



**FÁBRICA DE LICORES
DEL TOLIMA**

NIT 890.704.763-2



FABRICA DE LICORES DEL TOLIMA



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2025



1. INTRODUCCIÓN

Mediante la ordenanza número 8 de 1979, la Asamblea Departamental del Tolima establece la Fábrica de Licores del Tolima, que opera como un ente descentralizado de la Gobernación del Tolima. Esta entidad se clasifica como una empresa industrial y comercial del estado, y su principal objetivo es la producción y comercialización de aguardiente, destacándose su producto más emblemático: el Aguardiente Tapa Roja.

La Fábrica de Licores del Tolima implementa su estrategia en el contexto de su objetivo cuatrienal establecido en su Plan Estratégico, el cual busca liderar el mercado colombiano y contribuir al desarrollo del departamento durante el período 2024-2027. Esto se articula con los lineamientos del Plan Departamental de Desarrollo 2024-2027, que prioriza la “seguridad en el territorio”.

En atención al Estatuto Anticorrupción, que establece normas para fortalecer los mecanismos de prevención de la corrupción y mejorar la supervisión de la gestión pública, se han adoptado políticas institucionales y educativas que deben ser implementadas por todas las entidades estatales. Entre estas se encuentra el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. El presente documento actúa como un marco de acción destinado a fomentar el diálogo constructivo con los grupos de interés, buscando la mejora continua de su oferta de valor. Esto se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011, conocido como el “Estatuto Anticorrupción”, que fue reglamentado por el Decreto 2641 de 2012. Asimismo, se alinea con la Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública” y promueve el derecho a la participación democrática, tal como se consigna en la Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016, complementado con su respectiva Guía para la definición de estrategias anticorrupción versión 2 y la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.

La formulación de este plan, permite dar respuesta al cumplimiento de la normativa vigente, así como el establecimiento de estrategias y herramientas en torno a la transparencia, la mejora de la experiencia del ciudadano/a con la gestión de la entidad, la información de la ciudadanía en relación con los temas administrativos y misionales que puedan ser de su interés, para la mitigación de los riesgos que amenacen el cumplimiento de las metas establecidas, para mejorar nuestra gestión.

Todo lo mencionado anteriormente, permite a la entidad, disponer de instrumentos concretos que permitan la incorporación de las mejores prácticas en transparencia

en su gestión y que las prácticas recogidas en el presente documento. (ver imagen 1).

Imagen 1. Componentes



Fuente: Empresa de licores del Tolima

2. PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta las actividades previas a la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Fábrica de Licores del Tolima, se toma como base las distintas actividades adelantadas por cada una de las Subgerencias, donde se fusiona el conjunto de elementos a través de los cuales se genera la dirección y manejo de la Fábrica de Licores del Tolima en el cuatrienio, teniendo como marco de desarrollo en su gestión el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y alcanzar los resultados esperados.



2.1. Contexto Estratégico

Misión: 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.

Visión: La Fábrica de Licores del Tolima para el año 2025, 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

Principios y Valores:

- **CALIDAD:** En la Fábrica de licores del Tolima se propende por lograr la perfección en todos los procesos minimizando las desviaciones y errores, e implementando una cultura de autocontrol, orientada a la satisfacción del cliente y las demás partes interesadas.
- **AUSTERIDAD:** Todas las actuaciones y actividades de la Fábrica de licores del Tolima están enmarcadas en sanos criterios de austeridad y optimización de los recursos.
- **COMPETITIVIDAD:**
En la Fábrica de licores del Tolima los procesos se desarrollan con calidad, innovación, eficiencia y eficacia, para mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar su posición en el mercado y en el entorno.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** En la Fábrica de licores del Tolima se trabaja con la conciencia de que, sumando los esfuerzos individuales, y logrando unión para el cumplimiento de los objetivos colectivos, es posible optimizar los resultados.
- **COMPROMISO SOCIAL:** En la Fábrica de Licores del Tolima se trabaja en función de mejorar la calidad de vida de la comunidad, a través del incremento de las transferencias al Departamento, para educación, salud y deporte.



- **TRANSPARENCIA:** En la Fábrica de Licores del Tolima el desempeño de todos los procesos se fundamenta en actuaciones y decisiones claras, lo que permite asegurar la disponibilidad de la información facilitando así el control social de la gestión de la entidad.

El cumplimiento de los principios y valores construidos colectivamente en el Código de Buen Gobierno y el Código de Integridad de la Fábrica de Licores del Tolima, junto con los establecidos en la Constitución Nacional y el Plan de Desarrollo del Tolima, se constituyen en referentes y rectores de cada una de las actuaciones de los servidores públicos de la Fábrica de licores del Tolima.

Gerencia, Oficinas, Subgerencias y Direcciones Responsables

- Gerencia General
- Oficina de Control Interno
- secretaria general
- subgerencia financiera
 - Oficina mercadeo
 - Tesorería
- Subgerencia administrativa
 - Oficina Talento Humano
 - Oficina archivo
 - almacén
- Subgerencia Técnica y de producción
 - Laboratorio

