la información revisada, se evidenció que, de los 993 registros recibidos durante el primer semestre de 2026, 763 solicitudes, equivalentes al 76,84%, fueron atendidas dentro de los términos establecidos. Asimismo, 61 solicitudes (6,14%) se



encontraban en trámite, manteniéndose dentro del tiempo reglamentario para su respuesta.

Por otra parte, 19 solicitudes (1,91%) permanecían pendientes de respuesta, situación que obedece a que no ha sido posible establecer comunicación con los petitionarios para obtener información adicional que permita dar trámite y emitir una respuesta de fondo.

Finalmente, 150 registros (15,11%) corresponden a comunicaciones de carácter informativo, las cuales, por su naturaleza, no requieren una respuesta por parte de la Fábrica de Licores del Tolima.

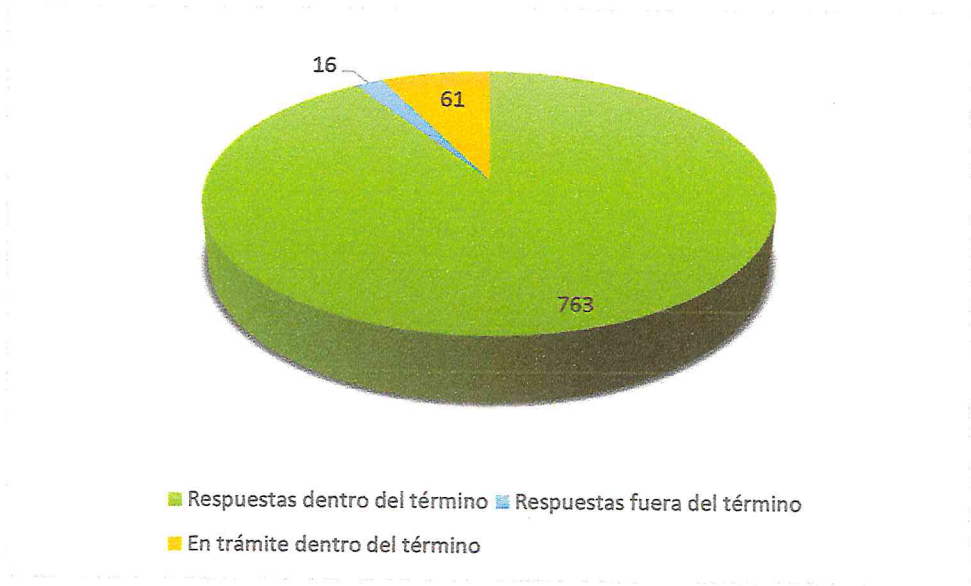
En términos generales, se observa una gestión favorable en la atención de las PQRS, evidenciándose un alto porcentaje de respuestas oportunas; no obstante, se recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento a las solicitudes pendientes, con el fin de lograr su cierre una vez se cuente con la información necesaria para su atención.

c. Verificación de tiempos de respuesta

Con el propósito de verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), la Oficina de Control Interno revisó una muestra de los registros correspondientes al primer semestre de 2026, verificando la oportunidad en la emisión de las respuestas y el estado de las solicitudes al cierre del período evaluado.

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

Resultado	Cantidad
Respuestas dentro del término	763
Respuestas fuera del término	16
En trámite dentro del término	61
Total revisado	840





De acuerdo con la información analizada, se evidenció que 763 PQRS fueron atendidas dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, 16 fueron respondidas de manera extemporánea y 61 se encontraban en trámite, manteniéndose dentro del plazo legal para su atención.

Respecto a las respuestas emitidas fuera del término, el área responsable informó que esta situación obedece a que algunas solicitudes de apoyo son radicadas con una amplia anticipación frente a la fecha de realización del evento. En estos casos, la respuesta definitiva depende de la disponibilidad de recursos y de la programación institucional, por lo que los apoyos son confirmados y asignados en fechas cercanas al desarrollo de la actividad, generando que, en algunos casos, se supere el término legal previsto para la respuesta.

La Oficina de Control Interno considera importante mantener controles permanentes sobre las fechas de recepción, vencimiento y respuesta de las PQRS, de manera que se facilite la identificación oportuna de aquellas solicitudes próximas a vencer y se implementen las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente.

