



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01

Versión: 0.2






## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01

Versión: 0.2

### CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.....	3
I. MARCO LEGAL.....	4
II. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.....	6
1. Direccionamiento Estratégico.....	6
2. Objetivo y Alcance.....	10
III. COMPONENTES DEL PLAN.....	11
1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción.....	11
2. Racionalización de Trámites.....	15
3. Rendición de Cuentas.....	15
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.....	16
5. Mecanismos para la transparencia y el Acceso a la información.....	18
6. Iniciativas adicionales.....	22
IV. GLOSARIO.....	22
V. REGISTROS.....	23
VI. CONTROL DE CAMBIOS.....	24

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016	
	PLANT-TH-01	Versión: 0.2

## INTRODUCCIÓN

La Fábrica de Licores del Tolima en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, establece el presente Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con el fin de llevar a cabo acciones e implementación de mecanismos que permitan detectar, reconocer y denunciar posibles actos de corrupción y así lograr la efectividad del control de la gestión pública en la entidad.

El eje fundamental es el desarrollo de una gestión transparente e integra, para lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos en especial de los Tolimenses, a través de las transferencias al Departamento y la competitividad en el sector de los licores, con una administración eficaz, eficiente y efectiva que brinde confianza a la ciudadanía, para que ésta participe activamente en la administración pública.

Este Plan establece los medios y mecanismos para darle a conocer a la ciudadanía el desarrollo de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la entidad; las inversiones, programas, objetivos y demás herramientas con las que la ciudadanía podrá ejercer su derecho de veeduría ciudadana y la denuncia respectiva llegado el caso.

La ejecución y cumplimiento de este Plan involucran a los funcionarios y contratistas quienes atenderán, soportarán y suministrarán toda la información solicitada por la ciudadanía y la requerida para la implementación, ejecución y cumplimiento del mismo, aplicando las políticas de calidad del Sistema Integrado de Gestión.





## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01

Versión: 0.2

### I. MARCO LEGAL

La Fábrica de Licores del Tolima, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo a la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia

#### LEYES

- Ley 42 de 1993, Control Fiscal de la CGR
- Ley 80 de 1993, Artículo 53 Responsabilidad de los Interventores
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado
- Ley 190 de 1995, Normas para preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
- Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional. En el Capítulo Sexto de esta ley se crea el Sistema Nacional de Control Interno
- Ley 594/00 Ley general de Archivo
- Ley 599 de 2000, Código Penal
- Ley 610 de 2000, Establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las Contralorías
- Ley 678 de 2001, Numeral 2 Artículo 8 Acción de Repetición
- Ley 734 de 2002: Estipula, en el artículo 34, la obligatoriedad de adoptar el Sistema de Control Interno y la función independiente de Auditoría Interna
- Ley 850 de 2003; Veedurías Ciudadanas
- Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
- Ley 1150 de 2007, Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos propios



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01

Versión: 0.2

- Ley 1437 de 2011; Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011; Dicta normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

### DECRETOS

- Decreto 1599 de 2005: Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano –MECI
- Decreto 2641 de 2.012, Por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública
- CONPES 3654 de 2010, Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos

### NORMAS

- ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de Calidad
- GP 1000:2009, Sistemas de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicio. Requisitos
- NTC 31000:2011, Gestión del Riesgo. Principios, Directrices.

### OTROS

- Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción – DAFP - 2015
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2 - 2015



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01

Versión: 0.2

## II. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

### 1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

#### MISION

Como Empresa Industrial y Comercial del Estado, fortalecer las rentas de nuestro departamento para garantizar a los tolimeses su salud, educación y apoyo al deporte.

#### VISION

La Fábrica de Licores del Tolima para el año 2020, será la empresa comercializadora de aguardiente, líder del departamento, con proyección nacional e internacional, con altos estándares de calidad, sostenibilidad y preservación del medio ambiente.

#### POLITICA DE CALIDAD

Es política de la Fábrica de licores del Tolima producir y comercializar productos que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes y consumidores, desarrollando su gestión institucional con apego a la Ley, ética, planes, programas y reglamentos aplicables; garantizando el mejoramiento continuo, el control en la gestión y la sostenibilidad de la entidad

#### OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Mantener la calidad de los productos de la FLT
2. Incrementar el grado de satisfacción de los clientes y consumidores de la FLT
3. Diseñar estrategias para incrementar la venta de los productos de la FLT.
4. Mejorar el nivel de competencia del personal de la FLT
5. Cumplir con las metas de producción de acuerdo a las solicitudes de compra.
6. Asegurar el mantenimiento y mejoramiento continuo del SIG.



