



**FÁBRICA DE LICORES
DEL TOLIMA**

NIT 890.704.763-2



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



FABRICA DE LICORES DEL TOLIMA

VIGENCIA 2024



1. INTRODUCCIÓN

Mediante la ordenanza 8 de 1979, la asamblea departamental del Tolima crea la Fábrica de Licores del Tolima, la cual es un ente descentralizado de la Gobernación del Tolima, y se encuentra catalogada como empresa industrial y comercial del estado, la cual entre su objeto misional se encuentra la producción y comercialización de aguardiente, y su marca insignia Aguardiente Tapa roja.

La Fábrica de Licores del Tolima desarrolla su estrategia en el marco de su objetivo del cuatrienio de su Plan Estratégico liderando el mercado colombiano para el desarrollo del departamento 2024-2027”, articulando con los lineamientos del Plan Departamental de Desarrollo 2024 – 2027 “con seguridad en el territorio.

Considerando que el Estatuto Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, para lo cual dispone de políticas Institucionales y pedagógicas para ser implementadas por todas las entidades del Estado, como es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el presente documento constituye un marco de acción para la promoción al interior, orientado al diálogo constructivo con los grupos de interés, para el mejoramiento permanente de su oferta de valor, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, consagrado en la Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva Guía para definir las estrategias anticorrupción v2 y Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.

La construcción de este plan, da respuesta al cumplimiento de la normatividad vigente, generando estrategias y herramientas orientadas a fomentar la transparencia, mejorar la experiencia del ciudadano frente a la gestión de la empresa, mantener informada a la ciudadanía sobre temas administrativos y misionales de su interés, la mitigación de los riesgos que comprometan el cumplimiento de los objetivos, mejorando y haciendo más efectiva nuestra gestión.

Todo lo anterior, permite que la entidad cuente con instrumentos concretos para incorporar las mejores prácticas de transparencia en su gestión y que las mismas se articulen 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

Como actividades preliminares a la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Fábrica de Licores del Tolima, se toma como base las diferentes actividades adelantadas por cada una de las Subgerencias, donde fusionaron todos los elementos para la dirección y manejo de la Fábrica de Licores del Tolima en el cuatrienio, teniendo como marco de referencia para su gestión el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, para 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 contruidos 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

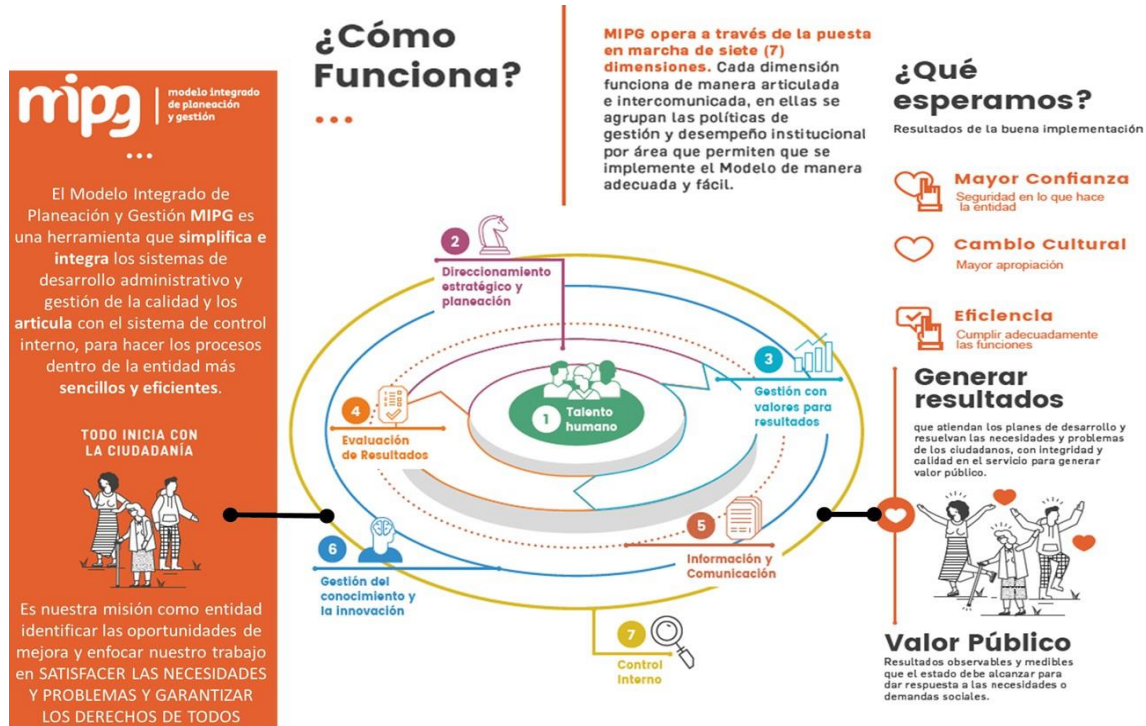
Con el Plan Estratégico 2024-2027 se busca la sostenibilidad y mantenimiento de la Fábrica de Licores del Tolima para dar cumplimiento a su misión institucional. Dada la situación financiera actual de la Empresa, en la proyección de los recursos presupuestales asignados a los programas que conforman el Plan Estratégico, se buscó el máximo de austeridad, optimizando los recursos disponibles para alcanzar los resultados esperados.

