

140.38.02.02

**Palmira, Enero 30 del 2025**

**Informe de seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Segundo Semestre 2024.**

**OBJETIVO:**

Evaluar el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Industria de Licores del Valle – PQRSF, su eficacia frente a los objetivos de control social, acceso a la información, satisfacción de los grupos de valor con el servicio e informar sus resultados a la Gerencia General y a los procesos responsables para las decisiones y medidas de mejoramiento correspondientes.

**ALCANCE:**

El presente seguimiento se realizó a las Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre Junio a Diciembre 2024.

**CRITERIOS:**

Constitución Política, Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular. Ley 1474 de 2011 Art. 76 impone el deber a las oficinas de control interno, de vigilar la atención de las PQRSF y presentar informes semestrales al particular. Ley Estatutaria 1755 /2015 regulatoria del derecho fundamental de Petición. Ley 962 de 2005 Art. 6 inciso 3, sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos. Artículo 11 (literal h) de la Ley 1712 de 2014.

**METODOLOGIA:**

El presente documento busca mediante un análisis de los datos suministrados, brindar información detallada sobre el tratamiento las PQRSDf recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias. La información (base de datos de PQRSDf) fue suministrada por la Secretaría General y Jurídica, quien gestiona requerimiento de información administrativa de los usuarios y la Subgerencia Comercial y de Mercadeo el responsable de atender inquietudes de los usuarios de nuestros productos de comercialización; con base en el informe consolidado de peticiones con corte al 31 de Diciembre del 2024. Se toma una muestra de la gestión de las PQRSDf, que ha recibido la

ILV, a través de los canales y que se gestiona y controla el proceso que lidera la Secretaría General y Jurídica.

**CANALES DE ATENCION:** En la entidad se identifica que tienen destinado para la gestión de PQRSD seis (6) canales, los cuales fueron objetos de evaluación, con la finalidad de identificar su operatividad y funcionalidad en la ILV.

### **BUZON DE PQRSDF**

Se cuenta con 2 buzones ubicados uno en la recepción y otro en la entrada del casino, en los cuales se encuentran disponibles para la recepción de PQRSDF y encuestas de satisfacción de cliente interno.

Se identifica que la ILV cuenta con un procedimiento para gestionar este canal de recepción PQRSDF, el cual no es de uso regular por los usuarios o partes interesadas.

### **VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA**

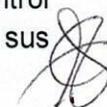
En esta ventanilla se radican las solicitudes presentadas por los usuarios y los clientes internos, así como las PQRSDF recibidas a través de correos electrónicos y presenciales, una vez radicadas el funcionario de ventanilla única realiza el direccionamiento y distribución al área competente.

Se evidencia que la funcionalidad de este canal de atención garantiza de manera razonable la recepción y direccionamiento de las PQRSDF a los responsables de gestionar y dar respuesta de manera oportuna como de fondo en la calidad de la información.

### **CORREO INSTITUCIONAL**

Se tiene a disposición un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad en el pie de página, [ilv@ilvalle.com.co](mailto:ilv@ilvalle.com.co), allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRSDF que el ciudadano necesite exponer ante la ILV, este correo es atendido por el área de gestión documental, quien radica y direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva.

Adicionalmente en la página web se encuentra un correo del distribuidor [servicioalcliente@disblanco.co](mailto:servicioalcliente@disblanco.co) para este mismo fin de atender quejas y reclamos de los clientes. Como se identifica la página de la ILV tiene 2 canales virtuales para atender las PQRSDF, la ILV carece de información producto de un análisis y de la gestión a estas peticiones de los clientes por parte distribuidor por lo que es pertinente reiterar lo recomendado en que se le haga seguimiento a la gestión realizada por la empresa; como también se insiste en lo ya expresado en otras oportunidades en la debilidad de este control por la posible materialización de un riesgo de imagen de la empresa (marca), ante sus





clientes y partes interesadas, en la satisfacción de los productos y servicios que le suministra la ILV.

