



**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO DE LA INDUSTRIA LICORERA DE  
CALDAS**

**2018**

## TABLA DE CONTENIDO

|      |  |    |
|------|--|----|
| I.   | INTRODUCCIÓN.....  | 4  |
| II.  | MARCO NORMATIVO.....   | 6  |
|      | CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA ILC – 2018.....   | 7  |
| 1.   | CONTEXTO ESTRATEGICO.....  | 7  |
|      | a) Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad, con un análisis de las principales denuncias sobre la materia. .... | 7  |
|      | b) Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad. ....   | 8  |
|      | c) Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites. ....  | 8  |
|      | d) Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (Rendición de cuentas).....   | 8  |
|      | e) Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano. ....   | 9  |
|      | f) Diagnóstico del avance en la implementación de la ley de transparencia. ....  | 9  |
| 2.   | ÁREAS RESPONSABLES .....   | 9  |
| 3.   | PRESUPUESTO.....   | 10 |
| 4.   | METAS.....   | 10 |
| 5.   | INDICADORES .....  | 11 |
| III. | ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS .....  | 11 |
|      | VALORES:.....  | 11 |
|      | PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....   | 11 |
|      | DIMENSIONES, OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS A ALTO NIVEL:.....  | 12 |
| IV.  | COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS 2018 .....  | 14 |
|      | PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN .....  | 14 |
|      | SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES.....   | 15 |
|      | TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....   | 15 |
|      | ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS. ....   | 17 |
| 1.   | ANÁLISIS DEL ESTADO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....   | 17 |
| 2.   | DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....   | 17 |
| 3.   | IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA .....   | 17 |
| 4.   | EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....  | 18 |
|      | ANÁLISIS DEL ESTADO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....   | 18 |
|      | OBJETIVOS Y METAS DE LA RENDICION DE CUENTAS DE LA ILC 2018: .....   | 22 |

|   |    |
|---|----|
| CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....            | 24 |
| ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, .....                            | 25 |
| PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA: .....             | 25 |
| QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN ..... | 28 |
| 1. Lineamientos de Transparencia Activa.....  | 29 |
| 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva.....  | 30 |
| 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información .....               | 30 |
| 4. Criterio diferencial de accesibilidad .....                                      | 30 |
| 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública .....                              | 30 |
| SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES .....                                     | 33 |

## I. INTRODUCCIÓN

Por medio del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Presidencia de la República señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” anexo al mencionado decreto. La publicación del Plan Anticorrupción de la ILC, está regido por el Decreto 124 del 26 de enero de 2016.



La Industria Licorera de Caldas es una empresa industrial y comercial del Estado, del orden departamental, comprometida con el desarrollo económico, ambiental y social de la región, orientado a generar recursos para el bienestar de los habitantes del departamento de Caldas.

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta este documento que se convierte en una herramienta para la elaboración de una política integral de lucha contra la corrupción y un plan de atención al ciudadano como una estrategia que busca una gestión transparente, generando una transformación en las prácticas empresariales incluyendo la transparencia, la ética, la eficiencia y la eficacia como los principios de este plan.

La empresa cuenta mecanismos de participación, democratización y vigilancia, cuyo fin es involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión, como es la Audiencia Pública de rendición de cuentas y los informes que se socializan en la página web, además de la oficina de servicio al cliente.

Consecuente con lo anterior, se publica el Plan Anticorrupción de la entidad, el cual servirá como insumo orientador del comportamiento de sus funcionarios.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano según la metodología definida por la Presidencia de la República en el documento ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VERSION 2, establece que dicho plan contiene 6 componentes, a saber:

- 1. Gestión del riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos:** Se tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por la Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Guía para la gestión del riesgo y diseño de controles, en entidades públicas de febrero de 2018.
- 2. Racionalización de Tramites:** Son todas las acciones de racionalización que están encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web. A pesar de que la Industria Licorera de Caldas en años anteriores justificó el no llevar a cabo actividades en este componente, para este año se han realizado esfuerzos al interior de la empresa para mejorar y actualizar procesos y procedimientos y así mejorar el servicio al cliente.
- 3. Rendición de Cuentas:** Con el propósito de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea ella informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado; se incluye en el tercer componente la RENDICIÓN DE CUENTAS, que tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión a la ciudadanía, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los entes de control.
- 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:** Propende por establecer los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad de nuestros productos y accesibilidad de la ciudadanía.
- 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- 6. Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas institucionales de la ILC que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Se pueden incluir en este componente: Decálogo de Valores, Plan de Austeridad, Políticas de Contratación, Registros de Proponentes y Directorio de Proveedores; los cuales establecen parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos vinculados a la destilería.

## II. MARCO NORMATIVO



Adicionalmente a la reglamentación establecida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”, la ILC incluye en su plan anticorrupción la siguiente normatividad:

- Artículo 189 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2145 de 1999, por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial.
- Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- Ley 489 de 1998, Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 910 de 2000. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del y se dictan otras disposiciones.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, en el cual se establecen entre otros: Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas, Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, Iniciativas Adicionales.
- El artículo 73 del Estatuto Anticorrupción, dispone que el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, cuyos lineamientos están desarrollados en el documento “Guía para la gestión del riesgo de corrupción”.
- Demás normas concordantes.

## **CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA ILC – 2018.**

Con el fin de darle continuidad al PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO, La Industria Licorera de Caldas en el presente documento establece los parámetros necesarios para confeccionar la estrategia correspondiente a la vigencia 2018, cuyo fundamento son los lineamientos legales e institucionales, y en las orientaciones de entidades y organismos nacionales y departamentales.

