



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 2022

¡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.....	5
5. MARCO LEGAL.....	7
6. DESARROLLO DEL INFORME.....	8
7. ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	17
8. CONCLUSIONES.....	20
9. RECOMENDACIONES.....	21
10.PLAN DE MEJORAMIENTO.....	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 2022, 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 2022, 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

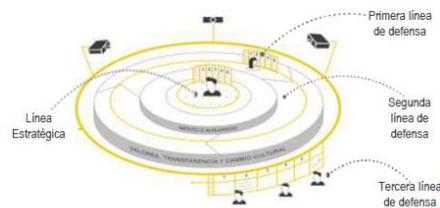
De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se articula con la Séptima Dimensión "Control Interno", que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con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



Articulación Sistema de Control Interno



Esquema de las Líneas del Sistema 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



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



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 “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 pqr, 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.

¡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 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.

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 2022 hasta el 30 de junio de 2022 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 2022, 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 2022; 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 2022 al 30 de junio de 2022

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.***

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.

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

Frente a la atención de las PQRSD recibidas en la ULM, durante el primer semestre de 2022 se encuentra lo siguiente:

TIPO DE PQRSD	TOTAL PRIMER SEMESTRE	%
DERECHOS DE PETICION	2	2%
CORRESPONDENCIA GENERAL	43	46%
SOLICITUDES APOYO, PATROCINIOS, LOGISTICA	39	41%
SOLICITUDES ANALISIS DE PRODUCTO	2	2%
FACTURAS	1	1%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	3	3%
FELICITACIONES- AGRADECIMIENTOS	1	1%
TUTELAS	2	2%
DENUNCIAS (QUEJAS)	1	1%
TOTAL	94	100%

¡A lo que vinimos,
vamos!

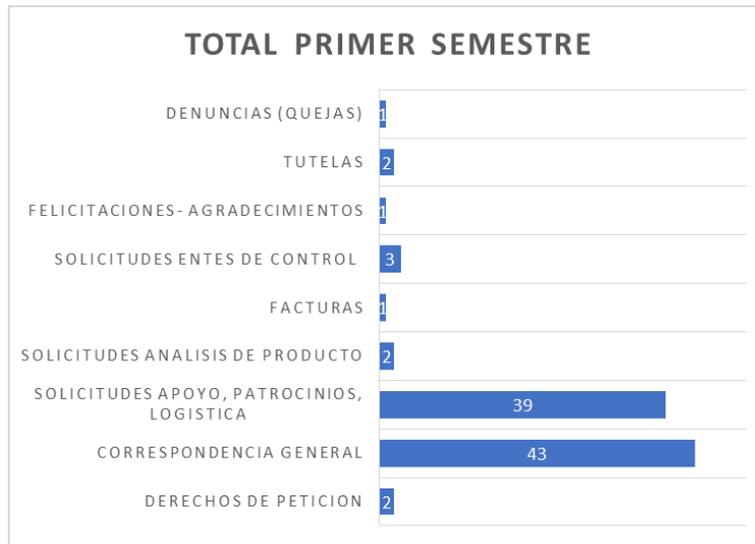
 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal
 Telefonos:(57)(8)6705613-6705614-6705629
 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



De acuerdo con 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 2022, ingresaron a la Unidad de Licores del Meta, 94 PQRSD, las cuales fueron clasificadas y radicadas en el Software Obelisco – correspondencia de la siguiente manera: 2 derechos de petición, 43 como correspondencia General, 39 solicitudes de apoyo, patrocinios y acompañamientos de la ULM en distintos eventos, 2 solicitudes de análisis de producto, una recepción de factura, 1 queja, 1 felicitación o agradecimiento y 3 solicitudes de información por parte los entes de control.

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 evidencio que en el software aparecen como archivado, por lo cual se debió cotejar con la secretaria de gerencia las respuestas y tiempos.

CONTROL DE RESPUESTA

REGISTRO FISICO	REGISTRO SOFTWARE OBELISCO
x	

¡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



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 se viene gestionando ante los funcionarios la pertinencia en el uso acorde de la herramienta de gestión documental, al igual que indica que ha reportado las recomendaciones previas al soporte del software obelisco gestión documental en aras de buscar el mejoramiento de la herramienta, 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 pudiese indicar 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.

¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

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

 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



Invertir Selección	Radicado Correo No.	Fecha	Días Rest.	Tipo Documental	Asunto	Re
<input type="checkbox"/>	108	2022-07-27 03:36 PM	-4	GENERAL	INFORME OPERACIONES RECIPROCAS II TRIMESTRE...	AD
<input type="checkbox"/>	39	2022-04-26 03:30 PM	-96	GENERAL	OPERACIONES RECIPROCAS 1 TRIMESTRE 2022...	AD
<input checked="" type="checkbox"/>	10	2022-02-08 02:58 PM	-173	GENERAL	INFORMACION OPERACIONES RECIPROCAS IV TRIMESTRE 2021...	AD
<input type="checkbox"/>	66	2022-06-03 05:21 PM	-58	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUD DE APOYO FESTIVAL DE LA COSECHA...	AD
<input type="checkbox"/>	106	2022-07-26 03:45 PM	-5	Apoyo Logístico	SOLICITUD PRESTAMO VALLAS 29 DE JULIO...	AD
<input checked="" type="checkbox"/>	5	2022-01-19 02:23 PM	-193	GENERAL	INFORMACION CONTRATOS SECOP...	AD
<input type="checkbox"/>	89	2022-06-24 03:30 PM	-37	GENERAL	OFICIO PERSUASIVO DECLARACION IMPUESTO AL CONSUMO 2 DE ABRIL...	AD
<input type="checkbox"/>	48	2022-05-09 04:46 PM	-83	GENERAL	LEGALIZACION TORNAGUIAS ENERO 2022...	AD
<input checked="" type="checkbox"/>	20	2022-03-07 08:57 AM	-146	GENERAL	SOLICITUD LEGALIZACION TORNAGUIAS...	AD
<input type="checkbox"/>	97	2022-07-19 02:53 PM	-12	GENERAL	CONVOCATORIA MESSA DE TRABAJO PROGRAMA RELIC 27 Y 28 DE JULIO...	AD
<input type="checkbox"/>	85	2022-06-21 05:25 PM	-40	GENERAL	CITACION A SESION PLENARIA JULIO 5...	AD
<input type="checkbox"/>	65	2022-06-02 05:24 PM	-59	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUD DE APOYO FESTIVAL MUSICAL DEL RECUERDO BARRIO PEDRO DAZA...	AD
<input type="checkbox"/>	61	2022-05-26 10:18 AM	-66	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUD DE APOYO FESTIVAL DE TRADICIONES CAMPESINAS Y LA CULTURA LLANERA 25 D...	AD
<input checked="" type="checkbox"/>	29	2022-03-23 02:37 PM	-139	GENERAL	SOLICITUD GRABACIONES Y VIDEOS CAMARAS EXTERNAS DEL DIA 15 DE MARZO DE 2022...	AD
<input type="checkbox"/>	32	2022-04-04 11:05 AM	-118	GENERAL	DOCUMENTOS ADECUACION DEL AREA ADMINISTRATIVA Y BODEGAS DE LA UNIDAD DE LICORES...	AD
<input type="checkbox"/>	53	2022-05-11 04:06 PM	-81	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUDS APOYO PRIMERA VALIDA INTERNA DE FOGUEO LA NAVARRA 14 DE MAYO...	AD
<input type="checkbox"/>	54	2022-05-11 04:06 PM	-81	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	SOLICITUD DEGUSTACION MAYO 14 EVENTO FONDO PARA LA EDUCACION SUPERIOR DEL META...	AD
<input type="checkbox"/>	55	2022-05-12 12:16 PM	-80	GENERAL	PROCESO DE BAJ ELEMENTOS...	AD
<input type="checkbox"/>	15	2022-02-16 05:23 PM	-165	GENERAL	ACTA INFORME DE GESTION RETIRO DEL CARGO...	AD
<input type="checkbox"/>	31	2022-03-29 04:55 PM	-124	GENERAL	INFORMACION CRONOGRAMA PRODUCCION MAQUILA...	AD
<input type="checkbox"/>	89	2022-06-24 03:30 PM	-37	GENERAL	OFICIO PERSUASIVO DECLARACION IMPUESTO AL CONSUMO 2 DE ABRIL...	AD

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 se reincide, que 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.



