

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) 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

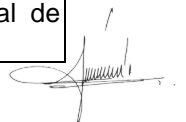
Informar el seguimiento a la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, denuncias y felicitaciones interpuestas ante la INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE, durante el tercer trimestre de 2024, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad 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 tercer 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:



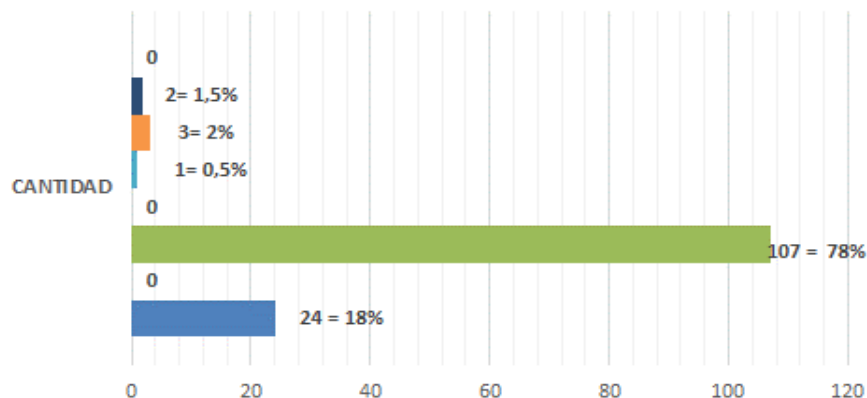
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
VENTANILLA ÚNICA	67	49%
CORREO ELECTRONICO	62	45%
PÁGINA WEB-CONTACTENOS	8	6%
BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL	137	100%

GRAFICAS 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	24	18
SUBGERENCIA DE PRODUCCION	0	0
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE MERCADEO	107	78
SUBGERENCIA DE CONTROL INTERNO	0	0
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	1	0,5
SECRETARIA GENERAL Y JURIDICA	3	2
SUBGERENCIA FINANCIERA	2	1,5
GERENCIA GENERAL	0	0

RECEPCIÓN DE PQRS POR AREAS



Al analizar la gráfica de recepción de PQRS, se pudo apreciar que el mayor número de PQRS, fueron recibidas para la Subgerencia Comercial y de Mercadeo con ciento siete (107) PQRS, que corresponde al 78% de las que se han atendido en el tercer 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 solicitudes, peticiones y reclamos que requieran los clientes, organizaciones, alcaldías y consumidores locales y de los diferentes municipios del Valle del Cauca, que atienden los eventos y festividades o que tienen sus negocios de expendio de licores.

En segundo lugar, se encuentra la Subgerencia Administrativa con veinticuatro (24) PQRS, con un porcentaje del 18% de (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., trabajadores, extrabajadores y jubilados de la empresa.

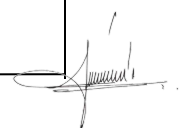
En tercer lugar, tenemos la Secretaría General y Jurídica, con tres (03) PQRS, que corresponde al 2%, atendidas durante el tercer trimestre de 2024, Subgerencia que se encarga de los temas contractuales y jurídicos de la empresa.

La Subgerencia de Producción, la Gerencia General y Control Interno no recibieron PQRS en este trimestre. La Subgerencia Financiera y la Subgerencia de Planeación y Sistemas de Gestión, presentan un bajo número de PQRS recibidas, una con (2) con un 1,5% y la otra con (01) con un 0,5%, durante el tercer trimestre de 2024.

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 TÉRMINOS DE LEY	104	78
RESPUESTAS EN TRÁMITE	0	0
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	33	24
VENCIDOS SIN RESPUESTA	0	0

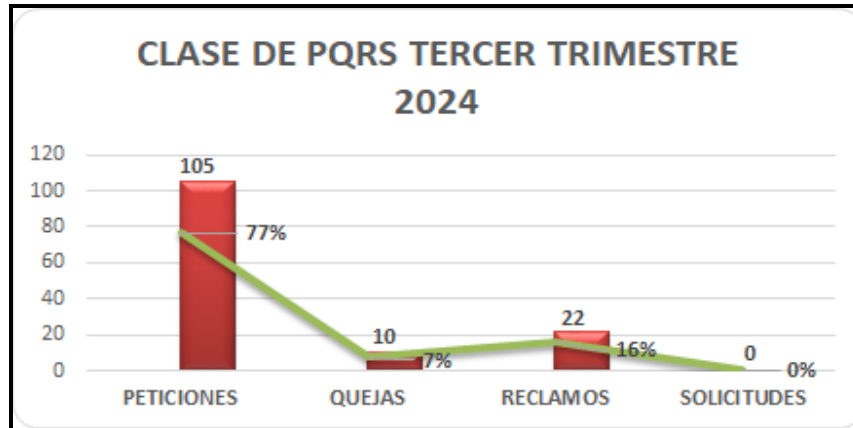



Las PQRS, recibidas en el tercer trimestre de 2024, fueron gestionadas o atendidas en su mayoría dentro de los tiempos establecidos por la Ley, y un 24% en tiempo extemporáneo. Lo que da lugar a seguir estableciendo mecanismos internos que afiancen el compromiso con la reglamentación vigente y la buena 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	105	77
QUEJAS	10	7
RECLAMOS	22	16
SOLICITUDES	0	0



Del total de las PQRS, recibidas en el tercer trimestre de 2024, se observa que el 77% fueron Peticiones para participar en eventos o festividades y el 7% por quejas de nuestros productos interpuestas por los ciudadanos o clientes, el 0% en solicitudes y el 16% por Reclamos relacionados con nuestros productos.

De las ciento treinta y siete (137) PQRS, recibidas durante el tercer trimestre de 2024, se evidencia que del 100% (137), fueron contestadas así: En términos de Ley el 78%, extemporáneas el 24%.

7. CONCLUSIONES

Se hace necesario adquirir un nuevo software de gestión documental que permita establecer los tiempos de respuesta y que sea visible a los gestores para garantizar que las respuestas a las PQRS se realicen dentro de los términos de Ley.

Por lo anterior, el Secretario General y Jurídico en conjunto con la Subgerencia Administrativa sección Sistemas, realizará cotizaciones de actualización o de un nuevo software de gestión documental que permita llevar el control de las PQRS radicadas por los diferentes medios con los que cuenta la empresa (Ventanilla única, correo institucional, página web etc.) y presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para la aprobación e iniciar los trámites de contratación, implementación, y capacitación a usuarios, con miras de minimizar los tiempos extemporáneos y buscar canales de comunicación más adecuados con las diferentes

dependencias de la empresa con el ánimo de proyectar una mejora continua en materia de atención a las PQRS.

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 solicita a la Gerencia General y los Subgerentes de Área, enfatizar el cumplimiento y el compromiso de todos los 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, para dar cumplimiento de la normatividad, la transparencia y el fortalecimiento 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 un mejoramiento en la atención de las PQRS, utilizando los medios de recepción, como la ventanilla única, el correo institucional, la página web, la línea 018000 herramientas que garantizan el normal funcionamiento y recepción de las PQRS y la necesidad del área en actualizar el software actual de gestión documental o adquirir uno nuevo, que garantice la atención en un 100% dentro de los términos de Ley.



ANDRES FELIPE GAVIRIA GONZÁLEZ
Secretario General y Jurídico

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