La metodología utilizada es aquella propuesta en el año 2016 por el Departamento Administrativo de la Función Pública, denominada "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano - versión 2*"

### **1. CONTEXTO ESTRATEGICO**

El cual está definido por:

- a) Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad, con un análisis de las principales denuncias sobre la materia.**

| <b>ÁREA</b>                          | <b>RIESGO</b>  |
|--------------------------------------|--|
| Mercadeo y Ventas                    | Aplicar lista de precios diferente a la establecida para un mercado buscando el favorecimiento del comercializador.  |
| Mercadeo y Ventas                    | Certificar cumplimientos contractuales de ventas sin que realmente se hayan alcanzado las metas establecidas haciendo uso del rol (interventor) en favor de un particular.   |
| Asuntos Corporativos - Comunicación  | Suministro de información con valor clasificado a medios masivos de comunicación, sin claridad, oportunidad ni coherencia, impactando o no a los grupos de interés a Cambio de beneficios personales.  |
| Control Disciplinario                | Favorecimiento a terceros en un proceso disciplinario, dejando vencer los términos por conflictos de intereses para obtener beneficios.  |
| Gerencia Financiera y Administrativa | Utilización no adecuada de la información recibida de las diferentes áreas para beneficio de un particular (nuevo).  |
| Producción: cadena de suministro     | Hurto y/o pérdida de insumos, materia prima, repuestos, alcoholes, producto terminado, en las bodegas de almacenamiento, al no ejercer control de los inventarios físicos con respecto a los reales, con el fin de favorecer A particulares. |
| Sistemas integrados de información   | Que haya fuga o pérdida de información por falta de controles o manipulación sobre ellos para el beneficio de particulares.  |

**b) Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.**

En los anteriores PLANES ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016 y 2017, la Industria Licorera de Caldas justifica que dada su naturaleza de empresa Industrial y Comercial del Estado, no desarrolla ningún tipo de trámite. Sin embargo para este año 2018, se ha revisado un nuevo Mapa de Procesos y se está levantando el inventario actualizado de Trámites que puedan ser sujetos de acciones de racionalización.

Es claro que la Racionalización de Trámites debe estar encaminada a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales basadas en el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.

**c) Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.**

En el último semestre se han identificado las siguientes necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites:

- Atención a Proveedores
- Oportunidad de Respuesta a Solicitudes ciudadanas
- Entrega de Información de pagos a acreedores

**d) Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (Rendición de cuentas).**

Las necesidades de información identificadas por la ILC, de acuerdo al comportamiento histórico de entrega de información a la comunidad son:

| NECESIDADES DE INFORMACIÓN |
|----------------------------|
| - Informes de gestión      |
| - Contratación             |
| - Planta de Personal       |
| - Informes financieros     |
| - Presupuesto              |
| - Informes comerciales     |
| - Actos Administrativos    |
| - Manuales                 |
| - Planes Estratégicos      |
| - Planes de Acción         |

**e) Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.**

En la actualidad la ILC, 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.

**PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA.**

La persona encargada de recibir la correspondencia externa, hace el debido ingreso y su respectiva radicación por ventanilla única, con el objeto de hacer el correcto seguimiento con el ánimo de que llegue a cada dependencia para su respectivo trámite, en tiempos exactos y oportunamente. De igual manera se evidencia la satisfacción con el cliente interno, siendo muy eficientes y manejando justo a tiempo para sus consultas y/o requerimientos.

**f) Diagnóstico del avance en la implementación de la ley de transparencia.**

Existen algunos ítems que no fueron posibles ejecutar, tal como alguna información referente al recurso humano vinculado con la empresa, resultado de auditorías externas.

Cada una de las áreas de la Industria Licorera de Caldas aporta la información correspondiente y relativa a los componentes de la Ley de Transparencia; sin embargo, en consideración a las remodelaciones de la infraestructura de edificios y oficinas, el área informática garantizó la continuidad de la actividad industrial, pero afrontó algunas dificultades de orden técnico para la adecuada y oportuna administración de la información en la página web.

## 2. ÁREAS RESPONSABLES

Se relacionan a continuación:

| SUBCOMPONENTE   | RESPONSABLES   |
|---|--|
| GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS | <ul style="list-style-type: none"> <li>• LIDERES DE NORMA</li> <li>• COMITÉ DE RIESGO</li> <li>• ASUNTOS CORPORATIVOS - COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</li> <li>• LIDERES DE PROCESO</li> <li>• CONTROL INTERNO</li> <li>• GERENCIA GENERAL Y ALTA GERENCIA</li> </ul> |
| RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
| RENDICIÓN DE CUENTAS.                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ASUNTOS CORPORATIVOS - COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</li> <li>• GERENCIA GENERAL</li> <li>• COMITÉ DE GERENCIA (GERENCIAS)</li> <li>• GERENCIA GENERAL</li> </ul>   |
| MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ASUNTOS CORPORATIVOS - COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</li> <li>• SERVICIO AL CLIENTE</li> <li>• GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</li> <li>• GERENCIA DE ABASTECIMIENTO Y PRODUCCIÓN</li> <li>• GERENCIA GENERAL</li> </ul> |
| MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ASUNTOS CORPORATIVOS - COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</li> <li>• ÁREA INFORMÁTICA</li> <li>• COMPRAS Y CONTRATACIÓN</li> <li>• GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</li> <li>• TALENTO HUMANO</li> </ul>                       |

Nota: El área de Mejoramiento Institucional realiza acompañamiento permanente a todas las áreas de la empresa, de acuerdo a los manuales de procesos y a lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- en el documento “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”.

### 3. PRESUPUESTO.

La ILC tiene recursos humanos, tecnológicos, técnicos, institucionales (Manuales, Normas internas, Indicadores, etc.), que garantizan el cabal desarrollo de cada uno de los componentes y subcomponentes del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano. Los presupuestos para el adecuado funcionamiento de procesos y procedimientos se encuentran inmersos en el presupuesto general de la Industria Licorera de Caldas para cada vigencia.

### 4. METAS

| COMPONENTE  | OBJETIVOS ESPECÍFICOS  |
|---|--|
| GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados al ejercicio de las actividades industriales y comerciales de la ILC, incluidos los riesgos asociados a corrupción.</li> <li>• Fortalecer el desarrollo de estrategias que minimicen o mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad.</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
| RENDICIÓN DE CUENTAS.                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la transparencia de la gestión de la ILC.</li> <li>• Fortalecer la gestión de la información.</li> <li>• Fortalecer los controles sobre el desempeño y la gestión de la ILC.</li> <li>• Fortalecer la responsabilidad de los servidores vinculados a la ILC frente a los grupos de interés.</li> </ul> |
| MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.          | Fortalecer los recursos y procedimientos asignados por la ILC, orientados a garantizar el acceso de los ciudadanos a información relacionada con la gestión de la ILC.  |
| MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | Fortalecer los recursos y procedimientos asignados por la ILC orientados a garantizar el acceso de los ciudadanos a información relacionada con la gestión de la empresa.   |

## 5. INDICADORES

De estimarlo pertinente, la entidad formulará los indicadores que considere necesarios.

