



# FÁBRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA - EICE - FLA

## INFORME DE COMPORTAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD 2-2023



**Cesar Augusto Ramirez Yepes**  
**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**



## **INTRODUCCIÓN**

La Oficina de Control Interno de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia-EICE-FLA, presenta seguimiento de las PQRSD radicadas y tramitadas en el segundo semestre de 2023, dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 9º de la Ley 87 de 1993, en el artículo 3º del Decreto 1537 de 2001, artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, y artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 del 2017, especialmente el literal i) del artículo 2.2.21.4.9 informes de las Oficinas de Control Interno.

Durante el seguimiento pormenorizado del ingreso de las PQRSD hasta su respuesta, se identificó que fueron implementadas acciones preventivas y eficaces que evidenciaron el mejoramiento continuo y de esta forma cumplir con la normatividad y los fines institucionales.

Cabe aclarar que el informe incluye de julio a noviembre de 2023, ya que la Oficina de Gestión Documental, suministra el informe mensual los primeros 15 días del mes siguiente, para cumplir con el tiempo de respuesta y evitar información errada en la inoportunidad de estas.

### **1. OBJETIVO**

Verificar la gestión realizada respecto al recibo, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que se presentaron en la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia-EICE-FLA, por los diferentes grupos de interés, conforme a las normas legales vigentes.

### **2. ALCANCE DEL INFORME**

Presentar informe de seguimiento que dé cuenta de la verificación respecto a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia-EICE-FLA, durante el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.



### 3. **NORMATIVIDAD**

- a. Constitución Política de Colombia – 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”*.
- b. Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- c. Ley 87 de 1993. *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidad y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, Artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”*.
- d. Decreto 1537 de 2001. *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado”*
- e. Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: *“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”*.
- f. Decreto 648 del 2017 artículo 2.2.21.5.3, y especialmente el literal i) del artículo 2.2.21.4.9; *la Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones debe presentar informe de seguimiento de las PQRSD radicadas y tramitadas en el primer semestre del año en curso ante la Corporación*.
- g. Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.5.3 *“Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los*



*siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control”.*

- h. 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”*
  
- l Decreto 1083 de 2015 - Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en el cual se indican los informes que deben presentar las Oficinas de Control Interno (art 76 de la Ley 1474 de 2011).*

#### **4. CANALES HABILITADOS PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSD:**

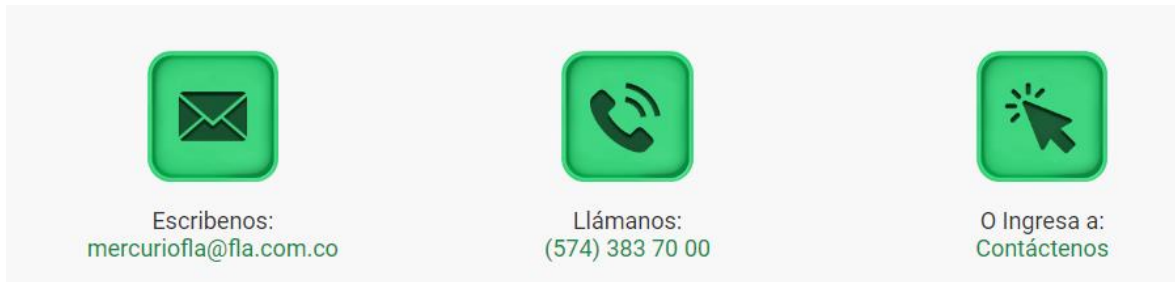
Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno revisó y analizó el Informe Consolidado presentado por la Oficina Gestión Documental del segundo semestre del 2023 y se realizaron entrevistas a la profesional encargada del reparto y seguimiento al Subproceso de Atención al Ciudadano con las PQRSD, evidenciando que con recordatorios de respuesta oportuna por medio de correos electrónicos y con inducciones personalizadas en las diferentes dependencias se logró una mejora significativa en atención de tramites de las PQRSD

La Oficina de gestión Documental realiza el seguimiento a las PQRSD, con informes mensuales y trimestrales que detallan; fuente, tipo, evacuadas con respuesta oportuna, evacuadas de forma extemporánea, cerradas sin respuesta y las que continúan abiertas sin respuesta, insumo primordial para determinar las debilidades y control de riesgos, para de esta forma continuar con el mejoramiento de la entidad.