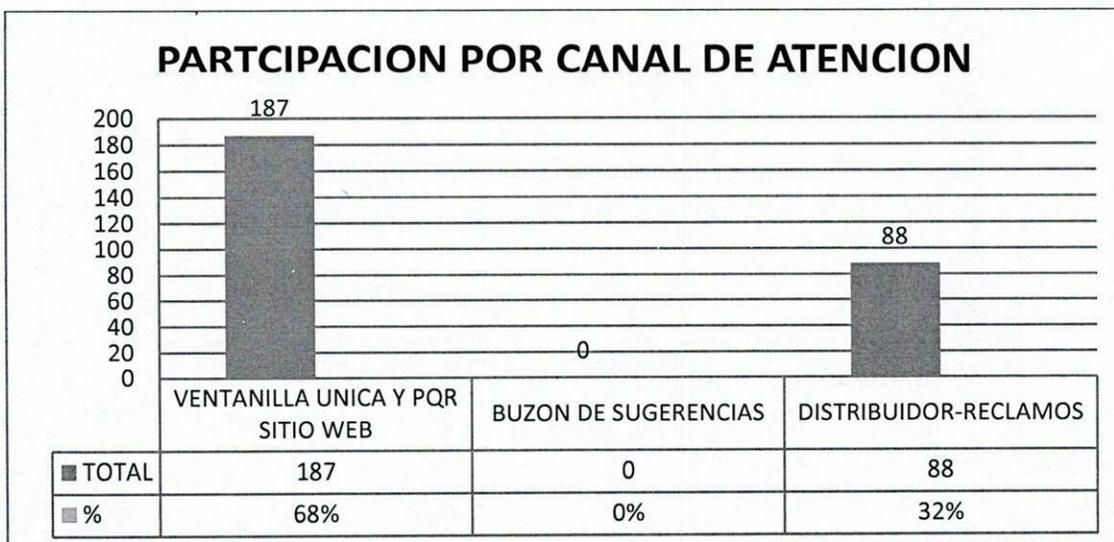
### ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se recibieron llamadas a través de las líneas telefónicas: 6026836300 ext. 6425, y está a disposición según lo publicado en la página web de la ILV, la línea celular 3104083959 y 018000933922, a través de este medio se da respuesta inmediata (atención de quejas y reclamos de producto), estas líneas son atendidas por la subgerencia comercial y de mercadeo direccionando las llamadas al área que corresponda.

### CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES

La ILV cuenta con una página web [www.ilvalle.com.co](http://www.ilvalle.com.co) con un link que les permite a los clientes presentar peticiones, solicitudes, quejas y reclamos, y también cuenta con redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter, TikTok). El plan de mercadeo se ha orientado a la comunicación de las marcas con la estrategia digital y gestión de la comunicación (manejo de la reputación) ya que es una vía de comunicación directa de los consumidores con las marcas, en estas redes sociales los consumidores pueden expresar sus experiencias positivas y/o negativas.

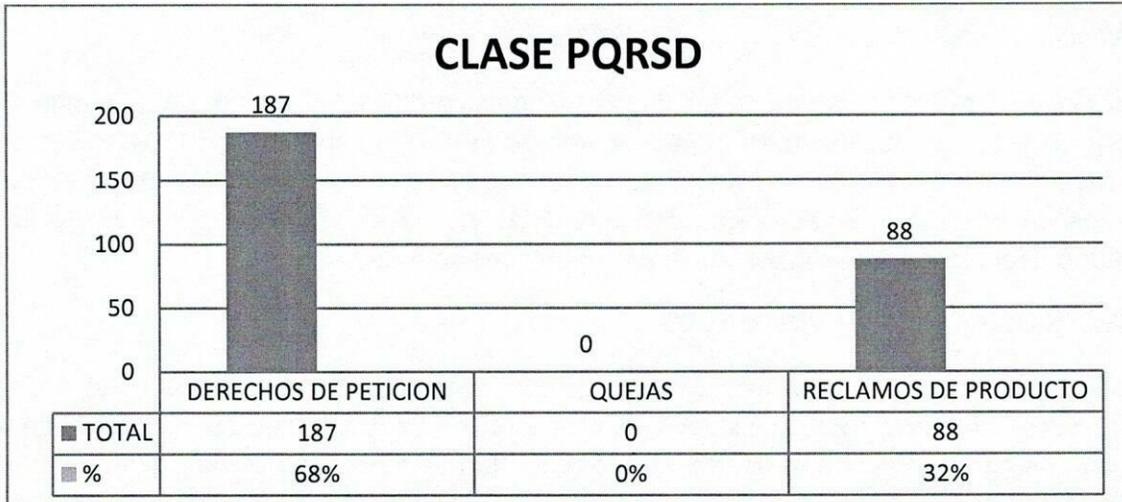
Se tiene diseñado un indicador de tiempos y respuesta a quejas y reclamos que es monitoreado por la subgerencia comercial y de mercadeo con corte a Diciembre 31 del 2024, que tiene como resultado promedio 7,2 días, resultado por debajo de la meta del indicador de 9 días.



