

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN; QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES

EL GERENTE GENERAL DE LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las que le confieren el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, el numeral 3 del artículo 25 de la Ordenanza No. 839 del 21 de diciembre de 2018 y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en su artículo 23 consagra como fundamental un derecho, siendo este el derecho de petición según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Igualmente, en su artículo 74; se garantiza el derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley como reservados.

Por su parte el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 contempla la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Así mismo el artículo 22 de la ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) indica que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 sustituyó el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; regulándose allí el Derecho de Petición en sus artículos 13 al 33.

Que el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, establece que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera que se presta el servicio público.

Que la ley 1712 de 2014, *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, reglamentada por el Decreto 103 de 2015 (Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República), regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de la información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN;
QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE
CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES**

Que la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, han implementado unas estrategias para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Versión 2) del año 2015; en el que se desarrollan aspectos relevantes en cuanto al derecho fundamental de petición.

Que el Decreto 1166 de 2016, por el cual se adicionó el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, reglamentó lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente y en el artículo 2.2.3.12.11 estableció que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones verbales que corresponda resolver y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

Que el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho fundamental de habeas data siendo este el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se recoge de ellas en bases de datos y en archivos de entidades públicas y privadas; derecho desarrollado mediante la expedición de las leyes estatutarias 1266 de 2008 (regula el tratamiento de datos personales comerciales financieros, crediticios y de servicios) y la Ley 1581 de 2012, que dispuso el régimen general de protección de datos personales, aplicable al tratamiento de datos personales diferentes de comerciales financieros, crediticios y de servicios .

Que en el texto definitivo de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 no se reglamentó disposición alguna sobre la presentación, trámite y notificación de peticiones, quejas o reclamos anónimos, aplicando para tales efectos lo dispuesto por los artículos 66 a 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que en el artículo 81 de la ley 962 de 2005 *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado”* se estableció lo siguiente: *“Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.”*

Que ante la multicitada consagración y reglamentación del derecho fundamental de petición y ante los cambios normativos, jurisprudenciales y procedimentales debe expedirse un acto administrativo con el fin de reglamentar el trámite interno de los derechos de petición; quejas, denuncias, reclamos y sugerencias en la Industria Licorera de Caldas y se asignan unas funciones

En mérito de lo expuesto,

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN; QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES

RESUELVE:

CAPÍTULO 1.
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1º. CAMPO DE APLICACIÓN: El presente acto administrativo regula el trámite interno de los derechos de petición; quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que se formulen ante la INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en las normas vigentes.

De acuerdo con lo previsto en inciso tercero del artículo 2º de la ley 1437 de 2011, el trámite interno reglamentado en esta resolución no es aplicable a los procedimientos regulados en leyes y normas especiales.

ARTÍCULO 2º: PRINCIPIOS ORIENTADORES. Las actuaciones de los empleados de la Industria Licorera de Caldas que intervengan en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio y se desarrollarán de acuerdo con los principios de buena fe, igualdad, moralidad, transparencia, economía procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, participación y coordinación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y con los postulados que rigen la gestión pública.

Igualmente, se apoyarán en las normas que regulan la conducta de los servidores públicos, en el manual de funciones de la Industria Licorera de Caldas, en los principios generales del derecho y en las normas que regulan la protección y la reserva procesal.

ARTÍCULO 3º: DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de la presente resolución, se entiende por:¹

ATENCIÓN PREFERENCIAL O ESPECIAL: Es el derecho que le asiste a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, a ser atendidos en ventanilla preferencial según lo previsto en el artículo 16 de esta resolución, sin sujeción al sistema general de turnos establecido por la ILC para la recepción y atención de las peticiones

ATENCIÓN PRIORITARIA: "Implica una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición".² La atención prioritaria debe efectuarse respecto de las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar

¹ Algunas de estas definiciones se encuentran en la publicación "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2" páginas 36 y 37

² Sentencia de la Corte Constitucional C-951 del 04 de diciembre de 2014, M.P. Dra. Martha Victoria Sánchez Méndez "Revisión de constitucionalidad del Proyecto de Ley número 65 de 2012 Senado y número 227 de 2013 Cámara "Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN;
QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE
CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES**

sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado; cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario o cuando la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad.³

En estos asuntos se analizará cada caso con el fin de determinar el plazo para dar respuesta teniendo en la cuenta la complejidad, la finalidad y los derechos que se persiguen con la petición.

