



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO UNIDAD DE LICORES DEL META

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO ENERO A JUNIO DE 2023

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629

 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVO.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. METODOLOGIA.....	5
5. MARCO LEGAL.....	7
6. DESARROLLO DEL INFORME.....	8
7. ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	17
8. CONCLUSIONES.....	20
9. RECOMENDACIONES.....	21
10.PLAN DE MEJORAMIENTO.....	21

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal
 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629
 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



1. INTRODUCCION

La Ley 87 de 1993, en su artículo 12 literal i); establece que los auditores internos o quien haga sus veces, deben “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”; así mismo el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio 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” ; dando alcance a lo aquí expuesto, la Oficina Asesora de Control Interno de la Unidad de Licores del Meta, elabora el siguiente informe de Ley, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023, a la atención prestada por la Unidad de Licores del Meta a las **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, hechas por los usuarios**, cuya finalidad es asegurar mecanismos de comunicación efectivos entre los usuarios y la ULM, con el fin de dar respuestas oportunas y pertinentes a todas las solicitudes relacionadas con la prestación del servicio al ciudadano.

La información contenida en el presente informe, corresponde al seguimiento y verificación de la información que maneja la secretaria de gerencia, quien tiene la función de; brindar atención oportuna y trámite ante el funcionario responsable para atender las peticiones, quejas y reclamos que realizan los ciudadanos ante el despacho de la gerencia de la Unidad de Licores del Meta.

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629

 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



2. OBJETIVO

Darle cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios..."

3. ALCANCE

Verificar que la atención a las PQRSD que los usuarios formularon ante la Unidad de Licores del Meta, durante el primer semestre de 2023, se haya dado de acuerdo con las normas legales vigentes, así como los avances de las gestiones adelantadas por el área encargada de la "Atención al Usuario".

3.1 ARTICULACION CON MIPG

De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias; se articula con la Séptima Dimensión "Control Interno", que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes componentes:

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal
 Telefonos: (57)(8)6705613-6705614-6705629
 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



Articulación Sistema de Control Interno



Segundo (2) componente: “Evaluación del Riesgo” a través de la tercera línea de defensa, en desarrollo de este seguimiento, se revisa la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRSD.

Cuarto (4) componente “Información y Comunicación” a través de la segunda línea de defensa a quienes corresponde: “Apoyar el monitoreo de canales de comunicación tanto internos como externos que faciliten la comunicación con nuestros grupos de valor.

Así mismo, a través de la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, lo cual se desarrolla al comunicar a la alta dirección, los resultados de la Atención a las PQRSD,

Se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG: Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política “Planeación Institucional”, la cual establece la inclusión en el PAAC de los



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

Tercera Dimensión: “Gestión con Valores para Resultados” desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “Política de Servicio al Ciudadano”, la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, a través de los distintos canales; es imperativo indicar que la política de servicio al ciudadano no sólo es exclusiva del área o persona que está encargada de quienes atienden PQRSD, sino que es una labor integral es decir que vincula a todo el personal de la entidad.

Quinta Dimensión “Información y Comunicación”, la cual considera entre sus propósitos, garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las PQRSD.

La Política de “Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”, establece que; el derecho de acceso a la información, no radica sólo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano lo cual constituye a las entidades un aporte a la cultura de transparencia.

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal
 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629
 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



4. METODOLOGIA

La oficina de Control interno deberá vigilar la atención a la prestación de los servicios de los ciudadanos, acorde con las normas legales vigentes. En este sentido el presente informe se consolida de manera semestral, tomando para la actual vigencia lo correspondiente al periodo comprendido Entre el 1° de enero de 2023 hasta el 30 de junio de 2023 en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; para el logro del objetivo propuesto, se solicitó a la secretaria de gerencia el reporte de las PQRSD recibidas y gestionadas durante el primer semestre de 2023, se realizó entrevista con la secretaria de gerencia para aclarar y verificar algunos aspectos y verificación del Software Obelisco – Gestión Documental.

