

**INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS**  
**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017**  
**LEY DE TRANSPARENCIA (217 DE 2014)**

**HERRAMIENTAS Y MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA  
EMPRESA**

El proceso de Comunicación Institucional de la Industria Licorera de Caldas, cuenta con las siguientes herramientas y mecanismos de comunicación interna y externa para garantizar el flujo de la información que se envía a los grupos de interés con claridad, oportunidad y veracidad dependiendo del mensaje y de la situación que autorice la gerencia general a difundir.

**HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA**

**Carteleras:** La ILC cuenta con 8 carteleras físicas distribuidas en toda la organización, las cuales son actualizadas dos o tres veces por semana, dependiendo de las campañas o información general a publicar de los diferentes procesos o actividades programadas. Según la Encuesta de Comunicación Interna 2016, el 64.4 % de los funcionarios consulta permanentemente esta herramienta por lo que es el medio más efectivo de comunicación en la ILC.

**Correo interno:** Tienen acceso a este medio 158 funcionarios los cuales reciben información directamente de la oficina de comunicaciones de manera permanente sobre temas estratégicos y de interés general. Este es el segundo medio más consultado por los colaboradores según la Encuesta de Comunicación Interna 2016 con el 62.5%.

**Carteleras digitales:** Constituye otro medio de comunicación especialmente para el envío de imágenes, las carteleras se encuentran instaladas en el casino de la empresa y son utilizadas especialmente para la difusión de videos o fotografías de eventos internos y externos.

**Red Telefónica:** Los mensajes que se envían por este medio llegan a 153 personas de la empresa. Este medio se utiliza para socialización de información corta, noticias de última hora, citación a reuniones para todo el personal y campañas de comunicación.

**Reuniones con el gerente general:** Es otra alternativa de comunicación con los colaboradores. Las reuniones se programan esporádicamente, dependiendo del tema a socializar con todos los funcionarios.

\*Para medir la efectividad de las herramientas y de la información publicada, el proceso de Comunicación Institucional empezó a aplicar una encuesta en el año 2016 con el fin de mejorar continuamente las debilidades que surgen en el proceso.

## HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

A demás contamos con herramientas de comunicación externa las cuales son administradas por la profesional especializada de Comunicación Institucional para visibilizar la información de interés general de la Industria Licorera de Caldas.

**Página Web:** Medio de comunicación virtual [www.ilc.com.co](http://www.ilc.com.co), a través del cual se difunde información actualizada y permanente en el link Sala de Prensa.

**Boletín de prensa:** En este formato se envía a los grupos de interés: periodistas, comunidad en general, gremios, líderes comunitarios, concejales y diputados, la información de las diferentes gerencias según las necesidades de difusión e importancia del tema. El 73.2% de las personas consultan este medio para informarse de los hechos relevantes de la ILC, según la Encuesta de Comunicación Externa 2016.

**Ruedas de prensa:** Son encuentros con los periodistas que se programan desde la gerencia general para socializar los temas estratégicos de la organización. Son escenarios de comunicación directa que contribuyen a evitar desinformaciones.

**Entrevistas personalizadas:** Se programan visitas a medios de comunicación para que la persona delega por la gerencia general difunda y aclare cualquier tema en espacios radiales, televisivos o de prensa.

**Audios:** Envío de entrevistas cortas de los gerentes a los periodistas de la ciudad para que reproduzcan la información sobre algún acontecimiento o aclaración de la empresa.

**Chat periodistas Manizales:** este grupo está conformado por los periodistas de la ciudad y es el medio por el cual la oficina de prensa de la ILC, difunde de forma oportuna la información que se escribe en los boletines de prensa.

**Redes sociales:** Actualmente la oficina de prensa de la Industria Licorera de Caldas cuenta con tres cuentas en redes sociales para la difusión de campañas publicitarias autorizadas por la gerencia de mercadeo, información de la gerencia general, gerencia comercial y temas noticiosos.

- Twitter @LicoreraCaldas 2847 seguidores
- Facebook 5000 seguidores
- Fan page Industria Licorera de Caldas 5956 seguidores.

\*Para medir la efectividad de las herramientas, los mensajes y la imagen de la empresa, el proceso de comunicación Institucional empezó con la aplicación de la Encuesta Externa 2016 con el propósito de mejorar y fortalecer los canales de comunicación.

## HERRAMIENTAS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

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](http://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.