CANALES DE ATENCIÓN: Son los medios, espacios o escenarios que la ILC utiliza para interactuar con las personas con el fin atender sus derechos de petición; quejas, denuncias, reclamos y sugerencias.

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO: Es el documento expedido y publicado por la ILC en cumplimiento de lo previsto en el artículo 7° numeral 5 de la Ley 1437 de 2011 o aquel que lo modifique o sustituya, que contiene la especificación de los derechos de los ciudadanos y los medios de los cuales disponen para garantizarlos efectivamente.

CONSTANCIA DE LA PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LA PETICIÓN VERBAL: Es el documento elaborado por el servidor público de la ILC ante quien se presenta la petición verbal, recibida por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad y del que debe expedirse copia a solicitud del interesado.⁴

CONSULTA RELACIONADA CON LAS ATRIBUCIONES DE LA ILC O SUS FUNCIONARIOS: Solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones conforme con las competencias de la ILC.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. En la misma, es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.⁵ Para el trámite de estas denuncias se aplicará el procedimiento establecido en las disposiciones especiales o en su defecto lo establecido en la ley 1437 de 2011.

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a la ILC, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre las mismas.

INTERMEDIARIO: Se entenderá para fines de este reglamento que son los agentes que participan dentro de la cadena de comercialización de los productos de la ILC, incluyendo pero sin limitarse a: Mayoristas, Transportadoras, Operadores Logísticos; entre otros.

³ Ley 1437 de 2011 artículo 20

⁴ Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.3

⁵ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2, página 37

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN; QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES

ORIENTACIÓN: Es la información suministrada al interesado acerca de: lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada⁶; trámites y servicios existentes en la ILC. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información verbal cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

PETICIÓN: Es la actuación que inicia cualquier persona con el fin de que la ILC intervenga, reconozca un derecho, resuelva una situación jurídica, preste un servicio,⁷ suministre información, resuelva una consulta, permita el examen y entregue copia de los documentos

PETICIÓN ANÁLOGA: Es la petición de contenido similar de información, de interés general o de consulta formulada por más de diez (10) personas.⁸

PETICIÓN ANÓNIMA: "Es aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario". Debe "ser admitida para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad".⁹

PETICIÓN COMPLETA: Es la que contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver.¹⁰

PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Derecho a acceder y obtener información sobre las actuaciones y registros de la ILC, o sobre los documentos relativos a las funciones de su competencia y a obtener copia de los mismos, siempre que no tengan el carácter de reservados de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales vigentes.

PETICIÓN INCOMPLETA: Es la petición ya radicada la cual no contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver. También es la petición respecto de la cual el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.¹¹

PETICIÓN IRRESPETUOSA: Aquella que contiene términos que "resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso".¹²

PETICIÓN OSCURA: Es aquella de la que no se comprenda la finalidad u objeto.¹³

PETICIÓN REITERATIVA: "aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo, por lo que la remisión que se hace configura igualmente una respuesta sustancial (por contraposición a una meramente

⁶ Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.4

⁷ Ley 1437 de 2011 artículo 13

⁸ Ob Cit artículo 22

⁹ Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014

¹⁰ Ley 1437 de 2011 artículo 16 sustituido por el artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016

¹¹ Ob Cit artículo 17

¹² Sentencia de la Corte Constitucional T- 017 de 2007

¹³ Ley 1437 de 2011 artículo 19

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN;
QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE
CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES**

formal) a la nueva petición que se reitera.¹⁴ Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario de la ILC competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores expedidas por la entidad.

PETICIÓN VERBAL PRESENCIAL: Es la forma directa de presentación de la petición ante el servidor público o dependencia de la ILC sin utilización o intervención de ningún medio telefónico, electrónico, tecnológico, o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.¹⁵

PETICIÓN VERBAL NO PRESENCIAL O SEMIPRESENCIAL: Es la forma indirecta de presentación de la petición ante la ILC por medio telefónico, electrónico, tecnológico o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.¹⁶

QUEJA: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos, sus intermediarios o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios, o circunstancias relacionadas con la atención brindada a los clientes por los servidores públicos de la ILC o sus intermediarios y/o contratistas.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la calidad de los productos de la ILC.