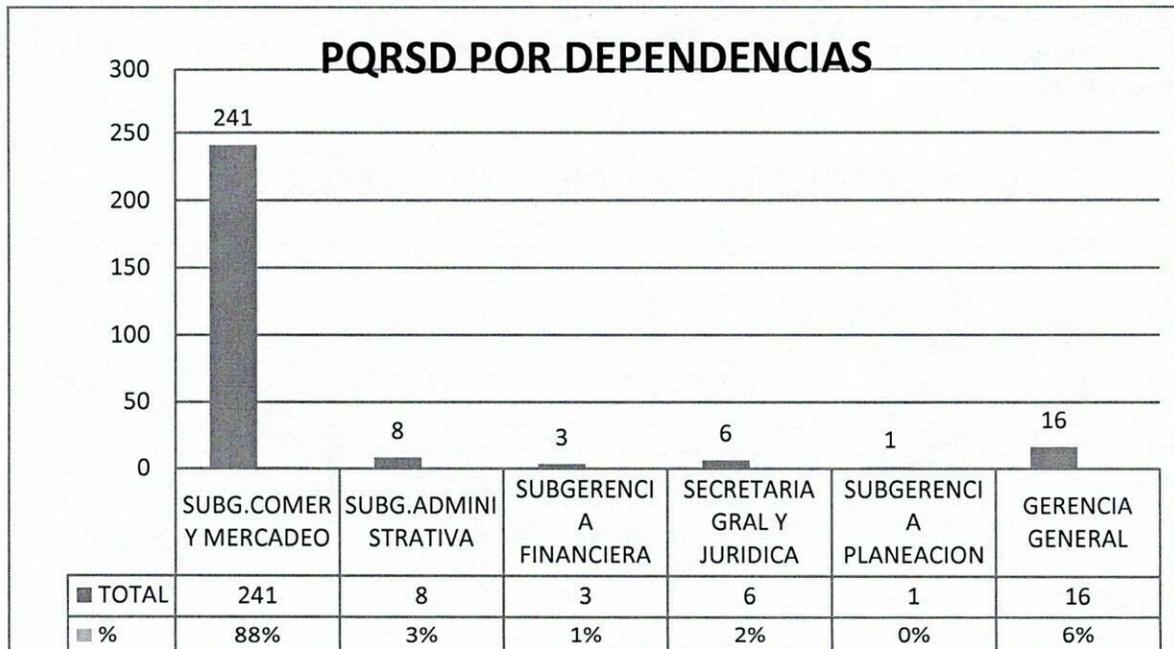
El canal más utilizado en el segundo semestre 2024 por los clientes o partes interesadas, es la atención ventanilla única y sitio web con 187 PQRSDf registradas que representan el



