



FÁBRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA - EICE - FLA

INFORME DE COMPORTAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD Enero-junio de 2023



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO



La Oficina de Control Interno de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia-EICE-FLA, presenta seguimiento de las PQRSD radicadas y tramitadas en el primer semestre de 2023, dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 9º de la Ley 87 de 1993, en el artículo 3º del Decreto 1537 de 2001, artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, y artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 del 2017, especialmente el literal i) del artículo 2.2.21.4.9 informes de las Oficinas de Control Interno.

Durante el seguimiento pormenorizado del ingreso de las PQRSD hasta su respuesta, se identificó la necesidad de implementar acciones preventivas y eficaces que garanticen el mejoramiento continuo y de esta forma cumplir con la normatividad y los fines institucionales.

1. OBJETIVO

Verificar la gestión realizada respecto al recibo, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que se presentaron en la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia-EICE-FLA, por los diferentes grupos de interés, conforme a las normas legales vigentes.

2. ALCANCE DEL INFORME

Presentar informe de seguimiento que dé cuenta de la verificación respecto a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia-EICE-FLA, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2023.

3. NORMATIVIDAD

a. Constitución Política de Colombia – Artículo 23 *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*

b. Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*

c. Ley 87 de 1993. *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidad y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, Artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.*



d. Decreto 1537 de 2001. *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado”*

e. Ley 1474 de 2011, Artículo 76, 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”*.

f. Decreto 648 del 2017 artículo 2.2.21.5.3, y especialmente el literal i) del artículo 2.2.21.4.9; *la Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones debe presentar informe de seguimiento de las PQRSD radicadas y tramitadas en el primer semestre del año en curso ante la Corporación*.

g. Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.5.3 *“Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control”*.

h. Ley 1712 de 2014 *“ Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*

I Decreto 1083 de 2015 - *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en el cual se indican los informes que deben presentar las Oficinas de Control Interno (art 76 de la Ley 1474 de 2011)*.

4. CANALES HABILITADOS PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSD:

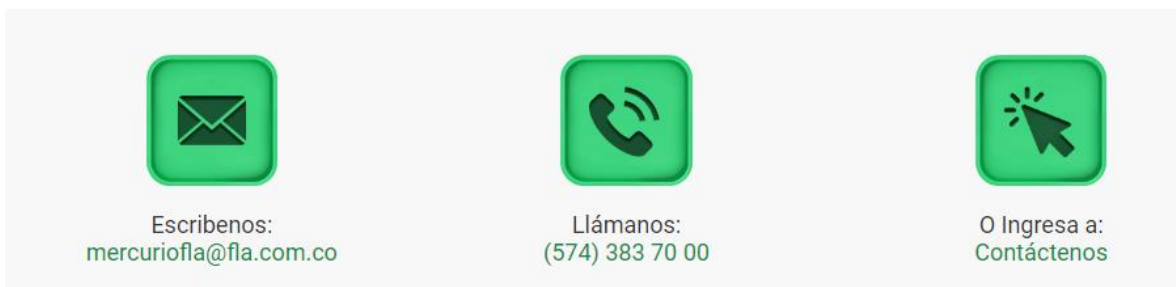
Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno revisó y analizó el Informe Consolidado presentado por la Oficina Gestión Documental del Primer trimestre y los meses de abril y mayo del año 2023 y se realizaron entrevistas a la profesional encargada del reparto y seguimiento al Subproceso de Atención al Ciudadano con las PQRSD, y a la profesional encargada de la Secretaria General, encargada de dar seguimiento y recordatorios de respuesta oportuna por medio de correos electrónicos a las diferentes dependencias.

La Oficina de gestión Documental realiza el seguimiento a las PQRSD, con informes trimestrales que detallan; fuente, tipo, evacuadas con respuesta oportuna, evacuadas de forma extemporánea, cerradas sin respuesta y las que continúan abiertas sin respuesta, insumo primordial para determinar las debilidades y control de riesgos, para de esta forma continuar con el mejoramiento de la entidad.



