



## 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 segundo 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 segundo semestre de 2025, de acuerdo a la información reportada por las diferentes áreas, se radicaron **203** PQRS, a través del Sistema de Gestión Documental-Orfeo de Ventanilla Única, correo electrónico Institucional, Página web y buzón de sugerencia:



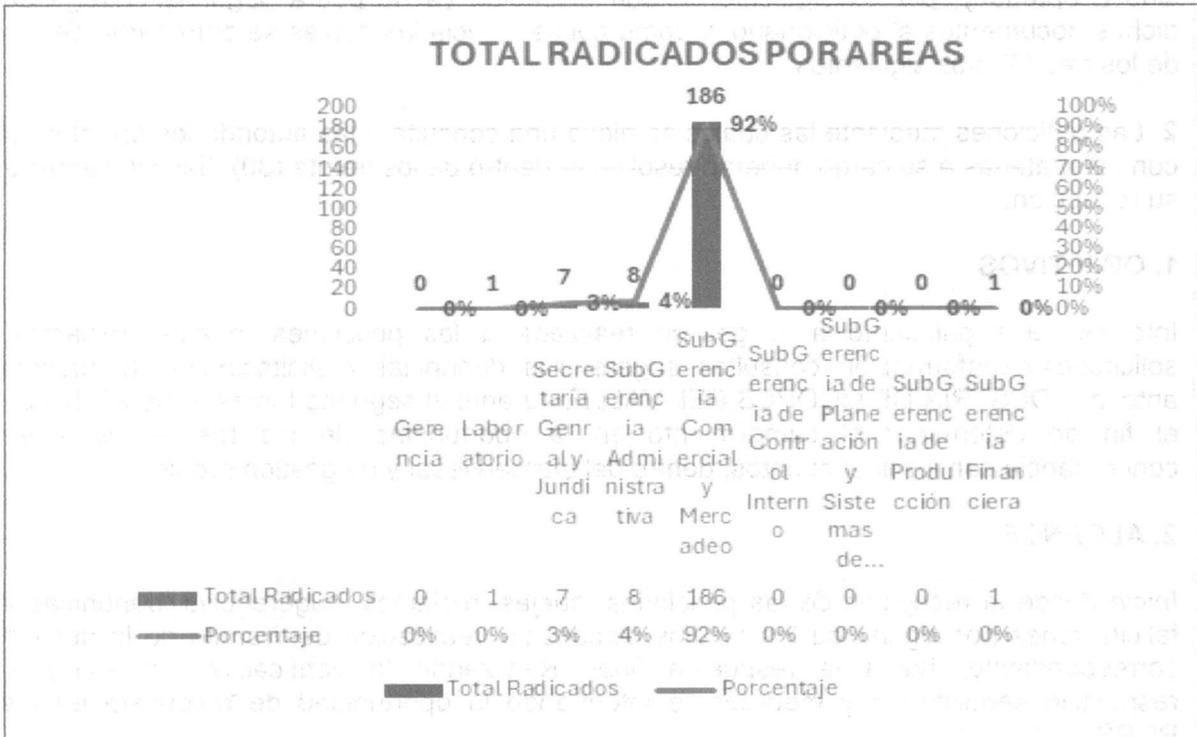
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
VENTANILLA ÚNICA	32	16%
CORREO ELECTRONICO	156	77%
PÁGINA WEB-CONTACTENOS	15	7%
BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL	203	100%

#### 4. GRAFICAS POR SUBGERENCIAS

Todas las Subgerencias están sujetas a recibir y a dar respuesta dentro de los términos de ley 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, está permitiendo centralizar y estandarizar el procedimiento de recepción y respuesta a las PQRS, dentro de los términos de Ley.