5. MARCO LEGAL

El informe de seguimiento y verificación a la atención prestada por la Unidad de Licores del Meta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que ha recibido durante el primer semestre del año 2023; se realiza teniendo en cuenta lo dispuesto en la siguiente normatividad:

- ✓ Constitución Política artículos 23 y 74.
- ✓ Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. *Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Título I. Título II Capítulo I, II y III*
- ✓ Ley 1474 de 2011 Artículo 76 que señala *“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”*.
- ✓ 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.*

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629

 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



- ✓ Decreto 1166 de 2015; **"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"**.
- ✓ Artículo 5 del Decreto 491 de 2020; ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. **PARÁGRAFO. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.**

6. DESARROLLO DEL INFORME

El servicio al Ciudadano es una Política orientada a garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629

 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



Reconociendo que el eje central del que hacer de las entidades, es el Ciudadano y entendido éste, como las personas naturales y jurídicas que requieren acceder a los servicios o trámites del Estado, se identifican dos frentes de trabajo: “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera.

Los tres aspectos de trabajo que garantizan mejoras en la gestión de la “ventanilla hacia adentro” son:

- Arreglos institucionales adecuados para que las entidades ejecuten su rol y logren el cumplimiento efectivo de sus resultados.
- Procesos y procedimientos internos innovadores, efectivos y acordes a los resultados esperados.
- Servidores públicos competentes y comprometidos con un mejor Servicio al Ciudadano.

Los tres aspectos de trabajo que garantizan mejoras en la gestión de la “ventanilla hacia afuera” son:

- **Cobertura:** capacidad de ofrecer trámites y servicios en todo el territorio nacional, a través de distintos canales, de acuerdo con las necesidades y capacidades institucionales
- **Cumplimiento:** capacidades técnicas, financieras y humanas para satisfacer las expectativas de los ciudadanos en materia de servicio y calidad.
- **Certidumbre:** seguridad del ciudadano de recibir información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite¹.

La Unidad de Licores del Meta, tiene como objeto; la explotación del monopolio rentístico sobre los alcoholes y sus derivados. Así mismo tiene como objetivos de calidad; el de satisfacer los requisitos de calidad establecidos y acordados con los clientes, garantizando el mejoramiento continuo de sus procesos.

¹ Documento Metodología para la implementación del modelo Integrado de Planeación y Gestión; DAFP 2012



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



Verificación de las herramientas y acciones realizadas para el trámite interno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que le corresponde resolver a la Unidad de Licores del Meta, de conformidad con sus competencias legales, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023.

La Unidad de Licores del Meta, dentro de su estructura organizacional, no cuenta con un área específica, que se encargue de la atención al usuario, sin embargo, el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales; en el empleo **“Secretaria de Gerencia”**, tiene como una de las funciones el de **“Brindar atención oportuna y trámite ante el funcionario responsable para atender las peticiones, quejas y reclamos que realizan los ciudadanos ante el despacho de la Gerencia”**. Y de acuerdo con la información reportada se puede evidenciar lo siguiente:

Con el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, se creó el proceso de Planeación Estratégica y de acuerdo a la documentación que reposa en el manual de procesos y procedimientos; el proceso de Planeación **Estratégica**, integra el procedimiento para la Recepción y Distribución de la Correspondencia y el procedimiento que establece los criterios para la **recepción y trámite de las PQRSD; sin embargo, persiste la falta de un procedimiento que defina los criterios que rigen el trámite y control de las Tutelas recibidas en la ULM.**

De igual manera, revisados los documentos de los procedimientos antes mencionados, se pudo evidenciar que estos, aún se encuentran desactualizados, lo cual es necesario que se lleve a cabo la debida actualización acorde con las condiciones actuales de la ULM y a la normatividad vigente, y que adicionalmente se establezcan los criterios, tanto para la atención al ciudadano a través de todos los canales que se tengan disponibles, así como los criterios para el trámite de las Tutelas recibidas.

