



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 2025

¡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.....	7
5. MARCO LEGAL.....	7
6. DESARROLLO DEL INFORME.....	8 - 15
7. ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15
8. CONCLUSIONES.....	16
9. RECOMENDACIONES.....	18
10.PLAN DE MEJORAMIENTO.....	23

¡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 segundo 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 2025, 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:



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



Articulación Sistema de Control Interno



Se
gu
nd
o
(2)
co
mp

ponente: “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 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.

¡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

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 2025 hasta el 30 de junio de 2025 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 2025 y se verificó algunos aspectos 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 2025; 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. Reconociendo 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

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 2025 al 30 de junio de 2025.

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 Específico 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 acuerdo con la revisión de los documentos correspondientes a los procedimientos mencionados y con base en el informe emitido por la Secretaría de Gerencia, se evidenció que dichos instrumentos permanecen desactualizados. En este sentido, se hace necesario que el responsable del proceso adelante la respectiva actualización, en concordancia con las condiciones actuales de la Unidad de Licores del Meta y con la normatividad vigente.

Adicionalmente, resulta pertinente establecer de manera clara los criterios aplicables tanto para la atención al ciudadano a través de los diferentes canales institucionales

¡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

disponibles, como para la gestión y trámite oportuno de las acciones de tutela que sean recibidas por la entidad.

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

¡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

PQRSD, se genera un radicado que automáticamente es enviado al correo electrónico que registre el peticionario. (<https://www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co/pqrsd>).

Durante el desarrollo del presente informe se efectuó una **prueba de funcionamiento del sistema de radicación**, evidenciándose que:

- El radicado se genera y envía de manera automática al usuario.
- No obstante, al realizar la consulta del estado de la solicitud a través del número de radicado, se identificó que en la etapa inicial **no se visualiza información alguna en la respuesta al usuario**.

En este sentido, esta oficina recomienda:

1. **Implementar un mensaje de confirmación inicial** que oriente al usuario sobre la correcta recepción de su PQRSD y el estado de esta dentro del sistema y explique sobre las etapas posteriores a su gestión hasta obtener la respuesta definitiva.
2. **Incorporar en los formatos asociados la información mínima de protección de datos personales**, incluyendo la **política de privacidad** institucional, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normativa aplicable en materia de protección de datos.

Estas acciones fortalecerán la **transparencia, trazabilidad y confianza del usuario en el proceso de atención de PQRSD**, así como el cumplimiento de los lineamientos legales y normativos vigentes.

Teniendo en cuenta que la Unidad de Licores del Meta (ULM) desarrolla una actividad de carácter comercial, se reitera la recomendación para que se implemente un formulario de contacto en línea que permita a los grupos de interés —tanto potenciales distribuidores como clientes que deseen adquirir los productos— registrar su información básica. De esta manera, la ULM, a través de la Subdirección Comercial o del área que designe la Gerencia, podrá establecer comunicación directa y adelantar los acercamientos correspondientes, facilitando la gestión comercial, el fortalecimiento de relaciones estratégicas y la ampliación de mercados.

¡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

De acuerdo con los lineamientos de eficiencia administrativa y servicio al ciudadano, las entidades públicas deben garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de los canales de comunicación, a fin de asegurar una atención oportuna, accesible y de calidad.

En este sentido se verificó que la línea gratuita 018000189892 se encontrara operando de manera adecuada; no obstante, se identificó que la mayoría de las extensiones internas asociadas presentan fallas técnicas las cuales afectan la continuidad del servicio, pues la indisponibilidad de las extensiones limita la capacidad de respuesta institucional, generando posibles demoras en la atención al ciudadano y afectación de la percepción de eficiencia y calidad en la prestación del servicio al ciudadano.

Con lo anterior se evidencia deficiencias en la gestión de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura telefónica, así como ausencia de un plan actualizado de soporte tecnológico que garantice la operatividad de las extensiones.

Se recomienda implementar un Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la red telefónica institucional, que incluya mínimo lo siguiente:

- Sustitución o reparación de las extensiones que no se encuentren funcionando.
- Establecimiento de un protocolo de reporte y seguimiento de fallas.
- Evaluación de alternativas tecnológicas para optimizar el servicio de atención al ciudadano.

¡A lo que vinimos,
vamos!

