

200.43.01

Informe de seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Segundo semestre de 2022.

OBJETIVO:

Verificar y evaluar el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Industria de Licores del Valle, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones a que haya lugar.

ALCANCE:

El presente seguimiento se realizó a las Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2022.

CRITERIOS:

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; artículo 11 (literal h) de la Ley 1712 de 2014; Ley 1755 de 2015; Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

METODOLOGIA:

El presente documento busca mediante un análisis de los datos suministrados, brindar información detallada sobre el tratamiento las PQRSD recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias. La información (base de datos de PQRS) fue suministrada por la Secretaría General y Jurídica y la Subgerencia Comercial y de Mercadeo con base en el informe consolidado de peticiones con corte al 31 de diciembre del 2022.

CANALES DE ATENCION: En la entidad se identifica que tienen destinado para la gestión de PQRSD seis (6) canales, los cuales fueron objetos de evaluación, con la finalidad de identificar su operatividad y funcionalidad en la ILV.





ATENCION PRESENCIAL:

La entidad cuenta con personal para atender al ciudadano que se acerca a las instalaciones (ventanilla única) de la ILV, brindando información que esté al alcance de ellos recepcionando PQRSD o direccionándolo a la dependencia que corresponden una vez identificada su necesidad, adicionalmente para el desarrollo de su objeto misional. Identificándose que esta implementado y funcionando de manera correcta.

BUZON DE PQRS

Se cuenta con 2 buzones ubicados uno en la recepción y otro en la entrada del casino, en los cuales se encuentran disponibles para la recepción de PQRS y encuestas de satisfacción de cliente interno. Se identifica que la ILV cuenta con un procedimiento para gestionar este canal de recepción PQRSD, el cual no es de uso regular por los usuarios pertinentes se recomienda diseñar acciones para fortalecer el uso de esta canal. También garantizar la disponibilidad de las encuestas de satisfacción del cliente interno en el sitio donde está ubicado los buzones.

VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

En esta ventanilla se radican las solicitudes presentadas por los usuarios y los clientes internos, así como las PQRSD recibidas a través de correos electrónicos y buzón, una vez radicadas el funcionario de ventanilla única realiza el direccionamiento y distribución al área competente. Se identifica que la funcionalidad de este canal de atención garantiza de manera razonable la recepción y direccionamiento de las PQRSD a los responsables de gestionar y dar respuesta de manera oportuna como de fondo en la calidad de la información.

CORREO INSTITUCIONAL

Se tiene a disposición un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad en el pie de página, ilv@ilvalle.com.co, allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRSD que el ciudadano necesite exponer ante la ILV, este correo es atendido por la profesional de gestión documental, quien direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva. Adicionalmente en la página web se encuentra un correo del distribuidor servicioalcliente@disblanco.co para este mismo fin de atender quejas y reclamos de los clientes. Como se identifica la página de la ILV tiene 2 canales de atención para atender las PQRSD se recomienda que el correo que tiene a disposición el distribuidor se le haga seguimiento a la gestión realizada de PQRSD por parte de la ILV.