Así mismo, como fuentes de información se revisó el sistema **MERCURIO**, el cual recoge todas las peticiones radicadas personalmente a cada funcionario 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 siguientes canales.

- Presencial: En la ventanilla única, ubicada en la Carrera 50 Nª12 Sur 149 Autopista Sur-Itagüí, en los horarios de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Telefónico: Comunicándose con la línea de atención (+57 604)3837000, en los horarios de atención de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 5:00 p.m.
- Por medio del sitio web www.fla.gov.co/es/tramites-y-servicios/PQRSD.
- Correo electrónico institucional mercuriofla@fla.gov.co.



Teniendo en cuenta lo anterior, y el Plan Anual de Auditorías basado en Riesgos, la Oficina Asesora de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, correspondientes al periodo del primer semestre de 2023.

Para el efecto se tomó una muestra del proceso, que recopila dichas 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 dicho proceso, en pro de contribuir al mejoramiento continuo de la Entidad.

Igualmente se tuvieron en cuenta las entrevistas realizadas a las profesionales encargadas del seguimiento en primer momento, quienes detallaron el trámite, ingreso, selección, reparto y seguimiento a las diferentes PQRSD, manifestando debilidades como; la falta de un profesional capacitado que se encargue de la recepción, clasificación y monitoreo de las PQRSD, también por el desconocimiento del uso de la plataforma MERCURIO por parte de algunos funcionarios o simplemente por la falta de compromiso o toma de conciencia, para dar respuesta oportuna por parte de algunas dependencias, es así como estas debilidades indican la necesidad de toma de decisiones para la prevención de riesgos.



A continuación, se relaciona un consolidado, con las PQRSD que ingresaron por los diferentes canales de atención para el primer trimestre y los meses de abril y mayo de 2023, así:

Tabla N°1. Cantidad de PQRS recibidos el primer semestre por canales de atención

CANALES DE RECEPCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2023		
CANAL	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
VIRTUAL	515	86,0%
PRESENCIAL	84	14,0%
TELEFÓNICO	0	0,0%
TOTAL	599	100%

De lo anterior se puede observar, que de la cantidad total de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2023, a través de los diferentes canales de atención al ciudadano; el medio de mayor recepción es el VIRTUAL con un (86%) equivalente a 515, seguido por los canales presenciales con un (14%) equivalente a 84 documentos.

Es preciso mencionar, que, aunque se tiene habilitada la línea de atención al ciudadano, no se reporta a la fecha ninguna petición radicada.

Grafica N°1 PQRSD recibidas durante el Primer Semestre por canales de atención

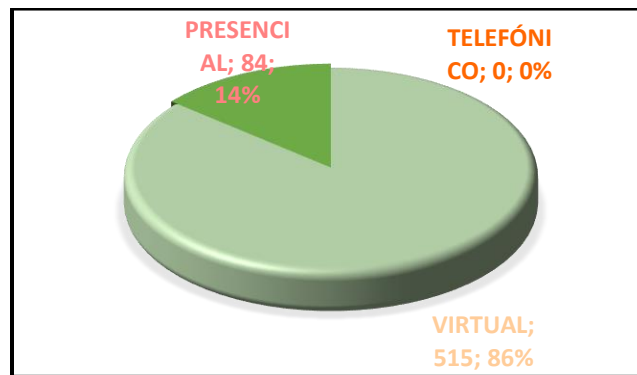




Tabla N°.2 Cantidad de PQRs recibidos en abril y mayo por canales de atención

CANALES DE RECEPCIÓN ABRIL 2023			CANALES DE RECEPCIÓN MAYO 2023		
CANAL	TOTAL	% PARTICIPACION	CANAL	TOTAL	% PARTICIPACION
VIRTUAL	122	89%	VIRTUAL	166	85%
PRESENCIAL	15	11%	PRESENCIAL	29	15%
TOTAL	137	100%	TOTAL	195	100%

De lo anterior se puede observar, que de la cantidad total de PQRSD recibidas en los meses de abril y mayo de 2023, a través de los diferentes canales de atención al ciudadano; el medio de mayor recepción es el VIRTUAL con 290, seguido por los canales presenciales con 44, para un total de 332 en este bimestre.

