

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

PERIODO ENERO A JUNIO DE 2026

1. NORMATIVIDAD

La Ley 1474 de 2011 *“...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. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*¹.

En virtud de lo anterior, en el presente informe se describe el trámite de las quejas, reclamos y sugerencias realizado por la Unidad de Licores. Además, se incluye el seguimiento a las peticiones, correspondientes al primer semestre de 2026.

La ley 1755 del 30 de junio de 2015, establece lo siguiente para el trámite del derecho fundamental de petición:

“...Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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 (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. 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 la ley 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....

...Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente...”

¹ Ley 1474 de 2011, artículo 76.

Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 establece: “...Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos...”

Artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016. “...**Presentación y radicación de peticiones verbales.** La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. del presente Capítulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad...”

El Acuerdo 01 de 2024 del Archivo General de la Nación, en el artículo 4.2.2. señala: “... Ventanilla Única. Los sujetos obligados deben establecer, de acuerdo con su infraestructura, la ventanilla única que gestione de manera centralizada y normalizada, independientemente si es manual o automatizada, presencial o integrada a la sede electrónica, la recepción, radicación y distribución de los documentos, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo y control de los procesos de producción, gestión y trámite, durante su ciclo de vida.

Parágrafo 1. Los sujetos obligados deben formular los procedimientos para la recepción, radicación y distribución de documentos en concordancia con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente y demás documentos técnicos desarrollados por el Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones, en el marco de los lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública...”

2. SEGUIMIENTO

La Unidad de Licores del Meta, dentro de la 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; 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”.

La entidad, durante el primer semestre de 2026, contó con el procedimiento PLE-PR-03, versión 3, del 12 de octubre de 2021, para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Posteriormente, a partir del 16 de marzo de 2026, dicho procedimiento fue actualizado a su versión 4.

Se evidenció que el procedimiento no se aplica con la rigurosidad requerida. Como ejemplo de lo anterior, el 13 de agosto de 2023, la Secretaría de Gerencia informó que no se presentó el informe mensual de PQRSD debido a que no se contaba con Subdirectora Administrativa y Financiera. Al respecto, se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento respecto de la elaboración y presentación del informe mensual al superior jerárquico que se encuentre vigente en la entidad, independientemente de la situación administrativa de los cargos.

Pese a la actualización del procedimiento, se evidenció que no fueron atendidas algunas de las observaciones formuladas por Control Interno en el informe anterior de seguimiento a las PQRSD, las cuales fueron incorporadas en el plan de mejoramiento elaborado por la responsable del trámite de estas. Entre los aspectos pendientes de regulación se encuentran las directrices para el trámite de peticiones anónimas, las peticiones radicadas a través de la página web, los traslados por competencia, entre otros.

Se cuenta con el procedimiento de correspondencia PLE-PR-02, versión 3, del 20 de febrero de 2026. Durante los meses de enero y febrero de 2026 no se llevó a cabo el control de radicación de la correspondencia, debido a que el sistema de correspondencia Obelisco dejó de funcionar como consecuencia de fallas en el servidor. Esta situación, a la fecha, no ha podido ser solucionada debido a la falta de recursos financieros. En consecuencia, a partir de marzo de 2026 se implementó el control manual de la correspondencia mediante un libro radicador, mecanismo contemplado en el procedimiento vigente.

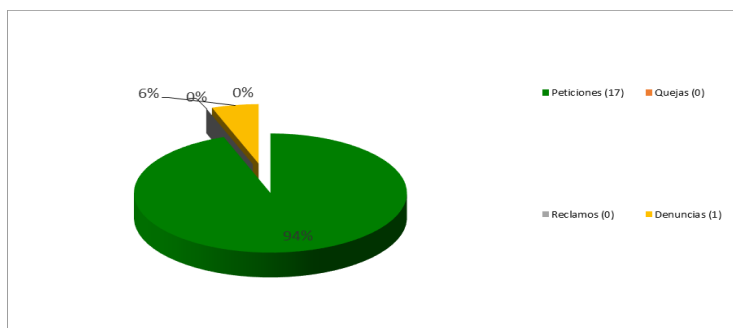
Se evidencian debilidades en la aplicación del procedimiento de correspondencia, toda vez que se observaron peticiones sin número de radicación, entre ellas las recibidas el 19 de marzo y el 2 de mayo de 2026, fechas en las cuales ya se contaba con el control mediante el libro radicador. Asimismo, se evidenció que las respuestas a las peticiones no registran en el asunto el número de radicación correspondiente, tal como lo establece el procedimiento de Ventanilla Única.

