



**1. INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD  
ÚLTIMO TRIMESTRE 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 peticiones, 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...”*.

Teniendo en cuenta lo anterior, y el Plan Anual de Auditorías basado en Riesgos, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, para el periodo del último trimestre de 2021.

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, 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 recoge 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 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.

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 último trimestre del año 2021, 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.

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, seleccionando los siguientes: “Tema jurídico, Derecho de Petición, Acción de Tutela, Queja Contra Servidor Público y Asuntos relacionados con los funcionarios afiliados a los Sindicatos de la FLA.” Asimismo, se observa otros temas registrados en el mismo ítem y se recalca el análisis en el indicador de días de respuesta.

Para este último, se llama la atención, en el sentido de que para el mes de octubre de 2021, se evidencia con claridad que en algunas peticiones el margen de días de respuesta fue superior a los términos consagrados en el Decreto 491 de 2020. Esto se puede cotejar en el informe CONSOLIDADO de 2021 que emite el CAD.

##### 4.1 PQRSD RECIBIDAS EN EL ÚLTIMO TRIMESTRE 2021

En el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2021, la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia recibió un total de 395 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, PQRSD. Es de suma importancia manifestar que no se hace comparativo con el período del año inmediatamente anterior, dado que es el primer año como Empresa Industrial y Comercial del estado.

Fuente: Gráficas aportadas por el CAD de la FLA.

TIPO DE SOLICITUD octubre A diciembre - 2021		
TIPO	TOTAL	% PARTICIPACION
PETICION	24	6.1%
RECLAMO	42	10.6%
SOLICITUD DE INFORMACION	22	5.6%
QUEJA	14	3.5%
SOLICITUD	267	67.6%
DENUNCIA	1	0.3%
SUGERENCIA	25	6.3%
FELICITACION	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>100%</b>

CANALES DE RECEPCIÓN octubre A diciembre – 2021		
CANAL	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
VIRTUAL	379	96%
PRESENCIAL	16	4%
TELEFÓNICO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>100%</b>

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

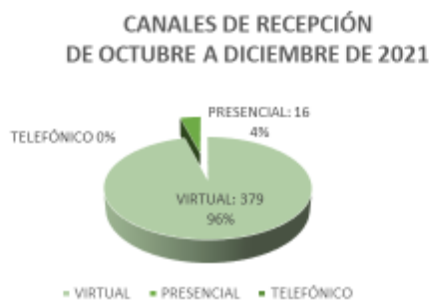
TIPO DE SOLICITUD DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021		
TIPO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
SOLICITUD	267	67,6%
RECLAMO	42	10,6%
SUGERENCIA	25	6,3%
PETICIÓN	24	6,1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	22	5,6%
QUEJA	14	3,5%
DENUNCIA	1	0,3%
FELICITACIÓN	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>100%</b>



### 4.2 CANALES DE RECEPCION DE PQRSD

## Canales de recepción de las PQRSD recibidas

CANALES DE RECEPCIÓN DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021		
CANAL	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
VIRTUAL	379	96%
PRESENCIAL	16	4%
TELFÓNICO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>100%</b>



#### 4.3 PETICIONES POR DEPENDENCIA PARA EL ÚLTIMO TRIMESTRE – 2021 Y SU % DE CUMPLIMIENTO

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

INFORME DE ATENCION DE PQRSD POR DEPENDENCIA (OCT-NOV-DIC 2021)							
DEPENDENCIA	TOTAL DOCUMENTOS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES POR RESPONDER	% PENDIENTES POR RESPONDER	RESPONDIDAS A TIEMPO	% CUMPLIMIENTO DE OPORTUNIDAD
SUBGERENCIA MERCADERO Y VENTAS	280	280	100%	0	0%	277	98,9%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	38	38	100%	0	0%	33	86,8%
SUBGERENCIA PRODUCCION	70	70	100%	0	0%	70	100,0%
COMUNICACIONES	3	3	100%	0	0%	3	100,0%
SECRETARIA GENERAL	3	3	100%	0	0%	3	100,0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	100%	0	0%	1	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>395</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>387</b>	<b>98,0%</b>

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

En la relación que a continuación se muestra, se observa que 8 PQRSD presentadas ante la entidad, se respondieron por fuera del término.

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

Una vez evaluado el factor Oportunidad, se encuentra que arroja un porcentaje alto del **98%**.

Por lo anterior, se permite concluir que no obstante no existir un procedimiento definido y claro en la entidad, y no contar con el 100% de oportunidad en las respuestas, se obtiene un comportamiento general de atención dentro de los términos en la emisión de respuestas a la ciudadanía y partes interesadas.

Es de advertir que el proceso y seguimiento que a la fecha de hoy efectúa el CAD, es imperioso indicar que no se sugiere esta sea la dependencia exclusivamente responsable, en atención al riesgo de incumplimiento a términos de ley y al riesgo



reputacional que este proceso implica, y por tanto en atención a la especificidad de la materia es importante una articulación y seguimiento desde la Jurídica de la entidad.