5. INFORME PORMENORIZADO

La Oficina de Gestión Documental en informes trimestrales muestra el estado general de las PQRSD, ingresadas a través de los siguientes canales: correspondencia, verbal, atención telefónica, página web, correo electrónico, recibidas y respondidas, informe que es insumo para el seguimiento que se realiza desde la Secretaria General ya que incluye el comportamiento consolidado de las PQRSD, así:

- *Número total de PQRSD y diferenciado por canal.*
- *Numero de PQRSD respondidas y sin responder diferenciadas por canal.*
- *Numero de PQRSD con respuesta extemporánea.*
- *Número total de PQRSD por dependencia. Diferenciado por canal.*
- *Número total de PQRSD por tipo de solicitud. Diferenciado por canal.*

5.1. (PQRSD) SEGÚN SU NATURALEZA.

De acuerdo con la información suministrada por la Unidad de recepción, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023 se reportan 931 PQRSD, radicadas por los diferentes canales de atención a la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia-EICE-FLA, a continuación, se presentan en detalle:



Tabla N°3. Cantidad de PQRS recibidos

TIPO DE SOLICITUD ENERO A MARZO DE 2023		
TIPO	TOTAL	% PARTICIPACION
SOLICITUD	535	89,32%
SUGERENCIA	26	4,34%
PETICIÓN	22	3,67%
RECLAMO	12	2,00%
QUEJA	3	0,50%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	0,17%
DENUNCIA	0	0,00%
FELICITACIÓN	0	0,00%
TOTAL	599	100%

De lo anterior, se evidencia que de un universo de 599 PQRS 100%, el mayor número de ingreso de PQRS corresponden a las que se clasifican como, SOLICITUD con 535 equivalente al 89.32%;

Grafica N°2 cantidad de PQRS recibidas



Tabla N°4. Cantidad de PQRS recibidos

TIPO DE SOLICITUD ABRIL			TIPO DE SOLICITUD MAYO		
TIPO	TOTAL	% PARTICIPACION	TIPO	TOTAL	% PARTICIPACION
SOLICITUD	111	81,0%	SOLICITUD	173	88,7%
RECLAMO	9	6,6%	RECLAMO	5	2,6%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	3,6%	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	2,6%
PETICIÓN	7	5,1%	PETICIÓN	7	3,6%
SUGERENCIA	4	2,9%	SUGERENCIA	5	2,6%
QUEJA	1	0,7%	QUEJA	0	0,0%
FELICITACIÓN	0	0,0%	FELICITACIÓN	0	0,0%
DENUNCIA	0	0,0%	DENUNCIA	0	0,0%
TOTAL	137	100%	TOTAL	195	100%

De lo anterior, se evidencia que de un universo de 332 PQRS 100%, el mayor número de ingreso de PQRS corresponden a las que se clasifican como, SOLICITUD con 284.



5.2. (PQRSD) POR DEPENDENCIA.

De acuerdo con la información suministrada a la Oficina Asesora de Control Interno, se puede evidenciar en la siguiente tabla, que tal como se observa en los informes anteriores las dependencias con mayor número de PQRSD, son en primer lugar la Subgerencia Comercial y en segundo lugar la Subgerencia Administrativa.

Tabla N°5 Cantidad de PQRS recibidos por dependencia, primer trimestre 2023

INFORME DE ATENCIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIA PRIMER TRIMESTRE 2023							
DEPENDENCIA	TOTAL DOCUMENTOS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES POR RESPONDER	% PENDIENTES POR RESPONDER	RESPONDIDAS A TIEMPO	% CUMPLIMIENTO EN OPORTUNIDAD
SUBGERENCIA COMERCIAL	280	262	93,6%	18	6,4%	260	92,9%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	209	173	82,8%	36	17,2%	167	79,9%
SUBGERENCIA PRODUCCIÓN	45	42	93,3%	3	6,7%	42	93,3%
COMUNICACIONES	45	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
SUBGERENCIA DE MERCADEO	5	5	100,0%	0	0,0%	5	100,0%
SECRETARÍA GENERAL	5	5	100,0%	0	0,0%	4	80,0%
CONTROL DISCIPLINARIO	5	3	60,0%	2	40,0%	1	20,0%
PLANEACIÓN	1	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%
COMITÉ DE CONVIVENCIA	3	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%
LABORATORIO	1	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%
TOTAL	599	537	89,6%	62	10,4%	526	87,8%