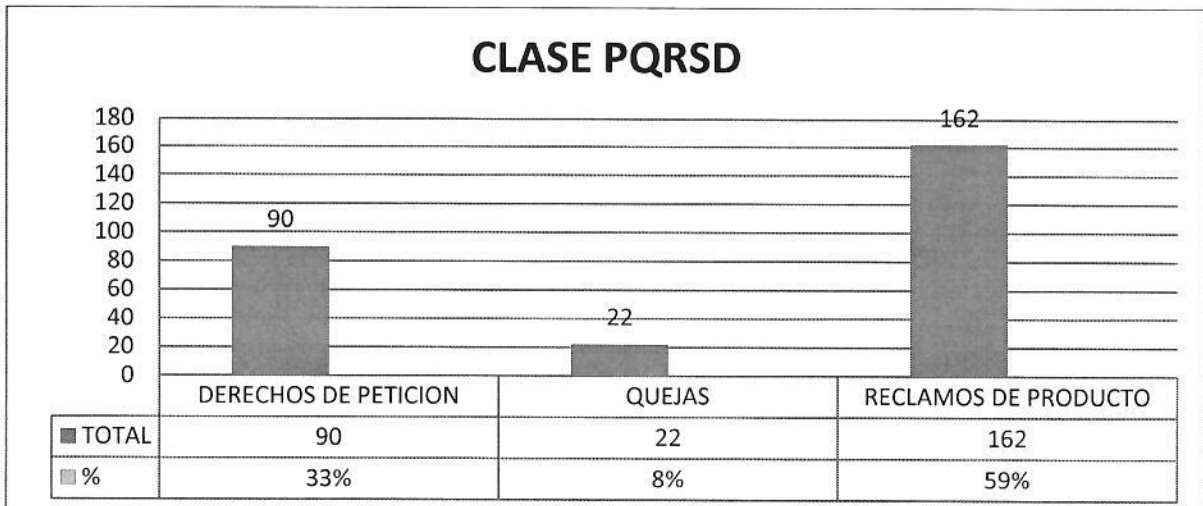
ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se recibieron llamadas a través de las líneas telefónicas: 6026836300 ext 6425, y está a disposición línea celular 3104083959 y 018000933922, a través de este medio se da respuesta inmediata (atención de quejas y reclamos de producto), estas líneas son atendidas por la subgerencia comercial y de mercadeo direccionando las llamadas al área que corresponda. En el ejercicio auditor se observó que las líneas 018000 y línea celular no están operando, lo que conduce a la materialización de un riesgo de no garantizar la efectiva atención de las PQRSD que los usuarios quieran interponer ,generando con ello una mala imagen y reputación de la marca.

CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES

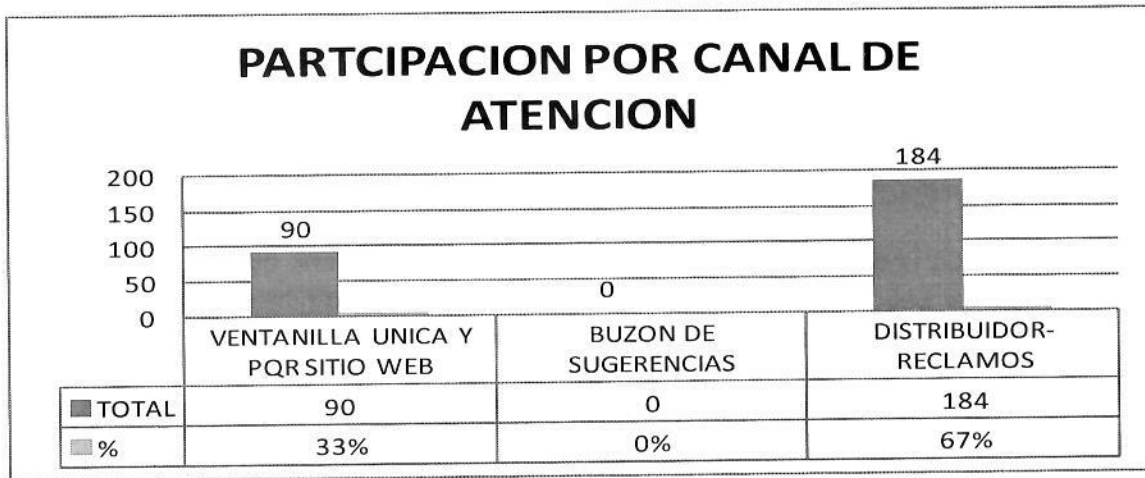
La ILV cuenta con una página web www.ilvalle.com.co con un link que les permite a los clientes presentar peticiones, solicitudes, quejas y reclamos, y también cuenta con redes sociales (instagram, facebook, twiter, tik-tok).

Del total de tipos PQRSD recibidas en el Primer Semestre y Segundo Semestre de 2022, la ILV atendió un total de 274 radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son los reclamos de producto con (162 radicados- 59%), seguida Derechos de Petición (90 radicados- 33%), y con menor cantidad de Quejas 22 radicadas con el 8% de participación.

