

## INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2024

25 DE ENERO DE 2024



## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>3</b>
Primer componente: la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	3
Segundo componente: Racionalización de trámites	4
Tercer componente: Rendición de cuenta	4
Cuarto componente: Servicio al ciudadano	4
Quinto componente: Acceso a la Información	4
Sexto componente: Código de integridad y buen gobierno	5
<b>1. OBJETIVO Y ALCANCE</b>	<b>7</b>
1.1. Objetivo General	7
1.2. Objetivos Específicos	7
1.3. Alcance	8
1.4. Marco Normativo	8
<b>2. COMPONENTE DEL PLAN</b>	<b>9</b>
2.1. Mapa de Riesgo de Corrupción	9
2.2. Estrategia anti tramite	11
2.2.1. Principios de la ILV	11
2.2.2. Objetivos	12
2.3. Rendición de cuentas / informes de Gestión	13
2.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	14
2.5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	15
2.6. Código de integridad y buen gobierno	15
<b>3. SEGUIMIENTO AL PLAN</b>	<b>16</b>

## PRESENTACIÓN

La gestión institucional se ve afectada por el flagelo de la corrupción y la falta de transparencia en cualquiera de los procesos de la organización, en especial en los de contratación.

El propósito de la Industria de Licores del Valle al publicar el “Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2024” y la implementación de dicho plan dado que como entidad pública industrial y comercial del Estado, es proporcionar tanto al ciudadano como al funcionario, un soporte que le permita conocer el procedimiento pertinente ante cualquier inconveniente presentado y los lineamientos de ejecución de las actividades de la organización, facilitando de esta manera un mecanismo por medio del cual sea posible identificar, medir, monitorear, hacer seguimiento y controlar el riesgo institucional de corrupción.

El presente Plan contiene los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción, Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos, los cuales están actualizados de acuerdo a la metodología de la DAFP VERSIÓN 6.
2. Racionalización de trámites,
3. Rendición Pública de cuentas (Informes de Gestión).
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información.
6. Código de integridad y buen gobierno.

Este plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

Para abordar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano es necesario realizar la contextualización de la entidad, de tal manera que el lector obtenga una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y de su entorno. Una vez revisado el contexto estratégico se continúa con el desarrollo de cada uno de sus componentes.

**Primer componente: la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.** La Industria de Licores del Valle (ILV), Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE) ha establecido una política integral de riesgos estratégicos, Operativos, de Seguridad Digital e Información, de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ambientales, Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo



(SARLAFT), subsistema de administración del riesgo de corrupción, la opacidad y el fraude (SICOF) y Riesgo Fiscal: y todas aquellas que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante la implementación del modelo de líneas de defensa acatando la metodología propia para su gestión, determinando las acciones de control detectivos y preventivas oportunas para evitar la materialización y la actuación correctiva inmediata ante las eventualidades para mitigar las posibles consecuencias a fin de mantener los niveles de riesgo aceptables.

**Segundo componente: Racionalización de trámites**, como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Concedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del que hacer del Estado. La función pública, mediante circular externa Nro. 100-002 del 23 de enero de 2024 presenta lineamientos para el proceso de racionalización y estandarización de trámites

**Tercer componente: Rendición de cuentas**, desarrolla los lineamientos generales de esta política, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública. La Industria de Licores del Valle ILV, como EICE, establece su propio modelo de rendición, basado en informes de gestión periódico y a través de la redición de cuentas que realiza la gobernadora; Así mismo como la feria de la transparencia que hace la gobernación del Valle.

**Cuarto componente: Servicio al ciudadano**, se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la ILV, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Esta estrategia es coordinada por el DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas. La ILV por ser una empresa industrial y comercial del estado, presenta este componente como un servicio a los grupos de interés.

**Quinto componente: Acceso a la Información**, desarrolla los lineamientos generales de la política, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

**Sexto componente: Código de integridad y buen gobierno,** La Industria de licores del valle consciente de los retos asociados al desarrollo de las funciones de la entidad, al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y a los compromisos asumidos con la Política de Responsabilidad Social, especialmente a fortalecer la conducta ética en todos los servidores públicos que hacen parte de la entidad aportando así a la lucha contra la corrupción. Propone plasmar compromisos y elementos de su cultura organizacional que oriente las actuaciones de los servidores públicos y contratista de la entidad a través del documento, código de integridad y buen gobierno, PLMA 002-00 de diciembre 13 de 2022, el cual orientará las actuaciones de los funcionarios y contratistas de la Institución.