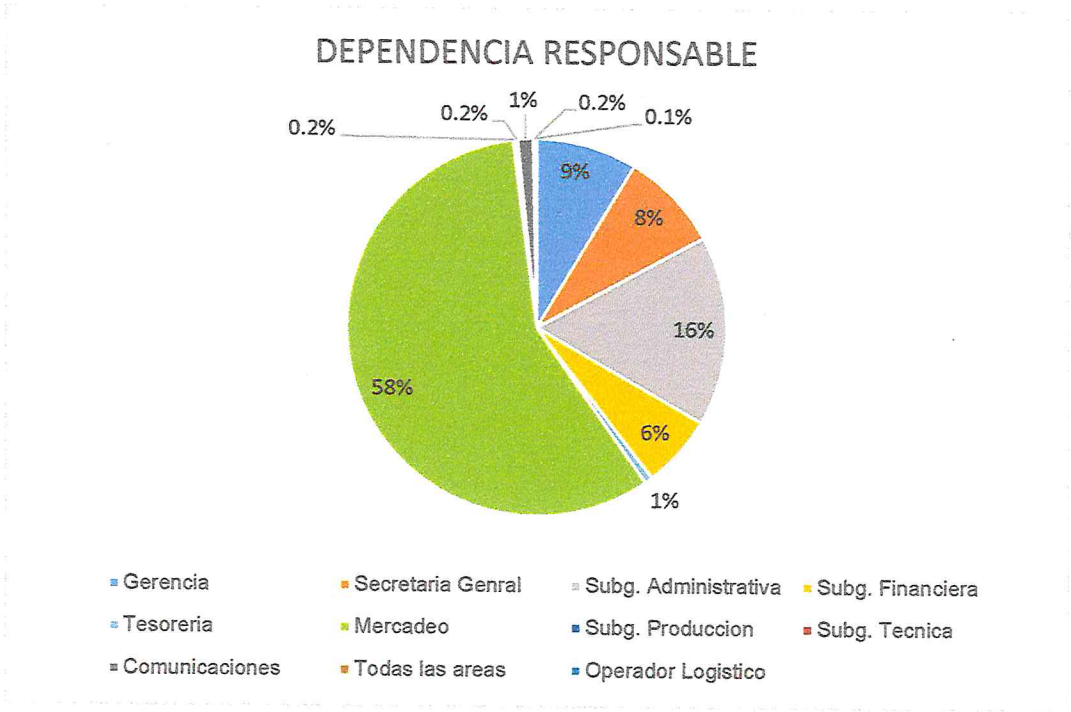
d. Dependencias responsables

Con el fin de identificar la distribución de las PQRS por dependencia responsable de su atención, la Oficina de Control Interno revisó la asignación de las solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2026, de acuerdo con la competencia funcional de cada área de la Fábrica de Licores del Tolima.

Los resultados se presentan a continuación:

Dependencia	Número de PQRS	Porcentaje
Gerencia	85	8,56%
Secretaria General	84	8,46%
Subg. Administrativa	162	16,33%
Subg. Financiera	62	6,24%
Tesorería	7	0,70%
Mercadeo	573	57,71%
Subg. Producción	2	0,2%
Subg. Técnica	2	0,2%
comunicaciones	13	1,31
Todas las áreas	2	0,2%
Operador logístico	1	0,1%
Total	993	100%

Con el propósito de facilitar la interpretación de la información, la siguiente gráfica presenta la participación porcentual de las PQRS asignadas a cada dependencia.



De acuerdo con la información analizada, la dependencia que registró el mayor número de PQRs fue el Área de Mercadeo, con 573 solicitudes (57,71%), seguida de la Subgerencia Administrativa, con 162 (16,33%), la Gerencia, con 85 (8,56%), la Secretaría General, con 84 (8,46%) y la Subgerencia Financiera, con 62 solicitudes (6,24%). Las demás dependencias registraron una participación individual inferior al 2%.

Es importante precisar que la Oficina de Tesorería, además de las 7 PQRs registradas en el consolidado, atendió oportunamente 51 solicitudes de certificaciones de impuestos recibidas a través del correo electrónico institucional, las cuales no hacen parte del registro de PQRs por corresponder a trámites informativos propios de dicha dependencia.

En términos generales, se evidencia que el Área de Mercadeo concentra el mayor número de solicitudes, lo cual es consistente con las actividades comerciales y de atención a clientes que desarrolla la entidad.

e. PQRs RECEPCIONADAS DEL AREA DE MERCADEO Y VENTAS

Durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026, el Área de Mercadeo y Ventas de la Fábrica de Licores del Tolima registró un total de 573 solicitudes, relacionadas con diferentes actividades de apoyo comercial, promocional, logístico y de posicionamiento de las marcas de la entidad, las cuales fueron atendidas de acuerdo a la disponibilidad y las políticas de la fábrica.

