

 INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE	INFORMES TRIMESTRAL DE PQRS DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 22 de enero de 2026
		Página 1 de 6

PERIODO: CUARTO TRIMESTRE DE 2025

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 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) o 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 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 2025, 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 2025, de acuerdo a la información reportada por las diferentes áreas, se radicaron 139 PQRS, a través del Sistema de Gestión Documental-Orfeo de Ventanilla Única, correo electrónico Institucional, Página web y buzón de sugerencia:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
VENTANILLA ÚNICA	100	72%
CORREO ELECTRONICO	34	24%
PÁGINA WEB-CONTACTENOS	6	4%
BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL	139	100%

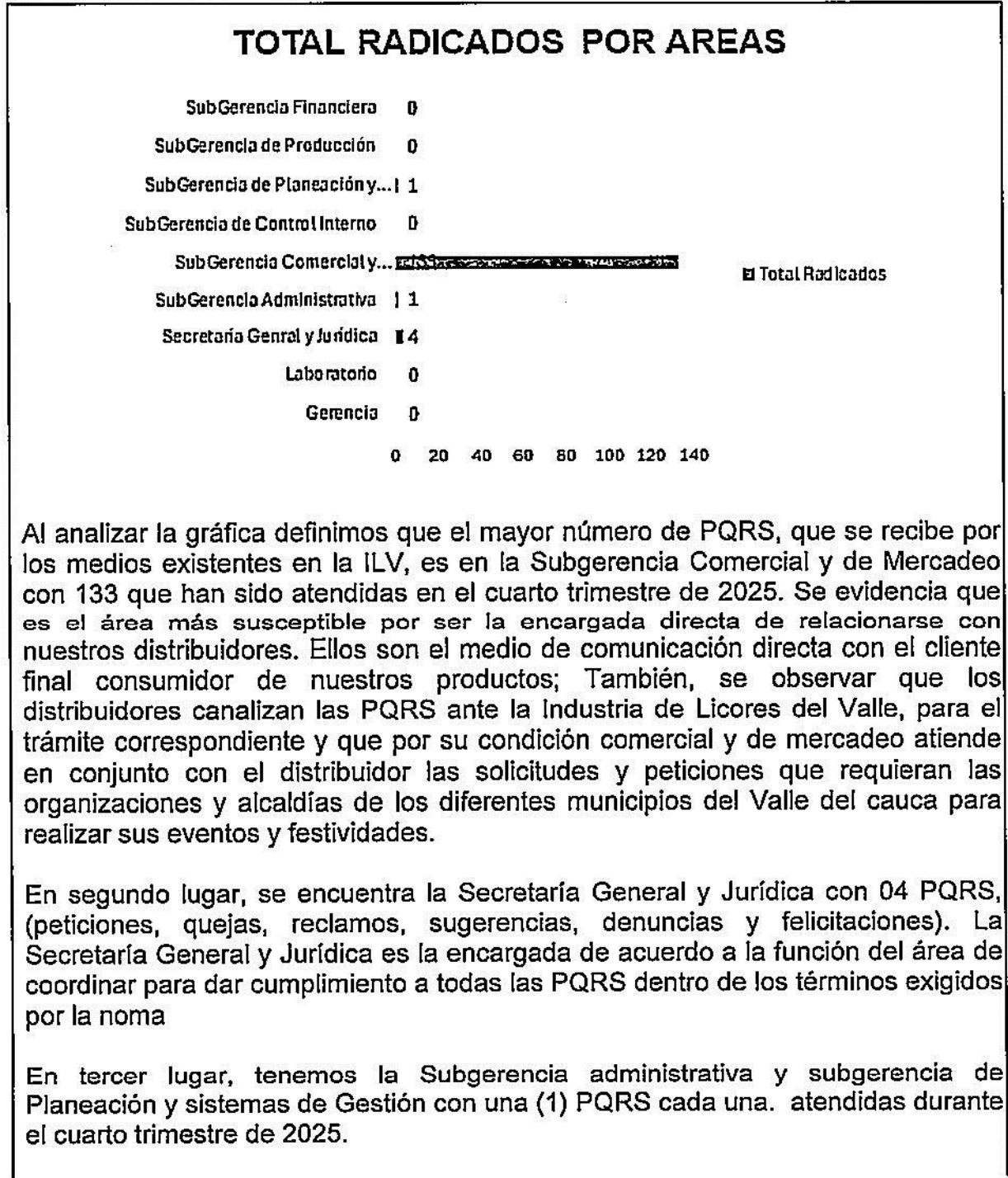
4. GRAFICAS POR SUBGERENCIAS

Todas las Subgerencias están sujetas a recibir y a dar respuesta dentro de los 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-Orfeo-Ventanilla Única, está permitiendo centralizar y estandarizar el procedimiento de recepción y respuesta a las PQRS, dentro de los términos de Ley.

