



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 JULIO A DICIEMBRE 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.....	3
2. OBJETIVO.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. METODOLOGIA.....	7
5. MARCO LEGAL.....	7
6. DESARROLLO DEL INFORME.....	8-19
7. ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.....	19
8. CONCLUSIONES.....	20
9. RECOMENDACIONES.....	21
10. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	25

¡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 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 segundo 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".

3.1 ARTICULACION CON MIPG

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

¡A lo que vinimos,
vamos!

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



Segundo (2) componente: “Evaluación del Riesgo” a través de la tercera línea de defensa, revisando en desarrollo de este seguimiento 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, incluyendo líneas telefónicas de denuncias”**. Esta actividad se desarrolla Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias al atender los diferentes canales de comunicación con el ciudadano, con base en los términos que señalan las normas.

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



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8






“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.

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 solo 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 solo 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 julio de 2021 hasta el 31 de diciembre 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 segundo 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.

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 segundo 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”*.

¡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



- ✓ 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 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.***

¡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



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.

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.

¡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



- **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 julio de 2021 al 31 de diciembre 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 Específico de Funciones y Competencias Laborales; en el empleo **“Secretaría 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**

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



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




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

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.

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

¡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

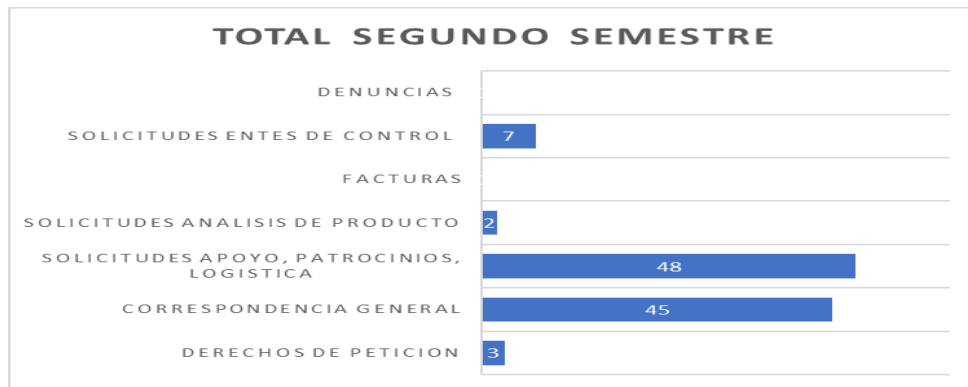
NIT. 822.004.982-8



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. (<https://www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co/pqrsd>)

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



TIPO DE PQRSD	TOTAL SEGUNDO SEMESTRE	%
DERECHOS DE PETICION	3	3%
CORRESPONDENCIA GENERAL	45	43%
SOLICITUDES APOYO, PATROCINIOS, LOGISTICA	48	46%
SOLICITUDES ANALISIS DE PRODUCTO	2	2%
FACTURAS	0	0%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	7	7%
DENUNCIAS	0	0%
TOTAL	105	100%

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 –

¡A lo que vinimos,
vamos!

Cra. 23 N* 33-211 Barrio el Nogal

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

www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

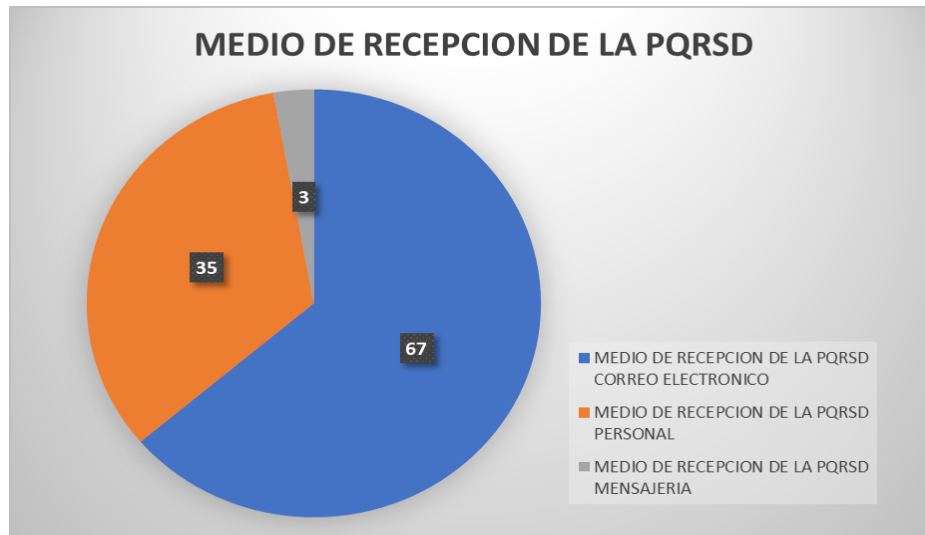
UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