Para el seguimiento al trámite de las PQRSD, se tuvo en cuenta la información suministrada por la Secretaría de Gerencia correspondiente al primer semestre de 2026, debido a que las Tablas de Retención Documental establecen que dicha dependencia tiene la conservación del expediente (100.27 PQRD).

Para evaluar la efectividad en el trámite de las PQRS, se verificaron los tiempos de respuesta para cada petición radicada en el primer semestre de 2026, según el tipo: de interés general y/o particular, de información, quejas, reclamos, sugerencias, de acuerdo con la ley 1755 de 2015.

De acuerdo con el expediente de PQRSD, en el primer semestre de 2026, se tramitaron 18 PQRSD, las cuales fueron recibidas por correo electrónico y una (1) por la página web, con la siguiente clasificación: Peticiones (17), quejas (0), reclamos (0) y denuncias (1).

Grafica 1. Tipo de requerimiento



En el seguimiento realizado se observó que, respecto del radicado 006, se solicitó una ampliación del plazo para emitir respuesta de fondo al peticionario. Si bien se tuvo conocimiento de que la información fue entregada a la peticionaria, no fue posible evidenciar el respectivo soporte de entrega (fecha de entrega), lo que impidió establecer si la respuesta fue emitida dentro de los términos establecidos. Lo anterior evidencia debilidades en el control y seguimiento permanente del trámite de las PQRSD.

Las demás peticiones que reposan en el expediente de PQRSD se contestaron dentro del término inicial establecido en la ley 1755 de 2015. Se observaron peticiones sin número de radicado, lo cual denota falta de rigurosidad en la radicación.

Cuadro 1. PQRSD primer semestre 2026

Ítem	Número de Radicación	Fecha Radicación	Medio de Llegada	Tipo de Requerimiento	Fecha de respuesta	Fecha traslado por competencia
1	ND	19/01/2026	Correo electrónico	Petición	20/01/2026	
2	001	04/03/2026	Correo electrónico	Petición	11/03/2026	
3	006	10/03/2026	Correo electrónico	Petición	ND	
4	007	12/03/2026	Correo electrónico	Petición	17/03/2026	
5	009	16/03/2026	Correo electrónico	Petición	09/04/2026	

[5]

Carrera 23 No. 33-211 Barrio el Nogal
secretariaulm@meta.gov.co
Teléfonos: 6849505

6	010	16/03/2026	Correo electrónico	Petición	17/03/2026	
7	ND	19/03/2026	Correo electrónico	Petición	06/04/2026	
8	013	24/03/2026	Correo electrónico	Petición	16/04/2026	
9	ND	06/04/2026	Correo electrónico	Petición	09/04/2026	
10	020	15/04/2026	Correo electrónico	Petición	04/05/2026	
11	021	16/04/2026	Correo electrónico	Petición	23/04/2026	
12	022	16/04/2026	Correo electrónico	Petición	04/05/2026	
13	023	28/04/2026	Correo electrónico	Petición	13/05/2026	
14	ND	02/05/2026	Correo electrónico	Petición	13/05/2026	
15	024	07/05/2026	Correo electrónico	Petición	11/05/2026	
16	027	19/05/2026	Página Web	Petición		19/05/2026
17	033	01/06/2026	Correo electrónico	Petición	09/06/2026	
18	036	02/06/2026	Correo electrónico	Petición	23/06/2026	

En el libro radicator de correspondencia, se observó que el consecutivo de radicados fue del 01 al 043 en el primer semestre de 2026. Por la naturaleza de la entidad se reciben solicitudes de patrocinios, de apoyo a eventos y festividades, por lo tanto, es necesario que se regule de manera escrita el tratamiento de dichas solicitudes y su conservación. Así mismo, los requerimientos de organismos de control.

• Traslados por competencia

Respecto al traslado por competencia, el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, señala: “... **Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente...”

