



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2022



**Empresa de Licores de Cundinamarca
E.L.C.**

**Subgerencia Administrativa
Subgerencia Comercial
Cota, noviembre de 2021
Versión 2**

JORGE ENRIQUE MACHUCA LÓPEZ
Gerente General

Leonardo Andrés Rodríguez Suarez
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Carlos Alberto García Gracia
Jefe Oficina de Control Interno

Ricardo Romero Florido
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno
Subgerente Administrativo (E)

Sandra Milena Cubillos González
Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Contratación

Mauricio Javier Cedeño Gutiérrez
Subgerente Comercial

Néstor Javier Lemus Clavijo
Director de Producción

Ruth Marina Novoa Herrera
Subgerente Financiera

Amparo Fabiola Montezuma Solarte
Subgerente de Talento Humano

Elaborado por:

Subgerencia Administrativa
Angela Marcela Pulido Quintero
Oficina Asesora de Planeación
José Luis Jiménez Rodríguez

Revisado por:

Angela Marcela Pulido Quintero
Subgerencia Administrativa

Aprobado por:

RICARDO ROMERO FLORIDO
Subgerente Administrativo (E)



*Empresa de Licores de Cundinamarca – E.L.C.
Dirección: Autopista Medellín km 3.8 Vía
Siberia Cota - Colombia
Línea de atención al cliente: 01 8000 117 090
Conmutador: (57) (1)2377777
Fax: (57) (1)3648905*

Cota Cundinamarca - Colombia

Aprobado mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 24 de noviembre de 2021.



INTRODUCCIÓN

Según lo establecido en el numeral 3.2.2.1. del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG del Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional v3, *“El servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad... y a través de los distintos Canales. El Servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.”*

Teniendo en cuenta lo anterior, la Empresa de Licores de Cundinamarca – E.L.C. entiende “la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, sino como una labor integral para satisfacer las necesidades y expectativa, lo cual es un compromiso de la alta dirección, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés y su acceso real y efectivo a la información de los servicios y productos que brinda la Empresa.

OBJETIVO GENERAL

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el servicio al ciudadano, a través de los canales de atención que tiene la Empresa de Licores de Cundinamarca – E.L.C. con el propósito de brindar un servicio de calidad, mejorar la satisfacción del ciudadano y fortalecer de esta manera la imagen Institucional. Así mismo generar valor a los “Ciudadanos, usuarios y grupos de interés”.

Objetivos Específicos

- Propiciar el acercamiento del ciudadano a la E.L.C. a través de una atención efectiva, eficiente, de calidad y con calidez, con el fin de garantizar que el servicio que presta a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.
- Dar a conocer los trámites y/o servicios que presta la E.L.C.
- Cumplir con las normas en materia de participación y servicio al ciudadano.
- Medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la E.L.C. y establecer las acciones de mejora a que haya lugar.


ALCANCE

Esta estrategia compromete a todos los funcionarios, personal en misión, practicantes y contratistas de la E.L.C. en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales con que cuenta la Empresa. Así como su participación activa y proactiva en relación a las fases estratégicas del presente entregable.

MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de 1991.	Artículo 1 “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria (...) democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”. Artículo 20 Establece el derecho de toda persona recibir información veraz e imparcial Artículo 23 Derecho de petición. Artículo 74 Derecho de todas las personas de acceder a documentos públicos. Artículo 79 “La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)” Artículo 270 "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
Ley 190 de 1995.	Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
Ley 489 de 1998.	Democratización y control social de la administración pública Diseño de procedimientos, mecanismos y soportes administrativos orientados a fortalecer la participación ciudadana.
Ley 1474 de 2011.	Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
Ley 1437 de 2011.	Artículo 3 numeral 6: En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
Ley 1757 de 2015.	Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
NTC 6047.	Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración pública. Requisitos.

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



La Empresa de Licores de Cundinamarca – E.L.C. empresa industrial y comercial del estado de 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, usuarios y grupos de interés.

