



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2015**

**GLORIA INES BETANCUR BEDOYA
ASESOR DE CONTROL INTERNO**

**NELLY SANCHEZ DE OCAMPO Y ALBA LUCIA ALZATE TORO
PROFESIONALES ESPECIALIZADAS**

**INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS
JUNIO 2015**

INTRODUCCIÓN

El compromiso social y la honestidad hacen parte de los valores institucionales de la Industria Licorera de Caldas. Ésta entidad desde su razón de ser contribuye notablemente al desarrollo del Departamento de Caldas, mediante transferencias para la salud, educación, cultura y el deporte. Por tal motivo está llamada a actuar en un marco de total transparencia e integridad, y así mantener la credibilidad de la empresa ante la comunidad Caldense reflejada en una adecuada gestión de los recursos públicos.

En un contexto social caracterizado por la falta de confianza en la gestión de las entidades públicas y en el cual son frecuentes los hechos de corrupción, la ILC concede vital importancia a la cohesión de todos sus colaboradores, en torno a una cultura que estimule la observancia de la ética, la legalidad, la moralidad, la objetividad y entre otros aspectos que permitan evidenciar que se está trabajando por una empresa que sea orgullo de nuestro Departamento.

Desde la Alta Dirección se tiene claro la importancia del talento humano en la búsqueda de generar un valor agregado en la organización y es por tal motivo que se ha buscado que el día a día de la institución transcurra con apego a principios y valores que eviten los actos de corrupción.

La lucha anticorrupción y la importancia que ha cobrado en los últimos tiempos, responden a una estrategia liderada desde la Presidencia de la República, a través del Programa de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción. Para tal fin se estableció la ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, con el objeto de fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

En el artículo 73 de la ley en mención, se establece que cada entidad del Orden Nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Adicionalmente, el Decreto 2641 de 2012, reglamenta este artículo, al igual que el artículo 76 de la misma ley, por el cual se establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

Desde la Industria Licorera de Caldas y su oficina de Control Interno, se ha dado cumplimiento a la Norma y se han establecido acciones de seguimiento y control, para contrarrestar la ilegalidad y los actos de corrupción, de modo que se fortalezcan la confianza y la credibilidad de la ciudadanía en la gestión pública.

De esta manera, La ILC manifiesta su adhesión explícita a las acciones emprendidas desde las administraciones nacionales y departamentales para fortalecer la transparencia y la legalidad. Es así como estructura su estrategia institucional para la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, la cual hace un énfasis especial en las acciones de prevención, en el establecimiento de controles efectivos, la medición de resultados, la identificación de oportunidades de mejora y en la difusión a la comunidad de la información relacionada con los resultados de gestión (rendición de cuentas).

Desde la oficina de Control interno se hace un seguimiento objetivo a las actividades del plan anticorrupción definidas en cada una de los componentes que integran la estrategia anticorrupción y siguiendo los parámetros establecidos en la normatividad vigente.



En este documento se presenta el avance de las acciones desarrolladas, con corte a diciembre de 2014. Se señalan los aspectos por mejorar, para optimizar el logro de los resultados previstos en cada una de las actividades pensadas para dar cumplimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Asesor control interno

**FORMATO SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**
**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Industria Licorera de Caldas

Año: 2015

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estrategia, mecanismo, medida)	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Actividades realizadas Junio 30 de 2015	Responsable (*)	SEGUIMIENTO junio 30 2015
Gestión del Riesgo	Para la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos, se deben seguir los parámetros establecidos en la Guía para la Administración de Riesgos en la Industria Licorera de Caldas	X	Mejoramiento Institucional	Se evidencia que aún se encuentra en proceso la metodología para la identificación y el manejo contenidas en la herramienta estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano. Se recomienda revisar en forma permanente la matriz de riesgos para evaluar la continuidad de los riesgos identificados, la existencia de nuevos hechos o situaciones que puedan constituirse en riesgos de corrupción.
	Teniendo claro el tratamiento establecido para cada riesgo residual, se deben formular acciones para su realización, estableciendo responsables y fijando fechas para su desarrollo	X	Mejoramiento Institucional y Lideres de procesos	§ No se evidencian avances significativos de las recomendaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno. Se recomienda dar cumplimiento a la metodología y hacer constante seguimiento a los riesgos.

