



**INDUSTRIA DE LICORES
DEL VALLE**
890.399.012 -0



140.38.02.02

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
PRIMER SEMESTRE 2025**

1. OBJETIVO

Objetivo General

Evaluar y analizar la gestión institucional en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el primer semestre de 2025, con el fin de identificar el cumplimiento de los términos legales establecidos, medir la eficiencia en los tiempos de respuesta y proponer mejoras en el sistema de atención al ciudadano.

Objetivos Específicos

Analizar los tiempos de respuesta de las PQRSD y su cumplimiento con la normatividad vigente

Evaluar la distribución de la carga de trabajo entre las diferentes dependencias

Identificar los canales de ingreso más utilizados por los ciudadanos

Determinar el estado actual de los trámites pendientes y las alertas por vencimiento

Proponer acciones de mejora para optimizar el servicio de atención ciudadana

2. ALCANCE

Este informe abarca el análisis de la gestión de PQRSD del **1 de enero al 30 de junio de 2025**, considerando:

Universo analizado: 355 solicitudes ciudadanas procesadas

Dependencias evaluadas: 9 áreas institucionales

Tipos documentales: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Canales de ingreso: Escritos físicos y medios electrónicos

Indicadores de gestión: Tiempos de respuesta, distribución por dependencias, estado de trámites

3. METODOLOGÍA

Fuente de Información

Los datos fueron extraídos del sistema ORFEO con corte al 30 de junio de 2025, garantizando la trazabilidad y veracidad de la información analizada.

Técnicas de Análisis





Análisis cuantitativo: Procesamiento estadístico de frecuencias y porcentajes

Análisis temporal: Evaluación de series de tiempo mensual

Análisis comparativo: Medición contra parámetros legales establecidos

Análisis de distribución: Evaluación de carga de trabajo por dependencias

Indicadores Evaluados

Tiempo promedio de respuesta

Porcentaje de cumplimiento de términos legales

Distribución porcentual por dependencias

Eficiencia en la gestión mensual

Canales de ingreso preferenciales

4. MARCO NORMATIVO Y CRITERIOS LEGALES

Normatividad Aplicable

Ley 1755 de 2015 - Derecho Fundamental de Petición:

Artículo 14: Término para resolver peticiones de interés general: **15 días hábiles**

Artículo 15: Término para resolver peticiones de interés particular: **15 días hábiles**

Artículo 16: Consultas sobre el estado de actuaciones administrativas: **10 días hábiles**

Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo:

Artículo 13: Derecho de petición de interés general

Artículo 14: Peticiones de información y documentos

Artículo 76: Términos para resolver

Decreto 1166 de 2016:

Reglamentación de la Ley 1755 de 2015

Procedimientos para la atención integral de PQRSD

Criterios de Evaluación

Oportunidad: Respuesta dentro de términos legales (≤ 15 días hábiles)

Eficacia: Resolución definitiva de la solicitud

Accesibilidad: Disponibilidad de múltiples canales de ingreso

Trazabilidad: Seguimiento completo del proceso.

5. RESULTADOS Y ANÁLISIS

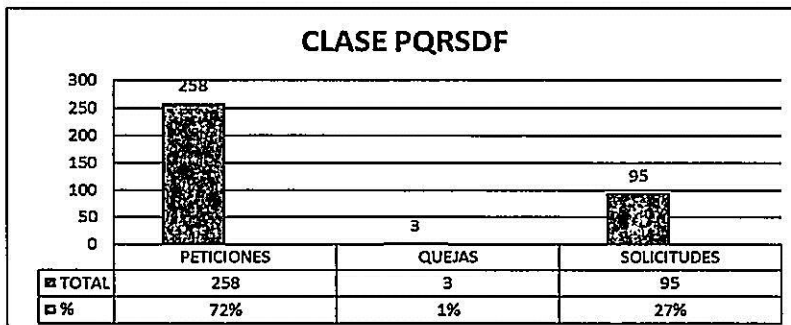
5.1 Volumen General de PQRSD

Total, de solicitudes procesadas: 355

Peticiones: 258 (73 %)

Solicitudes: 95 (26.6%)

Quejas: 2 (0.4%)



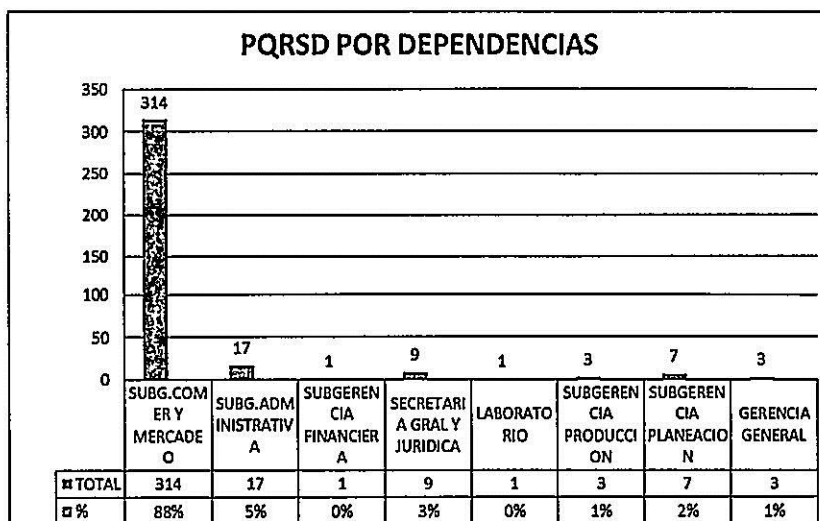
5.2 Distribución por Dependencias

La **Subgerencia Comercial y de Mercadeo** concentra el 88% de las solicitudes (314 casos), evidenciando su rol como principal punto de contacto ciudadano. Le siguen:

Subgerencia Administrativa: 17 casos (5%)

Secretaría General y Jurídica: 9 casos (3%)

Subgerencia de Planeación y Sistemas de Gestión: 7 casos (2%)



5.3 Análisis de Tiempos de Respuesta

Cumplimiento de términos legales (≤ 15 días):

313 solicitudes cumplieron términos: 88.17%

12 solicitudes con respuesta inmediata (0 días): 3.38%

12 solicitudes superaron 15 días: 3.38%

Concentración en días críticos:

Días 8-9: 83 solicitudes (23.38%) - Mayor concentración

Días 5-6: 74 solicitudes (20.84%)



Promedio estimado: 7.2 días hábiles

5.4 Evolución Mensual

Tendencia temporal:

Enero: 34 solicitudes finalizadas

Febrero: 66 solicitudes (pico máximo del trimestre)

Mayo: 92 solicitudes (pico del semestre)

Junio: 71 solicitudes

Total, semestre: 355 solicitudes finalizadas con 0 pendientes ni remitidas

5.5 Canales de Ingreso

Medios electrónicos: 203 solicitudes (57.18%)

Medios físicos (escritos): 152 solicitudes (42.82%)

5.6 Estado Actual de Gestión

Usuarios con carga de trabajo activa:

Vanessa Álzate Zuluaga: 39 radicados pendientes (17 en alerta, 8 próximos a vencer)

Lucy Yadira Huertas Moreno: 1 radicado pendiente (1 en alerta)

John Jairo Osorio Garzón: 1 radicado pendiente (1 próximo a vencer)

Marcela Aristizábal Vélez: 1 radicado pendiente (1 en alerta)

6. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Fortalezas Identificadas

Alto cumplimiento normativo: 88.17% de respuestas dentro de términos legales

Gestión eficiente: Promedio de 7.2 días, por debajo del límite legal

Cero acumulación: No hay solicitudes remitidas ni pendientes del período anterior

Diversificación de canales: Equilibrio entre medios físicos y electrónicos

Se identifica, que la alta gerencia en los comités de gestión y desempeño que adelanta dos veces al mes realiza seguimiento a la gestión de las PQRSD, al igual desde el área de la Secretaría General y Jurídica se está realizando el seguimiento de segunda línea de defensa de esta gestión.

Áreas de Mejora

Concentración excesiva: 87% de solicitudes en una sola dependencia

Alertas activas: 20 radicados en estado de alerta requieren atención inmediata

Distribución de carga: Desequilibrio en la asignación de casos por funcionario.

Referente a la administración y manejo del canal redes sociales para el primer semestre se evidencia seguimiento por parte de la ILV mediante el contrato #





2025000038 (P & P Marketing 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.

Durante el proceso evaluado se identificó una acción de mejora, ya implementada y funcionando que consiste en el uso de la herramienta tecnológica para gestionar el proceso (de gestión documental) denominado Orfeo, el cual ayuda al controlar y monitorear los tiempos de respuesta de las PQRSD que se radican al interior de la ILV por parte de los clientes y ciudadanos.

Dentro de los criterios establecidos por la normatividad vigente referente a la atención y divulgación de PQRSD establece que la entidad debe realizar y publicar un informe consolidado de la gestión realizada a las PQRSD, *se observó que este no está publicado* en la página web de la entidad con corte a junio 30 del 2025. Debilidad por incumplimiento de la Ley 1712 del 2014 por la falta de publicación oportuna y completa de la información consolidada semestral de las PQRSD en la página web.

6. CONCLUSIONES

La gestión de PQRSD durante el primer semestre de 2025 presenta un **desempeño satisfactorio** con un cumplimiento del 88.17% en términos legales. La ILV demuestra capacidad operativa para procesar 355 solicitudes con tiempos promedio de respuesta por debajo de los límites normativos.

Se observa una materialización del riesgo de cumplimiento con 12 solicitudes que superaron los 15 días de respuesta que como máximo establece la normatividad para atender las PQRSD de los interesados, representan el 3.38%; gestión que puede conducir con un posible impacto de atender procesos administrativos sancionatorios o disciplinarios ante las instancias respectivas.

La **Subgerencia Comercial y de Mercadeo** se consolida como el área de mayor interacción ciudadana, lo que refleja la naturaleza comercial y de servicio de la organización. La preferencia ciudadana por medios electrónicos (57.18%) evidencia la efectividad de la estrategia de digitalización.

Alertas identificadas:

39 radicados pendientes concentrados en un funcionario

20 casos en estado de alerta requieren atención inmediata



**INDUSTRIA DE LICORES
DEL VALLE**

890.399.012 -0



8. RECOMENDACIONES

Inmediatas (0-30 días)

Atender radicados en alerta: Priorizar los 20 casos en estado de alerta para evitar vencimientos

Redistribución de carga: Evaluar la asignación de casos para Vanessa Álzate Zuluaga (39 pendientes)

Seguimiento diario: Implementar monitoreo de vencimientos próximos

Se fortalezcan los controles para garantizar que las respuestas que se den a las partes interesadas estén dentro del termino fijado por la normatividad, según los criterios para gestionar las PQRSD.

Mediano plazo (1-3 meses)

Fortalecimiento institucional: Aumentar capacidad de respuesta en las Subgerencias (Comercial y de Mercadeo - Administrativa)

Estandarización de procesos: Documentar procedimientos para mantener eficiencia

Capacitación: Fortalecer competencias del equipo en gestión de PQRSD

Largo plazo (3-6 meses)

Sistema de alertas automáticas: Implementar notificaciones preventivas

Indicadores de calidad: Desarrollar métricas de satisfacción ciudadana

Digitalización completa: Promover el uso de canales electrónicos

Atentamente

JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO
Subgerente Control Interno ILV.

Elabora y Proyecto: Jorge Ramos Montaño - Profesional Universitario V
Julián Andrés Soto Q - Técnico IV