Proyección de Presupuesto

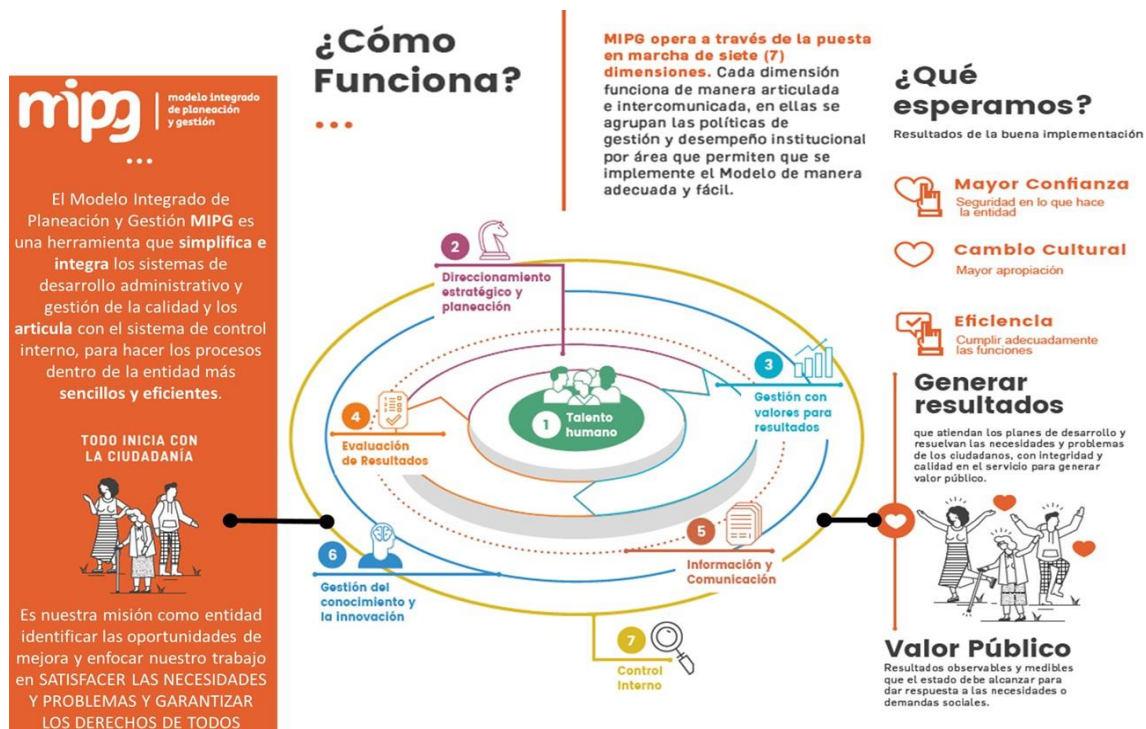
El Plan Estratégico 2024-2027 tiene como finalidad la sostenibilidad y conservación de la Fábrica de Licores del Tolima y, con ello, dar cumplimiento a su misión institucional. Teniendo en cuenta la situación financiera de la Entidad, en la proyección de recursos presupuestales a los programas que conforman el Plan Estratégico se propuso el máximo de austeridad de los recursos existentes, optimizando los recursos que se tenían a disposición a fin de alcanzar los resultados esperados.

2.2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

La articulación que se establece a partir de la formulación de los cinco (5) componentes del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía con el cumplimiento de los requisitos asociados a cada una de las siete (7) dimensiones

del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y sus 19 políticas de gestión y de desempeño que se incorporan a través de los procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIG de la Fábrica de Licores del Tolima, se pretende garantizar la materialización de los principios de buen gobierno al interior de la entidad, a partir de una gestión eficaz, eficiente, efectiva y transparente que garantice el cumplimiento de las funciones misionales, esto sobre la base de las directrices de cada una de las entidades líderes en cuanto a dichas políticas.

Imagen 4. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.



Fuente: Página Departamento Administrativo de la Función Pública. Micrositio MIPG.

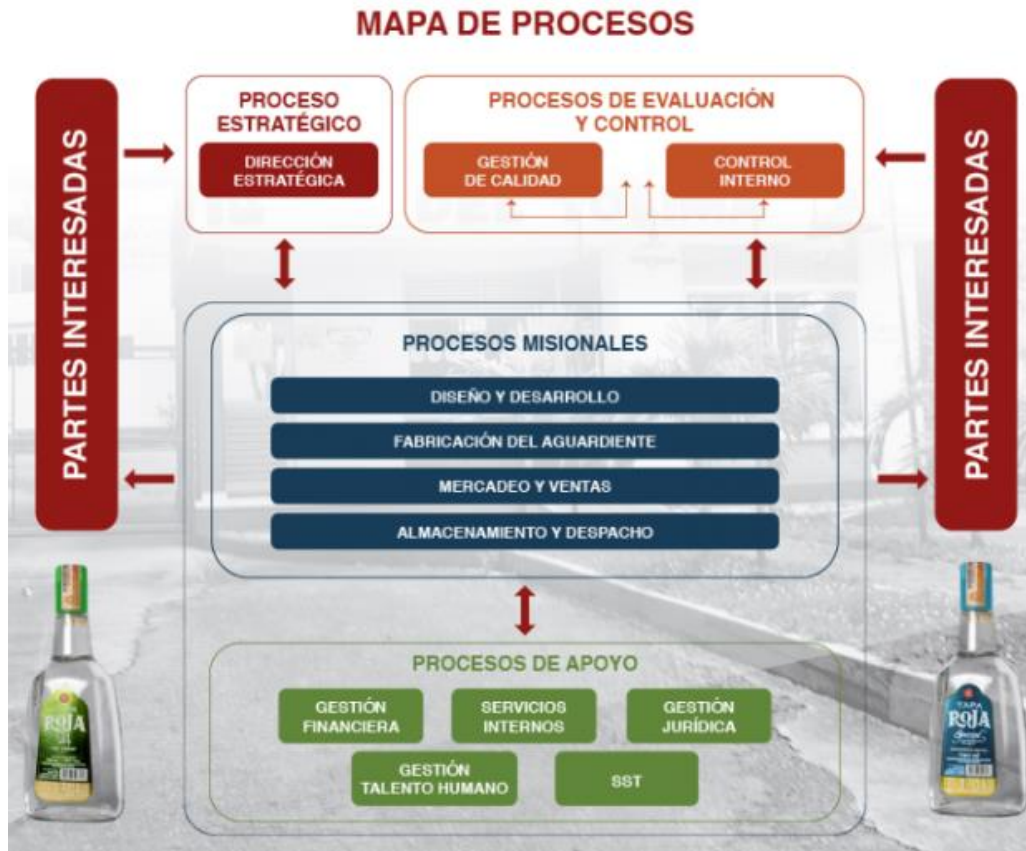
2.3. Mapa de Procesos

La Fábrica de Licores del Tolima, como componente en la política del fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión - SIG, establece procesos que apoyen la actividad de gestión y de servicios prestados para volverlos cada vez más pertinentes y eficaces y para que las personas que los ejecutan, cuando los ejecuten, lo hagan de manera consciente del impacto sobre los grupos de interés, seleccionando los grupos de interés a partir de la identificación de las necesidades de estos grupos de interés, estableciendo acciones que añadan valor público y que mejoren la experiencia de los servicios de gestión y de propuesta de servicio.