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 – E.L.C.
4. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la E.L.C.
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 vigentes.
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 la leyes y normatividad interna de la Empresa de Licores de Cundinamarca – E.L.C.
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:
Buzón de Sugerencias: Ubicado en la recepción de la Empresa de Licores de Cundinamarca, Autopista Medellín Km. 3.8 Vía Cota – Siberia.
Ventanilla Única: Ubicada en Autopista Medellín Km. 3.8 Vía Cota – Siberia, jornada Continua de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.
- Canal Telefónico:
Atención telefónica: Línea gratuita 018000117090 y PBX 2377777 opción 0. Fax: (57) (1)3648905.
- Canal Virtual:
Correo institucional: atencionalclienteelc@elc.com.co
Notificaciones Judiciales: notificaciones.judiciales@elc.com.co
Correspondencia de facturación electrónica: factura.elc@elc.com.co
Página WEB: www.elc.com.co
Facebook: <https://www.facebook.com/OficialELC>
Instagram: <https://www.instagram.com/oficialelc/>
Twitter: <https://twitter.com/OficialELC>

Recuerde: Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas por cualquier funcionario de la Empresa por un canal diferente, está obligado a remitir el mismo a la Ventanilla Única en un término no mayor a un (1) día hábil para formalizar la solicitud e iniciar el trámite.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN

- La Subgerencia Administrativa y Subgerencia Comercial serán las encargadas de garantizar la óptima administración del servicio y atención al ciudadano.
- Las PQRSDF se deben resolver o contestar siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas por la ley, por la Oficina de Control Disciplinario Interno.

- 
- La Subgerencia Administrativa y Subgerencia Comercial reportaran los incumplimientos en las respuestas y/o solución de PQRSDf a la Oficina de Control Disciplinario Interno, para aplicar las acciones pertinentes.
 - La Subgerencia Administrativa y Subgerencia Comercial, deberán enviar las PQRSDf del mes inmediatamente anterior, a los cinco días hábiles de cada mes, al correo institucional de la Oficina de Control Interno.
 - La Oficina de Control Interno reportará, trimestralmente a la Gerencia General los resultados de las encuestas de satisfacción y pendientes por responder del consolidado de las PQRSDf, para seguimiento y toma de acciones correctivas.
 - Las solicitudes de PQRSDf se remitirán a las Oficinas y/o Subgerencias correspondientes de acuerdo con la competencia de cada dependencia así:
 - Solicitudes presentadas con respecto al producto: Subgerencia Técnica.
 - Información correspondiente a adulteraciones: Subgerencia Técnica y Oficina de Control Disciplinario Interno.
 - Solicitudes referentes a la atención al cliente: Subgerencia Comercial.
 - Solicitudes relacionadas con sistemas de información: Oficina de Planeación.
 - Solicitudes de servidores y/o ex servidores: Subgerencia de Talento Humano y/o Control Interno Disciplinario, terceros según corresponda.
 - Los derechos de petición y solicitudes a la Gerencia: Gerencia General.
 - Las demás solicitudes y/o derechos de petición se remitirán a la Subgerencia y/u Oficina que corresponda, según las competencias asignadas.
 - Cualquier funcionario que reciba una PQRSDf por un canal diferente a los establecidos, está obligado a remitir el mismo a la ventanilla única, en un término no mayor a (1) un día hábil para formalizar la solicitud e iniciar el trámite. En caso que no se remita se dará inicio a las acciones disciplinarias a que haya lugar.
 - La ventanilla única deberá recibir y radicar sin excepción todos los documentos para asignación de consecutivo de ORFEO.
 - La Oficina Asesora Jurídica y de Contratación, deberá efectuar control de legalidad de las solicitudes que deban ser suscritas por el Gerente General, en un término no mayor a un (1) día hábil.
 - En la solicitud de copias, no se entregarán documentos reservados o confidenciales que ha determinado como tales por la ley. Los costos de las copias se estipulan de acuerdo a la Ordenanza No 104 del 2011, expedida por la Asamblea Departamental de Cundinamarca.
 - Todo documento que deba ser suscrito por el Gerente General, deberá contar con el control de legalidad de la Oficina Asesora Jurídica y de Contratación.
 - Para documentos de distinto destino a la Gerencia General, que requiera asesoría jurídica, deberá someterse el tema a estudio por parte de la Oficina Asesora Jurídica y Contratación.