Gestión Documental; se observa que, durante el segundo semestre de 2021, ingresaron a la Unidad de Licores del Meta, 105 PQRSD, las cuales fueron clasificadas y radicadas en el Software Obelisco – correspondencia de la siguiente manera: 3 derechos de petición, 45 como correspondencia General, 48 solicitudes de apoyo, patrocinios y acompañamientos de la ULM en distintos eventos, 2 solicitudes de análisis de producto y 7 solicitudes de información por parte los entes de control.

Así mismo fueron clasificados por medio de recepción;



MEDIO DE RECEPCION DE LA PQRSD

CORREO ELECTRONICO	PERSONAL	BUZON	MENSAJERIA	VERBAL
67	35	0	3	0

En cuanto a las respuestas, Es de mencionar que las respuestas se validaron por registro manual, pues la ULM presenta novedades en la ejecución del software obelisco, puesto que no se evidencia que el personal este aplicando el uso adecuado de dicha herramienta, por lo que en la confirmación de las respuestas se

¡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



evidenció que, en el software, aparecen como archivado, por lo cual se debió cotejar con **CONTROL DE RESPUESTA** la

REGISTRO FISICO	REGISTRO SOFTWARE OBELISCO
x	No registra datos

secretaria de gerencia las respuestas y tiempos de respuesta.

En cuanto a calidad de las respuestas, la oficina de control interno, validando la calidad de las mismas, frente al oficio R.F. No. – 2530-21, de asunto o referencia: proceso de Responsabilidad fiscal No. 4017 y que dentro de su contenido (indican omisión o no entrega de información), donde denota antecedente de solicitud y el recabo de la misma; se procedió a validar la trazabilidad del mismo, en el cual solicitan documentos , los cuales fueron enviados con oportunidad mediante opción (Web Transfer); la Oficina de Control Interno recomienda, que se dé formalidad mediante documento que acompañe el link o los documentos anexos, y que todo documento a entes externos, derechos de petición, debieran salir del correo del área de atención ciudadana y/o de la gerencia; puesto que la gerencia es el Máximo nivel jerárquico dentro de la organización y es quien representa a la entidad y por ello a quien se dirigen el máximo de documentos.

En tal sentido y para garantizar una mejor calidad en la respuesta, se solicitó aclararle al ente solicitante mediante un escrito formal que fue atendido su requerimiento con oportunidad, y que se envió mediante link o vinculo web, los documentos en formato pdf requeridos, aclarando así lo reseñado en el oficio donde indicaban que reiteraban la respuesta.

Por lo cual la subdirección administrativa y financiera se permitió elaborar el oficio ULM 11.100 del 14 de febrero de 2022., enviado desde el buzón de atención ciudadana o secretaria de gerencia. en pro de aclarar la entrega dando alcance a la misma.

¡A lo que vinimos,
vamos!

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

TIEMPOS DE RESPUESTA

0 - 5 DIAS	6 - 10 DIAS	11 - 15 DIAS	> 15 DIAS
x			

Tabla.OCI Fuente de información: secretaria de Gerencia, correo (pantallazo respuesta)

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.** 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. **De igual forma se validaron las carpetas físicas de derechos de petición y requerimientos de entes de control, con el fin de validar la respuesta en tiempos y calidad de la misma.**

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.