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. En ningún caso esta petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.¹⁷

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta por parte de una persona, ciudadano o cliente para mejorar el servicio, los productos o la gestión de la ILC. Estas propuestas podrán ser insumos de las acciones de mejoramiento que aborde la entidad, dentro de los diferentes Sistemas de Gestión y Control Interno.

ARTÍCULO 4°. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones cuyo trámite interno se reglamenta en la presente resolución, se clasifican de la siguiente manera:

- a) En interés general: Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.
- b) En interés particular: Cuando la solicitud a resolver por parte de la ILC interesa o afecta exclusivamente al peticionario o a un grupo de personas determinadas.

PARÁGRAFO 1°. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la ILC implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

¹⁴ Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014

¹⁵ Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.1

¹⁶ Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.1

¹⁷ Ley 1712 de 2014 artículo 25

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN; QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES

PARÁGRAFO 2°. En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, y la interposición de recursos frente a actos administrativos expedidos por la ILC que no tengan trámite y procedimiento regulado por normas jurídicas especiales. En todo caso, en lo no previsto por leyes especiales se aplicarán las disposiciones establecidas en la parte primera de la Ley 1437 de 2011 y la presente resolución.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

ARTÍCULO 5°. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. De conformidad con lo señalado en el inciso 2 del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, en ejercicio del derecho de petición se podrán solicitar, entre otras, las siguientes actuaciones:

Solicitud de información
Solicitud de acceso a la información pública
Copia de documentos
Denuncias
Formulación de consultas
Interposición de recursos
Quejas
Reclamos
Reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica
Intervención de la ILC o de un servidor y solicitud de prestación de un servicio
Sugerencias.

ARTÍCULO 6°. TRATO DIGNO. Todas las dependencias de la ILC que atiendan trámites de cara al público, así como la Oficina de Atención al Cliente o quienes hagan sus veces, deberán cumplir con la Carta de Trato Digno al Ciudadano y promoverán los derechos de los ciudadanos y los medios existentes en la entidad para hacerlos efectivos.

ARTÍCULO 7°. FALTA DISCIPLINARIA. "La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."¹⁸

**CAPÍTULO 2
DE LAS PETICIONES**

ARTÍCULO 8°. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias podrán presentarse verbalmente o por escrito,

¹⁸ Ley 1437 de 2011 artículo 31 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN;
QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE
CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES**

a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la ILC los cuales garantizarán la comunicación o transferencia de datos.

ARTÍCULO 9°. CANALES DE ATENCIÓN. Los canales idóneos a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar peticiones ante la ILC son:

1. Página web. A través del formulario de PQR, en el portal Web de la ILC: www.ilc.com.co mediante el link PQR o el que lo sustituya.
2. Correo electrónico: servicioalcliente@ilc.com.co
3. Canal Telefónico: En las líneas de atención al ciudadano por la ILC; PBX 8930983; en los horarios y días de atención.
4. Ventanilla Única de Correspondencia: En la Zona Industrial Juanchito Km 10, Vía al Magdalena (Manizales – Caldas)
5. Canal Presencial: En las oficinas de la ILC ubicadas en la Zona Industrial Juanchito Km 10, Vía al Magdalena (Manizales – Caldas)

Horario de atención para los canales presenciales y/o telefónicos: De 07:00 a:m a 04:00 p:m de lunes a viernes.

PARÁGRAFO 1°. Según la forma de presentación y los canales idóneos utilizados, las peticiones pueden ser:

Petición escrita en medio físico: Es la presentada por escrito o litográficamente ante la ventanilla única de correspondencia o la dependencia de la ILC que haga sus veces.

Petición escrita en medio electrónico o virtual: Es la presentada por medio del formulario PQR o el que lo sustituya y/o mediante correo electrónico.

Petición verbal presencial: Es la presentada en forma directa ante los funcionarios de la ILC o en las Ventanillas Únicas de Correspondencia de la ILC o quienes hagan sus veces.

Petición verbal semipresencial telefónica: Es la presentada en forma indirecta ante la ILC mediante las líneas telefónicas puestas a disposición por la entidad. Lo anterior sin perjuicio del servicio de orientación telefónica.