- Implementación del Protocolo Servicio al Ciudadano, con el cual se busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Implementación del Plan de Accesibilidad de Servicio al Ciudadano, con el cual se adelantarán acciones incluyentes, para efectuar ajustes razonables en la oferta de servicios prestados y productos ofrecidos a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

RESPONSABLES

Subgerencia Administrativa y Subgerencia Comercial:	Garantizar la implementación ejecución, aplicación y mantenimiento de las actividades descritas en el procedimiento de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, PM020501.P02-3.
Oficina Asesora de Planeación:	Codificar, publicar y difundir el Procedimiento de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, PM020501.P02-3. Controlar la entrega de las copias del Procedimiento de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, PM020501.P02-3. a las áreas que corresponda.
Oficina Asesora Jurídica y de Contratación:	Control de legalidad y asesoría en el procedimiento a seguir de acuerdo con las solicitudes.
Todos los Macroprocesos:	Generar acuse de recibido y respuesta oportuna a las solicitudes radicadas. Informar según los lineamientos establecidos.
Oficina de Control Interno:	Realizar seguimiento y control al Procedimiento de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, PM020501.P02-3.

FUNCIONES GENERALES

Son funciones del grupo de servicio al ciudadano y de los canales de atención de la Empresa de Licores de Cundinamarca – E.L.C. las siguientes:

- Atender a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés: Cuando presenten, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), entre otras.
- Orientar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés: Cuando requieran información de consulta, soporte técnico, funcional u operativo de los servicios que ofrece la Empresa.
- Recibir y analizar las sugerencias: Para mejorar el funcionamiento de los canales de atención o la calidad de los servicios que presta la Empresa a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Recibir, responder y/o trasladar quejas y reclamos: Para garantizar que los ciudadanos, usuarios y grupos de interés puedan expresar sus solicitudes y

quejas para promover la transparencia en la gestión.

- Realizar encuestas de percepción y mediciones: a) Con el propósito de identificar las características de los usuarios, necesidades y las expectativas. b) Para analizar y evaluar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de la Empresa. c) Para retroalimentar la gestión de la entidad, mejorar los niveles de satisfacción y plantear acciones de mejora.

ETAPAS DE INTERIORIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Fase 1 – Análisis Estratégico

En esta fase la Empresa de Licores de Cundinamarca determinará el conjunto de amenazas y oportunidades que el entorno ofrece a la compañía, lo cual permitirá a la entidad generar una evaluación del contexto actual. De igual forma se proyectarán las metas y los resultados, así como también los instrumentos o herramientas a emplear para dar alcance a las métricas proyectadas.

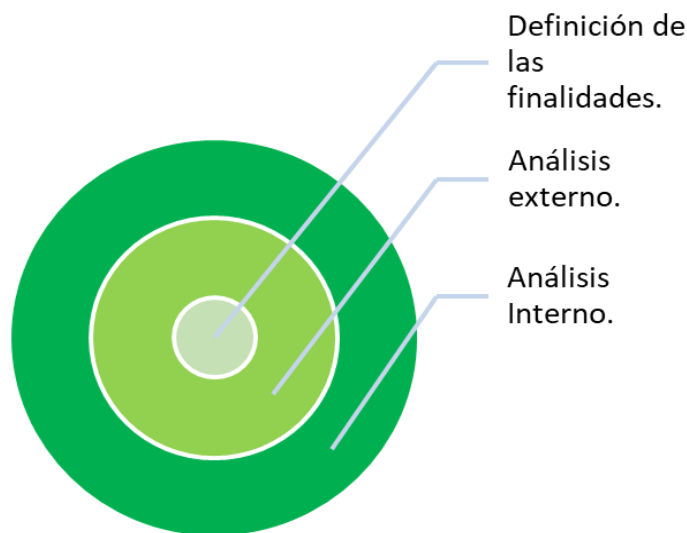


Ilustración 1 - Etapas previas a la implementación.

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

El primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención oficial consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación de la ciudadanía para el logro de los objetivos

de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos.

La Empresa de Licores de Cundinamarca – E.L.C., genera un ejercicio de caracterización para clasificar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, a los cuales enfoca su misión Institucional y por ende lleva a cabo la “Política de Servicio al Ciudadano” planteada por el Gobierno Nacional a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG del Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional v3.

Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés

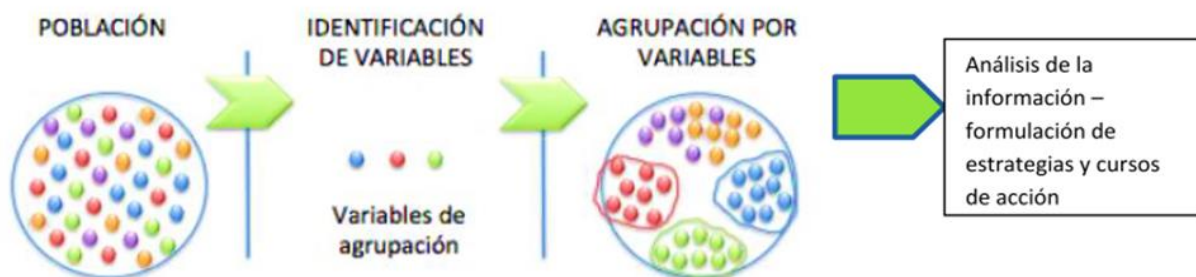


Ilustración 2 – Tomada de la Guía de Caracterización de Ciudadanos.

Fase 2 – Formulación de la Estrategia

En esta fase la Empresa de Licores de Cundinamarca proyectara acciones estratégicas que conlleven al logro de los objetivos en términos de “Servicio al Ciudadano”, garantizando el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con la compañía.

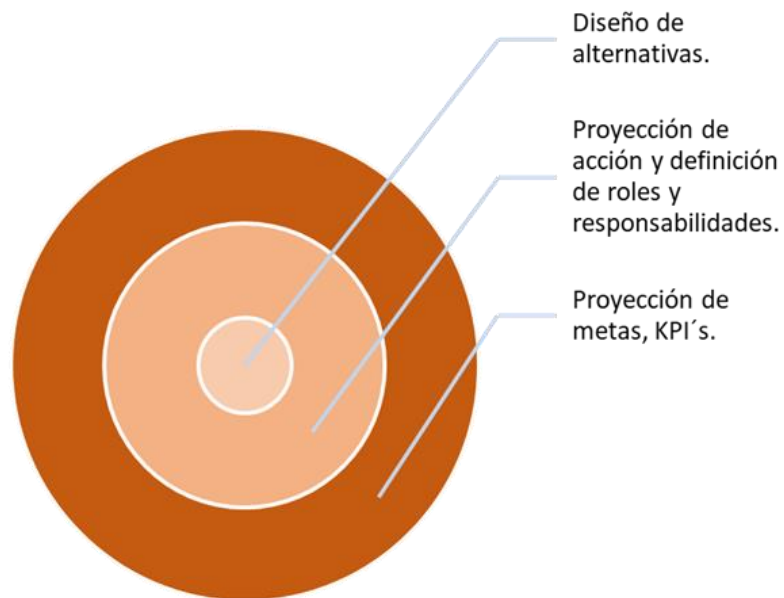


Ilustración 3 - Etapas previas a la implementación.

Fase 3 – Implementación de la Estrategia

En esta fase la Empresa de Licores de Cundinamarca pone en marcha las acciones previstas en la fase de formulación, en la cual se gestionará las actividades desde un enfoque eficiente y eficaz que conlleve a la efectividad de la estrategia.

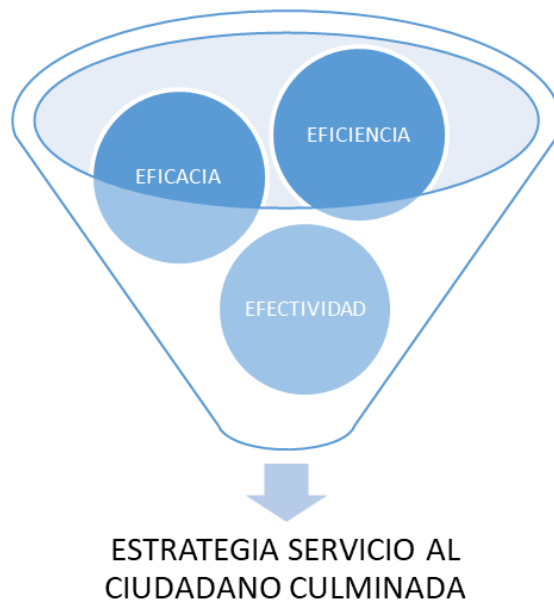


Ilustración 4 - Etapas de implementación.



MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Con el ánimo de generar acciones de mejoramiento en la calidad de la prestación de los servicios y productos ofrecidos por la Empresa de Licores de Cundinamarca – E.L.C., se implementa la encuesta “ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE”, ubicada en la Sección Contáctanos, enlace, <http://www.elc.com.co/contacto> como herramienta para evaluar la percepción de satisfacción de los ciudadanos y/o usuarios acerca de los servicios y productos que esta ofrece.

ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS


El servicio al ciudadano cuenta con procedimiento documentado y formalizado en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), el cual usa la herramienta institucional de comunicación interna “INTRANET” de la Empresa, lo que permite propender por la estandarización de la atención ofrecida por la compañía, y cumplir con los lineamientos normativos vigente sobre el tema. “PROCESO MISIONAL - GESTIÓN COMERCIAL - PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC" PM020501.P02-3.”

FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS EN COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL E INCLUYENTE

Los servidores públicos se constituyen en el componente más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Se propone realizar jornadas de capacitación con la participación de los servidores públicos que permitan la cualificación e introyección de las competencias necesarias para el servicio.

Dentro de la formación para los servidores públicos y contratistas, en la vigencia 2022, se implementará un programa de cualificación en atención diferencial e incluyente, la cual se llevará a cabo en forma anual, a partir de la presente vigencia, para fortalecer las capacidades del personal encargado, de atender a los ciudadanos y/o grupos de valor, en el primer nivel de atención en el canal presencial.

PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO



De acuerdo a los canales de comunicación de la Empresa de Licores Cundinamarca se establece:

Protocolo de Atención Presencial

- Las personas (servidores) que atienden público o el conmutador, antes del inicio de la jornada laboral deberán hacer el alistamiento de las herramientas necesarias, probar la funcionalidad de los equipos y enterarse de la información extraordinaria que se haya generado en la Empresa de Licores de Cundinamarca (página Web e intranet).
- Los radios y demás aparatos que produzcan música deberán mantenerse apagados dentro de los horarios de atención. No utilizar audífonos mientras se está atendiendo a un ciudadano.
- No se debe hablar por celular o chatear mientras se brinda una información o se establece una interacción con un ciudadano o cliente interno.
- No se deben consumir alimentos y bebidas mientras se atiende al ciudadano.
- Se deben dar respuestas claras, sencillas y pertinentes a las preguntas del ciudadano(a).

Presentación Personal

Este aspecto influye en la percepción que tendrá el ciudadano(a) – usuario(a) respecto a la empresa, por ello es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Sea impecable con su presentación personal, ésta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria).
- Guarde adecuadamente la imagen institucional, portando siempre, sin excepción, el carné que lo identifica como funcionario o contratista de la Empresa de Licores de Cundinamarca.
- No realice actividades cosméticas y de mejoras en la presentación personal en el sitio de trabajo.

Expresividad en el Rostro

El rostro es el primer punto en el que el ciudadano(a) - usuario(a) se fija. Su expresión facial es relevante.

- Ofrezca una sonrisa no forzada. Esto le agrega un carácter acogedor a la atención que está brindando.
- Mire la persona a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo.



El Puesto de Trabajo

El cuidado y la apariencia de los espacios físicos tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a).

- Mantenga su puesto de trabajo limpio, ordenado y libre de elementos ajenos a la labor que desarrolla.
- No ubique en el área de trabajo elementos distractores que puedan producir o inducir al error en la labor a realizar (radios, revistas, TV, fotos, adornos).
- Familiarícese con las instalaciones y conozca la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y la ubicación de las dependencias.