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



Correspondencia Consultas Datos Básicos Herramientas Salir

Salida Segura Buzón de Mensajería Usuario: MAYRANANRIQUE Grupos(s): ULM Unidad de Licores del Meta Jueves 10 Feb - 3:12:17 PM

Estado Formulario: Buzón de Entrada

Listar por: Tipo buzón Buzon ULM

Acciones:

Mensajes de Entrada

BUSCAR Buscar contenido exacto

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

Invertir Selección	Radicado Correo No.	Fecha	Días Rest.	Tipo Documental	Asunto	Reenviado por	Inc
<input type="checkbox"/>	1	2022-01-12 04:33 PM	-28	SOLICITUD ANALISIS PRODUCTO	SOLICITUD ANALISIS PRODUCTO...	ADRIANA REY CRISTANCHO	
<input type="checkbox"/>	10	2022-02-08 02:58 PM	-1	GENERAL	INFORMACION OPERACIONES RECIPROCAS IV TRIMESTRE 2021...	ADRIANA REY CRISTANCHO	
<input type="checkbox"/>	8	2022-01-27 10:55 AM	-13	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUD DE APOYO INTERCOLEGIADOS COLEGIOS AGROPECUARIOS 2022...	ADRIANA REY CRISTANCHO	
<input type="checkbox"/>	6	2022-01-20 04:15 PM	-20	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUD DEGUSTACION DIA DE LA LLANERIA...	ADRIANA REY CRISTANCHO	
<input type="checkbox"/>	2	2022-01-17 08:54 AM	-23	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUD DE APOYO ENCUENTRO MUNDIAL DE LA VAQUERIA...	ADRIANA REY CRISTANCHO	
<input type="checkbox"/>	7	2022-01-21 03:33 PM	-19	GENERAL	CONVOCATORIA JUNTA DIRECTIVA ENERO 26...	ADRIANA REY CRISTANCHO	
<input type="checkbox"/>	4	2022-01-18 05:10 PM	-22	FACTURAS-CUENTAS DE COBRO	FACTURA ELE 1135 PRIMER TRIMESTRE 2022 ENERO/MARZO...	ADRIANA REY CRISTANCHO	
<input type="checkbox"/>	3	2022-01-18 09:16 AM	-22	AGRADECIMIENTOS	AGRADECIMIENTOS APOYO EN EL FESTIVAL AGROPECUARIO Y DEL RETORNO...	ADRIANA REY CRISTANCHO	
<input type="checkbox"/>	5	2022-01-19 02:23 PM	-21	GENERAL	INFORMACION CONTRATOS SECOP...	ADRIANA REY CRISTANCHO	
<input type="checkbox"/>	9	2022-02-07 04:15 PM	-2	GENERAL	SOLICITUD INFORMACION SUPERAVIT...	ANDRES MAURICIO ARDILA SUAREZ	

Halladas 10 coincidencias, Pagina 1 de 1

¡! Digital Business SHADCO S.A.S.

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 que se pierda la trazabilidad de la documentación y por ende a la subutilización de un Software que fue adquirido con este propósito; tal como se puede evidenciar en las siguientes imágenes tomadas como ejemplo por ser el segundo resultado que arroja la consulta del Buzón General de la ULM; donde se muestra la secuencia del registro actual de la correspondencia en el buzón.

¡A lo que vinimos,
vamos!

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

Consulta de Buzones y su Tracking

Fecha
Desde: 2021-07-01
Hasta: 2021-12-31

Tipo Documental: [dropdown]
Incidencia: [dropdown]
Estado: [dropdown]

Datos de Origen
Radicación Relej: [input]
Radicación Correspondencia: [input]

Datos de Destino
Area: [dropdown]
Destinatario: [input]

Tipo Carta: [dropdown]
Motivo: [dropdown]

Correspondencia

BUSCAR [input] Buscar contenido exacto

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Rad. Correo	Rad. Relej	Fecha Radicado	Remitente	Empresa R/te.	N.U.I.P. Destinatario	Destinatario
TRK 28		2021-07-06	FANNY ESTHER ECHEVERRIA	MINISTERIO DE HACIENDA	21191094	SORANYI CAROLINA CRUZ

Realizada la consulta, para verificar la gestión realizada en el sistema y conocer su trazabilidad, se observó que los documentos en referencia a PQRSD de julio a diciembre de 2021, 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.

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 entienden como duplicados, tal como se puede ver en las siguientes imágenes.