UNIDAD DE LICORES DEL META
NIT. 822.004.982-8



unidaddelicoresdelmeta

Correspondencia Consultas Datos Básicos Herramientas Salir

Nuevo Abrir Guardar Eliminar Imprimir Buscar

Salida Segura Consulta de Buzones y su Tracking Usuario: HAYRAMANRIQUE Grupo(s): ULM Unidad de Licores del Meta Viernes 29 Jul - 5:39:20 PM

Estado Formulario: Filtado

Incidencia	Tipo Documental	cant. Folios	Descripcion	Dificultad	Carta	Motivo	Estado	Enviado A	Fecha Radicación
	GENERAL	1	CONVOCATORIA JUNTA DIRECTIVA ENERO 26	1			Archivado	OSCAR ARMANDO ALEJO CANO	2022-01-21
2	GENERAL	1	SOLICITUD INFORMACION SUPERAVIT	1			Reenviado	ANDRES MAURICIO ARDILA SUAREZ	2022-02-07
	GENERAL	2	INFORMACION OPERACIONES RECIPROCAS IV TRIMESTRE 2021	1			Sin leer	KAREN YINETH BONILLA CANON	2022-02-06
2	GENERAL	1	SOLICITUD INFORMACION SUPERAVIT	1			Archivado	ANA CECILIA SERNA RESTREPO	2022-02-07
	GENERAL	1	CIRCULAR 003 2022 AMPLIACION PLAZO PARA RENDIR FORMATO F01_AGR	1			Archivado	ANA CECILIA SERNA RESTREPO	2022-02-15
	GENERAL	5	CITACIONES JURADOS DE VOTACION ULM	1			Archivado	ANA CECILIA SERNA RESTREPO	2022-02-15
	GENERAL	1	SOLICITUD PERMISO PARQUEO VEHICULO PERSONAL	1			Archivado	ANA CECILIA SERNA RESTREPO	2022-02-15
2	GENERAL	1	ACTA INFORME DE GESTION RETIRO DEL CARGO	1			Leido	ANDRES MAURICIO ARDILA SUAREZ	2022-02-16
	GENERAL	1	NOTIFICACION VISITA TECNICA INSTALACIONES DE LA ULM	1			Archivado	ANA CECILIA SERNA RESTREPO	2022-02-22
	GENERAL	2	INFORMACION CONTRATOS SECOP	1			Sin leer	MARIA NELCY GUTIERREZ CRUZ	2022-01-19

Digital Business SHADCO S.A.S.

Realizada la consulta, para verificar la gestión realizada en el sistema y conocer su trazabilidad, se observó que en su mayoría los documentos en referencia a PQRSD de enero a junio de 2022, 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 petitionario, perdiéndose su trazabilidad. Adicionalmente en el sistema se refleja como pendientes por tramitar alrededor de 14 solicitudes;

