



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

PERIODO JULIO A DICIEMBRE 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



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 segundo semestre de 2025.

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 remitatorio al peticionario o en caso de no existir

¹ Ley 1474 de 2011, artículo 76.



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8

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...”

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”.

¡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 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 no se aplica con rigurosidad dicho procedimiento, por ejemplo, no se diligencian los formatos PLE-FR-04 y PLE-FR-05 ni se realizan los seguimientos con la frecuencia establecida.

También se observó que el procedimiento no detalla el trámite para las PQRS, 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.

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 Secretaria 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. La Oficina de Control interno en el próximo seguimiento evaluará el uso del software, debido que se encuentra en adecuaciones, para su funcionamiento.

Para el seguimiento al trámite de las PQRS, se tuvo en cuenta la información suministrada por la Secretaria de Gerencia correspondiente al segundo semestre de 2025, 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 segundo semestre de 2025, según el tipo: de interés general y/o particular, de información, quejas, reclamos, sugerencias, de acuerdo con la ley 1755 de 2015.

¡A lo que vinimos,
vamos!

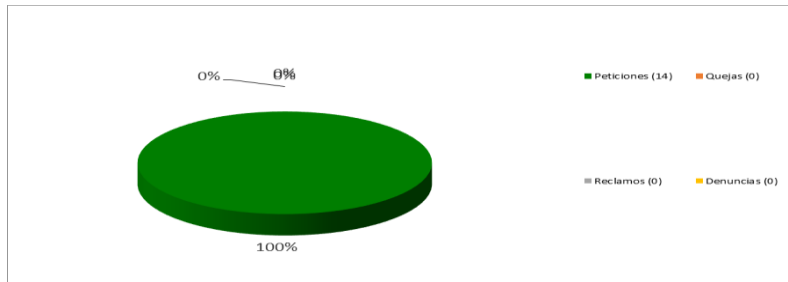
 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

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

 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co

De acuerdo con el expediente de PQRSD, en el segundo semestre de 2025, se tramitaron 14 PQRSD, las cuales fueron recibidas por correo electrónico, con la siguiente clasificación: Peticiones (14), quejas (0), reclamos (0) y denuncias (0).

Grafica 1. Tipo de requerimiento



En el seguimiento se observó que para los radicados 80, 82, 83, 84 y 97 se solicitó ampliación de plazo para responder de fondo al peticionario y las demás peticiones que reposan en el expediente de PQRSD se contestaron dentro del término inicial establecido en la ley 1755 de 2015. Se observó una petición sin número de radicado, lo cual denota falta de rigurosidad en la radicación.

Cuadro 1. PQRSD segundo semestre 2025

Ítem	Numero de Radicación	Fecha Radicación	Medio de Llegada	Tipo de Requerimiento	Fecha Respuesta
1	80	03/07/2025	Correo electrónico	Petición	11/08/2025
2	82	04/07/2025	Correo electrónico	Petición	11/08/2025
3	83	04/07/2025	Correo electrónico	Petición	11/08/2025
4	84	04/07/2025	Correo electrónico	Petición	11/08/2025
5	94	20/08/2025	Correo electrónico	Petición	03/09/2025
6	97	25/08/2025	Correo electrónico	Petición	16/09/2025
7	99	26/08/2025	Correo electrónico	Petición	11/09/2025
8	101	04/09/2025	Correo electrónico	Petición	10/09/2025
9	105	22/09/2025	Correo electrónico	Petición	26/09/2025
10	109	02/10/2025	Correo electrónico	Petición	14/10/2025
11	112	15/10/2025	Correo electrónico	Petición	22/10/2025
12	ND	24/10/2025	Correo electrónico	Petición	07/11/2025
13	120	07/11/2025	Correo electrónico	Petición	13/11/2025
14	135	17/12/2025	Correo electrónico	Petición	30/12/2025



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8

En la información suministrada por la Secretaria 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.

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.

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.

b) Página web

El 9 de febrero 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.

¡A lo que vinimos,
vamos!