## III. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

La Industria Licorera de Caldas para el cumplimiento de su deber constitucional ha definido así sus elementos estratégicos:

**MISIÓN:** Proporcionarle a nuestros consumidores el acompañamiento ideal que haga especial cada uno de sus momentos, ofreciéndoles las mejores bebidas para alimentar el espíritu y vivir intensamente cada experiencia con responsabilidad.

**VISIÓN:** Para el 2020 la ILC se consolidará como una empresa sostenible, orientada al consumidor, ventas superiores a 30 millones de botellas, que con innovación constante, unidades de negocio alternativas y tecnologías líderes, estará posicionada dentro de las primeras empresas productoras de ron y aguardiente en América Latina.

### VALORES:

- Actitud de servicio
- Maestría/sapiencia
- Compromiso
- Transparencia
- Proactividad
- Alegría
- Respeto

### PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- Orientación al mercado
- Innovación y mejoramiento continuo
- Competitividad

- Trabajo en equipo y desarrollo del individuo
- Planeación y ejecución
- Orientación al resultado
- Disposición al cambio

**POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN:** En la Industria Licorera de Caldas estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes, con productos de excelente calidad a través de un comercio legítimo, manteniendo condiciones de seguridad organizacional e implementando programas orientados al bienestar de nuestros colaboradores, siendo responsables con el medio ambiente como factor fundamental en todas las actividades, realizando una adecuada gestión del riesgo y enfocados hacia el mejoramiento continuo, para alcanzar nuestra razón de ser: Generar recursos para la prosperidad de los Caldenses.

### DIMENSIONES, OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS A ALTO NIVEL:

| Dimensión                         | Objetivos estratégicos   | Estrategia  |  |
|-----------------------------------|--|---|--|
| Sostenibilidad                    | Gestión de valor (Económico, social y medioambiental)              | Mejora del margen operativo - Mejora de EBITDA  | Optimización del capital de trabajo neto operativo |
|                                   |  | Mejora del margen neto  | Mejora del margen bruto                            |
|                                   |  | Mejorar la rentabilidad de los activos  | Fortalecer las practicas de RSE                    |
| Cliente Mercado                   | Orientación hacia el consumidor - Crecimiento (Rentable)           | Crecimiento Internacional - Ron   |  |
|                                   |  | Crecimiento Nacional - Ron / Aguardiente  |  |
| Procesos                          | Estandarización y fortalecimiento de procesos                      | Desarrollo de Proveedores   | Gestión Legal                                      |
|                                   |  | Desarrollo de nuevos productos  | Contratación, Costos e información                 |
|                                   |  | Gestión de publicidad   | Conocimiento del consumidor                        |
| Aprendizaje y crecimiento         | Fortalecer el conocimiento, capacidades humanas y organizacionales | Apalancamiento en sistemas de información   |  |
|                                   |  | Gestionar cambios en el capital humano y en la cultura que permitan una organización más competitiva, productiva y rentable |  |
| Innovación y gestión de Proyectos | Innovar y ejecutar proyectos de manera eficiente y rentable        | Priorizar y gestionar proyectos (ejecutarlos eficiente y rentablemente)   |  |
|                                   |  | Implementar practicas líderes en la gestión de proyectos  |  |

### ALIANZAS CLAVE:

- Gobernadores
- Secretarías de Hacienda/Oficinas de Renta Departamentales
- Entidades financieras

- Entes de control
- Asambleas Departamentales
- Senadores y Representantes
- Distribuidores, comercializadores mayoristas y minoristas
- Proveedores
- Sindicato
- Consumidores
- Almacenes de cadena, tiendas, licorerías y supermercados
- Sitios de Consumo: Bares, Restaurantes, Discotecas

## IV. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS 2018

### PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Con el objetivo de fomentar la cultura orientada hacia el autocontrol, la ILC ha venido trabajando en la articulación del mapa de riesgos de corrupción bajo la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, así mismo, ha tratado de articular su Política de Administración de Riesgos para establecer el compromiso de la alta dirección en cuanto a la gestión para prevenir los actos de corrupción en los procesos de la organización.

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano                            |  |  |                                       |                       |  |
|---|--|--|---------------------------------------|-----------------------|--|
| Corrupción  |  |  |                                       |                       |  |
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de       |  |  |                                       |                       |  |
| Subcomponente/p<br>rocesos  | Actividades  | Meta o<br>producto   | Responsable                           | Fecha<br>programada   |  |
| Subcomponente/proceso 1   | 1.1 Revisión y ajustes a la Política de Administración de riesgo   | 1 Política de Administración de riesgos revisada                               | Líderes de Norma Comité de Riesgo     | Segundo Semestre 2018 |  |
| Subcomponente/proceso 2<br>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 Revisión y ajustes a la Matriz de Riesgos según la nueva guía de riesgos del DAFP y la Presidencia de la República de Colombia | 1 Matriz de Riesgos Anticorrupción ajustada                                    | Líderes de Norma Comité de Riesgo     | Segundo Semestre 2018 |  |
| Subcomponente/proceso 3<br>Consulta y divulgación                         | 3.1 Divulgación ante grupos de interés de la política de Administración del Riesgo   | Divulgación ante grupos de interés de la política de Administración del Riesgo | Asuntos Corporativos - Comunicaciones | Segundo Semestre 2018 |  |
|   | 3.2 Publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página web de la entidad   | Publicación en la página web de la ILC   | Mejoramiento Institucional            | 30/01/2018            |  |
| Subcomponente/proceso 4<br>Monitoreo y revisión                           | 4.1 Realizar monitoreo de avance de la gestión de riesgos institucionales y anticorrupción   | 2 informes   | Líderes de Proceso Control Interno    | Durante el 2018       |  |
| Subcomponente/proceso 5<br>Seguimiento                                    | 5.1 Realizar informe de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.  | 3 informes   | Control Interno                       | 2018                  |  |

## SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES

Las acciones de racionalización están encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web. A pesar de que la Industria Licorera de Caldas en años anteriores justificó el no llevar a cabo actividades en este componente, para este año se han realizado esfuerzos al interior de la empresa para mejorar y actualizar procesos y procedimientos y así mejorar el servicio al cliente. Esto permite entrar a la actualización de un Mapa de Procesos y Procedimientos y la implementación de documentos electrónicos para facilitarle información a los diferentes acreedores con los que se tienen relacionamiento.

Estas mejoras están encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos.