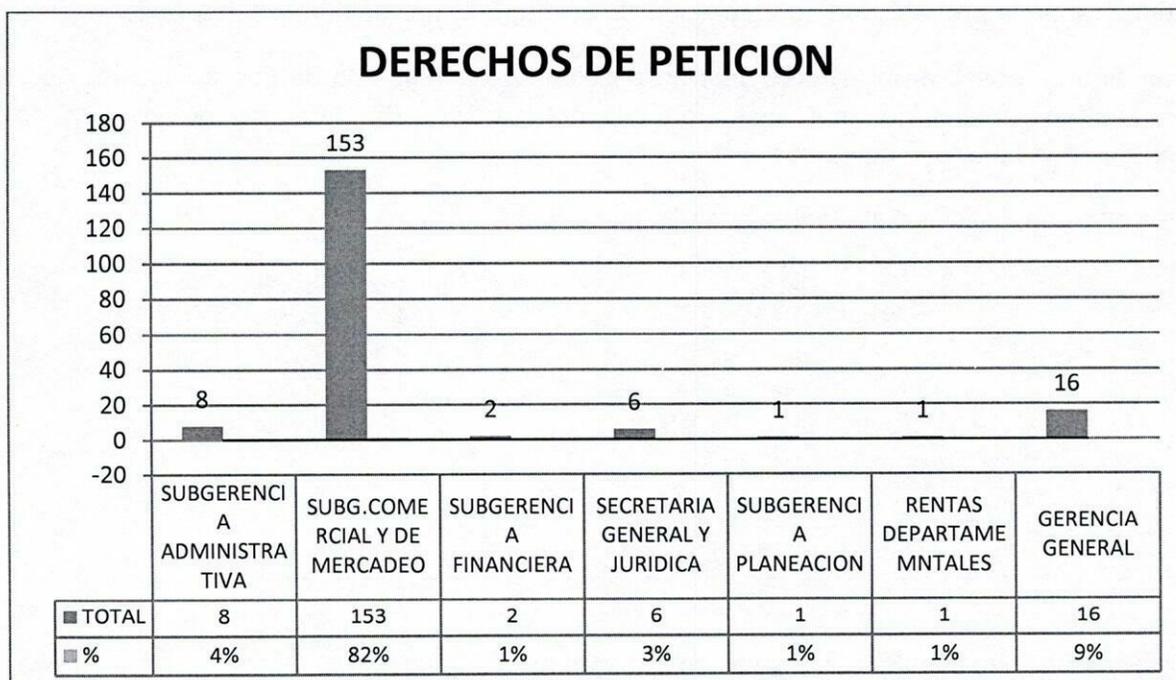
(68%), seguido reclamos a través del distribuidor con 88 solicitudes (32%). El canal menos frecuente es el buzón de sugerencias con 0 solicitudes.



Del total PQRSD gestionadas en el segundo semestre 2024, las clases de solicitudes de información que más se recibieron y fueron atendidas en su orden son; los derechos de petición (187 solicitudes con 68% participación), luego los reclamos de producto (88 solicitudes con 32% participación).



De los (275) solicitudes radicadas en el segundo semestre 2024, se direccionaron a la Subgerencia Comercial y de Mercadeo (241) que representan el 88%, a la Gerencia General (16) que representan 6%, a la Subgerencia Administrativa (8) que representa 3%, la Secretaria General y Jurídica (6) que representa el 2%.



De los (187) derechos de petición recibidos en el segundo semestre 2024, se direccionaron a la Subgerencia Comercial y de Mercadeo (153) que representan 82%, la Gerencia General (16) que representa 9%, Subgerencia Administrativa (8) que representa 4%, Secretaria General y Jurídica (6) que representa el 3% y demás subgerencias Planeación y Financiera con (4) derechos de petición.

Para este segundo semestre del 2024 durante el proceso de seguimiento realizado a la actividad de respuesta de los derechos de petición se solicitó la información a la secretaria general y jurídica, la cual suministro los cuadros control en Excel del segundo semestre 2024 donde se tiene clasificado (derechos de petición administrativos – derechos de petición apoyo de eventos), estos contienen la información necesaria para realizar la evaluación a este mecanismo de control. Al realizar la evaluación de este control **se continúa observando debilidad a la gestión y control de las PQRSDF ya que se evidencian contestaciones de manera extemporánea** aumentando la probabilidad de materialización del riesgo de legalidad, al no contestar dentro de los términos legales (15 días), lo cual expone a la ILV aun desgaste administrativo de atender tutelas como también a posibles daños antijurídicos y a los servidores públicos de afrontar sanciones de



instancias administrativas o judiciales. En este semestre se evidenciaron (20) contestaciones extemporáneas en los derechos de petición de tipo administrativo.