PARÁGRAFO 2°. En ningún caso, funcionario alguno de la ILC podrá rechazar alguna de las manifestaciones que configuran el ejercicio del derecho de petición. Ni siquiera en el evento de que no se cumpla con el contenido mínimo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011¹⁹, ya que la ILC tiene la carga de requerir al interesado la información, documentación o trámites necesarios para adoptar una decisión de fondo.

¹⁹ Ley 1437 de 2011 artículo 16 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. "CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Toda petición deberá contener, por lo menos: // 1. La designación de la autoridad a la que se dirige. // 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. // 3. El objeto

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN; QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES

PARÁGRAFO 3°. Todas las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la ILC deberán remitirse de manera inmediata a la Oficina de Atención al Cliente para que se proceda a la radicación y se asigne o transfiera a la dependencia competente para su trámite.

El direccionamiento interno de las solicitudes entre dependencias de la ILC no interrumpe ni suspende los términos para decidir las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

CAPÍTULO 3
CONTENIDO, MODALIDADES, RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 10. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES. Toda petición que se presente ante la ILC deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la dependencia de la ILC a la cual se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. En este último caso, se enviarán por ese medio electrónico las respuestas que se adopten, a menos que el interesado solicite expresamente que le sean enviadas por un medio diferente.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1°. Los funcionarios responsables de recibir peticiones escritas en medio físico o en medio electrónico o virtual tienen la obligación de examinar integralmente la misma, y en ningún caso la estimarán incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que faltan y si éste insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Los funcionarios de la ILC no podrán exigir a los peticionarios, constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos posean o que puedan obtener en los archivos de las diferentes dependencias de la ILC.

de la petición. // 4. Las razones en las que fundamenta su petición. // 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. // 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso. (...)"

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN;
QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE
CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES**

PARÁGRAFO 2°: Cuando la ley no fije un trámite especial para las peticiones, se adoptará el trámite general señalado en los Capítulos I, II y III de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, y en la presente resolución.

PARÁGRAFO 3: Cuando la petición radicada corresponda a un procedimiento regulado en leyes especiales, el funcionario competente ante quien se radicó la solicitud le comunicará este hecho al peticionario.

ARTÍCULO 11. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES. La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el párrafo 2o del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que falten y si éste insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

PARÁGRAFO 1°. Los funcionarios de la ILC, de la Oficina de Atención al Cliente o quienes hagan sus veces, encargados de recepcionar las peticiones verbales presenciales y los funcionarios encargados de atender las líneas telefónicas de atención al cliente dispuestas por la ILC elaborarán la constancia de radicación de la petición. Si el peticionario lo solicita, se le entregará o se le hará llegar copia de la constancia de la petición verbal en la medida de lo posible por correo electrónico.

PARÁGRAFO 2°. La ILC podrá exigir cuando lo considere necesario y atendiendo a la naturaleza de la petición, que se presente por escrito, siempre y cuando, ponga a disposición de los interesados, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización los funcionarios

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN; QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES

competentes de la ILC queden relevados del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de los formularios.

ARTÍCULO 12. PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL EN COLOMBIA: Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto ante los funcionarios de la ILC. Para este fin la entidad debe habilitar mecanismos electrónicos o tecnológicos para grabar estas peticiones y garantizar su presentación, radicación y constancia.

Si la ILC no cuenta con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, el funcionario que reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta.

ARTÍCULO 13. HORARIO DE ATENCIÓN. Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, y denuncias se atenderán en el mismo horario establecido para la atención al público en la Industria Licorera de Caldas.

Las peticiones enviadas a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos tendrán como fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.²⁰

ARTÍCULO 14. VENTANILLA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL: En los espacios destinados para la recepción de las peticiones la ILC dispondrá de una ventanilla para atender de manera especial y preferente a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o con niños de brazos, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta por circunstancias de condición económica, física o mental.

ARTÍCULO 15. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.²¹

ARTÍCULO 16. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario de la ILC competente para responder, constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes contado a partir de su comunicación por cualquier medio idóneo que disponga la ILC.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte, radique o remita por el medio que se disponga para el efecto, los documentos o informes requeridos, se reactivará el término legal para resolver la petición.