Como parte de la política de utilización de la transparencia y del acceso a la información, la ciudadanía puede acceder a los procesos y procedimientos institucionales por intermedio de la página web institucional de la Empresa.:

<https://fabricadelicoresdeltolima.com/>

Imagen 5. Mapa de Procesos de la Fábrica de licores del Tolima



Fuente: Página Web Falitol. Sección nosotros, dirección estratégica. Mapa de Procesos

2.4. Políticas, Planes y Estrategias de Gestión y Desempeño

A continuación, se exponen las Políticas, Planes y Estrategias de Gestión y Desempeño que la Fábrica de Licores del Tolima toman y evidencian el compromiso de la alta dirección con el Sistema Integrado de Gestión – SIG y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.:

- Guía para la identificación y declaración de conflicto de intereses del servidor público.

<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>



- Plan Anual de Vacantes.
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>
- Política de Seguridad y Salud en el trabajo 2025.
- Código de Integridad del Servidor Público de la Falitol
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>
- Política de Planeación Institucional FALITOL. 2025.
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) 2024 – 2027
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>
- Política de Gobierno Digital. 6.1.a.8 Política de Gobierno Digital.
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>
- Política General de Tecnologías de la Información.
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>
- Política General de Tecnologías de la Información.
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>
- Plan de Seguridad y Privacidad de la Información. 6.1.c.9 Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>
- Política Seguridad y Privacidad de la Información. 6.1.a.9 Política de Seguridad y Privacidad de la Información.
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>
- Política de Seguridad de la Información y de Protección de Datos. 6.1.a.4 Política de Seguridad de la Información y de Protección de Datos.
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>
- Política de Transparencia, acceso a la Información y lucha contra la corrupción.
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>
- Política de Transparencia, acceso a la Información y lucha contra la corrupción.
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>



- Política de Gestión Documental. 6.1.a.13 Política de Gestión Documental.
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>
- Política de Administración del Riesgo de la Fabrica de licores del Tolima
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>

3. MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, hoy Secretaría de Transparencia.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República.	Art .2.1.4.1 y siguientes.	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Decreto 1081 de 2015.	Arts.2.2.22.1 y siguientes.	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites.	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública.	Título 24.	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites.	Todo.	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites.	Todo.	Ley 962 de 2005 Dicta 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.
Rendición de Cuentas.	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho	Arts. 48 y Siguietes.	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



	a la Participación ciudadana.		
Transparencia y Acceso a la Información.	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Art. 9.	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.	Art. 76.	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE.	Art. 15.	Funciones de la secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de Petición.	Art. 1°.	Regulación del derecho de petición.

4. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

4.1. General

Formular las estrategias que deben desplegarse durante la vigencia 2025 para la gestión de la transparencia, para la lucha anticorrupción y para la promoción de la cultura del servicio que permitan a la Fábrica de licores del Tolima mejorar la relación con los grupos de valor, dirigiendo así la operación hacia procesos con enfoque en la experiencia del cliente interno y externo, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo de la rendición de cuentas, la publicidad de la información y la integridad, garantizando la participación ciudadana en el curso del ciclo de la toma de decisiones.

4.2. Específicos

- Contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los Riesgos de Corrupción en el mismo ejercicio de actividad de la Fábrica de Licores del Tolima.



- Definir la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía, que permita mantener actualizados a los grupos de valor sobre el avance en las metas estratégicas y en la gestión de la empresa, en el marco de la estrategia de participación ciudadana que atraviesa todo el ciclo de la toma de decisiones.
- Promover el aumento de las estrategias orientadas a la puesta en marcha de la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública en el marco de la Integridad, Responsabilidad Social y Empresarial, Innovación Responsable y Buen Gobierno.
- Incrementar la comunicación, la transparencia, así como la gestión de la Fábrica de Licores del Tolima hacia los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Producir estrategias de la transformación cultural, guiada hacia la implementación de los valores del Código de integridad en la gestión del Ministerio en todos sus frentes de trabajo.
- Optimizar los procesos y los mecanismos y el aprovechamiento de los recursos que ha puesto la Fábrica de Licores del Tolima, orientados a la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC, atendiendo a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés.

5. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC de la Fábrica de Licores del Tolima se define como un instrumento preventivo que da cuenta del compromiso de la Alta Dirección en la lucha constante contra la corrupción, que se aplica a todos los servidores públicos, el personal en misión, los practicantes y los contratistas de la entidad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Fábrica de Licores del Tolima-PAAC de la FLT., se encuentra en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, como instrumento homogéneo que establece seis componentes para contribuir a la lucha anticorrupción, que se concreta a través del atributo, la cooperación y la responsabilidad de los jefes de los procesos y sus equipos de trabajo para el cumplimiento de la orientación estratégica.

6. FASES PARA LA FORMULACIÓN Y COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1081 del 2015 (artículo 2.1.4.1 de la normativa) y en cumplimiento de lo que dispone las directrices de la Estrategia



para la construcción Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, el PAAC 2025 de la Fábrica de Licores del Tolima, se compone con acciones en torno a seis componentes:

a. **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** Herramienta para identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGAMADA
POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	1	Socialización de la política de administración del riesgo, a todos los funcionarios de la Entidad.	Política de administración publicada en sitio web de la institución. Acta aprobación.	Subgerencia Administrativa - Control Interno.	Julio - 2025
			FOR-GTH-03 diligenciado.		Junio de 2025
ACTUALIZACION DEL MAPADE RIESGOS (corrupción) E INSTITUCIONAL	1	Revisión y actualización del Mapa de Riesgos Institucional, detallando riesgos gestión, y de corrupción de seguridad de la información, identificación riesgos fiscales.	Mapa de Riesgos deactualizado	Subgerencia Administrativa, Líderes de proceso, control Interno.	Junio del 2025
	2	Socialización, Mapa de Riesgos institucional - corrupción.	FOR- GTH-03	Subgerencia Administrativa-- Líder control interno	Junio de 2025
	3	Seguimiento, evaluación y control al Mapa de Riesgos institucional- corrupción.	Seguimientos cuatrimestrales informes, acta de mesas de trabajo.	Líderes de procesos y jefe Oficina de Control Interno	Cuatrimstral

b. **Racionalización de Trámites:** Permite analizar los trámites y procedimientos administrativos existente con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los que se considere pertinente.