En consecuencia, a continuación se describe la matriz de actividades a realizar en el 2018 para seguir con las mejoras y el acercamiento con los ciudadanos y clientes.

| PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN |   |                                |   |   |  |                                    |                                      |                   |            |
|--|---|--------------------------------|---|---|--|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|------------|
| N°   | NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO | TIPO DE RACIONALIZACIÓN        | ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN      | SITUACIÓN ACTUAL  | DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO  | BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD | DEPENDENCIA RESPONSABLE              | FECHA REALIZACIÓN |            |
|  |   |                                |   |   |  |                                    |                                      | INICIO            | FIN        |
|  |   |                                |   |   |  |                                    |                                      | dd/mm/aa          | dd/mm/aa   |
| 1  | Actualización de Mapa de Procesos           | Administrativa                 | Optimización de Procesos y Procedimientos | Procesos actuales: 15<br>Subprocesos: 70  | Modernización de procesos en terminos de :<br>-Aplicación de nuevas practicas<br>-Estandares internacionales aplicados | Agilidad en los Procesos Internos  | Gerencia Financiera y Administrativa | 15/05/2017        | 15/12/2018 |
| 2  | Pago a Proveedores                          | Tecnología                     | Envío de Documentos Electronicos          | Se actualizaron todos los proveedores del año 2018 con base en las facturas y cuentas de cobro que llegan al area de tesorería para ser canceladas, y el proveedor debe estar consultando con tesorería si ya le han realizado el pago. | Envío del Soporte De Pago Vía Correo Electrónico, de acuerdo a la Información suministrada por el Cliente o Proveedor  | Agilidad en los Procesos Internos  | Gerencia Financiera y Administrativa | 01/02/2017        | 30/10/2018 |
|  | Nombre del responsable:                     | Martha Liliana Torres Martinez |   |   |  | Número de teléfono:                | 8782200                              |                   |            |
|  | Correo electrónico:                         | marthalliana.torres@ilc.com.co |   |   |  | Fecha aprobación del plan:         | 30/06/2018                           |                   |            |

## TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “...un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a

*conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control"*; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario, tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.



En la ILC esta estrategia está liderada por la Oficina de Mejoramiento Institucional. Desde la perspectiva del documento CONPES, los lineamientos que la entidad debe tener presentes para un adecuado ejercicio de rendición de cuentas, se relacionan con el acceso a la información, la posibilidad de interacción con la ciudadanía y el desarrollo de acciones que refuercen los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas.

La audiencia pública de rendición de cuentas como mecanismo de participación ciudadana es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la sociedad. Actualmente existe una metodología para las audiencias públicas de rendición de cuentas de las entidades, instituciones y servidores públicos del Departamento de Caldas. La Contraloría General del departamento, a través de la Resolución N° 0060 del 10 de febrero del 2016, establece los parámetros para la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas de los sujetos de control así:

La Industria Licorera de Caldas sujeta al control fiscal de la Contraloría General de Caldas, expide su reglamento interno para el desarrollo de audiencias públicas de rendición de cuentas, conforme a los criterios y parámetros que señala el ente de control.

La preparación de la audiencia pública de rendición de cuentas implica la implementación por parte de la ILC al menos una audiencia pública al año, precedida de una amplia difusión de la información, a través de Internet, prensa, perifoneo, o bajo el medio que la administración considere más idóneo, dándole especial importancia a las organizaciones sociales.

La fecha de la rendición de la cuenta deberá ser informada por la entidad a la Contraloría General de Caldas, al menos con un mes de antelación a la fecha de dicha rendición.

Conforme con lo establecido en la Guía de Rendición de Cuentas elaborada por Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción,



el contenido mínimo de la audiencia de rendición de cuentas es:

1. Recursos Humanos
2. Acciones para el mejoramiento institucional y el fortalecimiento de la gestión pública.
3. Compromisos del Plan Estratégico de la ILC
4. Ejecución del Presupuesto
5. Impactos de la gestión realizada
6. Contratación realizada

## **ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS.**

La organización de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas se desarrollará a través de los siguientes pasos:

### **1. ANÁLISIS DEL ESTADO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

Definición del equipo de líderes.  
Diagnóstico del estado de la Rendición de cuentas de la ILC 2017.  
Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.  
Identificación de necesidades de información y valoración de información actual.  
Capacidad operativa y disponibilidad de recursos.

### **2. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

Determinación de objetivos.  
Preparar y divulgar la información pública.  
Generar incentivos.

### **3. IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA**

Armonizar con otras actividades previstas en la implementación del plan anticorrupción y de servicio al ciudadano.  
Capacitación a servidores públicos y ciudadanos.

Socialización y visibilización de la información.  
Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas.

#### **4. EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la estrategia de rendición de cuentas.

Acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla.

Publicación y divulgación de la evaluación realizada por la ciudadanía.

Definición, publicación y puesta en marcha del plan de mejoramiento, que resulte de las evaluaciones anteriores.

### **ANÁLISIS DEL ESTADO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

Definición del equipo de líderes

La ILC definirá con los responsables de adelantar la estrategia de Rendición de Cuentas, como quiera que sean las áreas que tienen a su cargo el desarrollo de procesos que confluyen, entre otros aspectos, a generar información institucional.

Diagnóstico del estado de la Rendición de cuentas de la ILC 2017.

En el año 2017, se realizó una audiencia pública de rendición de cuentas, el 12 de diciembre del 2017 en el salón Múltiple del Club Manizales sede Centro, correspondiente al informe de gestión del año 2017. Además de la presentación del informe de Gestión de la Industria Licorera de Caldas, se implementaron y se desarrollaron actividades vinculadas con la rendición de cuenta tales como: la expedición de la Resolución número 060 del 10 de febrero del 2016, por medio de la cual se adopta el reglamento para el desarrollo de las audiencias públicas de rendición de cuentas de la ILC.

Así mismo, la Gerencia General a través de la oficina de comunicación y prensa, lleva a cabo Ruedas de Prensa y emite boletines donde se difunde a los grupos de interés sobre los acontecimientos recientes y de mayor relevancia para la empresa.

Se ha evidenciado que aún con una amplia divulgación de cara a la comunidad, en diferentes medios de comunicación (radio, TV, página web, redes sociales, etc.), las audiencias públicas y demás acciones no han contado con una amplia participación ciudadana y grupos de interés. En relación con la vinculación de agentes internos (servidores, sindicatos, contratistas), se ha obtenido una respuesta amplia por parte de este grupo

de ciudadanos.