SUBGERENCIAS	CANTIDAD
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	08
SUBGERENCIA DE PRODUCCION	0
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE MERCADEO	186
SUBGERENCIA DE CONTROL INTERNO	0
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	0
SECRETARIA GENERAL Y JURIDICA	7
SUBGERENCIA FINANCIERA	1
GERENCIA GENERAL	0
LABORATORIO	1

#### INFORME PQRS POR AREAS SEGUNDO 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 186 que han sido atendidas en el segundo 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; También, se observa 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 realizar sus eventos y festividades.

En segundo lugar, se encuentra la Subgerencia Administrativa con 08 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 Secretaría General y Jurídica con 07 PQRS atendidas durante el segundo trimestre de 2025. La Secretaría General y Jurídica es la encargada de acuerdo a la función del área de coordinar para dar cumplimiento a todas las PQRS dentro de los términos exigidos por la noma.

La Subgerencia de Producción, Control Interno, laboratorio 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	99%
RESPUESTA EN TRÁMITE	0%
RESPUESTA EXTEMPORANEA	1%
VENCIDO SIN RESPUESTA	0%

**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA**

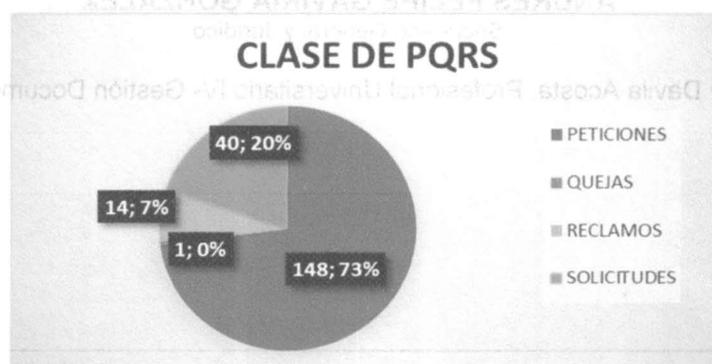


Las PQRS, recibidas en el segundo trimestre de 2025, han sido gestionadas y atendidas en su gran mayoría dentro del tiempo establecido por la Ley, mostrando así el compromiso con la reglamentación vigente y el control a través del software para dar respuesta oportuna, lo que ha permitido un mejoramiento notable.

**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	148
QUEJAS	1
RECLAMOS	14
SOLICITUDES	40



Gráfica clase de PQRS recibidas durante el segundo trimestre 2025.



Del total de las PQRS, recibidas en el segundo trimestre de 2025, se observó que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos por el tipo de PETICIONES representaron el 73%, de participación; se puede inferir que el número de las mismas han disminuido y que las solicitudes han aumentado a un 20% 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 7% 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 203 PQRS, recibidas durante el segundo trimestre de 2025, se evidencia que del 100% (203), fueron contestadas en términos de Ley el 99%, y fuera de términos el 1%.

## 7. CONCLUSIONES

Se observa en términos generales que el 99% de respuesta fueron dentro de los términos para los usuarios que lo solicitaron.

Por lo anterior, se concluye que la Secretaría General y Jurídica ha establecido un control eficiente con la recepción y respuestas de las comunicaciones oficiales, radicadas y despachadas desde las diferentes dependencias de la empresa, lo que ha proyectado una mejora continua en materia de atención a las PQRS. Además, el trabajo permanente en la atención y reinducción para la utilización del software de gestión documental Orfeo, lo que ha permitido en un porcentaje satisfactorio la atención a las PQRS dentro de los términos de Ley. también, contar con un adecuado flujo de información tanto interno como externo, logrando una mejor interacción con la ciudadanía.

## 8. RECOMENDACIONES

Se reitera la solicitud 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.

no obstante, se recomienda seguir fortaleciendo los canales de comunicación desde la alta gerencia para que se convierta en una fortaleza institucional con el apoyo de todas las áreas.

## 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, y la plantilla del radicado en línea a través del link "Atención al Ciudadano/PQRS." Que ofrece otra alternativa para la atención de las PQRS.

**ANDRES FELIPE GAVIRIA GONZALEZ**  
Secretario General y Jurídico

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