Durante el primer semestre de 2026, se recibió una (1) denuncia, la cual se trasladó por competencia a la Gerencia de Renta del Departamento (Radicado 027

de 2026). Se recuerda la obligación de informar al peticionario sobre dicho traslado.

La Unidad de Licores del Meta adicional a la radicación presencial y al correo electrónico tiene otros canales para la recepción de PQRSD, como son:

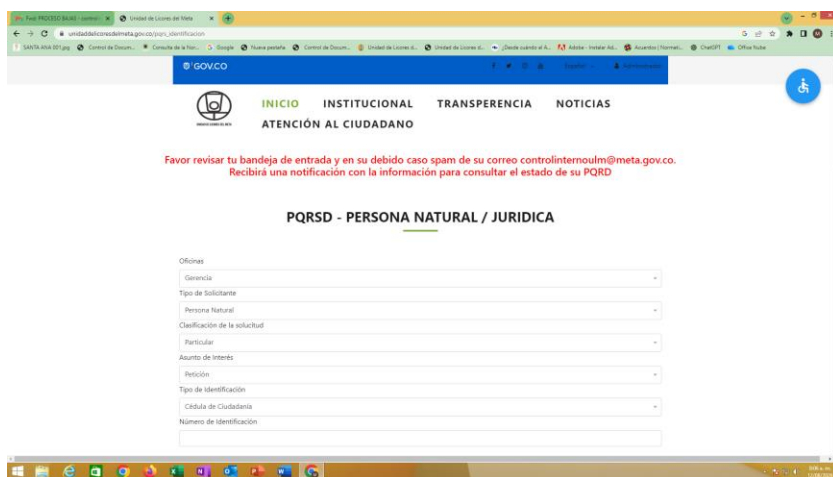
a) Línea Telefónica

La Unidad de Licores del Meta tiene dispuesto el canal telefónico, la línea gratuita 018000189892. En la labor de seguimiento se verificó su uso y se encontró que la extensión (101) de Gerencia se encuentra funcionando, pero la mayoría de las extensiones internas asociadas presentan fallas técnicas.

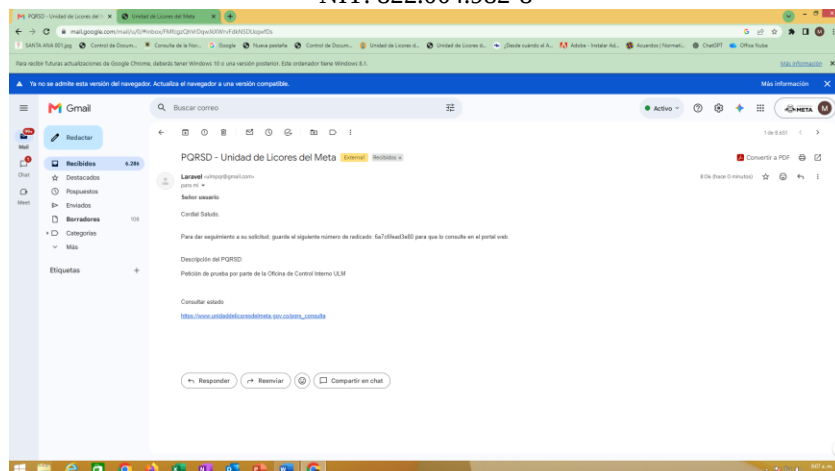
Para la presentación y radicación de peticiones verbales se cuenta con el formato GAD-FR-33 Versión 1 aprobado el 20/02/2026, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.3. del Decreto 1166 de 2016.

b) Página web

El 12 de agosto de 2026, la Oficina de Control Interno interpuso una petición de prueba a través de la página web de la Unidad de Licores del Meta, link https://www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co/pqrs_identificacion. Se evidenció que la página permite enviar el formulario de la PQRSD y llega la notificación del radicado al correo electrónico brindado por el peticionario, como se observa a continuación.