2.2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

La formulación de los cinco (5) componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se articulan con los requisitos asociados a las siete (7) dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y sus 19 políticas de gestión y desempeño, que se incorporan a través de los procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIG de la Fábrica de licores del Tolima.

Con lo anterior, se busca garantizar la materialización de los principios de buen gobierno al interior de la Empresa, a través de una gestión eficaz, eficiente, efectiva y transparente, que garantice el cumplimiento de las funciones misionales, a partir de las directrices emanadas por cada una de las entidades líderes de las políticas.

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



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

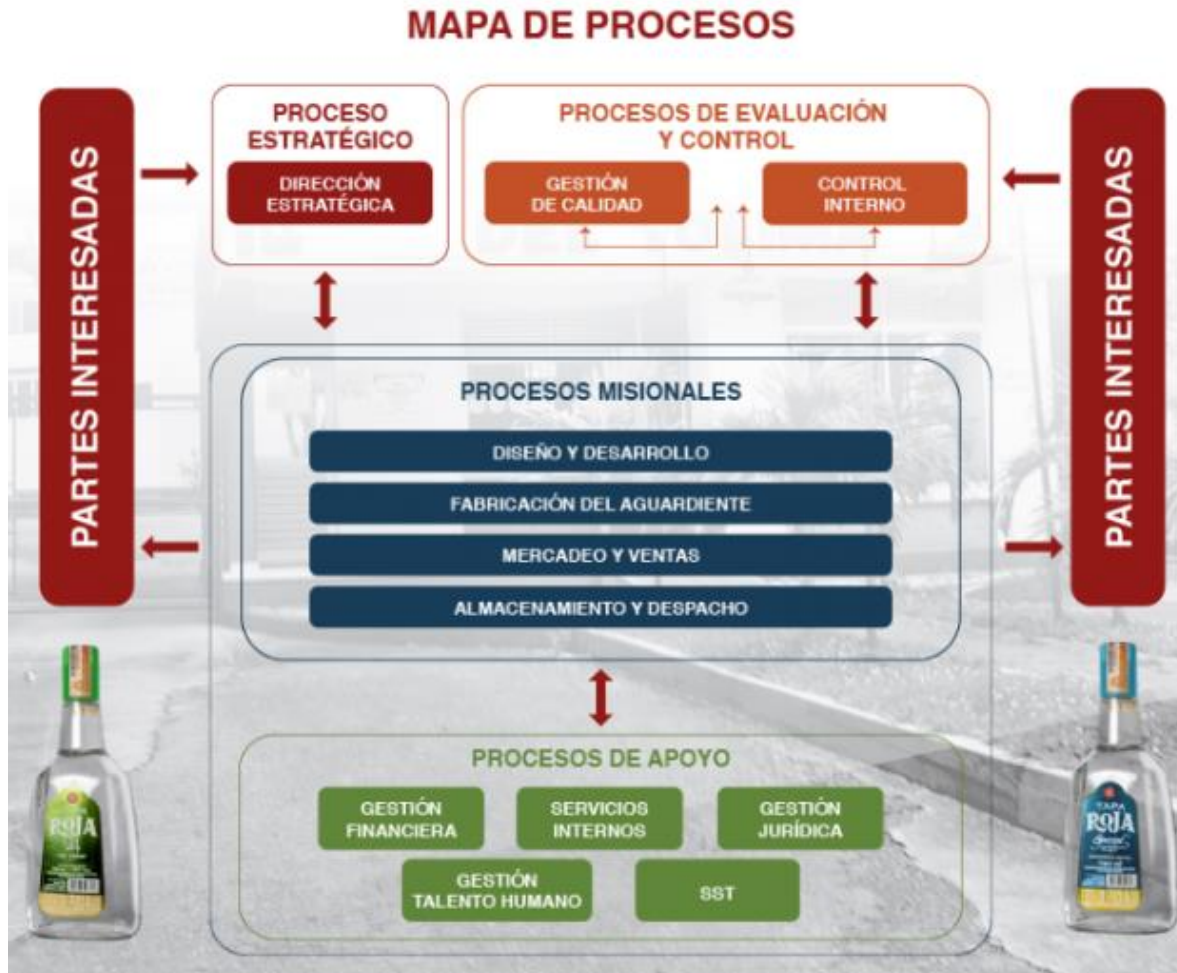
2.3. Mapa de Procesos

La Fábrica de licores del Tolima., como parte del fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión – SIG, cuenta con procesos que soportan la operación de la gestión y servicios prestados para que sean cada vez más pertinentes y efectivos y para que quienes los ejecutan, lo hagan consientes del impacto sobre los grupos de interés, a partir de la identificación de necesidades de los mismos, incorporando acciones que agreguen valor público y mejoren la experiencia de la gestión y del servicio.

Como parte de la política de transparencia y acceso a la información, la ciudadanía puede acceder a los procesos y procedimientos institucionales a través 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 describen las diferentes Políticas, Planes y Estrategias de Gestión y Desempeño en las cuales la Fábrica de Licores del Tolima. demuestra el compromiso de la alta dirección con la implementación del Sistema Integrado de Gestión – SIG y del 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 2023.
- Código de Integridad del Servidor Público de la Falitol
<https://fabricadelicoresdeltolima.com/ley-de-transparencia/>
- Política de Planeación Institucional FALITOL. 2024.
<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 a la Participación ciudadana.	Arts. 48 y Siguietes.	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



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 se desarrollarán durante la vigencia 2024 para la gestión de la transparencia, la lucha contra la corrupción y la promoción de la cultura del servicio, que le permitan a la Fábrica de licores del Tolima mejorar las relaciones con los grupos de valor, orientando la operación a procesos con enfoque en la experiencia del cliente interno y externo, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas, la publicidad en la información y la integridad, garantizando la participación ciudadana en todo el ciclo de la toma de decisiones.