Cabe resaltar la labor de las dependencias con el 100% en cumplimiento de oportunidad para la fecha del informe, sin embargo, de acuerdo con los informes anteriores se evidencia que, por parte de algunas dependencias, persisten las PQRSD sin respuesta, respuesta extemporánea o se cierran sin respuesta, incumpliendo con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*.



De las tablas anteriores, se realiza el siguiente análisis sobre los resultados en términos de oportunidad en la respuesta, teniendo en cuenta aquellas dependencias con mayor número de PQRSD pendientes por responder:

- De las 280 PQRSD recibidas, en la Subgerencia comercial, se respondieron oportunamente 260 que equivalen al 92.9% y de forma inoportuna 18 correspondientes al 6.4%.
- Se observó que la mayor inoportunidad la tiene la Subgerencia administrativa, que de las 209 PQRSD recibidas, solo se respondieron oportunamente 167 equivalente al 79.9% y de forma inoportuna 36 que equivalen al 17.2%. suma considerablemente alta para el número de documentos recibidos.
- Tomando el total de las 599 PQRSD recibidas, se evidencia que el 10.4% equivalente a 62, están pendientes por responder, lo que indica un riesgo que puede desencadenar en tutelas o demandas a la entidad.

Comparando la tabla anterior con la siguiente del segundo semestre del 2022, se puede observar la mayor parte de registros son dirigidos a la Subgerencia Administrativa y Comercial, esto sucede teniendo en cuenta que gran parte de las solicitudes y peticiones tiene que ver con asuntos de gestión humana.

Tabla N°6 Cantidad de PQRs recibidos por dependencia, cuarto trimestre 2022

INFORME DE ATENCIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIA CUARTO TRIMESTRE 2022							
DEPENDENCIA	TOTAL DOCUMENTOS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES POR RESPONDER	% PENDIENTES POR RESPONDER	RESPONDIDAS A TIEMPO	% CUMPLIMIENTO EN OPORTUNIDAD
SUBGERENCIA COMERCIAL	306	298	97.4%	8	2.6%	284	92.8%
SUBGERENCIA DE MERCADEO	6	6	100%	0	0%	5	83.3%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	249	222	89.2%	27	10.8%	217	87.1%
SUBGERENCIA PRODUCCIÓN	34	33	97.1%	1	2.9%	32	94.1%
COMUNICACIONES	38	34	89.5%	4	10.5%	25	65.8%
SECRETARÍA GENERAL	3	3	100%	0	0%	3	100%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0%	1	100%	0	0%
LABORATORIO	1	1	100%	0	0%	1	100%



COMITÉ DE CONVIVENCIA	4	2	50%	2	50%	1	25%
PLANEACIÓN	1	0	0%	1	100%	0	0%
TOTAL	643	599	93.2%	44	6.8%	568	88.3%

Con base en el informe de seguimiento del segundo semestre del año 2022 y el informe del primer semestre del 2023, realizados por la Oficina de Gestión Documental, se efectuó el siguiente análisis comparativo:

5.3. COMPARATIVO DEL TOTAL DE PQRSD OPORTUNAS, INOPORTUNAS Y SIN RESPUESTAS ENTRE EL SEMESTRE II - 2022 Y EL SEMESTRE I - 2023.

Se toma como muestra comparativa los informes presentados por la Oficina de Gestión Documental del segundo semestre del 2022, publicado en la página de la entidad y el primer semestre del 2023, pendiente por publicar.

Es importante adjuntar el informe de las PQRSD del periodo del año anterior con el objetivo de advertir las modificaciones al comparar las dos anualidades, si bien disminuyeron de 643 en el periodo de 2022 a 599 en el periodo 2023, se evidencia que algunas dependencias siguen desatendiendo el proceso de PQRSD en respuestas oportunas.

