

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

En la Industria Licorera de Caldas, nos comprometemos a brindarle un trato digno, considerado, respetuoso y reservado, e igualmente, facilitar los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad.

Con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 7° de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, esta entidad expide y hace visibles sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

### DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Nuestro compromiso hacia ustedes es reconocer sus derechos y generar confianza en nuestra Entidad, garantizando su derecho:

- A recibir un trato digno y respetuoso
- A ser escuchadas sus inquietudes
- A recibir información clara y veraz
- A ser atendidas sus consultas y solicitudes en forma oportuna y eficaz
- A ser atendidas de forma amable sus peticiones, quejas y reclamos
- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud
- A conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa de los respectivos documentos.
- A recibir atención especial y referente si se trata de personas que requiera atención especial por situación de tener capacidades especiales, 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.

Las dependencias de la Industria Licorera de Caldas, trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la Ley.

### DEBERES DE LOS CIUDADANOS

De conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos, son:

- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de maniobras dilatadoras en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar peticiones evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Industria Licorera de Caldas.
- Acatar la Constitución y las leyes.

### **CANALES DE ATENCIÓN**

En la Industria Licorera de Caldas, contamos con personas capacitadas y dispuestas a brindarle la atención que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites en la Entidad y disponen para usted de los siguientes canales de comunicación:

#### **PRESENCIALES**

**ATENCIÓN PRESENCIAL EN OFICINAS:** Zona Industrial Juanchito Km10 Vía Magdalena (Manizales)

**HORARIO DE ATENCION:** De 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.

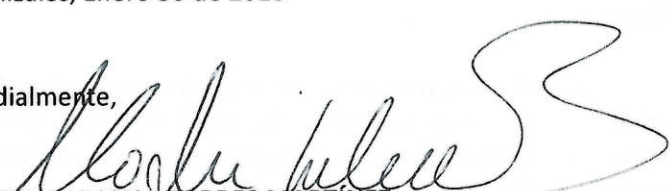
**ATENCIÓN TELEFÓNICA:** PBX: 8782200 - FAX: 8782212. El ciudadano podrá comunicarse en el horario de atención especificado anteriormente.

**PÁGINA WEB:** [www.ilc.com.co](http://www.ilc.com.co) en el cual se encuentra información institucional y puede utilizar el enlace de contacto.

**CORREO ELECTRÓNICO:** [servicioalcliente@ilc.com.co](mailto:servicioalcliente@ilc.com.co)

Manizales, Enero 30 de 2018

Cordialmente,

  
**MARTHA LILIANA TORRES MARTÍNEZ**  
Gerente General (E)

Según Resolución 0959-1 de Enero 25 de 2018

Proyectó: Jorge Eduardo Cuervo Echeverri – Asesor Jurídico Interno