Para los derechos de petición solicitando apoyo de eventos se evidenció la misma cantidad (20) derechos de petición que se contestaron de manera extemporánea (>15 días) aumentando la probabilidad de afectación de la imagen y marca con el consumidor final.

También se observaron (4) derechos de petición no contestados de tipo administrativo y con materialización de este riesgo de incumplimiento y (5) derechos de petición no contestados de apoyo de eventos.

### Derechos de Petición Sin Contestar (Administrativos)

Fecha de radicado Secretaría Jurídica	Número de radicación ILV	Nombres y apellidos del Peticionario	Pretensión	No. Consecutivo de salida	Fecha de salida	Tiempo de Contestación	Termino Legal	Observaciones	Responsable
<b>SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>									
01/08/2024	Correo electronico	Liliana Rodriguez Rengifo	Impuestos y renta de la Gobernación del Valle, Solicitud libro contable, contratos obra, declaraciones a la seguridad			0			Davin Monzon
05/08/2024	Correo electronico	Hernan Gomez Mejia	Solicitud de implementación Supra Reciclaje			0			Paula A. Mondragon - jaim e rivera
26/08/2024	300-1-00002362	Luz Estrella Gutierrez Echeverri	Se informe cual es la politica de la administración devolución de los recursos sacados del fondo de pensiones y las medidas para destinar recursos adicionales adicho fondo, etc			0			Financiero-David Fernando Monzon Rodriguez
10/09/2024	300-1-000002072	Lilianan Jaramillo Arango	Solicitud de datos del Distribuidor			0			Julian Dorado

### Derechos de Petición Sin Contestar (solicitud de apoyo- eventos)

Fecha de radicado Secretaría Jurídica	Número de radicación ILV	Nombres y apellidos del Peticionario	Pretensión	No. Consecutivo de salida	Fecha de salida	Tiempo de Contestación	Termino Legal	Observaciones	Responsable
<b>SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>									
08/09/2024	300-1-00001912	Johan Oswaldo Prado	Solicitud de apoyo Comercial						Julian Mauricio Dorado
09/09/2024	300-1-00001922	Andres M. Salazar S.	Solicitud de apoyo Comercial						Julian Mauricio Dorado
22/10/2024	300-1-00002818	Kevin Bolaños	Solicitud de apoyo Comercial						Julian Mauricio Dorado
08/11/2024	300-1-00003043	Frankín Torrez Cabrera	Solicitud de apoyo Comercial						Julian Mauricio Dorado
09/11/2024	300-1-00003028	Julian Andres Mosquera Peña	Solicitud de apoyo Comercial						Julian Mauricio Dorado

Referente a la administración y manejo del canal redes sociales para el segundo semestre se evidencia seguimiento por parte de la ILV mediante el contrato # 20240069 (Todo Facil SAS), se ejecutó la estrategia de contratar esta empresa especializada para que se encargara de garantizar la gestión de las cuentas en redes sociales lo cual incluye atención a las conversaciones con los usuarios en cada canal social (facebook, Instagram y Tik Tok), garantizar dentro del equipo técnico un community manager para la comunicación con las audiencias.



**Se reitera lo recomendado desde la Subgerencia de Control Interno dar utilidad a este insumo para análisis de la información recibida a través de las plataformas, igualmente evaluar la construcción de un indicador que permita medir la gestión que se realiza en los canales digitales (facebook -twitter- instagram- tik-tok).**

Es importante que la estadística de las PQRSDf recibidas en estos canales digitales y que se contienen en los informes mensuales del contratista, sean incluidas en el informe consolidado de PQRSDf cada semestre para generar una información consolidada que sea congruente con la realidad, actualmente no se está teniendo en cuenta.