Por otra parte, la apatía de la comunidad y grupos de interés en manifestar o proponer acciones de mejora institucional, es considerable, aún cuando los canales de manifestación ciudadana son abiertos de forma permanente y de fácil acceso.

Se ha experimentado que los demás actores involucrados por la empresa en la estrategia de rendición de cuentas, han sido eficientes:

- Vinculación de la alta dirección.
- Compromiso de los servidores públicos.
- Presupuesto.
- Alistamiento institucional.
- Identificación de interlocutores.
- Divulgación y capacitación.
- Organización logística.
- Convocatoria.
- Gestión de propuestas.
- Realización, cierre, informe con evidencias de la rendición de cuentas a la Contraloría General de Caldas.

Aún con la poca participación que se ha podido identificar por parte de la comunidad, la ILC ha venido desarrollando todos los mecanismos necesarios para ofrecer la información institucional, de tal forma que se han desarrollado procesos y procedimientos para el desarrollo y mejoramiento institucional, y protección de la memoria de la entidad; elementos implícitamente integrados en los estándares de transparencia y mejoramiento continuo, que igualmente sirven para adelantar las actividades posteriores de rendición de cuentas.

#### Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés

En el año 2016, la ILC mediante resolución No. 0642 de agosto 04, el Gerente General adopto el Plan Estratégico para la Industria Licorera de Caldas 2016- 2020. En dicho acto administrativo están incluidas las alianzas claves, así:

- Gobernadores
- Secretarías de Hacienda/Oficinas de Renta Departamentales
- Entidades financieras
- Entes de control
- Asambleas Departamentales
- Senadores y Representantes
- Distribuidores, comercializadores mayoristas y minoristas
- Proveedores
- Sindicato
- Consumidores

- Almacenes de cadena, tiendas, licorerías y supermercados
- Sitios de Consumo: Bares, Restaurantes, Discotecas

Teniendo en cuenta que la ILC es una empresa industrial y comercial del estado del orden departamental, de la cual se derivan recursos económicos que tienen impacto en todos los agentes mencionados, ya sea por beneficio directo, por obligatoriedad del ejercicio de control, o simplemente por ser una entidad de derecho público, es una conducta institucional de obligatorio cumplimiento el proveer información de manera oportuna, veraz y objetiva.

Debemos tener en cuenta además, que el departamento de Caldas invierte recursos provenientes del ejercicio de la actividad económica de la ILC para apalancar financieramente el plan de desarrollo departamental, particularmente en programas de Salud, Educación y Deporte; esta competencia otorga facultades a todos los ciudadanos y grupos de interés para ser veedores de la evolución de la empresa.

#### Identificación de necesidades de información y valoración de información actual

De acuerdo a la experiencia de la ILC en el suministro de la información a los diferentes grupos de interés y la comunidad, se han definido los siguientes objetivos que dan cuenta de la concientización de la importancia de fortalecer las relaciones entidad – ciudadano, de forma integral y permanente. Es por ello que la empresa ha definido las expectativas o necesidades de información por cada grupo de interés:

- Ofrecer a los ciudadanos y organizaciones civiles el acceso a la información institucional mediante actividades y herramientas tecnológicas, de fácil acceso, de tal forma que consecuentemente se conviertan en escenarios de interlocución entre el ciudadano y la ILC.
- Construir la información relativa a la ILC, de manera que el ciudadano pueda acceder a ella de manera oportuna, veraz, comprensible y objetiva.

*(siguiente página)*

| <b>GRUPO DE INTERES</b>                              | <b>INFORMACION A PROVEER</b>   | <b>PEDIODICIDAD</b>   | <b>MECANISMOS</b>   |
|--|--|---|---|
| Departamento de Caldas                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de gestión</li> <li>- Contratación</li> <li>- Planta de Personal</li> <li>- Informes de empalme</li> <li>- Informes financieros</li> <li>- Informes comerciales</li> <li>- Actos Administrativos</li> <li>- Manuales</li> <li>- Planes Estratégicos</li> <li>- Planes de Acción</li> </ul> | Cada vez que sea solicitada   | Página web, SECOP, SIA OBSERVA<br>En forma escrita cuando sea solicitada.                                     |
| Instituciones Gubernamentales                        |  | Cada vez que sea solicitada   | Página web, SECOP, SIA OBSERVA<br>En forma escrita cuando sea solicitada.                                     |
| Ciudadanía en general                                |  | Cada vez que sea solicitada   | Página web, SECOP, SIA OBSERVA<br>. En forma escrita cuando sea solicitada.                                   |
| Trabajadores de la ILC                               |  | Cada vez que sea Solicitada   | Intranet, MOP, Página web, SECOP, SIA OBSERVA<br>Mecanismos Internos. En forma escrita cuando sea solicitada. |
| Empresas, Gremios y Asociaciones, del sector privado |  | Cada vez que sea solicitada   | Página web, SECOP, SIA OBSERVA<br>En forma escrita cuando sea solicitada.                                     |
| Organismos de Regulación y Control                   |  | Mensual, Trimestral, semestral, anual y cada vez que sea solicitada | Página web, SECOP, SIA OBSERVA<br>En forma escrita cuando sea solicitada.                                     |

Siglas:

- **SECOP:** Sistema Electrónico de Contratación Pública
- **SIA:** Sistema Integral de Auditoria de la Auditoria General de la República
- **MOP:** Manual de Operación por procesos

Capacidad operativa y disponibilidad de recursos.

En general la ILC siempre ha dispuesto los recursos necesarios para una eficaz y oportuna rendición de cuentas, cualquiera que sea la actividad programada.

Así por ejemplo, en la audiencia de Rendición de Cuentas se han provisto recursos humanos, logísticos, financieros, que han garantizado el ejercicio ya citado. De igual forma los medios tecnológicos e interactivos cuentan con la garantía de poder cumplir con su función, dado que los recursos han sido lo suficientemente amplios para poder responder a las necesidades de acceso a la información por parte de los grupos de interés y de la comunidad.

### **OBJETIVOS Y METAS DE LA RENDICION DE CUENTAS DE LA ILC 2018:**

La estrategia de rendición de cuentas en la ILC está enmarcada en los lineamientos del de la Ley 1757 de 2015, relativa a las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

En atención a las disposiciones legales, la ILC define su estrategia de rendición de cuentas mediante los componentes de información, diálogo e incentivos a la participación de los ciudadanos, y se construye una relación de doble vía con actores sociales acerca de la gestión que realiza la entidad.

