

FABRICA DE LICORES DEL TOLIMA



INFORME SEGUIMIENTO PQRS DICIEMBRE 30 DE 2025

2025

1. Introducción

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.

2. Objetivos

2.1. General

Realizar el seguimiento al proceso de servicio al ciudadano, con relación a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, verificando que dicho servicio se preste de acuerdo con la normatividad vigente en virtud del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

2.2. Específicos

- 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.

3. ALCANCE

La evaluación contemplará la gestión realizada por la entidad para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, verificando que dicho servicio se preste de acuerdo a la normatividad vigente en virtud del Art. 76 de la ley 1474 de 2011

4. 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 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.
- 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
- Acuerdo 060 Archivo General de la Nación.

5. METODOLOGIA

La fuente de información para realizar este informe fue tomada de la secretaria general y del área de mercadeo y ventas

Se tomó la información para su análisis de los registros solicitados para cada una de las áreas en mención. Entendiendo el manejo de las PQRSD con un proceso global, que en cada dependencia manejan lo propio de su competencia.

Por el volumen de la información en PQRSD que maneja el área de mercadeo

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

Telefónica: La entidad cuenta con las líneas de celular Servicio al cliente: (+57) 318-6951163 / Comercial (+57) 317-7001304 para que cualquier ciudadano presente sus recomendaciones, denuncias o críticas acerca de los productos o servicios prestados por la Fábrica,

Para este periodo la entidad actualiza su sitio web acorde a los lineamientos definidos por la Ley 1712 y sus anexos, incluyendo el sitio para que los ciudadanos interpongan las permite a los ciudadanos manifiesten sus inquietudes, inconformidades, ideas o solicitudes <https://fabricadelicoresdeltolima.com/pqr/>

Atención a la ciudadanía: Continúa para este semestre la disponibilidad del sitio Tal como lo dispone los anexos de la ley 1712 de 2014 dispone del sitio <https://fabricadelicoresdeltolima.com/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/> en el cual se informa a los ciudadanos datos de comunicación con la entidad .

Servicio al Cliente

(+57) 318 695 1163

Comercial

(+57) 317 700 1304



LUNES A JUEVES: 7:00 AM a 12:00 M y de 2:00 PM a 6:00 PM

VIERNES: 7:00 AM a 12:00 M y de 2:00 PM a 5:00 PM

Correo Electrónico: Cuenta con los correos institucionales, publicados en la página web de la institución y correo de notificaciones, Canal electrónico para atención al público con correos como gerencia@fabricadelicoresdeltolima.com, secretaria@fabricadelicoresdeltolima.com.

Comunicaciones Escritas: En la entidad: Los documentos se radican a través de la secretaría de gerencia quien, bajo lineamientos gerenciales, despacha a las diferentes dependencias de la entidad según su competencia acorde a directrices gerenciales.

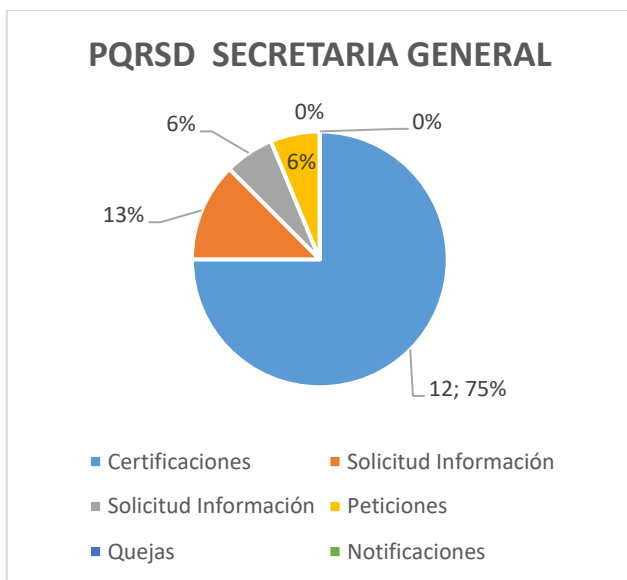
Canal Virtual: Cuenta con el acceso en su sitio web que permite a los usuarios comunicarse de manera virtual con la entidad. Los mensajes en este los recibe

el área de mercadeo. Cuenta con redes sociales que permiten tener un contacto permanente. <https://fabricadelicoresdeltolima.com/pqr/>

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”.

