



**1. INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD  
SEMESTRE ENERO A JUNIO 2021**

**2. PROCESO O PROCEDIMIENTO A EVALUAR:  
PQRSD - FLA EICE**

### **3. INTRODUCCIÓN:**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante la entidad, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental MERCURIO, el cual recopila todas las peticiones radicadas personalmente, y las que llegan por canales distintos, como correos electrónicos o página Web Institucional, o correo certificado, Es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta solo las peticiones que ingresan a través de los canales escritos.

Así mismo la Oficina de Control Interno en virtud del Decreto 648 de 2017 artículo 6, Decreto 1083 de 2015 artículo 2.2.21.5.3 y en virtud del establecimiento de su Plan Anual de Auditoría, se permite efectuar el presente informe.

Es importante advertir que la regulación normativa al Derecho de Petición, se encuentra establecida conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, no obstante, en el marco de la emergencia económica, social y ecológica derivada del Covid-19, el Presidente de la República actuando como legislador extraordinario, emite el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el cual amplió los términos para las peticiones que se encuentren en curso o se radiquen durante la emergencia sanitaria, de la siguiente manera:

El derecho de petición por regla general deberá resolverse dentro de los **(30)** días siguientes a su recepción.

Para solicitudes de información dentro de los **(20)** días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a cargo deberán resolverse dentro de los **(35)** días siguientes a su recepción.

Y en virtud de dicha disposición, se efectuó análisis a los términos de respuesta de las PQRSD, a efectos de determinar el criterio de oportunidad y atención a las mismas.



#### 4. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS AL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD DE LA ENTIDAD

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta algunas técnicas de auditoría como es la entrevista, revisión y cotejo de información, las solicitudes clasificadas en el Sistema MERCURIO, gestor documental de la FLA, con los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, registradas durante el período analizado. Se accedió a dicho aplicativo MERCURIO y se coteja con la información suministrada desde Gestión Documental.

Insumo fundamental que constituye el soporte objetivo como evidencias físicas para evaluar, y por tanto le permite a la Oficina de Control Interno efectuar la respectiva evaluación.

Adicionalmente se consulta y se solicita un procedimiento Institucional estructurado frente al manejo, gestión y trámite a las PQRSD y se obtiene una Política definida en la entidad: “Política de Atención al Ciudadano y PQRSD” adoptada mediante Resolución No. 2021060000436 del 19/04/2021, más aún el procedimiento es una forma de operar desde Gestión Documental con directrices emitidas por el mismo sistema Mercurio y el auxiliar del CAD, mas no se encuentra un procedimiento debidamente establecido como documento asociado al SIG de la entidad. Dentro de lo que se tiene establecido como función del auxiliar administrativo del CAD, estar el hacer el seguimiento periódico garantizando la oportunidad de las respuestas.

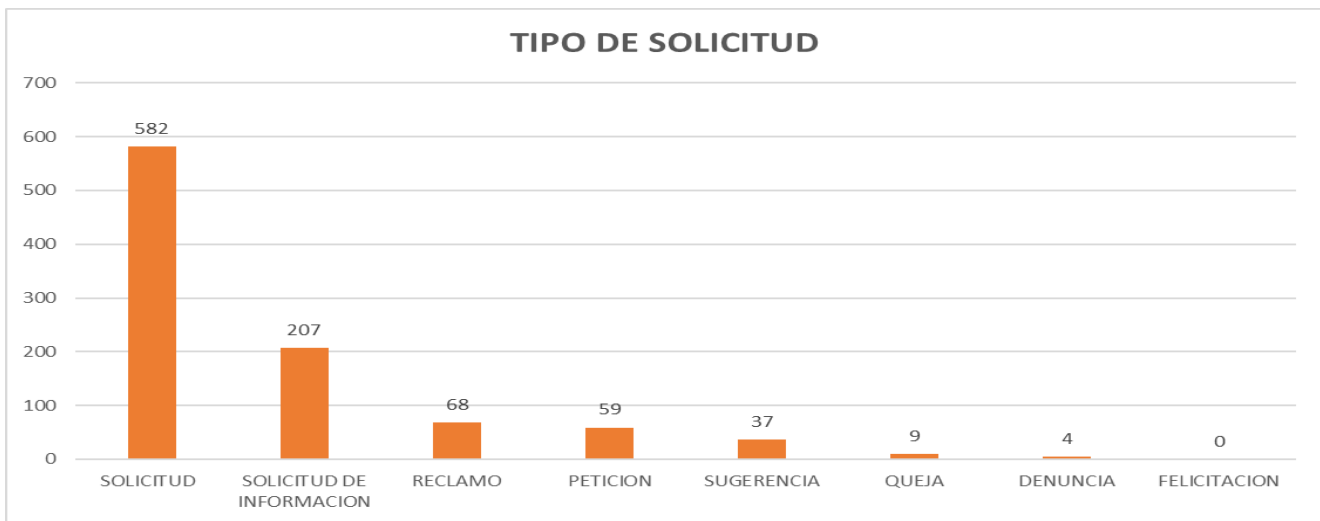
##### 4.1 PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2021

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021, la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia recibió un total de 966 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, PQRSD. No se hace comparativo con periodos iniciales dado que es el primer año como Empresa Industrial y Comercial del estado.