- De acuerdo con el comportamiento en los últimos informes, Se evidenció la disminución de PQRSD en el primer semestre de 2023, pero el aumento de PQRSD respondidas de forma inoportuna con respecto al segundo semestre de 2022, pasando de 44 a 62 que equivale a un alza considerable que se debe a:
 1. Inaplicación de mecanismos de seguimiento y control por parte de las áreas responsables de dar respuestas y falta de articulación interna para reporte y monitoreo.
 2. La ausencia de un profesional capacitado y encargado del trámite de las PQRSD, desde su recepción, clasificación y monitoreo de las PQRSD.
 3. El desconocimiento del uso de la plataforma MERCURIO, por algunos funcionarios, ya sea por falta de capacitación o interés y debida diligencia de su responsable.
 4. Por la falta de compromiso o toma de conciencia, en algunas dependencias para dar respuesta oportuna.



5.4. (PQRSD) ASUNTOS MAS RECURRENTES

Para una mayor información se adjuntan los asuntos más recurrentes y la dependencia a la cual es dirigida

Tabla N°8 Cantidad de PQRS más recurrentes

ASUNTOS MAS RECURRENTES 2023

TOP 10 DE LOS ASUNTOS MAS RECURRENTES DEMANDADOS POR LOS CIUDADANOS		
TIPO DOCUMENTAL	DEPENDENCIA	TOTAL
SOLICITUD	VARIAS DEPENDENCIAS	159
COMPRA DE PRODUCTOS FLA	SUBGERENCIA COMERCIAL	99
HOJAS DE VIDA	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	63
CONSULTA LISTA DE PRECIOS PRODUCTOS FLA	SUBGERENCIA COMERCIAL	46
TEMAS RELACIONADOS CON LOS SINDICATOS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	41
COMO VOLVERSE DISTRIBUIDOR	SUBGERENCIA COMERCIAL	37
TEMAS JURÍDICOS	SECRETARÍA GENERAL	28
SOLICITUD DE PATROCINIO	VARIAS DEPENDENCIAS	23
TOUR A LA FLA	COMUNICACIONES	22
CALIDAD	SUBGERENCIA DE PRODUCCIÓN	15



Fuente: Gráficas aportadas por la FLA.

Grafica N°3 cantidad de PQRSD más recurrentes

5.5. ESTADO DE LAS PQRSD SIN RESPONDER, AL MOMENTO DE REALIZAR EL INFORME:

De los totales se puede concluir que hay una dinámica aceptable en la respuesta, sin embargo, es necesario generar acciones correctivas para que no se presenten entradas sin responder. En este sentido se identificaron veintiún (21) peticiones sin responder, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla N°9. Cantidad de PQRS sin respuesta



MES	RADICADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO	ESTADO
ENERO	2023010000423	19/01/2023	SOLICITUD	SONIA PATRICIA RUEDA CASTILLO
ENERO	2023010000461	23/01/2023	SOLICITUD	JAMER ARTURO FRANCO
FEBRERO	2023010000941	8/02/2023	SOLICITUD	MONICA JHANETH RODAS
FEBRERO	2023010001047	10/02/2023	SOLICITUD	JAMER FRANCO
FEBRERO	2023010001277	16/02/2023	SOLICITUD	HUGO DE J. ALVAREZ
FEBRERO	2023010001596	24/02/2023	PETICIÓN	SONIA PATRICIA RUEDA CASTILLO
MARZO	2023010002062	14/03/2023	SOLICITUD	JAMER FRANCO
MARZO	2023010002168	21/03/2023	SOLICITUD	JAIME JAIR ALVAREZ
MARZO	2023010002444	27/03/2023	SOLICITUD	HUGO DE J ALVAREZ
MARZO	2023010002451	27/03/2023	RECLAMO	JAMER FRANCO
MARZO	2023010002475	28/03/2023	QUEJA	COMITE DE CONVIVENCIA LABORAL
ABRIL	2023010002705	10/04/2023	SOLICITUD	JAMER ARTURO FRANCO ACEVEDO
ABRIL	2023010003068	21/04/2023	PETICIÓN	SONIA PATRICIA RUEDA CASTILLO
ABRIL	2023010003077	21/04/2023	SOLICITUD	JAMER ARTURO FRANCO ACEVEDO
ABRIL	2023010003170	24/04/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SONIA PATRICIA RUEDA CASTILLO
ABRIL	2023010003321	28/04/2023	SOLICITUD	SONIA PATRICIA RUEDA CASTILLO
MAYO	2023010003373	3/05/2023	SOLICITUD	ISABEL CRISTINA ALZATE y ANGELICA CORREDOR
MAYO	2023010003397	3/05/2023	SOLICITUD	SONIA PATRICIA RUEDA CASTILLO
MAYO	2023010003413	4/05/2023	SOLICITUD	SONIA PATRICIA RUEDA CASTILLO
MAYO	2023010003829	16/05/2023	SOLICITUD	LUIS FERNANDO VELAZQUEZ
MAYO	2023010004234	29/05/2023	SOLICITUD	MONICA JHANETH RODAS