²⁰ Ley 1437 de 2011 artículo 15 Parágrafo 1° sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015

²¹ Decreto 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.13

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN;
QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE
CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES**

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el anterior requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el funcionario de la ILC competente para responder decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

La notificación deberá cumplir el trámite pertinente previsto en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 17. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada ante la ILC con el lleno de los requisitos señalados en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

El funcionario competente de la ILC podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público o cuando primen los intereses de la ILC, en este caso, el funcionario competente para responder expedirá resolución motivada, la cual se comunicará al peticionario.²²

ARTÍCULO 18. PETICIONES IRRESPETUOSAS. Las peticiones irrespetuosas deben rechazarse por parte del funcionario de la ILC competente para responder, mediante acto administrativo motivado con expresión concreta de las razones del rechazo. *“el rechazo de un escrito que se considere por la autoridad como irrespetuoso, en la medida que puede hacer nugatorio el derecho de petición y afectar otros derechos fundamentales del interesado, requiere de motivación y de la publicidad que se exige de todas las actuaciones de la administración, así como de la posibilidad de impugnar dicho rechazo”*²³

ARTÍCULO 19. PETICIONES OSCURAS. Solamente cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición; se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición dejando constancia de la misma en el expediente.²⁴

PARÁGRAFO. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren incompletas.

ARTÍCULO 20. PETICIONES REITERATIVAS. Respecto de este tipo de peticiones el funcionario de la ILC competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se

²² Artículo 18 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015,

²³ Sentencia de la Corte Constitucional C-951 del 04 de diciembre de 2014

²⁴ Artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015,

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN;
QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE
CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES**

hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

ARTÍCULO 21. ELEMENTOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS ANÓNIMAS. Cuando se radique ante la ILC una petición de carácter anónima, de manera inmediata se verificará por la Oficina de Atención al Cliente que se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o que se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables y en aplicación del artículo 13 de la ley 1437 de 2011; se entenderá que se presenta en ejercicio del derecho de petición, y por lo tanto deberá dársele el trámite que corresponda, y responderlo en los términos fijados por el legislador para su atención. Esto, sin perjuicio de lo dispuesto por algunas leyes especiales, en relación con el trámite de las quejas y denuncias que se presenten de forma anónima.

ARTÍCULO 22. MODALIDADES DE LAS MANIFESTACIONES ANÓNIMAS: Las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias anónimas se clasificarán conforme al fin que persigan; siendo éstas: a) Escritos y/o solicitudes anónimas contentivas de derechos de petición y b) Denuncias y Quejas presentadas en forma anónima.

a) Escritos y/o solicitudes anónimas contentivas de derechos de petición: Esta modalidad de manifestación anónima pretende en el fondo el reconocimiento de derechos, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información y/o de consultar, examinar y requerir copias de documentos, así como formular consultas, por lo que la Oficina de Atención al Cliente analizará cada caso en particular, considerando que quien eleva alguna solicitud, en relación con dichas situaciones, está interesado en las resultados de la misma, y por ello debe ser plenamente identificable, teniendo en cuenta que la autoridad debe saber: a) a quien se le reconocerá el derecho solicitado; b) a quien se le resolverá la determinada situación jurídica; c) a quien se le prestará el servicio requerido; d) a quien debe suministrársele la información; e) quien será el que consultará, examinará, o a quien debe entregársele las copias de los documentos solicitados; y f), el/la destinatario/a de la respuesta a la consulta que se eleve ante la ILC; lo anterior teniendo en cuenta además que el parágrafo del artículo 16 de la citada Ley 1437 de 2011, establece la obligación de la autoridad a quien se dirige la misma, de examinarla integralmente, sin que pueda estimarla incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

En este caso; en el evento que el/la peticionario/a y/o solicitante no suministre dirección alguna para comunicación y/o notificación de la respuesta a la petición, procede agotar el procedimiento previsto en los artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

b) Denuncias y Quejas presentadas en forma anónima. La denuncia o queja anónima pretende que se inicien o se investiguen conductas presuntamente contrarias a la ley o que conllevarán al inicio y trámite de una investigación; en el caso de radicarse este tipo de escritos ante la ILC y sin perjuicio de lo estipulado en el artículo 81 de la ley 962 de 2005; la Oficina de Atención al Cliente verificará que se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o que se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables y dará traslado a la oficina de control disciplinario de la ILC cuando sea un asunto de su competencia o si es del resorte de alguna autoridad nacional, territorial, o del conocimiento de la jurisdicción penal, o de algún organismo de control, o de otra autoridad, disponer lo pertinente para su traslado a efecto

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN;
QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE
CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES**

que sea quien tenga la competencia para resolverla, la que disponga el trámite que debe dársele a la solicitud, escrito y/o petición de carácter anónimo.