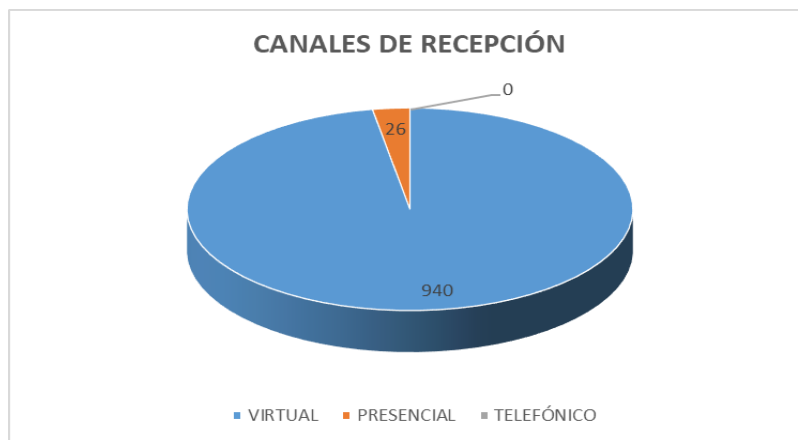
TIPO DE SOLICITUD ENERO A JUNIO - 2021		
TIPO	TOTAL	% PARTICIPACION
PETICION	59	6%
RECLAMO	68	7%
SOLICITUD DE INFORMACION	207	21%
QUEJA	9	1%
SOLICITUD	582	60%
DENUNCIA	4	0%
SUGERENCIA	37	4%
FELICITACION	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>966</b>	<b>100%</b>

CANALES DE RECEPCIÓN ENERO A JUNIO - 2021		
CANAL	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
VIRTUAL	940	97%
PRESENCIAL	26	3%
TELEFÓNICO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>966</b>	<b>100%</b>

**SE MUESTRA GRÁFICAMENTE LAS PQRSD ALLEGADAS EN LA ENTIDAD POR TIPO DE SOLICITUD**



**4.2 CANALES DE RECEPCIÓN**



CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
VIRTUAL	940	97%
PRESENCIAL	26	3%
TELEFÓNICO	0	0%



#### 4.3 PETICIONES POR DEPENDENCIA PARA EL SEMESTRE I – 2021 Y SU % DE CUMPLIMIENTO

INFORME DE ATENCION DE PQRS D POR DEPENDENCIA							
DEPENDENCIA	TOTAL DOCUMENTOS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES POR RESPONDER	% PENDIENTES POR RESPONDER	RESPONDIDAS A TIEMPO	% CUMPLIMIENTO EN OPORTUNIDAD
SUBGERENCIA MERCADERO Y VENTAS	585	585	100%	0	0%	571	98%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	252	252	100%	0	0%	240	95%
SUBGERENCIA PRODUCCION	101	101	100%	0	0%	101	100%
COMUNICACIONES	6	6	100%	0	0%	6	100%
SECRETARIA GENERAL	18	18	100%	0	0%	17	94%
LABORATORIO	4	4	100%	0	0%	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>966</b>	<b>966</b>	<b>100,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>939</b>	<b>97%</b>

#### 4.4 PETICIONES EXTEMPORÁNEAS Y/O PENDIENTES DE RESPUESTA

En la relación que a continuación se muestra, se encuentran las 27 PQRS D de la entidad que presentan respuesta por fuera del término, encontrando dos (2) de ellas aún pendientes de respuesta, frente a las demás fueron atendidas y remitidas al peticionario y se encuentran evacuadas.

Una vez evaluado el factor Oportunidad, se obtiene un porcentaje alto del **97%** como se muestra en la gráfica precedente, donde esas 27 extemporáneas representan un 2,8% del total de las 966 PQRS D radicadas en la FLA para el período evaluado.