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629

 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



Por otra parte, se evidenció que, para la administración y gestión de la correspondencia; la Unidad de Licores del Meta, cuenta con el Software “OBELISCO – GESTION DOCUMENTAL” en Plataforma Web; que, operada de manera adecuada, le permite a la ULM; gestionar, almacenar, preservar y configurar la creación de expedientes digitales integrados; es decir la gestión del ciclo de vida de la documentación desde su creación/radicación hasta su archivo y conservación.

La Unidad de Licores del Meta, con este software, busca controlar de forma efectiva, el flujo de correspondencia y los tiempos de respuesta, así mismo busca evitar la pérdida de documentos, mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos, al facilitar su búsqueda y accesibilidad al documento, evitar la impresión de documentos y dar cumplimiento a la política de Cero Papel.

El Software, cuenta con un buzón personal por usuario lo cual permite que cada servidor público, gestione y tenga el control de la correspondencia recibida y creada, de acuerdo a la competencia; el sistema permite así mismo, recibir documentos adjuntos que se pueden consultar a través de una búsqueda ágil y fácil, entre otros beneficios.

La Unidad de Licores del Meta, cuenta con la Pagina Web www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co y dentro del encabezado (franja superior horizontal), en el menú principal se encuentra la sección “Atención al Ciudadano” y en el desplegable, se encuentra el submenú las PQRSD que al desplegarlo se encuentra el formulario, donde los visitantes y/o grupos de valor, pueden hacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y/o denuncias; cuenta con formularios dispuestos para las PQRSD con identificación, de manera anónima y el campo a través del cual se puede hacer seguimiento a la gestión de su PQRSD; para ello una vez registran la PQRSD, se genera un radicado que automáticamente es enviado al correo electrónico que registre el petionario. (<https://www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co/pqrsd>). Dentro el desarrollo del

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal
 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629
 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



presente informe, se realizó correo de prueba y se pudo observar que, la sección está funcionando, que el radicado es enviado automáticamente, sin embargo, al consultar la gestión de la solicitud a través del radicado, allí al usuario inicialmente no le arroja ninguna información en la respuesta. ***Esta oficina recomienda que se genere un mensaje de inicio como respuesta, orientando al usuario donde se encuentra su PQRSD y cómo será gestionada, hasta que finalmente le den la respuesta indicada. Así se recomienda que en estos formatos se disponga de la INFORMACIÓN BÁSICA DE PROTECCIÓN DE DATOS (POLÍTICA DE PRIVACIDAD).***

Y teniendo en cuenta que la ULM es una empresa con actividad comercial, se recomienda que se disponga de un formulario para que nuestro grupo de valor interesado en ser distribuidor nuestro o simplemente adquirir nuestros productos, pueda dejar la información básica para que la ULM, a través de la subdirección comercial o de quien disponga la gerencia, se ponga en contacto y realice el respectivo acercamiento.

Durante el semestre evaluado se puede evidenciar que la Unidad de Licores el Meta, puso al servicio de los ciudadanos la ***línea gratuita 018000189892***; se verificó su funciona

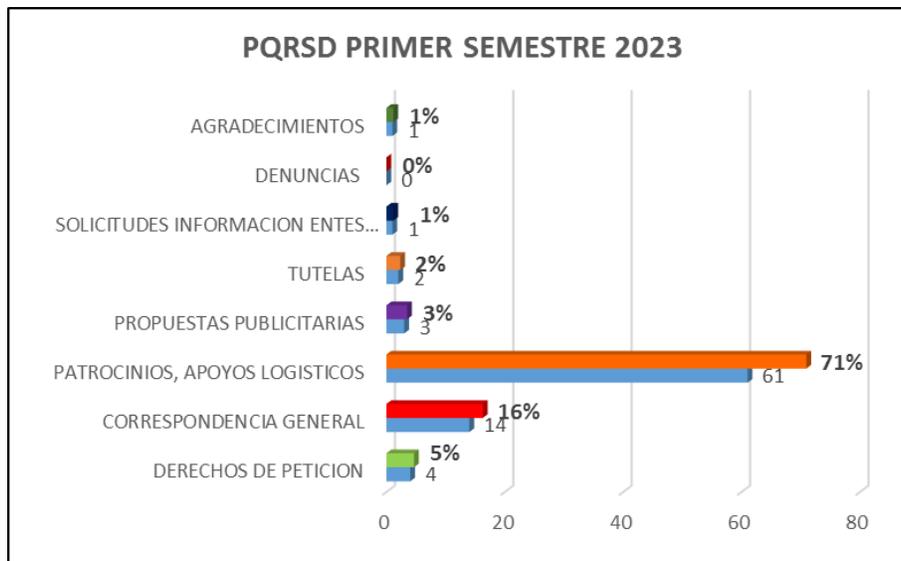
miento y se identificó que la información que reporta la operadora, relacionada con el número de las extensiones para comunicarse con cada una de las áreas, se encuentra desactualizada; ***por lo que se recomienda a la ULM que se realice de manera urgente la respectiva actualización con fin de tener una comunicación efectiva con nuestros grupos de valor.***