Acceso a la Sede

Recepción por parte guardias de seguridad y/o servicio de recepción (primer actor): su rol es muy importante, ya que son las primeras personas que reciben al ciudadano cuando ingresa a las instalaciones de la Empresa; de su actitud depende en buena medida la satisfacción del ciudadano(a), por ello:

- Haga contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y escúchelo con amabilidad.
- Saludar diciendo: “**Buenos días/tardes/noche, bienvenido(a)** a la Empresa de Licores de Cundinamarca.
- Informar al ciudadano(a) de manera cordial y respetuosa, sobre las políticas y los procedimientos internos de ingreso tales como revisión de paquetes, registro y anuncio en recepción, registro de ingreso y salida de equipos electrónicos.
- Indagar por el destino y la necesidad o requerimiento que tiene el ciudadano(a) en la Entidad.

Atención preferencial

Hace referencia a la prioridad de atención al ciudadano en situaciones particulares como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, personas en condición de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entren a la recepción de la Empresa de Licores de Cundinamarca, el servidor debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención dentro de este grupo de personas se realiza de acuerdo al orden de llegada.



Atención, niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre un tema en particular.

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Escuchar atentamente a la solicitud y darle el correspondiente tratamiento reservado.
- Se deben llamar con su nombre.
- Hablarles claro, con un lenguaje acorde a su edad.

Personas en condición de vulnerabilidad

Se consideran en condición de vulnerabilidad las personas víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema):

- Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenece (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos).

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



Canal Telefónico


Atención telefónica: Línea gratuita 018000117090 y PBX 2377777 opción 0. Fax: (57) (1)3648905.

- Los teléfonos fijos deben ser contestados máximo al tercer repique y mantenerse en un tono de timbre bajo.
- Verifique que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tenga a la mano el directorio específico de la dependencia y el directorio general de la empresa.
- Los términos de cortesía es importante tener en cuenta: “con mucho gusto”, “gracias por su espera”, “cómo le puedo ayudar”, “permítame consulto la información”, “en un momento estoy con usted”, “gracias por su llamada”, “estamos para servirle”.
- En la atención telefónica el servidor(a) debe garantizar que el ciudadano(a) – usuario(a) que llame sea atendido sin necesidad de pasar de una extensión telefónica a otra.
- Si el teléfono está cerca de usted o en su área de trabajo, se debe contestar y brindar la información necesaria a la persona que está llamando.
- Si por cualquier motivo debe ausentarse de su puesto de trabajo, dirija su número de extensión a un servidor(a) o contratista que pueda responder sus llamadas, tomar sus mensajes y que cuente con la información precisa de su regreso para informar al interlocutor.
- Evite hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Saludo Institucional Vía Telefónica

- Conteste la llamada con el saludo estándar, para conmutador: “Buenos días (tardes), está comunicado con la Empresa de Licores de Cundinamarca. ¿En qué le puedo servir?”.
- Solicite cortésmente al ciudadano que espere un momento mientras le transfiere la llamada al área y/o funcionario competente o solicitado, según sea el caso, e infórmele el número de la extensión.
- Marque la extensión, espere que contesten e informe a quien contesta que va a transferir la llamada, verificando que alguien la atenderá.
- Despídase amablemente.


Atención telefónica en oficinas

- 
- Conteste la llamada con el saludo institucional para oficinas: “Buenos días (tardes), está comunicado con (dependencia), habla con (nombre y apellido). ¿En qué le puedo servir?”.
 - Escuche con atención lo que requiere el interlocutor sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de su competencia.
 - En caso que la solicitud no sea de su competencia, amablemente comuníquese que se pasará la llamada al área encargada y dele el número de teléfono donde puede recibir la información. Si requiere transferir la llamada, marque la extensión, espere que contesten e informe a quien contesta que la va a transferir, verificando que alguien la atenderá.
 - Despídase amablemente.

Uso del Correo Electrónico

Correo institucional: atencionalclienteelc@elc.com.co

- El servidor público o contratista es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitir a terceros acceder a ésta.
- El correo institucional no debe usarse para temas personales ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para”, designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico. En el campo “CC” (con copia), seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia necesitan conocer la respuesta. Esto evitará que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones.
- Empezar la comunicación con un saludo y una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Ser conciso.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo
- El servidor público o contratista debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para su identificación y contacto: cargo,



teléfono con número de extensión, correo electrónico, aplicando la plantilla oficial de la Oficina de Comunicaciones.

- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la empresa y de la persona que envía el mensaje

Chat Institucional

Chat: www.licoreracondinamarca.com.co/contacto

Su coordinación está a cargo de la Oficina de Comunicaciones, quien de manera previa articulará los aspectos operativos y logísticos con las dependencias responsables de su desarrollo.

Pautas a seguir:

- Saludar a quien está conectado al chat virtual: “Muy buenos días/tardes, bienvenido al chat virtual de Empresa de Licores de Cundinamarca. Mi nombre es. ¿En qué le puedo servir?”
- “Permítanos un momento por favor en línea, por favor, mientras consultamos su información”.
- Intervenga y dé soluciones al ciudadano de una manera sencilla.
- Termine sus comunicaciones agradeciendo la participación del ciudadano y con frases como “Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Tenga usted un buen día”.

PLAN DE ACCESIBILIDAD

Atención a Población en Condición de Discapacidad

El Estado debe garantizar la igualdad efectiva para aquellas poblaciones que se encuentren en condición de discriminación o vulnerabilidad. En este sentido la protección especial a poblaciones en situación de discapacidad es muy importante para la Empresa de Licores de Cundinamarca.

De acuerdo con el Registro de Caracterización y Localización de Personas con Discapacidad del DANE Información Para Todos <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/discapacidad> en los municipios cercanos a la Empresa de Licores de Cundinamarca de cuentan con: Cota, 383, Funza 757, Tenjo 168, personas en condición de discapacidad.

Por lo anterior a continuación se determinan los lineamientos para garantizar la accesibilidad a los servicios que presta la Empresa.

Lenguaje

La creación de realidades se establece a través del lenguaje, por lo tanto, al usar adecuadamente la palabra se estará promoviendo el cambio cultural que se precisa para llegar a ser una sociedad inclusiva. A continuación, se presentan recomendaciones para el uso del lenguaje.

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
<ul style="list-style-type: none"> • Persona Discapacitado • Persona que sufre discapacidad • Persona víctima de una discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona en condición de discapacidad • Persona que se encuentra en situación de discapacidad
<ul style="list-style-type: none"> • Relegado a una silla de ruedas • Confinado a una silla de ruedas 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona usuaria de silla de ruedas • Persona que se traslada en silla de ruedas
<ul style="list-style-type: none"> • Anormal • Enfermito • Incapacitado • Diferente 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona en condición de discapacidad • Persona que se encuentra en situación de discapacidad
<ul style="list-style-type: none"> • Lisiado • Minusválido • Inválido • Parálítico • Mutilado • Cojo 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad física.
<ul style="list-style-type: none"> • Mongólico • Retardado • Retardado mental • Retrasado mental 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad intelectual
<ul style="list-style-type: none"> • Demente • Loco • Trastornado • Esquizofrénico • Maníaco, Depresivo o Bipolar 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad psiquiátrica
<ul style="list-style-type: none"> • El Ciego • Invidente • Cieguito • No vidente • Corto de vista 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad visual
<ul style="list-style-type: none"> • El Sordo • Sordito 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad auditiva



Recomendaciones para la Atención Inclusiva


- Ser natural.
- Entender que todos somos personas con los mismos derechos.
- Respetar la identidad de la persona.
- Durante la atención que se brinde a una persona en situación de discapacidad, tenga presente su situación.
- Las personas en situación de discapacidad desarrollan actividades comunes y corrientes al igual que todos, y tan cotidianas como todas las personas.
- No trate a la persona como si fuera un niño.
- Evite distinciones innecesarias, no adopte actitudes excluyentes sobreprotectoras, compasivas ni lastimosas.
- Pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo ayudarlo, especialmente, si hay problemas de accesibilidad en el lugar. En el caso que la respuesta sea afirmativa, es la persona en situación de discapacidad quien indica cómo poder ayudarla.
- Cuando converse con una persona que está en silla de ruedas, siéntese frente o al lado de ella, o bien, inclínese para quedar a un mismo nivel, ya que esto facilitará el diálogo y la comunicación.