El código de Integridad y Buen Gobierno aplica a todos los servidores públicos de la Industria de Licores del Valle – ILV, cualquiera que sea la forma de su vinculación, y a los colaboradores de la entidad. La Alta Dirección, en cabeza del Gerente General, pone a disposición de los funcionarios y colaboradores de la entidad este código con el propósito de establecer, revelar las herramientas y reglas por medio de las cuales se maneja la organización internamente, dentro del marco de los principios de integridad, eficiencia, transparencia y responsabilidad; Consignados en el código de integridad adoptado mediante resolución de gerencia Nro. 100.03.02-0520 del 22 de diciembre del 2021; como en el código de ética del auditor a través de la resolución de gerencia Nro. 100.03.02-0312 de mayo 13 de 2022

De esta manera, es necesario dotar a la Industria de Licores del Valle, con un instrumento que oriente el cumplimiento de misión, visión y objetivos estratégicos, dentro de los más elevados principios éticos, constituyéndose en una plataforma de protección a los grupos de interés de la entidad y una clara orientación hacia el cumplimiento de los fines del estado.

En la búsqueda de la generación de confianza por parte de los grupos de interés, la Industria ha decidido implementar procesos y prácticas propias del buen gobierno, organizando la distribución de derechos y responsabilidad entre todo el equipo incorporando los valores corporativos de la organización.

Este manual permitirá a la Industria consolidar la ética pública de la entidad, ya que contiene las orientaciones fundamentales que marcaran las pautas para el cumplimiento de los fines del estado, el distribuidor, los mayoristas, los consumidores y el público en general.

Frente al Estado su conducta de acatar, apoyar y colaborar con las autoridades legitimaste constituida, en la recta y oportuna aplicación de las normas, como buena practica la ILV ha adoptado y aplicado en su quehacer diario política y metodología de un Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, a la vez se han definido lineamientos de opacidad, Fraude, corrupción y



**INDUSTRIA DE LICORES  
DEL VALLE**

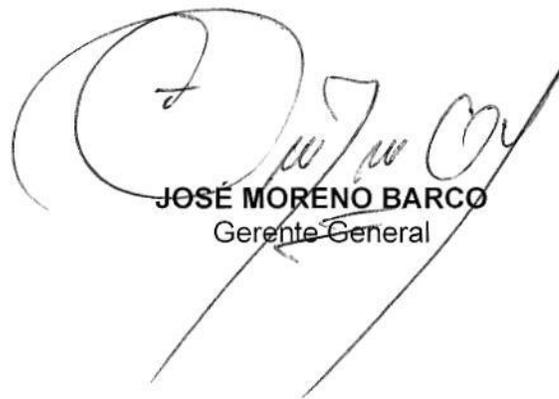
**Nit. 890.399.012-0**



N° SC 639-1

riesgo fiscal, mostrando un compromiso permanente de apoyo y colaboración con las autoridades frente a estrategias que conduzcan a fortalecer la lucha contra el licor adulterado.

Por último y no menos importante de un mayor aseguramiento de la gestión en los resultados y trazabilidad de la información se ha comprado "ISOLUCION", software para la administración ágil y eficaz de los Sistemas de Gestión como ISO 9001, MIPG y SAR Y SARLAFT -SICOF. Se tiene programado que este software este totalmente implementado en el primer semestre de 2024.



**JOSE MORENO BARCO**  
Gerente General

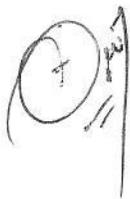
## 1. OBJETIVOS Y ALCANCE.

### 1.1 Objetivo General.

Elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, conforme lo establecen la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y establecer estrategias encaminadas en la lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano en la Industria de Licores del Valle.

### 1.2 Objetivos Específicos.

- 1.2.1. Estructurar, homologar y Gestionar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos integrales y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la ILV, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- 1.2.2. Diseñar e Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la ILV permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- 1.2.3. Establecer el modelo de Rendición de cuentas de la ILV, e informes de gestión gerencial que se consolidan en la rendición de cuentas que realice la Gobernación del Valle del Cauca. como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y la ILV con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- 1.2.4. Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la ILV con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.