4.2. Específicos

- Aportar a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los Riesgos de Corrupción al ejercicio de las actividades 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.



- Fortalecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación 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.
- Fortalecer la comunicación, la transparencia y el desempeño sobre la gestión de la Fábrica de Licores del Tolima hacia los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Generar estrategias de transformación cultural orientadas a la implementación de los valores del Código de integridad en la gestión del Ministerio desde todos sus frentes de trabajo.
- Mejorar los procedimientos, mecanismos y la optimización de los recursos, asignados por 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, es un instrumento de tipo preventivo que refleja el compromiso de la Alta Dirección en la lucha permanente contra la corrupción, que aplica a todos los servidores públicos, personal en misión, practicantes y contratistas de la Empresa.

El PAAC de la FLT., está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG como instrumento que establece seis componentes para contribuir la lucha anticorrupción, materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo para el cumplimiento del direccionamiento estratégico.

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

De acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1081 de 2015 (en su artículo 2.1.4.1) y en cumplimiento de los lineamientos estipulados en la Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el PAAC 2024 de la Fábrica de Licores del Tolima, está conformado por acciones alrededor de 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 ADMINISTRACION 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 - 2024
			FOR-GTH-03 diligenciado.		Junio de 2024
ACTUALIZACION DEL MAPA DE 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 actualizado	Subgerencia Administrativa, Líderes de proceso, control Interno.	Junio del 2024
	2	Socialización, Mapa de Riesgos institucional - corrupción.	FOR-GTH-03	Subgerencia Administrativa-- Líder control interno	Junio de 2024
	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	Cuatrimestr al



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 - 2024.