Acceso a las Instalaciones de la Empresa de Licores de Cundinamarca

- La ubicación del área de atención al usuario estará siempre en la entrada de la EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA, ventanilla única, en una zona de fácil acceso al ingreso en el primer nivel.
- Si un ciudadano en condición de discapacidad requiere atención personalizada por parte de alguna Subgerencia u oficina, un colaborador debe desplazarse hasta la ventanilla única y prestar el debido servicio.
- El área de atención al usuario debe incluir un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad, así mismo sillas o fila(s) prioritaria(s) destinada(s) para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general.
- Los usuarios que requieren de consultas privadas o confidenciales, serán atendidos en la oficina del respectivo subgerente o jefe.

Atención a Personas con Discapacidad Auditiva

- Ubíquese frente a la persona sorda, y en lo posible que su cara esté iluminada.
- Diríjase a la persona cara a cara, ella necesita ver sus labios para complementar la información que usted le está diciendo.

- 
- No suba el tono de su voz a menos que la persona lo solicite.
 - Verifique si la persona cuenta con usuario del Servicio de Interpretación en Línea- SIEL del centro de relevo del ministerio de las TIC. Las personas con discapacidad auditiva que tengan dificultad en hacer su registro, pueden comunicarse con vía WhatsApp al 312 716 04 21 donde serán apoyados usando la lengua de señas colombiana y así solucionar cualquier inquietud que tengan.
 - Verifique si la persona puede leer, esto puede facilitar la entrega de información.
 - Si es necesario disponga de papel y lápiz para que la persona manifieste su necesidad.


Atención a Personas con Discapacidad Visual

- Para dar la bienvenida a la persona con discapacidad visual usted puede tocar su brazo como señal de saludo.
- Identifíquese con la persona para que ella sepa con quién se encuentra. Dígale su nombre, su función y la institución a la que pertenece.
- En caso que sea necesario, dígale a la persona que hay otra o más personas presentes.
- Comuníquese a la persona qué está haciendo o qué va hacer, por ejemplo: “un momento, estoy llamando al encargado, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento”. De esta manera, entenderá que está siendo atendida por usted.
- Evite utilizar palabras tales como: “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”, ya que van acompañadas con gestos que no pueden ser vistos por la persona.
- Si va a acompañar a una persona ciega mientras camina ofrézcale su brazo, pero no la tome del brazo porque pierde estabilidad. A veces ellas toman el hombro de quien los acompañan a caminar.

Atención a Personas con Discapacidad Intelectual o Psiquiátrica

- Disponga de tiempo para que la persona pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted. La persona que realiza la consulta puede comprender y necesita la respuesta.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta.
- En caso que la persona con discapacidad esté acompañada por otra, no ignore a la persona con discapacidad y refiérase a ella con espontaneidad.
- En caso que la persona atendida eleve la voz o se altere, usted manténgase sereno y evalúe la situación, de tal forma, de conducir la atención hacia una solución positiva.

Accesibilidad en Pagina Web



La EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA ha implementado las siguientes estrategias para facilitar la accesibilidad a la página web de la entidad.

- Recomendaciones FURAG: Se tendrá en cuenta las recomendaciones presentadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP que se desarrollarán de acuerdo al diligenciamiento del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión FURAG y de los lineamientos que otorgan las diferentes normas vigentes en materia de la política de Gobierno Digital.
- Indexación de la Página: La Página Web Institucional tiene que indexarse para incluirla en la gran cantidad de empresas competidoras en el mundo online. Para poder indexar la Página Web o alguna sección en particular, se utilizará herramientas específicas que apoyen a impulsar y dar visibilidad con textos correctos y adecuados.
- Optimización de URL: otro de los pasos básicos para tener una web bien formada es tener una correcta red de url en los que los nombres sean adecuados, los números no aparezcan y demás detalles que estudiaremos juntos.

SEGUIMIENTO

Para el cumplimiento de la presente Estrategia se adoptará las acciones contempladas en la herramienta Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), las cuales se gestionarán a través de la Oficina de Control Interno de la compañía en armonización con todos los macroprocesos que integran el sistema.