INDUSTRIA DE LICORES  
DEL VALLE

Nit. 890.399.012-0



N° SC 639-1

- 1.2.5. Adoptar e Implementar y evaluar los parámetros básicos que deben cumplir las subgerencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la ILV.
- 1.2.6. Implementar y gestionar el código de integridad y buen gobierno, de esta manera se dota a la Industria de Licores del Valle, con un instrumento que oriente el cumplimiento de misión, visión y objetivos estratégicos, dentro de los más elevados principios éticos, constituyéndose en una plataforma de protección a los grupos de interés de la entidad y una clara orientación hacia el cumplimiento de los fines del estado.

### 1.3. Alcance

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser cumplidos por todas y todos los servidores públicos de la Industria de Licores del Valle, temporales, agencia de empleos conforme a su responsabilidad contenida en los contratos públicos, contrato de trabajo, manual de funciones, y/o funciones de los procesos establecidos en el Modelo de Operación por Procesos del sistema de gestión calidad.

### 1.4. Marco Normativo.

Ley 962 de 2005 - Ley Anti trámites, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

Ley 1474 de julio 12 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

Decreto 019 de enero 1 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"

Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011". El artículo 1 menciona "Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Decreto 124 de enero de 26 de 2016, "Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Decreto reglamentario compilatorio 1081 de 2015, por medio del cual se reglamente la ley 1712 en lo relativo a la gestión de la información pública, plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 "Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública".

Circular Externa 000009 del 21 de abril de 2016 y la Circular Externa 20211170000005-5 – 2021 proferidas por la Superintendencia Nacional de Salud." SARLAF. SICOF.

Circular externa Nro. 100-002 del 23 de enero de 2024 "lineamientos para el proceso de racionalización estandarización de trámites.

## 2. COMPONENTES DEL PLAN.

- 2.1 Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- 2.2 Racionalización de trámites.
- 2.3 Rendición Pública de cuentas e Informes de gestión.
- 2.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- 2.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- 2.6 Código de integridad y buen gobierno.

### 2.1. Mapa de Riesgo de Corrupción

Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad que, por acción u omisión, se use el "poder" para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. Por tanto, en la Industria de Licores del Valle definimos así la política para la Administración de Riesgo de corrupción que es concordante con la política de la Gobernación del Valle del Cauca.

*"Nos comprometemos a promover los valores y principios en que se soporta la función pública, y el buen gobierno considerando las competencias, compromisos y motivación de*

*cada uno de los servidores públicos de la Industria de Licores, a través de de un Sistema Integrado de Gestión, eficiente, efectivo y transparente al servicio de los ciudadanos, que permita anticipar y responder de manera oportuna y óptima para la prevención de los riesgos de corrupción, en cumplimiento de las funciones encomendada”.*

A este compromiso referenciado y que se ha adquirido, se adhiere a él en la ILV lo establecido en la Circular Externa 000009 en especial al contenido del numeral 5, el SARLAFT se Constituye como un sistema de prevención y control que comprende el diseño, aprobación e implementación de políticas y procedimientos para la prevención y control del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, el cual comprende las etapas de Identificación del riesgo; Evaluación y medición; Controles y; Seguimiento y Monitoreo.

Por otro lado la Superintendencia Nacional de Salud a través de la Circular Externa 20211170000005-5 – 2021, dispuso que sus entidades vigiladas, como la ILV, además de implementar el sistema de administración de Riesgos SARLAFT, que Constituye un sistema de prevención y control y que comprende el diseño, aprobación e implementación de políticas y procedimientos para la prevención y control del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, contiene las etapas de Identificación del riesgo; Evaluación y medición; Controles y; Seguimiento y Monitoreo.

