

 INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE	INFORMES TRIMESTRAL DE PQRS PERIODO DEL 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2026	Fecha: 05 de agosto de 2026 Página 1 de 4
---	--	---

PERIODO: SEGUNDO 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 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 quince (15) 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 segundo trimestre de 2026, 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 segundo trimestre de 2026, de acuerdo a la información reportada por las diferentes áreas, se radicaron **247** PQRS, a través del Sistema de Gestión Documental-Orfeo de Ventanilla Única, correo electrónico Institucional, Página web y buzón de sugerencia: 

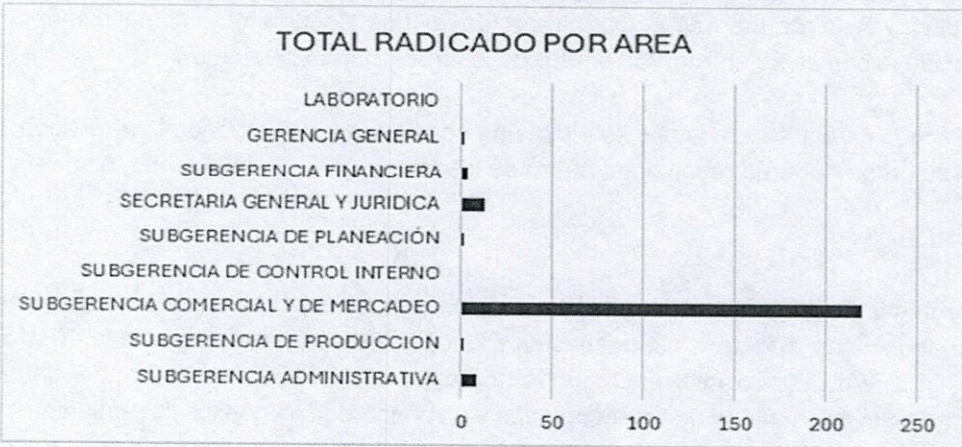
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANT	PORCENTAJE
VENTANILLA ÚNICA	106	43
CORREO ELECTRONICO	113	46
PÁGINA WEB-CONTACTENOS	28	11
BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	0	0
TOTAL	247	100

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	CANT
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	9
SUBGERENCIA DE PRODUCCION	1
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE MERCADEO	219
SUBGERENCIA DE CONTROL INTERNO	0
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	1
SECRETARIA GENERAL Y JURIDICA	13
SUBGERENCIA FINANCIERA	3
GERENCIA GENERAL	1
LABORATORIO	0
TOTAL	247

INFORME DE PQRSD POR ÁREAS SEGUNDO TRIMESTRE 2026



INFORME PQRSD POR AREAS SEGUNDO TRIMESTRE 2026

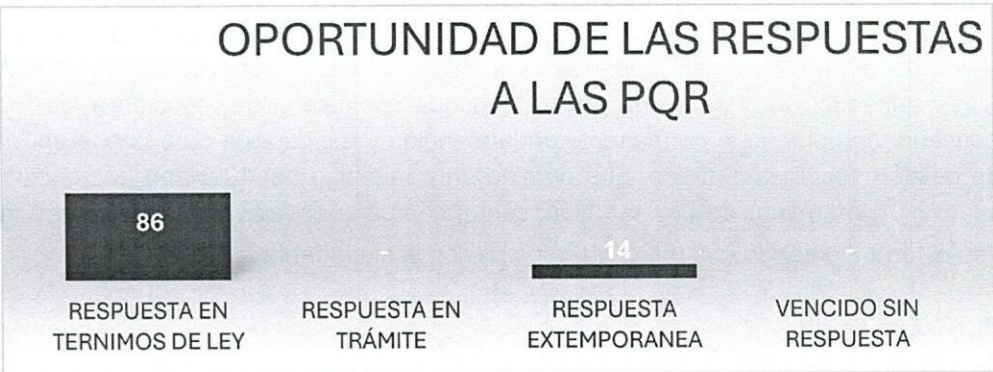
Al analizar la gráfica definimos que el mayor número de PQRSD, que se recibe por los medios existentes en la ILV, es en la Subgerencia Comercial y de Mercadeo con 219 que han sido atendidas en el segundo trimestre de 2026. Se evidencia que es el área más susceptible por ser la encargada directa de relacionarse 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, Secretaría General y Jurídica con trece (13) PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones). Área encargada de acuerdo a su función, de coordinar para dar cumplimiento a todas las PQRSD recibidas, dentro de los términos exigidos por la norma.