- Ofrecer a los ciudadanos y organizaciones civiles el acceso a la información institucional mediante actividades y herramientas tecnológicas, de fácil acceso, de tal forma que consecuentemente se conviertan en escenarios de interlocución entre el ciudadano y la ILC.
- Construir la información relativa a la ILC, de tal forma que el ciudadano pueda acceder a ella de manera oportuna, veraz, comprensible y objetiva.
- Realizar seguimiento y evaluación a las manifestaciones realizadas por los ciudadanos para la construcción de planes de mejoramiento institucional.
- Diseñar e implantar planes de incentivos orientados a generar estímulos a los ciudadanos, servidores públicos del Departamento de Caldas y a los servidores públicos de la ILC, para promover su participación en el proceso de rendición de cuentas.

| <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>   |                    |   |  |   |                                     |
|---|--------------------|---|--|---|-------------------------------------|
| <b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>   |                    |   |  |   |                                     |
| <b>Subcomponente</b>  | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o producto</b>   | <b>Responsable</b>  | <b>Fecha programada</b>             |
| Subcomponente 1<br>Información de calidad y en lenguaje comprensible                            | 1.1                | Publicar y mantener actualizada la información que genera la entidad sobre su gestión y resultados para los grupos de interés.                      | 2 publicaciones (boletines de prensa interno y externo) en la página web.  | Comunicación Institucional  | Durante el 2018                     |
|   | 1.2                | Mantener actualizada la página web de la entidad y el link de Transparencia y Acceso a la Información.  | 1 Seguimiento con la Matriz de cumplimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015 | Mejoramiento Institucional  | Segundo semestre 2018               |
|   | 1.3                | Presentación a los empleados y contratistas de la ILC de los resultados de la gestión, para que sean replicadores en sus ambientes naturales        | Registros de asistencia<br>Presentación  | Gerencia General<br>Asuntos Corporativos - Comunicaciones   | Febrero - Abril 2018                |
| Subcomponente 2<br><br>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones              | 2.1                | Realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía  | 1 Audiencia pública realizada.   | Mejoramiento Institucional<br>Asuntos Corporativos - Comunicación Institucional<br>Gerencia General | Segundo semestre 2018               |
|   | 2.2                | Realizar rendición de informe ante Asamblea Departamental   | 1 Audiencia pública realizada.   | Comité de Gerencia<br>Gerencia General  | Primer semestre 2018                |
|   | 2.3                | Ruedas de Prensa  | 1 actividad realizada  | Comunicaciones  | Feb-2018 (Estados financieros 2017) |
| Subcomponente 3<br><br>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1                | Realizar invitación para la participación de la ciudadanía en la audiencia de rendición de cuentas  | 1 Invitación realizada a través de diferentes medios   | Comunicaciones<br>Mejoramiento Institucional  | Segundo semestre 2018               |
|   | 3.2                | Realizar seguimiento y evaluación a las manifestaciones realizadas por los ciudadanos para la construcción de planes de mejoramiento institucional. | 1 Informe de Realización de Actividad con evaluación   | Mejoramiento Institucional  | Segundo semestre 2018               |
| Subcomponente 4<br><br>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                | 4.1                | Aplicar una encuesta sobre el ejercicio de rendición de cuentas realizado   | 1 Encuesta   | Mejoramiento Institucional  | Segundo semestre 2018               |

## CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN 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, mediante 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 Industria Licorera de Caldas. La página de la ILC ([www.ilc.com.co](http://www.ilc.com.co)) cuenta con un enlace que le permite a los ciudadanos, contactarse a través de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia o Denuncias –PQRSD-; y de igual manera, a nivel interno se controlan las PQRSD recibidas mediante respuesta y monitoreo de los tiempos de atención a las mismas.
- Capacitaciones constantes orientadas a concienciar al grupo humano de la ILC de la importancia de actitud de servicio permanente y de conocimiento e identificación de productos legales del portafolio de la ILC. Las evidencias reposan en el Departamento de Desarrollo Humano y en la dependencia de Servicio al Cliente.
- Puesta en marcha de mediciones a través de encuestas, orientadas a los diferentes grupos de interés, en procura de medir sus percepciones: Se realizan dos (2) mediciones anuales, una orientada a la satisfacción de los distribuidores, y otra a la percepción de los consumidores. Las mediciones se realizan el primer semestre de cada vigencia, y sus evidencias radican en el Sistema MOP (Mapa Operativo por Procesos).

Los mecanismos que en la actualidad tiene la ILC 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 7:00am a 4:00pm, 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 o interesado enviar un correo electrónico a la entidad para la solicitud respectiva, correo que es redireccionado 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.

Se tienen institucionalizados y en plena operación procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad. Igualmente se realiza medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los productos de entidad, identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna. Todas las peticiones, quejas y reclamos son canalizadas por medio de la Oficina de Servicio al cliente.

Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad (estos procedimientos se encuentran incluidos en el 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

**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 de recibir la correspondencia externa, hace el debido ingreso y su respectiva radicación por ventanilla única, con el objeto de hacer el correcto seguimiento con el ánimo de que llegue a cada dependencia para su respectivo trámite, en tiempos exactos y oportunamente. De igual manera se evidencia la satisfacción con el cliente interno, siendo muy eficientes y manejando justo a tiempo para sus consultas y/o requerimientos.

Es importante mencionar que la entrega de correspondencia es diaria y no se guardan copias de ningún documento recibido.

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.

La Disposición Institucional para garantizar una adecuada atención al ciudadano ha arrojado los siguientes resultados, en cuanto a la gestión histórica de las PQRSD, a continuación se presenta la tabla correspondiente:

| VIGENCIA 2016 |            |             | VIGENCIA 2017 |            |             |
|---------------|------------|-------------|---------------|------------|-------------|
| Tipo          | Cantidad   | Porcentual  | Tipo          | Cantidad   | Porcentual  |
| Petición      | 236        | 73.75%      | Petición      | 195        | 69.15%      |
| Queja         | 12         | 3.75%       | Queja         | 18         | 6.38%       |
| Reclamo       | 67         | 20.94%      | Reclamo       | 62         | 21.99%      |
| Sugerencia    | 4          | 1.25%       | Sugerencia    | 5          | 1.77%       |
| Denuncia      | 1          | 0.31%       | Denuncia      | 2          | 0.71%       |
| <b>Total</b>  | <b>320</b> | <b>100%</b> | <b>Total</b>  | <b>282</b> | <b>100%</b> |

La Alta Dirección puso en conocimiento a los servidores de la Industria Licorera de Caldas para el día 20 de noviembre de 2017, la importancia en la participación en la construcción del plan anticorrupción atención al ciudadano vigencia 2018, solicitando sugerencias o recomendaciones las cuales podían enviarse por correo electrónico a comunicaciones@ilc.com.co o dejarla en el buzón ubicado en la recepción del edificio administrativa.