RACIONALIZACION DE TRAMITES.

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Identificación de trámites. (OPAS)	1	Identificar los trámites internos de la entidad	No. De trámites identificados (OPAS)	Líderes de Proceso. Subgerencia Administrativa (Calidad), Líderes de proceso.	Agosto - 2025.

c. **Rendición de Cuentas:** A través del diseño de la estrategia de rendición de cuentas, la Fabrica en conjunto con la Gobernación del Tolima como entidad descentralizada buscar mejorar la relación entre la ciudadanía y la Entidad, basados en un modelo de gobierno abierto a través de espacios donde la ciudadanía puede hacer pleno uso de un proceso participativo, dinámico y constante que ayude a la transparencia y acceso a la información.

ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
INFORMACION DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	1	Consolidación de los informes de gestión	Informe consolidado	Líderes de Procesos. Gerencia	Cuatrimstral
	2	Publicación y ejecución de la rendición de cuentas de manera conjunta con la Gobernación del Tolima	Rendición de cuentas a la ciudadanía. Medios virtuales	Gobernación del Tolima - Gerencia	Anual
DIALOGO DE DOBLE VIA CON LA CIUDADANIA Y SUS ORGANIZACIONES	1	Publicación de la gestión de la entidad, a través de las redes sociales disponibles en la Fábrica.	Sitio web	Grupo apoyo Mercadeo y Ventas y/o Ingeniero de Sistemas	Mensual
INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DELA RENDICION Y PETICION DE CUENTAS	1	Realizar seguimiento oportuno a las PQRSF, de acuerdo a la normatividad vigente.	Seguimiento	Líder Control Interno	Semestral
EVALUACION Y RETROALIMENTACION ALA GESTION INSTITUCIONAL	1	Evaluación y Control en el cumplimiento de los procesos	Informes de Auditoría Planes de Mejoramiento.	Líder Control interno	Semestral
	2	Seguimiento a Planes Institucionales a través del Comité Directivo	Acta de Comité de Gerencia	Gerencia	Semestral
	3	Revisión por la dirección	Acta de reunión Informe de Revisión por la Dirección.	Gerencia	Anual



**FÁBRICA DE LICORES
DEL TOLIMA**

NIT 890.704.763-2



d. **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Buscan facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios y trámites de la Entidad, por medio de información clara, oportuna y de calidad.

ESTRATEGIA MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Realizar presencia institucional en los municipios de los Departamento del Tolima y otros departamentos donde se tenga como objeto la introducción y comercialización de los productos de la marca tapa roja	100% de los municipios del departamento del Tolima. 1,0%, O.	Subgerencia Financiera (Área de Mercadeo y Ventas) Profesional universitario, equipo de apoyo.	Permanentemente
	Lanzamiento de nuevos productos (Ediciones especiales)	Permisos - autorizaciones	Subgerencia Financiera y equipo de apoyo	
	Presencia institucional En las festividades del Departamento y sus municipios y en aquellos departamentos donde se comercialice los productos de la marca.	Evidencia actividades, informes, registros fotográficos.	Profesional universitario	Permanentemente
	Aplicación de encuestas de satisfacción al cliente y socialización de su resultado. (Norma NTC ISO 9001: 2015)	Encuesta (aplicativo)	Subgerencia Financiera - Área de Mercadeo y Ventas	A n u a l
	Realizar campañas de educación ambiental con el fin de fortalecer la separación en la fuente para dar cumplimiento a las directrices de la resolución 1407 de 2018	Cumplimiento de metas en Toneladas con la base del año 2022		



FÁBRICA DE LICORES DEL TOLIMA

NIT 890.704.763-2



FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION	1	Actualización procedimiento de PQRSF	Procedimiento actualizado	Subgerencia Administrativa - Almacenamiento y despacho y Gestión de la calidad.	Julio de 2025
	2	Publicación permanente de eventos realizados por la entidad entorno a la promoción del producto.	Página Actualizada con eventos realizados	Gerente Subgerencia Financiera - Mercadeo y Ventas	Actividad a realizar de manera permanente.
	3.	Definición Plan de Medios de comunicación de la entidad.	Plan de Medios	Subgerencia Financiera - Mercadeo y ventas (Equipo de apoyo comunicaciones)	Junio de 2025
	3	Continuar con las campañas de incentivos de promoción y recordación de la marca.	Plan de Acción de la entidad para la vigencia 2025.	Profesional universitario	Noviembre de 2025 Actividad a evaluar de manera
	5	Fortalecimiento de la marca a través de medios de comunicación.	Contratación de medios para promoción de la marca	Gerente Subgerencia Financiera Profesional Universitario y Equipo de apoyo al área de mercadeo y ventas.	Actividad a realizar de manera permanente
	5	Presencialidad en Bares, discotecas y eventos.	Realización promoción de la marca Tapa Roja.	Gerencia Subgerencia Financiera - Mercadeo y Ventas.	Actividad a realizar de manera permanente
SUBCOMPONENTE TALENTO HUMANO	1	Fomento de la cultura de servicio al ciudadano, a través de procesos de capacitación a los funcionarios de la Entidad que incluyan lineamientos de lo dispuesto en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y Desempeño en el marco de Relación del Estado ciudadano, Normatividad de servicio al ciudadano,	Capacitación funcionarios de la entidad.	Gerente - Subgerencia Administrativa	Agosto de 2025
	2	Evaluaciones de los Servidores públicos.	Evaluación empleados de los públicos, a través de los Acuerdos de Gestión y para los Oficiales la Evaluación de Desempeño	Superior Jerárquico (Consolida Talento Humano)	Trimestral Acuerdos de Gestión semestral Trabajadores Oficiales
	3	Publicación seguimiento semestral del informe de PQRS, incluyendo derechos de petición.	Informe Seguimiento PQRS	Control Interno	Semestral