De igual manera la superintendencia dispone que se debe implementar el Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, la Opacidad y el Fraude (SICOF), el cual define como el Conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por el máximo órgano social u órgano equivalente, la alta dirección y demás funcionarios de una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:

- Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de las entidades sometidas a inspección y vigilancia evitando situaciones de Corrupción, Opacidad y Fraude. Para el efecto, se entiende por eficacia la capacidad de alcanzar las metas y/o resultados propuestos; y por eficiencia la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.
- Prevenir y mitigar la ocurrencia de actos de Corrupción, Opacidad y Fraudes, originados tanto al interior como al exterior de las organizaciones.
- Realizar una gestión adecuada de los Riesgos

De acuerdo a lo anterior la formulación del Mapa de Riesgo de Corrupción se diseñó teniendo en cuenta los pasos y formatos establecidos, en la política y manual de gestión de riesgos adoptados en la ILV, que se encuentran alienados, con los parámetros y criterios que contienen el documento “Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción versión 6” y las Circulares Externas 000009 del 21 de abril de 2016 y 20211170000005-5–2021 proferidas por la Superintendencia Nacional de Salud.” SARLAF. SICOF. Logrando

consolidar un Mapa de Riesgo Institucional, el cual agrupa los riesgos de corrupción identificados por procesos y las acciones preventivas orientadas a prevenirlos o evitarlos.

De igual manera se ha incorporado al manual de política de riesgos, el mapa de riesgos fiscales con la finalidad de prevenir la constitución del elemento medular de la responsabilidad fiscal, que es el daño al patrimonio público, representando en el menoscabo, disminución, perjuicio, detrimento, pérdida, o deterioro de los bienes o recursos públicos, o a los intereses patrimoniales del Estado (Decreto 403, 2020, art.6). ), La metodología establecida se ajusta en su totalidad a la guía sugerida por la DAFP versión 6

Los mapas de Riesgo de Corrupción se encuentran publicados en la página Web de la ILV.

Y se encuentran anexos.

## **2.2. Estrategia Anti trámites**

Esta estrategia busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, En este orden de ideas, buscamos en este plan adelantar acciones a nuestro alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión. Igualmente, la ILV es consciente de que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Así pues, nuestra intención, entre otras cosas, consiste en unificar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otro.

### **2.2.1 Principios de la ILV**

- Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.
- Facilitar el acceso de la información y ejecución de trámites y procedimientos administrativos.



- Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de la ILV a que cumpla con una función administrativa, incrementando la eficiencia y la eficacia de la misma.

Se incorporan el proceso de racionalización estandarización de tramites, lineamientos dados por el Departamento Administrativo de la función pública a través de la circular externa nro. 100-002de enero de 2024:

- Eliminar aquellos cobros no autorizados por la ley, que se encuentran asociados a los trámites; del mismo modo, garantizar que no se creen costos que no estén autorizados.
- Implementar el uso de las tecnologías, interoperabilidad y desmaterialización, para mejorar, facilitar, simplificar, y optimizar los trámites.
- Reducir costos, tiempos, documentos, procesos, pasos, presencialidades con el propósito de avanzar hacia la gratuidad de los mismos, impulsar la reactivación económica y mejora la calidad de vida de las ciudadanas, atendiendo así sus necesidades y expectativas.
- No exigir documentos, ni requisitos que no sean estrictamente necesarios, y que no sean autorizados por la ley o sus decretos reglamentarios que las desarrollan

### 2.2.2. Objetivos

- Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación y automatización de los mismos, mejorando la transparencia de las actuaciones administrativas.
- Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza con el uso de las TIC.
- Hacer más eficiente la gestión de la ILV para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de la ILV y el mejor uso de los recursos.

De acuerdo al seguimiento realizado por control interno, Se ha avanzado en cuanto a Servicio de hosting para alojar la página WEB, se verificó la interoperabilidad con otras entidades en la página WEB institucional. Se ha adquirido una herramienta tecnológica denominada "ISOLUCION", software para la administración ágil y eficaz de los Sistemas de Gestión como ISO 9001, MIPG y SAR Y SARLAFT -SICOF que permitirá integrar y simplificar tramites y procedimientos.

### 2.3. Rendición de Cuentas / Informes de Gestión

La Industria de licores del Valle, conforme a su razón de ser ha definido una estrategia de rendición de cuentas que abarca las siguientes actividades:

1. Por estar inmersa en la estructura orgánica de la Gobernación del Valle, participa y aporta información en las actividades de rendición de cuentas que adelanta la Gobernadora entre ellas Realizará un informe de Gestión por lo menos una vez al año y tantas veces sea necesario,
2. Informará a la comunidad, de esta acciones e informes de gestión que entrega al ente central del departamento a través de la página WEB
3. Realizará rendición publica de cuentas permanentemente a través de diferentes medios como prensa, televisión, pagina web, en redes sociales que permiten interactuar con los ciudadanos

Los informes de gestión y la rendición de cuentas, se entregan a la gobernadora del Valle del Cauca con el objetivo que realice una rendición de cuentas integral a todos los ciudadanos

Adicionalmente a estas acciones, se garantizará una cultura de reporte y rendición de información, alineada con la política de transparencia y acceso a la información.

#### Componentes del informe de Gestión

##### Información

Institucionalmente se publica en la página Web, un informe de gestión de cada vigencia fiscal., durante el mes de enero del año siguiente, el cual manejará entre otros los siguientes temas:

- Volúmenes de ventas
- Transferencia al departamento
- e informes generales de los procesos de la ILV

Se entregará información permanente a través de medios de comunicación como televisión, prensa, radio, pagina web, y redes sociales.

##### Estandarizar el formato de Informe de Gestión

Se tomará como base, el informe de gestión que se presenta cada año.

El informe de gestión esta estandarizado teniendo en cuenta las perspectivas y los objetivos estratégicos, por cada subgerencia y un consolidado a diciembre 31 de cada año,



**Informe de Gestión Estandarizado:** Se elabora informe de gestión de la vigencia anterior y se publicará durante el primer trimestre del año.

**Evaluación y monitoreo:** Se hará por parte de la oficina de Control interno antes de la publicación.

## **2.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.**

Mejorar y optimizar la atención al ciudadano, haciendo más eficiente los procesos, para ello entre otros, se pondrán en marcha sistemas tecnológicos, para que los ciudadanos puedan acceder a los puntos de atención o consulta que requiera.

Se realizará mediciones de satisfacción, tal como sucede en las prácticas de atención al cliente, que realizan normalmente en la Industria a través del procedimiento de Atención, quejas y reclamos.

Para el año 2024, el componente de Atención al Ciudadano, se contemplan las siguientes actividades:

Medir la satisfacción del cliente:

- Trámites
- Productos
- Las encuestas de satisfacción y los mecanismos de comunicación de la ILV miden el nivel de satisfacción tanto de los productos como el trámite de los mismos, una vez al año.

Identificar las necesidades, expectativas e intereses del ciudadano

Preguntar al final del servicio y / o trámite, la calidad de la atención por parte del servidor en la página Web.

Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible, informes actualizados sobre:

- Derechos de los usuarios
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la ILV
- Requisitos e indicaciones necesarias para el cumplimiento de obligaciones y derechos
- Horarios y puntos de atención
- Dependencia, nombre, cargo del servidor a quien debe dirigirse el ciudadano en caso de una queja o reclamo.
- Capacitación a los servidores públicos.

- Desarrollar competencias y habilidades de los servidores públicos.
- Programas de capacitación.

## 2.5 Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información

Para la Industria de Licores del Valle, es de gran importancia visibilizar su gestión e informar a la ciudadanía de sus actuaciones a través de la página web y las Redes Sociales como Facebook, Instagram y Twitter.

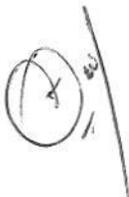
Para Garantizar la transparencia y la eficiencia en los procesos de contratación pública, se unificarán elementos, criterios y conceptos que deben seguir todas las áreas en todos los procesos de contratación que serán liderados por el proceso de gestión Jurídica, el cual está interactuado con acciones que se llevarán a cabo para mitigar riesgos y serán publicados en la página WEB de la ILV, como un instrumento para fortalecer los principios de transparencia, publicidad e igualdad, generando una mayor responsabilidad de los servidores públicos que participan en la gestión contractual y para evitar que en los procesos de contratación se puedan presentar riesgos de corrupción que favorezcan a un proponente o contratista y en detrimento de la imagen institucional.

Para el año 2023 se tiene un plan de transparencia y acceso a la información con las siguientes actividades:

- Página WEB actualizada.
- Mejorar los resultados obtenidos en el Índice de Transparencia ITA, el cual realiza la Procuraduría General de la República a las Entidades Públicas que ejecutan Recursos del Estado.
- Mejorar la Calificación sobre el Componente de Gobierno Digital, el cual realiza la Contraloría Departamental del Valle cada año, y en el cual se evalúa el acceso a la Información Pública.

## 2.6 Código de Integridad y Buen Gobierno

La Industria de licores del valle consciente de los retos asociados al desarrollo de las funciones de la entidad, al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y a los compromisos asumidos con la Política de Responsabilidad Social, especialmente a fortalecer la conducta ética en todos los servidores públicos que hacen parte de la entidad aportando así a la lucha contra la corrupción, se propone plasmar los compromisos y elementos de su cultura organizacional en el documento, código de integridad y buen gobierno PLMA 002-00 de diciembre 13 de 2022, el cual orientará las actuaciones de los funcionarios y contratistas de la Institución.



El código de Integridad y Buen Gobierno aplica a todos los servidores públicos de la Industria de Licores del Valle – ILV, cualquiera que sea la forma de su vinculación, y a los colaboradores de la entidad. La Alta Dirección, en cabeza del Gerente General, pone a disposición de los funcionarios y colaboradores de la entidad este código con el propósito de establecer, revelar las herramientas y reglas por medio de las cuales se maneja la organización internamente, dentro del marco de los principios de integridad, eficiencia, transparencia y responsabilidad; Consignados en el código de integridad adoptado mediante resolución de gerencia Nro. 100.03.02-0520 del 22 de diciembre del 2021; como en el código de ética del auditor a través de la resolución de gerencia Nro. 100.03.02-0312 de mayo 13 de 2022

En la búsqueda de la generación de confianza por parte de los grupos de interés, la Industria ha decidido implementar procesos y prácticas propias del buen gobierno, organizando la distribución de derechos y responsabilidad entre todo el equipo incorporándolos valores corporativos de la organización.

Este manual permitirá a la Industria consolidar la ética pública de la entidad, ya que contiene las orientaciones fundamentales que marcaran las pautas para el cumplimiento de los fines del estado, el distribuidor, los mayoristas, los consumidores y el público en general.

Frente al Estado su conducta de acatar, apoyar y colaborar con las autoridades legitimaste constituida, en la recta y oportuna aplicación de las normas.

### **3 SEGUIMIENTO AL PLAN.**

Atendiendo concepto de estructura de líneas de defensa en que se fundamenta la séptima dimensión de MIPG, en desarrollo de la política de Control Interno, Cada responsable de área debe llevar a cabo proceso de autoevaluación y autocontrol en la ejecución del presente plan, que garantice su cumplimiento. De la misma manera cada líder de proceso con su respectivo equipo de trabajo deberá monitorear y evaluar permanente las actividades establecidas en cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Dando cumplimiento a la estructura de reporte estos lideres de procesos reportaran en los términos oportunidad y calidad de información establecidos a la Segunda línea de defensa (Subgerencia de Planeación y Sistemas de Gestión), para la evaluación de gestión, quien escalonara estos resultados a los respectivos comités de gestión y desempeño, para las respectivas tomas de decisión

A la oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del plan. Le concierte así mismo efectuar el seguimiento, evaluación y el control independiente a la implementación y a los avances de las actividades en él consignadas.

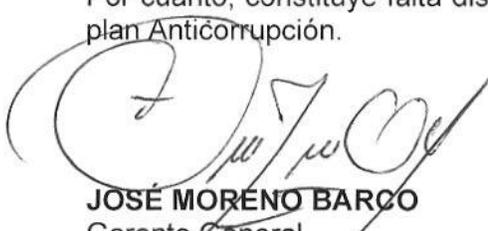
**Fechas de seguimiento y publicación:** La oficina de control interno realizará seguimiento (tres) 3 veces a año así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles de 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 como fecha máxima del 31 de enero del siguiente año.

En caso de que la oficina de control interno, 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 informarle al respectivo subgerente como a la alta dirección, para que se efectúen los ajustes orientados al cumplimiento riguroso del mismo. Por cuanto, constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del plan Anticorrupción.



**JOSÉ MORENO BARCO**  
Gerente General



Coordinó: Carlos Alarcón Jaramillo - Subgerente de Planeación y sistema de Gestión

Revisó: Miembros del comité Institucional de gestión y desempeño.