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estrategia, mecanismo, medida)	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Actividades realizadas Junio 30 de 2015	Responsable (*)	SEGUIMIENTO junio 30 2015
	La Gestión de Riesgos deberá ser un instrumento de consulta y consenso entre la organización y las partes interesadas.	X	Alta dirección- Mejoramiento Institucional - Oficina Asesora de Informática Gerencia Comercial- Servicio al cliente.	Se encuentra pendiente la planificación estratégica con la Gestión de Riesgos de Corrupción lo que generará el consenso de la organización y las partes interesadas.
	Se debe establecer, implementar y mantener mecanismos que conlleven a promover el fortalecimiento de la lucha contra la corrupción en la empresa, orientados al comportamiento de los funcionarios de la ILC.	X	Alta dirección- Mejoramiento Institucional Oficina Asesora de Control Interno	Está pendiente de la implementación de algunos mecanismos de lucha contra la corrupción de acuerdo a la Metodología de los Riesgos de la lucha contra la Corrupción en la Industria Licorera de Caldas. Se recomienda fortalecer aspectos sobre la Metodología y su aplicación del Riesgo como: Capacitación de los funcionarios para dar a conocer la herramienta de la Metodología del Riesgo, los valores, la ética, los conflictos de intereses, entre otros; para garantizar un debido control social.
	La Oficina Asesora de Control Interno deberá realizar el monitoreo y seguimiento a la administración de riesgos en los diferentes procesos. De igual forma para la administración de riesgos los líderes de procesos deberán aplicar el principio de Autocontrol.	X	Oficina Asesora de Control Interno	La Oficina Asesora de Control Interno ha realizado el seguimiento a la administración de riesgos a través del proceso de auditoría interna, conforme lo indica la Metodología - Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estrategia, mecanismo, medida)	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Actividades realizadas Junio 30 de 2015	Responsable (*)	SEGUIMIENTO junio 30 2015
				Sobre este particular, se presentan algunas dificultades relacionadas con las deficiencias en la definición de los riesgos.
Gestión del Riesgo	La Gestión del Riesgo es responsabilidad de todos en la organización.	X	Alta dirección, Gerentes, líderes de Procesos, Asistentes, operarios, contratistas entre otros.	Se evidencian dificultades en la socialización y publicidad de los mapas de riesgos dadas las limitaciones que en la actualidad registra el aplicativo SGI – Almera. Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda establecer mecanismos que garanticen la consistencia de la información referida a la identificación, análisis y medidas de tratamiento del riesgo incluidas en la herramienta tecnológica y la relacionada en los mapas de riesgos de la Industria Licorera de Caldas.
	Las políticas de administración de riesgos deberán ser divulgadas a todos los servidores de la Industria Licorera de Caldas.	X	Mejoramiento Institucional, Comunicación Institucional	En el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 2014 se definen políticas de administración de riesgos en la ILC. Pese a lo anterior, se debe trabajar en su divulgación a todos los funcionarios de la empresa. En la actualidad se encuentra pendiente la adopción de la matriz de riesgos y actualización de la metodología en el

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estrategia, mecanismo, medida)	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Actividades realizadas Junio 30 de 2015	Responsable (*)	SEGUIMIENTO junio 30 2015
				módulo del habilitador informático MOP.
Gestión del Riesgo	MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	X		
	Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la página WEB de la entidad se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten sugerencias, peticiones, quejas y reclamos, para que los usuarios y la ciudadanía pueda expresar sus inquietudes y denunciar cualquier acto de corrupción realizado por funcionarios de esta entidad	X	Alta Dirección Gerencia Comercial - Servicio al cliente Gestión Informática	No obstante, las peticiones expuestas por los ciudadanos no se evidencian aquellas relacionadas con actos de corrupción, por lo cual se requiere trabajar en su difusión. Se requiere disponer de un registro público sobre los derechos de petición y publicarlo en el portal Web de la Industria Licorera de Caldas, de conformidad con lo establecido en la circular externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial. La administración deberá trabajar en la unificación y estandarización de las diferentes bases de datos de los derechos de petición que administran las dependencias de la empresa a fin de facilitar la toma de decisiones y dar cumplimiento a la precitada norma.

