



FÁBRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA EICE

Radicado: S 2021060000436

Fecha: 19/04/2021

Tipo:
RESOLUCIÓN
Destino:



“POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSD DE LA FÁBRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA EICE”

EI GERENTE GENERAL DE LA FÁBRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA, en ejercicio de las facultades legales y estatutarias, en especial las que le confiere la Ley 489 de 1998 y la Ordenanza No. 19 de 2020 en su artículo 13, y

CONSIDERANDO

Que la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia es una empresa industrial y comercial del Estado de naturaleza estatal del orden departamental, creada mediante Ordenanza N° 19 del 19 de noviembre de 2020, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, que desarrolla actividades de naturaleza industrial y comercial conforme a las reglas del derecho privado.

Que el artículo 23° de la Constitución Política de Colombia establece el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que, a su vez, los artículos 2°, 123°, 209° y 270° de la Carta Política señalan que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.

Que mediante la 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"* y reglamentada mediante el Decreto 103 de 2015, se reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a ésta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Handwritten signature and initials



Que en el documento Conpes 3649 de 2010 se establecieron “(...) los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo del Estado requeridas para contribuir al fortalecimiento de la confianza y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares”.

Que la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE está comprometida a prestar un servicio oportuno con calidad en la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, orientada a propender por la satisfacción de sus necesidades y expectativas, enfocando esfuerzos de apropiación y fortalecimiento en la atención ciudadana, garantizando transparencia y accesibilidad a la información pública, por lo que se permite señalar las directrices para la adecuada y oportuna gestión de PQRSD, atención al ciudadano y celeridad en los tramites y procedimientos en la prestación de servicios a la comunidad.

Que de conformidad con la Ordenanza N° 19 del 19 de noviembre de 2020, es función de la Junta Directiva de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia “(...) formular la política general de la Empresa (...)” y “(...) fijar las políticas generales (...)” (artículo 9.2 y 9.3).

Que la Junta Directiva de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE en Sesión Ordinaria celebrada el pasado 14 de abril de 2021, facultó al Gerente General de la Empresa para que mediante Resolución adoptara la Política de Atención a la Ciudadanía y PQRSD.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1°. Adoptar la Política de Atención a la Ciudadanía y PQRSD de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia, anexa a la presente Resolución.

Artículo 2°. Comunicar la Política de Atención a la Ciudadanía y PQRSD a todos los servidores y contratistas de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, así como a los grupos de interés y ciudadanía en general mediante su publicación en la página web de la Empresa.

Artículo 3°. 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.

Artículo 4°. La presente Resolución regirá a partir de su publicación en la página web de la Empresa.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE


JAVIER IGNACIO HURTADO HURTADO
GERENTE GENERAL

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Aprobó	Victoria Lucía Castrillón Villamizar, Subgerente Administrativa y Financiera.		16/04/2021
Revisó	Diana Marcela Raigoza Duque, Secretaria General		15/01/2021
Proyectó	Diego Alexander Carrasquilla Salazar, Contratista Secretaria General		15/04/2021
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documentos y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			

**POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y
PQRS**



**FÁBRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE
ANTIOQUIA EICE.**



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. DEFINICIONES.....	5
3. MARCO NORMATIVO.....	8
4. DERECHO DE PETICIÓN: MODALIDADES, TÉRMINOS Y CONTENIDO DE LA RESPUESTA.....	9
4.1. MODALIDADES.....	9
4.2. TÉRMINOS.....	10
4.3. CONTENIDO DE LA RESPUESTA.....	11
5. CANALES PARA LA RADICACIÓN DE PQRSD*: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.....	12
5.1. CANAL VIRTUAL.....	13
5.2. CANAL PRESENCIAL.....	13
5.3. OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN.....	13
6. CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE PETICIONES.....	14
6.1. PETICIONES ESCRITAS.....	14
6.2. PETICIONES VERBALES.....	15
6.3. RADICACIÓN DE PETICIONES INCOMPLETAS POR INSISTENCIA DEL PETICIONARIO.....	15
6.4. PETICIONES IRRESPECTUOSAS.....	16
6.5. PETICIONES ANÁLOGAS DE INFORMACIÓN, DE INTERÉS GENERAL O DE CONSULTA.....	16
6.6. PETICIONES INCOMPLETAS.....	17
6.7. PETICIONES REITERATIVAS.....	17
7. TIPOLOGÍAS DE PQRSD Y GESTIÓN DE LAS PETICIONES.....	17
7.1. GESTIÓN DE LAS PETICIONES.....	18
7.1.1. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.....	18
7.1.2. SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA.....	19
7.1.3. REMISIÓN POR COMPETENCIA.....	19
7.1.4. RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL.....	19
7.1.5. NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA AL CIUDADANO.....	20
7.1.6. CONFLICTO DE INTERESES.....	21
7.1.7. CIERRE EFECTIVO DE UN DERECHO DE PETICIÓN EN EL SISTEMA.....	22