Se puede observar que dentro de las solicitudes sin respuesta existen unas inclusive desde el mes de enero y que es importante responder de manera oportuna todas las solicitudes, sin importar su clasificación y además algunas pueden ser emitidas por entes de vigilancia y control y otras entidades del Estado, lo que debería generar preocupación en la forma en



que se está desarrollando el servicio de atención al ciudadano mediante el canal de PQRSD, se debe tener en cuenta que con la omisión en la respuesta a los diferentes documentos se está configurando un riesgo jurídico como entidad.

Se evidencia que hay una PQRSD, radicada en marzo de 2023, clasificada para el COMITE DE CONVIVENCIA LABORAL, sin un encargado o responsable, lo que puede generar una ausencia en la respuesta, ya que no se garantiza el trámite y gestión, al no ser asignada a un responsable determinado, entendiendo un comité como un órgano colegiado en la entidad

Así mismo se presentan algunas PQRSD que se cierran sin respuesta, lo que genera los interrogantes:

- ¿Quién se asegura de que no se queden sin respuesta?
- ¿Los jefes de área se enteran y aplican acciones?

La Oficina Asesora de Control Interno notificó a los funcionarios que tienen PQRSD sin responder, para que estas sean tramitadas a la mayor brevedad, indicando que de acuerdo al Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 consagra “*Los informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten*”...Por lo anterior, dicho informe puede constituirse en insumo para las auditorías externas de los entes de control.

Así mismo la Resolución 2021060000436 del 19 de abril de 2021, **POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO Y PQRSD DE LA FABRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA EICE**, en apartes del considerando advierte: “*la Fábrica de Licores Y Alcoholes De Antioquia EICE está comprometida a prestar un servicio oportuno con calidad de gestión de las solicitudes de la ciudadanía, orientada a propender por la satisfacción de sus necesidades y expectativas, enfocando esfuerzos de apropiación y fortalecimiento a la atención ciudadana, garantizando transparencia y accesibilidad a la información pública, por lo que se permite señalar directrices para la adecuada y oportuna gestión de PQRSD, atención al ciudadano y celeridad en los trámites y procedimientos en la prestación de servicios a la comunidad*” y el numeral tercero del Resuelve “*la implementación de la política de atención a la ciudadanía y PQRSD es de obligatorio cumplimiento en todas las dependencias y por todos los servidores públicos y contratistas de la Fábrica de Licores Y Alcoholes De Antioquia EICE y corresponde a los Subgerentes, Directores y Jefes de Oficina realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la misma*”.

6. RIESGOS IDENTIFICADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

- Incumplimiento de los plazos establecidos en la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, de acuerdo con el tipo o naturaleza de las PQRSD recibidas.
- Riesgo legal por la inoportunidad en las respuestas de las PQRSD respondidas por fuera del tiempo, las cuales pueden desencadenar en tutelas o demandas a 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, así como el establecimiento de controles mismos asociados a este tipo de riesgos.



