



**1. INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
PRIMER SEMESTRE 2022**

**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 peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina Asesora 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...”*.

Teniendo en cuenta lo anterior, y el Plan Anual de Auditorías basadas en Riesgos, la Oficina Asesora de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, para el periodo del primer semestre de 2022.

Para el efecto se tomó una muestra del proceso, que recopila las diferentes solicitudes presentadas ante la entidad, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y análisis de causa frente al comportamiento generalizado de las PQRSD en la entidad, ello con el fin de efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de dicho proceso, cuya finalidad es la de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina Asesora de Control Interno tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental MERCURIO, el cual recoge todas las peticiones radicadas personalmente, y las que llegan por distintos canales de atención, tales como correos electrónicos, 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 Asesora 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 del 28 de marzo de 2020, artículo 5, 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 a su recepción.

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.

Asimismo, mediante la Resolución número 666 del 28 de abril de 2022, RESUELVE “Artículo 1. Prorrogar hasta el 30 de junio de 2022 la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional.....”

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 primer semestre de 2022, 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 Asesora de Control Interno efectuar la respectiva evaluación.

Se resalta que, en esta auditoría, se toman las muestras única y exclusivamente referenciadas en el proceso dentro del "ítem TIPO" respecto al consolidado suministrado por el CAD de la FLA EICE, seleccionando los siguientes: "Tema jurídico, Derecho de Petición, Queja, Reclamos, Solicitudes y Denuncias" y se recalca el análisis en el indicador de días de respuesta.

Para este último, se llama la atención, en el sentido que, para el primer semestre de 2022, se evidencia que continua en algunas peticiones donde el margen de días de respuesta sigue siendo superior a los términos consagrados en el Decreto 491 de 2020. Esto se puede cotejar en los informes CONSOLIDADOS del primer y segundo trimestre de 2022 que emite el CAD.

4.1 PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2022, la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia recibió un total de 1.721 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, PQRSD.

Fuente: Gráficas aportadas por el CAD de la FLA.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD recibidas

Presentamos el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD recibidas durante los meses de enero, febrero y marzo de 2022. Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema MERCURIO, gestor documental de la FLA, con las PQRSD registradas durante el primer trimestre de 2022. Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la Fábrica de Licores de Antioquia hacer el seguimiento y control a las diferentes dependencias y los requerimientos de los ciudadanos.

Se hace en cumplimiento a lo establecido en la 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 y, el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011.



GOBERNACIÓN DE ANTIQUIA



UNIDOS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD recibidas

TIPO DE SOLICITUD DE ENERO A MARZO DE 2022

TIPO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
SOLICITUD	837	90,49%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	27	2,92%
RECLAMO	21	2,27%
SUGERENCIA	17	1,84%
PETICIÓN	12	1,30%
QUEJA	7	0,76%
DENUNCIA	2	0,22%
FELICITACIÓN	2	0,22%
TOTAL	925	100%



GOBERNACIÓN DE ANTIQUIA



UNIDOS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD recibidas y oportunidad en respuestas

INFORME DE ATENCIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIA PRIMER TRIMESTRE 2022							
DEPENDENCIA	TOTAL DOCUMENTOS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES POR RESPONDER	% PENDIENTES POR RESPONDER	RESPONDIDAS A TIEMPO	% CUMPLIMIENTO EN OPORTUNIDAD
SUBGERENCIA COMERCIAL	288	284	98,6%	4	1,4%	280	97,2%
SUBGERENCIA DE MERCADER	17	16	94,1%	1	5,9%	15	88,2%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	532	468	88,0%	64	12,0%	455	85,5%
SUBGERENCIA PRODUCCIÓN	62	56	90,3%	6	9,7%	56	90,3%
COMUNICACIONES	14	14	100%	0	0,0%	14	100%
SECRETARÍA GENERAL	9	9	100%	0	0,0%	9	100%
CONTROL DISCIPLINARIO	2	2	100%	0	0,0%	2	100%
LABORATORIO	1	1	100%	0	0,0%	1	100%
TOTAL	925	850	91,9%	75	8,1%	832	89,9%



4.3

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD recibidas

Presentamos el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD recibidas durante los meses de abril, mayo y junio de 2022. Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema MERCURIO, gestor documental de la FLA, con las PQRSD registradas durante el segundo trimestre de 2022. Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la Fábrica de Licores de Antioquia hacer el seguimiento y control a las diferentes dependencias y los requerimientos de los ciudadanos.

