 <b>INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE</b>	<b>INFORMES TRIMESTRAL DE PQRSD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2026</b>	Fecha: 01 de enero de 2026
		Página 1 de 6

**PERIODO: PRIMER TRIMESTRE DE 2026**

## INTRODUCCIÓN

La Industria de Licores del Valle, establece a través de sus manuales procedimientos, instructivos, los mecanismos de recepción y atención de las PQRSD, 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 primer trimestre de 2026, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las

 <b>INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE</b> 1921	<b>INFORMES TRIMESTRAL DE PQRS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2026</b>	Fecha: 01 de enero de 2026
		Página 2 de 6

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 primer trimestre de 2026, de acuerdo a la información reportada por las diferentes áreas, se radicaron 144 PQRS, a través del Sistema de Gestión Documental-Orfeo de Ventanilla Única, correo electrónico Institucional, Página web y buzón de sugerencia:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANT	PORCENTAJE
VENTANILLA ÚNICA	67	46,5
CORREO ELECTRÓNICO	57	39,6
PÁGINA WEB-CONTACTENOS	20	13,9
BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	0	0,0
TOTAL	144	100,0

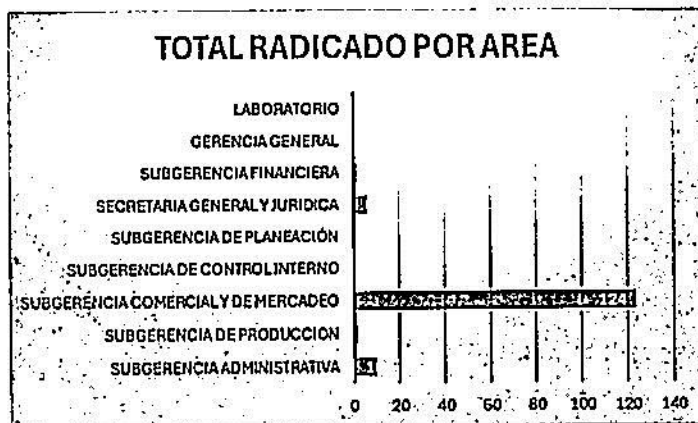
## 4. GRAFICAS POR SUBGERENCIAS

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	CANT
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	10
SUBGERENCIA DE PRODUCCION	2
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE MERCADEO	124
SUBGERENCIA DE CONTROL INTERNO	0
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	0
SECRETARIA GENERAL Y JURIDICA	6
SUBGERENCIA FINANCIERA	2
GERENCIA GENERAL	0
LABORATORIO	0
TOTAL	144

 <b>INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE</b>	<b>INFORMES TRIMESTRAL DE PQRSD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2026</b>	Fecha: 01 de enero de 2026
		Página 3 de 6

### INFORME DE PQRSD POR ÁREAS PRIMER TRIMESTRE 2026



### INFORME PQRSD POR AREAS PRIMER TRIMESTRE 2026

Al analizar la gráfica definimos que el mayor número de PQRSD, que se recibe por los medios existentes en la ILV, es en la Subgerencia Comercial y de Mercadeo con 124 que han sido atendidas en el primer trimestre de 2026. Se evidencia que es el área más susceptible por ser la encargada directa de relacionarse con nuestros distribuidores. Ellos son el medio de comunicación directa con el cliente final consumidor de nuestros productos; También, se observar que los distribuidores canalizan las PQRSD ante la Industria de Licores del Valle, para el trámite correspondiente y que por su condición comercial y de mercadeo atiende en conjunto con el distribuidor las solicitudes y peticiones que requieran las organizaciones y alcaldías de los diferentes municipios del Valle del cauca para realizar sus eventos y festividades.

