



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 2021

¡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.....	2
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. METODOLOGIA.....	3
5. MARCO LEGAL.....	4
6. DESARROLLO DEL INFORME.....	5
7. CONCLUSIONES.....	18
8. RECOMENDACIONES.....	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 2021, 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 2021, 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".


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 2021 hasta el 30 de junio de 2021 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 2021, se realizó entrevista con la secretaria de gerencia para aclarar y verificar algunos aspectos y se realizó la respectiva verificación 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





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 2021; 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.*
- ✓ 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

¡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



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 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.

¡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



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.

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 2021 al 30 de junio de 2021

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:

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




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 tramite de las PQRSD**; ***sin embargo, no se observa dentro de los procedimientos, los criterios que rigen el trámite y control de las Tutelas recibidas.***


Revisados los documentos de los procedimientos antes mencionados, se pudo evidenciar que estos, 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.


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 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 perdida 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.

¡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

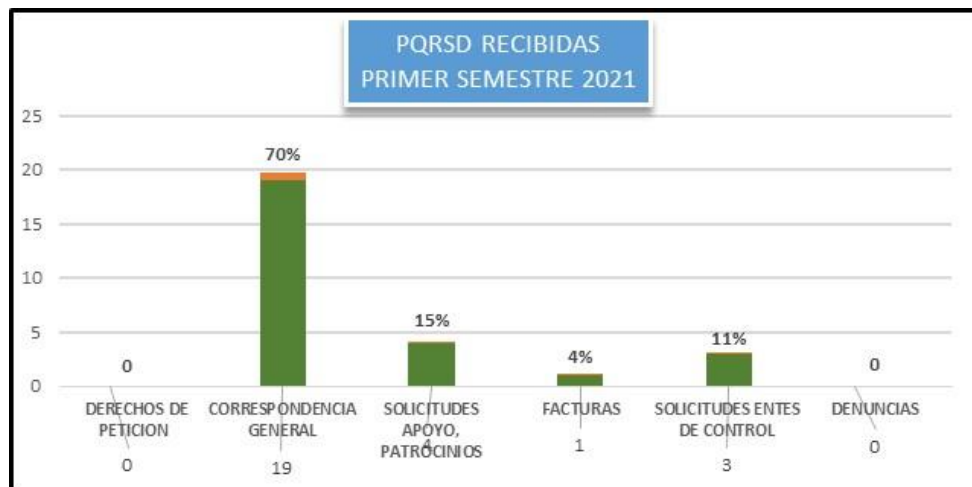


El Software, cuenta con un buzón personal por usuario lo cual permite que cada servidor público, gestione y tenga el control de la correspondencia recibida y creada, de acuerdo a la competencia; el sistema permite así mismo, recibir documentos adjuntos que se pueden consultar a través de una búsqueda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

Por otra parte, la Unidad de Licores del Meta, cuenta con la Pagina Web www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co y dentro de la pantalla de inicio, dispone del Link de PQRSD, para que los grupos de valor puedan formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y/o denuncias.

Frente a la atención de las PQRSD recibidas en la ULM, durante el primer semestre de 2021 se encuentra lo siguiente:

TIPO DE PQRSD	TOTAL SEMESTRE	%
DERECHOS DE PETICION	0	0
CORRESPONDENCIA GENERAL	19	70%
SOLICITUDES APOYO, PATROCINIOS	4	15%
FACTURAS	1	4%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	3	11%
DENUNCIAS	0	0
TOTAL	27	1



¡A lo que vinimos,
vamos!

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

MEDIO DE RECEPCION DE LA PQRSD

CORREO ELECTRONICO	PERSONAL	BUZON	MENSAJERIA	VERBAL
10	9	0	8	0

Fuente de información: Secretaria de Gerencia

TIEMPOS DE RESPUESTA

0 - 5 DIAS	6 - 10 DIAS	11 - 15 DIAS	> 15 DIAS
No hay registro	No hay registro	No hay registro	No hay registro

De acuerdo con la información de las tablas y grafica anterior, la cual fue suministrada por la secretaria de gerencia y verificada en el Software Obelisco – Gestión Documental; se observa que, durante el primer semestre de 2021, ingresaron a la Unidad de Licores del Meta, 27 PQRSD, las cuales fueron clasificadas y radicadas en el Software Obelisco – correspondencia de la siguiente manera: 19 como correspondencia General, 4 solicitudes de apoyo, patrocinios y acompañamientos de la ULM en distintos eventos, 1 factura de cobro y 3 solicitudes de información por parte los entes de control.