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



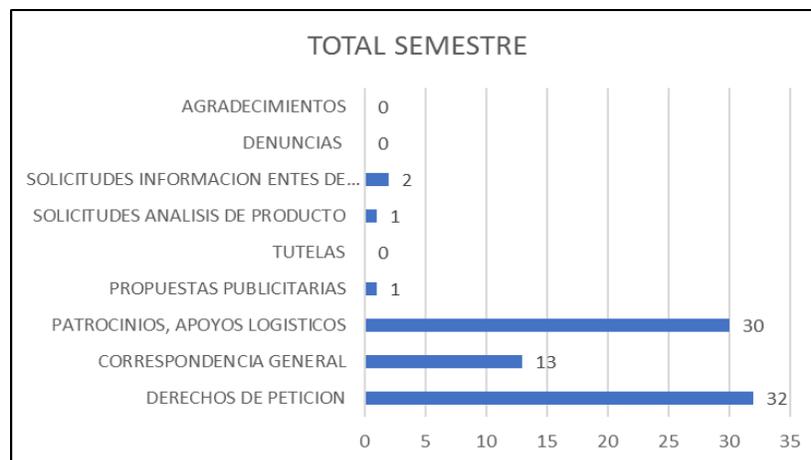
unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8

Frente al trámite que la ULM hace a las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2025 se encontró lo siguiente:

TOTAL PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE 2025		
TIPO DE COMENTARIO	TOTAL SEMESTRE	%
DERECHOS DE PETICION	32	41
CORRESPONDENCIA GENERAL	13	16
PATROCINIOS, APOYOS LOGISTICOS	30	38
PROPUESTAS PUBLICITARIAS	1	1
TUTELAS	0	0
SOLICITUDES ANALISIS DE PRODUCTO	1	1
SOLICITUDES INFORMACION ENTES DE CONTROL	2	3
DENUNCIAS	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0
TOTAL	79	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, se observa que, durante el primer semestre de 2025, ingresaron a la Unidad de Licores del Meta, 79 PQRSD, las cuales fueron clasificadas y radicadas en el Software Obelisco – correspondencia de la siguiente manera: 32 derechos de petición, 13 como correspondencia General, 30 solicitudes de apoyo, patrocinios y acompañamientos de la ULM en distintos eventos, 1 propuestas publicitarias, 1 tutelas, 2 solicitud de información de entes de control, 0 denuncias y 0 agradecimientos.

¡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

La Unidad de Licores del Meta (ULM) dispone del **Software de Gestión Documental integrado en la plataforma Obelisco Prime ERP**, el cual soporta el Sistema de Gestión Documental de la entidad. Sin embargo, de acuerdo con la información reportada por la Secretaría de Gerencia, quien tiene entre sus funciones la atención oportuna y el trámite ante el funcionario competente de las peticiones, quejas y reclamos (PQRS) presentados por los ciudadanos ante la Gerencia, se evidencia que los servidores de la ULM no están utilizando de manera adecuada el módulo de correspondencia del sistema.

Esta deficiencia en el uso de la herramienta impide garantizar la **trazabilidad completa de la correspondencia**, desde el momento de su radicación hasta la generación de la respuesta al peticionario, lo cual afecta la eficiencia y la transparencia en la gestión documental.

En consecuencia, se **reitera la recomendación al proceso** de implementar las medidas necesarias para asegurar el uso correcto del software, de tal manera que se habilite la trazabilidad integral de la correspondencia recibida y gestionada.

Cabe resaltar que uno de los principales objetivos del software es que, una vez radicada la correspondencia, el sistema active automáticamente el **tracking documental**, lo que permite realizar seguimiento en tiempo real a las acciones ejecutadas sobre el documento a lo largo de todo el flujo de gestión, garantizando control, transparencia y oportunidad en la atención de los trámites.

¡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

7. ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

1. Reclamos. Para el primer semestre de 2025, 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 2025

En relación con 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 PQRS	TOTAL SEGUNDO SEMESTRE
DENUNCIAS (QUEJAS)	0

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

¡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

8. CONCLUSIONES

La **Unidad de Licores del Meta (ULM)**, en cumplimiento de los fines esenciales del Estado orientados a garantizar la atención y servicio a la comunidad, dispone de un servidor público en calidad de **Secretaria de Gerencia**, quien tiene la responsabilidad de **brindar atención oportuna y gestionar, ante el funcionario competente, las peticiones, quejas y reclamos (PQRSD) presentados por los ciudadanos** ante el despacho de la Gerencia.

