

INTRODUCCIÓN

La Fábrica de Licores del Tolima consciente la participación y el servicio al ciudadano es una obligación del Estado, consagrada en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia. Su consolidación hace parte de los fundamentos del Buen gobierno.

desde la Gerencia de esta entidad con su equipo de colaboradores, reconoce al ciudadano como eje central de la Administración Pública, y asume su vocación de servicio. Así, por medio de la presente política, se establecen las directrices básicas de la relación con el ciudadano, así como los principios fundamentales que debe respetar esta interacción: la transparencia, la participación y el acceso a la información para lograr el establecimiento de una relación de confianza y la satisfacción de la ciudadanía.

1. OBJETIVOS

- ✓ Establecer los lineamientos generales, aplicables a esta entidad necesarios para proveer un servicio al ciudadano con los más altos estándares de calidad, oportunidad y efectividad; esto con la meta de generar canales de comunicación y participación eficaces, y propiciar condiciones de plena confianza y transparencia con la ciudadanía.

1.1 Objetivos Específicos

- ✓ Generar una cultura de servicio al ciudadano bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad; con el propósito de medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios ofertados por estas entidades.
- ✓ Recibir y gestionar la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias; realizadas por los ciudadanos, a través de los canales de atención establecidos, con el fin de que se respondan oportunamente de conformidad con los términos legales vigentes.

2. ALCANCE

- ✓ Esta política se aplica a todos los procesos de la Fábrica de Licores del Tolima, en cumplimiento de la normatividad vigente.

3. MARCO NORMATIVO

Aquí se relacionan las principales normas que constituyen el marco de desarrollo del servicio al ciudadano.

NORMA	FUNDAMENTO
Constitución Política de Colombia: Art. 2, 13, 23, 47, 54, 123, 209, 270, 365	La Constitución Política estableció el marco en el cual se debe desarrollar la normatividad colombiana en materia de transparencia, integridad y prevención de la corrupción. Así mismo, el texto define que Colombia es un Estado Social de Derecho, y por ende que prevalece el interés general sobre el particular. Las principales acciones que se han adelantado por parte del gobierno nacional durante la última década se han caracterizado por apostar a los cambios y reformas institucionales tendientes al fortalecimiento de las instituciones públicas y la promoción de la transparencia en la gestión pública, para lo cual el gobierno nacional ha impulsado una amplia producción de instrumentos normativos.
Documento CONPES 3649	Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Documento CONPES 3785	Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio del Ciudadano.
Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	Instrumento internacional de derechos humanos de las Naciones Unidas o Derecho internacional de los Derechos Humanos destinadas a proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Decreto 1377 de 2013	Tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
Ley 2052 de 2020	Establece disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites

4. PRINCIPIOS

La política de servicio al ciudadano de esta entidad se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, a través de un servicio de excelencia:

Oportunidad: Capacidad de respuesta, la cual, mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano, que el servicio o respuesta se brinde en el término establecido y en el momento requerido.

Efectividad: Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan dentro de las normas y principios.

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

Transparencia: Acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilización de la información

Accesibilidad: Permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la entidad, enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.

Participación: Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

5. ENFOQUE DE GOBIERNO ABIERTO EN EL SERVICIO AL CIUDADANO

El Modelo de Gobierno Abierto es una iniciativa multilateral que busca mejorar el desempeño gubernamental, fomentar la participación efectiva y mejorar la capacidad de respuesta de los gobiernos hacia sus ciudadanos mediante la implementación de estrategias en materia de transparencia, acceso a la información, participación ciudadana, innovación y uso de nuevas tecnologías que logren generar cambios concretos y visibles colectiva del territorio.

6. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

“La Fábrica de Licores del Tolima establece su compromiso en promover una cultura de servicio al ciudadano facilitando el acceso de sus partes interesadas en proporcionar información y orientación oportuna y de calidad de los planes, programas, productos ofrecidos por esta , en el marco de su Plataforma estratégica, satisfaciendo sus expectativas, a través de los distintos canales que la entidad haya definido para tal fin; en lenguaje claro, acorde a su grupo de interés o de valor; usando los mecanismos de comunicación internos y externos, haciendo uso de los desarrollos tecnológicos existentes, ejerciendo buenas y mejores prácticas, basadas en documentos, procesos y/o procedimientos, de las dependencias, generando certeza y confianza en los ciudadanos”.

En cumplimiento de la normatividad, y para alcanzar el cumplimiento de esta política y poder establecer una relación de confianza entre La Fábrica de Licores del Tolima y sus partes interesadas, se promoverá la participación, transparencia, acceso a la información e innovación, colaboración y la apropiación social del conocimiento mantener un servicio al ciudadano oportuno, efectivo y de calidad, se establece como Política de Servicio al Ciudadano los siguientes lineamientos:

- ✓ La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias orientada a la calidad y oportunidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y las que la modifiquen y el procedimiento interno establecido para este fin.
- ✓ Promover y aplicar los mecanismos de medición de la percepción y satisfacción de los usuarios que acceden a los productos ofertados por esta entidad
- ✓ Promover en sus dependencias la prestación del servicio al ciudadano como prioridad de sus funcionarios asegurando en términos de oportunidad, equidad, trato respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.
- ✓ Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por las Entidades para promover la publicación proactiva de datos a fin de fomentar la transparencia y el acceso a la información del sector ambiental.
- ✓ Orientar y promover la generación de información con lenguaje comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites y servicios, articulado con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 de 2013).

- ✓ Acoger e implementar los lineamientos, estrategias, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades impartidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- ✓ Promover la accesibilidad a la página web institucional y la información digital
- ✓ Promover la implementación de sistemas de información para la gestión y la trazabilidad de la interacción de la entidad con sus partes interesadas.
- ✓ Fortalecer el talento humano de la entidad con el fin de mejorar sus competencias y vocación hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos y otros grupos de interés, para lograr un servicio eficaz.
- ✓ Incluir anualmente el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano estrategias que permitan fortalecer la Política de Servicio al Ciudadano aquí definida.
- ✓ Publicar y actualizar anualmente la carta de trato digno, que incluya los derechos de los usuarios y los canales dispuestos para garantizarlos efectivamente por parte de todos los colaboradores de las Entidades, de conformidad con la Ley 1437 de 2011.
- ✓ Promover ejercicios de racionalización y optimización de los procedimientos administrativos - OPAS con el uso de tecnologías de la información y la comunicación.