

PERIODO: VIGENCIA 2021

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 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 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 año 2021, 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, por alguno de los medios dispuestos, realización del trámite de la gestión correspondiente, hasta la respuesta final. Efectuando la verificación, haciendo el respectivo seguimiento y medición, e informando la oportunidad de respuesta en las PQRS.

3. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS

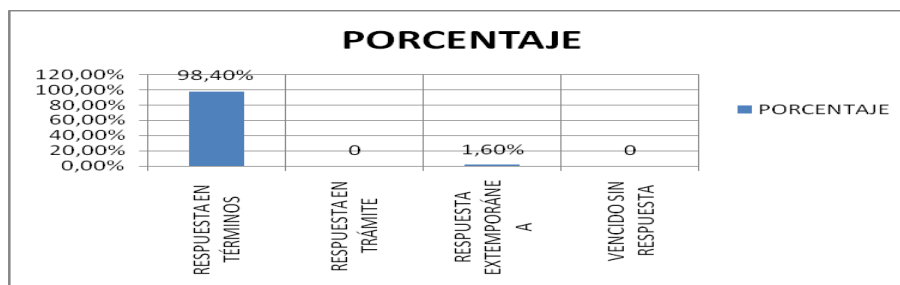
Durante la vigencia 2021 y de acuerdo a la información reportada por las áreas de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo y la Secretaría General y Jurídica, se radicaron **181** PQRS, a través del Sistema de Ventanilla Única, el correo electrónico Institucional, la Página web y el buzón de sugerencias:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
VENTANILLA ÚNICA	170	94%
CORREO ELECTRÓNICO	6	3,3%
PÁGINA WEB/CONTÁCTENOS/PQRS	5	2,7%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL	181	100%

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS

Las PQRS recibidas en la vigencia 2021, han sido gestionadas y atendidas en su mayoría dentro del tiempo estipulado, mostrando así el compromiso con la reglamentación vigente y la buena comunicación que se ha venido implementando como mejoramiento continuo en la Industria de Licores del Valle.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN (%)	PORCENTAJE
RESPUESTA EN TÉRMINOS	98,4%
RESPUESTA EN TRÁMITE	0
RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	1,6%
VENCIDO SIN RESPUESTA	0

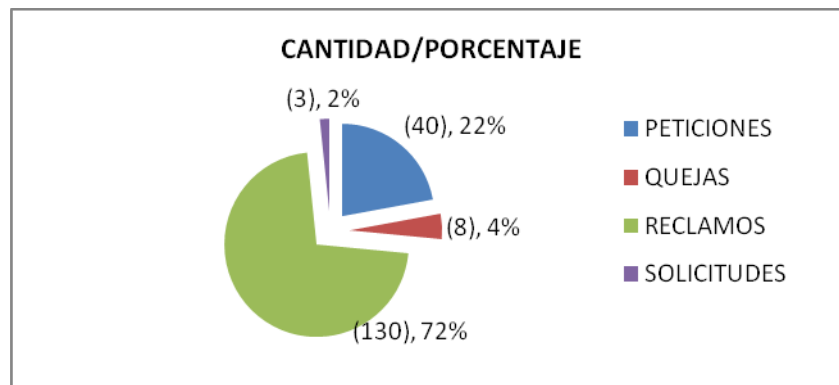


De las 181 PQRS, recibidas durante la vigencia 2021, se evidenciaron que el 98,4% (178), fueron respondidas en términos de Ley y se registran 1,6%(3) respuestas extemporáneas.

6. TIPO DE PQRS

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

CLASE DE PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	40
QUEJAS	8
RECLAMOS	130
SOLICITUDES	3



Gráfica clase de PQRS recibidas durante la vigencia 2021

Del total de las PQRS, recibidas en el año 2021, se observó que las interpuestas por los ciudadanos bajo el tipo de RECLAMOS representaron el 72%, 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 sobre nuestros productos. Al tener el porcentaje en el 22% de las PQRS tipo PETICIONES, la ciudadanía muestra mucha confianza en el sistema de PQRS.

7. CONCLUSIONES

Se observa de manera general que hubo cumplimiento del 98,4 % en los términos de respuesta oportuna a los usuarios que lo solicitaron. Se presentó incumplimiento del 1,6% en la no atención a tiempo de las PQRS.

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 en materia de atención a las PQRS y el fortalecimiento del sistema de ventanilla única y la página Web enmarcados en el ámbito de la información y comunicación, de esta manera contar con un adecuado flujo de información tanto interno como externo, logrando una mejor interacción con la ciudadanía; no obstante se recomienda seguir fortaleciendo estos canales de comunicación para que se convierta en una fortaleza institucional con el apoyo de todas las áreas.

8. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Alta dirección y los Subgerentes de Área, enfaticen en el cumplimiento y el compromiso de todos los servidores públicos de la Industria de Licores del Valle, en conocer, orientar y usar los diferentes canales para interponer una PQRS. Esta intención busca el cumplimiento de la normatividad, la transparencia y el crecimiento institucional.

Se debe 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”.

Se debe apoyar desde las diferentes subgerencias la atención oportuna de cada solicitud que realice la Secretaria General y Jurídica como apoyo a la respuesta oportuna de las PQRS.

9. FORTALEZA

Se evidencia que la Industria de Licores del Valle, cuenta con los medios suficientes para la atención de las PQRS, como son: La ventanilla única, contáctenos (ilv@ilvalle.Com), Página Web (atención al ciudadano/PQRS) Herramientas que permiten garantizar la buena atención al ciudadano.



FELIPE FUENTES SANÍN
Secretario General y Jurídico

Elaboró: Ondavila, Profesional Universitario IV- Gestión Documental