Prueba del 12/08/2026 (página web)



Respuesta al correo del peticionario del 12/08/2026

Para continuar con el seguimiento a la petición interpuesta por la página web se consultó a la Secretaria de Gerencia sobre la radicación de la petición citada, quien informó que llegó la petición al correo electrónico secretariaulm@meta.gov.co. En el expediente de PQRSD del primer semestre de 2026, se observó que a través de la página web se interpuso una denuncia, la cual fue trasladada por competencia a la Gerencia de Rentas del Departamento (19/05/2026).

Respecto al funcionamiento de la página web pese a que se encuentra la opción “consultar radicado”, la información generada no se encuentra parametrizada ni actualizada para consultar el trámite o estado de la PQRS, lo cual limita el seguimiento por parte de los peticionarios o la comunidad.



• Seguimiento al plan de mejoramiento

El 6 de marzo de 2026, la funcionaria responsable de liderar el trámite de las PQRSD, formuló el plan de mejoramiento producto las observaciones y recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el informe de seguimiento a las PQRSD del segundo semestre de 2025.

En consecuencia, a continuación, se describe el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno al plan de mejoramiento citado. Es importante que la responsable de liderar el trámite de las PQRSD revise la columna “Seguimiento por Control Interno” del cuadro 2, con el propósito de implementar las acciones que se encuentran pendientes de ejecución o que requieren ser complementadas, con el fin de fortalecer y mejorar la gestión institucional.

Cuadro 2. Seguimiento plan de mejoramiento

Ítem	Oportunidad de Mejora/Hallazgo u observación	Acción correctiva/preventiva a implementar	Fecha inicio	Fecha Final	Seguimiento por Control Interno	Fecha
1	La entidad tiene aprobado el procedimiento PLE-PR-03 V3 del 12 de octubre de 2021 para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias. Se evidenció que dicho procedimiento no se aplica con rigurosidad, por ejemplo, no se diligencian los formatos PLE-FR-04 y PLE-FR-05 con la frecuencia establecida, no está habilitado el buzón (físico) para PQRSD, ni se realizan los seguimientos como establece en el procedimiento. También se observó que el procedimiento no detalla el trámite para las PQRSD, pues no se regula los tiempos de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición, directrices para peticiones verbales y anónimas, las radicadas por la página web, los traslados por competencia, los registros que se efectúan en el software documental Obelisco, el tratamiento de datos personales, entre otros aspectos.	Actualizar el procedimiento PQRSD y evaluar los formatos que se deben aplicar	18/03/2026	30/04/2026	El 16 de marzo de 2026, se actualizó el procedimiento PLE-PR-03 a la versión 4. Sin embargo, se observó que en el procedimiento no quedó regulado directrices para las peticiones verbales y anónimas, los traslados por competencia y las radicadas a través de la página web.	12/08/2026
2	Se cuenta con el procedimiento de correspondencia PLE-PR-02 V2 del 1 de noviembre de 2015. Por ejemplo, el procedimiento señala que la correspondencia se radica en un libro y se debe utilizar un formato para asignación de correspondencia, pero no se aplica dicha disposición, entre otras. En el segundo semestre de 2025, la Secretaría de Gerencia utilizó el software documental Obelisco y el procedimiento de correspondencia no se encuentra armonizado con dicho software. Falta documentar y regular el funcionamiento de la ventanilla única en la entidad, de conformidad con el artículo 4.2.2 del Acuerdo 01 de 2024 del Archivo General de la Nación, integrando el uso del software documental Obelisco.	Actualizar el procedimiento de correspondencia y armonizarlo con el software de correspondencia y los formatos necesarios	01/04/2026	30/04/2026	El 20 de febrero de 2026 se actualizó el procedimiento de correspondencia ventanilla única	12/08/2026
3	En la relación de radicación de correspondencia suministrada por la Secretaría de Gerencia, se observó que el consecutivo de radicados fue del 80 al 136 en el segundo semestre de 2025. Por la naturaleza de la entidad se recibe un número importante de solicitudes de patrocinios, de apoyo a eventos y festividades, por lo tanto, es necesario que se regule de manera escrita el tratamiento de dichas solicitudes y su conservación, en razón a que en el expediente de PQRSD no reposa dicha información ni los requerimientos de organismos de control	Incluir en el procedimiento de PQRSD el tratamiento y conservación de las peticiones de apoyo a eventos patrocinios y requerimientos de los organismos de control	01/04/2026	30/04/2026	El 16 de marzo de 2026, se actualizó el procedimiento PLE-PR-03 a la versión 4. Sin embargo, se observó que en el procedimiento no quedó regulado directrices para las solicitudes de patrocinio y los requerimientos de organismos de control	12/08/2026
4	La Unidad de Licores del Meta tiene dispuesto el canal telefónico, la línea gratuita 018000189892. En la labor de seguimiento se verificó su uso y se encontró que la extensión (101) de Gerencia se encuentra funcionando, pero la mayoría de las extensiones internas asociadas presentan fallas técnicas. No se tiene adoptado un formato para la presentación y radicación de peticiones verbales, con los requisitos establecidos en el artículo 2.2.3.12.3. del Decreto 1166 de 2016, para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.	Solicitar mediante escrito ala Subgerente Administrativa y Financiera la reparación de las extensiones	18/03/2026	18/03/2026	Acción sin ejecutar	12/08/2026
		Incluir en el procedimiento el formato para recepción de PQRSD verbales	18/03/2026	30/04/2026	Se evidenció la creación del formato GAD-FR-33 del 20/02/2026, sin embargo, no se encuentra incluido dentro del procedimiento de PQRSD actualizado el 16/03/2026, para describir la forma de aplicación del formato.	12/08/2026
5	En la revisión de las peticiones interpuestas por la página web se consultó a la Secretaría de Gerencia sobre la radicación, quien informó que no tiene conocimiento de como descargar el formulario de las peticiones que se interponen a través de la página web. Es decir, que durante el segundo semestre 2025, existe la posibilidad que los ciudadanos interpusieran PQRSD y la entidad no haya efectuado el trámite correspondiente.	Ajustar el link de PQRSD de la página web	18/03/2026	30/04/2026	En el expediente de PQRSD del primer semestre de 2026, se observó que a través de la página web se interpuso una denuncia (19/05/2026), lo cual demuestra que el link de radicación de la página web se encuentra en funcionamiento.	12/08/2026

