

DEPARTAMENTO DE CALDAS  
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS



RESOLUCIÓN NÚMERO 0261 DE MARZO 15 DE 2016

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES Y LA ATENCIÓN DE 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 noveno del artículo 25 de la Ordenanza 742 de 2014 Estatutos Básicos de la Industria Licorera de Caldas y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 23 de la Constitución Política consagra el Derecho Fundamental 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.

Que el Canon 74 Constitucional 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 Código Único Disciplinario adoptado por la Ley 734 de 2002 en el numeral 19 del artículo 34 indica que es deber de los servidores públicos, (de acuerdo con sus competencias) dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ley 1437 de 2011, reguló en los artículos 13 a 33 el Derecho de Petición.

En Sentencia C-818 de 2011 la Honorable Corte Constitucional, declaró inexecutable de este aparte normativo, pero deferió sus efectos "hasta 31 de diciembre de 2014,

*a fin de que el Congreso expida la Ley Estatutaria correspondiente". (sic)*

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción dispone que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Que la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 sustituyó el título II capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo referente al Derecho de Petición disponiendo que mediante el ejercicio del derecho de petición se podrá buscar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y solicitar copias de documentos; además de formular quejas, denuncias y reclamos, e interponer recursos.

El artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, estableció 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.

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 parcialmente por el Decreto 103 de 2015 estipula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de 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.

De otro lado el Decreto-Ley 019 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*, atendiendo a los principios de celeridad y economía, fijó las pautas que deben seguir las entidades públicas en las actuaciones administrativas; prohíbe la exigencia de documentos que reposen en la Entidad, así como la comprobación de pagos anteriores (artículos 9º y 10º)

Los artículos 12 y 13 de este mismo Estatuto dan prelación a la presentación de quejas, reclamos o solicitudes de niños y adolescentes, así como la atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.

En consecuencia y teniendo en cuenta que a la fecha ya existe una legislación específica en torno al derecho de petición el cual comprende las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas se hace necesario dictar un acto administrativo que se ajuste e integre las nuevas disposiciones normativas.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:****CAPÍTULO I****DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1º. OBJETO.** El presente acto administrativo regula el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante la INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**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.

**DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL Y PARTICULAR**

**ARTÍCULO 3º. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.** En ejercicio del derecho de petición cualquier persona natural o jurídica podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, el examen y la solicitud de copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos.

**ARTÍCULO 4º. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** La Industria Licorera de Caldas dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la ILC deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba dársele a la petición.

**ARTÍCULO 5º. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES.** Los servidores públicos que presten sus servicios en la ILC y reciban directamente una petición por fax, correo, correo electrónico o cualquier otro medio, deberán remitirla 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.

**ARTÍCULO 6º. SUSCRIPCIÓN Y TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS.** Para efectos del artículo anterior las peticiones relacionadas con asuntos administrativos y operativos de la Empresa, la Oficina de Atención al Cliente o quien haga sus veces, deberá dirigir la petición de manera inmediata y directa a la dependencia correspondiente, las que serán tramitadas y suscritas por el Gerente General y/o los Gerentes o el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, atendiendo a las funciones propias de cada una de ellas.

**ARTÍCULO 7º. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES.** Para la atención presencial o vía telefónica de los peticionarios, La Oficina de Atención al Cliente será la encargada de recibir las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos verbales, en el horario de atención al público, establecido por la ILC.

Cuando los asuntos sobre los que versa la petición requieran de un análisis adicional, la Oficina de Atención al Cliente servirá de enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente de la Entidad.

En este caso la solicitud deberá registrarse de manera inmediata en la herramienta tecnológica adoptada por la ILC para las PQRS, en donde el servidor público deberá dejar un registro en el que se indicará, como mínimo, el día, el nombre completo, identificación y dirección del peticionario.

Para las peticiones presentadas en forma verbal y/o presencial, si el servidor público encargado de atender la petición lo estima pertinente, podrá exigir su presentación por escrito siguiendo para tal fin el procedimiento señalado en el inciso 4º del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015. Cuando quien formula la petición pide constancia de haberla presentado, el funcionario responsable la expedirá en forma sucinta, de conformidad a lo dispuesto en el inciso 3º del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.

**PARÁGRAFO 1º** Las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

**PARÁGRAFO 2º** En caso de existir peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario competente podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane la irregularidad advertida por la entidad.

**PARÁGRAFO 3º** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo

cuando no se comprenda su finalidad u objeto se le dará aplicación a lo contemplado en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

**PARÁGRAFO 4°** Cuando se trate de una petición que no es de la competencia de la Entidad de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el funcionario deberá informar de inmediato al interesado, si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al funcionario competente que fuere y enviar copia del oficio remisorio a la entidad concerniente.

