

**PERIODO: PRIMER TRIMESTRE DE 2025****INTRODUCCIÓN**

La Industria de Licores del Valle, establece a través de sus manuales procedimientos, instructivos, los mecanismos de recepción y atención de las PQRS, que de acuerdo a la normatividad vigente debe cumplir.

La constitución La Constitución Política Colombiana establece en el 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.”*

De esta manera, las personas pueden solicitar y tener acceso a la información y documentación que repose en las diferentes entidades, siempre y cuando no se trate de información que, por ley no tengan el carácter de reservada, casos en los cuales no procede el derecho de petición.

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”* estipula en el artículo 14, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones de la siguiente manera:

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los diez (10) o quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial en las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

1. OBJETIVOS

Informar el seguimiento a la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, denuncias y felicitaciones interpuestas ante la INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE, durante el primer trimestre de 2025, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y en concordancia con los lineamientos, dentro del margen legal y de gestión propio.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por alguno de los medios dispuestos, realización del trámite de la gestión correspondiente, hasta la respuesta final. Realizando la verificación, haciendo el respectivo seguimiento y medición, e informando la oportunidad de respuesta en las PQRS.



3. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS

Durante el primer trimestre de 2025, de acuerdo a la información reportada por las diferentes áreas, se radicaron **147** PQRS, a través del Sistema de Gestión Documental-Orfeo de Ventanilla Única, mediante correo electrónico Institucional, Página web y buzón de sugerencia:

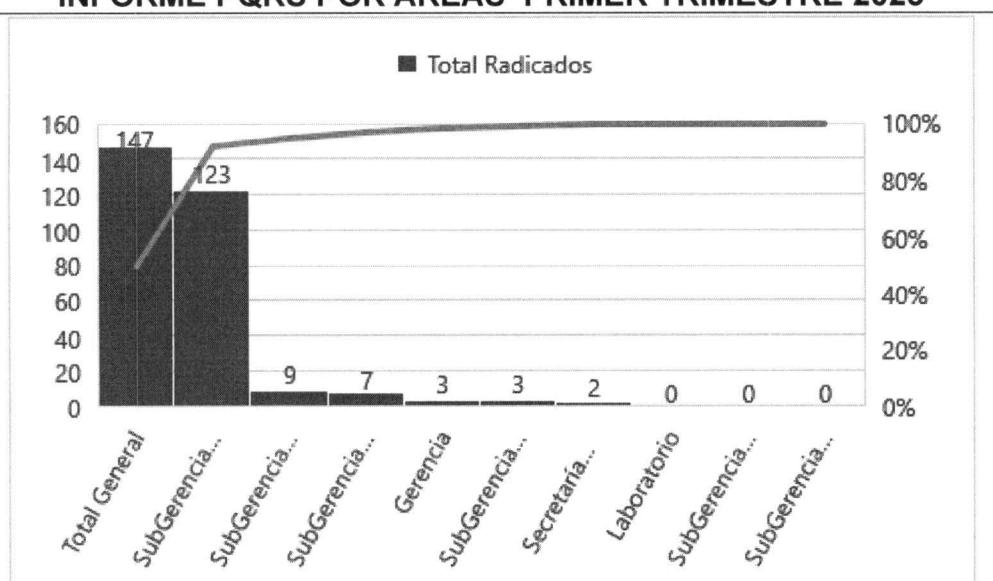
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
VENTANILLA ÚNICA	32	22%
CORREO ELECTRONICO	100	68%
PÁGINA WEB-CONTACTENOS	15	10%
BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL	147	100%

4. GRAFICAS POR SUBGERENCIAS

Todas las Subgerencias están sujetas a recibir y a dar respuesta en términos, a las PQRS recibidas de la ciudadanía o personal interno, que estén dirigidas a la Industria de Licores del Valle. Con la aplicación del software de Gestión Documental-Orfeo-Ventanilla Única, se busca centralizar y estandarizar el procedimiento de recepción y respuesta a las PQRS, dentro de los términos de Ley.