- Es importante tener en cuenta que con la omisión en la respuesta de las PQRSD se está configurando un riesgo jurídico y potencialmente reputacional, lo que debería generar alertas en la forma en que se está administrando la gestión.

7. RECOMENDACIONES

- Sensibilizar a los funcionarios de las dependencias sobre la importancia de responder las PQRSD y realizar capacitaciones generales y cíclicas sobre la plataforma MERCURIO; así mismo, a todos los funcionarios y contratistas que intervengan en el proceso de estas; para unificar conceptos en cuanto a la radicación, respuesta, términos y responsables de cada proceso.
- Incluir temas como estos, en los Grupos Primarios que realiza cada dependencia con sus equipos de trabajo.
- Desarrollar mecanismos de control en los procesos de las PQRSD, que permita su articulación con el sistema de gestión documental, que facilite evacuar los procesos.
- En aras de darle un trámite oportuno a las PQRSD, es esencial que las diferentes dependencias conforme a sus actividades faciliten para la mejora continua de los procesos el suministro de los insumos a su cargo, con el fin de aportar la información pertinente que permita dar trámite oportuno a las respuestas por el área encargada.
- Se recomienda fomentar la cultura del autocontrol, con el propósito de realizar seguimiento interno respecto a las respuestas de las PQRSD que se reciben en cada dependencia.
- Adoptar un mecanismo de satisfacción en los ciudadanos como las encuestas para evaluar el servicio y atención.
- Es importante responder de manera oportuna todas las solicitudes, sin importar su clasificación y generar acciones correctivas para que no se presenten entradas sin responder.
- Fortalecer los controles internos de los procesos, frente al seguimiento y monitoreo permanente para lograr responder oportunamente las PQRSD, dentro los plazos definidos en la ley, con el fin de evitar el riesgo legal de posibles demandas y tutelas que pueden implicar, sanciones, pérdidas económicas y afectaciones a la imagen institucional.
- Asignar un profesional capacitado que se encargue de la recepción, clasificación y monitoreo de las PQRSD y que tenga la suficiente claridad de los diferentes términos de respuesta, acorde a las diferentes tipologías de peticiones.

8. CONCLUSIÓN



- Se garantiza la atención de los diferentes grupos de interés a través de los diferentes canales de comunicación como lo son virtual y presencial, permitiendo un servicio oportuno y ágil, permitiendo el direccionamiento adecuado para brindar respuestas adecuadas.
- Como medida de mejoramiento es necesario definir un responsable directo de los asuntos relacionados con la atención al cliente y al ciudadano, con el fin de continuar avanzando desde ese componente y se gestionen los mecanismos de registro, análisis y gestión de las PQRSD, para minimizar el riesgo al que está expuesta la **FÁBRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA – FLA- EICE**, debido a que no se tiene pleno reconocimiento y control de las peticiones, un tema tan sensible y reglamentado.
- Se cuenta con herramientas suficientes para dar solución a criterios básicos para la atención de PQRSD:
 - Direccionamiento a dependencia implicada.
 - Garantizar una respuesta ágil y oportuna a cada grupo de interés.
 - Que se trabaje en un adecuado análisis de causa y se brinden acciones preventivas y correctivas adecuadas.
- No se evidencia un procedimiento en función del control a la respuesta de PQRSD y trámites, lo cual pone en riesgo que se cumplan criterios de agilidad, comunicación, traslado, responsables y protocolos de comunicación con grupos de interés.
- Se espera que, para el próximo informe, mejore notablemente la agilidad en las respuestas oportunas, ya que la Fábrica de Licores y Alcoholes De Antioquia – FLA-EICE, vinculó como enlace directo al profesional encargado en tramitar las diferentes PQRSD, desde su recibo hasta su evacuación, pero que no obstante el responsable directo será a quien se dirige la PQRSD

Atentamente,

RUBY ELENA GIRALDO ALZATE
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboro: CESAR AUGUSTO RAMIREZ YEPES-Auditor Jurídico Oficina Asesora de Control Interno
Reviso y ajustó: RUBY ELENA GIRALDO ALZATE-Jefe Oficina Asesora de Control Interno

