

INTRODUCCIÓN

La Industria de Licores del Valle, establece a través de sus manuales procedimientos, instructivos, los mecanismos de recepción y atención de las Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes-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) 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

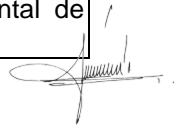
Informar el seguimiento a la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, denuncias y felicitaciones interpuestas ante la INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE, durante el cuarto trimestre de 2024, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad 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 cuarto trimestre de 2024, de acuerdo a la información reportada por las áreas, se radicaron ciento treinta y siete (137) PQRS, a través del Sistema de Gestión Documental de Ventanilla Única, el correo electrónico Institucional, la Página web y el buzón de sugerencia:



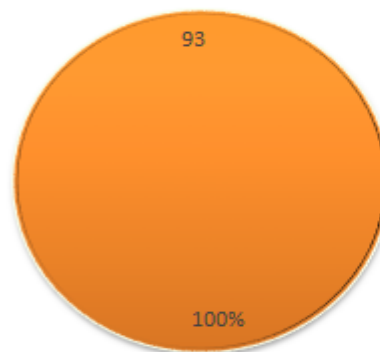
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
VENTANILLA ÚNICA	43	46%
CORREO ELECTRONICO	40	43%
PÁGINA WEB-CONTACTENOS	10	11%
BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL	93	100%

PQRS ATENDIDAS POR SUBGERENCIAS

Todas las Subgerencias están sujetas a recibir y a dar respuesta dentro de 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-Ventanilla Única, se busca centralizar y estandarizar el procedimiento de recepción y respuesta a las PQRS.

SUBGERENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0
SUBGERENCIA DE PRODUCCION	0	0
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE MERCADEO	93	100
SUBGERENCIA DE CONTROL INTERNO	0	0
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	0	0
SECRETARIA GENERAL Y JURIDICA	0	0
SUBGERENCIA FINANCIERA	0	0
GERENCIA GENERAL	0	0

PQRS ATENDIDAS POR AREAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE 2024



- SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
- SUBGERENCIA DE PRODUCCION
- SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE MERCADEO
- SUBGERENCIA DE CONTROL INTERNO
- SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN
- SECRETARIA GENERAL Y JURIDICA
- SUBGERENCIA FINANCIERA

Al analizar la gráfica de PQRS atendidas por áreas, se pudo apreciar que el presente periodo todas las PQRS, fueron recibidas para la Subgerencia Comercial y de Mercadeo con noventa y tres (93)

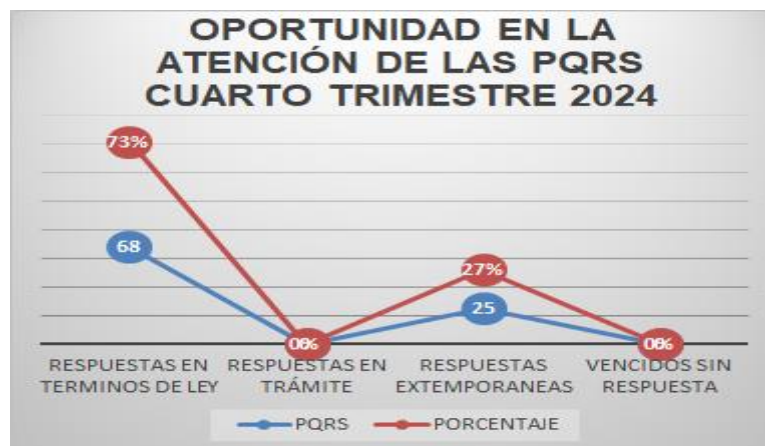
PQRS, que corresponde al 100% de las radicadas en el cuarto trimestre de 2024. Se evidencia que es el área más susceptible por ser la encargada directa de relacionarse con nuestros distribuidores de los productos; ellos, son el medio de comunicación directa con el cliente final consumidor de nuestros productos; 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 la empresa, las peticiones, quejas y reclamos que requieran los clientes, organizaciones, alcaldías y consumidores locales y de los diferentes municipios del Valle del cauca, que ejecutan eventos y festividades o que tienen sus negocios de expendio de licores especialmente por ser este periodo el tiempo decembrina.

La Subgerencia de Producción, la Gerencia General, Control Interno, Financiero, Administrativo y Planeación no recibieron PQRS en este trimestre.

En términos generales se puede concluir que se da una buena atención a los requerimientos y necesidades de los clientes.

5. OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS A LAS PQRS.

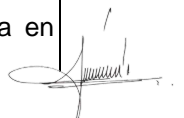
TÉRMINOS DE RESPUESTAS	PQRS	PORCENTAJE
RESPUESTAS EN TERMINOS DE LEY	68	73
RESPUESTAS EN TRÁMITE	0	0
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	25	27
VENCIDOS SIN RESPUESTA	0	0



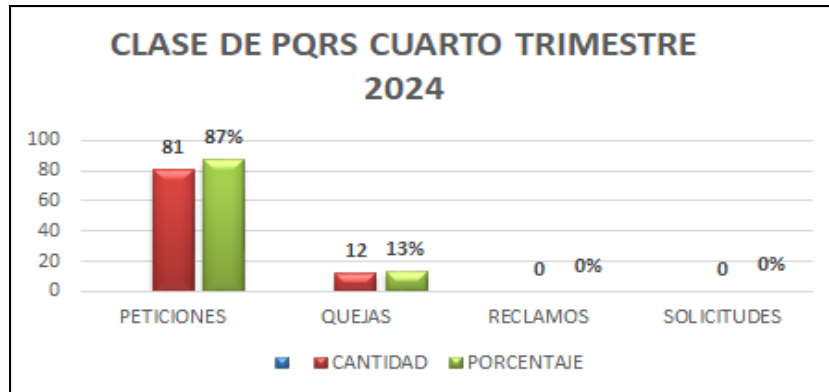
Las PQRS, recibidas en el cuarto trimestre de 2024, fueron gestionadas o atendidas en su mayoría dentro de los tiempos establecidos por la Ley, y un 27% en tiempo extemporáneo. Lo que da lugar a seguir estableciendo mecanismos internos que afiancen el compromiso con la reglamentación vigente y la buena comunicación, en búsqueda de un mejoramiento continuo.

6. TIPO DE PQRS

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



CLASE DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	81	87
QUEJAS	12	13
RECLAMOS	0	0
SOLICITUDES	0	0



Del total de las PQRS, recibidas en el cuarto trimestre de 2024, se observa que el 87% fueron Peticiones para participar en eventos y festividades y el 13% por quejas de nuestros productos interpuestas por los ciudadanos o clientes, el 0% en solicitudes y el 0% por Reclamos.

De las noventa y tres (93) PQRS, recibidas durante el cuarto trimestre de 2024, se evidencia que del 100% (93), fueron contestadas así: En términos de Ley el 73%, extemporáneas el 27%.

7. CONCLUSIONES

Se inicio con el desarrollo e implementación de un nuevo software de gestión documental-Orfeo que establezca los tiempos de respuesta, el usuario al cual le es asignado la PQRS con su radicado y se tenga un control eficiente para evitar dar la respuesta en tiempo extemporáneo.

Por lo anterior, el Secretario General y Jurídico, La profesional de Gestión Documental en conjunto con la Subgerencia Administrativa y el Jefe de Sistemas, realizaron un cronograma de capacitación e inducción especialmente al funcionario de Ventanilla Única a los usuarios de todas las áreas, al personal de sistemas que prestan el apoyo en la operatividad del software, además, de realizaron pruebas pilotos que permitan identificar falencias que afecten la atención de las PQRS.

Se inició la radicación y atención de las PQRS y demás comunicaciones oficiales que genere o reciba la empresa a partir del dos (02) de enero de 2025 con el software de gestión documental-Orfeo.

8. RECOMENDACIONES

Se requiere del apoyo de la alta Gerencia y los Subgerentes de Área, para que todos los usuarios se capaciten e implementen el uso del software y se enfatice en el cumplimiento y el compromiso de todos como servidores públicos de la Industria de Licores del Valle, para la atender dentro de los términos establecidos, cualquier petición, queja, reclamo y solicitud que sea recibida a través de los diferentes medios con los que cuenta la Industria de Licores del Valle, y así, dar cumplimiento de la normatividad, la transparencia y el fortalecimiento institucional.

 INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE	INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE 2024	Fecha 22 de enero de 2025
		Página 5 de 5

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 parametrizó el software de gestión documental-Orfeo, para recibir todas las comunicaciones oficiales que sean interpuestas por cualquiera de los medios de recepción con los que cuenta la empresa y se centralicen a través de la ventanilla única; para garantizar el normal funcionamiento y recepción de las PQRS y la gestión de las mismas dentro de los términos de Ley.



ANDRES FELIPE GAVIRIA GONZÁLEZ
Secretario General y Jurídico

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