Sin embargo, en el evento que se presente alguna de las situaciones descritas anteriormente, el memorando, la comunicación o el oficio a través del cual se resuelva la solicitud o se traslade por competencia a quien debe resolverla, deberá notificarse y/o comunicarse al/el peticionario, de acuerdo con el procedimiento establecido en el inciso segundo de los artículos 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 23. AUTORIDAD SIN COMPETENCIA. Si la Oficina de Atención al Cliente de la ILC o el funcionario encargado de dar repuesta o quien haga sus veces, determina que no se tiene competencia para dar respuesta; informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si el peticionario obró por escrito.

Dentro del término señalado, se remitirá la petición a la autoridad competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir autoridad competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.²⁵

PARÁGRAFO. El funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la ILC no es la autoridad competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir autoridad competente, así se lo comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición ante la ILC, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

En todo caso, el funcionario de la ILC registrará en la constancia de recepción del derecho de petición.

**CAPÍTULO 4
TÉRMINOS PARA RESOLVER Y DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES Y
RECLAMOS**

ARTÍCULO 24. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES: De conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción ante la ILC. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles 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 ILC ya no podrá negar la entrega de dichos

²⁵ Artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015,

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN;
QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE
CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES**

documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de funciones y asuntos de competencia de la ILC, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

3. Las peticiones de información o de documentos por parte de otra autoridad pública se resolverá en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción

PARÁGRAFO 1°: Con el fin de dar mayor claridad a los plazos para dar respuesta a los derechos de petición según su clase y su fundamento legal; se consignan los mismos en la tabla Nro. 1.

Tabla Nro. 1.

Clase	Término
Peticiones e interés general y particular	Dentro de los 15 días siguientes a la recepción ²⁶
Petición de documentos e información sobre documentos	Dentro de los 10 días siguientes a la recepción se resolverá la petición. ²⁷
Quejas, sugerencias y denuncias	Dentro de los 15 días siguientes a la recepción ²⁸ para informar el trámite o gestión realizada.
Consulta relacionada con las atribuciones de la ILC o sus funcionarios	Dentro de los 30 días siguientes a la recepción. ²⁹
Peticiones entre autoridades	Dentro de los 10 días siguientes a la recepción, salvo norma en contrario. ³⁰
Informes a congresistas	Dentro de los 5 días siguientes a la recepción ³¹
Elevadas por la Defensoría del Pueblo.	Dentro de los 5 días siguientes a la recepción ³²
Elevadas por las organizaciones políticas que se declaren en oposición	Dentro de los 5 días siguientes a la recepción ³³
Solicitudes judiciales, entes de control, superintendencias y demás entidades públicas	En los términos de la solicitud
Reclamos elevados a la ILC	Relativo, de acuerdo al trámite a seguir

²⁶ artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015

²⁷ Op Cit

²⁸ Op Cit

²⁹ Op Cit

³⁰ artículo 30 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015

³¹ artículo 258 de la Ley 5 de 1992

³² artículo 15 de la Ley 24 de 1992

³³ artículo 16 de la Ley 1909 de 2018

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN;
QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE
CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES**

PARÁGRAFO 2º: Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la ILC como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

ARTÍCULO 25. PRÓRROGA DEL TÉRMINO PARA RESOLVER. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo 27 de esta resolución, el funcionario de la ILC competente para decidirla, deberá informar de inmediato esta circunstancia al peticionario y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

En virtud de los principios de eficacia y celeridad con el fin de resolver de fondo la solicitud del peticionario, el nuevo plazo en que se resolverá la petición no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.³⁴

ARTÍCULO 26. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO PARA RESOLVER: Cuando se presente alguna de las causales de conflicto de intereses y de recusación señaladas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 o aquella que lo modifique o sustituya, los términos para responder señalados en esta resolución se suspenderán durante el trámite de los impedimentos y recusaciones previsto en el artículo 12 ibidem.

