

INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA



PO-DC-02 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Leticia Muñoz Muñoz
Jefe de División
Comercialización

Fabián Patiño M.
Coordinador de Calidad

Victoria Eugenia Feuillet
Gerente

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

FECHA DE APROBACIÓN

26 de noviembre de 2020

30 de noviembre de 2020

22 de diciembre de 2020

	INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA			
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA			
	Código PO-DC-02	Versión 01	Fecha vigencia 22 de diciembre de 2020	Página 2 de 6

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. RESPONSABILIDADES	3
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
6. GENERALIDADES	5
7. DESARROLLO	5
7.1. Política de Participación Ciudadana.....	5
8. ANEXOS.....	6
9. CONTROL DE CAMBIOS	6

	INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA			
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA			
	Código PO-DC-02	Versión 01	Fecha vigencia 22 de diciembre de 2020	Página 3 de 6

1. INTRODUCCIÓN

Las entidades del Estado deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 “Estatuto de Participación Ciudadana”. La política de Participación Ciudadana de la Industria Licorera del Cauca se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y contiene los mecanismos para materializar el derecho a la participación ciudadana. Los procesos de participación ciudadana impulsados por la Industria Licorera del Cauca, tienen como objetivo fundamental, generar espacios de interacción efectiva con la ciudadanía, en cumplimiento de lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en las disposiciones normativas que otorgan a los ciudadanos derechos y deberes, para ejercer en forma amplia y regulada la participación en la gestión pública.

2. OBJETIVO

Ejecutar la política de Participación Ciudadana, con el propósito de facilitar la interacción de la Industria Licorera del Cauca con la ciudadanía, mediante los canales de Servicio al Ciudadano disponibles y desarrollar una cultura organizacional sólida, en el marco del fortalecimiento de la agilización y simplificación de los procesos.

3. ALCANCE

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública de la Industria Licorera del Cauca, tendrá un logro integral y trascendental para la inclusión de la participación ciudadana en las aristas que conformen los procesos de la Empresa.

4. RESPONSABILIDADES

Los responsables de garantizar la adecuada aplicación y ejecución de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública de la Industria Licorera del Cauca, son todos los funcionarios públicos y contratistas que se encuentren vinculados con la Industria Licorera del Cauca.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Atención Al Ciudadano: Es un servicio integrador de la atención presencial, telefónica y virtual, que permite al ciudadano acercarse a la Empresa a través de cualquiera los canales dispuestos, en función de sus necesidades y disponibilidades.

Calidez: Es una actitud emocional que requiere ser capaz de cruzar las fronteras de una atención corriente, a una atención con operación de los buenos sentimientos que mueven a todo ser humano

	INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA			
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA			
	Código PO-DC-02	Versión 01	Fecha vigencia 22 de diciembre de 2020	Página 4 de 6

en gratuidad por lo que ha recibido; es propender por el bien común, teniendo en cuenta que las emociones se contagian como un virus

Canal: Está definido como la forma por la cual se establece la comunicación entre la entidad y sus usuarios con el fin de prestar o recibir sus servicios haciendo uso de diferentes herramientas comunicativas.

Derecho De Petición: Derecho que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante los gobiernos o entidades públicas por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo. Mediante este derecho, el ciudadano podrá solicitar el reconocimiento a un derecho, la prestación de un servicio, solicitar información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos.

Gobierno Electrónico: Se refiere a la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el uso de Internet y la red, para mejorar la eficiencia y efectividad en la entrega de servicios del sector público, facilitando el acceso del ciudadano y abaratando costos innecesarios en la realización de trámites y servicios.

Inclusión: Fomentar la transformación social, la gobernanza democrática, y el desarrollo social, cultural y económico en un proceso abierto y colaborativo entre diferentes actores sociales que conjuntamente buscan transformar la realidad social.

Información Pública: Es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.

Oportunidad: Es el impacto en la capacidad de respuesta que tiene la Entidad para hacer entrega de las solicitudes ciudadanas en menor tiempo, del establecido por ley.

Petición: Es la solicitud que se expresa de manera verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, con el propósito de requerir su argumento ante un tema puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud o información acerca de la Industria Licorera del Cauca.

Política Institucional De Servicio: Es un documento formal en el que se plasman las intenciones y expectativas de gestión, con el fin de dirigir las acciones y decisiones de la Industria Licorera del Cauca, en pro de asegurar el desarrollo e implementación coherente de los procesos, procedimientos, documentos, roles y actividades encaminadas hacia el servicio.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad, que formula una persona en relación a la entidad.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

Satisfacción: Es la resultante final de la solución a las necesidades

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

	INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA			
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA			
	Código PO-DC-02	Versión 01	Fecha vigencia 22 de diciembre de 2020	Página 5 de 6

6. GENERALIDADES

La Industria Licorera del Cauca con su modelo de política de participación del ciudadano en la gestión pública, busca lograr la calidad en la gestión ciudadana con la entidad, mejorar la articulación de la participación ciudadana y fortalecer la gestión al interior de la Industria Licorera del Cauca. La política

de participación garantiza la relación directa con la ciudadanía, a través de herramientas mediante las cuales la ciudadanía pueda presentar sus propuestas para la gestión, opinar sobre los asuntos públicos, exigir el cumplimiento de normas, y ejercer vigilancia y control sobre los servidores públicos.

7. DESARROLLO

7.1. Política de Participación Ciudadana

La política de participación ciudadana busca que el ciudadano se vincule de manera activa en cada una de las fases del ciclo de gestión de la entidad.

La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos, conforme a lo dispuesto en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 “Estatuto de Participación Ciudadana”. La política de Participación Ciudadana de la Industria Licorera del Cauca se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y contiene los mecanismos para materializar el derecho a la participación ciudadana de forma bilateral. Por consiguiente, la Industria Licorera del Cauca, a través de la presente política registra los diferentes mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública y en la aplicación de las normas constitucionales y normativas definidas, adopta e implementa los medios por los cuales pueden participar los ciudadanos:

- **Canales de atención al ciudadano:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Industria Licorera del Cauca, a través de los cuales los ciudadanos pueden solicitar trámites y servicios. (Política de Servicio al Cliente)
- **Derecho de Petición:** Es una garantía de orden constitucional, que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las entidades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta respuesta, que debe brindar soluciones de fondo, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia).

	INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA			
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA			
	Código PO-DC-02	Versión 01	Fecha vigencia 22 de diciembre de 2020	Página 6 de 6

- **Petición de información:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposan en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a la Ley y las disposiciones de la entidad, lo permitan por temas de reserva. Para su atención la entidad dispone de 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. La Industria Licorera del Cauca debe responderla dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo por cualquiera de los canales de la Política de Servicio al Ciudadano.

- **Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Los reclamos deben ser atendidos dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto relacionado con la prestación de un servicio.

- **Encuestas de satisfacción:** La encuesta de satisfacción es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están los clientes y/o ciudadanos y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia una marca, producto o servicio. La Industria Licorera realizara dos (2) encuestas de satisfacción al consumidor final de forma semestral.

8. ANEXOS

- N/A

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
22/12/2020	01	Elaboración de la política participación ciudadana en la Gestión Pública