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 y respondida a los peticionarios dentro de los términos que establece la Ley.** En entrevista con la secretaria de gerencia, manifiesta que toda la correspondencia fue tramitada por cada uno de los servidores públicos de acuerdo a su competencia y que la documentación reposa en cada una de las oficinas donde se dio la respuesta al peticionario.



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



De la verificación al Software, una vez consultado el modulo del Buzón General, se observa inicialmente que todos “sobres” que identifica la correspondencia radicada, se encuentran cerrados, y el campo de los días restantes para dar respuesta a la correspondencia se encuentran todos por fuera de los términos de Ley; lo que indica que no han sido leídos y por consiguiente no se le ha dado el trámite correspondiente en el Sistema, tal como se muestra en la siguiente imagen.

Invertir Selección	Radicado Correo No.	Fecha	Días Rest.	Tipo Documental	Asunto
<input type="checkbox"/>	48	2021-08-17 10:58 AM	-44	SOLICITUD ANALISIS PRODUCTO	SOLICITUD ANALISIS DE 1 BOTELLA DE LLANERO DE 375...
<input type="checkbox"/>	24	2021-05-11 05:19 PM	-142	GENERAL	SOLICITUD APOYO CPACITACION...
<input type="checkbox"/>	15	2021-04-20 10:16 AM	-163	GENERAL	SOLICITUD CAPACITACION LICORES 30 DE ABRIL 8:00 AM 8 P...
<input type="checkbox"/>	73	2021-09-23 08:40 AM	-7	GENERAL	RESPUESTA SOLICITUD INVENTARIOS DEVOLUTIVOS Y DE C...
<input type="checkbox"/>	78	2021-09-29 04:16 PM	-1	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUD APOYO EVENTO REACTIVACION ECONOMICA OC...
<input type="checkbox"/>	76	2021-09-27 05:14 PM	-3	Apoyo Logisto	SOLICITUD PRESTAMO VALLAS...
<input type="checkbox"/>	70	2021-09-16 02:48 PM	-14	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUD PATROCINIO FESTIVAL FRUTICOLA DEL LLANO Y...
<input type="checkbox"/>	68	2021-09-14 10:11 AM	-16	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUD DEGUSTACION ENCUENTRO REGION LLANOS 30...
<input type="checkbox"/>	67	2021-09-14 10:11 AM	-16	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUD DE APOYO FESTIVAL LA MAPIRIPANA DE ORO 23...
<input type="checkbox"/>	66	2021-09-07 04:06 PM	-23	GENERAL	SOLILCITUD INVENTARIOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021...
<input type="checkbox"/>	65	2021-09-06 04:37 PM	-24	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUD APOYO ECONOMICO EVENTO FESTIVAL INTERNA...
<input type="checkbox"/>	63	2021-09-06 03:47 PM	-24	Medios Publicitarios	PROPUESTA PUBLICITARIA MAGAZIN SOLO ENTRE LOS DOS...

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.

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 ésta, 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

¡A lo que vinimos, vamos!

Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

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

www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



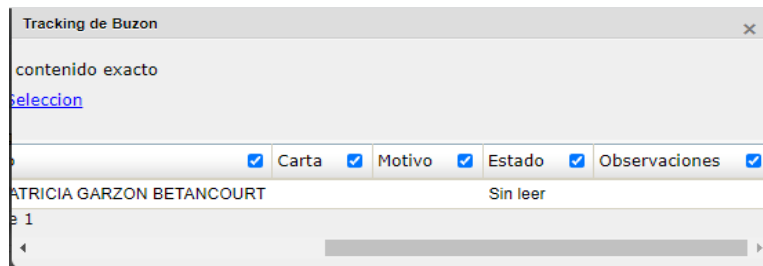
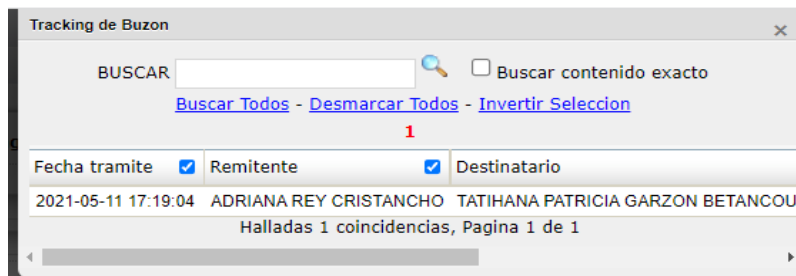
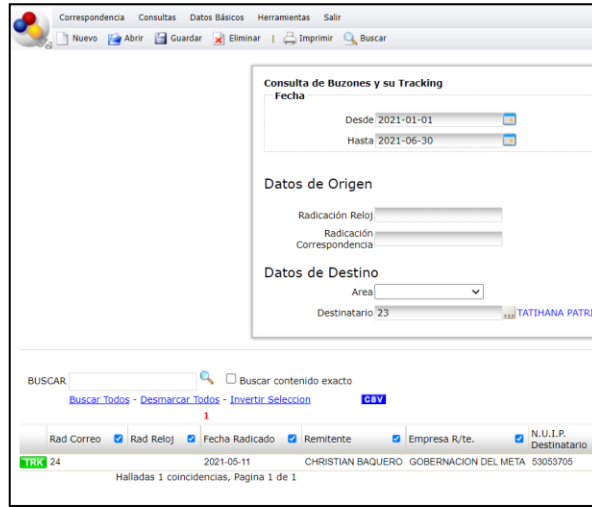
unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



que se 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 primer 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.



¡A lo que vinimos,
vamos!

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

En las siguientes imágenes se evidencia, una solicitud de patrocinio, apoyo y acompañamiento, radicada el día 15 de febrero de 2021; con el numero 3; en el momento de la consulta se evidencia en estado leído con fecha de tramite el 9 de agosto de 2021, con 228 días como tiempo de respuesta a la solicitud; no se evidencia en el campo de Observación, cual fue el tramite dado a la misma para darle la respectiva respuesta al peticionario.

Radicado Correo No.	Fecha	Días Rest.	Tipo Documental	Asunto
46	2021-08-13 10:50 AM	-49	GENERAL	SOLICITUD INFORMACION AGUARD PROPUESTA ACUERDO COMERCIAL INFORME...
47	2021-08-13 11:07 AM	-49	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUD APOYO II CONGRESO N.
43	2021-08-12 08:40 AM	-50	GENERAL	INVITACION PRIMERA FERIA REGIO
3	2021-02-15 10:40 AM	-228	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUD APOYO ANIVERSARIO...
36	2021-07-28 04:41 PM	-65	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUD DEGUSTACION EVENTO

Reenviado por	Incid.	Remitente	Rad. Reloj	Destinatario
ADRIANA REY CRISTANCHO	<input type="checkbox"/>	MARITZA CASALLAS DELGADO	<input type="checkbox"/>	JUAN CARLOS AGUILAR VASQUEZ
OSCAR ARMANDO ALEJO CANO	<input type="checkbox"/>	FERNANDO SALGADO	<input type="checkbox"/>	JUAN CARLOS AGUILAR VASQUEZ
ADRIANA REY CRISTANCHO	<input type="checkbox"/>	JHON JAIRO GUZMAN	<input type="checkbox"/>	JUAN CARLOS AGUILAR VASQUEZ

Nueva pestaña Control de Docum... m...

Tracking de Buzon

BUSCAR Buscar contenido exacto

[Buscar Todos](#) - [Desmarcar Todos](#) - [Invertir Selección](#)

Fecha tramite	Remitente	Destinatario	Carta	Motivo	Estado	Observaciones
2021-08-09 17:15:13.879	ADRIANA REY CRISTANCHO	JUAN CARLOS AGUILAR VASQUEZ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Leido	

Halladas 1 coincidencias, Pagina 1 de 1

En las siguientes imágenes se observa el radicado número 15, de fecha 20 de abril de 2021, con 164 días sin dar el cierre al trámite; se evidencia en el momento de la consulta, que el documento fue reenviado por el Ing. Oscar Alejo (Gerente), con la debida observación, sin embargo, al verificar el ultimo tramite, este se encuentra en estado “Sin Leer” lo que quiere decir que el trámite del mismo no se ha dado de manera adecuada, perdiéndose así la trazabilidad del mismo en el sistema.