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estrategia, mecanismo, medida)	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Actividades realizadas Junio 30 de 2015	Responsable (*)	SEGUIMIENTO junio 30 2015
	<p>Plan de auditorías internas establecidas por la Oficina Asesora de Control interno y Mejoramiento Institucional que permiten realizar un examen sistemático, objetivo e independiente a los procesos, actividades, operaciones y resultados de la entidad con el propósito de detectar y corregir desviaciones de los mismos e Implementar acciones de mejora continua.</p>	X	Oficina Asesora de Control Interno Mejoramiento Institucional	<p>Se cuenta con un plan de auditorías para ser desarrollado en la vigencia 2014. El mismo ha sido sujeto de ajuste en consideración a la demanda de nuevas actuaciones, el cumplimiento de la normativa aplicable y la disponibilidad de talento humano. Con corte al mes de diciembre de 2014, se ha realizado se ha cumplido el 100% de las auditorías propuesta, incluyendo las actuaciones especiales.</p>
	<p>Se ha implementado y desarrollado el Plan de Mejoramiento Institucional para la entidad en respuesta y como herramienta de control a los hallazgos encontrados en las auditorías externas e internas realizadas en la entidad.</p>	X	Mejoramiento Institucional- Oficina Asesora de Control Interno	<p>Se cuenta con planes de mejoramiento producto de las recomendaciones y análisis de los componentes de auditoría interna, auditoría financiera externa y las observaciones de los entes de control. Se debe elaborar el plan de mejoramiento institucional que integre las acciones contempladas en las citadas evaluaciones.</p> <p>Es importante resaltar que en el aplicativo informático MOP, en el módulo de planes de mejoramiento, se realiza el seguimiento a las acciones derivadas de las no conformidades y observaciones realizadas por auditorías externas e internas del Sistema Integrado de Gestión y por</p>

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estrategia, mecanismo, medida)	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Actividades realizadas Junio 30 de 2015	Responsable (*)	SEGUIMIENTO junio 30 2015
				los organismos de control, permitiendo elaborar el plan de mejoramiento institucional que integre las acciones contempladas en las citadas auditorías.
	<p>Compra de Pólizas de Cubrimiento para riesgos, daños materiales, de responsabilidad civil extracontractual, de buen manejo global que protegen de posibles eventualidades y permite que los bienes tengan una cobertura total de protección. Igualmente, los procesos contractuales se respaldan mediante pólizas de garantía como, cumplimiento del contrato, indemnidad, buen manejo y correcta inversión del anticipo, estabilidad y calidad de la obra, calidad del bien o servicio y correcto funcionamiento de los equipos, entre otras, según aplique al tipo de contrato con el propósito de cubrir a la entidad por los perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones contractuales según su tipo.</p>	X	Gerencia Administrativa- Gestión Bienes y Servicios	<p>La Industria Licorera de Caldas cuenta con cobertura para diferentes riesgos, en la actualidad, la empresa posee póliza global sector oficial No 000704332889 con QBE seguros SA con una cobertura y vigencia desde el 01-04-2014 hasta 04-04-2016. También se cuenta con cobertura para bienes e intereses de la entidad hasta el 4 de abril de 2016, mediante pólizas de responsabilidad civil extracontractual, automóviles, maquinaria y equipo, transporte de mercancías y responsabilidad civil servidores públicos con la compañía antes mencionada.</p> <p>El seguro de infidelidad y riesgos financieros fue contratado por la ILC mediante el proceso de contratación 019-2014 para el amparo de la vigencia comprendida entre el 14 de noviembre</p>

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estrategia, mecanismo, medida)	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Actividades realizadas Junio 30 de 2015	Responsable (*)	SEGUIMIENTO junio 30 2015
				de 2014 hasta el 25 de septiembre de 2015.
Estrategia Antitrámites	Establecimiento de medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos.	X	Gestión Informática Gerencia Comercial - Servicio al Cliente	Es indispensable para la Industria Licorera de Caldas, contar con herramientas de comunicación efectiva, que permitan establecer una conexión permanente con sus diferentes tipos de usuarios o grupos de interés, de igual forma es importante fortalecer el Subproceso de Servicio al Cliente de acuerdo con la guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", de acuerdo con el Decreto 2641 de 2012. Y cuyo... "objetivo es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación"...En términos generales se recomienda que las

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estrategia, mecanismo, medida)	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Actividades realizadas Junio 30 de 2015	Responsable (*)	SEGUIMIENTO junio 30 2015
				<p>actividades se enfoquen además de dar cumplimiento a la norma archivística, también en adelantar las gestiones tendientes a la clasificación, seguimiento y trazabilidad de la información recepcionada y despachada de la ILC. Así mismo, reducir trámites a través de estrategias jurídicas, administrativas, tecnológicas en procura de facilitar la acción del ciudadano.</p>
	<p>Ventanilla única con base en el acuerdo 060 de octubre 30 del 2001 emanado del Archivo General de la Nación, que consiste en la radicación única y consecutiva de los documentos externos e internos, paquetes y encomiendas respectivamente.</p>		<p>Gerencia Administrativa-- Archivo y correspondencia</p>	<p>Se recomienda continuar trabajando en la modernización de la ventanilla única, como una herramienta que permita realizar solicitudes, trámites y servicios, preferentemente en línea, de las diferentes dependencias, con el fin de facilitar la presentación de solicitudes de manera rápida, accesible y directa por parte de los ciudadanos y demás partes interesadas.</p> <p>En términos generales. Se recomienda que las actividades no se enfoquen únicamente al cumplimiento de la norma archivística sino adelantar las gestiones tendientes a reducir trámites a través de estrategias jurídicas, administrativas y</p>