El incremento en acciones legales para la entidad y la carencia de personal profesional puede ~~incrementar~~ aumentar el riesgo de extemporaneidad, el cual debe ser subsanado con el profesional jurídico que apoye a dicha dependencia (CAD).

Asimismo, se llama la atención, que analizado y comparado el ítem “Oportunidad en la Respuesta” con el de Días de Respuesta, que obra en el informe Consolidado que emite el CAD, no coinciden en su información numérica, Producto de que no se cuenta con un programa que permita unificar la información de los mismos.

#### **4.5 OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS**

En términos generales del total de las **395** PQRSD recibidas en la entidad para este último trimestre 2021, fueron gestionadas en forma oportuna su mayor parte, representando el factor de extemporaneidad en un 2 % 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 Asesora 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 implementada en la entidad, **pero a través de un procedimiento permite materializar tal política.**

En este punto se advierte, que el mismo se remitió el año pasado para su estudio, aprobación e implementación al área de Secretaría General, sin que a la fecha se evidencie implementado como manual de soporte a los funcionarios de la FLA en el programa ISOLUCIÓN. **Importante considerarlo y una vez implementado, socializarlo en la entidad para que sea apropiado por los trabajadores de la FLA.**

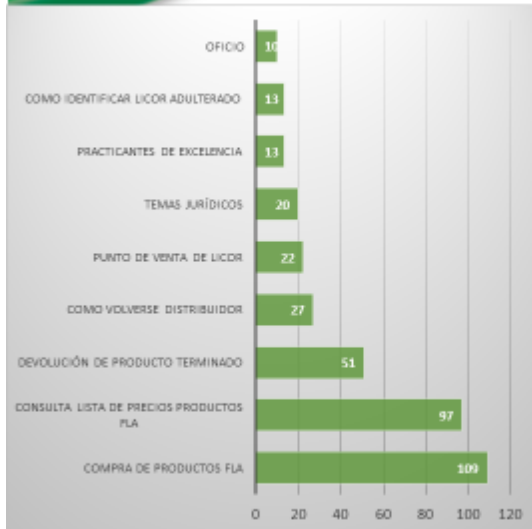
#### **4.6 DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.**

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:

## Top 10 de los asuntos PQRSD más recurrentes



TOP 10 DE LOS ASUNTOS MAS RECURRENTE DEMANDADOS POR LOS CIUDADANOS		
TIPO DOCUMENTAL	DEPENDENCIA	TOTAL
COMPRA DE PRODUCTOS FLA	SUBGERENCIA DE MERCADERO Y VENTAS	109
CONSULTA LISTA DE PRECIOS PRODUCTOS FLA	SUBGERENCIA DE MERCADERO Y VENTAS	97
DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO TERMINADO	SUBGERENCIA DE PRODUCCIÓN	51
COMO VOLVERSE DISTRIBUIDOR	SUBGERENCIA DE MERCADERO Y VENTAS	27
PUNTO DE VENTA DE LICOR	SUBGERENCIA DE MERCADERO Y VENTAS	22
TEMAS JURÍDICOS	SECRETARIA GENERAL Y SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	20
PRACTICANTES DE EXCELENCIA	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	13
COMO IDENTIFICAR LICOR ADULTERADO	SUBGERENCIA DE PRODUCCIÓN	13
OFICIO	VARIAS DEPENDENCIAS	10

## 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 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 anteriormente descrito dentro de la Matriz del proceso o actividad específica de las PQRSD el cual deberá ser ubicado en el macroproceso de Secretaría General. Y su correspondiente manejo, la definición y seguimiento a los 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>- 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 las PQRSD y su anexo (Para ser revisado por su proceso)</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><li>- Se considera pertinente la creación de un programa que lleve a la unificación de los módulos del CAD, que tengan por objeto la recopilación de la información de las PQRSD de la FLA, de manera unificada y fidedigna, así mismo, 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 a las PQRSD de la entidad.</li></ul>



## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se deja constancia que la trazabilidad del proceso auditado, está respaldado con los análisis realizados desde el aplicativo mercurio así como los registros tomados por el AUDITOR.

Una vez realizada la auditoría al proceso de PQRSD de la FLA, se ratifican las recomendaciones, ya advertidas oportunamente por la Jefe de Control Interno, doctora Ruby Elena Giraldo Alzate, en informe rendido para el primer semestre del año 2021, y se complementa con las siguientes:

Es de suma importancia, contar con un Procedimiento o Manual, para el proceso de las PQRSD que conlleve a la materialización de los postulados de la Política de Atención al Ciudadano.

Se hace indispensable la creación de un programa que permita la unificación de los módulos de la CAD, (Mercurio y Registro Consolidado) que tenga por objeto la recopilación de la información para el Proceso de PQRSD de la FLA, y de esta manera se pueda generar alertas tempranas al seguimiento del cumplimiento de términos, que conlleven al acatamiento efectivo de la respectiva norma.

MAURICIO GÓMEZ VELÁSQUEZ  
Asesor Jurídico Oficina Control Interno