ARTÍCULO 27. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RELACIONADAS CON DATOS PERSONALES. Para la atención de los derechos de petición; quejas, denuncias, reclamos y sugerencias relacionados con datos personales, se debe tener en cuenta lo reglado en las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas que las complementen y sustituyan y en el Manual de Lineamientos para la protección de datos personales de la ILC.

ARTÍCULO 28. RESPUESTA A LAS PETICIONES. La respuesta a las peticiones presentadas ante la ILC deberá notificarse (si contra ella proceden recursos) o comunicarse al peticionario dentro los términos de ley, atendiendo calidad en su presentación, con pronunciamientos de fondo, de manera precisa, clara y congruente, acorde con lo solicitado.

El término para dar respuesta a las solicitudes radicadas por los peticionarios se empezará a contar desde el día hábil siguiente de la recepción de las mismas por parte de la ILC. La fecha a tener en cuenta será la establecida en el canal de atención que hubiera tenido el primer contacto con la petición.

PARÁGRAFO 1º. Para el trámite de las comunicaciones y notificaciones se atenderá el trámite previsto en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO 2º. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información verbal cuando la respuesta al peticionario consista en una simple orientación del funcionario de la

³⁴ Ley 1437 de 2011 artículo 14 párrafo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN; QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES

ILC, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada. Tampoco, cuando se dé otro tipo de orientación según la definición contenida en el artículo 3° de esta resolución.

PARÁGRAFO 3°. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4o del Decreto 1494 de 2015, según lo previsto en el artículo 2.2.3.12.10 del Decreto 1166 de 2016.

ARTÍCULO 29. SUSCRIPCIÓN DE LA RESPUESTA. Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias serán suscritas por los jefes de las dependencias competentes, de acuerdo con sus funciones o por los funcionarios delegados mediante acto administrativo.

PARÁGRAFO. La respuesta a la solicitud realizada a través del formulario de PQR, en el portal Web de la ILC: www.ilc.com.co mediante el link PQR o el que lo sustituya, indicará que quien la suscribe es el jefe de la dependencia responsable o su delegado y señalará el funcionario encargado de la proyección de la respuesta y de su revisión y/o aprobación.

Los jefes de las áreas y dependencias competentes para resolver los derechos de petición, así como los superiores inmediatos de los funcionarios que elaboran los proyectos de respuesta, implementarán los mecanismos necesarios de autocontrol, con el fin de garantizar que la petición sea resuelta de fondo y dentro del término legal.

Los funcionarios delegados mediante acto administrativo para atender peticiones suscribirán las respuestas, sin perjuicio del control ejercido por el superior inmediato o jefe de la dependencia o área.

Las respuestas a los organismos de control y vigilancia serán gestionadas y copiadas por la oficina asesora de control interno.

ARTÍCULO 30. RESPUESTA A CARGO DE VARIAS DEPENDENCIAS. Si la respuesta a la petición es competencia de varias dependencias de la ILC, la Oficina de Atención al Cliente o de la dependencia que haga sus veces, asignarán la petición a cada una de las dependencias de acuerdo con sus competencias quienes deberán dar respuesta, dentro del término previsto en el artículo 24 de esta resolución.

ARTÍCULO 31. SILENCIO NEGATIVO. De conformidad con lo previsto en el artículo 83 de la Ley 1437 de 2011, transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición ante la ILC sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que ésta es negativa.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad al funcionario de la ILC competente para responder. Tampoco lo excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN;
QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE
CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES**

CAPÍTULO 5
REGLAS ESPECIALES PARA CIERTAS MODALIDADES DE PETICIONES
SOLICITUD DE DOCUMENTOS, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y
DENUNCIAS

ARTÍCULO 32. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Tendrán el carácter de reservado los documentos señalados por la Constitución Política y la Ley, tales como los relacionados en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, así como a las resoluciones internas de la ILC que tengan clasificados los documentos o información con tal carácter

ARTÍCULO 33. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. De conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones constitucionales o legales que impiden la entrega de las mismas, y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente de la presente resolución.

En todo caso, la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que solicite el interesado que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 34. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos de carácter reservado ante la ILC, se dará aplicación al procedimiento establecido en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 o el que lo modifique o sustituya.