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	Cuatrimestral
	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 DE LA RENDICION Y PETICION DE CUENTAS	1	Realizar seguimiento oportuno a las PQRSF, de acuerdo a la normatividad vigente.	Seguimiento	Líder Control Interno	Semestral
	1	Evaluación y Control en el cumplimiento de los	Informes de Auditoría	Líder Control interno	Semestral



**FÁBRICA DE LICORES
DEL TOLIMA**

NIT 890.704.763-2



EVALUACION Y RETROALIMENTACION ALA GESTION INSTITUCIONAL		procesos	Planes de Mejoramiento.		
	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

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 eje cafetero, atlántico, bolívar, amazonas, putumayo, entre 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%, Eje Cafetero, Risaralda, Atlántico, Bolívar, amazonas, putumayo amazonas.	Subgerencia Financiera (Área de Mercadeo y Ventas) Profesional universitario, equipo de apoyo.	Permanente
	Continuar con la estrategia de internacionalización de los productos. (Estados Unidos, Francia, España, República Dominicana, Costa Rica, Canadá)	Permisos - autorizaciones por país.	Subgerencia Financiera (equipo de apoyo internacionalización)	
	Lanzamiento de nuevos productos (Cerveza), Lanzamiento de nueva presentación PET.			
	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	Permanente
	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	



FÁBRICA DE LICORES DEL TOLIMA

NIT 890.704.763-2



				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			

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION	1	Actualización procedimiento de PQRSF	Procedimiento actualizado (aprobación)	Subgerencia Administrativa - Almacenamiento y despacho y Gestión de la calidad.	Julio de 2024
	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 2024
	3	Continuar con las campañas de incentivos de promoción y recordación de la marca.	Plan de Acción de la entidad para la vigencia 2023.	Profesional universitario	Noviembre de 2024 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. En la que se incluya en lineamientos 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, normatividad de servicio al ciudadano	Capacitación de funcionarios de la entidad.	Gerente - Subgerencia Administrativa	Agosto de 2023
	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

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	1	Actualizar del formato de encuesta de satisfacción del cliente	Formato aprobado .	Subgerencia Financiera - Mercadeo y Ventas	Abril de 2024
	2	Aplicación de encuestas de satisfacción del cliente y socialización de su resultado.	Encuesta	Subgerencia Financiera Mercadeo y Ventas - Profesional universitario	Septiembre de 2024
	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 2024



	4	Estudio de mercado de nuevos productos (Lanzamiento presentación PET)	Informe	Subgerencia Financiera. Mercadeo y Ventas	Junio 30 de 2024
	5	Actualización e implementación de la Política de Protección de datos Personales.	Formato Autorización de Datos Personales aplicado a Aplicación confidencialidad de la información	Supervisores - Contratistas	Anual
			Actualización de las bases de datos de la entidad en la Plataforma de la SIC.	(Secretaria 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					
SUBCOMPO NENTE / 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	Permanentemente



				Web	
	5	Publicación de datos abiertos (creación de estrategias, que permitan la participación activa de la ciudadanía).	Página WEB	Gerente, Profesional Universitario, Administrador de la Página web y/o Contratista apoyo área de sistemas.	Permanentemente
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 29 - diciembre 30 de 2024

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 2024
	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 2024
	4	Actualizar Diagnóstico Integral de Archivo	Diagnóstico actualizado vigencia 2024	Contratista de Apoyo a la Gestión Documental, Jefe Oficina de Control Interno	Abril de 2024
	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 2024



	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 2024
	7	Publicación costos de reproducción de la información pública	Acto Administrativo y diseño de formato de solicitud	Secretaria General	Junio de 2024
	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. Socialización código de integridad	Subgerencia Administrativa. (Equipo de apoyo)	Agosto de 2024
	2	Funcionarios y Contratistas capacitados en Integridad. (Ley 2016 de 2020)			
	3	Funcionarios evaluados en integridad	Soportes	Subgerencia Administrativa. (Equipo de apoyo)	Septiembre de 2024
CONFLICTO DE	Capacitar al personal en conflictos de interés.		Personal capacitado,	Control Interno	Septiembre de 2024