	1	Actualizar del formato de encuesta de satisfacción del cliente	Formato aprobado .	Subgerencia Financiera - Mercadeo y Ventas	Abril de 2025
	2	Aplicación de encuestas de satisfacción del cliente y socialización de su resultado.	Encuesta	Subgerencia Financiera Mercadeo y Ventas - Profesional universitario	Septiembre de 2025



RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	3	Incorporar en el plan Institucional de Capacitaciones (PIC) cursos de capacitación o formación en materia de lenguaje claro.	Plan de Formación Institucional Actualizado.	Subgerencia Administrativa - (Talento Humano)	Septiembre de 2025
	4	Estudio de mercado de nuevos productos	Informe	Subgerencia Financiera. Mercadeo y Ventas	Cuando se proyecte nuevo producto
	5	Actualización e implementación de la Política de Protección de datos Personales.	Formato Autorización de Datos Personales aplicado a confidencialidad de la información	Supervisores Contratistas	Anual
			Actualización de las bases de datos de la entidad en la Plataforma de la SIC.	(Secretaría General - Mercadeo y Ventas - Talento Humano) - Control Interno	Anual

e. **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Permiten la implementación de los lineamientos que garantizan el derecho fundamental de acceder a la información pública.

TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION					
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	1	Publicación de la estructura orgánica de la entidad	Estructura orgánica actualizada	Subgerencia Administrativa	Permanentemente
	2	Mantenimiento al enlace en la página WEB del link del SECOP	Página WEB actualizada	Subgerencia Administrativa Administrador de la Página	Permanentemente
	3	Publicación de informes de gestión y planes institucionales	Página WEB actualizada	Líderes de procesos	Cuatrimestral
	4	Directorio de funcionarios	Página WEB	Líderes Gestión del Talento Humano, secretaria general y Administrador de la Página Web	Permanentemente
	5	Publicación de datos abiertos (creación de	Página WEB	Gerente, Profesional Universitario, Administrador	Permanentemente



		estrategias, que permitan la participación activa de la ciudadanía).		de la Página web y/o Contratista apoyo área de sistemas.	
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	6	Publicación de informe de PQRSF sobre la gestión de solicitudes y oportunidad en las respuestas	Publicar el Informe PQRSF	Líder Control Interno - Gestión Jurídica - Mercadeo y Ventas, secretaria general	Semestralmente corte junio 27 - diciembre 29 de 2025

TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION					
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA INFORMACION	1	Actualización y publicación del Programa de Gestión Documental - PGD	PGD publicado	Subgerencia Administrativa,	Abril de 2025
	2	Revisión Publicación de las TRD,	TRD, inventarios y cuadros de clasificación documental publicados	Contratista de Apoyo a la Gestión Documental	Anual
	3	Actualización Política de Gestión Documental	Política Aprobada, socializada en sitio web.	Subgerencia Administrativa y equipo de apoyo.	Marzo – Abril 2025
	4	Actualizar Diagnóstico Integral de Archivo	Diagnóstico actualizado vigencia 2025	Contratista de Apoyo a la Gestión Documental, Jefe Oficina de Control Interno	Abril de 2025
	5	Elaboración y adopción índices de información clasificada y reservada	Índices de información clasificada y reservada publicados y adoptados	Líderes de procesos, contratista de apoyo a la gestión de sistemas.	Septiembre de 2025
	6	RAI (Registros de Activos de Información)	Listado de activos de información actualizados	Líderes de Procesos contratista apoyo a la gestión de sistemas.	Septiembre de 2025
	7	Publicación costos de reproducción de la información pública	Acto Administrativo y diseño de formato de solicitud	Secretaria General	Junio de 2025
	8	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	Líderes de Procesos y/o Ingeniero de sistemas	Anual

f. **Integridad:** A través de acciones que fortalezcan la actuación de los servidores públicos se logra implementar una cultura de integridad en la Entidad.



INICIATIVAS ADICIONALES					
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
CODIGO DE INTREGIDAD	1	Difundir y fortalecer la cultura en torno al Código de Integridad	Sitio Web actualizado Acto administrativo.	Subgerencia Administrativa. (Equipo de apoyo)	Agosto de 2025
	2	Funcionarios y Contratistas capacitados en Integridad. (Ley 2016 de 2020)	Socialización código de integridad		
	3	Funcionarios evaluados en integridad	Soportes	Subgerencia Administrativa. (Equipo de apoyo)	Septiembre de 2025
CONFLICTO DE INTERES	4	Capacitar al personal en conflictos de interés. Realizar autodiagnóstico de Conflicto de Intereses Lenguaje claro	Personal capacitado, registros evidencias de capacitación. Autodiagnóstico socializado.	Control Interno Secretaría General Subgerencia Administrativa – Control Interno	Septiembre 2025
	5	Diligenciar Formato de Declaración de (Ley 2013 de 2019) Declaración de bienes y Rentas y Conflictos de Intereses.	Formato diligenciado por contratistas.	Contratistas - Supervisores.	Permanente.
	6	Revisión aplicación de la Ley 1778 de 2016 inhabilidades e incompatibilidades Ley 1778 de 2016	Formato	Secretaría General	Agosto de 2025

6.1. Fases para la formulación del PAAC

La formulación y ejecución del PAAC 2025 contempla cinco fases:

6.1.1 Fuentes e Insumos para la Formulación

Para la elaboración del PAAC 2025 se tuvieron en cuenta diferentes fuentes, las cuales se pueden agrupar en cuatro categorías, a saber:

1. Fuentes Normativas. Se consultaron los documentos vigentes para la elaboración del PAAC como “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano” y la “Guía para la gestión del riesgo de



corrupción”, emitidos por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República y adoptados mediante el Decreto Nacional 124 de 2016.

Adicionalmente, se revisaron las acciones planteadas para el Plan en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

2. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública: Partiendo de la importancia de identificar las fortalezas y oportunidades de mejorar del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC y en el marco del desarrollo de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

3. Resultados PAAC 2025: se consultaron los resultados del PAAC 2024 a través de los monitoreo realizados por la Oficina Asesora de Planeación y los cuatro informes de seguimiento efectuados por Oficina de Control Interno.