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



Radicado Correo No.	Fecha	Días Rest.	Tipo Documental	Asunto	Reenviado por
48	2021-08-17 10:58 AM	-45	SOLICITUD	SOLICITUD ANALISIS DE 1 BOTELLA DE LLANERO	ADRIANA REY CRISTANCHO
24	2021-05-11 05:19 PM	-143	GENERAL	SOLICITUD APOYO CPACITACION...	ADRIANA REY CRISTANCHO
15	2021-04-20 10:16 AM	-164	GENERAL	SOLICITUD CAPACITACION LICORES 30 DE ABRIL	TATIHANA PATRICIA GARZON BE
73	2021-09-23 08:40 AM	-8	GENERAL	RESPUESTA SOLICITUD INVENTARIOS DEVOLUTI	ADRIANA REY CRISTANCHO

Tracking de Buzon

BUSCAR Buscar contenido exacto

[Buscar_Todos](#) - [Desmarcar_Todos](#) - [Invertir_Seleccion](#)

1

Fecha tramite	Remitente	Destinatario	Estado	Observaciones
2021-04-23 10:10:12.691648	TATIHANA PATRICIA GARZON BETANCOURT	TATIHANA PATRICIA	Sin leer	
2021-04-23 10:10:12.708648	OSCAR ARMANDO ALEJO CANO	TATIHANA PATRICIA	Reenviado	INGENIERA FAVOR COORDINAR CON EL SUBDIRECTOR COMERCIAL PARA
2021-04-23 10:08:31.840648	ADRIANA REY CRISTANCHO	OSCAR ARMANDO	Reenviado	

Halladas 3 coincidencias, Pagina 1 de 1

Las siguientes imágenes, muestran el radicado número 26 de fecha 16 de junio de 2021.

BUSCAR Buscar contenido exacto

[Buscar_Todos](#) - [Desmarcar_Todos](#) - [Invertir_Seleccion](#) **CSV**

1 2 3

Rad Correo	Rad Reloj	Fecha Radicado	Remitente	Empresa R/te.
TRK 18		2021-04-23	URIEL REY CAMELO	BIOAGRICOLA DEL LLANO
TRK 19		2021-04-27	JHON ALVAREZ	ELECTRIFICADORA DEL META
TRK 20		2021-05-04	CHRISTIAN FABIAN BAQUERO	GOBERNACION DEL META
TRK 21		2021-05-07	CARLOS ALBERTO LOPEZ	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL
TRK 22		2021-05-07	JORGE ANDREES ARANGO	FENALCO META
TRK 23		2021-05-11	DAYANA AVILA	CAJA DE COMPENSACION FAMILI
TRK 24		2021-05-11	CHRISTIAN BAQUERO	GOBERNACION DEL META
TRK 25		2021-05-28	GIOVANY ANGEL ANGEL	INSTITUTO DE TURISMO DEL MET
TRK 26		2021-06-16	CARLOS COTES WILLIAMS	GOBERNACION DE SAN ANDRES

Descripcion	Dificultad	Carta	Motivo	Estado	Enviado A
COBRO DEUDA SERVICIO DE ASEO PUBLICO	1			Archivado	SORANYI CAROLINA CR
INFORMACION OPERACIONES RECIPROCAS 1 TRIMESTRE 2021	1			Archivado	KAREN YINETH BONILL
SOLICITUD DE APOYO LIMPIEZA DE CANALES	1			Archivado	SORANYI CAROLINA CR
CUOTA DE FISCALIZACION VIGENCIA 2021	1			Archivado	SORANYI CAROLINA CR
INFORMACION DATOS JUNTA DIRECTIVA FEDERACION DE COMERCIANTES	1			Archivado	OSCAR ARMANDO ALEJ
SOLICITUD CERTIFICADO CONTRATO 32 DE 2020	1			Sin leer	MARIA NELCY GUTIERR
SOLICITUD APOYO CPACITACION	1			Sin leer	TATIHANA PATRICIA GAR
SOLICITUD DE BRANDING BOTELLA CONMEMORATIVA RUTA AMANECER LLANERO	1			Sin leer	JUAN CARLOS AGUILAR
NO PRESENTACION DECLARACION IMPUESTO AL CONSUMO	1			Archivado	JAIRO PEREZ MORA