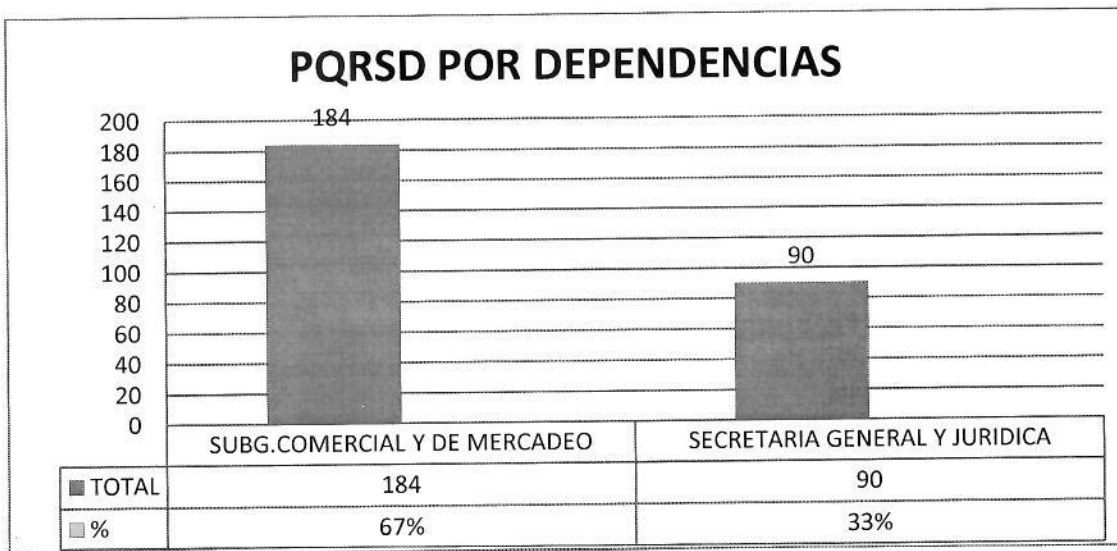




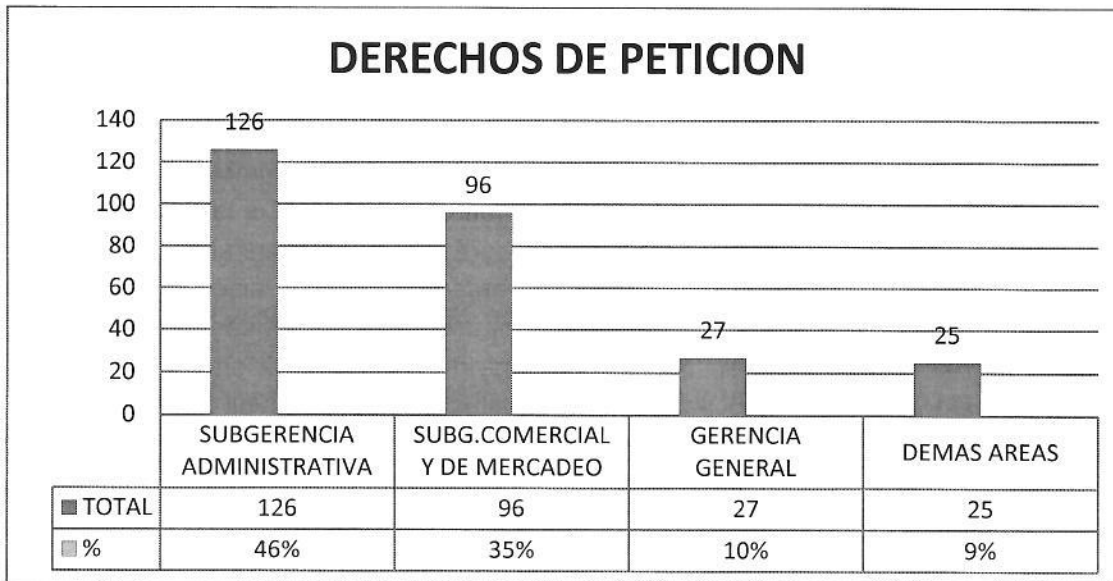
El canal más utilizado en la vigencia 2022 por los clientes es la atención presencial a través del distribuidor con 184 PQRSD registradas que representan el (67%), seguido ventanilla única y contáctenos con 90 solicitudes (33%). Los canales de atención como la línea celular 310-4083959 y línea 018000933922 no están funcionando actualmente, se evidencian correos electrónicos (año 2018 y 2019) solicitando solucionar este inconveniente para atender a clientes y ciudadanía en general. Los canales menos frecuentes son buzón de sugerencias con 0 solicitudes.