6.1.2. Diseño de Actividades

La Empresa de Licores del Tolima F.L.T. con el fin de facilitar el trabajo de las subgerencias y oficinas al momento de desarrollar actividades en cada uno de los componentes, se debe tener en cuenta:

Para la Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:

- Actualizar y divulgar la Política de Administración del Riesgo y su metodología.
- Actualizar y publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con la Política de Administración del Riesgo, el procedimiento para la administración del riesgo y los lineamientos del Decreto 1499 de 2017.
- Divulgar el Mapa de Riesgos de la entidad con las partes interesadas.
- Realizar informes cuatrimestrales que contengan las acciones preventivas desarrolladas para evitar hechos de corrupción e indiquen los riesgos de esta naturaleza susceptibles de materializarse o presentados en el periodo.
- Consolidar los reportes de seguimiento a la gestión de los Riesgos de corrupción por parte de los procesos, en el marco del monitoreo realizado por la oficina de control interno.
- Retroalimentar a las subgerencias y oficinas los reportes de seguimiento a la gestión de los Riesgos de corrupción realizado por los procesos, en el marco del monitoreo realizado por la Oficina de control interno
- Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción y publicar el informe respectivo, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

Para la Racionalización de Trámites:



Si bien la FLT. en la actualidad no tiene identificados Trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPA, dentro de sus procesos para la racionalización de trámites y por ende no lleva a cabo ningún tipo de trámite externo con la ciudadanía, se tendrá en cuenta las siguientes acciones al momento que se requiera implementar Trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPA.

- Realizar seguimiento a las actividades de racionalización de trámites.
- Racionalizar el trámite creado.
- Racionalizar el OPA - Otro Procedimiento Administrativo creado.

Para la Rendición de Cuentas:

- Elaborar y publicar el Informe anual.
- Coordinar con el equipo asesor de mercadeo el desarrollo de piezas comunicacionales sobre temas de rendición de cuentas.
- Actualizar y publicar la estrategia de rendición de cuentas de acuerdo con los lineamientos vigentes.
- Coordinar la audiencia pública de rendición de cuentas de la empresa y elaborar el informe de la misma.
- Implementar una agenda para el desarrollo de actividades de vinculación y activación ciudadana a procesos de transparencia, rendición de cuentas, participación y colaboración
- Analizar la pertinencia de las observaciones, opiniones y/o sugerencias realizadas por los ciudadanos en el marco de la Estrategia de Rendición de cuentas.

Para los Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:

- Elaborar informe trimestral de los requerimientos presentados por la ciudadanía (PQRSDF), para el desarrollo de iniciativas de acciones de mejora.
- Fortalecer los canales de atención mediante el análisis de los mismos.
- Realizar capacitaciones que fortalezcan las capacidades de los servidores públicos en cuanto a la atención y servicio al ciudadano.
- Sensibilizar a servidores y colaboradores sobre la responsabilidad de los servidores públicos, frente a los derechos de los ciudadanos, a través de los gestores de integridad.
- Medir el nivel de satisfacción ciudadana mediante Encuesta de Satisfacción ubicada en la Página Web de la Empresa en la Sección de Conto.

Para los Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:

- Realizar Auditorías internas y externas.



- Realizar monitoreo (aleatorio) al cumplimiento de la actualización del SIGEP por parte de los servidores públicos y contratistas.
- Sensibilizar sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para emplearla efectivamente en los ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana, con el fin de dinamizar la interacción entre la ciudadanía y la empresa.
- Ajustar y actualizar la Sección de Transparencia en la Página Web de la Empresa.
- Actualizar el Normograma donde se relaciona la normativa relevante para el cumplimiento de las funciones de la empresa.
- Realizar jornadas de orientación en materia de derechos, deberes, prohibiciones e inhabilidades establecidas en el Código Disciplinario.
- Realizar una jornada de sensibilización para la identificación de datos abiertos
- Publicar los datos abiertos identificados por las subgerencias y oficinas.
- Realizar monitoreo a las publicaciones de la sección de Transparencia de la empresa, según el esquema de publicación de información.
- Publicar el reporte de avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría General en la sección de transparencia de la Página Web de la empresa.
- Realizar promoción de la sección de Contáctenos de la Página Web de la empresa.
- Actualizar y publicar el Registro de Activos de Información – RAI, sección de transparencia de la Página Web de la empresa.
- Actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada, sección de transparencia de la Página Web de la empresa.

Para la Integridad:

- Formular, ejecutar y realizar el monitoreo de la Estrategia de Interiorización Código de Integridad del Servidor Público de la F.L.T.
- Definir e implementar una estrategia de divulgación, en materia preventiva disciplinaria, dirigida a los funcionarios y colaboradores de la Empresa.
- Diseñar y ejecutar acciones de mejora para la implementación del Código de Integridad del Servidor Público de la F.L.T.
- Implementar estrategias para la identificación y declaración de conflictos de interés.
- Implementar canales de denuncia y seguimiento frente a situaciones disciplinarias y de conflictos de interés.
- Declaraciones de bienes y rentas de los servidores públicos actualizadas.

6.1.3. Participación – Mesas de Trabajo



Para las actividades anteriormente descritas en el presente plan, se realizarán mesas de trabajo con las diferentes Subgerencias y oficinas de la F.L.T., con el fin de adelantar su puesta en marcha durante la vigencia 2025.

Con la obtención de los resultados, en concordancia al diligenciamiento en línea en el primer trimestre del 2025, del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión, se coordinará con las diferentes Subgerencias y oficinas responsables de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la reformulación de los Planes de Acción proyectados para el 2025.

6.1.3 Publicación Final

En cumplimiento de la normatividad vigente, la publicación del PAAC 2025 se realiza en la sección de transparencia de la Página Web de la empresa. Allí, también se pueden consultar los planes anticorrupción y de atención al ciudadano de vigencias anteriores con sus respectivos seguimientos.

Se puede acceder a través del siguiente vínculo:

<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>

6.1.4. Monitoreo y Seguimiento

Las acciones preventivas para proteger a la Fábrica de licores del Tolima. de la corrupción y fortalecer la transparencia y la atención al ciudadano no finaliza con la publicación del PAAC, el monitoreo y seguimiento al Plan está ligado al cumplimiento de los compromisos que integran cada uno de sus componentes en las fechas pactadas y se adecúa a los cambios que se introduzcan a lo largo de la vigencia. De igual forma, la Oficina de Control Interno realiza y publica el seguimiento del Plan en las fechas establecidas en el Decreto Nacional 124 de 2016.