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal
 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629
 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co

Frente al trámite que la ULM hace a las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2023 se encontró lo siguiente:

TOTAL PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE 2023		
TIPO DE COMENTARIO	TOTAL SEMESTRE	%
DERECHOS DE PETICION	4	5
CORRESPONDENCIA GENERAL	14	16
PATROCINIOS, APOYOS LOGISTICOS	61	71
PROPUESTAS PUBLICITARIAS	3	3
TUTELAS	2	2
SOLICITUDES INFORMACION ENTES DE CONTROL	1	1
DENUNCIAS	0	0
AGRADECIMIENTOS	1	1
TOTAL	86	100



De acuerdo con la información de la tabla y grafica anterior, la cual se construye basado en información suministrada por la secretaria de gerencia, verificada y complementada con la inspección realizada al Software Obelisco – Gestión Documental; donde se observa que, durante el primer semestre de 2023, ingresaron



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



a la Unidad de Licores del Meta, 86 PQRSD, las cuales fueron clasificadas y radicadas en el Software Obelisco – correspondencia de la siguiente manera: 4 derechos de petición, 14 como correspondencia General, 61 solicitudes de apoyo, patrocinios y acompañamientos de la ULM en distintos eventos, 3 propuestas publicitarias, 2 tutelas, 1 solicitud de información de entes de control, 0 denuncias y 1 agradecimiento.

Verificado el Software de Gestión Documental en la Plataforma Obelisco Prime ERP, a través del cual se maneja el sistema de Gestión Documental en la Unidad de Licores del Meta; se pudo evidenciar que el trámite de la correspondencia en el software, no viene siendo gestionada de forma adecuada, **en este sentido no fue posible determinar si la correspondencia viene siendo tramitada de forma adecuada**. continua sin poderse observar la trazabilidad de la correspondencia desde el momento en que se radica hasta la respuesta al peticionario. Se evidenció correspondencia en estado de archivado, por lo que en la confirmación de las respuestas se evidenció que en el software aparecen en su mayoría, como archivado; así mismo se evidenciaron radicados en estado SIN LEER y en estado PARCIAL; así mismo se evidencia radicados en estado archivado, con nota de “respuesta dada al peticionario” sin embargo el software reporta días restantes o pendientes de dar respuesta. **Por lo que se recomienda al proceso, que se tomen las medidas necesarias para que, en el Software, se pueda llevar adecuadamente la trazabilidad de la correspondencia recibida y gestionada, además que se revise con el proveedor del sistema las observaciones encontradas.**

Uno de los propósitos del Software, es que, una vez radicada la correspondencia, automáticamente se empieza a llevar la trazabilidad del documento (Tracking), lo cual permite hacer seguimiento a las acciones realizadas al mismo, durante la gestión de todo el proceso documental.

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629

 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



Sin embargo, una vez realizada la consulta al módulo de “**Buzones y su Tracking**” donde se puede observar la gestión que realizaría cada uno de los usuarios de los buzones; se evidenció que se reincide, que en algunos casos se encuentra **sin leer** y en otros se observa, que la correspondencia **fue archivada sin abrirla y sin el registro de la gestión realizada para dar la respuesta al peticionario**; situación que lleva a que se pierda la trazabilidad de la documentación y por ende a la subutilización de un Software que fue adquirido con este propósito; tal como se puede evidenciar en las siguientes imágenes tomadas como ejemplo por ser el segundo resultado que arroja la consulta del Buzón General de la ULM; donde se muestra la secuencia del registro actual de la correspondencia en el buzón.