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estrategia, mecanismo, medida)	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Actividades realizadas Junio 30 de 2015	Responsable (*)	SEGUIMIENTO junio 30 2015
	Implementación desde el año 2001 del habilitador informático (Sistema de gestión Documental SGD) como medio de comunicación oficial de la ILC, con el fin de disminuir los trámites administrativos internos, reducir el consumo de papel mediante impresión, reducir los tiempos en trámites documentales especialmente en la contratación.		Gestión Informática	tecnológicas en procura de facilitar la acción del ciudadano. Se evidencia la implementación del habilitador informático SGD. No obstante, se deben implementar seguimientos a la funcionalidad del sistema a fin de poder detectar debilidades e implementar acciones para corregirlas.
Estrategia de rendición de cuentas	Audiencia pública de rendición de cuentas como mecanismo de participación ciudadana es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la sociedad	X	Alta Dirección	Existen las evidencias de las rendiciones de las cuentas. Una se efectuó el 29 de abril de 2014 denominada "ILC de Cara a Cara con la Comunidad" y la otra el 30 de octubre de 2014 denominada "Recobrando la memoria para crecer, vender, vender y vender", a las que asistieron diferentes grupos de interés entre los que se destacan: periodistas, organizaciones de la sociedad civil, entes de control, distribuidores, miembros de la Junta Directiva, trabajadores y empleados de la ILC. En términos generales la

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estrategia, mecanismo, medida)	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Actividades realizadas Junio 30 de 2015	Responsable (*)	SEGUIMIENTO junio 30 2015
				organización y desarrollo de la audiencia cumplió con la normatividad aplicable, con los principios de participación, publicidad y transparencia de la función administrativa.
	Expedición de reglamento interno para el desarrollo de audiencias públicas de rendición de cuentas, conforme a los criterios y parámetros que se señalan por parte de la CDG (resolución N° 482 del 23 de diciembre del 2010 y modificada por la resolución 0324 del 25 de octubre del 2011)	X	Alta Dirección	Se adoptó la Resolución 784 del 3 de octubre de 2014 por medio de la cual se reglamenta para el desarrollo de las audiencias públicas de rendiciones de cuentas de la ILC y fue publicada en la página web de la entidad.
	Rendición de cuentas por parte de la destilera dos veces al año. La primera entre los meses de enero y abril, correspondiente a la gestión del año inmediatamente anterior; la segunda entre los meses de septiembre y octubre, correspondiente a lo ejecutado en el primer semestre	X	Alta Dirección	Se cuenta con evidencia sobre la realización de las audiencias de rendición de cuentas efectuadas el 29 de abril y 30 de octubre de 2014. Para ello, se conformó un grupo interdisciplinario al interior de la organización que se encargó de la logística necesaria para que los actos de rendición de cuentas cumplieran su objetivo. Como resultado, los eventos se realizaron en un recinto cómodo, con espacio suficiente, buena iluminación y buen audio.

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estrategia, mecanismo, medida)	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Actividades realizadas Junio 30 de 2015	Responsable (*)	SEGUIMIENTO junio 30 2015
Estrategia de rendición	Audiencias precedidas amplia difusión de la información, a través de Internet o apoyada en medios informáticos y estrategias de comunicación, publicidad y mecanismos de seguimiento y evaluación, articulando las entidades públicas con organizaciones de la sociedad civil.	X	Alta Dirección	Se evidencia divulgación del evento a diferentes grupos de interés. En la evaluación de los eventos, la mayor parte de los asistentes informó haber conocido la realización de los mismos por invitación y por medios de comunicación (prensa u otros medios). Un porcentaje más pequeño se enteró por aviso público y a través del portal web de la empresa.
	Las audiencias públicas de rendición de cuentas deberán tener dos contenidos como mínimo: 1. La Rendición de Cuentas financiera 2. La Rendición de Cuentas de Gestión	X	Alta Dirección	Los actos cumplieron con los contenidos indicados en materia de información financiera y de gestión.
	Cumplimiento de los pasos establecidos para la realización de audiencias: • Alistamiento institucional • Divulgación y capacitación • Organización Logística • Convocatoria • Inscripción y radicación de propuestas • Análisis y clasificación de las propuestas y/o evaluaciones recibidas • Realización de la Audiencia Pública	X	Alta Dirección	En términos generales, se evidencia el cumplimiento de los pasos establecidos para la realización de las audiencias contemplados en la Resolución 482 del 23 de diciembre de 2014 y 0324 del 25 de octubre de 2011 emitidas por la Contraloría General de Caldas
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Servicio telefónico: El ciudadano puede acceder al servicio a través del PBX 8782200 y solicita orientación a través de la persona encargada de 7am a 4:00 pm, de lunes a viernes.	X	Recepcionista	Se implementaron medidas tendientes para dar una cobertura del 100% del servicio telefónico identificado como PBX 8782200.

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estrategia, mecanismo, medida)	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Actividades realizadas Junio 30 de 2015	Responsable (*)	SEGUIMIENTO junio 30 2015
	Página Web: Ingresando por www.ilc.com.co , existe un link que le permite al usuario enviar un correo electrónico a la entidad para la solicitud respectiva, correo que es re direccionado al Servicio al Cliente	X	Gerencia Comercial Servicio al Cliente	El servicio funciona con el apoyo de la oficina de servicio cliente.
	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.	X	Gerencia Comercial Servicio al Cliente	Se evidencia el normal funcionamiento del acceso a particulares, basados en el cumplimiento del sistema de control y seguridad Basc.
Mecanismos para mejorarla atención al ciudadano	Escrito: El ciudadano puede enviar comunicación escrita a la Industria Licorera de Caldas para que su solicitud sea atendida.	X	Gerencia Comercial Servicio al Cliente	Las comunicaciones escritas son atendidas por la Profesional responsable de Servicio al Cliente; de igual forma como se atienden las registradas en la página Web de la Industria Licorera de Caldas.
	Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad. GCO-SC-PD-01Atención a quejas y reclamos GCO-SC-PD-02Orientación y Asesoría al Cliente GCO-SC-PD-03Atención solicitudes por licor adulterado y de contrabando GCO-SC-PD-06Cambio de Producto GCO-SC-PD-07Capacitaciones en contrabando, adulteración y almacenamiento de licores	X	Gerencia Comercial Servicio al Cliente	Los procedimientos de PQR se orientan principalmente a lo relacionado con la calidad del producto, debiéndose fortalecer la atención de denuncias relacionadas con ocurrencia de actos de corrupción.

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estrategia, mecanismo, medida)	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Actividades realizadas Junio 30 de 2015	Responsable (*)	SEGUIMIENTO junio 30 2015
	<ul style="list-style-type: none"> • Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad. • Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna. GCO-SC-PD-04Evaluación de la satisfacción del cliente	X	Gerencia Comercial Servicio al Cliente	<p>Se realizan las evaluaciones pertinentes con las cuales se da respuesta a los usuarios y se elaboran informes periódicos.</p> <p>Como mecanismo de seguimiento, se recomienda elaborar informes con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.</p>
	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. En el proceso de GESTIÓN ASESORÍA JURIDICA existen varios procedimientos denominados TRÁMITES Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES Y TRAMITES Y REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS en donde se tramitan peticiones que llegan directamente a la Gerencia General o a la Oficina ASESORIA JURIDICA.	X	Gerencia Comercial Servicio al Cliente	<p>Los estándares se refieren a políticas, guía técnica de calidad están implementadas por la empresa. Los trámites judiciales están administrados por la Oficina asesora Jurídica.</p>

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estrategia, mecanismo, medida)	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Actividades realizadas Junio 30 de 2015	Responsable (*)	SEGUIMIENTO junio 30 2015
Otras : OPORTUNIDADES DE MEJORA AÑO 2014:	1. Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que obliga a las entidades del estado a tener una oficina para la atención de las peticiones, quejas y reclamos. 2. Capacitar al personal de la entidad en competencias de servicio al cliente. 3. Implementación de los protocolos de atención al ciudadano.	X	Gerencia Comercial Servicio al Cliente	Se recomienda fortalecer el Subproceso de Servicio al Cliente de acuerdo con la guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", de acuerdo con el Decreto 2641 de 2012.
Consolidación del documento	Cargo <u>Líder Mejoramiento Institucional</u> Nombre: <u>Henry Sánchez Marín</u>			
Seguimiento de la Estrategia.	Cargo <u>Asesora de Control Interno</u> Nombre: <u>Gloria Inés Betancur Bedoya</u> Firma: _____	Cargo <u>Profesional Especializado</u> Nombre: <u>Nelly Sánchez de Ocampo</u> Nombre: _____ Firmas: _____		

ASPECTOS A RESALTAR DE LAS ACTIVIDADES DE CADA UNA DE LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN

Mapa de riesgos de corrupción:

En la industria Licorera de Caldas se consolidó en un solo modelo de riesgos asociados a todos los procesos, así como los correspondientes a anticorrupción (éstos bajo una sola guía técnica adoptada por el DAFP), lo que nos permite fortalecer la cultura de autocontrol en cada una de las áreas. Así mismo la ILC desarrollo de un módulo de riesgos que se encuentra en prueba y fue adaptado acorde a las exigencias de la Industria Licorera de Caladas.

En nuestra organización se están fortaleciendo las acciones y mecanismos de control, con el fin de prevenir que los riesgos se materialicen y de esta manera contribuir a la cultura del autocontrol y autogestión en cada uno de los servidores de la ILC.

El comité de riesgos y el líder del proceso apoyan a los responsables de los procesos y/o subprocesos en las diversas fases de análisis del contexto estratégico de cada proceso, la identificación de los riesgos y el posterior análisis y valoraciones requeridas para determinar riesgos inherentes, que permitieran definir nuevos controles para su manejo y que se realicen validaciones de riesgos de manera periódica.

La Industria Licorera de Caldas cuenta con un sistema formal para la gestión del riesgo, el cual se ajustará a la metodología definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-, y a las directrices establecidas en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-. Para cada uno de los procesos de la institución se fortalecerá un mapa de riesgos.

Haciendo uso de esta metodología, se están realizando con cada líder y sus equipos de trabajo los ajustes y análisis oportunos para determinar los riesgos de la ILC, así fortalecer la identificación de riesgos de gestión y riesgos de corrupción más relevantes a los que se encuentra expuesta la entidad en materia de contratación, gestión de trámites y atención al ciudadano.

Las medidas pensadas para darle tratamiento a estos riesgos, tienen un enfoque preventivo, pues en cada una de los puntos críticos, se plantean verificaciones previas que permitan evitar la ocurrencia de los siniestros contemplados.

Estrategia anti-trámites

Las actividades contempladas para facilitar a los usuarios la gestión de trámites ante la Institución, se deben fortalecer teniendo en cuenta la Estrategia Gobierno en Línea teniendo en cuenta los tipos de clientes identificados por La Industria licorera de Caldas. Estas actividades se apoyan considerablemente en el uso de las tecnologías de la información para simplificar y agilizar el contacto del usuario con la Entidad.

Estrategia de rendición de cuentas

La rendición de cuentas es un compromiso institucional contenido en el código de buen gobierno, como una de las políticas de responsabilidad social con la comunidad.

De esta manera, se realiza una rendición de cuentas de forma periódica para informar a la comunidad Caldense y a la ciudadanía sobre el avance y el cumplimiento de la misión institucional y la gestión de la gerencia de la Industria Licorera de Caldas. Se realiza mediante audiencia pública para que su alcance se extienda a todos los ciudadanos a quienes pueda interesarles. Esta presentación está a cargo del Gerente General. Para la rendición de cuentas de la vigencia 2014 del primer semestre, el responsable de cada gerencia presentó los resultados en torno al cumplimiento de sus metas.

Otra forma de apoyar el proceso de rendición de cuentas, es la Gestión de la información institucional, la cual se realiza bajo el principio de transparencia, y para generar alternativas que conlleven al autocontrol, autogestión y a dar cumplimiento a la ley, a la conservación y mejoramiento de las acciones públicas.

Adicionalmente, el día 30 de octubre de 2014 se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía correspondiente al primer semestre del año 2014, asistieron diferentes grupos de interés entre los que se destacan: periodistas, sindicato de la ILC, entes de control, trabajadores oficiales, empleados públicos de la ILC y comunidad en general.

El informe fue presentado de manera magistral, con ayudas audiovisuales de una manera clara, concreta, precisa, mostrando los avances y resultados del primer semestre de la vigencia 2014. Los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas permiten determinar una adecuada organización del evento en los aspectos de alistamiento institucional, divulgación, organización logística, convocatoria, inscripción y radicación de preguntas y proposiciones de los asistentes a la audiencia.

La Industria Licorera de Caldas a través de su página web da a conocer a la comunidad, todas las novedades institucionales, que podrían resultar de su interés. Esto se hace además con el fin de mantener informada a la ciudadanía de lo que acontece en la institución, La Industria Licorera de Caldas se hace responsable de la información que suministra y de las consecuencias que de ello se derive.