Se hace en cumplimiento a lo establecido en la 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 y, el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD recibidas

TIPO DE SOLICITUD DE ABRIL A JUNIO DE 2022

TIPO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
SOLICITUD	738	92,71%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	25	3,14%
RECLAMO	15	1,88%
PETICIÓN	8	1,01%
SUGERENCIA	6	0,75%
QUEJA	4	0,50%
DENUNCIA	0	0%
FELICITACIÓN	0	0%
TOTAL	796	100%



Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD recibidas y oportunidad en respuestas

INFORME DE ATENCIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIA SEGUNDO TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA	TOTAL DOCUMENTOS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES POR RESPONDER	% PENDIENTES POR RESPONDER	RESPONDIDAS A TIEMPO	% CUMPLIMIENTO EN OPORTUNIDAD
SUBGERENCIA COMERCIAL	367	348	94,8%	19	5,2%	342	93,2%
SUBGERENCIA DE MERCADERO	20	19	95,0%	1	5,0%	13	65,0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	325	248	76,3%	77	23,7%	235	72,3%
SUBGERENCIA PRODUCCIÓN	59	55	93,2%	4	6,8%	52	88,1%
COMUNICACIONES	12	12	100%	0	0%	10	83,3%
SECRETARÍA GENERAL	10	10	100%	0	0%	9	90,0%
CONTROL INTERNO	1	1	100%	0	0%	0	0%
LABORATORIO	2	2	100%	0	0%	2	100%
TOTAL	796	695	87,3%	101	12,7%	663	83,3%



4. 4 PETICIONES EXTEMPORÁNEAS Y/O PENDIENTES DE RESPUESTA

En la relación que a continuación se muestra, se observa que **176** PQRSD presentadas ante la entidad, se respondieron por fuera del término o se encuentran pendientes de respuesta.

Con respecto a las demás, fueron atendidas y remitidas al peticionario y se encuentran evacuadas.

Una vez evaluado el factor Oportunidad, se encuentra que arroja un porcentaje del **90%** y un **10%** de incumplimiento.

Así mismo, se observa que entre el primer trimestre comparado con el segundo trimestre 2022, si bien disminuyeron las peticiones pues pasan de 925 a 796, al hacer el mismo comparativo en porcentaje de respuestas oportunas, es evidente que las áreas siguen desatendiendo el proceso de PQRSD en sus respuestas oportunas, pasando del 8.1% en el primer trimestre al 12.7% en el segundo trimestre, lo que implica un incremento de un 4,6% en extemporaneidades.

Es de advertir que el proceso de reparto a las solicitudes radicadas a la FLA, son asignadas desde el CAD, el mismo es efectivo y oportuno, adicionalmente cuenta con un estricto seguimiento desde la Secretaría General en cabeza de uno de sus abogados, se reitera la recomendación efectuada en informes anteriores, en el sentido de definir cuál será la dependencia que deba realizar el monitoreo, seguimiento y alertas a las PQRSD de la entidad, siendo necesario advertir que el responsable directo en todo caso será en quien recae la competencia de emitir la respuesta.

Importante indicar que conforme información suministrada a la Oficina de Control Interno en la socialización del informe PQRSD anterior, se manifestó que la empresa Consultora HUMAN CAPITAL, tendría para el mes de julio de 2022, una recomendación para ello. Por lo que es importante tenerlo en cuenta en la definición del asunto.