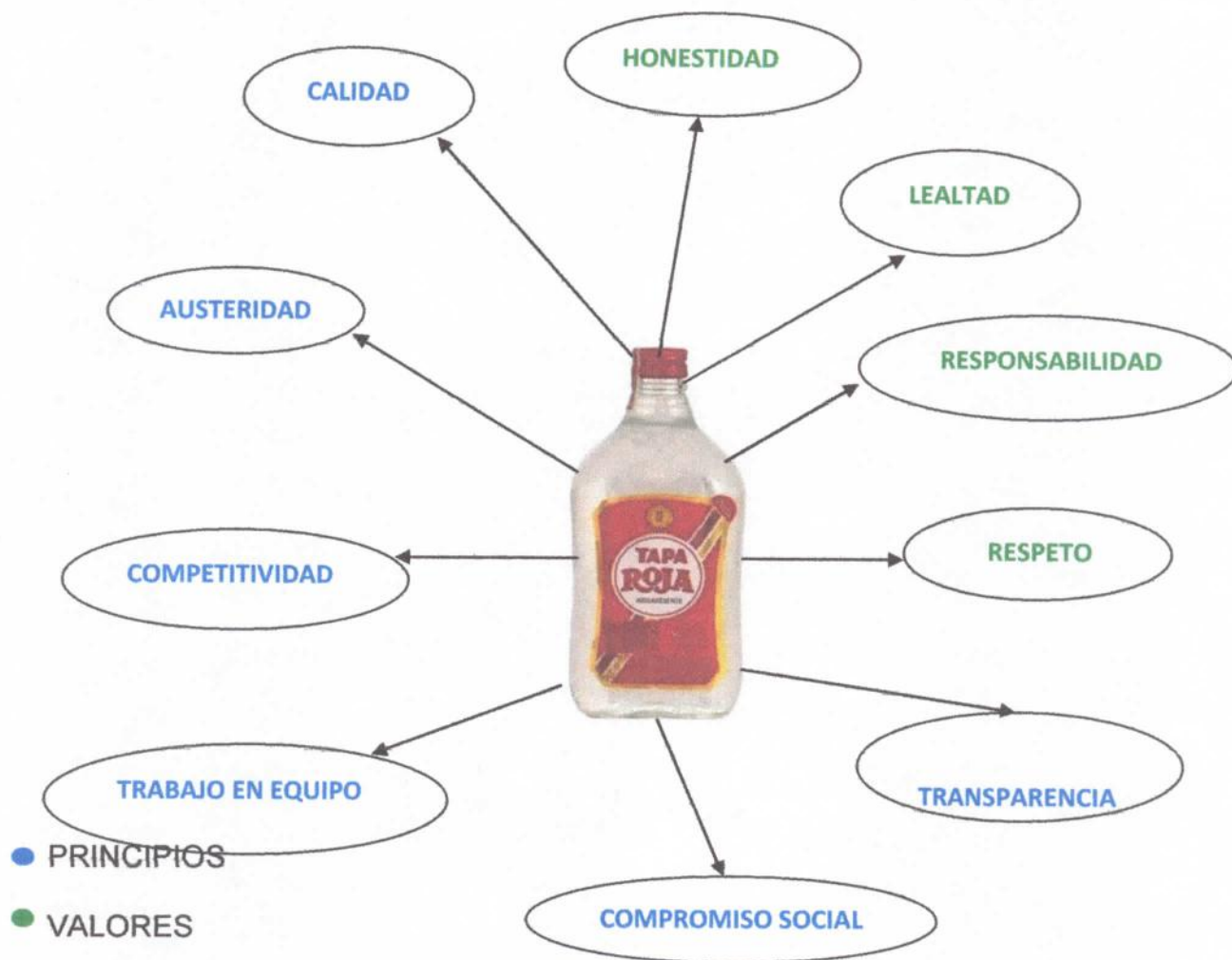


## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01

Versión: 0.2

### PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS





## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01

Versión: 0.2

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN de la FABRICA DE LICORES DEL TOLIMA, en cumplimiento a lo establecido en la 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 y su Decreto Reglamentario 1599 de 2005, así como la Ley 872 de 2003 por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios y su Decreto Reglamentario 4485 de 2009, y la Ley 489 de 1998 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 artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones y su nuevo Decreto Reglamentario 2482 de 2012, mediante la Resolución No. 482 del 9 de diciembre de 2008, adoptó el Sistema Integrado de Gestión, bajo las normas ISO 9001:2000, NTC GP 1000:2004 y MECI 1000:2005, como herramienta de Gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la entidad, el cual se encuentra integrado así:

#### PROCESOS ESTRATÉGICOS

- **Direccionamiento Estratégico**

#### PROCESOS MISIONALES

- Fabricación de Aguardiente
- Almacenamiento y Despacho
- Mercadeo y Ventas

#### PROCESOS DE APOYO

- Gestión Jurídica
- Gestión Financiera
- Talento Humano
- Servicios Internos





## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01


Versión: 0.2

### PROCESOS DE MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

- Gestión de Calidad
- Control Interno

#### MAPA DE PROCESOS



	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016	
	PLANT-TH-01	Versión: 0.2

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar, implementar y articular en la Fábrica de Licores del Tolima acciones y mecanismos que permitan prevenir actos de corrupción de los servidores públicos, contratistas y la ciudadanía, mediante el cumplimiento de los principios de la función administrativa, la aplicación de los procesos, procedimientos, la gestión eficiente y oportuna de los recursos públicos.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Construir el mapa de riesgos de corrupción de la Fábrica de Licores del Tolima y las acciones para mitigarlos, prevenirlos, corregirlos y/o controlarlos.
- ❖ Implementar con los servidores públicos y contratistas un programa de sensibilización, actualización y socialización de la normatividad vigente, a fin de garantizar la gestión transparente, el cumplimiento de los derechos y deberes de todos.
- ❖ Aplicar una política de racionalización de trámites en la Entidad.
- ❖ Establecer las acciones necesarias para la rendición de cuentas a la ciudadanía en general.
- ❖ Mejorar los mecanismos que se tienen actualmente, con el fin de optimizar la atención al ciudadano.

### 2.3. ALCANCE

El contenido del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, debe ser aplicado en todos los Procesos, por todos los funcionarios y contratistas de la Fábrica de Licores del Tolima.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01

Versión: 0.2

### III. COMPONENTES DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano está integrado así:

#### 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

##### POLITICA

La política del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Fábrica de Licores del Tolima, es coherente con la política de calidad, los procesos, procedimientos, los componentes y elementos que define el MECI, al igual que con las políticas del Sistema de Desarrollo Administrativo, para lo cual se compromete a ejercer un efectivo control de la Gestión, basados en la prevención, seguimiento y vigilancia de los eventos de corrupción que se puedan presentar, vinculando de manera activa a la ciudadanía, contribuyendo de esta forma al logro de la Misión y Objetivos de la Entidad.

##### 1.1. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la Fábrica de Licores del Tolima, se desarrollo con el propósito de elaborar mecanismos propios, orientados a evitar y prevenir las diferentes situaciones de corrupción que se puedan generar en la Entidad, estableciendo como riesgo de corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la Entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular como lo establece la cartilla "ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO".

Para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción se tuvo en cuenta la metodología descrita en la Guía del DAFP, teniendo en cuenta los criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos y en todo caso, impedir que estos se materialicen.





## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01

Versión: 0.2

Dentro de las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

**EVITAR EL RIESGO:** Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

**REDUCIR EL RIESGO:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.

Una vez identificados los riesgos en los procedimientos de la Entidad, se establecen los controles preventivos o correctivos según el caso.

Realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción, el cual se anexa al Plan.

### 1.2. CONSULTA – DIVULGACIÓN

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fue construido participativamente. Inicialmente cada líder de proceso lo construyó con su equipo de trabajo, una vez realizada esta actividad, se consolida el Mapa de Riesgos de Corrupción, el cual se socializa a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, con el fin de que todos conozcan los lineamientos establecidos, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para el caso de los actores externos se publicó en la página web de la entidad el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para que la ciudadanía e interesados externos conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias sobre el mismo.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01

Versión: 0.2

Una vez estudiadas y respondidas las observaciones formuladas por la ciudadanía y los interesados externos en caso de haberlas, se procede a efectuar los respectivos ajustes y se publica en la Página Web de la Entidad, en cumplimiento del Artículo 73 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011.

### 1.3. MONITOREO Y REVISION

Los Líderes de Procesos en conjunto con su equipo de trabajo, deben monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si es el caso ajustarlo haciendo públicos sus cambios. Es importante monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos, buscando:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes
- Obtener información adicional que permita la valoración del riesgo
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos
- Detectar cambios en el contexto interno y externo
- Identificar riesgos emergentes

### 1.4. SEGUIMIENTO

El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.







## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01

Versión: 0.2

## 2. RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La Fábrica de Licores del Tolima, dentro de sus Procesos Misionales, no tiene ningún trámite en especial.