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano                           |             |  |   |  |                       |
|--|-------------|--|---|--|-----------------------|
| Componente 4: Atención al ciudadano                                      |             |  |   |  |                       |
| Subcomponente  | Actividades |  | Meta o producto                               | Responsable                                    | Fecha programada      |
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1         | Apoyar la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del presente año                        | 1 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano | Servicio al cliente Mejoramiento Institucional | 31-ene-18             |
|  | 1.2         | Ajustar procesos y procedimientos conforme a las nuevas estrategia administrativa y sistema de información ERP | Nuevo Mapa de Procesos y procedimientos ILC   | Gerencia Administrativa y Financiera           | Segundo semestre 2018 |

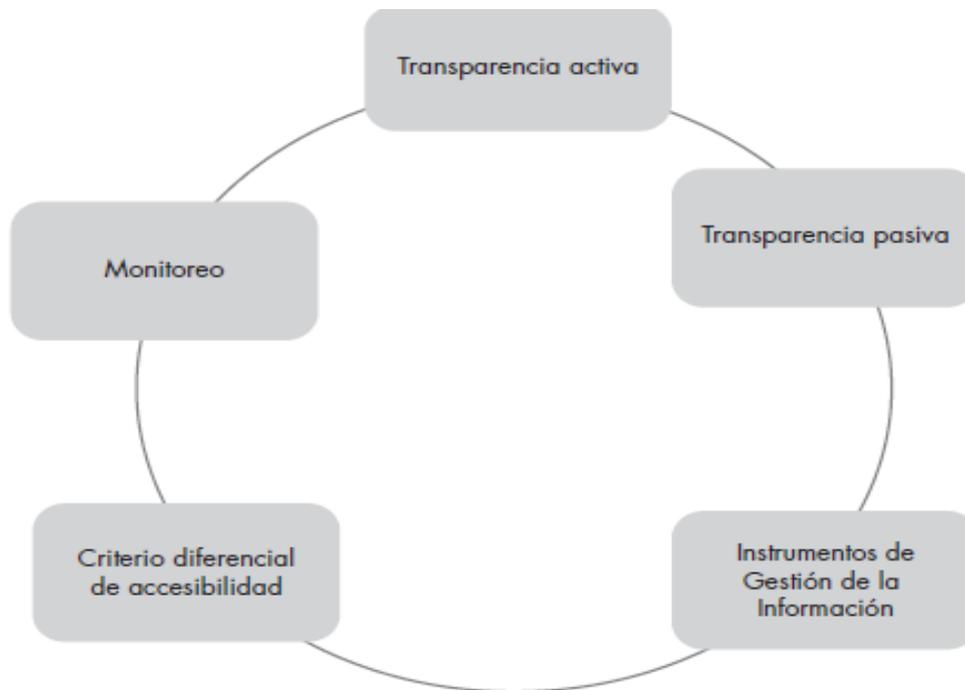
|   |     |  |   |   |                       |
|---|-----|--|---|---|-----------------------|
|   | 1.3 | Inversiones en modernización de infraestructura y equipos de producción, buenas prácticas de manufactura e inversiones tecnológicas.   | Actividades que Apuntan a:<br>Calidad e inocuidad de producto final<br>Impacto positivo en las reclamaciones<br>Disminución en tiempos de entrega | Gerencia de Abastecimiento y Producción<br>Gerencia Administrativa y Financiera | Segundo semestre 2018 |
| Subcomponente 2<br>Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 | Diseño e implementación del buzón andante  | 1 Informe de Resultados Buzón Andante   | Asuntos Corporativos- Comunicaciones  | 30-jun-18             |
|   | 2.2 | Encuesta de Comunicaciones sobre los Canales de Atención que existen hoy en la ILC   | 1 Encuesta Comunicaciones   | Comunicaciones  | Anualmente            |
|   | 2.3 | Diseño e implementación periódico digital "BAR ABIERTO"  | 2 Circulaciones del Periódico Digital   | Comunicaciones  | Segundo semestre 2018 |
|   | 2.4 | Campaña Interna para fortalecer la atención telefónica del cliente interno y externo   | 1 Campaña a través de medios de comunicación internos   | Servicio al Cliente Comunicaciones  | Segundo semestre 2018 |
| Subcomponente 3<br>Talento Humano                             | 3.1 | Proyecto Gestión de la Cultura y Cambio Organizacional: Alinear la estrategia gerencial con los equipos de trabajo naturales y emergentes en el proceso de transformación e integración de la gestión de la ILC, donde la cultura es el centro de la transformación. | 1 Informe de Proyecto   | Gestión Humana  | Durante el año 2018   |
|   | 3.2 | Formación en competencias de desarrollo de personal (liderazgo consciente): Desarrollar competencias de liderazgo y desarrollo personal  | 18 personas formadas en liderazgo consciente  | Desarrollo Humano   | Marzo a mayo 2018     |
|   | 3.3 | Formación en competencias de desarrollo de personal (Contrayendo equipos):Fortalecer en los equipos de producción el trabajo en equipo y el compromiso con los objetivos de la organización  | 3 Equipos de Producción Formados en Competencias  | Desarrollo Humano   | Marzo a mayo 2018     |
| Subcomponente 4<br>Normativo y Procedimental                  | 4.1 | Elaboración y puesta en marcha la política de Protección de datos personales   | 1 Política Protección de Datos  | Servicio al Cliente Gerencia Ativa y Fra  | primer semestre 2018  |
|   | 4.2 | Ajustar Procedimiento conforme a la ley de protección de datos la aplicación de PQR  | 1 Divulgación de Procedimiento nuevo  | Servicio al Cliente   | primer semestre 2018  |

|   |     |   |   |   |                       |
|---|-----|---|---|---|-----------------------|
| Subcomponente<br>5<br>Relacionamiento<br>con el ciudadano | 5.1 | Difusión de estrategias gerenciales, administrativas, financieras, comerciales y de mercadeo a la comunidad en General a través de los diferentes medios de comunicación locales y regionales | Informa al ciudadano común de la situación real, los objetivos y las oportunidades que cada uno puede encontrar en la ILC | Gerencia General, Administrativa y financiero y asuntos corporativos. | primer semestre 2018  |
|   | 5.2 | Realizar encuestas anual de satisfacción sobre la atención prestada   | 1 Informes de Encuesta  | Servicio al Cliente   | Primer semestre 2019  |
|   | 5.3 | Ajustar la Aplicación para manejo de PQR (MOP) para realizar evaluaciones individuales de cada PQR radicada   | Ajuste de aplicación MOP para evaluación de PQR   | Servicio al Cliente   | Segundo semestre 2018 |