7.1.8. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.....	22
8. INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.....	23
9. INDICADORES DE GESTIÓN.....	23
10. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	24
10.1. DIGITALIZACION DE EXPEDIENTES.....	24





1. INTRODUCCIÓN

La Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia, Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden descentralizado departamental, creada mediante la Ordenanza N° 19 del 19 de noviembre de 2020, expide la Política de Atención al Ciudadano con el objetivo de definir las directrices para la adecuada y oportuna gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD-.

Esta Política es expedida con fundamento jurídico en el artículo 23 de la Constitución Política, el cual dispone que "(...) *toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución(...)*" y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, según el cual "(...) *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*".

A su vez, la Política de Atención a la Ciudadanía y PQRSD, integrada con la Política Anticorrupción y Antisoborno, dan cumplimiento a lo prescrito en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual dispone que "(...) *cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (...)*". (Subrayado propio).

La Política de Atención al Ciudadano y PQRSD, se formula en el propósito de alcanzar los siguientes objetivos, a saber:

- a) Incrementar la capacidad de respuesta de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE a las PQRSD de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción de los ciudadanos.
- b) Consolidar el proceso interno de las PQRSD, para dar resolución a las peticiones ciudadanas, eliminar las causas de las quejas y reclamos, mejorar los procedimientos y actividades de la Fábrica conforme a la reglamentación vigente.



- c) Suprimir los trámites y procedimientos innecesarios existentes para el acceso a la información en la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE.
- d) Cumplir los lineamientos jurídicos en la implementación de estrategias para la construcción de una empresa más eficiente, transparente, participativa y que preste mejores servicios.

De igual manera, la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, en un proceso de actualización normativa y entendiendo las nuevas dinámicas de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, reconoce la necesidad de que la Empresa se relacione a través de mecanismos electrónicos con los Ciudadanos, tal como lo consagra el artículo 5° de la Ley 2080 de 2021, según la cual, en sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a (i) presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto; actuaciones que podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público, (ii) a relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública e (iii) identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE se permite señalar las directrices para la adecuada y oportuna gestión de PQRSD, atención al ciudadano y celeridad en los tramites y procedimientos en la prestación de servicios a la comunidad.

2. DEFINICIONES

- **PQRSD:** son todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que eleven los ciudadanos o interesados ante la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE.



- **Derecho de Petición:** es aquel derecho constitucional que tiene toda persona en Colombia para presentar solicitudes respetuosas; verbales o escritas, de interés general o particular ante la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE.
- **Petición:** solicitud ante la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, que se puede presentar para que al peticionario se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.
- **Queja:** es toda manifestación de descontento o inconformidad que expresa una persona con relación a la prestación del servicio, la conducta y/o actitud de uno o más empleados en ejercicio de sus funciones de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, por considerar que ésta ha sido irrespetuosa, inmoral o agresiva.
- **Reclamo:** es toda inconformidad que expresa un ciudadano, que considera que no se le ha dado una tramitación, solución o respuesta oportuna a una petición anterior, o cuando existen evidencias concretas de que un producto o servicio no se presta o es prestado de manera deficiente.
- **Sugerencia:** es la propuesta que se presenta con el fin de corregir, mejorar y/o agilizar; la atención, los productos, la calidad de los servicios y/o trámites que brinda la Fábrica, con el fin de implementar una idea que permita a la Entidad mejorar un proceso, procedimiento o servicio para la obtención de mejores resultados.
- **Denuncia:** es la manifestación de un ciudadano sobre la existencia de hechos irregulares que sean catalogados como "Actos de Corrupción" y que se le pueden atribuir a un trabajador de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, el cual mediante el ejercicio de sus funciones obtiene para él o para terceras personas beneficios.
- **Desistimiento:** el desistimiento es un acto administrativo, creado para declarar formalmente que un derecho de petición presentado ha sido abandonado por el solicitante. Existen dos maneras de desistir:



- **Desistimiento Tácito:** se entiende que el solicitante ha desistido de la PQRSD cuando no aporte los documentos o información que fueron requeridos por la dependencia para obtener una clara y oportuna respuesta, el tiempo de respuesta queda suspendido, hasta que el solicitante amplíe la información. Si el ciudadano no complementa la PQRSD en el sentido requerido y no ha solicitado prórroga del término para la complementación, la Dependencia responsable de Gestionar la PQRSD podrá emitir una Resolución de Desistimiento del derecho de petición y la consecuencia del archivo.
- **Desistimiento Expreso:** los peticionarios podrán desistir en cualquier momento sus PQRSD sin perjuicio de que pueda presentarse de nuevo con los requisitos completos. La petición se cerrará haciendo claridad sobre el desistimiento realizado por el solicitante y se archivará. La petición podrá seguirse de oficio si se considera necesario por motivos de interés público, en este caso, se hará a través de resolución motivada.
- **Petición de Interés Particular:** solicitud de reconocimiento de un derecho, intervención de la Fábrica frente a una situación en particular que afecta al sujeto directamente o entrega de información que se refiere al sujeto mismo.
- **Petición de Interés General:** intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.
- **Radicador:** servidor público encargado de registrar, recibir y clasificar las solicitudes de los ciudadanos, quien deberá verificar los documentos entregados por el solicitante y remitirá el PQRSD a la dependencia encargada.
- **Gestor:** servidor público de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE encargado de dar respuesta a una PQRSD y notificarla al ciudadano.
- **Peticionario:** todo ciudadano o interesado que radique un PQRSD en la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE.



3. MARCO NORMATIVO

POLÍTICA	NORMA	ARTÍCULO	TEXTO DE LA DISPOSICIÓN
Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	La Constitución Política Colombiana.	Art. 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
	La Constitución Política Colombiana	Art. 74	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
	Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015, Derecho fundamental de petición	Art. 1	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.



Tramites y procedimientos	Decreto 1083 de 2015, Título 24 Único Función Pública		Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Ley 962 de 2005, Ley Antitrámites	Su compilación completa	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
	Decreto Ley 019 de 2012, Decreto Antitrámites	Su compilación completa	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
	Decreto 943 de 2014, MECI	Arts. 1-5	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI) y vincula a las EICE con base en el artículo 5° de la Ley 87 de 1993.
	Decreto 1083 de 2015	Arts; 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.

4. DERECHO DE PETICIÓN: MODALIDADES, TÉRMINOS Y CONTENIDO DE LA RESPUESTA.

El derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, es un derecho público subjetivo de toda persona en Colombia para acudir ante las entidades públicas o privadas, es una vía expedita de acceso directo a las autoridades con miras a obtener pronta contestación a una PQRSD. Su desarrollo legislativo es contenido en la Ley 1755 de 2015 que sustituye los artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

4.1. MODALIDADES



Conforme a la normativa vigente, 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. Un derecho de petición puede ser una herramienta para obtener:

- El reconocimiento de un derecho.
- La intervención de una Entidad o funcionario.
- La resolución de una situación jurídica.
- La prestación de un servicio.
- Requerir información.
- Consultar.
- Examinar y requerir copias de documentos
- Formular consultas.
- Quejas.
- Reclamos e interponer recursos
- Denuncias por actos de corrupción.