El Mapa de Riesgos de Corrupción es la herramienta diseñada anualmente, para identificar los posibles riesgos de corrupción susceptibles de materialización en los diferentes procesos de la Empresa y de acuerdo al diseñado por la F.L.T con base en la Guía para definir las estrategias anticorrupción) que constan de (ver anexos):

- Identificación del riesgo: Componente, Proceso/objetivo, Causas, Riesgo y consecuencias.
- Análisis del Riesgo: Probabilidad, Impacto y Zona de Riesgo.
- Valoración del Riesgo: Controles, Acciones, Responsable e Indicador.
- Cronograma: Ficha de Inicio y Fecha Finalización.



- Actividades de Seguimiento (Reporte): Acciones e Indicador.
- Seguimiento Control Interno: Fechas.

6.2.2. Segundo Componente Racionalización de Trámites

6.2.2.1. Contexto Racionalización de Trámites

La Fábrica de licores del Tolima en la actualidad no tiene identificados Trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPA, dentro de sus procesos para la racionalización de trámites, no lleva a cabo ningún tipo de trámite externo con la ciudadanía, entendiéndose por:

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Atributos del Trámite

- Solicitado por los ciudadanos, para ejercer un derecho, cumplir una obligación o realizar una actividad frente a organismos y entidades del Estado.
- Relación con procesos y funciones misionales.
- Producto (tangible o intangible) que obtiene el usuario.
- Para que el trámite se exigible (oponible) al ciudadano, debe estar publicado.
- La tarifa del trámite debe contar con soporte legal.
- Creados o autorizados por la ley o por un decreto.

Otro Procedimiento Administrativo – OPA: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Atributos del OPA

- El procedimiento que deben adelantar los ciudadanos para acceder a ellos puede estar reglamentado mediante acto administrativo.
- Las consultas de información no son OPA.
- Está asociado a un proceso misional de la entidad.



- Hace parte de programas o estrategias potestativas de la entidad que generan un valor agregado a su oferta pública; razón por la cual, puede crearlo, adoptarlo o finalizarlo en cualquier momento y no está expresamente establecido en la ley.
- El OPA no tiene costo o una tarifa asociada dado que no existe una ley que lo cree o una norma que faculte a la entidad para implementarlo (si tiene costo y sustento legal es un trámite y si no tiene sustento legal es un cobro ilegal).

Los anteriores conceptos son obtenidos de la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en el micro sitio de SUIT “Protocolo Autorización de Trámites”, enlace:

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/40>

La Fábrica de licores del Tolima anualmente está en pro de la racionalización de trámites, con la revisión de actividades que conlleven a la definición o no de trámites y/u otros procedimientos administrativos, bajo los lineamientos de la Política de Racionalización de Trámites proporcionada por el DAFP.

Como plan estratégico para mejorar la atención al ciudadano se plantea una estrategia global de racionalización anti trámites:

Objetivo: Fortalecer la atención al ciudadano a la hora de solicitar información sobre trámites o alguna Oficina y Subgerencia de la FLT.

Acciones: a) Revisar procesos, identificando posibles trámites y procedimientos comúnmente realizados por cada Oficina y Subgerencia de la FLT (líderes de procesos).

b) Realizar un listado o inventario de trámites y procesos administrativos identificados (líderes de procesos). c) Capacitar al personal de la FLT en racionalización de trámites (Talento Humano).

6.2.3. Tercer Componente Rendición de Cuentas

La Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, cita lo siguiente:

“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, y que busca 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 públicas¹⁹, 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.

Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores, del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la entidad.

En este sentido se ha planteado que “[...] la rendición de cuentas... Establece una relación de diálogo entre los actores que exigen y los que rinden cuentas. Los hace hablar a ambos, involucrándolos en un debate público” (Schedler 2004, 14).”

Es importante mencionar que la audiencia pública es sólo uno de los tantos momentos institucionales por los cuales la administración pública rinde cuentas, y que el carácter presencial de la misma es sólo uno de los medios o canales.

6.2.3.1. Contexto Rendición de Cuentas Informe de Gestión

El informe de rendición de cuentas se compone de:

- Aporte a la Capacidad Organizacional de la Entidad.
- Estructura Administrativa de la Entidad o Dependencia.
- Aporte al Cumplimiento de la Misión y Visión de su Entidad.
- Informe de Gestión de Bienes.
- Informe de Gestión Documental.
- Informe Atención al Usuario.
- Informe de Gestión de la Calidad.
- Informe de Gestión de la Comunicación.



- Informe de Gestión de la Contratación.
- Informe el Aporte de la Entidad a la Transparencia.
- Informe de Gestión Financiera.
- Informe de Gestión de la Información.
- Aporte al Cumplimiento del Plan Estratégico 2024 -2027.
- Informe de Gestión a nivel de Ejes y/u Objetivos Estratégicos.
- Avance Plan y Ejes Estratégicos
- Informe Contribución al Plan de Desarrollo “Con seguridad en el territorio”.
- Aporte a las Metas de Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).
- Proyectos Estratégicos.
- Planes de Mejoramiento.

6.2.3.2. Contexto Estrategia de Rendición de Cuentas

Los Informes de Gestión de la FLT y el resto de las actividades de rendición de cuentas se fundamentan bajo el concepto de democracia participativa en la que se da la posibilidad de poder ejercer el control del ejercicio del poder por parte de los ciudadanos considerando el fundamento de la Constitución Política de Colombia. Enmarcadas también, en los lineamientos de la Ley 1757 de 2015, de disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática; con el objetivo de atender las exigencias establecidas por el gobierno nacional y departamental, para hacer de la rendición de cuentas de gestión, un ejercicio que sea permanente hacia ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

6.2.4 Cuarto Componente Participación Ciudadana

La Fábrica de Licores del Tolima ve los resultados de los espacios de participación ciudadana como una forma de fortalecer la transparencia en el sector público, lo que a su vez busca aumentar los niveles de credibilidad y confianza de los ciudadanos. Implementa estrategias para difundir información a través de diferentes canales de comunicación, adaptados a las características de la población usuaria y la ciudadanía. Algunos de estos mecanismos se apoyan en:

- Facebook live
- Ruedas de prensa
- Redes sociales (Facebook, twitter, Instagram)
- Video rendicion de cuentas
- Publicaciones en medios impresos
- Emisoras locales



6.2.5 Quinto Componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

6.2.5.1 Contexto Servicio y Atención al Ciudadano SAC

En la Fábrica de Licores del Tolima FLT, se busca asegurar que los ciudadanos, usuarios y grupos de interés reciban respuestas satisfactorias a sus requerimientos a través de los diversos canales disponibles. Se ofrece información completa, clara, oportuna y de calidad mediante acciones como las siguientes:

6.2.5.1.1 Denuncia.

6.2.5.1.2 Petición o derechos de petición.

6.2.5.1.3 Derecho de petición en interés general.

6.2.5.1.4 Derecho de petición en interés particular.

6.2.5.1.5 Solicitud de acceso a la información.

6.2.5.1.6 Solicitud de copias.

6.2.5.1.7 Consulta.

6.2.5.1.8 Petición entre autoridades.

6.2.5.1.9 Solicitud de informes por los ciudadanos y grupos de interés.

6.2.5.1.10 Queja.

6.2.5.1.11 Reclamo.

6.2.5.1.12 Sugerencia.

6.2.5.1.13 Felicitación.

jornada laboral de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 pm a 6:00 pm de lunes a jueves y de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 pm a 5:00 pm el día viernes.

Puntos de Control

- Medición del Indicador de Eficiencia y Calidad.
- Seguimiento por la secretaria general

6.2.5.2 Contexto estratégico para mejorar la Atención al Ciudadano

Objetivo: Elaborar estrategias para mejorar la accesibilidad, calidad y oportunidad en el servicio al ciudadano, mediante el fortalecimiento de los canales de atención, el desarrollo del talento humano y la implementación de herramientas que apoyen la gestión.



Acciones:

- a) Atención incluyente y accesibilidad
- b) Sistemas de información
- c) Publicación de información
- d) Canales de atención
- e) Protección de datos personales
- f) Gestión de PQRSDF
- g) Gestión del talento humano
- h) Control
- i) Buenas prácticas.

6.2.6 Sexto Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

La Fábrica de licores del Tolima FLT, consciente de la importancia de compartir información pública, se dedica constantemente a publicar datos e información. Esto incluye la actualización visual de la sección “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, con el objetivo de facilitar el acceso a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés, además de fortalecer los procesos de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

Se trabajará en la publicación de Datos Abiertos, centrándose en atender de manera oportuna las solicitudes recibidas y ofreciendo diferentes canales de atención y respuesta que faciliten el acceso a la información. Asimismo, se dispone de mecanismos e información relacionada con la reproducción de datos

6.2.6.1 Contexto estrategia para la Transparencia y Acceso a la Información

Para dar cumplimiento a la estrategia, se plantearon las siguientes actividades:

Objetivo: Cumplir con lo que establece la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, a través de la publicación de este documento, permite que la ciudadanía, los usuarios y los grupos de interés se involucren y participen en las gestiones que se llevan a cabo en la FLT, así como en el cumplimiento de las metas en el contexto de la visión y misión institucional

Acciones: Para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, la FLT, a través de esta política, se compromete a divulgar activamente su información pública sin necesidad de que se presente una solicitud (transparencia activa), mediante dos modalidades:



- a. Publicando y difundiendo la información mínima obligatoria relacionada con la estructura, servicios, procedimientos, funcionamiento e información contractual.
- b. Poniendo a disposición de las personas interesadas la información en los espacios físicos de la Empresa y en los sitios web institucionales, para que la ciudadanía, usuarios y grupos de interés puedan acceder a ella de manera directa o a través de impresiones.

6.2.7 Séptimo Componente. Iniciativas Adicionales

La Fábrica de Licores del Tolima ha llevado a cabo un ejercicio participativo con los servidores públicos para implementar el Código de Integridad, utilizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Asimismo, se basa en la construcción del código en los derechos, deberes y prohibiciones establecidos en el Código Único Disciplinario, así como en la Ley del Empleo Público 909 de 2004.

Objetivo: El Código de Integridad del Servidor Público de la FLT resalta la importancia de cumplir con cada uno de los valores humanos, así como la necesidad de mantener la trazabilidad y el sentido de pertenencia. Este sentido de pertenencia es lo que nos identifica como servidores públicos de la Fábrica de Licores del Tolima, y es fundamental para darle valor a nuestra misión, visión y objetivos.

Acciones: Condiciones institucionales idóneas para la implementación y gestión del Código de Integridad:

- a) Realizar el diagnóstico del estado actual de la entidad en temas de integridad.
- b) Plan de mejora en la implementación del Código de Integridad. Generar espacios de retroalimentación que permitan recolectar ideas que ayuden a mejorar la implementación del Código de Integridad.
- c) Plan de mejora en la implementación del Código de Integridad. Fomentar los mecanismos de sensibilización, inducción, reinducción y afianzamiento de los contenidos del Código de Integridad.

6.2.7.1 Promoción de la gestión del Código de Integridad

- Ejecutar el Plan de gestión del Código de Integridad.
- Evaluación de Resultados de la implementación del Código de Integridad.

6.2.7.2 Lenguaje claro

- Realización del curso de lenguaje claro del DNP



- Difusión de la guía de lenguaje claro para servidores públicos del DNP y de “10 pasos para comunicarse con lenguaje claro del DNP”
- Capacitación del centro de relevo
- Señalización de las dependencias con enfoque diferencial

7. SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC

7.1. Seguimiento

El seguimiento y control de las acciones contempladas en la herramienta Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC, le corresponde a la Oficina de Control Interno.

7.2. Fechas de Seguimientos y Tiempo de Publicación

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 30 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

7.3. Retrasos

En caso que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informar al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

7.4. Consolidación y Publicación

La consolidación y publicación del PAAC de la F.L.T., estará a cargo de la Oficina de control interno, de acuerdo con la información emitida por las Oficinas, Subgerencias y Direcciones, así como los lineamientos que para este fin establezca la Alta Dirección.