ARTÍCULO 35. EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se hará en el horario de atención al público de la ILC, y previa la autorización del Jefe de la respectiva dependencia o del servidor público en quien éste haya encargado dicha facultad. El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar que éstos no tengan el carácter de reservado.

ARTÍCULO 36. EXPEDICIÓN DE COPIAS. La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas y su valor será el fijado al interior de la ILC.

Para tal efecto, se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que la ILC accede a la petición y, que para que proceda la entrega de las copias requeridas, deberá cancelar previamente el valor que ellas ocasionen en el establecimiento bancario que se le indique y presentar el recibo correspondiente.

Cumplida la anterior exigencia, la dependencia respectiva tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas.

PARÁGRAFO. En todo caso cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital, y la persona solicitante así lo manifieste se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción de la información.

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN; QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES

ARTÍCULO 37. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 10, 21 y 22 de esta resolución; las quejas y denuncias presentadas ante la ILC, deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar donde se presenta la queja o denuncia, departamento, ciudad/municipio.
2. Nombre o nombres, de los presuntos responsables de la conducta irregular.
3. Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio de ocurrencia de los hechos.
4. Fecha y hora de los hechos que motivan la queja o denuncia.
5. Descripción de los hechos ocurridos.
6. Relación de documentos, si los anexa.

PARÁGRAFO: La Oficina de Atención al Cliente verificará que se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o que se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables y dará traslado a la oficina de control disciplinario de la ILC cuando sea un asunto de su competencia o si es del resorte de alguna autoridad nacional, territorial, o del conocimiento de la jurisdicción penal, o de algún organismo de control, o de otra autoridad, disponer lo pertinente para su traslado a efecto que sea quien tenga la competencia para resolverla, la que disponga el trámite que debe dársele a la queja y/o denuncia.

ARTÍCULO 38. REQUISITOS MÍNIMOS DE LOS RECLAMOS. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 10 de esta resolución los reclamos presentados ante la ILC deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar, departamento, ciudad/municipio donde se presenta el reclamo.
2. Lugar, departamento, ciudad/municipio de ocurrencia de los hechos que motivan el reclamo.
3. Descripción de los hechos ocurridos.
4. Fecha y hora de los hechos que motivan el reclamo.
5. Relación de documentos, si los anexa.
6. Identificación del producto que genera el reclamo por parte del ciudadano.

PARÁGRAFO: Todas las reclamaciones que se presenten deberán tramitarse a través de la Oficina de Servicio al Cliente, conforme al procedimiento interno aprobado.

ARTÍCULO 39. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS SUGERENCIAS. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 10 de esta resolución las sugerencias presentadas ante la ILC, deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar, departamento, ciudad/municipio, fecha y hora donde se presenta la Sugerencia.

DEPARTAMENTO DE CALDAS
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0373 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2020

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN; QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS Y SE ASIGNAN UNAS FUNCIONES

2. Lugar, departamento, ciudad/municipio, fecha y hora de los hechos que motivan la Sugerencia.
3. Fundamentos de la sugerencia.
4. Relación de documentos, si los anexa.
5. Identificación del producto y/o servicio que genera la sugerencia.

PARÁGRAFO: Todas las sugerencias que se presenten deberán tramitarse a través de la Oficina de Servicio al Cliente, conforme al procedimiento interno aprobado.

ARTÍCULO 40. TÉRMINO DE RESPUESTA PARA LAS QUEJAS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS. Salvo norma especial, el término de respuesta para las quejas, sugerencias y denuncias será el dispuesto en el artículo 24 de la presente resolución, en concordancia con el artículo 28 de la misma.

**CAPÍTULO 6
OTRAS DISPOSICIONES**

ARTÍCULO 41. ASPECTOS NO PREVISTOS. Los demás aspectos no contemplados en la presente resolución, que no se encuentren regulados en normas especiales, se regirán por lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las disposiciones que la modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO 42. PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES: Se aplicarán en lo pertinente las normas previstas en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 43. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la resolución Nro. 261 de 2016 y todas las demás normas que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Manizales, a los catorce (14) días del mes de octubre de dos mil veinte (2020)


LUIS ROBERTO RIVAS MONTOYA
Gerente General
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS

Proyectó: David Vásquez Muñoz. Asesor Jurídico Interno
Revisó: Silvia Marcela Vásquez Sepúlveda. Jefe Oficina Jurídica