Rad Corri	Desc. Correo	o Docur	fec_tran	fec_radica	maq_nom_enviada	maq_emp_remite_orig	as_restz	as_trami	vencin	q_nom
5	INFORMACION CONTRATOS SECOP	GENERAL		19/01/2022	MARIA NELCY GUTIERREZ CRUZ	COLOMBIA COMPRA EFICIENTE	-180	182	20/01/2022	CATALINA PII
10	INFORMACION OPERACIONES RECIPROCAS IV TRI	GENERAL		8/02/2022	KAREN YINETH BONILLA CAÑÓN	ELECTRIFICADORA DEL META	-160	162	9/02/2022	
20	SOLICITUD LEGALIZACION TORNAGUIAS	GENERAL		7/03/2022	JAIRO PEREZ MORA	GOBERNACION DEL GUAINIA	-133	135	8/03/2022	JENNYFER AR
31	INFORMACION CRONOGRAMA PRODUCCION MAQ	GENERAL		29/03/2022	ANDRES MAURICIO ARDILA SUAREZ	INDUSTRIA DE LICORES DEL VALL	-111	113	30/03/2022	CARLOS MAR
39	OPERACIONES RECIPROCAS 1 TRIMESTRE 2022	GENERAL		26/04/2022	KAREN YINETH BONILLA CAÑÓN	ELECTRIFICADORA DEL META	-83	85	27/04/2022	jhon jenders
48	LEGALIZACION TORNAGUIAS ENERO 2022	GENERAL		9/05/2022	JAIRO PEREZ MORA	SECRETARIA DE HACIENDA DEL V	-70	72	10/05/2022	MARGELY AR
73	SOLICITUD PRODUCTO	GENERAL		8/06/2022	DIEGO MEYER ARTUNDUAGA	YANETH PATRICIA CARRION JAR	-40	42	9/06/2022	YANETH PATI
74	SOLICITUD COMPRA PRODUCTO	GENERAL		10/06/2022	DIEGO MEYER ARTUNDUAGA	DIEGO ALBERTO	-38	40	11/06/2022	VADIAR
75	SOLICITUD COMPRA 500 CAJAS DE 750CC AGUARDI	GENERAL		10/06/2022	DIEGO MEYER ARTUNDUAGA	YANETH PATRICIA CARRION JAR	-38	40	11/06/2022	YANETH PATI
77	SOLICITUD PEDIDO AGUARDIENTE LLANERO	GENERAL		14/06/2022	DIEGO MEYER ARTUNDUAGA	NANCY STELLA GALEANO VELEZ	-34	36	15/06/2022	NANCY STELL
81	SOLICITUD DESPACHO PROODUCTO	GENERAL		16/06/2022	DIEGO MEYER ARTUNDUAGA	MARIA DE LOS ANGELES SANCHÉ	-32	34	17/06/2022	MARIA DE LO
82	SOLICITUD ENTREGA PRODUCTO DE INSENTIVO	GENERAL		16/06/2022	DIEGO MEYER ARTUNDUAGA	MARIA DE LOS ANGELES SANCHÉ	-32	34	17/06/2022	MARIA DE LO
85	CITACION A SESION PLENARIA JULIO 5	GENERAL		21/06/2022	ANDRES MAURICIO ARDILA SUAREZ	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE	-27	29	22/06/2022	JORGE ELIECE
89	OFICIO PERSUASIVO DECLARACION IMPUESTO AL	GENERAL		24/06/2022	JAIRO PEREZ MORA	GOBERNACION DEL CASANARE	-24	26	25/06/2022	CLAUDIA MO

Por lo que se recomienda a la entidad, se definan en el sistema, culminar por los responsables el enterado y/o la respuesta a la PQRSD, igualmente anexando el documento (recibido/respuesta). Lo anterior permitiría llevar un mejor control a los documentos para el manejo de los mismos de forma sistemática, reduciendo la probabilidad de perdida de documento físico, y una trazabilidad sistemática de la

¡A lo que vinimos,
vamos!

Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

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

www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



repleción de PQRSD como la respuesta. Aprovechando la herramienta “obelisco control documental”.

De igual forma se evidencia en el sistema:

Rad Correo	Desc. Correo	Tipo Documental	fec_tramite	fec_radicado	maq_nom enviadoa	maq_emp_r emite ori	dias_restantes	dias_tramitado	fec_vencimiento	maq_nom_r emite
2	SOLICITUD D	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	18/07/2022	17/01/2022	JUAN CARLO ASOCIACION		0	183	18/01/2022	JAVIER ADRI
6	SOLICITUD D	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	18/07/2022	20/01/2022	JUAN CARLO LLANOCENTR		0	180	21/01/2022	MARIA FERN.
8	SOLICITUD D	Patrocinios , Apoyos y Acompañamientos	18/07/2022	27/01/2022	JUAN CARLO INSTITUCION		0	173	28/01/2022	ANTONIO VA
36	SOLICITUD D	Apoyo Logisto	18/07/2022	25/04/2022	JUAN CARLO CLUB KIWAN		0	85	26/04/2022	INES SSALAZ
51	PROPUESTA	Medios Publicitarios	18/07/2022	10/05/2022	JUAN CARLO JAS PUBLICID		0	70	11/05/2022	
52	PROPUESTA	Medios Publicitarios	18/07/2022	10/05/2022	JUAN CARLO JAS PUBLICID		0	70	11/05/2022	JUAN AGUST
72	PORTAFOLIO	Medios Publicitarios	15/07/2022	8/06/2022	DIEGO MEYER ARQUIDIOSI		0	38	9/06/2022	CARLOS ALFF

Fecha de radicación, ejemplo 17/01/2022 indicando que se tramito solo hasta el 18/07/2022 es decir casi 183 días posteriores al recibido. Para lo cual se hace necesario validar en el sistema para efectuar las modificaciones del caso, o si en su defecto correspondió a trámite físico y solo se actualizo el módulo de correspondencia del sistema obelisco en la fecha que el sistema reseña como fec_tramite.

7. ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

1. Reclamos. Para el primer 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 OCl, tomado de secretaria de gerencia, información 1º semestre de 2022

¡A lo que vinimos,
vamos!

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



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



En relación a la información previa, no se registraron reclamos en relación con actos de corrupción.

2. **Quejas.** Para el periodo de seguimiento el sistema OBELISCO,

Se recibió

TIPO DE PQRS	TOTAL PRIMER SEMESTRE
DENUNCIAS (QUEJAS)	1

Queja funcionario teletrabajo, se recibió por parte de la veeduría del llano, queja por funcionario de la Ulm, en teletrabajo, a cual la entidad emitió respuesta, sin que sobre ella se recibiera alguna novedad adicional. Por lo anterior se insta a la entidad a continuar con la atención oportuna y respuesta en mayor grado a temas de posibles quejas en términos de corrupción.

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, con el fin de 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”**. a fin de dar cumplimiento a los fines esenciales del Estado en materia de servir a la comunidad.

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 aún no está siendo usado de manera adecuada por parte de los usuarios internos, ello identificado en el informe del segundo semestre de 2021, 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 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. Todo ello en concordancia con las medidas reglamentarias desde el orden nacional, departamental referentes a **recepción y trámite 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



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 2022.

Nota:(a 30 de junio de 2022 finalizo el estado de emergencia sanitaria).

- ✓ Se recomienda a la entidad, realizar actividades de sensibilización en aras de que el personal de la ulm, este actualizado con los términos de PQRSD y los tiempos en que se cuentan para emitir respuestas al igual que referir la importancia de que se den en términos de calidad y suficiencia.
- ✓ Se recaba la pertinencia de que la entidad documente los procesos judiciales y acciones constitucionales mediante procedimiento, en relación a ATENCIÓN DE TUTELAS 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



- ✓ 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.

- ✓ 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 Entidad, así como generar reportes mensuales por parte de quienes recibieron alguna PQRSD por responder, para que el área de atención al ciudadano consolide en un informe lo recibido/respondido cotejado con lo registrado 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.

¡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



- ✓ 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.**

- ✓ se analizaron las respuestas dadas por el área de Atención al Ciudadano a las siguientes observaciones y hallazgos preliminares así:
 - ✓ 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, adicional al uso limitado que se está efectuando, no se evidencia una guía, manual procedimiento u otro que permita identificar las actividades, responsables para los tramites de las diferentes pqrscd, lo que hace que actualmente no se cuente con una base de datos completa, ordenada y actualizada que permita generar la trazabilidad de la correspondencia (pqrscd).

 - ✓ Se recaba como recomendación se revisen y actualicen los procedimientos, puesto que 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 pqrscd, 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. Al igual que sea remitida para control a través del correo de la gerencia y/o de secretaria.

¡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

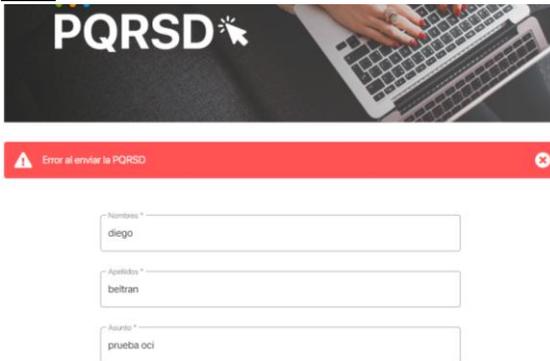
NIT. 822.004.982-8



❖ Hallazgo No. 1:

Consultada la página web de la Ulm y el espacio de pqrsc (<https://www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co/pqrsc>) se evidencia que continua el 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 2011.

Dentro del alcance del informe se evidencio error en la plataforma pqrsc de la pagina web de la ulm.



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.

¡A lo que vinimos,
vamos!

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



unidaddelicoresdelmeta

Elaborado por:

Original Firmado

Diego A. Beltrán C.

Contratista ULM

Contrato No. 007 de 2022.

UNIDAD DE LICORES DEL META

NIT. 822.004.982-8



¡A lo que vinimos,
vamos!

 Cra. 23 N° 33-211 Barrio el Nogal

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

 www.unidaddelicoresdelmeta.gov.co