Con el propósito de analizar el comportamiento de las solicitudes recepcionadas, se realizó un promedio para la clasificación de los requerimientos de acuerdo con su naturaleza y frecuencia, permitiendo identificar las actividades que presentaron mayor demanda durante el período evaluado.

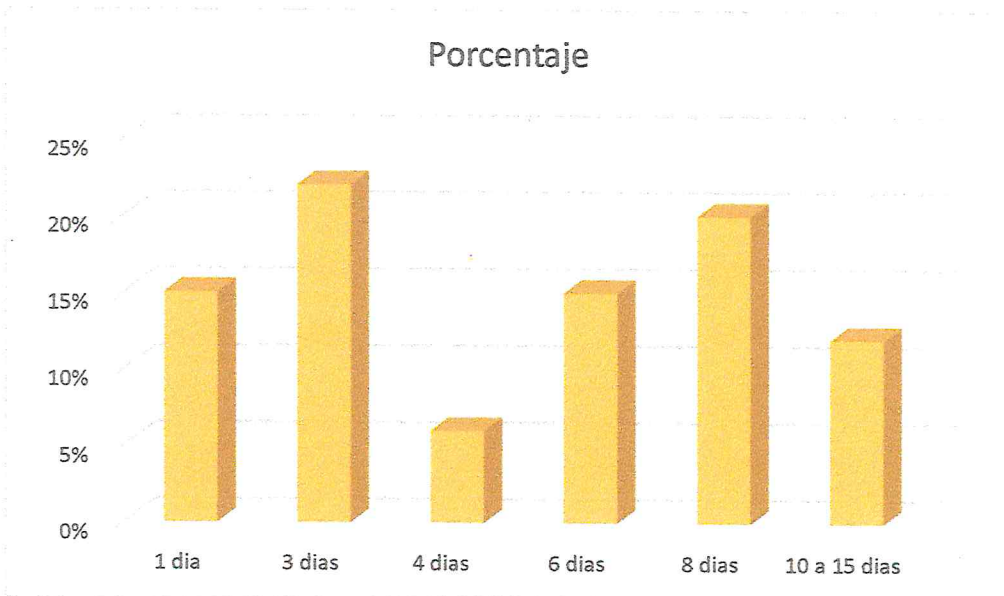


SOLICITUDES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
NO FUE POSIBLE BRINDAR APOYO	11	5	4	8	16	29	73	7%
MATERIAL P.O.P	9	11	12	13	34	28	107	10%
KIT	3	4	7	9	50	21	94	9%
CARPAS	4	5	7	5	26	6	53	5%
VALLAS	3	1	3	1	3	2	13	1%
ARTISTAS	4	2	3	11	23	12	55	5%
DEGUSTACION	8	15	24	32	79	66	224	21%
MODELOS	3	9	15	16	41	33	117	11%
APOYO LOGISTICO	4	11	16	22	46	38	137	13%
IMPULSO MARCA	5	8	10	6	1	0	30	3%
COCTEL	1	1	1	0	0	0	3	0.3%
OBS. ESPC	1	1	0	0	0	0	2	0.2%
ACOMPAÑ. OPER.LOG	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
MAT. PUBLICITARIO	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
DUMMY	0	7	10	10	28	30	85	8%
MERCADERISTA	0	1	1	5	5	1	13	1%
CARTA MENU	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
PUBLI. RED	0	0	2	0	0	0	2	0.3%
AVANZADA COMERCIAL	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
ANIMADOR	0	0	4	1	0	1	6	1%
STAND	0	0	0	3	6	2	11	1%
ORQUESTA	0	0	1	1	4	1	7	1%
PAPAYERA	0	0	0	0	6	9	15	1%
GRUPO MUSICAL	0	0	0	0	2	1	3	0.3%
CENEFA	0	0	0	0	0	1	1	0.1%

Durante el período comprendido entre enero y junio de 2026 se registraron solicitudes correspondientes a diferentes actividades requeridas por el Área de Mercadeo y Ventas con el fin de dar cumplimiento en lo establecido en el plan de mercadeo y publicidad del año 2026. Se observa que las solicitudes autorizadas con mayor demanda fueron:

Solicitud	Total
Degustación	224
Apoyo Logístico	137
Modelos	117
Material P.O.P	107
Kit	94
Dummy	85
No fue posible brindar apoyo	73
Artistas	55
Carpas	53