**PARÁGRAFO 5°** Cuando no fuere posible contestarle al interesado dentro del término legal, se deberá seguir el procedimiento establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

**ARTÍCULO 8°. TÉRMINOS ESPECIALES PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

La solicitud de copias de documentos que reposen en la Industria Licorera de Caldas deberá resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción en la Empresa. Si en ese lapso no se le ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Empresa no podrá negar la entrega de dichos documentos. En este caso las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a cualquiera de las dependencias de la Empresa de acuerdo con las funciones a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Las solicitudes efectuadas a la ILC por otra entidad pública serán atendidas en un término no superior a diez (10) días.

Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento se registrarán por los términos allí señalados.

Clase	Término
Peticiones e interés general y particular	Dentro de los 15 días siguientes a la recepción
Petición de documentos e información	Dentro de los 10 días siguientes a la recepción se resolverá la petición.
Consulta	Dentro de los 30 días siguientes a la recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los 10 días siguientes a la recepción

Informes a congresistas	Dentro de los 5 días siguientes a la recepción
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

**PARÁGRAFO 1°** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, deberá informarse esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**PARÁGRAFO 2°** Los conceptos emitidos por la ILC como respuesta a las peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**PARÁGRAFO 3°** La Oficina de Atención al Cliente o quien haga sus veces velará por el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con lo contemplado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 103 de 2015.

**ARTÍCULO 9°. DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política. Por lo tanto, es deber del servidor público atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley, so pena de las sanciones disciplinarias que ello implique.

**ARTÍCULO 10°. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** De acuerdo con lo establecido por el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

La designación de la autoridad a la que se dirige.

Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con la indicación del 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 jurídica de Derecho Privado que deba estar inscrita en el Registro Mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

El objeto de la petición.

Las razones en las que fundamenta su petición.

La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**PARÁGRAFO.** La dependencia responsable de dar respuesta a la petición, sugerencia, queja o reclamo, deberá examinarla integralmente y, en ningún caso, la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

**ARTÍCULO 11. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** En virtud del principio de eficacia, cuando el personal de una dependencia constante que una petición ya radicada está incompleta pero que la actuación puede continuar sin que haya transgresión de la ley, aplicará lo dispuesto en los artículos 17 y 18 de la Ley 1755 de 2015.

## CAPITULO II

### DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

**ARTÍCULO 12. 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 1755 de 2015.

En todo caso la respuesta que deniegue la petición, alegando reserva de la documentación, deberá señalarle al interesado las disposiciones legales pertinentes.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Empresa, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada, en los términos establecidos en los artículos 21 de la Ley 57 de 1985 y 26 de la Ley 1755 de 2015.

**PARÁGRAFO.** El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Les corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

**ARTÍCULO 13. 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 14. 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 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.

### CAPITULO III

#### DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS

**ARTÍCULO 15. RESPONSABILIDAD.** La Oficina de Atención al Cliente o quien haga sus veces, será la responsable de la atención de las sugerencias, quejas, denuncias y reclamos que se presenten ante la Industria Licorera de Caldas.

**ARTÍCULO 16. DEFINICIONES.** Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas, denuncias y reclamos que se presenten ante la ILC habrán de tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio de la Entidad.

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de una persona natural o jurídica, sobre los servicios prestados por la ILC o sus intermediarios.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular o ilegal.

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de una persona natural o jurídica, sobre irregularidad o inconformidad asociada directamente a los productos del portafolio de la ILC.

**ARTÍCULO 17. TRÁMITE PARA LAS SUGERENCIAS.** Las sugerencias deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibe, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otro conducto o bajo formalidad diferente. O cuando expresamente se solicite que sea mediante correo electrónico.

**ARTÍCULO 18. TRÁMITE PARA LAS QUEJAS.** Las quejas externas que se relacionen con los servicios prestados por la ILC o por sus intermediarios deberán tramitarse a través de la Oficina de Servicio al Cliente, conforme al procedimiento interno aprobado.



**ARTÍCULO 19. TRÁMITE PARA LAS DENUNCIAS.** Las denuncias que se presenten contra los servidores de la Empresa deberán tramitarse a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá informar al peticionario sobre su recibo y el trámite aplicable a la petición.

Las denuncias que sean competencia de otras entidades externas a la ILC, deberán remitirse para lo de su competencia.

**ARTÍCULO 20. TRÁMITE PARA LAS RECLAMACIONES.** Las reclamaciones que se presenten deberán tramitarse a través de la Oficina de Servicio al Cliente, conforme al procedimiento interno aprobado.

**ARTÍCULO 21. APLICACIÓN NORMATIVA.** En los aspectos no contemplados en esta resolución se aplicarán de preferencia las disposiciones contenidas en la Constitución Política de Colombia, la ley 1474 de 2011, la ley 1755 de 2015, el Decreto 019 de 2012, la versión que esté vigente de la Guía Técnica de Calidad para Distribuidores de la Industria Licorera de Caldas y demás normas que regulen temas similares.

**ARTÍCULO 22. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las normas que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE: Dada en Manizales, a los

  
LUIS ROBERTO RIVAS MONTOYA  
Gerente General

 INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS

4  
5

6  
7

8  
9