



CARTA DE TRATO DIGNO

La Industria Licorera del Cauca

Con el objetivo de fomentar una comunicación directa con la comunidad y asegurar el cumplimiento de los derechos constitucionales y legales, **la Industria Licorera del Cauca se compromete a supervisar y garantizar que todos nuestros usuarios reciban un trato justo, respetuoso, imparcial, considerado y eficiente.** Además, nos aseguramos de ofrecer a los ciudadanos un servicio de calidad y oportuno a través de los siguientes canales de atención:

01

Presencial:

La Industria Licorera del Cauca a través de la **ventanilla única por la cual se brinda la atención al ciudadano y grupos de valor**, dispone de las capacidades de talento humano e instalaciones para poder radicar PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en las instalaciones de su sede principal ubicadas en la Calle 4 No. 1E-40 Popayán, Cauca – Colombia, en los horarios de atención establecidos de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 06:00 pm.

02

Virtual:

La industria ha definido dos (02) mecanismos para la recepción electrónica PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), los cuales son:



Página web institucional:

<https://ilcauca.com/> en la sección de PQRSD
<https://ilcauca.com/atencion-ciudadana/pqrsd>

mediante el formulario que en esta dirección se encuentra.



Correo electrónico institucional:

ventanillaunica@aguardienttecaucano.com

03

Telefónico:

Adicionalmente, las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) pueden ser manifestadas por medio telefónico, a través de:



PBX:

+57 (602) 8323400

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m.

04

Derechos

que le asisten a los ciudadanos:



Recibir un trato con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana por parte del personal de la Industria Licorera del Cauca.

Obtener información y orientación clara y veraz por parte del personal de la factoría.



Presentar apreciaciones, observaciones o peticiones acerca de nuestros productos o incluso del trato de nuestro personal, por cualquier canal disponible.

Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos



Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier solicitud o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos que sean necesarios para soportar lo solicitado.

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio establecido por la Industria Licorera del Cauca.





Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

A recibir atención especial y preferente si se trata de personas que requieran 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.



05 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:



Acatar la Constitución y las leyes.

Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias 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 en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.



Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