La ILC cuenta con un Sitio Web en el que se puede evidenciar la información Institucional actualizada, su direccionamiento estratégico, incluida la Misión, Visión, Política Integrada de Gestión, Objetivos, Principios y valores corporativos; se evidencia la necesidad de tomar medidas tendientes a fortalecer los sistemas integrados de información de la Industria Licorera de Caldas, tanto el software como el hardware y telecomunicaciones. Además se identifica un link denominado **TRANSPARENCIA** en el que se puede encontrar: Normograma, Planes de Acción, Planes Estratégicos, Indicadores, Presupuesto, Control Interno, Plan Anticorrupción, Rendición de cuentas, Informes de Gestión y Planes de compra; información que está disponible ante la comunidad. También se evidenció la existencia un link de Ayudas y Atención, donde se encuentran opciones para los visitantes y para la comunidad en general, las Preguntas Frecuentes, Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias y Denuncias y las opciones para interacción entre la comunidad y la Industria Licorera de Caldas.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Es indispensable para la Industria Licorera de Caldas, contar con herramientas de comunicación efectiva, que permitan establecer una conexión permanente con sus diferentes tipos de usuarios o grupos de interés, de igual forma es importante fortalecer el Subproceso de Servicio al Cliente de acuerdo con la guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", de acuerdo con el Decreto 2641 de 2012. Y cuyo... "objetivo es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación"...

En la Industria Licorera de Caldas se cuenta con una aplicación para la recepción de las Peticiones, quejas y reclamos, la cual se encuentra asociada en el aplicativo Almera, diseñada para asignar un número

consecutivo a las mismas y permite llevar su trazabilidad. La misma aplicación permite el envío automático de correo de radicación al buzón electrónico registrado por el usuario en el momento de realizar su solicitud; contribuyendo así la interacción con la comunidad y respuesta de estas. A través del aplicativo, se trasladan las Peticiones, Quejas y Reclamos a la dependencia encargada de su trámite y se controlan los tiempos de respuestas, permitiendo registrar las actuaciones de cada una de las áreas que intervienen en la atención del PQR hasta su cierre definitivo. Pero es importante continuar trabajando en la modernización de la ventanilla única, como una herramienta que permita realizar solicitudes, trámites y servicios, preferentemente en línea, de las diferentes dependencias, con el fin de facilitar la presentación de solicitudes de manera rápida, accesible y directa por parte de los ciudadanos y demás partes interesadas en la recepción y envío de documentos de la ILC.

En términos generales se recomienda que las actividades se enfoquen además de dar cumplimiento a la norma archivística, también en adelantar las gestiones tendientes a la clasificación, seguimiento y trazabilidad de la información recepcionadas y despachadas de la ILC. Así mismo, reducir trámites a través de estrategias jurídicas, administrativas, tecnológicas en procura de facilitar la acción del ciudadano.

De acuerdo a lo establecido a nivel nacional en materia de control Interno: “Se requiere disponer de un registro público sobre los derechos de petición y publicarlo en el portal Web de la Industria Licorera de Caldas, de conformidad con lo establecido en la circular externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial y agrega que la administración deberá trabajar en la unificación y estandarización de las diferentes bases de datos de los derechos de petición que administran las dependencias de la empresa a fin de facilitar la toma de decisiones y dar cumplimiento a la precitada norma”.

Desde el proceso de atención al cliente, peticiones, quejas, reclamos (PQR), se deben perfilar los tipos de clientes de la ILC (Cliente en tránsito, cliente proveedor, cliente consumidor, interno, externo entre otros). Para ellos se han establecido los siguientes canales de comunicación:

- ✓ Punto de atención presencial en la Industria Licorera de Caldas, desde aquí se direccionan todos los clientes según su necesidad o requerimiento, a la dependencia que esté en capacidad de atenderlos. (Sede administrativa).
- ✓ Conmutador telefónico 8782200 – fax 8782212
- ✓ Link en la página web www.ilc.com.co para la recepción de PQR, estas se responden diariamente y se centralizan en una base de datos que permite llevar la trazabilidad de las mismas.
- ✓ Dirección de correo electrónico: servicioalcliente@ilc.com.co
- ✓ Redes sociales Facebook, Twitter (Incluye marcas propias))
- ✓ Cartelera internas
- ✓ Periódico Institucional.
- ✓ Medios informativos (cartelera virtuales)
- ✓ Correo servicio al cliente servicioalcliente@ilc.com.co

RECOMENDACIONES

- ✓ Hacer visible el LINK de las Peticiones, quejas, reclamos (PQR) en la página de inicio del sitio Web.