En tercer lugar, tenemos la Subgerencia Administrativa con nueve (9) PQRSD, la Subgerencia Financiera con Tres (3) PQRSD. la Subgerencia de Producción con una (1) PQRSD, la Gerencia General con una (1) PQRSD y la Subgerencia de Planeación y Sistemas de Gestión con una (1) PQRSD, cada una atendidas durante el segundo trimestre de 2026.

5. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EN LAS PQRSD

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
RESPUESTA EN TERNIMOS DE LEY	212	86
RESPUESTA EN TRÁMITE	-	-
RESPUESTA EXTEMPORANEA	35	14
VENCIDO SIN RESPUESTA	-	-
TOTAL	247	100

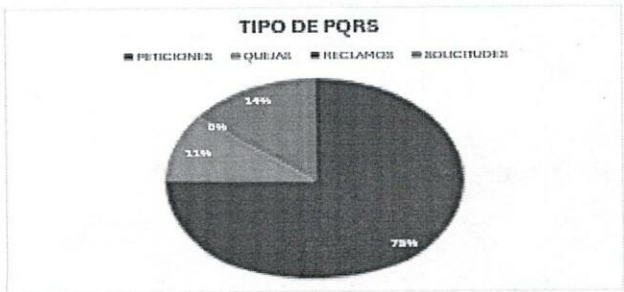


Las PQRSD, recibidas en el segundo trimestre de 2026, han sido gestionadas y atendidas en su gran mayoría dentro del tiempo establecido por la Ley, mostrando así el compromiso con la reglamentación vigente y el control a través del software para dar respuesta oportuna, lo que ha permitido un mejoramiento notable.

6. TIPO DE PQRSD

Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes y denuncias 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	186
QUEJAS	26
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	35
TOTAL	247



Gráfica tipo de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre 2026.

Del total de las PQRSD, recibidas en el segundo 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 14% teniendo en cuenta que corresponden a las solicitudes de los clientes externos para la realización de eventos y publicidad de nuestros productos. El porcentaje entre quejas y reclamos del 11%, corresponde a las efectuadas por los clientes externos relacionada con la calidad y presentación de nuestros productos. Con estos resultados en las PQRSD, la ciudadanía muestra una confianza en ellos.

De las 247 PQRSD, recibidas durante el segundo trimestre de 2026, que corresponde al 100%, se evidencia que el 86%, fueron contestadas dentro de los términos de Ley y el 35% extemporáneas, fuera de los términos de Ley.

7. CONCLUSIONES

En términos generales el 86% de respuesta fueron dentro de los términos de Ley, 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 operabilidad 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

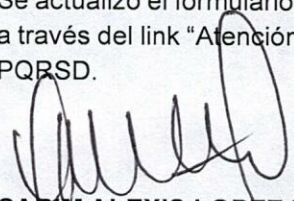
Se reitera la solicitud a la Gerencia General y los Subgerentes de Área, enfatizar en el cumplimiento y el compromiso de todos los servidores públicos de la Industria de Licores del Valle, en conocer, orientar y usar el Software de Gestión Documental-Orfeo y generar todos los documentos oficiales a través 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 el software de gestión documental-Orfeo, para el control de los tiempos de respuesta especialmente de las PQRSD, 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
Secretaria General y Jurídica

Elaboró: Harbey Calvache Rengifo, Profesional Universitario I 