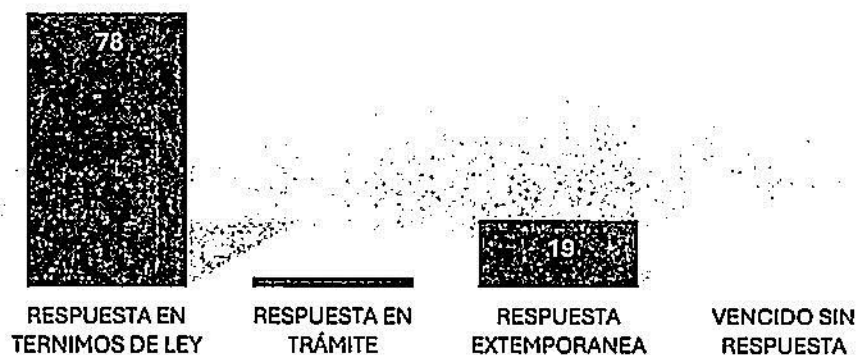
En segundo lugar, se encuentra la Subgerencia administrativa con (10) PQRSD, (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones). La Secretaría General y Jurídica es la encargada de acuerdo a la función del área de coordinar para dar cumplimiento a todas las PQRSD dentro de los términos exigidos por la norma

En tercer lugar, tenemos la Secretaría General y Jurídica (6) PQRSD y subgerencia de Producción con una (2) PQRSD y subgerencia Financiera (2) cada una. atendidas durante el primer trimestre de 2026.

### 5. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EN LAS PQRSD

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	CANT	PORCENTAJE
RESPUESTA EN TERNIMOS DE LEY	112	78
RESPUESTA EN TRÁMITE	4	3
RESPUESTA EXTEMPORANEA	28	19
VENCIDO SIN RESPUESTA	-	-
TOTAL		100

## OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD



Las PQRSD, recibidas en el primer trimestre de 2026, 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.

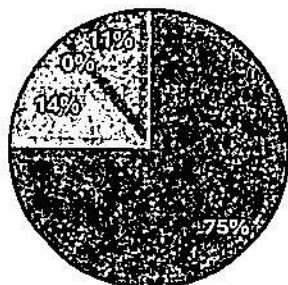
### 6. TIPO DE PQRSD


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


TIPO DE PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	108
QUEJAS	20
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	16
TOTAL	144

### TIPO DE PQRSD

PETICIONES  
  QUEJAS  
  RECLAMOS  
  SOLICITUDES



Gráfica clase de PQRSD recibidas durante el primer trimestre 2026. 

 <b>INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE</b>	<b>INFORMES TRIMESTRAL DE PQRSD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2026</b>	Fecha: 01 de enero de 2026
		Página 5 de 6

Del total de las PQRSD, recibidas en el primer trimestre de 2026, se observó que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos por el tipo de PETICIONES representaron el 75%, de participación; se puede inferir que el número de las mismas han aumentado y que las solicitudes han disminuido a un 11% 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 0% en reclamos, corresponde a las solicitudes de los clientes externos relacionada con la calidad y presentación de nuestros productos. Con estos resultados en las PQRSD, la ciudadanía muestra una confianza inicial en el sistema.

De las 144 PQRSD, recibidas durante el primer trimestre de 2026, se evidencia que del 100% (144), fueron contestadas en términos de Ley el 78%, y fuera de términos el 19%.

## 7. CONCLUSIONES

Se observa en términos generales que el 78% 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 PQRSD. 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 PQRSD dentro de los términos de Ley. también, contar con un adecuado flujo de 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.

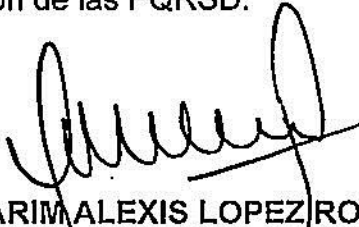
## 9. FORTALEZA

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 ↓.

	<b>INFORMES TRIMESTRAL DE PQRSD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2026</b>	Fecha: 01 de enero de 2026
		Página 6 de 6

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/PQRSD." Que ofrece otra alternativa para la atención de las PQRSD.

  
**CARIM ALEXIS LOPEZ RODRIGUEZ**  
Secretaría General y Jurídica

Elaboró: Jorge Humberto Vélez Moreno, Profesional Universitario