Adicionalmente, la entidad cuenta con el **software de Gestión Documental “Obelisco” en plataforma web**, herramienta tecnológica que permite administrar de manera integral el ciclo de vida de los documentos institucionales. Dicho sistema facilita la **gestión, almacenamiento, preservación, configuración de expedientes digitales integrados**, así como el seguimiento desde la creación o radicación del documento hasta su archivo y conservación.

No obstante, se ha evidenciado que los **funcionarios de la ULM no están aplicando de forma adecuada los procesos establecidos en el software**, situación que persiste a pesar de las **reiteradas recomendaciones de la Oficina de Control Interno**, de las orientaciones emitidas por la Secretaría de Gerencia y de las capacitaciones suministradas por el proveedor de la plataforma.

Como consecuencia, la entidad **no dispone de una base de datos completa, organizada y actualizada**, lo que dificulta garantizar la **trazabilidad de la correspondencia institucional** desde la radicación hasta la entrega final de la respuesta al peticionario. Al realizar consultas en el sistema, se observa la ausencia de información que permita identificar el trámite surtido, la decisión adoptada y el medio utilizado para comunicar la respuesta al ciudadano.

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.

¡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

En el marco del **Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGC)** se encuentran documentados y formalizados los procedimientos que establecen los lineamientos para la **recepción y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**. Sin embargo, se evidencia la necesidad de que el **líder del proceso** adelante las acciones correspondientes para garantizar la **actualización, armonización y ajuste de dichos procedimientos** frente a la normatividad vigente. Esta actualización resulta fundamental para asegurar la **pertinencia, coherencia y efectividad** de los procesos asociados a la gestión de las PQRSD, fortaleciendo así el cumplimiento de los principios de legalidad, transparencia, eficacia y oportunidad en la atención al ciudadano.

9- RECOMENDACIONES

Se sugiere al **líder del proceso** implementar un **plan de revisión y actualización periódica** de los procedimientos del SIGC asociados a la gestión de PQRSD, asegurando su armonización con la normatividad vigente y las disposiciones de los entes de control. Adicionalmente, se recomienda establecer **mecanismos de seguimiento y evaluación** para verificar la correcta aplicación de las actualizaciones y medir su impacto en la efectividad y calidad de la atención al ciudadano.

Es fundamental que los **procedimientos institucionales** contemplen expresamente los **términos legales** establecidos para dar respuesta a las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**.

Cabe resaltar 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 expresamente”*.

¡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

En concordancia con lo anterior, y conforme a lo dispuesto en el **artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA)**, los términos de respuesta son los siguientes:

- **Peticiones en general:** quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
- **Peticiones de documentos:** diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.
- **Consultas relacionadas con materias a cargo de la entidad:** treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción.
- **Peticiones entre autoridades:** diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.

Se recomienda a la entidad implementar **actividades de sensibilización y capacitación** dirigidas a los funcionarios, con el propósito de garantizar que cada uno de ellos se encuentren actualizados respecto a los **términos legales aplicables a la gestión de las PQRSD**, los plazos establecidos para su respuesta y la importancia de que dichas respuestas cumplan con criterios de **calidad, suficiencia y oportunidad**.

Asimismo, se considera pertinente que la ULM **documente formalmente, mediante un procedimiento específico**, la gestión de los **procesos judiciales y acciones constitucionales**, en especial lo relacionado con la **atención de tutelas**, con el fin de asegurar uniformidad, trazabilidad y cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables.

De igual manera, se recomienda realizar una **verificación permanente del enlace (link) dispuesto en la página web institucional**, a fin de garantizar que este se encuentre activo y en correcto funcionamiento, cumpliendo así con lo establecido en el **artículo 76 de la Ley 1474 de 2011**. Este enlace debe permanecer vinculado al correo oficial de la **Secretaría de Gerencia**, funcionaria responsable de la atención oportuna de las PQRSD, asegurando un canal de comunicación ágil y accesible para los ciudadanos.

¡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

Se recomienda adoptar las **medidas necesarias para garantizar que la gestión de la correspondencia se realice de manera integral y adecuada a través del Software Obelisco – Gestión Documental**, herramienta tecnológica implementada por la Unidad de Licores del Meta para tal fin.

De igual manera, se sugiere **informar al proveedor del software** las observaciones consignadas en el presente informe, con el propósito de que se realicen los **ajustes correspondientes en el módulo de “Buzón General”**. Como acción de mejora, se plantea la incorporación de una **funcionalidad específica (botón)** que permita **ordenar el cierre del documento radicado**.