Descripción	Estado	Carga	Notas	Estado	Envío a	Fecha Realización
PROPUESTA PAUTA PUBLICITARIA	Archivado				WILSON ELIAS CONTRERAS MEDINA	2023-04-18
BOLETIN PATRONOS EVENTO KING BOOM FESTIVAL	Archivado				WILSON ELIAS CONTRERAS MEDINA	2023-04-18
BOLETIN DE APOYO EVENTO BAR SPORTS&B&E EL 11 DE MARZO	Archivado				WILSON ELIAS CONTRERAS MEDINA	2023-04-18
BOLETIN DE APOYO TRAVESA ETANOS	Archivado				WILSON ELIAS CONTRERAS MEDINA	2023-04-18
BOLETIN DE APOYO EVENTO 18 DE ABRIL	Archivado				WILSON ELIAS CONTRERAS MEDINA	2023-04-17
PROPUESTA PUBLICITARIA VILLAGE NOTICIAS	Archivado				WILSON ELIAS CONTRERAS MEDINA	2023-04-12
Equipamiento básico de información	Archivado				ANA CECILIA BERNAL RESTREPO	2023-04-12
CARTAS DE SOLICITUD DE INFORMACION	Archivado				WILSON ELIAS CONTRERAS MEDINA	2023-04-12
BOLETIN DE APOYO FESTIVAL DE LA FRATERNIDAD CASTELLESEN	Archivado				WILSON ELIAS CONTRERAS MEDINA	2023-04-25
BOLETIN DE APOYO EVENTO	Archivado				WILSON ELIAS CONTRERAS MEDINA	2023-04-25

Realizada la consulta, para verificar la gestión realizada en el sistema y conocer su trazabilidad, se observó que en su mayoría los documentos en referencia a PQRSD de enero a junio de 2023, su estado actual es “Archivado”; sin embargo, no se evidencia en el campo de observación el registro de la gestión realizada para dar la respuesta al peticionario, perdiéndose su trazabilidad. Adicionalmente en el sistema se evidencio correspondencia pendiente por tramitar con más de 100 días sin tramitar; *por lo que se reitera recomendaciones al proceso para que se tomen medidas inmediatas para darle cumplimiento a los términos de ley para responder y que esta información se refleje en el sistema Obelisco.*

¡A lo que vinimos,
vamos!

Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal
 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629
 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



Que, se definan en el sistema, culminar por los responsables el enterado y/o la respuesta a la PQRSD, igualmente anexando el documento (recibido/respuesta). Lo anterior permitiría llevar un mejor control a los documentos para el manejo de los mismos de forma sistemática, reduciendo la probabilidad de pérdida de documento físico, y una trazabilidad sistemática de la recepción de PQRSD como la respuesta. Aprovechando la herramienta “obelisco control documental”.

7. ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

1. **Reclamos.** Para el primer semestre la secretaria de gerencia, reporta el trámite de reclamos recibidos, y la gestión realizada, que se detalla a continuación:

Cuadro No. 2

TIPOLOGÍA MOTIVO DE RECLAMO	TOTAL GENERAL
Inconsistencia en contenido de respuesta	0
Inconvenientes en el funcionamiento del portal web	0
Inconvenientes en la línea de atención telefónica	0
Respuesta no resuelve consulta	0
Solicitud respuesta a una petición	0
TOTAL	0

Fuente: elaboración OCI, tomado de secretaria de gerencia, información 1º semestre de 2023

En relación a la información previa, no se registraron reclamos en relación con actos de corrupción.

2. **Quejas.** Para el periodo de seguimiento el sistema OBELISCO, no reporto registros relacionados con quejas o denuncias

Se recibió

TIPO DE PQRSD	TOTAL PRIMER SEMESTRE
DENUNCIAS (QUEJAS)	0

¡A lo que vinimos,
vamos!

Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal
 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629
 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



3. **Denuncias por actos de corrupción.** Para el periodo de seguimiento, dentro de la información suministrada no se registras denuncias por actos de corrupción en la Ulm.

8. CONCLUSIONES

La Unidad de Licores del Meta, con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Empresa; continua con la disposición de un servidor público (Secretaria de Gerencia) con la función de **“Brindar atención oportuna y trámite ante el funcionario responsable para atender las peticiones, quejas y reclamos que realizan los ciudadanos ante el despacho de la Gerencia”**. a fin de dar cumplimiento a los fines esenciales del Estado en materia de servir a la comunidad.

Cuenta también con el Software “OBELISCO – GESTION DOCUMENTAL” en Plataforma Web; que permite gestionar, almacenar, preservar y configurar la creación de expedientes digitales integrados; es decir la gestión del ciclo de vida de la documentación desde su creación/radicación hasta su archivo y conservación. Sin embargo, este sistema aún no está siendo usado de manera adecuada por parte de los usuarios internos, pese a las reiteradas recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno, de las orientaciones tanto de la secretaria de gerencia como de las capacitaciones brindadas por el proveedor del Software; lo que hace que actualmente no contemos con una base de datos completa, ordenada y actualizada que permita generar la trazabilidad de la correspondencia, hasta la entrega final al peticionario; pues al consultar el Sistema, no se evidencia información que permita determinar cuál fue el tramite dado para la respuesta y el medio en que se le dio a conocer al peticionario.

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629

 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



Siempre se debe tener presente que, para hacer seguimiento a la gestión dada a la PQRSD, es necesario que quede la trazabilidad y registro de la gestión administrativa.

De acuerdo con información reportada por secretaria de gerencia, a la fecha no se ha elaborado plan de mejoramiento orientado a subsanar las observaciones halladas en el informe anterior, por lo que se reitera la recomendación para que se establezca el respectivo plan y se radique en la oficina de control interno para el respectivo control y seguimiento

Durante el proceso de verificación de la gestión documental en el Software Obelisco, se identificaron algunas observaciones que deben darse a conocer al proveedor del Sistema para que en acuerdo con el administrador del mismo en la ULM, se realice la verificación de las observaciones realizadas en el presente informe y se realicen los ajustes correspondientes y necesarios a fin de optimizar el software y contar con los campos requeridos que permita mostrar la información completa y actualizada de la correspondencia gestionada, entre ellas las siguientes:

Que, dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, se encuentran procedimientos que establecen los criterios para la **recepción y trámite de las PQRSD**, sin embargo, requieren ser actualizados y ajustados a la normatividad vigente. Todo ello en concordancia con las medidas reglamentarias desde el orden nacional y departamental, referentes a **recepción y trámite de las PQRSD**.

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

 Telefonos: (57)(8)6705613-6705614-6705629

 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



9- RECOMENDACIONES

✓ Revisar y actualizar los procedimientos existentes relacionados con la atención al ciudadano y ajustarlos a la normatividad vigente, es importante dejar plasmados los términos legales en que se debe dar respuesta a las PQRSD.

Cabe mencionar que: **“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo”**. En este sentido y conforme al **artículo 14 de la Ley 1437** de 2011, los términos para resolver son los siguientes:

- Para cualquier petición: **15 días** siguientes a la recepción
- Para la petición de **documentos: 10 días** siguientes a la recepción
- **Consultas** de materias a su cargo: **30 días** siguientes a la recepción
- **Peticiones entre autoridades: 10 días** siguientes a la recepción.

✓ Se recomienda a la entidad, realizar actividades de sensibilización en aras de que el personal de la ulm, este actualizado con los términos de PQRSD y los tiempos en que se cuentan para emitir respuestas al igual que referir la importancia de que se den en términos de calidad y suficiencia.

✓ Se recaba la pertinencia de que la entidad documente los procesos judiciales y acciones constitucionales mediante procedimiento, en relación a ATENCIÓN DE TUTELAS en la ULM.