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



Radicación Correspondencia Estado

Datos de Destino

Area Tipo Carta Destinatario Motivo

Estado Formulario: **Filtrado**

Correspondencia

BUSCAR Buscar contenido exacto

Buscar Todos Desmarcar Todos Invertir Selección CSV

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Rad Correo	Rad Reloj	Fecha Radicado	Remitente	Empresa R/te.	N.U.I.P. Destinatario	Destinatario	Incidencia	Tipo Documental
TRK 08		2021-07-30	DIEGO ALBERTO ARCINIEGAS DUARTE		86047536	OSCAR ARMANDO ALEJO CANO		DERECHOS DE PETICION
TRK 09		2021-08-02	JENNIFER SUAREZ	INSTITUTO DE TURISMO DEL META	21191094	SORANYI CAROLINA CRUZ CRUZ		GENERAL
TRK 40		2021-08-03	CAROLINA AGUIRRE	GOBERNACION DEL META	86047536	OSCAR ARMANDO ALEJO CANO		GENERAL
TRK 40		2021-08-03	CAROLINA AGUIRRE	GOBERNACION DEL META	86047536	OSCAR ARMANDO ALEJO CANO		GENERAL
TRK 41		2021-08-06		GOBERNACION DEL META	86047536	OSCAR ARMANDO ALEJO CANO		GENERAL
TRK 42		2021-08-09	LINA FERNANDA PINZON	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL META	21191094	SORANYI CAROLINA CRUZ CRUZ		SOLICITUDES DE INFORMACI
TRK 43		2021-08-12	FERNANDO SALGADO	GOBERNACION DEL META	86047536	OSCAR ARMANDO ALEJO CANO		GENERAL
TRK 44		2021-08-12	CARLOS ALBERTO LOPEZ	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL META	86047536	OSCAR ARMANDO ALEJO CANO		SOLICITUDES DE INFORMACI
TRK 44		2021-08-12	CARLOS ALBERTO LOPEZ	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL META	86047536	OSCAR ARMANDO ALEJO CANO		SOLICITUDES DE INFORMACI
TRK 43		2021-08-12	FERNANDO SALGADO	GOBERNACION DEL META	86047536	OSCAR ARMANDO ALEJO CANO		GENERAL

Halladas 117 coincidencias, Pagina 2 de 12

Digital Business SHADCO S.A.S.

Descripción	Dificultad	Carta	Motivo	Estado	Enviado A	Fecha Radicación
DERECHO A LA IGUALDAD	1			Archivado	OSCAR ARMANDO ALEJO CANO	2021-07-30
INFORME AUDITORIA ENERO/JUNIO DE 2021 ESTAMPILLA DE FOMENTO TURISTICO	1			Archivado	SORANYI CAROLINA CRUZ CRUZ	2021-08-02
SOLICITUD ACTOS ADMINISTRATIVOS CREACION DE CREACION DE LA UNIDAD DE LICORES DEL META	1			Archivado	OSCAR ARMANDO ALEJO CANO	2021-08-03
SOLICITUD ACTOS ADMINISTRATIVOS CREACION DE CREACION DE LA UNIDAD DE LICORES DEL META	1			Archivado	SORANYI CAROLINA CRUZ CRUZ	2021-08-03
RESTRICCIONES A SER CONSIDERADAS EN LA GETION CONTRACTUAL DE LA GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO DEL META	1			Archivado	OSCAR ARMANDO ALEJO CANO	2021-08-06
SOLICITUD INFORMACION DE RESPONSABILIDAD FISCAL 0819V OFICIO R.F Nº 2945-21	1			Archivado	SORANYI CAROLINA CRUZ CRUZ	2021-08-09
INVITACION PRIMERA FERIA REGIONAL DE REACTIVACION ECONOMICA 13 DE AGOSTO 7:00 AM	1			Archivado	OSCAR ARMANDO ALEJO CANO	2021-08-12
SOLICITUD DOCUMENTOACION RELACIONADA CON LA DECLARATORIA DE URGENCIA MANIFIESTA O CALAMIDAD PUBLICA	1			Archivado	OSCAR ARMANDO ALEJO CANO	2021-08-12
SOLICITUD DOCUMENTOACION RELACIONADA CON LA DECLARATORIA DE URGENCIA MANIFIESTA O CALAMIDAD PUBLICA	1			Archivado	SORANYI CAROLINA CRUZ CRUZ	2021-08-12
INVITACION PRIMERA FERIA REGIONAL DE REACTIVACION ECONOMICA 13 DE AGOSTO 7:00 AM	1			Archivado	JUAN CARLOS AGUILAR VASQUEZ	2021-08-12

Digital Business SHADCO S.A.S.

Pero validando la informacion, el sistema toma como un remitente o informado a otra dependencia o funcionario el mismo documento recibido para conocimiento o respuesta conjunta. Por lo que como mejora al mismo, es importante que al consultar listados, sólo se identifique el consecutivo del tracking y al abrir sobre cada uno, que el sistema genere la descripción de radicado, informado, respondido.