Lo anterior, en atención al riesgo de incumplimiento a términos de ley y al riesgo reputacional en la desatención que este proceso implica. (Acciones constitucionales o legales).



4.5 OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

Se reitera la sugerencia desde la Oficina Asesora de Control Interno, en el sentido de proceder con la regulación de un Procedimiento o Manual interno para la atención a las PQRSD de la entidad, que conlleve a la materialización de los postulados de la Política de Atención al Ciudadano implementada en la entidad.

4.6 DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.

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

5. ANÁLISIS DEL RIESGO:

Análisis del Riesgo:

Conforme lo evidenciado luego de revisado el comportamiento en la OPORTUNIDAD Y ATENCIÓN, se observa 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 potencial presentación de acciones constitucionales como la acción de tutela, por lo que es necesario la correspondiente formulación de un Plan de Mejoramiento que registre acciones correctivas para mitigar el riesgo, reducirlo y controlarlo.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se deja constancia, que la trazabilidad del proceso auditado, está respaldado con los registros de evidencias remitidas por los intervinientes en el proceso de PQRSD.

Realizado el informe al Proceso de las PQRSD, se concluye que el mismo, continua con falencias en su atención oportuna, pues es evidente que algunas áreas siguen incumpliendo los términos de ley para dar oportuna respuesta a las diferentes solicitudes.

Teniendo en cuenta el porcentaje de incumplimiento ya referido y de continuar el proceso de la PQRSD sin tener definido el área que monitoree el mismo, al no tener el 100% de las peticiones atendidas, se corre un eminente Riesgo de incumplimiento a la norma puntualmente al artículo 76 de la LEY 1474 de 2011 por parte de la entidad

Se recomienda igualmente, que los controles de seguimiento a las respuestas del proceso de PQRSD, sean materia de estudio dentro de los grupos primarios que realicen cada una de las áreas

Asimismo, se debe analizar la viabilidad de automatización de alertas y recordatorios referentes a los términos y proximidad de vencimiento de los mismos, como herramienta de autocontrol de cada responsable.



se recomienda nuevamente, la incorporación del riesgo dentro de la Matriz del proceso o actividad específica de las PQRSD el cual deberá ser ubicado en el área que la empresa consultora le sugiera a la entidad. Y en todo caso reportarlo al profesional de riesgos para que conjuntamente articulen el tratamiento de la exposición del riesgo y el manejo como riesgo materializado.

Por último, realizada la auditoría al proceso de PQRSD de la FLA, se ratifican los riesgos ya advertidos oportunamente por la Oficina Asesora de Control Interno en informes anteriores, de manera tal que es imperioso la implementación de un tratamiento y establecimiento de un plan de mejoramiento.

RIESGOS	ACCIONES DE MITIGACION	CONTROLES AL RIESGO / ACTIVIDADES A REALIZAR
<p>Respuestas Extemporáneas /In cumplimiento legal (Ley 1755 de 2015).</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se reitera 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. Ver informe anterior de la PQRSD y su anexo (Para ser revisado por su proceso) - Revisar periódicamente el procedimiento a fin de mantenerlo actualizado conforme a la dinámica operacional de la FLAE. - 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. - Articular con GH para incluir dicho procedimiento o Manual dentro de los temas en las jornadas de Inducción y Reinducción Institucional. - Se considera pertinente la creación de un programa que lleve a la unificación de los módulos de la CAD, que tengan por objeto la recopilación de la información para el Proceso de PQRSD de la FLA de manera unificada y fidedigna, asimismo se pueda generar alertas tempranas al seguimiento del cumplimiento de términos de respuesta, que permitan el cumplimiento de la norma, asociada a la oportunidad de las respuestas de las PQRSD de la entidad.

MAURICIO GÓMEZ VELÁSQUEZ
Asesor Jurídico Oficina Control Interno.