✓ Revisar permanentemente que el Link dispuesto en la página Web principal de la Unidad de Licores del Meta, se encuentre activo y funcionando, a fin de garantizar un espacio de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, en cumplimiento con el art. 76 de la Ley 1474 de 211. Este Link debe

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629

 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



permanecer enlazado con el correo de la secretaria de Gerencia, quien es la persona que tiene las funciones de la atención oportuna de las PQRSD.

✓ Tomar las medidas necesarias orientadas a que toda la gestión a la correspondencia se realice de manera adecuada a través del Software Obelisco – Gestión Documental, que tiene la Unidad de Licores del Meta dispuesta para tal fin.

✓ Informar al proveedor del Software, las observaciones realizadas en este informe con fin de que se realicen los ajustes correspondientes; como una acción de mejora en el módulo del **Buzón General**; se recomienda, que para poder llevar un control efectivo, de tiempos y el trámite dado al documento radicado; se debe agregar una función (botón) que ordene el cierre del documento radicado; con esta función se eliminaría el sobre que identifica el documento en trámite y frena el contador de días para la atención del documento.

✓ Se recomienda crear mecanismos de control y seguimiento efectivos que permitan dar respuesta oportuna y con calidad a las PQRSD que se reciben en la Entidad, así como generar reportes mensuales por parte de quienes recibieron alguna PQRSD por responder, para que el área de atención al ciudadano consolide en un informe lo recibido/respondido cotejado con lo registrado en el Software Obelisco.

✓ Se recomienda realizar por lo menos una vez al mes, autoevaluación al proceso, con el fin de identificar de manera oportuna las desviaciones en los procedimientos y tomar las medidas correctivas y/o preventivas según sea el caso.

✓ Para realizar el **seguimiento** pertinente a las PQRSD; **es necesario dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que**

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

 Telefonos: (57)(8)6705613-6705614-6705629

 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

✓ se analizaron las respuestas dadas por el área de Atención al Ciudadano a las siguientes observaciones y hallazgos preliminares así:

✓ Se identifica en la ULM el Software “OBELISCO – GESTION DOCUMENTAL” en Plataforma Web; el cual permite gestionar, almacenar, preservar y configurar la creación de expedientes digitales integrados (creación/radicación) hasta su archivo y conservación. Sin embargo, adicional al uso limitado que se está efectuando, no se evidencia una guía, manual procedimiento u otro que permita identificar las actividades, responsables para los tramites de las diferentes pqrds, lo que hace que actualmente no se cuente con una base de datos completa, ordenada y actualizada que permita generar la trazabilidad de la correspondencia (pqrds).

✓ Se recaba como recomendación se revisen y actualicen los procedimientos, puesto que es imperativo su actualización, entre ellos (atención de tutelas en la ULM, custodia de la información) y seguimiento a respuestas, desarrollar apertura de buzón, uso de software obelisco, dentro de un informe mensual de las pqrds, así como (la pertinencia en tiempos y calidad de las respuestas, de igual manera en que toda respuesta a cliente externo tenga el visto bueno, firma, visado y/o cualquier otro tipo que demuestre el aprobado por parte de la gerencia. Al igual que sea remitida para control a través del correo de la gerencia y/o de secretaria.

✓ Se recomienda validar el formulario de la página web, donde los usuarios pueden poner sus PQRSD, para que se reporte información de la respuesta desde el momento del radicado y se vaya actualizando acorde con el tramite interno a la misma.

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629

 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



10-PLAN DE MEJORAMIENTO

- ✓ En virtud de lo plasmado en el presente informe se adjunta Formato Plan de Mejoramiento, el cual deberá ser diligenciado con las acciones que el área de Atención al Ciudadano considere pertinentes, a fin de subsanar las causas que dieron origen a los hallazgos y observaciones detallados en este informe.

Original Firmado

MAYRA ALEJANDRA MANRIQUE MUÑOZ
Asesora Oficina de Control Interno.

Copia: Archivo

Anexos: formato plan de mejoramiento.

Elaborado por: MAMM

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal
 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629
 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co