¡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 segundo semestre la secretaria de gerencia, reporta el trámite de reclamos recibidos, y la gestión realizada, que se detalla a continuación:

Cuadro No. 2




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

Fuente: elaboración OCI, tomado de secretaria de gerencia, información 2º trimestre de 2021

En relación a la información previa, no se registraron reclamos por lo cual la Ulm continúa adelantando seguimiento y control en la recepción y respuesta a los reclamos que se reciban.

2. **Quejas.** Para el periodo de seguimiento el sistema OBELISCO, Ni el área de atención, no registra quejas.
3. **Denuncias por actos de corrupción.** Para el periodo de seguimiento, dentro de la información suministrada no se registras denuncias por actos de corrupción en la Ulm.

¡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, 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

¡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





Sistema para que en acuerdo con el administrador del mismo en la ULM, se realice la verificación de las observaciones realizadas en el presente informe y se realicen los ajustes correspondientes y necesarios a fin de optimizar el software y contar con los campos requeridos que permita mostrar la información completa y actualizada de la correspondencia gestionada, entre ellas las siguientes:


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 al listar repite el consecutivo cuando se informa o se traslada a otra dependencia (cuando el deber ser es que internamente contenga cada historial).

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



9- RECOMENDACIONES

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

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




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

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. La cual continua vigente según resolución 1913 de 2021.

✓ Documentar los procesos judiciales y acciones constitucionales mediante procedimiento, en relación a ATENCIÓN DE TUTELAS en la ULM.

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

¡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



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




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

- ✓ Se recomienda crear mecanismos de control y seguimiento efectivos que permitan dar respuesta oportuna y con calidad a las PQRSD que se reciben en la Empresa, así como generar reportes mensuales de la gestión de la correspondencia tanto en los buzones ubicados en las instalaciones, como 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.**

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

❖ Observación No. 1:

se identifica en la ULM el Software “OBELISCO – GESTION DOCUMENTAL” en Plataforma Web; el cual permite gestionar, almacenar, preservar y configurar la creación de expedientes digitales integrados (creación/radicación) hasta su archivo y conservación. Sin embargo, 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 (pqrsd).

❖ Observación No. 2:




revisados los procedimientos, es imperativo su actualización, entre ellos (atención de tutelas en la ULM, custodia de la información) y seguimiento a respuestas, desarrollar apertura de buzón, uso de software obelisco, dentro de un informe mensual de las pqrsd, así como (la pertinencia en tiempos y calidad de las respuestas, de igual manera en que toda respuesta a cliente externo tenga el visto bueno, firma, visado y/o cualquier otro tipo que demuestre el aprobado por parte de la gerencia.

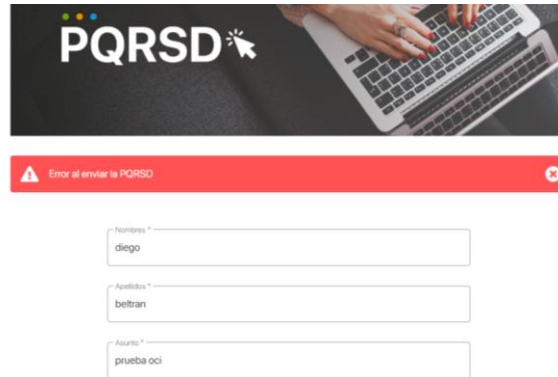
❖ Hallazgo No. 1:

Consultada la página web de la Ulm y el espacio de pqrsd (<https://www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co/pqrsd>) se evidencia error en la misma, lo cual no permite atender oportunamente y a fin de garantizar un espacio de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, en cumplimiento con el art. 76 de la Ley 1474 de 211.

Dentro del alcance del informe se evidenció error en la plataforma pqrsd de la pagina web de 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



PQRSD

Error al enviar la PQRSD

Nombres *
diego

Apellidos *
beltran

Asunto *
prueba oci

10-PLAN DE MEJORAMIENTO

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

Original Firmado

MAYRA ALEJANDRA MANRIQUE MUÑOZ
Asesora Oficina de Control Interno.

Copia: Archivo

Anexos: formato plan de mejoramiento.

Elaborado por:
Original Firmado
Diego A. Beltrán
Contratista ULM
Contrato No. 007 de 2022.