De acuerdo con la información consolidada, la atención a las solicitudes con mayor participación corresponde a Degustación, con 224 entregas, seguida de Apoyo Logístico, con 137 solicitudes; Modelos, con 117; Material P.O.P., con 107; Kit, con 94; Dummy con



De acuerdo con la información suministrada por el Área de Mercadeo y Ventas, y el análisis de la oficina de control interno, teniendo en cuenta la muestra aleatoria, el mayor porcentaje de solicitudes fue atendido en un término de 3 días hábiles (22%), seguido de aquellas respondidas en 8 días (20%). Asimismo, el 15% de las solicitudes fueron atendidas en 1 día y otro 15% en 6 días, mientras que el 12% fueron respondidas en 10 días. Finalmente, el 6% de las solicitudes fueron atendidas en un plazo de 4 días.

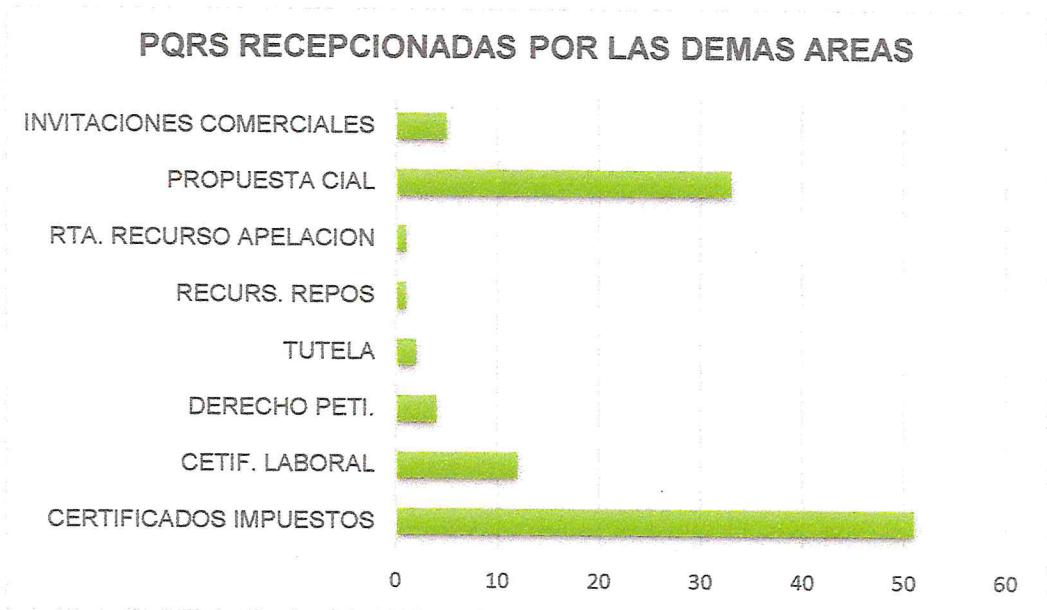
En términos generales, los resultados evidencian que las solicitudes fueron atendidas dentro de tiempos razonables, concentrándose la mayor parte de las respuestas entre 1 y 8 días hábiles, lo que refleja una gestión oportuna por parte del Área de Mercadeo y Ventas.

- PQRS Correspondientes a las otras áreas de la Fabrica

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, además de las solicitudes gestionadas por el Área de Mercadeo y Ventas, las demás dependencias de la Fábrica de Licores del Tolima atendieron diferentes requerimientos relacionados con trámites administrativos, solicitudes de información, actuaciones judiciales y comunicaciones de carácter comercial.

La distribución de las solicitudes registradas fue la siguiente:

PQRS Correspondientes a las otras áreas de	Total
CERTIFICADOS IMPUESTOS	51
CERTIFICACIONES LABORALES	12
DERECHO PETICION.	4
TUTELA	2
RECURSO DE REPOSICION	1
RESPUESTA RECURSO APELACION	1
PROPUESTA COMERCIAL	33
INVITACIONES COMERCIALES	5



Del análisis efectuado se evidencia que las solicitudes de mayor frecuencia correspondieron a certificados de impuestos, con un total de 51 requerimientos, seguidas por las propuestas comerciales, con 33 solicitudes, y las certificaciones laborales, con 12 registros. Estas solicitudes representan la mayor carga administrativa para las dependencias diferentes al Área de Mercadeo y Ventas.

Por otra parte, durante el período evaluado se atendieron cuatro (4) derechos de petición, dos (2) acciones de tutela, un (1) recurso de reposición y una (1) respuesta a recurso de apelación, evidenciando que la entidad gestionó oportunamente actuaciones administrativas y judiciales que requieren un tratamiento prioritario conforme a la normatividad vigente.

