



## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados Ciudadanos.

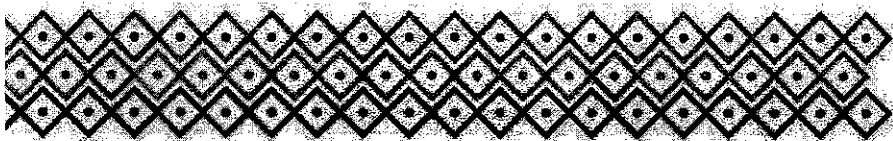
LA EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA - ELC -empresa industrial y comercial del estado de la orden departamental encargada de producir y comercializar licores destilados y alcoholes con el fin de generar recursos para la financiación de los sectores sociales del Departamento de Cundinamarca más exactamente a la salud y la educación.

A fin de garantizar un servicio equitativo, diligente y respetuoso se permite señalar los derechos, obligaciones y canales de atención con que cuentan todos los ciudadanos.

---

### Sus DERECHOS

1. Un trato respetuoso y digno.
2. Presentar peticiones de manera verbal o escrita sin intermediación de apoderado.
3. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Empresa de Licores de Cundinamarca.
4. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la ELC.
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.
7. Recibir atención especial y prioritaria si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Exigir la confidencialidad de su información.





10. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho de ser informado sobre el resultado correspondiente.
- 

#### Sus DEBERES

1. Acatar las leyes y normatividad interna de la Empresa de Licores de Cundinamarca.
  2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe, dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
  3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
  4. Tratar respetuosamente a los Servidores Públicos.
  5. Respetar las filas o turnos asignados en el punto de servicio al ciudadano.
  6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
  7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades de núcleo familiar.
- 

#### CANALES DE ATENCIÓN

A los ciudadanos interesados en conocer información, orientación y realizar trámites les informamos que los canales de atención son:

##### **Canal Presencial:**

En nuestras oficinas ubicadas en el Municipio de Cota (Cundinamarca), en la Autopista Medellín Kilometro 3.8 vía Siberia - Cota, en la jornada continua de lunes a viernes de 7:30 a.m a 4:00 p.m. para el Servicio al Ciudadano y en las demás dependencias de la empresa.





**Canal Telefónico:**

A través del conmutador: +57 (1)2377777 o a la línea Gratuita 018000117090 de lunes a viernes en horario de 7:30 a.m a 4:00 p.m.

**Canal Virtual:**


Correo institucional: Digitando sus datos al ingresar a nuestro portal <http://www.licoreracundinamarca.com.co> en el siguiente enlace "contáctanos", de lunes a viernes en horario de 7:30 a.m a 4:00 p.m.

**Canal Escrito:**

Contamos con la ventanilla única de correspondencia ubicada en la Autopista Medellín Km. 3.8 vía Siberia - Cota, se podrá radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por actos de corrupción, sobre el producto o servicio de atención en jornada continua de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

**RECUERDE:** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) utilizando el buzón de sugerencias ubicado en la empresa. Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en el decreto 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" y al procedimiento interno de "Servicio y Atención al Ciudadano".

Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación, sobre el producto o servicio de atención, por medio de los canales de atención ya mencionados.

Vo.Bo.   
Dña. Sandra Milena Cubillos  
Jefe de Oficina Asesora Jurídica (E)

  
Diana Carolina Arango  
Profesional Especializado



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
Autopista Medellín Kilometro 3.8 vía Siberia, Cota-Colombia  
Código Postal: 111321 - Conmutador: (57)(1) 237 7777  
Línea de atención al Cliente: 01 8000 117 090