Así mismo. como fuentes de información el sistema **MERCURIO**, el cual recoge todas las peticiones radicadas personalmente y las que llegan por canales distintos, como correos electrónicos o página Web Institucional, o correo certificado, es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta solo las peticiones que ingresan a través de los siguientes canales.



- Presencial: En la ventanilla única, ubicada en la Carrera 50 Nª12 Sur 149 Autopista Sur-Itagüí, en los horarios de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Por medio del sitio web [www.fla.gov.co/es/tramites-y-servicios/PQRSD](http://www.fla.gov.co/es/tramites-y-servicios/PQRSD).
- Correo electrónico institucional [mercuriofla@fla.gov.co](mailto:mercuriofla@fla.gov.co).



Teniendo en cuenta lo anterior, y el Plan Anual de Auditorías basado en Riesgos, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, para el periodo del segundo semestre de 2023.

Para el efecto se tomó como muestra del proceso, el 100% de las PQRSD, recibidas y radicadas en el periodo que fueron presentadas ante la entidad, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la alta Dirección y a los responsables de dicho proceso, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Igualmente se tuvieron en cuenta las entrevistas realizadas durante el periodo a la profesional encargada quien detalla el trámite, ingreso, selección, reparto y seguimiento a las diferentes PQRSD, manifestando que durante este segundo semestre se vienen superando debilidades tales como: las respuestas extemporáneas, el desconocimiento del uso de la plataforma MERCURIO por parte de algunos funcionarios, clasificación y monitoreo, evitando con esto la materialización de riesgos.



## 5. INFORME PORMENORIZADO

La Oficina encargada de las PQRSD en informes trimestrales y mensuales muestra el estado general de las PQRSD, ingresadas a través de los siguientes canales: correspondencia, verbal, atención telefónica, página web, correo electrónico, recibidas y respondidas, informe que es insumo para el seguimiento que se realiza desde la Secretaria General ya que incluye el comportamiento consolidado de las PQRSD, así:

- *Número total de PQRSD y diferenciado por canal.*
- *Numero de PQRSD respondidas y sin responder diferenciadas por canal.*
- *Numero de PQRSD con respuesta extemporánea.*
- *Número total de PQRSD por dependencia. Diferenciado por canal.*
- *Número total de PQRSD por tipo de solicitud. Diferenciado por canal.*

Cabe resaltar que desde el mes de septiembre se incluye en los informes datos adicional que antes no se estaban teniendo en cuenta como:

- Ampliación de término
- Fecha de respuesta después de ampliación de término
- Oportunidad en la respuesta después de ampliación de término
- Remisión por competencia Interna (a otra dependencia u otra persona competente)
- Remisión por competencia Externa (a otra entidad o persona competente por fuera de la FLA).
- También se incluye el reporte de encuestas que fueron enviadas, cuando se dio respuesta por email desde Mercurio, y las encuestas que fueron recibidas con respuesta de los ciudadanos, como base para medir la satisfacción de los ciudadanos respecto a la gestión de sus PQRSD.

**A continuación, se relaciona un consolidado, con las PQRSD que ingresaron por los diferentes canales de atención para el trimestre de julio a septiembre de 2023, así:**



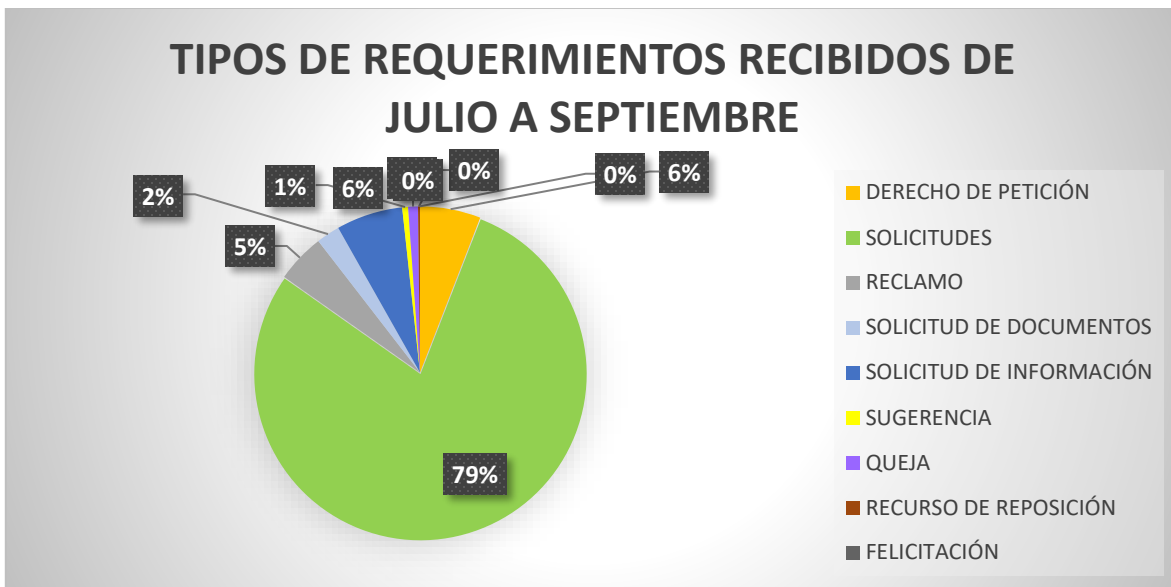
Tabla N°1. Consolidado de PQRs recibidas

CONSOLIDADO PQRDS TRAMITADAS DEL 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE						
AREA O DEPENDENCIA	PQRDS Recibidas y Radicadas	PQRSD con Respuestas	PQRSD con Respuesta Oportuna	PQRDS sin Respuesta	% Cumplimiento	% Oportunidad
SUBGERENCIA COMERCIAL	265	265	253	0	100%	95%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	119	119	119	0	100%	100%
RECURSOS CORPORATIVOS	6	6	6	0	100%	100%
SUBGERENCIA PRODUCCIÓN	27	27	27	0	100%	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	7	7	0	100%	100%
SECRETARÍA GENERAL	8	8	7	0	100%	88%
MEDIO AMBIENTE	2	2	2	0	100%	100%
CONTABILIDAD	16	16	14	0	100%	88%
DIRECCIÓN DE VENTAS	2	2	2	0	100%	100%
LABORATORIO	1	1	1	0	100%	100%
PREPARACIÓN	3	3	2	0	100%	67%
COMITÉ DE CONVIVENCIA	1	1	1	0	100%	100%
CALIDAD	8	8	8	0	100%	100%
TESORERIA	1	1	1	0	100%	100%



COMUNICACIONES	59	59	59	0	100%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>525</b>	<b>525</b>	<b>509</b>	<b>0</b>	<b>100,0%</b>	<b>97,0%</b>

TIPOS DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DE JULIO A SEPTIEMBRE		
TIPO	% PARTICIPACION	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	5,9%	31
SOLICITUDES	78,9%	414
RECLAMO	4,8%	25
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2,3%	12
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6,5%	34
SUGERENCIA	0,6%	3
QUEJA	1,0%	5
RECURSO DE REPOSICIÓN	0,2%	1
FELICITACIÓN	0,0%	0
DENUNCIA	0,0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>525</b>







CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL	TOTAL	% PARTICIPACION
VIRTUAL	449	86%
PRESENCIAL	76	14%
TELEFONICO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>525</b>	<b>100%</b>

De lo anterior se puede observar, que de la cantidad total de PQRSD recibidas en el tercer trimestre de 2023, a través de los diferentes canales de atención al ciudadano; el medio de mayor recepción es el VIRTUAL con un (86%) equivalente a 449, demostrando que este es el canal de preferencia por los ciudadanos, seguido por los canales presenciales con un (14%) equivalente a 76.

Mejoras que se presentaron con respecto al mismo periodo del año 2022 así:

- Durante este periodo se recibieron 88 PQRSD menos que en el mismo periodo del año 2022.
- La oportunidad de respuesta se incrementó en un 6%.
- En el periodo anterior se dejaron sin responder 49 PQRSD a diferencia de este que se dio respuesta a todas.

Así mismo es preciso mencionar, que con respecto al trimestre anterior del 2023 las respuestas oportunas se incrementaron en un 6.4%, mejorando significativamente el tiempo de respuestas.

**A continuación, el consolidado de octubre de 2023 incluyendo los datos adicionales que se adoptan en este informe.**

#### TablaN.2 encuestas

RESULTADOS ENCUESTAS	
TOTAL ENCUESTAS ENVIADAS cuando se dio respuesta mediante Mercurio por email.	191
TOTAL encuestas recibidas con respuesta	2
TOTAL encuestas con resultado satisfecho (Todas las respuestas positivas)	2
<b>% DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA</b>	<b>100%</b>



**Tablas N.º 3 consolidado octubre**

<b>CONSOLIDADO PQRDS TRAMITADAS EN OCTUBRE 2023</b>					
<b>AREA O DEPENDENCIA</b>	<b>PQRDS Recibidas y Radicadas</b>	<b>PQRSD con Respuesta</b>	<b>PQRSD con Respuesta Oportuna</b>	<b>PQRDS sin Respuesta</b>	<b>% Oportunidad</b>
SUBGERENCIA COMERCIAL	123	123	116	0	58%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	44	44	44	0	21%
SUBGERENCIA PRODUCCIÓN	8	8	8	0	4%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0%
SECRETARÍA GENERAL	5	5	5	0	2%
CONTABILIDAD	8	8	8	0	4%
PREPARACIÓN	1	1	1	0	0%
CALIDAD	1	1	1	0	0%
AMBIENTAL	1	1	1	0	0%
RECURSOS CORPORATIVOS	1	1	1	0	0%
COMUNICACIONES	20	20	19	0	9%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>212</b>	<b>204</b>	<b>0</b>	<b>96%</b>

De lo anterior se puede observar, que de un total de 212 PQRSD recibidas y radicadas en octubre de 2023, todas se respondieron así: Respuesta oportuna 204 equivalente al 96%, extemporáneas 8 equivalente al 4%. Se puede evidenciar que la Subgerencia comercial es la dependencia con el mayor número de PQRSD.



**Tabla N° 4. tipo de solicitudes**

TIPO DE SOLICITUD		
TIPO	TOTAL	% PARTICIPACION
DERECHO DE PETICIÓN	6	2,8%
SOLICITUDES	186	87,7%
RECLAMO	4	1,9%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	5,2%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2	0,9%
QUEJA	0	0,0%
SUGERENCIA	3	1,4%
RECURSO DE REPOSICIÓN	0	0,0%
TUTELA	0	0,0%
DENUNCIA	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

REMISIÓN POR COMPETENCIA	TOTAL
Interna	13
Externa	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>
<b>SOLICITUDES DE AMPLIACIÓN DE TÉRMINO PARA RESPUESTA</b>	<b>3</b>
<b>Desistimientos a solicitudes</b>	<b>1</b>
<b>N° DE CASOS DONDE SE NEGÓ INFORMACIÓN POR SER DE CARÁCTER RESERVADO O CLASIFICADO</b>	<b>1</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES (Sin ampliación de Plazo)</b>	<b>6</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES (Sin ampliación de Plazo)</b>	<b>18</b>
<b>TOP 3 DE LAS PQRSD MAS FRECUENTES</b>	<b>CANTIDAD</b>
SOLICITUDES	186
Solicitud de Información	11
Derecho de Petición	6
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>

**Tabla N° 5. canales de recepción.**

CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL	TOTAL	% PARTICIPACION
VIRTUAL	192	91%
PRESENCIAL	20	9%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

Así mismo la cantidad total de PQRSD recibidas en el mes de octubre de 2023, a través de los diferentes canales de atención al ciudadano; el medio de mayor recepción es el VIRTUAL con 192, equivalente al 91%, seguido por los canales presenciales con 20, equivalente al 9% para un total de 212 PQRSD del mes de octubre.

**A continuación, el consolidado de noviembre de 2023 incluyendo los datos adicionales que se adoptan en este informe.**

Según el informe de noviembre de 2023 como se puede evidenciar a continuación prevalecen las buenas prácticas de dar respuesta oportuna a la totalidad de las PQRSD,



**Tablas N.º 6 consolidado noviembre 2023**

TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	PORCENTAJE CON RESPUESTA	PENDIENTES POR RESPONDER	PORCENTAJE PENDIENTES POR RESPONDER	TOTAL RESPUESTAS OPORTUNAS	MEDICIÓN DE INDICADORES	
164	164	100%	0	0%	149	% DE PQRSO CON RESPUESTA OPORTUNA	% DE SATISFACCIÓN (Encuestas vía Mercurio)
						91%	100%

**Tabla N.º. 7 consolidado PQRSO noviembre 2023**

CONSOLIDADO PQRSO TRAMITADAS EN NOVIEMBRE 2023					
AREA O DEPENDENCIA	PQRSO Recibidos y Resueltos	PQRSO con Respuesta	PQRSO con Respuesta Oportuna	PQRSO sin Respuesta	% Oportunidad
SUBGERENCIA COMERCIAL	80	80	72	0	49%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	42	42	40	0	26%
SUBGERENCIA PRODUCCIÓN	7	7	7	0	4%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0%
SECRETARIA GENERAL	2	2	2	0	1%
CONTABILIDAD	5	5	3	0	3%
PREPARACIÓN					0%
CALIDAD	3	3	3	0	2%
AMBIENTAL					0%
RECURSOS CORPORATIVOS	2	2	2	0	1%
COMUNICACIONES	23	23	20	0	14%
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>164</b>	<b>149</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

RESULTADOS ENCUESTAS	
TOTAL ENCUESTAS ENVIADAS cuando se dio respuesta mediante Mercurio por email.	153
TOTAL encuestas recibidas con respuesta	1
TOTAL encuestas con resultado satisfactorio (Todas las respuestas positivas)	1
<b>% DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA</b>	<b>100%</b>



Tabla N° 8. Tipo de solicitudes noviembre 2023

TIPO DE SOLICITUD		
TIPO	TOTAL	%PARTICIPACION
DERECHO DE PETICIÓN	6	3,7%
SOLICITUDES	129	78,7%
RECLAMO	9	5,5%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	6,7%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	0,6%
QUEJA	7	4,3%
SUGERENCIA	1	0,6%
RECURSO DE REPOSICIÓN	0	0,0%
TUTELA	0	0,0%
DENUNCIA	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>

REMISIÓN POR COMPETENCIA	TOTAL
Interna	22
Externa	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

SOLICITUDES DE AMPLIACIÓN DE TÉRMINO PARA RESPUESTA	CANTIDAD
	3

Desistimientos a solicitudes	CANTIDAD
	1

N° DE CASOS DONDE SE NEGÓ INFORMACIÓN POR SER DE CARÁCTER RESERVADO O CLASIFICADO	CANTIDAD
	1

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES (Sin ampliación de Plazo)	CANTIDAD
	6

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES (Después de ampliación de Plazo)	CANTIDAD
	6

TOP 3 DE LAS PQRSD MAS FRECUENTES	CANTIDAD
SOLICITUDES	129
Solicitud de Información	11
Reclamo	9
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>

CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL	TOTAL	%PARTICIPACION
VIRTUAL	142	87%
PRESENCIAL	22	13%
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>

### 5.1. (PQRS) SEGÙN SU NATURALEZA.

De acuerdo con la información suministrada por la Unidad de recepción, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de noviembre de 2023 se reportan 911 PQRS,



radicadas por los diferentes canales de atención a la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia-EICE-FLA,

## **5.2. (PQRSD) POR DEPENDENCIA.**

De acuerdo con la información suministrada a la Oficina de Control Interno, se puede evidenciar, que tal como se aprecia en las tablas anteriores, siguen predominando las dependencias con mayor número de PQRSD, son: En primer lugar, la Subgerencia Comercial y en segundo lugar la Subgerencia Administrativa.

Cabe resaltar la labor de todas las dependencias que cuentan con el 100% en cumplimiento de las repuestas, de acuerdo con los informes anteriores se evidencia que, mejoro notablemente la disposición de las diferentes dependencias en procura de dar respuestas a las PQRSD, sin embargo, por parte de algunas dependencias, persisten las PQRSD con respuesta extemporánea.

De las tablas anteriores, se realiza el siguiente análisis sobre los resultados en términos de oportunidad en la respuesta, teniendo en cuenta aquellas dependencias con mayor número de PQRSD recibidas:

- La Subgerencia de Mercadeo de 295 PQRSD recibidas y radicadas en el trimestre de julio a septiembre, solo una PQRSD quedo sin responder, pero se evidencia su respuesta para el mes de octubre.

Con base en los informes de seguimiento anteriores, realizados por la Oficina Asesora de Control Interno, se efectuó el siguiente análisis comparativo:

## **5.3. COMPARATIVO DEL TOTAL DE PQRSD OPORTUNAS, INOPORTUNAS Y SIN RESPUESTAS ENTRE EL 2022 Y EL 2023.**

Se toma como muestra comparativa los informes presentados por la Oficina de Gestión Documental y los informes de Ley presentados por la Oficina de Control Interno.



Se evidencia que mes a mes disminuyen las PQRSD sin respuesta hasta evidenciar que todas las PQRSD recibidas y radicadas están con respuesta, solo algunas permaneces con respuestas inoportunas.

- De acuerdo con el comportamiento en los últimos informes, Se evidenció el aumento de PQRSD respondidas de forma oportuna entre los meses de julio a noviembre de 2023 con respecto al último semestre de 2022.

1. La aplicación de mecanismos de seguimiento y control por parte de las áreas responsables en dar respuestas y la articulación interna para reporte y monitoreo.
2. La presencia de un profesional capacitado y encargado del trámite de las PQRSD, desde su recepción, clasificación y monitoreo de las PQRSD, evidencia el mejoramiento continuo.
3. El conocimiento del uso de la plataforma MERCURIO, gracias a las capacitaciones constantes y personalizadas por parte de la Profesional encargada.

#### **5.4. ESTADO DE LAS PQRSD AL MOMENTO DE REALIZAR EL INFORME:**

De las evidencias de los informes mensuales se puede concluir que hay una buena dinámica en las respuestas, sin embargo, es necesario generar más conciencia en la oportunidad de las respuestas y evitar al máximo que se presenten extemporáneas, se debe tener en cuenta que con la omisión en la respuesta oportuna a los diferentes documentos se está configurando un riesgo jurídico.



## **6. RIESGOS IDENTIFICADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.**

- Riesgo legal de las PQRSD respondidas por fuera del tiempo, las cuales pueden desencadenar en tutelas o demandas a la entidad.

## **7. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda continuar implementando la cultura del autocontrol, con el propósito de realizar seguimiento interno respecto a las respuestas de las PQRSD que se reciben en cada dependencia, teniendo en cuenta que el responsable directo es a quien se dirige la PQRSD
- Es importante responder de manera oportuna todas las solicitudes, sin importar su clasificación y generar acciones correctivas para que no se presenten entradas sin responder.

## **8. CONCLUSIÓN**

- Se está garantizando la atención de los diferentes grupos de interés a través de los canales de comunicación como lo son virtual y presencial, permitiendo un servicio ágil y oportuno para brindar respuestas adecuadas.
- Con la consecución del profesional encargado de los asuntos relacionados con la atención al cliente y al ciudadano, se viene logrando el mejoramiento continuo en esta dependencia, como se puede evidenciar en el cuerpo del informe donde se aprecia el buen desarrollo en los mecanismos de registro, análisis y gestión de las PQRSD, agilidad en las respuestas oportunas, minimizando así el riesgo al que está expuesta la FÁBRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA – FLA- EICE, debido





a que se tiene pleno reconocimiento y control de las peticiones, un tema tan sensible y reglamentado por la ley.

- Se cuenta con herramientas suficientes para dar solución a criterios básicos para la atención de PQRSD.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ruby Elena Giraldo Alzate".

**RUBY ELENA GIRALDO ALZATE**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboro: CESAR AUGUSTO RAMIREZ YEPES-Auditor Jurídico Oficina Asesora de Control Interno

Reviso y ajustó: RUBY ELENA GIRALDO ALZATE-Jefe Oficina Asesora de Control Interno