- ✓ Establecer mecanismos que garanticen la consistencia de la información referida a la identificación, análisis y medidas de tratamiento del riesgo incluidas en la herramienta tecnológica y la relacionada en los riesgos de corrupción de la Industria Licorera de Caldas.
- ✓ Socializar, difundir e interiorizar el plan anticorrupción de la Industria Licorera de Caldas a todos los colaboradores de la empresa, es necesario que toda la comunidad institucional esté familiarizada con las actividades que componen el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la empresa, para que sepan identificar cómo desde el desarrollo de sus procesos y actividades diarias pueden contribuir a la materialización de este plan.
- ✓ Realizar un monitoreo permanente de los mapas de riesgos, con énfasis en los posibles riesgos de corrupción de la ILC, para mantener el control preventivo sobre las actividades o puntos críticos que se presentan en el día a día, evitando así la materialización de los mismos y así identificar de manera oportuna señales de alarma y tomar las medidas pertinentes.
- ✓ Se recomienda continuar trabajando en la modernización de la ventanilla única, y relacionarla de manera directa con el área de gestión documental, para así proteger la documentación soporte y garantizar la trazabilidad de la información interna y externa de la Industria Licorera de Caldas.
- ✓ Continuar con la realización de las socializaciones del proceso de atención al cliente y al ciudadano, para que todos los colaboradores de la Industria Licorera de Caldas tengan presente esa orientación a las necesidades del cliente externo, en el desarrollo de sus procesos.
- ✓ Implementar una herramienta que permita medir los niveles de uso y satisfacción de los usuarios para la estrategia de Gobierno en línea con esta, se podrá evaluar el impacto que tienen las tecnologías de la información sobre la gestión de trámites de la ILC.
- ✓ Verificar que el portal WEB de la Industria Licorera de Caldas cumpla con los parámetros legales de la estrategia de Gobierno en Línea, Decreto 2693 de 2012.
- ✓ Dar celeridad a la actualización de la matriz de riesgos, con los requerimientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, proceso que requiere para que se garantice el fortalecimiento del plan anticorrupción y el fortalecimiento en la identificación de los riesgos de corrupción en la ILC.
- ✓ Mantener los contratos de soporte y mantenimiento de los sistemas de información software y hardware, que hacen parte integral de la Industria Licorera de Caldas, previniendo así incurrir en pérdidas de información, daños en los activos y continuidad del negocio.

CONCLUSIONES

- ✓ Para la nueva administración de la Industria Licorera de Caldas, la lucha anticorrupción es un compromiso institucional encabezado por la alta dirección y que se extiende a todos los niveles de la

Entidad. La adhesión de sus colaboradores a este compromiso se deriva de los valores y principios éticos definidos por la IILC, así como de su sentido de responsabilidad social.

- ✓ La satisfacción del cliente externo, y evidenciar un proceso de mejoramiento continuo y progresivo en la prestación de sus servicios, son motores que estimulan a la Gerencia General de la Industria Licorera de Caldas, a definir e implementar mecanismos efectivos de atención al ciudadano.
- ✓ La necesidad y el mandato ético de rendir cuentas a la sociedad sobre la utilización y la gestión de los recursos públicos, impulsan a la Industria Licorera de Caldas a desarrollar acciones para garantizar la visibilidad y la transparencia de la gestión.
- ✓ Para la nueva administración de la ILC, es muy importante fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, así como el control social. Por eso trabaja incesantemente para que los canales de comunicación de los cuales dispone la entidad, se usen de manera efectiva, y las opiniones de los usuarios sean tenidas en cuenta.
- ✓ La nueva administración de la industria licorera de Caldas trata continuamente de estimular la cultura de la prevención y el control, de modo que en el desarrollo de los procesos institucionales se evite la materialización de riesgos.
- ✓ Para la ILC es muy importante socializar y lograr que todos los colaboradores de la ILC estén familiarizados con las actividades que componen el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, para que sepan identificar cómo desde el desarrollo de sus procesos y actividades diarias pueden contribuir con este plan y a evitar que los riesgos se materialicen.
- ✓ Las socializaciones del proceso de atención al ciudadano, en el cual cada uno de los servidores de la Industria Licorera de Caldas, se encuentran en la capacidad de dar orientación a los requerimientos de la Comunidad en general.
- ✓ Se espera que las acciones definidas por la ILC contribuyan a los esfuerzos adelantados desde la Presidencia de la República para lograr la transparencia, la integridad, y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en la gestión de lo público.

“Todas las entidades del Estado están en la obligación de suministrar información, a través de cualquier medio. Tendrán que suministrar información sobre: las normas básicas que determinan su competencia, sus funciones, los servicios que presta, los trámites ante la entidad, localización, horarios de trabajo y atención al público, cargo y nombre a quien se debe dirigir para poner queja.” (Comillas y cursiva agregada)