

INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016

SEGUNDO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La empresa busca garantizar el acceso al ciudadano a través de los diferentes canales que tiene la Industria Licorera de Caldas para dar respuesta satisfactoria a los requerimientos de los ciudadanos, ofreciendo información completa, clara, oportuna y de calidad.

En la actualidad la Industria Licorera de Caldas, se preocupa por garantizar la prestación adecuada de servicio a sus clientes, para ello ha implementado acciones que buscan garantizar una óptima atención al ciudadano entendido este como cliente interno, cliente externo y a la comunidad en general, con acciones como:

- La definición dentro de su estructura administrativa de una oficina encargada de Atención al ciudadano.
- La adecuación de herramientas tecnológicas que facilitan el contacto directo entre comunidad en general y la ILC.
- La definición y puesta en marcha de un módulo exclusivo para el manejo de las PQRS, el cual permite el monitoreo de tiempos de respuestas.
- Capacitaciones orientadas a concientizar al grupo humano de la ILC, de la importancia de tener permanente actitud de servicio.
- Puesta en marcha de mediciones a través de encuestas, orientadas a los diferentes grupos de interés, en procura de medir sus percepciones.

Los mecanismos que en la actualidad tiene institucionalizados y en plena operación para realizar el ejercicio de atención al ciudadano, son:

1. **Servicio telefónico:** El ciudadano puede acceder a través del PBX 8782200 y solicita orientación a través de la persona encargada de 8:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes. En caso de que se presente alguna situación fuera de esta jornada, se deja el recado con la compañía de vigilancia, quien se encarga de informar al interesado el día siguiente hábil. Además, el ciudadano puede buscar en la página web de la institución el número de la extensión de la Oficina de Servicio al Cliente y comunicarse directamente.
2. **Página Web:** Ingresando por www.ilc.com.co, existe un link que le permite al usuario enviar un correo electrónico a la entidad para la solicitud respectiva, correo que es re direccionado al Servicio al Cliente.

3. **Personal:** El ciudadano puede visitar las instalaciones de la Industria Licorera de Caldas, ubicada en la zona industrial Juanchito, vía al Magdalena, kilómetro 10, durante la jornada laboral explicada en el primer punto.
4. **Escrito:** El ciudadano puede enviar comunicación escrita a la Industria Licorera de Caldas para que su solicitud sea atendida.

Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad (estos procedimientos se encuentran incluidos en el MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP – de la ILC) .

- ✓ CSC-SC-PD-01 Procedimiento para atender Reclamos de Sabor
- ✓ CSC-SC-PD-03 Atención a quejas y reclamos
- ✓ CSC-SC-PD-04 Orientación y Asesoría al Cliente
- ✓ CSC-SC-PD-05 Atención solicitudes por licor adulterado y de contrabando
- ✓ CSC-SC-PD-06 Evaluación de la satisfacción del cliente
- ✓ CSC-SC-PD-07 Venta de caja corrugada y caja intermedia a comercializadores
- ✓ CSC-SC-PD-08 Procedimiento Servicio post venta ante deterioro de etiquetas

Medir la satisfacción del ciudadano en relación con las actividades que realiza la Entidad. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: Actualmente existe un procedimiento para la atención de quejas y reclamos en la entidad, relacionadas con licor.

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA:

SEGUIMIENTO:

La persona encargada del sistema mediante el cual se radican las PQR, hace el seguimiento a las personas que deben expedir el concepto técnico objeto de la solicitud. Una vez éste sea expedido, se le da respuesta al cliente.

Si alguna consulta de los usuarios exige un mayor nivel de detalle, se debe recurrir a la respectiva dependencia, a fin de que el usuario sea atendido por el funcionario competente en el tema.