Las comunicaciones que no se encuentran amparadas por el derecho fundamental de petición, ni su régimen jurídico establecido en la Ley 1755 de 2015 son el agradecimiento, las felicitaciones y las manifestaciones de opinión.

4.2. TÉRMINOS

Los términos para dar respuesta a solicitudes que ingresen a la Fábrica varían según la modalidad como se determina en la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones que regulan este derecho fundamental.

Ahora bien, el artículo 14 de la Ley 1755 establece que de forma excepcional cuando no fuere posible resolver la petición en los términos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley 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.

La Fábrica dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.



4.3. CONTENIDO DE LA RESPUESTA

La Corte Constitucional en la Sentencia T-007 de 2019, reiteró la línea jurisprudencial en relación con el contenido de la respuesta del derecho de petición, señalando:

"(...) En este sentido la Corte determina que: a) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; b) La respuesta a las peticiones debe cumplir con los requisitos de: 1. oportunidad, 2. resolverse de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado y 3. ser puesta en conocimiento del peticionario; c) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.(...) La Sala Plena precisó que la respuesta de los derechos de petición es válida en términos constitucionales si es (i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido (...)"

Es por esto que el gestor en la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia del derecho de petición debe notificar una respuesta clara al peticionario, acorde con la modalidad de petición y congruente respecto de cada una de las preguntas que se planteen por el peticionario.

Conforme al Decreto Reglamentario 103 de 2015, *"(...) en ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. (...) El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida. Debe ser oportuno respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información (...)"*

Con todo, las respuestas generadas por las dependencias a derechos de petición interpuestos por la ciudadanía en general deberán cumplir con los siguientes criterios:

- **Claridad:** redactarse en lenguaje sencillo, que sea entendido por cualquier tipo de persona independiente de su nivel de educación.
- **Oportunidad:** dar respuesta dentro de los términos indicados en la norma.



- **Completa o de fondo:** satisfacer los requerimientos del peticionario, sin importar si la respuesta es afirmativa o negativa.
- **Congruencia:** coincidir con lo solicitado por el peticionario, sin que se excluya la posibilidad de brindar información adicional.
- **Eficacia:** poner la respuesta en conocimiento del peticionario o notificarla debidamente.

Finalmente, la respuesta también debe dar a conocer el formato en que se encuentra la información, entre otros: fotocopias, medios magnéticos o electrónicos, memorias USB, Discos Compactos, DVD.

5. CANALES PARA LA RADICACIÓN DE PQRSD*: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

De conformidad con el artículo 15° de la Ley 1437 de 2011, "(...) las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos (...)". Así las cosas, el Ciudadano o Peticionario podrá formular una petición para ser resuelta por la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

No obstante lo anterior, la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia cuenta con diferentes medios o mecanismos de comunicación oficiales a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o consultas.

Debe tenerse en cuenta que el plazo de respuesta de las PQRSD empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema.

- **CANAL TELEFÓNICO:** Medio de contacto donde la ciudadanía, los proveedores y/o clientes pueden obtener información acerca de las actividades que desarrolla la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, al igual que permite formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones. Dicho medio de contacto se materializa a través de la **Línea de Atención a la Ciudadanía (+57) (034) 3837000**, allí se le transferirá llamada a un auxiliar del CAD el cual se encargará de radicar la PQRSD.



- 5.1. **CANAL VIRTUAL:** Permite la interacción entre la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia y los ciudadanos, proveedores y clientes, con el fin de brindar y recibir información a través de medios que no exigen su presencia. Utiliza tecnologías de información y comunicación en red mediante el portal web: www.fla.com.co y por medio del correo electrónico: mercuriofla@fla.com.co.
- 5.2. **CANAL PRESENCIAL:** La Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, dispone de una Ventanilla Única de Recepción de Documentos en la portería principal de la Empresa, ubicada en la Carrera 50 N° 12 Sur 149, Itagüí, Antioquia, Colombia.



PROCEDIMIENTO COMÚN

Por cada dependencia de la Empresa, se tienen identificados los enlaces, que son los servidores encargados de gestionar el trámite y emitir la respuesta a la PQRSD en los tiempos establecidos, a través del aplicativo *Mercurio*.

Cada uno de los enlaces debe tener la competencia para emitir respuesta y debe ser asignado por el superior inmediato, una vez nombrado como enlace, el servidor o contratista debe informar al Centro de Administración Documental para ser incluido en el aplicativo y proceder a capacitarlo en la gestión del trámite.

El auxiliar administrativo del CAD, debe realizar seguimiento periódicamente para garantizar la oportunidad y eficacia en las respuestas.

Las áreas que requieran emitir respuesta con documentación que se encuentre bajo custodia del CAD, deben informar oportunamente, con el fin de garantizar la existencia de la información.

- 5.3. **OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN:** Además de los canales señalados anteriormente, y en concordancia con el artículo 15° de la Ley 1437 de 2011, es posible que se reciban peticiones "*En Situ*", es decir, de manera verbal o escrita en eventos programados o no por la entidad o que se reciban a través del correo institucional o personal de los servidores públicos o contratistas de la Entidad.



En este evento, debe tenerse en cuenta que Cuando esto sucede, el servidor que conozca la solicitud podrá remitirlas al correo mercuriofla@fla.com.co, en donde se entregará al solicitante un número radicado con el cual podrá hacerle seguimiento a su petición. El término de respuesta empezará a contar un día después de haber sido radicada en el sistema de PQRSD. Es importante informar al Peticionario que los medios utilizados no son canales oficiales dispuestos para la presentación de PQRSD y se debe remitir a los que sí lo son.



6. CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE PETICIONES

La Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, atenderá las peticiones respetuosas que todo Ciudadano tiene derecho a presentar de acuerdo con los lineamientos constitucionales y legales vigentes, en relación con los asuntos derivados del desarrollo de su objeto social.

6.1. PETICIONES ESCRITAS: las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. Autoridad a la que se dirige.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su
3. representante y o apoderado, si es el caso.
4. Número de documento de identidad.
5. Dirección de correspondencia física o electrónica.
6. Objeto de la petición.
7. Razones en las que se basa su petición.
8. Documentos necesarios para iniciar el trámite.
9. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el correspondiente poder en los términos señalados en el Código General del Proceso. De igual manera, en este caso, el apoderado debe ser necesariamente abogado y si se actúa como agente oficioso, se deberá acreditar la calidad de tal.



La Entidad debe analizar la petición, y no podrá estimarla como incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren en las normas vigentes; que no sean necesarios para resolverla o que la Entidad los tenga dentro de sus archivos. Tampoco podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

6.2. PETICIONES VERBALES: cuando la petición sea verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse de la misma forma al interesado. La Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE dejará constancia y radicará las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la Entidad conforme a lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016.

En todo caso, deberá expedirse una constancia de recepción de la petición verbal, la cual contendrá, como mínimo, la siguiente información:

- Número de radicado
- Fecha y hora de recibido
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones
- El objeto de la petición
- La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición
- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición

6.3. RADICACIÓN DE PETICIONES INCOMPLETAS POR INSISTENCIA DEL PETICIONARIO: cuando la petición no tenga los documentos o información requerida, la Entidad debe indicarle al Peticionario los documentos o la información que falten, con el fin de que esta sea subsanada antes de la radicación.



Si luego de informarle al ciudadano sobre lo que debe completar, éste insiste en radicar su solicitud, así se hará, dejando constancia de la información o documentación incompleta.

- 6.4. PETICIONES IRRESPETUOSAS:** de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, **toda petición deberá ser respetuosa so pena de rechazo.**

Para que opere el rechazo de peticiones se debe tener en cuenta lo señalado por la Corte Constitucional en Sentencia C-951 de 2014, la cual indicó que

"(...) en esos eventos las autoridades públicas pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones".

Al respecto, la Secretaría General de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE recomienda insistir a todas las dependencias y niveles de atención la aplicación restrictiva del rechazo de peticiones y el deber de diferenciar entre una petición enérgica o aquella redactada en tono de molestia a las cuales debe darse trámite, de aquellas de carácter injurioso, con palabras malsonantes o que atenten contra la dignidad de algunas personas y que deban ser rechazadas de plano.

- 6.5. PETICIONES ANÁLOGAS DE INFORMACIÓN, DE INTERÉS GENERAL O DE CONSULTA:** cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información, de interés general o de consulta, cuyo escrito sea el mismo, la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia podrá dar una única respuesta que publicará en la página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten



Es importante que en el momento de la notificación de esta se dé suficiente publicidad para garantizar que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la contestación brindada.

- 6.6. PETICIONES INCOMPLETAS:** de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, cuando una petición este incompleta, por cuanto adolece de información o documentos requeridos por el área para poder brindar al peticionario una respuesta de fondo, se requerirá al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la petición para que en el término máximo de un (1) mes proceda a completar la información; transcurrido este término sin que se allegue lo solicitado, se podrá decretar el desistimiento tácito y archivo de la petición mediante acto administrativo. Debe señalarse que, el tiempo para responder la petición, queda suspendido, hasta que el solicitante amplíe la información.

De igual manera, cuando el solicitante debe corregir o aclarar la petición porque no es clara, es decir, no se entiende su objeto o su finalidad, se debe pedir al solicitante que aclare la información para poder brindarle una respuesta clara, congruente y de fondo. La corrección o aclaración, por parte del peticionario, debe hacerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes luego de notificación de la solicitud. Si el solicitante no corrige o aclara la petición en esos diez (10) días, se puede archivar la petición, sin necesidad de generar un acto administrativo de desistimiento.

- 6.7. PETICIONES REITERATIVAS:** son aquellas solicitudes presentadas continuamente con los mismos requerimientos por parte de una misma persona o personas. Para su respuesta, la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

7. TIPOLOGÍAS DE PQRSY Y GESTIÓN DE LAS PETICIONES



Peticiones de primer nivel	Peticiones de segundo nivel	Peticiones multidependencia
Se refiere a aquellas peticiones que por su contenido pueden ser contestadas mediante una respuesta ya determinada o guion establecido, teniendo en cuenta los requisitos legales para dar debida respuesta a los derechos de petición.	Estas peticiones requieren de un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de la Secretaría General de la Empresa. Para ello, el funcionario o dependencia encargada de dar respuesta, la remitirá a la Secretaría General.	Todas las peticiones que requieran la intervención de varias dependencias para gestionarse y dar solución a la misma, deberán ser resueltas por medio de un solo documento de respuesta, donde se consolide la información.

En consecuencia, la petición deberá ser enviada a la dependencia que tenga la competencia en más puntos de la solicitud o sea la responsable del tema principal, la cual deberá solicitar a los demás responsables el resto de información faltante y deberá compilar la información para finalmente emitir una respuesta.

7.1. GESTIÓN DE LAS PETICIONES

7.1.1. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES: la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental o cuando sean interpuestas por personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la



fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad se tramitará preferencialmente. El organismo a quien le llegue la solicitud podrá determinar el tiempo para dar respuesta sin superar el legalmente previsto



7.1.2. SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA: Cuando los plazos definidos en la norma para resolver las distintas modalidades de petición no sean suficientes para que la Entidad le dé respuesta al solicitante, se podrá realizar una ampliación del tiempo que no puede exceder del doble del plazo original.

7.1.3. REMISIÓN POR COMPETENCIA: de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

No obstante, el funcionario que se encuentra a cargo de la gestión, dentro del término señalado en el párrafo anterior, deberá remitir la petición al competente y enviará copia del oficio remisivo al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Debe tenerse en cuenta que, los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

7.1.4. RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL: de conformidad con la Ley 1712 de 2014, toda la información que esté en posesión, custodia o bajo control de la Entidad es pública, excepto las que por Ley tengan el carácter de reserva. Las excepciones a la reserva de información y documentos están consagradas en la Constitución, tratado o convenio internacional



ratificado por el Congreso, Ley o decreto con fuerza de Ley. La reserva de información y documentos tiene como objeto evitar que se causen daños a derechos o bienes de las personas o a bienes públicos.

Al ser la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia una Empresa Industrial y Comercial del Estado, mucha de la información que maneja, podría encuadrarse dentro de la información que se encuentra clasificada, teniendo en cuenta que puede contener secretos comerciales, industriales y profesionales.

No obstante, toda decisión que rechace la petición de información o documentos por parte de algunas de las dependencias de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, deberá ser motivada, indicando de manera precisa las disposiciones legales a que den lugar y deberá ser notificada al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo el de insistencia según el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

7.1.5. NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA AL CIUDADANO: la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, deberá poner en conocimiento del peticionario la respuesta al derecho de petición mediante una notificación que garantice el derecho de defensa y contradicción y demás derechos que conforman el núcleo esencial del debido proceso.

Se deben agotar todos los medios disponibles para informar al solicitante la respuesta y dejar constancia de ello y en ningún caso se podrá dejar al ciudadano sin conocer dicho pronunciamiento.

La notificación de la respuesta se puede realizar a través de medios electrónicos, siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación de manera expresa. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto Título II de la Ley



1437 de 2011, a menos que el uso de medios electrónicos sea obligatorio en los términos del inciso tercero del artículo 53A de la Ley 1437 de 2011.

Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán a través del servicio de notificaciones que ofrezca la sede electrónica de la Fábrica*

***Entiéndase por Sede Electrónica: Artículo 60 de la Ley 2080 de 2021** "(...) Artículo 60. Sede electrónica. Se entiende por sede electrónica, la dirección electrónica oficial de titularidad, administración y gestión de cada autoridad competente, dotada de las medidas jurídicas, organizativas y técnicas que garanticen calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información y de los servicios, de acuerdo con los estándares que defina el Gobierno nacional. Toda autoridad deberá tener al menos una dirección electrónica (...)".

Es necesario indicar que, si la petición no cuenta con dirección, ni correo electrónico, es anónima o haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y esta sea devuelta a la Entidad por imposibilidad de su entrega, se deberá publicar en la página web de la Entidad o en un lugar de acceso al público por un término de cinco (5) días.

7.1.6. CONFLICTO DE INTERESES: el servidor público o contratista deberá identificar si se encuentra o no, en una situación de conflicto de intereses. En caso de encontrarse incurso en un conflicto de intereses, deberá declararlo ante el superior jerárquico. Para declarar el impedimento por estar en una situación de conflicto de intereses, el servidor enviará dentro de los tres (3) días siguientes a su conocimiento la situación un escrito a su jefe o superior inmediato a través del formato de declaración situacional. En caso de no tener jefe o superior inmediato, debe presentar la declaración ante el Gerente General de la Empresa.

Dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibido el escrito en mención, la autoridad competente deberá decidir si acepta o no el impedimento. Debe tenerse en cuenta que, sin importar si el conflicto de intereses identificado es real, potencial o



aparente, el servidor deberá declararse impedido o informar que se encuentra en esa situación.

Para mayor información sobre las causales y situaciones que configuran un conflicto de intereses, se recomienda ingresar al siguiente Banco de Casos sobre conflicto de intereses de la Guía de Conflicto de intereses publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/36031014/36151539/Guia-identificacion-declaracion-conflicto-intereses-sector-publico-colombiano.pdf/81207879-d5de-bec7-6a7e-8ac1882448c2?t=1572381672818#page=25>.

7.1.7. CIERRE EFECTIVO DE UN DERECHO DE PETICIÓN EN EL SISTEMA: para que una solicitud quede debidamente gestionada en el sistema automatizado para la atención de las PQRSD deberá (i) contar con un radicado de salida asociado a la petición, (ii) el radicado debe tener una imagen cargada en el sistema y (iii) en caso de que la respuesta sea un acto administrativo, este deberá quedar anexado a la petición.

En los siguientes casos, se entenderá que no hubo cierre efectivo de la petición:

- Remisiones entre las dependencias de la Entidad (Radicado interno).
- Respuesta indicando que no es de su competencia sino de otro organismo de la Entidad.
- Respuesta mediante un comentario en la herramienta.
- Respuesta a través del correo institucional del servidor.

Los servidores o contratistas que efectúen algunas de las situaciones mencionadas, deberán asumir la responsabilidad en caso de que se presente una tutela o una investigación por la no respuesta efectiva a la solicitud.

7.1.8. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES: el tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas por la Fábrica de Licores y Alcoholes



de Antioquia se surtirá conforme a las políticas establecidas por la Empresa publicadas en su página web y de acuerdo con las normas vigentes.

8. INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.

De conformidad con la Circular Externa 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, las oficina de control interno o quien haga sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Esta obligación se fundamenta, a su vez, en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, según el cual, 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.

Finalmente, se reitera que la presente Política de Atención al Ciudadano, debe aplicarse en conjunto con la Política Anticorrupción y Antisoborno, tal como lo ordena la Ley 1474 de 2011.

9. INDICADORES DE GESTIÓN

La Ley 1712 de 2014 establece que las entidades deberán periódicamente informar todas aquellas solicitudes de información que fueron negadas al peticionario y en consecuencia las dependencias de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, de manera periódica enviaran informe de ello a la Subgerencia Administrativa y Financiera – Dirección de Recursos



Corporativos, quien publicará en la Página Web de la Entidad, informes periódicos de PQRSD con esta información.

Adicionalmente, para la medición de la oportunidad en la entrega de la respuesta a los derechos de petición de toda la Entidad, se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Oportunidad de las respuestas} = \frac{\text{PQRSD respondidas oportunamente}}{\text{PQRSD radicadas}} * 100$$

Subgerencia Administrativa y Financiera, definirá la frecuencia de medición, esto es, si es mensual, trimestral o semestral. Asimismo, podrá establecer un porcentaje de oportunidad en las respuesta.

10. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

10.1. DIGITALIZACION DE EXPEDIENTES

La digitalización de los documentos de archivo en la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, busca contribuir eficientemente en la atención y consulta de información que se encuentra bajo custodia del Centro de Administración Documental. Actualmente la digitalización se extiende a algunas series documentales que han sido identificadas por su alta consulta, con lo cual, se busca convertir la información contenida en soporte físico a un formato digital para de esta manera visualizarla instantáneamente y de forma segura, garantizando la conservación de los documentos al proteger el material original del desgaste por uso.

Tiene como propósito orientar la organización de los expedientes que se producen en la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, a través de la digitalización en el software de Gestión Documental *-Mercurio-*, con el fin de propiciar la consulta y accesibilidad de las partes interesadas en cumplimiento con el principio de transparencia (los documentos son evidencia de las actuaciones de la administración y por lo tanto respaldan las actuaciones de los servidores y empleados públicos) y contribuir a la preservación a largo plazo del documento original, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información producida en el desarrollo de sus actividades.

La digitalización de expedientes aplica para todos los documentos de archivo que son aquellos registros de información producida o recibida por las áreas y dependencias de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, en razón de sus actividades y funciones. Es importante



aclarar que como Empresa Industrial y Comercial del Estado recién constituida, la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia deberá realizar una valoración documental y de acuerdo a su nueva estructura, producción documental, consulta y préstamos de información, se establecerán las diferentes series documentales que serán digitalizadas en el software de gestión documental.

Para la consecución de esto, es necesario crear una cultura de consulta y manejo del sistema de gestión documental en los trabajadores, servidores y contratistas de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, para de esta manera aprovechar la digitalización y sus beneficios de accesibilidad, reducción de tiempos, optimización de recursos, minimizar el deterioro del documento y evitar su manipulación indebida; estandarizar y documentar mediante procedimientos, las diferentes actividades y responsabilidades durante la digitalización de las series documentales (previa identificación de las mismas); contar con los equipos (personal capacitado, computador, escáner, software, entre otros) óptimos para la correcta ejecución de las actividades de digitalización; identificar al personal interno que requiera tener acceso de consulta a los diferentes expedientes y gestionar las autorizaciones pertinentes llevando un control de las mismas por parte del personal del CAD ; y garantizar el acceso a la información digitalizada a los entes de control y ciudadanía, cuando así lo requieran.