Por lo anterior se permite concluir que no obstante no existir un procedimiento definido y claro en la entidad, no tener el 100% de las peticiones atendidas, se obtiene un buen comportamiento general en la emisión de respuestas oportunas a la ciudadanía y partes interesadas, evidenciando que el seguimiento que a hoy efectúa el CAD no obstante fue efectivo, no es la dependencia donde debe ubicarse este seguimiento, en atención al riesgo de incumplimiento a términos de ley que este proceso implica, y la carencia de personal profesional que pueda mitigar riesgos de extemporaneidad.



Radicado	Dependencia	Fecha Entrada	Fecha Salida	Estado	Fecha Respuesta	Oportunidad (Días para dar respuesta)
2021010000023	SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS	2021-01-05 15:18:35.0	2021-02-23 11:36:26.0	Evacuado	23/02/2021	49
2021010000032	SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS	2021-01-05 21:41:31.0	2021-02-22 14:23:43.0	Evacuado	22/02/2021	48
2021010000033	SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS	2021-01-06 07:43:33.0	2021-02-23 11:34:25.0	Evacuado	23/02/2021	49
2021010000034	SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS	2021-01-06 07:22:18.0	2021-02-23 11:32:15.0	Evacuado	23/02/2021	48
2021010000045	SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS	2021-01-06 13:27:08.0	2021-02-23 11:28:13.0	Evacuado	23/02/2021	48
2021010000031	SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS	2021-01-05 21:42:12.0	2021-02-22 14:25:46.0	Evacuado	22/02/2021	48
2021010000026	SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS	2021-01-05 16:29:18.0	2021-02-22 14:39:25.0	Evacuado	22/02/2021	48
2021010000246	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2021-01-26 08:02:14.0	2021-04-09 09:08:50.0	Evacuado	9/04/2021	74



Radicado	Dependencia	Fecha Entrada	Fecha Salida	Estado	Fecha Respuesta	Oportunidad (Días para dar respuesta)
2021010000025	SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS	2021-01-05 16:44:07.0	2021-02-22 14:42:18.0	Evacuado	22/02/2021	48
2021010000030	SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS	2021-01-05 21:42:39.0	2021-02-22 14:31:34.0	Evacuado	22/02/2021	48
2021010000035	SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS	2021-01-06 07:21:58.0	2021-02-23 11:29:05.0	Evacuado	23/02/2021	48
2021010000235	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2021-01-26 08:02:45.0	2021-03-10 09:28:27.0	Evacuado	10/03/2021	44
2021010000027	SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS	2021-01-05 21:43:45.0	2021-02-22 14:38:09.0	Evacuado	22/02/2021	48
2021010000486	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2021-02-05 10:36:32.0	2021-04-09 09:03:25.0	Evacuado	9/04/2021	63
2021010000468	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2021-02-05 15:51:01.0	2021-03-26 16:32:10.0	Evacuado	26/03/2021	50
2021010000548	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2021-02-11 07:58:54.0		Pendiente	12/04/2021	61
2021010000848	SECRETARIA GENERAL	2021-03-02 09:51:09.0	2021-04-23 13:33:15.0	Evacuado	23/04/2021	52
2021010001587	SUBGERENCIA MERCADEO Y VENTAS	2021-04-20 12:01:34.0	2021-07-22 08:21:55.0	Evacuado	22/07/2021	93



Radicado	Dependencia	Fecha Entrada	Fecha Salida	Estado	Fecha Respuesta	Oportunidad (Días para dar respuesta)
2021010002353	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2021-05-31 08:10:37.0		Evacuado	18/08/2021	79
2021010002363	SUBGERENCIA MERCADEO Y VENTAS	2021-05-31 10:27:14.0	2021-07-22 08:18:58.0	Evacuado	22/07/2021	52
2021010002119	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2021-05-18 14:10:28.0	2021-07-02 09:55:50.0	Evacuado	30/06/2021	43
2021010002337	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2021-05-28 10:46:09.0	2021-07-27 08:56:50.0	Evacuado	26/07/2021	59
2021010002448	SUBGERENCIA MERCADEO Y VENTAS	2021-06-03 08:14:55.0	2021-07-22 08:05:51.0	Evacuado	22/07/2021	49
2021010003182	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2021-06-30 11:17:17.0		Evacuado	26/08/2021	57
2021010003181	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2021-06-30 11:16:22.0	2021-07-16 17:04:43.0	Evacuado	27/08/2021	58
2021010002444	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2021-06-02 16:23:47.0	2021-07-22 13:25:13.0	Pendiente	22/07/2021	50

#### 4.5 OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

En términos generales del total de las **966** PQRSD recibidas en la entidad para este primer período o semestre 2021, fueron gestionadas en forma oportuna su mayor parte, representando el factor de extemporaneidad tan solo un 2.8% del total de las solicitudes recibidas en la entidad, lo que demuestra el cumplimiento y coherencia con los postulados de la Política de Atención al Ciudadano y PQRSD, y el compromiso Institucional de acercar al ciudadano a lo que es y hace la entidad – Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

No obstante, se sugiere desde la Oficina de Control Interno, proceder con la regulación a través de un procedimiento o Manual para las PQRSD que conlleve a la materialización de los postulados de la Política de Atención al Ciudadano.