## **QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 - *toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.*

**Información Pública:** todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

**ESTRATEGIAS:****1. Lineamientos de Transparencia Activa**

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales en la sección “*Transparencia y acceso a la información pública*”.

Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

Es importante recordar que la garantía del derecho de acceso a la información pública requiere que las entidades vayan más allá de la publicidad de la información mínima obligatoria, y determinen en su accionar cotidiano, qué otra información es útil para los ciudadanos. También hace referencia a todas aquellas actividades que desde la administración se generan para que el ciudadano con el acceso a la información tome mejores decisiones, controle la actuación de las

entidades públicas, participe en la gestión de lo público y se garanticen otros derechos.

## **2. Lineamientos de Transparencia Pasiva**

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

## **3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información**

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

## **4. Criterio diferencial de accesibilidad**

Para facilitar que poblaciones específicas acceden a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

## **5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública**

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.

3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

**Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado.** Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:

- a) La descripción de su estructura orgánica, funciones, deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público.
- b) Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes del gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011.
- c) Un directorio que incluya: el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios, y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.
- d) Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño.
- e) Su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones, deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.
- f) Los plazos de cumplimiento de los contratos.
- g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.

**Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.**

Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

- a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención.

- b) Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos.
- c) Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas.
- d) El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas.
- e) Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado.
- f) Todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado.
- g) Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones, compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.
- h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.
- i) Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado.
- j) Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información.
- k) Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley. Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el gobierno nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces.

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano         |             |   |  |   |   |                  |
|--|-------------|---|--|---|---|------------------|
| Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información |             |   |  |   |   |                  |
| Subcomponente  | Actividades |   | Meta y producto  | Indicadores   | Responsable   | Fecha programada |
| Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa   | 1.1         | Actualizar la información institucional en la página WEB (Estructura, procedimientos, servicios, funcionamiento, contratación pública, etc.) Según esquema de publicación | 4 Seguimientos Trimestrales con la Matriz de cumplimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015 | Ítems publicados / ítems requeridos por la Ley 1712 de 2014 | Asuntos corporativos - Comunicación Institucional<br>Área Informática | Durante el 2018  |

|   |     |  |  |  |   |                       |
|---|-----|--|--|--|---|-----------------------|
|   | 1.2 | Asegurar el registro de los contratos de Función Pública en el SECOP   | 100% de los contratos registrados en el SECOP            | # de contratos publicados / # contratos celebrados   | Compras y Contratacion  | Durante el 2018       |
|   | 1.3 | Cumplimiento de las actividades contempladas en la matriz de la Estrategia de Gobierno en Línea  | Matriz de seguimiento GEL                                | % de cumplimiento de Estrategia GEL en cada área   | Áreas responsables de cada actividad contemplada en la matriz | Durante el 2018       |
|   | 1.4 | Gestionar actualización en el SIGEP de las hojas de vida de los servidores públicos de la entidad y contratistas que aún no lo han hecho | Actualización en el SIGEP                                | # de Hojas de vida de servidores publicos y contratistas publicados / # total de Hojas de vida de servidores publicos y contratistas | Gerencia Administrativa y Financiera/ Talento Humano          | Durante el 2018       |
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva                      | 2.1 | Monitorear Depurar, actualizar y publicar las preguntas frecuentes.  | 1 Actualización en página web                            | # Actualización de preguntas frecuentes realizadas / # de actualizaciones de preguntas frecuentes planeadas                          | Servicio al Cliente   | Segundo Semestre 2018 |
| Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 | Revisar y actualizar el esquema de publicación de información  | Esquema de publicación de información actualizado        | NA   | Mejoramiento Institucional Lideres de Áreas                   | Segundo Semestre 2018 |
|   | 3.2 | Herramientas de Autodiagnostico de MIPG  | Autodiagnosticos MIPG Realizados                         | NA   | Mejoramiento Institucional Lideres de Áreas                   | Segundo Semestre 2018 |
| Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad                     | 4.1 | Realizar un diagnóstico a la página web de la entidad en materia de accesibilidad web.   | 1 Informe del diagnóstico de accesibilidad web elaborado | # de errores identificados/# de criterios evaluados  | Mejoramiento Institucional                                    | Segundo Semestre 2018 |
| Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública             | 5.1 | Informe sobre cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014   | 1 Informe Cumplimiento Ley 1712 de 2014                  | Ítems publicados / ítems requeridos por la Ley 1712 de 2014  | Mejoramiento Institucional Lideres de Areas                   | Segundo Semestre 2018 |

## SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

La Industria Licorera de Caldas mediante Resolución 01013 del 07 de octubre de 2011, adopta el DECÁLOGO DE VALORES institucional. En la vigencia 2018 se actualizará esta resolución.

El sexto componente incluirá, además de los elementos corporativos estratégicos, los siguientes instrumentos, que serán integrados en el transcurso de la vigencia 2018, a medida que sean actualizados: Políticas de Contratación, Registros de Proponentes y Directorio de Proveedores.

| COMPONENTE                 | ESTRATEGIA | OBJETIVO   | ACCIONES   | RESPONSABLES   | FECHA                 |
|----------------------------|------------|--|--|--|-----------------------|
| INICIATIVAS<br>ADICIONALES |            | Fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, mediante la incorporación de estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano | Revisión y ajustes de los siguientes elementos:<br>Plan de Austeridad, Políticas de Contratación, Registros de Proponentes y Directorio de Proveedores | Gerencia Financiera y Administrativa Financiera - Área de Compras y Contratación | Segundo Semestre 2018 |
|                            |            |  | Integración de elementos adicionales al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la ILC 2017 al 2018   | AREA DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL   | Durante el 2018       |