INTERES	4	Realizar autodiagnóstico de Conflicto de Intereses	registros evidencias de capacitación. Autodiagnóstico socializado.	Secretaria General - Control Interno	
		Lenguaje claro	Autodiagnóstico Realizado,	Subgerencia Administrativa - Control Interno	Junio de 2024
	5	de 2020)	Reporte de diligenciamiento por contratista.	Líderes de Procesos, Servidores Públicos, Contratistas, Supervisores.	Permanente.
	6	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.
	7	Revisión aplicación de la Ley 1778 de 2016 inhabilidades e incompatibilidades Ley 1778 de 2016	Formato	Secretaria General	Agosto de 2024

6.1. Fases para la formulación del PAAC

La formulación y ejecución del PAAC 2024 contempla cinco fases:

6.1.1 Fuentes e Insumos para la Formulación

Para la elaboración del PAAC 2024 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 2024: se consultaron los resultados del PAAC 2023 a través de los monitoreos 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 2024.



Con la obtención de los resultados, en concordancia al diligenciamiento en línea en el primer trimestre del 2024, 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 2024.

6.1.3 Publicación Final

En cumplimiento de la normatividad vigente, la publicación del PAAC 2024 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 exige (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 a 30 de junio de 2023.
- 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 demás actividades de rendición de cuentas están enmarcadas bajo el concepto de democracia participativa, contemplando la oportunidad de controlar el ejercicio del poder por los ciudadanos, tal como lo fundamenta la Constitución Política de Colombia. Enmarcada también, en los lineamientos de la Ley 1757 de 2015, relativa a las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática; con el objetivo de atender los requerimientos establecidos por el gobierno nacional y departamental, para hacer de la rendición de cuentas de gestión, un ejercicio permanente de cara a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

6.2.4 Cuarto Componente Participación Ciudadana

La Fábrica de Licores del Tolima considera los resultados de los espacios de participación con los ciudadanos como un mecanismo para fortalecer la transparencia del sector público y con ello aumentar los niveles de credibilidad y confianza del ciudadano. Establece estrategias de difusión de información utilizando diversos canales de comunicación adecuados a las características de la población usuaria y ciudadana. Algunos de estos mecanismos se apoyan en:

- Facebook live
- Ruedas de prensa
- Redes sociales (Facebook, twitter, Instagram)
- Video rendición 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, busca garantizar al ciudadano, usuarios y grupos de interés a través de los diferentes canales que tiene para dar respuesta satisfactoria a los requerimientos de los mismos, ofreciendo información completa, clara, oportuna y de calidad, mediante acciones como:

- 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: Desarrollar acciones para el mejoramiento de la accesibilidad, calidad y oportunidad en el servicio al ciudadano, a partir del fortalecimiento de canales de atención, del talento humano y herramientas de apoyo a 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 PQRSD
- 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., cociente de la importancia de compartir información pública, trabaja constantemente, en la publicación de datos e información, desde la actualización visual de la sección “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, buscando facilitar el acceso por parte de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés y fortalecer los procesos de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

Se trabajará en la Publicación de Datos Abiertos, enfocándose en la atención oportuna de las solicitudes recibidas y colocando a disposición diferentes canales de atención y respuesta que facilitan el acceso a la información, de igual manera dispone de mecanismos e información relacionada con la reproducción de información.

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: Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, mediante la publicación de este instrumento para que la ciudadanía, usuarios y grupos de interés se involucren y participen de las gestiones que se realizan en la FLT y el cumplimiento de metas en el marco 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, divulgará activamente su información pública, sin que medie solicitud alguna (transparencia activa), a través de dos formas:

- a. Publicando y divulgando la información mínima obligatoria respecto a la estructura, servicios, procedimientos, funcionamiento e información contractual.



b. Dejando 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 obtenerla de manera directa o mediante impresiones.

6.2.7 Séptimo Componente. Iniciativas Adicionales

Fábrica de licores del Tolima ha realizado un ejercicio participativo con los servidores públicos para la implementación del Código de Integridad, mediante el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. De igual forma se toma como base para la construcción del código, los derechos, deberes y prohibiciones consagradas en el Código Único Disciplinario, así como la ley del empleo público 909 del 2004.

Objetivo: Con el Código de Integridad del Servidor Público de la FLT, se muestra la importancia del cumplimiento de cada uno de los valores humanos y también la trazabilidad e importancia del sentido de pertenencia (el valor que nos identificara como servidores públicos de La fábrica de licores del Tolima), para así 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 31 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.