SUBGERENCIAS	CANTIDAD
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	09
SUBGERENCIA DE PRODUCCION	03
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE MERCADEO	123
SUBGERENCIA DE CONTROL INTERNO	0
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	7
SECRETARIA GENERAL Y JURIDICA	2
GERENCIA GENERAL	3

INFORME PQRS POR AREAS PRIMER TRIMESTRE 2025



Al analizar la gráfica definimos que el mayor número de PQRS, que se recibe por alguno de los medios existentes en la ILV, es en la Subgerencia Comercial y de Mercadeo con 123 que han sido atendidas en el primer trimestre de 2025. Se evidencia que es el área más susceptible por ser la encargada directa de relacionarse con nuestros distribuidores. Ellos son el medio de comunicación directa con el cliente final consumidor de nuestros productos; se puede observar



que los distribuidores canalizan las PQRS ante la Industria de Licores del Valle, para el trámite correspondiente y que por su condición comercial y de mercadeo atiende en conjunto con el distribuidor las solicitudes y peticiones que requieran las organizaciones y alcaldías de los diferentes municipios del Valle del Cauca para atender sus eventos y festividades.

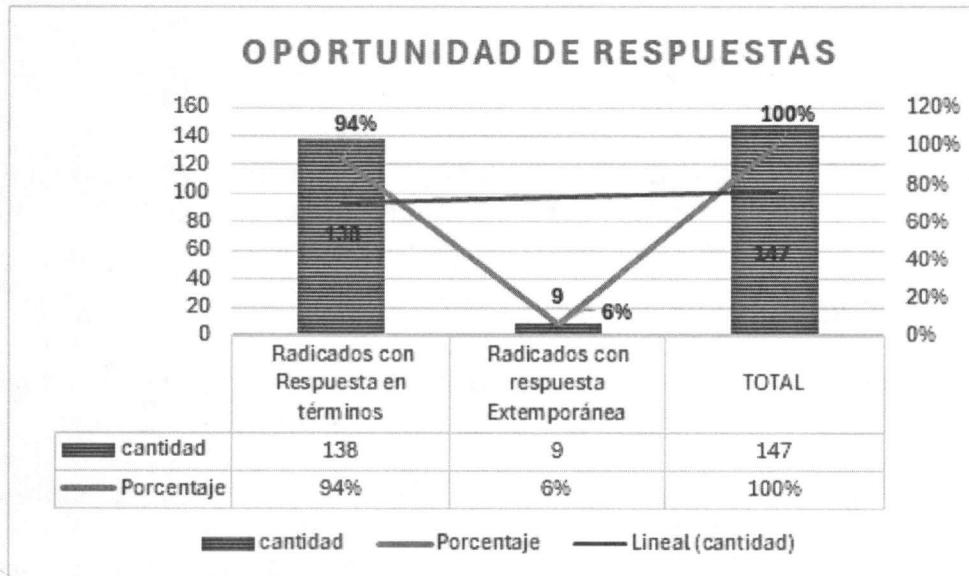
En segundo lugar, se encuentra la Subgerencia Administrativa con 09 PQRS, (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones). Esta Subgerencia es encargada de atender todos los derechos de petición y solicitudes relacionados con temas laborales, seguridad social etc, de extrabajadores y jubilados de la empresa.

En tercer lugar, tenemos la Subgerencia de Planeación y Sistemas de Gestión, con 07 PQRS atendidas durante el primer trimestre de 2025, Subgerencia que se encarga de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y proyectos interadministrativos de la empresa.

La Secretaría General y Jurídica, la Subgerencia de Producción y la Gerencia General, presentan un bajo número de PQRS, a pesar que son áreas que tienen una relación directa con el cliente interno y externo, concluyendo que se da una buena atención a los requerimientos y necesidades del cliente.

5. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EN LAS PQRS

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	PORCENTAJE
RESPUESTA EN TÉRMINOS DE LEY	94%
RESPUESTA EN TRÁMITE	0%
RESPUESTA EXTEMPORANEA	6%
VENCIDO SIN RESPUESTA	0%



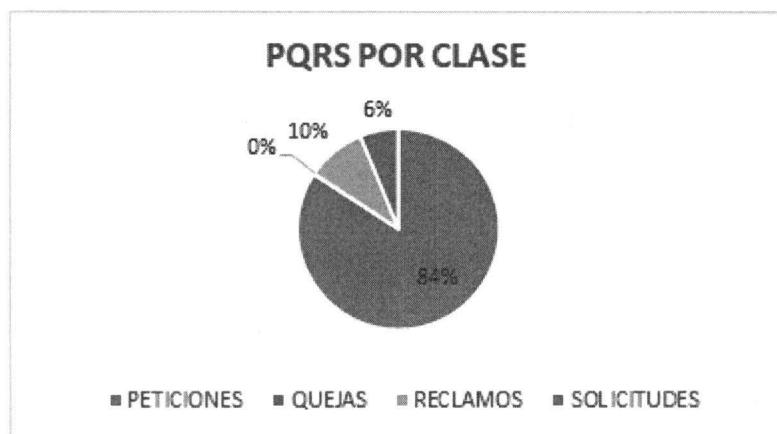
Las PQRS, recibidas en el primer trimestre de 2025, han sido gestionadas y atendidas en su mayoría dentro del tiempo establecido por la Ley, mostrando así el compromiso con la reglamentación vigente y la buena comunicación que ha venido implementando la Industria de Licores del Valle como mejoramiento continuo.

6. TIPO DE PQRS



Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes definidos en la sigla PQRS, busca dar respuesta en tiempo apropiado y a la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.

CLASE DE PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	123
QUEJAS	1
RECLAMOS	14
SOLICITUDES	9



Gráfica clase de PQRSD recibidas durante el primer trimestre 2025.

Del total de las PQRSD, recibidas en el primer trimestre de 2025, se observó que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos bajo el tipo de PETICIONES representaron el 84%, de participación; se puede inferir que el número de las mismas han aumentado teniendo en cuenta que corresponden a las solicitudes de los clientes externos para la realización de eventos y publicidad de nuestros productos. El porcentaje del 10% en reclamos, corresponde a las solicitudes de los clientes externos relacionada con la calidad y presentación de nuestros productos. Con estos resultados en las PQRS, la ciudadanía muestra una confianza inicial en el sistema.

De las 147 PQRS, recibidas durante el primer trimestre de 2025, se evidencia que del 100% (147), fueron contestadas en términos de Ley el 94%, y fuera de términos el 6%.

7. CONCLUSIONES

Se observa en términos generales que el mayor porcentaje de respuesta están dentro de los términos para los usuarios que lo solicitaron.

Por lo anterior, se concluye que la Secretaría General y Jurídica ha establecido un canal de comunicación adecuado con las diferentes dependencias de la empresa con el ánimo de proyectar una mejora continua en materia de atención a las PQRS y que con fidelización que demos a la utilización del software de gestión documental Orfeo se podrá garantizar el 100% de atención a las PQRS dentro de los términos de Ley. Además de contar con un adecuado flujo de información tanto interno como externo, logrando una mejor interacción con la ciudadanía; no obstante, se recomienda seguir fortaleciendo este canal de comunicación para que se convierta en una fortaleza institucional con el apoyo de todas las áreas.

8. RECOMENDACIONES

Se pide a la Gerencia General y los Subgerentes de Área, enfatizar en el cumplimiento y el compromiso de todos los servidores públicos de la Industria de



Licores del Valle, en conocer, orientar y usar el Software de Gestión Documental-Orfeo y generar todos los documentos oficiales a través de él. Esta intención busca el cumplimiento de la normatividad, la transparencia y el crecimiento institucional.

Se recomienda, tener en cuenta el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos; reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012: *"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"*.

9. FORTALEZA

Se evidencia que la ventanilla única en la Industria de Licores del Valle; tiene las herramientas y la información necesaria para su instalación completa y buen funcionamiento; se cuenta con la implementación del software de gestión documental-Orfeo, para el control de los tiempos de respuesta especialmente de las PQRS, radicadas.

Se actualizó el formulario electrónico dispuestos en la página Web, a través del link "Atención al Ciudadano/PQRS." Que ofrece otra alternativa para la atención de las PQRS, emitiendo el radicado en línea.


ANDRES FELIPE GAVIRIA GONZALEZ
Secretario General y Jurídico

Elaboró: Olga Nelly Davila Acosta, Profesional Universitario IV- Gestión Documental