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



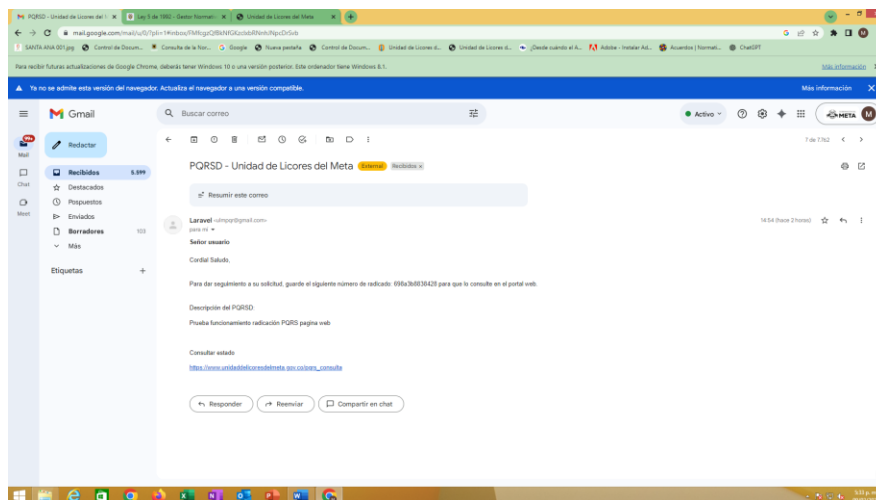
unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8

The screenshot shows the 'PQRSD - PERSONA NATURAL / JURIDICA' form on the GOV.CO portal. The form includes fields for 'Oficina', 'Tipo de Solicitante', 'Persona Natural', 'Clasificación de la solicitud', 'Particular', 'Asunto de Interés', 'Petición', 'Tipo de Identificación', 'Cédula de Ciudadanía', and 'Número de Identificación'. A red message at the top states: 'Favor revisar tu bandeja de entrada y en su debido caso spam de su correo controlinternouim@meta.gov.co. Recibirá una notificación con la información para consultar el estado de su PQRD'.

Prueba del 09/02/2026 (página web)



Respuesta al correo del peticionario del 09/02/2026

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 llega la notificación al correo electrónico secretariaulm@meta.gov.co, pero 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.

¡A lo que vinimos,
vamos!

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



3. RECOMENDACIONES

- 1) Documentar y regular en un procedimiento 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.
- 2) Actualizar el procedimiento PLE-PR-03, para regular de manera detallada el trámite para cada tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia, por ejemplo, se definan términos de respuesta de acuerdo con la normatividad vigente, se describa el trámite para peticiones verbales y anónimas, traslados por competencia, tratamiento de datos personales, trámite para las PQRS interpuestas por la página web, responsables, se evalúen los formatos actuales y su aplicación y se diseñen controles efectivos, entre otros aspectos. Lo anterior, con el propósito de asegurar una atención al ciudadano organizada, transparente y eficiente. Además, que dicha actualización se armonice con el software documental Obelisco.
- 3) 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.
- 4) Adoptar 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.
- 5) 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 la PQRS no reposa dicha información ni los requerimientos de organismos de control.



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8

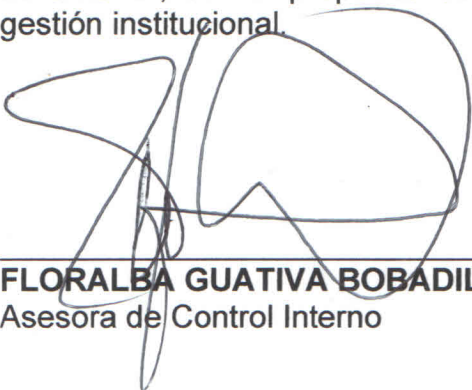
- 6) Realizar campaña de difusión de los medios tecnológicos disponibles y autorizados por la Unidad de Licores del Meta, para interponer PQRSD.
- 7) Adelantar las acciones necesarias, para habilitar el funcionamiento adecuado del link de la página web para la radicación y consulta del estado de las PQRSD. 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) Conservar la documentación de las PQRSD, de acuerdo con lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental.

4. PLAN DE MEJORAMIENTO

Se recomienda que la funcionaria responsable del trámite de las PQRSD elabore el respectivo plan de mejoramiento (Formato SCO-FR-06), en el cual se definan las acciones correctivas, plazos y responsables, para subsanar las deficiencias u observaciones descritas en el presente informe. Las acciones que impliquen recursos o apoyo administrativo sean concertadas con la Subgerente Administrativa y Financiera (E).

Dicho plan de mejoramiento se debe entregar a la Oficina de Control Interno, para el respectivo seguimiento.

Lo anterior, con el propósito de mejorar el servicio al ciudadano y fortalecer la gestión institucional.



FLORALBA GUATIVA BOBADILLA
Asesora 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