Tracking de Buzon

BUSCAR Buscar contenido exacto

[Buscar_Todos](#) - [Desmarcar_Todos](#) - [Invertir_Seleccion](#)

1

Fecha tramite	Remitente	Destinatario	Carta	Mot
2021-07-28 09:28:06.644	ADRIANA REY CRISTANCHO	JAIRO PEREZ MORA		

Halladas 1 coincidencias, Pagina 1 de 1

Tracking de Buzon

BUSCAR Buscar contenido exacto

[Buscar_Todos](#) - [Invertir_Seleccion](#)

1

Destinatario	Carta	Motivo	Estado	Observaciones
CRISTANCHO JAIRO PEREZ MORA			Archivado	

Incidencias, Pagina 1 de 1

¡A lo que vinimos,
vamos!

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

Realizada la consulta, para verificar la gestión realizada en el sistema y conocer su trazabilidad, se observó que el documento tiene fecha de trámite el 28 de julio de 2021, y que 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.

En la consulta realizada al sistema, se observó, que el radicado No. 26 no se refleja en el buzón general de la ULM donde reposan los registros de toda la correspondencia recibida y radicada en el sistema; es necesario informar al administrador del Software para que se realice la respectiva consulta, análisis y ajustes necesarios.

Otra observación que es importante dejar en el presente informe y que debe ser transmitida al proveedor del Software, para que se revise y se realicen los ajustes necesarios; es que en la consulta realizada al módulo del “**Buzón y su Tracking**” algunos registros se encuentran duplicados, tal como se puede ver en las siguientes imágenes.

Consulta de Buzones y su Tracking

Fecha

Desde: 2021-01-01

Hasta: 2021-06-30

Datos de Origen

Radicación Reloj

Radicación Correspondencia

Datos de Destino

Area

Destinatario

Rad Correo	<input checked="" type="checkbox"/>	Rad Reloj	<input checked="" type="checkbox"/>	Fecha Radicado	<input checked="" type="checkbox"/>	Remitente
TRK	11			2021-03-12		EDGAR OCAMPO
TRK	12			2021-04-13		CAROLINA MUÑOZ OCAMPO
TRK	12			2021-04-13		CAROLINA MUÑOZ OCAMPO
TRK	13			2021-04-15		HORACIO CORAL DIAZ
TRK	14			2021-04-16		ROOSEVELT MOYA
TRK	15			2021-04-20		CHRISTIAN FABIAN BAQUERI
TRK	16			2021-04-20		
TRK	15			2021-04-20		CHRISTIAN FABIAN BAQUERI
TRK	15			2021-04-20		CHRISTIAN FABIAN BAQUERI
TRK	17			2021-04-23		CLAUDIA MONTAÑA RODRIGI



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



7. CONCLUSIONES


La Unidad de Licores del Meta, a fin de dar cumplimiento a los fines esenciales del Estado en materia de servir a la comunidad, de facilitar la participación de todos, buscando mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Empresa; cuenta con 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”***.


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 no está siendo usado de manera adecuada por parte de los usuarios internos, 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 trámite dado para la respuesta y el medio en que se le dio a conocer al peticionario.


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.

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

¡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 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:

El modulo del **Buzón General**, no está mostrando la información de manera consecutiva y completa. En el módulo de consultas, algunos módulos de consulta no están arrojando información y el de consulta de Buzón y su Tracking está mostrando registros duplicados.

El contador, de los días transcurridos en el trámite de la correspondencia, se encuentra permanentemente en el conteo de los días, es necesario activarle un control que lo detenga cuando se halla dado el ultimo tramite del proceso de respuesta al peticionario o resolución de la petición.

Que, dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, se encuentran procedimientos que establecen los criterios para la **recepción y tramite de las PQRSD**, sin embargo, requieren ser actualizados y ajustados a la normatividad vigente.

¡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. 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.


NOTA: El artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 (aparte subrayado) amplía los términos para resolver peticiones, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19, a treinta (30) días siguientes a su recepción.


✓ 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 2011. Este Link debe estar 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.

¡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



- ✓ 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 a las PQRSD que se reciben en la Empresa, así como generar reportes mensuales de la gestión de la correspondencia 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 PQR; **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 permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.**

Original Firmado

MAYRA ALEJANDRA MANRIQUE MUÑOZ
Asesora Oficina de Control Interno.

Copia: Archivo

¡A lo que vinimos,
vamos!

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