El único trámite que se realiza es el de la Contratación, el cual se publica y efectúa a través de la página web de la Entidad y el SECOP.

## 3. RENDICION DE CUENTAS


Teniendo en cuenta el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, el cual establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas a la ciudadanía de manera permanente, la Fábrica realiza las siguientes estrategias para ejecutarlo:

### 3.1. INFORMES DE GESTIÓN

Trimestralmente los Líderes de los Procesos, deben presentar dentro de los 10 días siguientes a la terminación del trimestre, el informe correspondiente al Jefe de Control Interno. Así mismo se efectúa la medición de sus Indicadores de Gestión y Objetivos de Calidad, trimestral, semestral o anualmente, según corresponda; remitiendo su medición y análisis al Jefe de Control Interno.

De acuerdo con lo anterior, el Jefe de Control Interno consolida la información y comunica a la Gerencia, los avances en la ejecución del Plan de Acción de la Entidad, para el cumplimiento de las metas establecidas en este.

Al culminar la vigencia se consolida el Informe de gestión de los Procesos y se publica en la página web de la Entidad a más tardar el 30 de enero de cada año.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016	
	PLANT-TH-01	Versión: 0.2


### 3.2. RENDICIÓN DE CUENTAS CONJUNTA CON EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA

La Rendición de Cuentas a la Ciudadanía es un deber legal que tienen la Gobernación del Tolima y sus Entidades Descentralizadas para responder públicamente a las exigencias de la comunidad, la correcta inversión y ejecución de los recursos; las decisiones, la gestión realizada, los logros y el cumplimiento de compromisos establecidos, los cuales deben ser informados de manera sencilla, oportuna y veraz a los ciudadanos, órganos de control, de representación popular, ONG'S y al Gobierno Nacional. Mediante la realización de audiencias públicas anuales.

En cuanto a la evaluación interna y externa, al realizar la rendición de cuenta a la ciudadanía en conjunto con la Gobernación del Departamento del Tolima, en forma centralizada, toda la información de este proceso, es manejada y consolidada a través de la Oficina de Planeación Departamental; el cual se puede consultar a través de la página web de la Gobernación del Tolima [www.tolima.gov.co](http://www.tolima.gov.co), link Rendición de cuentas.

### 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Actualmente la Fábrica de Licores del Tolima, dentro del Proceso de Mercadeo y Ventas, cuenta con el Procedimiento Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, el cual tiene establecido el diligenciamiento de los formatos: FOR-MV-09 PQR (Tramite para las PQR) y FOR-MV-17 Control a PQR, la presentación de informes periódicos de PQR, tiempo límite de respuesta a PQR; además se cuenta con la línea telefónica gratuita 018000969999, correo electrónico [mercadeo@fabricadelicoresdeltolima.com](mailto:mercadeo@fabricadelicoresdeltolima.com) la página Web [www.fabricadelicoresdeltolima.com](http://www.fabricadelicoresdeltolima.com).

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016	
	PLANT-TH-01	Versión: 0.2

Para mejorar los mecanismos existentes, se tendrán en cuenta las siguientes estrategias:

1. Elevar las competencias de los servidores públicos y contratistas, en lo relacionado con la atención al ciudadano interno y externo. (Talento Humano)
2. Colgar en la página web, el formato FOR-MV-09 PQR, para que los ciudadanos puedan realizar directamente las peticiones, quejas y reclamos.
3. Realizar re-inducciones de los valores y principios éticos de la Entidad.
4. Capacitar al personal en temas relacionados con SERVICIO AL CLIENTE.
5. Realizar a través de la página web, encuestas que nos permitan medir la satisfacción de los clientes.





## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01

Versión: 0.2

### 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION					
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	1 Publicación de la información sobre la descripción de la estructura orgánica de la entidad y escala salarial	Estructura orgánica actualizada	Estructura orgánica actualizada en la página WEB	Líder Talento Humano	Permanentemente
	2 Publicación de la información sobre la descripción de procedimientos, servicios y funcionamiento	procedimientos, servicios y funcionamiento	Procedimientos, servicios y funcionamiento actualizado pagina WEB	Líder Talento Humano	Permanentemente
	3 Creación de enlace en la página WEB del link del SECOP	Pagina WEB actualizada	Pagina WEB actualizada	Gerente y/o Ingeniero de sistemas	Permanentemente



# PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01

Versión: 0.2

	4	Publicación de informes de gestión, plan de adquisiciones, planes de acción	Pagina WEB actualizada	Publicación de informes	Líderes de procesos	Permanentemente
	5	Directorio de funcionarios y contratistas	Pagina WEB actualizada	Publicación de directorio	Líder Talento Humano - Gestión jurídica	Permanentemente
	6	Publicación y divulgación estrategias de gobierno en línea - GEL	Pagina WEB actualizada	Publicación estrategias GEL	Gerente y/o Ingeniero de sistemas	Permanentemente
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	1	Publicación de informe de PQR sobre la gestión de solicitudes y oportunidad en las respuestas	Informe PQR publicado	Informe PQR publicado	Líder Control Interno - Gestión Jurídica	Semestralmente
ELABORACION DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA INFORMACION	1	Elaboración y publicación del Programa de Gestión Documental - PGD	PGD publicado	PGD publicado	Líder Talento Humano	Abril de 2016



# PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01

Versión: 0.2

	2	Publicación de las Tablas de Retención actualizadas y aprobadas, inventarios documentales y cuadros de clasificación documental	TRD, inventarios y cuadros de clasificación documental publicados	TRD, inventarios y cuadros de clasificación documental publicados	Líder Talento Humano	Permanentemente
	3	Elaboración y adopción de los índices de información clasificada y reservada	índices de información clasificada y reservada publicados y adoptados	índices de información clasificada y reservada publicados y adoptados	Líderes de procesos	Permanentemente
<b>CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD</b>	1	Publicación en página WEB de la información de la entidad en otro idioma	Publicación Pagina WEB otro idioma	Publicación Pagina WEB otro idioma	Gerente y/o Ingeniero de sistemas	Permanentemente
	2	Publicación en página WEB de la información de la entidad, de manera que sea accesible a población en situación de discapacidad.	Publicación Pagina WEB de información que sea accesible a población en situación de discapacidad	Publicación Pagina WEB de información que sea accesible a población en situación de discapacidad	Gerente y/o Ingeniero de sistemas	Permanentemente





**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016**

**PLANT-TH-01**

**Versión: 0.2**

**MONITOREO DEL  
ACCESO A LA  
INFORMACION  
PUBLICA**

1


Informe de solicitudes de acceso a la información que contenga cuantas solicitudes recibidas, trasladadas, negadas y tiempos de respuestas.

Informe de solicitudes de acceso a la información publicado

Informe de solicitudes de acceso a la información publicado

Gerente y/o Ingeniero de sistemas

Permanentemente

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016	
	PLANT-TH-01	Versión: 0.2

## 6. INICIATIVAS ADICIONALES

### IV. GLOSARIO

**PLAN:** Diseño o esquema detallado de lo que habrá de hacerse en el futuro.

**ACTIVIDADES:** Conjunto de acciones desarrolladas para el logro de los resultados esperados del Plan. Las actividades no deben entenderse como tareas o funciones.

**OBJETIVO:** Propósito que se desea alcanzar mediante acciones concretas, debe ser medible y cuantificable en un tiempo determinado.


**CONTROL:** Acción mediante la cual se verifica que se está cumpliendo con un marco normativo, un programa, unos objetivos.

**ESTRATEGIA:** Determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesario para conseguirlos.

**REQUERIMIENTO:** Toda actividad, tarea, informe, obligación, plan o reporte que deben hacer y presentar las entidades a diferentes actores, relacionados con su ejercicio de planeación.

**CIUDADANO:** Persona natural o jurídica (pública y privada) que interactúa con las entidades de la Administración pública con el fin de ejercer sus derechos y cumplir con obligaciones a través de: (1) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del Estado; y (2) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

**SERVICIO AL CIUDADANO:** Procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y el cumplimiento de sus obligaciones.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016	
	PLANT-TH-01	Versión: 0.2

**PETICION:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener su pronta resolución.

**QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

**RIESGO DE CORRUPCION:** La posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

## V. REGISTROS

PLANT-FOR-TH-20 Mapa de Riesgos de Corrupción

PLANT-FOR-TH-21 Seguimiento a las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción





## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

PLANT-TH-01

Versión: 0.2

### VI.CONTROL DE CAMBIOS

Rev. No.	Descripción	Elaboró	Revisó	Fecha de aprobación
0.0	Emisión original	Subgerente Administrativo	Subgerente Administrativo	Comité SIG 19/04/2013 y adopción  Resolución 099 del 24/04/2013 – Acta 002
0.1	Actualización del Plan para la vigencia 2014	Coordinadora de calidad	Subgerente Administrativo	30/01/2014
0.2	Actualización de Plan para la vigencia 2016	Subgerente Administrativo	Subgerente Administrativo	30/03/2016

Aprobado por: