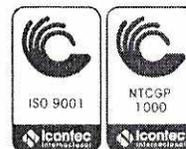




**INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5



22 MAY 2018

872

## **INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**Elaborado por:  
OFICINA CONTROL INTERNO**

**INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA**

**POPAYÁN, ABRIL 30 DE 2018**



**INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5



## INTRODUCCION

La oficina de Control Interno de La Industria Licorera del Cauca tiene como una de sus funciones verificar la elaboración visibilizarían y el control a las acciones que la Industria haya podido identificar en los cuatro componentes que integra el Plan Anticorrupción, según el Decreto 2641 de 2012 en los cuales están los siguientes componentes: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, el segundo componente es Estrategia Antitrámites, tercer componente: rendición de cuentas y cuarto componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano, por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Esto es con el fin de tener un instrumento preventivo para el control de la gestión, donde la "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" se debe elaborar una vez cada año, donde la consolidación, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades, el cual deberá además servir de facilitador para todo el proceso de elaboración del mismo. Por su parte, el Jefe de Control Interno es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilizarían, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



**INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5



### 1. Revisión a lineamientos Estratégicos

El Gerente General de la Industria Licorera del Cauca, ha establecido lineamientos organizacionales claros: Misión, Visión, Valores, Política de Calidad y Objetivos de Calidad, publicados en la página Web y socializados una vez ingresa una persona nueva a laborar.

La Industria Licorera del Cauca ha actualizado un nuevo mapa de procesos los cuales le dan cumplimiento al quehacer institucional y el factor importante de cumplirle satisfactoriamente las necesidades de los clientes. Para esto se diseñó un Mapa con 13 procesos: en los cuales existen dos procesos estratégicos, dos procesos misionales, seis procesos de apoyo, dos procesos transversales y un proceso de control, este es el nuevo mapa de procesos adoptado desde el mes de marzo de 2018:



También es importante resaltar que se ha trabajado desde MIPG nuevo Modelo Integrado de Gestión y Planeación, mediante la adopción a través de acto administrativa que entrara en vigencia una vez sea actualizado el acuerdo 020 de 2009, ya que por ahora los comités los regula la Junta Directiva, tema que se quiere desagregar en función del Gerente de la Industria como órganos asesores internamente. También desde MIPG se ha estructurado nuevo Mapa de procesos atemperando las necesidades de la nueva estructura de cumplimiento de las 7 dimensiones diseñando nuevo formato de Plan de Acción con el fin de que los procesos trabajen en el nuevo marco de cumplimiento del decreto 1499 de 2017.



**INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5



## 2. Revisión primer componente: Riesgos de Corrupción

La Industria Licorera ha identificado la política de riesgos, un procedimiento de Administración del Riesgo, y cuenta con una matriz de los mismos, en cuanto a gestión de Riesgos Institucionales, pero no se evidencia una política clara para la identificación de Riesgos de Corrupción ya que difiere un poco, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios. La Industria Licorera mediante el Plan Anticorrupción atempero una matriz de riesgos de corrupción, donde identifica riesgos según el mapa de procesos de la versión anterior, dos meses después se toma la decisión de actualizar el mapa de riesgos para darle mejor cobertura a muchos requisitos y requerimientos esenciales de la nueva normatividad de MIPG y cumplimiento frente al cliente. Queda de tarea actualizar y atemperar esta matriz al nuevo mapa de procesos ya autorizado por Gerencia, equipo directivo e incluido en el Sistema de Gestión de la Calidad.

A esta matriz se le tiene identificado la identificación del riesgo, que es la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para obtener un beneficio particular.

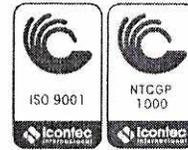
También la matriz identifica las causas, y que es necesario identificar las debilidades que son los factores internos y las amenazas que son los factores externos, las cuales se sugiere dar una revisión y atemperarlos a la definición de que son factores que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a los riesgos de corrupción; muchos de los riesgos tiene debilidades y amenazas compartidas que se deberá diferenciar en la matriz.

Una vez se identifique el riesgo, se le asignen unas causas de tipo interno y externo se debe dar una descripción al riesgo que permita que su redacción no dé lugar a ambigüedades y confusiones, es importante saber que todos los procesos y procedimientos son susceptibles de actos de corrupción, se recomienda desde esta oficina de Control Interno actualizar esos riesgos, al momento de actualizar y atemperar el nuevo mapa de procesos.

Es importante analizar el riesgo, es decir darle una probabilidad de materialización de los riesgos, esta probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva; de igual manera se debe valorar el riesgo y establecer



**INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5



controles teniendo en cuenta controles preventivos, que disminuye la probabilidad de ocurrencia o controles correctivos que buscan combatir o eliminar las causas que lo generan en caso de materializarse.

Se sugiere que se atempere el modelo que imparte la función pública para la identificación de Mapa de Riesgos de corrupción que es el siguiente:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION									
Entidad:									
Misión:									
IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proce- sos y Objeti- vos	Cau- sas	RIESGO		Probabili- dad de ma- terialización	VALORA- CION	Adminis- tración del Riesgo	Ac- cio- nes	Respon- sable	Indi- cador
		Nº	Des- crip- ción		Tipo de Control				

Fuente: Formato modelo de la Función Pública

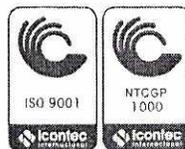
Se debe capacitar a una persona que inicie este proceso, porque no se tiene claro las competencias del personal actual dentro de la organización que realice este trabajo y que será la encargada de orientar al resto de servidores y de consolidar la matriz de Riesgos.

También se podría recomendar que se destinara a través de un convenio con alguna universidad para que los estudiantes puedan ayudar a los líderes de procesos a esta identificación.

El servidor público de la Industria Licorera del Cauca sabe la importancia de identificar los riesgos de corrupción, donde tiene la claridad de que es un evento que jamás podrá materializarse, las vigencias pasadas se efectuaron auditorías a la mayoría de procesos donde hubo hallazgos positivos: Fortalezas y hallazgos negativos: Riesgos, debilidades y No conformidades pero en ninguno de los informes se evidencian focos de corrupción comprobados.



**INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5



### **3. Revisión segundo Componente: Estrategias Antitrámites:**

La Industria Licorera del Cauca, enuncia en el Plan Anticorrupción lo siguiente: “... *Busca optimizar, estandarizar, facilitar, reducir todas las acciones y tramites existentes y también aproximar al ciudadano a los servicios que presta la Industria Licorera del Cauca, mediante la eficiencia y simplificación de los procesos. Teniendo en cuenta que los trámites innecesarios perjudican la transparencia y eficacia de la gestión.*”

No se nombran actividades específicas que le den cumplimiento a la racionalización de trámites, la Industria Licorera debe simplificar la cantidad de trámites y actuaciones, con esto minimizara las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Con esto se quiere eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, como cobros, demoras injustificadas, etc.

Se sugiere que la ILC emita estrategias de lucha contra la corrupción con mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe
- Facilitar la gestión de los servidores públicos
- Mejorar la competitividad
- Construir un estado moderno y amable con el ciudadano.

Tareas a adelantar:

- a. La ILC deberá realizar un listado de los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar su pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario.
- b. La ILC deberá realizar revisión de procesos, identificando tramites y procedimientos comúnmente utilizados y verificar si cumplen con las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano-persona natural o jurídico)
- Que tenga soporte normativo
- El usuario y/o cliente ejerce un derecho o cumple una obligación

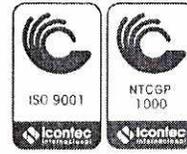
- c. Realizar diagnóstico de los tramites: se deberá tener en cuenta los factores internos y externos dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

#### **Factores internos:**

- Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.



**INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5



- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio

**Factores externos:**

- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite
- PQR: Análisis de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.
- Consulta al ciudadano: Mecanismos de participación democrática por medio del cual exponen sus percepción o criterio frente al desarrollo de los tramites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la presentación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

Esta racionalización de trámites deberá trabajar de la mano con el programa de Gobierno en Línea, el proceso de Gestión Tecnológica y de la Información deberá atemperar los lineamientos del decreto 2693 de 2012 e implementar la estrategia de Gobierno en Línea con el fin de aprovechar las tecnologías de la información y las comunicaciones y así construir una Industria más eficiente, más participativa y que preste mejor los servicios a la sociedad y partes identificadas. Se ha revisado la página Web de la ILC y existe mucho desorden en la clasificación de información y desactualización de la misma.

La ILC deberá identificar si cuenta con trámites para el registro ante el Sistema Único de Información de Tramites. –SUIT.

Es importante darle respuesta frente al cumplimiento de la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública Nacional-Ley 1712 de 2014.



**INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5



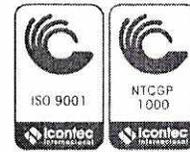
#### **4. Revisión de Rendición de Cuentas:**

La Industria Licorera del Cauca ha identificado lo siguiente en el Plan Anticorrupción de la vigencia 2018 : *“los diferentes canales de publicación de las comunicaciones e Informes de Gestión, Contratación, Planes, Programas, Proyectos, Información Financiera, Gestión y Control, se encuentran alojados en la página web [www.aguardientecaucano.com](http://www.aguardientecaucano.com), con este mecanismo de información se busca interactuar con la comunidad ofreciendo mayor claridad en la manera de rendir cuentas la entidad, de manera transparente con principios de buen gobierno y afianzando la confianza con la ciudadanía en general.”*

Haciendo la revisión de este tercer componente del plan anticorrupción la ILC, no evidencia la programación, la estructura y las condiciones de realizar la Rendición de Cuentas propia de la industria Licorera, tal como lo expone el Conpes 3654 de 2010, donde es de carácter obligatorio para las entidades del estado, informar y explicar, así como entregar información de la gestión, buscando transparencia en la gestión de la administración pública. La información clasificada en el Plan Anticorrupción vigencia 2018, corresponde a informes que nos obligamos a presentar a la ciudadanía y a Entes estatales muchos de Control, que no constituyen la ruta de la rendición de cuentas. Se sugiere líder de planeación y su nuevo equipo (comunicación) que se estructure una propuesta para presentarla al gerente, esta deberá apalancarse de propuestas para dar las mejores condiciones de dialogo al ciudadano.



**INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5



## **5. Revisión de cuarto componente, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:**

Lo siguiente es lo que está estipulado en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2018: *“La Industria Licorera del Cauca, cuenta con una línea gratuita de Atención al cliente, la página web de la empresa donde existe un enlace para que la ciudadanía manifieste peticiones, quejas, reclamos, denuncie actos de corrupción y también hagan las sugerencias para el mejor funcionamiento de la empresa.*

*Se tiene una ventanilla única donde se da atención y orientación al cliente, para guiarlo en sus solicitudes.”*

Este componente tiene como objetivo esencial la satisfacción del cliente, el cual debería referirse y mostrar resultados de esta medición, y con esta medición saldrán identificación de necesidades, expectativas, tramites y servicio para que la ILC mejore y/o fortalezca. Es importante siempre contar con lugares visibles o de fácil comunicación con el cliente de sus derechos, de los tramites que se corresponde darle cumplimiento, visibilización de los tiempos de entrega y de respuesta, horarios, puntos de atención, dependencias responsables para garantizar la direccionalidad de una posible queja o reclamo.

Es importante evidenciar las charlas que se ha realizado al interior de la industria en cuanto a afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos, para esto se deberá establecer una comunicación con el área de talento humano para verificar este cumplimiento.

La industria Licorera ha desarrollado una Ventanilla Única a la cual se le debe apalancar aún más con la persona que la atiende, esta persona deberá comprender la importancia y el fin de todo lo que ahí se maneja, deberá manejar protocolos de atención al ciudadano y de esta manera asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue.

Es importante enfatizar en el cumplimiento de los estándares de la atención a las Peticiones, Quejas, sugerencias y Reclamos, desarrollando parámetros básicos y responsables a las dependencias encargadas de la gestión de las PQSR y darle cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76, articulando con Gobierno en Línea y Archivo General de la Nación.

Se deberá darle cumplimiento a la Ley 1437 de 2011 en su artículo 14, en los términos para resolver, el cual deberá revisarse el procedimiento PRGC04 Procedimiento de recepción de quejas y reclamos.

Es necesario entonces:



**INDUSTRIA  
LICORERA DEL CAUCA**  
NIT: 891500719-5



- Dar cumplimiento a implementar un programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y la trazabilidad al interior de la entidad.
- Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas.
- Elaborar trimestralmente informes sobre QR con el fin de mejorar el servicio que la industria presta.

Por último se recuerda que la Oficina de Planeación de la Industria Licorera no solo consolida el Plan Anticorrupción, sino que también servirá de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo, es por esto que se recomienda estructurar mejor con base a la normatividad que aplica y ser consecuente con las guías que la Función Pública enuncia para la elaboración del mismo.

Por lo anterior la responsabilidad de la oficina de control interno es verificar la elaboración, visibilización y seguimiento a las acciones contempladas en la herramienta "estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las siguientes fechas: 31 enero su publicación y al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre realizar seguimiento. Por esta vez no se aplica el formato que sugiere el Departamento de la Función Pública para realizar el seguimiento puesto que se considera que no existen actividades puntuales en el Plan Anticorrupción de la ILC susceptibles de revisión.

<b>Elaboró:</b>
<b>Ivonne Adriana Enriquez Santacruz</b>
Jefe Oficina de Control interno Industria Licorera del Cauca
<b>Firma:</b>

*Proyecto: Ivonne Adriana Enriquez Santacruz JOCI  
Revisó: Ivonne Adriana Enriquez Santacruz JOCI  
Aprobó: Ivonne Adriana Enriquez Santacruz JOCI*

*Archivar: 1.2-120 INFORMES  
Publicar en la página web de la Entidad*