Del total PQRSD gestionadas en el año 2022, las dependencias con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Subgerencia Comercial y de Mercadeo con el 184 (67%) Secretaria General y Jurídica con 90 (33%) radicados del total que corresponde a 274.



De los derechos de petición presentados en el año 2022, (126) se direccionaron a la Subgerencia Administrativa el cual representa 46%, (96) se direccionaron a Subgerencia Comercial y de Mercadeo el cual representa el 35%, (27) a la Gerencia General que representa 10% de participación, para las demás áreas se presentaron (25) derechos de petición que representan 9%.



Para el presente año 2022 se resalta el seguimiento que se ha realizado y el compromiso de los responsables de la atención a las PQRSD. Sin embargo, se presentaron (6) PQRSD no atendidas dentro de los términos legales y de estas (3) se volvieron tutelas, con lo que materializa un riesgo de cumplimiento, con lo que se expone a la ILV a posibles daños antijurídicos como de atender sanciones de instancias administrativas o judiciales.

Referente a la administración y manejo del canal redes sociales se tiene un contrato con la empresa Innova Pro SAS la cual es la encargada de garantizar la gestión de las cuentas en redes sociales lo cual incluye atención a las conversaciones con los usuarios en cada canal social (facebook, Instagram y Tik Tok), garantizar dentro del equipo técnico un community manager para la comunicación con las audiencias. Se evidencia que se genera un informe detallando las preguntas más frecuentes que realizan los usuarios en las plataformas, llevando una estadística mensual de cuantas preguntas se hicieron por cada canal e igual el número de respuestas para cerrar cada requerimiento. Sin embargo, se identifica que esta información (preguntas, solicitudes, respuestas) no son consolidadas en la estadística semestral de PQRSD de la ILV. Se recomienda desde la


Subgerencia de Control Interno dar utilidad a este insumo para análisis de la información recibida a través de las plataformas.

También se identificó que no se tiene el diseño o construcción de un indicador que acompañe y mida la gestión que se realiza en los canales de comunicación digital (facebook-twitter-instagram-tik-tok). Adicionalmente la estadística de las PQRSD recibidas en estos canales digitales y que se detallan en los informes mensuales del contratista, no son incluidas en el informe consolidado de PQRS de la ILV lo cual genera una información consolidada que no es congruente con la realidad.

Dentro de los criterios establecidos por la normatividad vigente referente a la atención y divulgación de PQRSD establece que la entidad debe realizar y publicar un informe anual consolidado de la gestión realizada a las PQRSD, se observo publicado en la pagina web de la ILV el pertinente de la vigencia 2021, el informe consolidado del periodo evaluado 2022 no se encuentra colgado en la página web.

Al revisar la caracterización del proceso de gestión de la comunicación pública en los temas concernientes a la atención de las PQRSD se evidencia actividades del ciclo (PHVA) que se recomienda revisar y ajustar a la manera como se está ejecutando en la actualidad las actividades por los involucrados en este proceso, al igual que los procedimientos (CPR-024-03 Atención derecho de petición PQRS) y (ADP-026-02 Procedimiento de Comunicación Publica).

Teniendo en cuenta los esquemas de línea de defensa que establece MIPG en la séptima dimensión y que la empresa se ha dado mediante la política de riesgos, se observa que presentan debilidad de operatividad de la primera línea ya que se materializo el riesgo de la no respuesta en términos de oportunidad y calidad de algunas derechos de petición como se menciona en este informe, generando tener que atender tutelas. En igual sentido la segunda línea que es la encargada de efectuar el control de seguimiento transversal para garantizar de manera razonable la respuesta, presenta debilidad en su operación de seguimiento.



JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO
Subgerente Control Interno ILV

Elaboro y Proyecto: Jorge Ramos Montaña - Profesional Universitario V
Julián Andrés Soto Q - Técnico IV