Asimismo, se registraron cinco (5) invitaciones comerciales, las cuales reflejan el relacionamiento institucional y comercial de la entidad con diferentes organizaciones y actores externos.

En términos generales, las solicitudes recibidas por las demás dependencias corresponden principalmente a trámites administrativos y comerciales propios del funcionamiento institucional, observándose un volumen considerable de certificaciones tributarias y propuestas comerciales, lo que evidencia la necesidad de mantener mecanismos adecuados para su registro, seguimiento y respuesta oportuna.

CONCLUSIONES

Con base en el seguimiento realizado, la Oficina de Control Interno concluye que la Fábrica de Licores del Tolima dispone de mecanismos institucionales para la recepción, registro, asignación y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, permitiendo la



adecuada gestión de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y demás partes interesadas.

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron 993 registros, de los cuales el 77 % fueron atendidos y respondidos, el 6 % permanecía en trámite, el 2 % se encontraba pendiente y el 15 % correspondió a comunicaciones informativas, evidenciándose un nivel favorable de atención por parte de las dependencias responsables.

La verificación de los tiempos de respuesta permitió establecer que la mayoría de las PQRSD fueron atendidas dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015; sin embargo, se identificaron algunos casos de respuesta extemporánea que deben ser objeto de seguimiento para evitar su recurrencia.

Igualmente, se evidenció que el Área de Mercadeo y Ventas concentra el mayor volumen de solicitudes, debido a las actividades de promoción y comercialización desarrolladas por la entidad, mientras que las demás dependencias atienden principalmente requerimientos administrativos y tributarios propios de su gestión.

Se destaca la implementación del Formato Tablero de Control PQR Gerencia (DE-FOR-02), herramienta que fortalece el seguimiento de los términos de respuesta mediante alertas y contribuye al mejoramiento del control interno del proceso.

En términos generales, la gestión de PQRS durante el período evaluado refleja un adecuado funcionamiento del procedimiento institucional; no obstante, resulta conveniente continuar fortaleciendo los controles relacionados con la trazabilidad, el seguimiento de términos, la organización documental y el análisis periódico de la información como herramienta para el mejoramiento continuo.

En este periodo no se presentaron denuncias anónimas.

3. RECOMENDACIÓN

La Oficina de Control Interno recomienda fortalecer el seguimiento y control de las PQRS recibidas por la Fábrica de Licores del Tolima, garantizando su registro, clasificación, direccionamiento, trámite, respuesta y cierre dentro de los términos establecidos, así como la conservación de las evidencias correspondientes y la consolidación periódica de la información, con el propósito de asegurar la trazabilidad de las solicitudes y generar insumos para el mejoramiento continuo de los procesos y de la atención al ciudadano.

Se recomienda a todas las áreas continuar fortaleciendo de manera organizada el archivo y conservación de las evidencias documentales que soportan la atención y cierre de cada solicitud, garantizando la trazabilidad durante todo el proceso.

Se sugiere que las áreas, implementen y/o mejoren la matriz de control, realizando clasificaciones de acuerdo a las solicitudes recibidas que permita agilidad en la revisión y verificación de las respuestas a las PQRSD, así como implementar reportes periódicos por dependencia que permitan identificar oportunamente solicitudes próximas a vencer y adoptar acciones preventivas.



Ante lo evidenciado respecto de las respuestas fuera del término establecido, se sugiere no dejar vencer los términos enviando correos donde se solicite de manera oportuna, la información requerida para dar respuesta de fondo a la solicitud.

Fortalecer el uso permanente del **Tablero de Control PQR DE-FOR-02**, asegurando su actualización periódica y el seguimiento a las alertas de vencimiento de los términos de respuesta.

Consolidar indicadores de gestión relacionados con oportunidad, cumplimiento de términos y tipología de las PQRSD para apoyar la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del proceso.

Considerar y estudiar la posibilidad de implementar un software o sistema de información para la gestión integral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), que permita automatizar el proceso de recepción, radicación, asignación, seguimiento y cierre de las solicitudes, generando alertas sobre el vencimiento de los términos legales, facilitando la trazabilidad de cada caso, el control de las actuaciones realizadas, la conservación de las evidencias y la consolidación de indicadores e informes para la toma de decisiones y el fortalecimiento del servicio al ciudadano.

BLANCA EMMA LOZANO ORTIZ

Jefe de la Oficina de Control Interno.