La implementación de esta función contribuiría positivamente en el **control de tiempos y en el seguimiento de los trámites**, ya que permitiría eliminar automáticamente el sobre que identifica el documento en curso y detener el contador de días asociados a su gestión, asegurando así mayor **eficiencia, trazabilidad y confiabilidad** en el proceso de atención de la correspondencia.

Se recomienda a la ULM establecer **mecanismos de control y seguimiento efectivos** que garanticen la **atención oportuna y con calidad** de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas.

De igual forma, se sugiere implementar la obligación de que los **funcionarios responsables de la recepción y trámite de PQRSD generen reportes mensuales** sobre el estado de gestión de las solicitudes. Estos reportes deberán ser remitidos a la **secretaría de gerencia**, la cual tendrá la responsabilidad de **consolidar la información en un informe integral**, verificando la correspondencia entre lo **recibido y respondido** y los registros disponibles en el **software Obelisco – Gestión 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

Este procedimiento permitirá fortalecer la **trazabilidad, transparencia y control interno** sobre la gestión de las PQRSD, asegurando el cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia y oportunidad en la atención al ciudadano.

Se recomienda implementar la práctica de realizar, **al menos una vez al mes, autoevaluaciones del proceso**, con el propósito de **identificar oportunamente las desviaciones en la ejecución de los procedimientos** y garantizar la adopción de las **acciones correctivas y/o preventivas** que correspondan, según las observaciones detectadas. La Autoevaluación siempre contribuye al **fortalecimiento del Sistema de Control Interno y del Sistema Integrado de Gestión**, al permitir un **monitoreo continuo, la mejora de la eficiencia operativa y el aseguramiento del cumplimiento normativo y procedimental**.

Para garantizar un **seguimiento adecuado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**, es necesario dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la **Ley 594 de 2000 – Título V “Gestión de Documentos”**, mediante la implementación de un **Programa de Gestión Documental**.

Dicho programa debe asegurar tanto el **monitoreo de la oportunidad en las respuestas a los requerimientos de los ciudadanos**, como la **trazabilidad integral de los documentos** al interior de la entidad, fortaleciendo así la transparencia, la eficiencia administrativa y el cumplimiento normativo.

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

Se identifica en la ULM el Software “OBELISCO – GESTION DOCUMENTAL” en Plataforma Web; el cual permite gestionar, almacenar, preservar y configurar la

¡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

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).

En la **Unidad de Licores del Meta (ULM)** se encuentra implementado el software **“Obelisco – Gestión Documental”** en plataforma web, herramienta tecnológica que posibilita la **gestión, almacenamiento, preservación y configuración de expedientes digitales integrados**, abarcando el ciclo de vida documental desde su **creación o radicación hasta su archivo y conservación**.

No obstante, además del **uso limitado que actualmente se realiza del sistema**, se evidencia la ausencia de una **guía, manual de procedimientos o documento equivalente** que defina de manera clara las **actividades, responsabilidades y lineamientos específicos** para la gestión de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**.

Esta situación genera como consecuencia que la ULM **no disponga de una base de datos completa, organizada y actualizada**, lo que limita la posibilidad de garantizar la **trazabilidad de la correspondencia institucional asociada a las PQRSD**, afectando la eficiencia, el control y la transparencia en los procesos de atención al ciudadano.

Se recomienda a la ULM **validar y optimizar el formulario dispuesto en la página web institucional para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**, de manera que el sistema permita **registrar y reportar información desde el momento de la radicación** y se actualice de forma automática conforme avance el trámite interno.

¡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

La implementación de esta funcionalidad garantizará la **trazabilidad en tiempo real del estado de las solicitudes**, fortaleciendo la **transparencia, oportunidad y calidad en la atención al ciudadano**, en concordancia con los lineamientos de gobierno digital y la normatividad vigente en materia de gestión documental y derecho de petición.

10-PLAN DE MEJORAMIENTO

En atención a las observaciones hechas en el presente informe, se recomienda al proceso **diseñar y formalizar un Plan de Mejoramiento**, en el cual se definan las **acciones específicas, responsables, plazos y recursos necesarios** para subsanar las causas que dieron origen a las observaciones identificadas.

Este plan deberá orientarse al **fortalecimiento de los procedimientos internos**, garantizando la **efectividad de las medidas correctivas y/o preventivas**, así como la mejora continua en el marco del **Sistema Integrado de Gestión y del Sistema de Control Interno**.

Original firmado

MAYRA ALEJANDRA MANRIQUE MUÑOZ
Asesora Oficina de Control Interno.

¡A lo que vinimos,
vamos!

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