SUBGERENCIAS	CANTIDAD
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1
SUBGERENCIA DE PRODUCCION	0
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE MERCADEO	133
SUBGERENCIA DE CONTROL INTERNO	0
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	1
SECRETARIA GENERAL Y JURIDICA	4
SUBGERENCIA FINANCIERA	0

SUBGERENCIAS	CANTIDAD
GERENCIA GENERAL	0
LABORATORIO	0

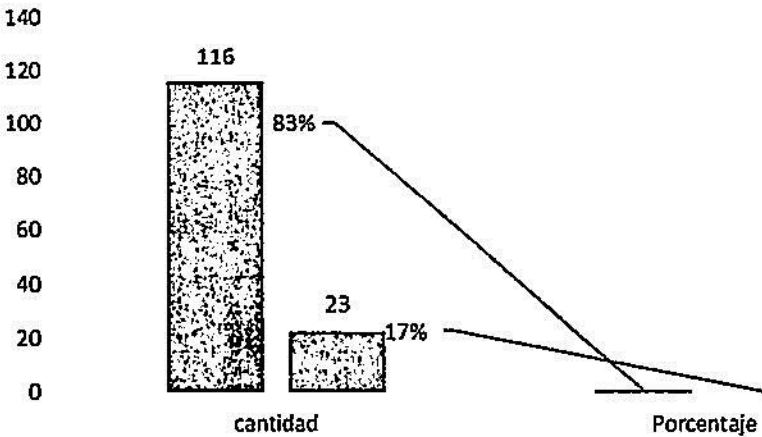
INFORME PQRS POR AREAS CUARTO TRIMESTRE 2025



5. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EN LAS PQRS

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	PORCENTAJE
RESPUESTA EN TÉRMINOS DE LEY	116%
RESPUESTA EN TRÁMITE	0%
RESPUESTA EXTEMPORANEA	23%
VENCIDO SIN RESPUESTA	0%

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS A LAS PQRS



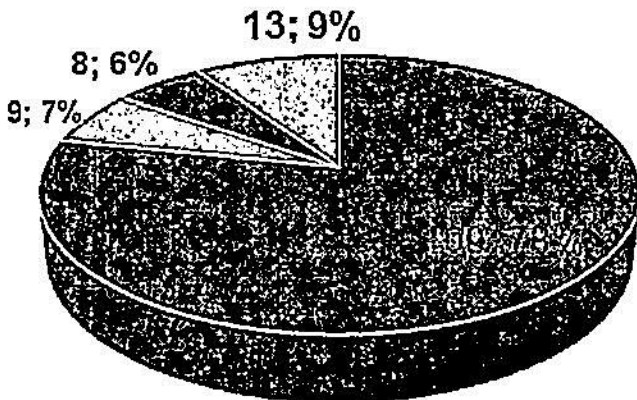
Las PQRS, recibidas en el cuarto trimestre de 2025, han sido gestionadas y atendidas en su gran mayoría dentro del tiempo establecido por la Ley, mostrando así el compromiso con la reglamentación vigente y el control a través del software para dar respuesta oportuna, lo que ha permitido un mejoramiento notable.

6. TIPO DE PQRS

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

CLASE DE PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	109
QUEJAS	9
RECLAMOS	8
SOLICITUDES	13

 INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE	INFORMES TRIMESTRAL DE PQRS DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 22 de enero de 2025
		Página 5 de 6

CLASE DE PQRS  - PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - SOLICITUDES Gráfica clase de PQRS recibidas durante el cuarto trimestre 2025. Del total de las PQRS, recibidas en el cuarto trimestre de 2025, se observó que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos por el tipo de PETICIONES representaron el 78%, de participación; se puede inferir que el número de las mismas han aumentado y que las solicitudes han disminuido a un 9% teniendo en cuenta que corresponden a las solicitudes de los clientes externos para la realización de eventos y publicidad de nuestros productos. El porcentaje del 6% en reclamos, corresponde a las solicitudes de los clientes externos relacionada con la calidad y presentación de nuestros productos. Con estos resultados en las PQRS, la ciudadanía muestra una confianza inicial en el sistema. De las 139 PQRS, recibidas durante el cuarto trimestre de 2025, se evidencia que del 100% (139), fueron contestadas en términos de Ley el 83%, y fuera de términos el 17%. 7. CONCLUSIONES Se observa en términos generales que el 83% de respuesta fueron dentro de los términos para los usuarios que lo solicitaron. Por lo anterior, se concluye que la Secretaría General y Jurídica que, a pesar de los controles establecidos para la recepción y respuestas de las comunicaciones oficiales, radicadas y despachadas desde las diferentes dependencias de la empresa, se requiere continuar con capacitaciones e instrucciones para una mejora continua en materia de atención a las PQRS. Además, continuar con el trabajo permanente en la atención y reinducción para la utilización del software de gestión documental Orfeo, que permita un porcentaje del 100% en la atención a las PQRS dentro de los términos de Ley. también, contar con un adecuado flujo de	
--	--

 INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE	INFORMES TRIMESTRAL DE PQRS DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 22 de enero de 2025
		Página 6 de 6

información tanto interno como externo, logrando una mejor interacción con la ciudadanía.

8. RECOMENDACIONES

Se reitera la solicitud a la Gerencia General y los Subgerentes de Área, enfatizar en el cumplimiento y el compromiso de todos los servidores públicos de la Industria de Licores del Valle, en conocer, orientar y usar el Software de Gestión Documental-Orfeo y generar todos los documentos oficiales a través de él. Esta intención busca el cumplimiento de la normatividad, la transparencia y el crecimiento institucional.

no obstante, se recomienda seguir fortaleciendo los canales de comunicación desde la alta gerencia para que se convierta en una fortaleza institucional con el apoyo de todas las áreas.

9. FORTALEZA

Se evidencia que la ventanilla única en la Industria de Licores del Valle; tiene las herramientas y la información necesaria para su instalación completa y buen funcionamiento; se cuenta con la implementación del software de gestión documental-Orfeo, para el control de los tiempos de respuesta especialmente de las PQRS, radicadas.

Se actualizó el formulario electrónico dispuestos en la página Web, y la plantilla del radicado en línea a través del link "Atención al Ciudadano/PQRS." Que ofrece otra alternativa para la atención de las PQRS.

CARIM ALEXIS LOPEZ RODRIGUEZ
Secretaria General y Jurídica

Elaboró: Jorge Humberto Vélez Moreno, Profesional Universitario I

 INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE	INFORMES TRIMESTRAL DE PQRS DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 22 de enero de 2026
		Página 1 de 6

PERIODO: CUARTO TRIMESTRE DE 2025

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 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) o 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 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 2025, 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 2025, de acuerdo a la información reportada por las diferentes áreas, se radicaron 139 PQRS, a través del Sistema de Gestión Documental-Orfeo de Ventanilla Única, correo electrónico Institucional, Página web y buzón de sugerencia:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
VENTANILLA ÚNICA	100	72%
CORREO ELECTRONICO	34	24%
PÁGINA WEB-CONTACTENOS	6	4%
BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL	139	100%

4. GRAFICAS POR SUBGERENCIAS

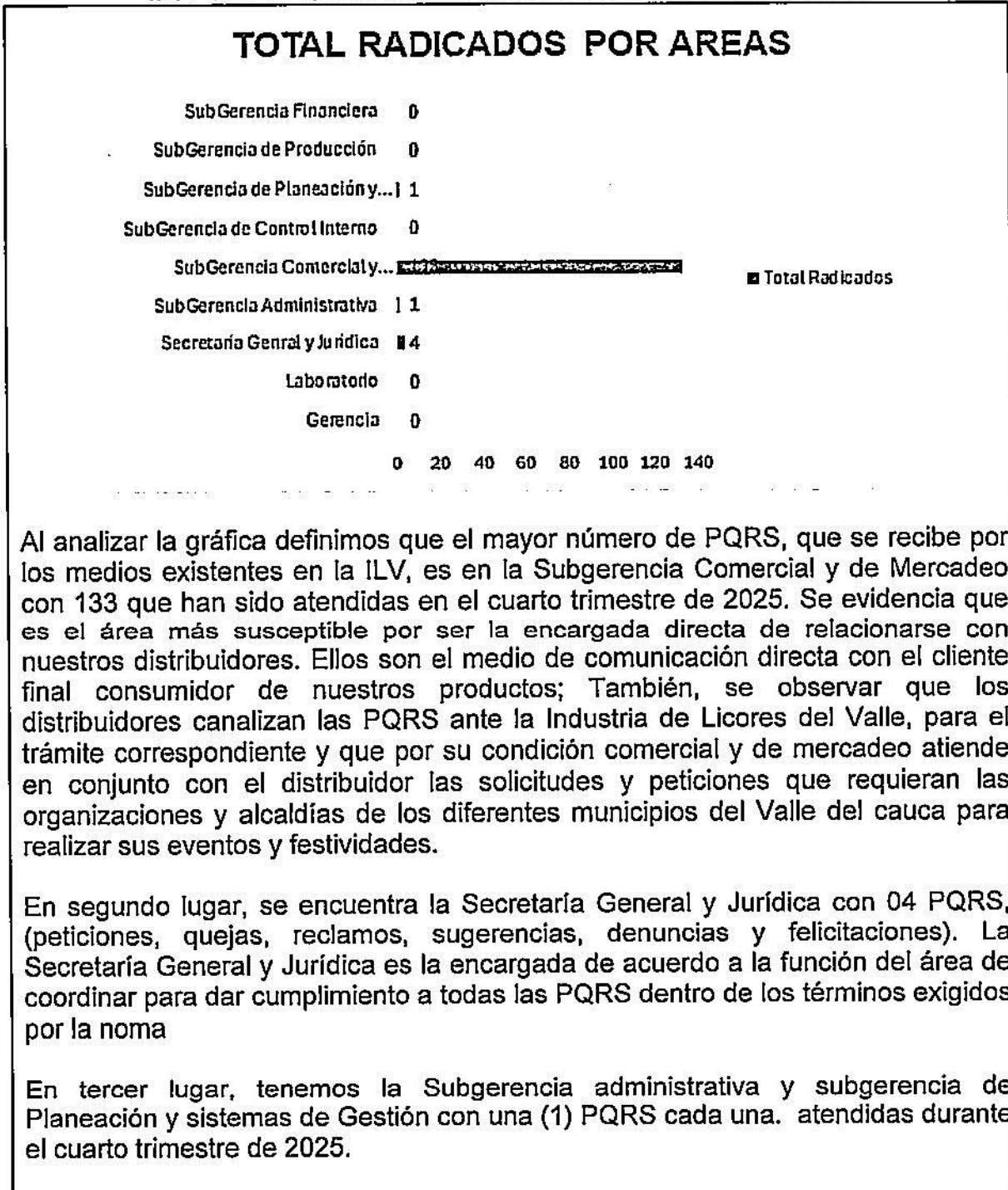
Todas las Subgerencias están sujetas a recibir y a dar respuesta dentro de los términos de ley a las PQRS recibidas de la ciudadanía o personal interno, que estén dirigidas a la Industria de Licores del Valle. Con la aplicación del software de Gestión Documental-Orfeo-Ventanilla Única, está permitiendo centralizar y estandarizar el procedimiento de recepción y respuesta a las PQRS, dentro de los términos de Ley.

SUBGERENCIAS	CANTIDAD
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1
SUBGERENCIA DE PRODUCCION	0
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE MERCADEO	133
SUBGERENCIA DE CONTROL INTERNO	0
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	1
SECRETARIA GENERAL Y JURIDICA	4
SUBGERENCIA FINANCIERA	0

 INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE	INFORMES TRIMESTRAL DE PQRS DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 22 de enero de 2025
		Página 3 de 6

SUBGERENCIAS	CANTIDAD
GERENCIA GENERAL	0
LABORATORIO	0

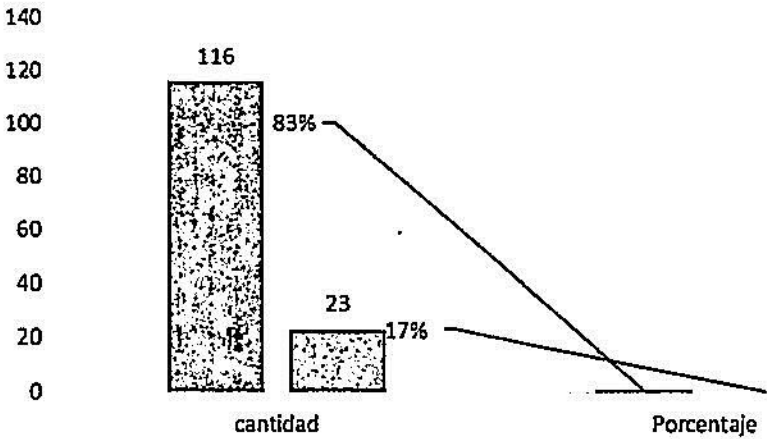
INFORME PQRS POR AREAS CUARTO TRIMESTRE 2025



5. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EN LAS PQRS

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	PORCENTAJE
RESPUESTA EN TERNIMOS DE LEY	116%
RESPUESTA EN TRÁMITE	0%
RESPUESTA EXTEMPORANEA	23%
VENCIDO SIN RESPUESTA	0%

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS A
LAS PQRS



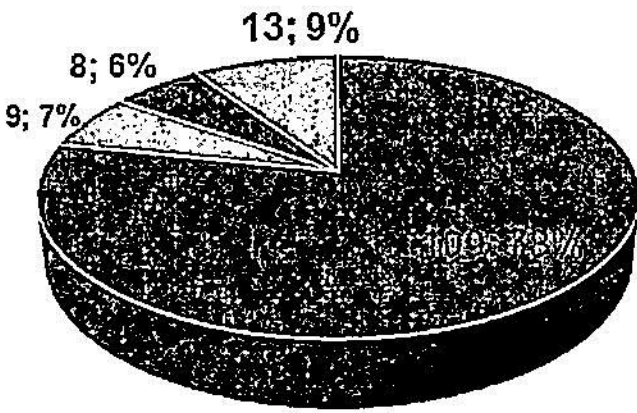
Las PQRS, recibidas en el cuarto trimestre de 2025, han sido gestionadas y atendidas en su gran mayoría dentro del tiempo establecido por la Ley, mostrando así el compromiso con la reglamentación vigente y el control a través del software para dar respuesta oportuna, lo que ha permitido un mejoramiento notable.

6. TIPO DE PQRS

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

CLASE DE PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	109
QUEJAS	9
RECLAMOS	8
SOLICITUDES	13

 INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE	INFORMES TRIMESTRAL DE PQRS DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 22 de enero de 2025
		Página 5 de 6

CLASE DE PQRS  - PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - SOLICITUDES Gráfica clase de PQRS recibidas durante el cuarto trimestre 2025. Del total de las PQRS, recibidas en el cuarto trimestre de 2025, se observó que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos por el tipo de PETICIONES representaron el 78%, de participación; se puede inferir que el número de las mismas han aumentado y que las solicitudes han disminuido a un 9% teniendo en cuenta que corresponden a las solicitudes de los clientes externos para la realización de eventos y publicidad de nuestros productos. El porcentaje del 6% en reclamos, corresponde a las solicitudes de los clientes externos relacionada con la calidad y presentación de nuestros productos. Con estos resultados en las PQRS, la ciudadanía muestra una confianza inicial en el sistema. De las 139 PQRS, recibidas durante el cuarto trimestre de 2025, se evidencia que del 100% (139), fueron contestadas en términos de Ley el 83%, y fuera de términos el 17%. 7. CONCLUSIONES Se observa en términos generales que el 83% de respuesta fueron dentro de los términos para los usuarios que lo solicitaron. Por lo anterior, se concluye que la Secretaría General y Jurídica que, a pesar de los controles establecidos para la recepción y respuestas de las comunicaciones oficiales, radicadas y despachadas desde las diferentes dependencias de la empresa, se requiere continuar con capacitaciones e instrucciones para una mejora continua en materia de atención a las PQRS. Además, continuar con el trabajo permanente en la atención y reinducción para la utilización del software de gestión documental Orfeo, que permita un porcentaje del 100% en la atención a las PQRS dentro de los términos de Ley. también, contar con un adecuado flujo de	
--	--

 INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE	INFORMES TRIMESTRAL DE PQRS DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 22 de enero de 2025
		Página 6 de 6

información tanto interno como externo, logrando una mejor interacción con la ciudadanía.

8. RECOMENDACIONES

Se reitera la solicitud a la Gerencia General y los Subgerentes de Área, enfatizar en el cumplimiento y el compromiso de todos los servidores públicos de la Industria de Licores del Valle, en conocer, orientar y usar el Software de Gestión Documental-Orfeo y generar todos los documentos oficiales a través de él. Esta intención busca el cumplimiento de la normatividad, la transparencia y el crecimiento institucional.

no obstante, se recomienda seguir fortaleciendo los canales de comunicación desde la alta gerencia para que se convierta en una fortaleza institucional con el apoyo de todas las áreas.

9. FORTALEZA

Se evidencia que la ventanilla única en la Industria de Licores del Valle; tiene las herramientas y la información necesaria para su instalación completa y buen funcionamiento; se cuenta con la implementación del software de gestión documental-Orfeo, para el control de los tiempos de respuesta especialmente de las PQRS, radicadas.

Se actualizó el formulario electrónico dispuestos en la página Web, y la plantilla del radicado en línea a través del link "Atención al Ciudadano/PQRS." Que ofrece otra alternativa para la atención de las PQRS.

CARIM ALEXIS LOPEZ RODRIGUEZ
Secretaria General y Jurídica

Elaboró: Jorge Humberto Vélez Moreno, Profesional Universitario I