3. RECOMENDACIONES

- 1) En el caso de las peticiones que se trasladan por competencia, se recuerda lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, “... **Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente...”
- 2) Los procedimientos aprobados por la entidad son de obligatorio cumplimiento por parte de los responsables y deben guardar concordancia con la normatividad vigente. Cualquier cambio normativo o en la gestión de la entidad debe tramitarse su actualización por parte del responsable. En resumen, los procedimientos convierten el marco legal en acciones concretas y ordenadas, permitiendo que la administración pública funcione de manera técnica, organizada y de cara al ciudadano.
- 3) Regular de manera escrita el trámite para peticiones anónimas, traslados por competencia, tratamiento de datos personales y se diseñen controles efectivos. Lo anterior, con el propósito de asegurar una atención al ciudadano organizada, transparente y eficiente.
- 4) Las respuestas a las peticiones deberán registrar en el asunto el número de radicación correspondiente, con el fin de facilitar su control y seguimiento, de conformidad con lo establecido en el procedimiento de Ventanilla Única.
- 5) Por la naturaleza de la entidad se recibe solicitudes de patrocinios, de apoyo a eventos y festividades, por lo tanto, es necesario que se regule de manera escrita el tratamiento de dichas solicitudes y su conservación.
- 6) Realizar campaña de difusión de los medios tecnológicos disponibles y autorizados por la Unidad de Licores del Meta, para interponer PQRS.
- 7) Adelantar las acciones necesarias, para habilitar el funcionamiento adecuado del link de la página web para consulta del estado de las PQRS. Lo anterior, con el propósito de asegurar un canal de comunicación confiable, ágil y accesible para los ciudadanos.

- 8) Tramitar las PQRSD dentro de los términos legales, para evitar sanciones disciplinarias.
- 9) Dar continuidad a la implementación del plan de mejoramiento elaborado el 6 de marzo de 2026, con el propósito de ejecutar las acciones pendientes y complementar aquellas que lo requieran, contribuyendo así al fortalecimiento de la gestión institucional.
- 10) Conservar la documentación de las PQRSD, de acuerdo con lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental.



FLORALBA GUATIVA BOBADILLA
Asesora de Control Interno