Durante el proceso de seguimiento a las PQRSDf del semestre anterior, se identificó una debilidad respecto a los tiempos de respuesta a los clientes en los análisis del resultado por la incautación de licor que realiza la oficina de rentas departamentales. En el plan de mejoramiento se activó la acción de coordinar con la gobernación del valle a través del área de fiscalización con la Doctora Liliana Rodríguez (Subgerente Gestión de Fiscalización) el seguimiento a mejorar los tiempos de respuesta a la gestión del producto incautado de los clientes por parte de la oficina de rentas departamentales. Durante el segundo semestre no se presentaron más inconvenientes, de esta forma se garantizó razonablemente una mejor atención en este tipo de reclamos.

Dentro de los criterios establecidos por la normatividad vigente referente a la atención y divulgación de PQRSDf establece que la entidad debe realizar y publicar un informe consolidado de la gestión realizada a las PQRSDf, *se observó que este no está publicado* en la página web de la entidad con corte a Diciembre 31 del 2024. Debilidad por incumplimiento de la Ley 1712 del 2014 por la falta de publicación oportuna y completa de la información consolidada semestral de las PQRSDf en la página web.

**Derechos de petición**

- Informe PORS (xlsx) Julio - Diciembre de 2023
- Informe PORS (pdf) Julio - Diciembre de 2023
- Informe de seguimiento PORS segundo semestre 2022
- Informe PORS Julio - Diciembre de 2022
- Informe PORS Julio - Diciembre de 2022
- Informe PORS Enero - Junio 2022 PDF
- Circular - Derechos de petición 2022
- Informe resumen PORS 2021
- Informe PORS Julio - Diciembre 2021
- Informe PORS Enero - Junio 2021
- Informe PORS Julio - Diciembre 2019



**En los (2) informes** anteriores a este seguimiento, se recomienda revisar la caracterización del proceso de gestión de la comunicación pública en los temas concernientes a la atención de las PQRSDF se evidencia actividades del ciclo (PHVA) que se recomienda revisar y ajustar a la manera como se está ejecutando en la actualidad las actividades por los involucrados en este proceso, al igual que los procedimientos (CPR-024-03 Atención derecho de petición PQRS) y (ADP-026-02 Procedimiento de Comunicación Publica).

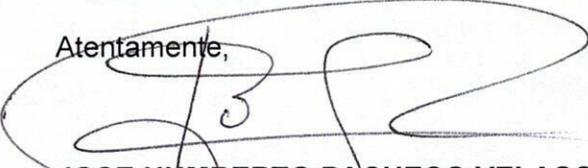
Bajo el enfoque de las líneas de defensa es primordial, que, del seguimiento realizado a esta gestión por la segunda línea de defensa, esta escale e informe a la línea estratégica su resultado, se identifica en el acta de comité de gestión y desempeño de diciembre 11, presento un informe con la finalidad de realizar un control y toma de decisiones pertinentes. Atendiendo así la recomendación efectuada en la evaluación anterior, actuación que se considera debe ser permanente en busca de alcanzar eficacia del control que garanticen de manera razonable de la operatividad en la gestión de PQRSDF

Durante el proceso evaluado se identificó una acción de mejora, donde la ILV adquiere una herramienta tecnológica para gestionar el proceso (de gestión documental) denominado Orfeo, ese considera que el control automático de este software puede conducir a minimizar la presencia de evento no deseado en el tratamiento de PQRSDF de dar respuesta fuera de los tiempos establecidos en la ley.

De acuerdo a lo observado, donde se materializa un riesgo de incumplimiento por las respuesta generadas de forma extemporánea (> a 15 días), al evaluar las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento que se tiene ante la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, se puede generar una alta probabilidad de incumplimiento al plan suscrito, por no ser eficaces las acciones adelantadas, pues no han logrado erradicar la causa que genera la presencia de este evento, con un posible impacto que conduce a afrontar un Proceso Administrativo Sancionatorio, ante ese ente de control.

El valor agregado que le brinda a la empresa este ejercicio auditor, es la evaluación de eficacia en la gestión del plan de mejoramiento que el impacto de las actividades planteadas cierre las brechas identificadas mediante el seguimiento y monitoreo permanente de la segunda línea de defensa.

Atentamente,

  
**JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO**  
Subgerente Control Interno ILV.

Elaboro y Proyecto: Jorge Ramos Montaña - Profesional Universitario V  
Julián Andrés Soto Q - Técnico IV