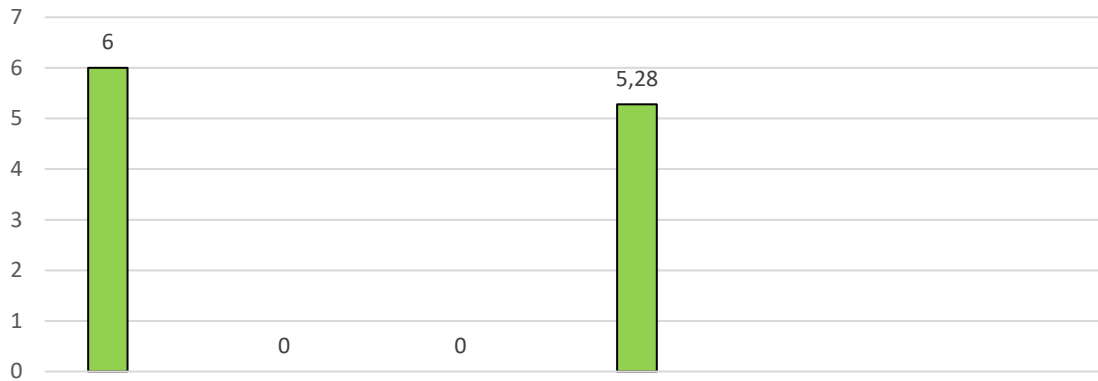
De acuerdo con la información tomada se procesó y se realizó el seguimiento

Oportunidad en las PQRSD



CLASE DE PQRS	Totales
Certificaciones	12
Solicitud Información	2
Solicitud Información	1
Peticiones	1
Quejas	0
Notificaciones	0

OPORTUNIDAD EN DIAS MERCADEO Y VENTAS



En este segundo semestre, todas las peticiones estuvieron a cargo de secretaria general, con respecto a las demás dependencias.

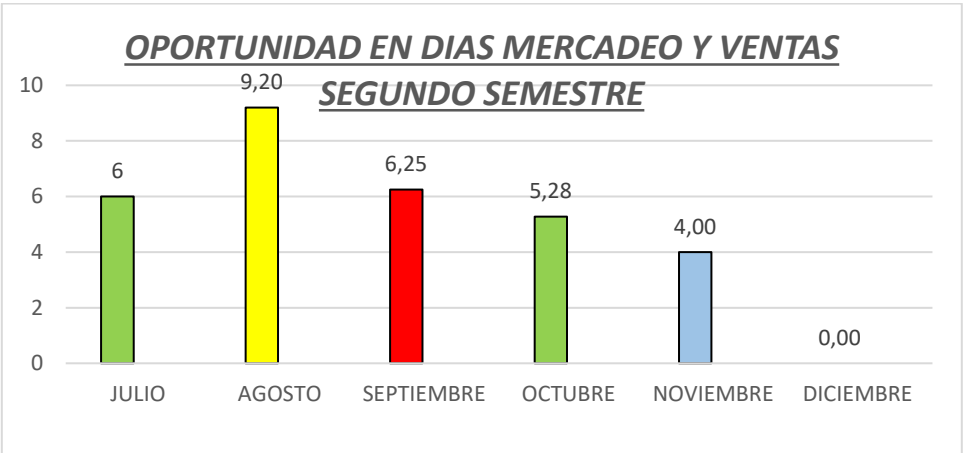
Para este periodo de acuerdo a la información suministrada no **se presentaron** PQRSD de forma extemporánea, siendo de tipo petición, un certificado de experiencia.

No se presentaron PQRSD sin respuesta para este período.

No se presentaron denuncias anónimas.

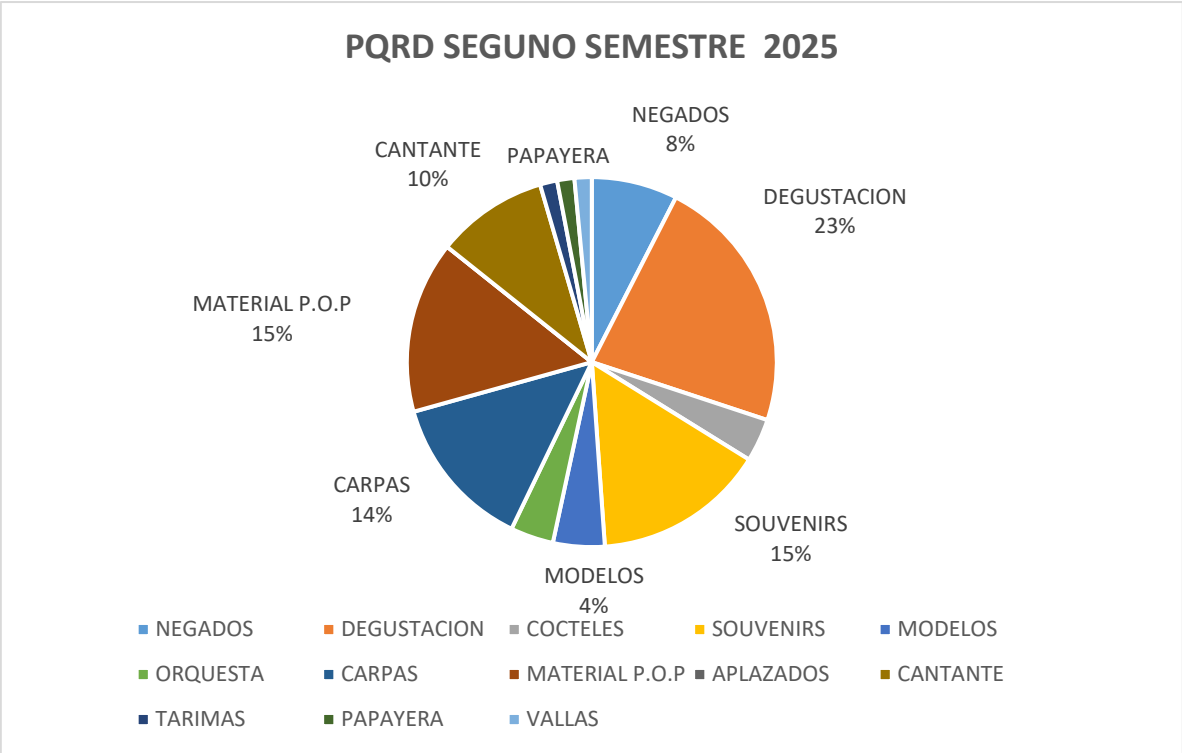
Para el área de mercadeo y ventas la oportunidad en días para este semestre arrojó un valor de 6 días, logrando disminuir en 15 días frente al período anterior. Esto teniendo en cuenta que para este período se recibieron y tramitaron 1901 durante ese segundo semestre PQRSD. Para período el proceso de mercadeo y ventas actualiza su procedimiento aprobado por el comité de gestión y desempeño.

Oportunidad area de Mercadeo y Ventas.



Para este período en el marco del Plan estratégico de mercadeo y ventas se continuó con la utilización de estrategias tales como impulso, obsequios, y demás estrategias en el marco del Plan Estratégico y plan de acción comercial, que para este semestre a través de las PQRSD recepcionadas en la entidad, y apoyan al posicionamiento de la marca.

Para el semestre B del 2025 su comportamiento fue el siguiente:



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

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

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 diligenciar todos los campos de manera completa y correcta.

Se estudie la posibilidad de adquirir un software para el manejo, administración y seguimiento de las PQRSD.

Nuevamente se atienda la recomendación de Atender y dar aplicación a lo dispuesto en el Artículo segundo del acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Por el mecanismo que considere necesario coordinar con las demás dependencias den conocimiento de las PQRSD a la secretaria general para que a su vez esta dependencia ejerza el control de términos a su cargo.

Implementar acciones de mejora entre ellas (capacitaciones) para evitar la materialización de riesgos asociados a las respuestas de los PQRSD, Se hace

necesario que el líder del proceso incluya este riesgo en el mapa de riesgos del proceso.

Se estudie la posibilidad de adquirir un software para el manejo de las PQRSD que permita tener la trazabilidad y seguimiento respectivo de manera automática dado el volumen que maneja la entidad especialmente el área de mercadeo y ventas

Anexo:

Análisis comportamiento PQRSD por meses área de mercadeo y venta.

FOR-GJ-08 Secretaria General

Actas de mesas de trabajo.



Nelka Posada Sánchez
Jefe de Control Interno