#### 4.6 DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.

Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción

#### 4.7 TEMAS MAS CONSULTADOS

Se revisó el “Reporte por temas” arrojado en el Sistema MERCURIO, en el cual se evidenció algunos ejes temáticos más consultados en este periodo, y fueron los siguientes:



#### 5. ANÁLISIS DEL RIESGO:

##### Análisis del Riesgo:

Conforme lo evidenciado luego de revisado el comportamiento en la OPORTUNIDAD Y ATENCIÓN, se evidencia una materialización del riesgo de “**RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS O INCUMPLIMIENTO LEGAL**” que si bien no se tiene identificado como riesgo, lo cierto es que se constituye en un riesgo institucional y legal, lo que incide en la presentación de acciones constitucionales como la acción de tutela en contra de la entidad, por lo que es necesario la correspondiente formulación de un Plan de Mejoramiento que registre acciones correctivas para mitigar el riesgo, reducirlo y controlarlo.





Desde la Oficina de Control Interno, se sugiere la incorporación del riesgo dentro de Matriz del proceso o actividad específica de las PQRSD el cual deberá ser ubicado en el macro proceso de Secretaría General. Y su correspondiente manejo y la definición de controles.

Por lo anterior se sugiere considerar,

RIESGOS	ACCIONES DE MITIGACION	CONTROLES AL RIESGO / ACTIVIDADES A REALIZAR
Respuestas Extemporáneas /Incumplimiento legal (Ley 1755 de 2015).	Proceder a la construcción de un procedimiento o Manual interno para las PQRSD con desagregación de las actividades a desplegar desde que la petición llega a la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La formulación de un Manual o procedimiento de PQRSD en la entidad, y el apoyo con la Oficina de Comunicaciones en el despliegue de difusión interna frente a la existencia del mismo, que mitigue las respuestas inoportunas o extemporáneas y genere compromiso desde todas las dependencias.</li> <li>- Revisar periódicamente el procedimiento a fin de mantenerlo actualizado conforme a la dinámica operacional de la FLAE.</li> <li>- Requerir seguimiento por los Jefes de las dependencias al enlace encargado, frente al estado y avance de gestión oportuna de las PQRSD de su dependencia.</li> <li>- Articular con GH para incluir dicho procedimiento o Manual dentro de los temas en las jornadas de <b>Inducción y Reinducción</b> Institucional.</li> </ul>

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Reevaluar la dependencia que actualmente lidera en la FLA el seguimiento a las PQRSD, actividad que debe ser liderada desde la Secretaría General por su connotación netamente legal y de términos, con el correspondiente acompañamiento de un profesional adscrito a esta dependencia, bajo el entendido que esta operación es de suma relevancia legal, por lo que el seguimiento institucional sobre el particular corresponde a ella, no podrá dejarse bajo responsabilidad del Centro de Administración Documental, por cuanto su capacidad instalada y en virtud de las funciones propias del mismo, no es la de contar con un profesional que maneje los términos de ley y efectúe un seguimiento a los términos de respuesta. Reiterando la connotación y efectos que tiene para la entidad, el no dar respuesta oportuna a las mismas, razón suficiente para ubicarse en la dependencia indicada.
- Reforzar en las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, en especial desde la Secretaría General quienes en virtud de sus funciones de prevención del daño antijurídico están llamados a efectuar el seguimiento estableciendo un procedimiento claro y la correlativa difusión interna a



los jefes y en general a los responsables de dar respuestas a las diferentes PQRSD. (Se comparte propuesta con el proceso responsable)

- Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo "Incumplimiento legal" comenzando por definirlo y tenerlo establecido dentro del Mapa de Riesgos de la dependencia.
- Sensibilizar y reforzar a toda la entidad de manera periódica como se considere necesario, en la priorización de atención al ciudadano y respuestas "oportunas" a las PQRSD que le sean asignadas, de manera tal que permita evidenciar el cumplimiento a la Política instituida en la entidad sobre Atención al Ciudadano y PQRSD conforme a la Resolución N. 436 e 2021. Y reforzar sobre la designación de funcionarios de las dependencias, que actúan como enlaces de apoyo para las respuestas en este Nivel de atención.

**RUBY ELENA GIRALDO ALZATE**  
Asesora Oficina de Control Interno