



**Fondo Rotatorio de la Vivienda**

PARA LOS TRABAJADORES DE LA  
**INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS**  
Conmutador PBX 878 22 00 Ext. 5190 - 5070  
TELEFAX: 874 22 97

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

Manizales, enero de 2023



## INTRODUCCION

EL FONDO ROTATORIO DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS fue creado por el decreto 0691 del 21 de agosto de 1962, para dar cumplimiento a la cláusula octava de la Convención Colectiva de Trabajo, suscrita el 1 de septiembre de 1961 entre la Industria Licorera de Caldas y el Sindicato de Trabajadores de la misma empresa. Este decreto fue modificado por el decreto 338 del 2 de mayo de 1963 y este a su vez fue modificado por el decreto 157 del 22 de febrero de 1977.

El artículo 1 del decreto 338 del 2 de mayo de 1963, calificó al FONDO, creado por el decreto 0691 del 21 de agosto de 1962, como un organismo de carácter autónomo, descentralizado, con personería jurídica y patrimonio propio y se denominó Fondo Rotatorio de la Vivienda”.

El artículo 3º del citado Decreto 338 del 02 de mayo de 1963 ordena que el objeto del Fondo es el de emprender programas de construcción para dotar por el sistema de crédito y con la cooperación del beneficiario, de viviendas a los trabajadores al servicio de la Industria Licorera de Caldas. Igualmente establece el citado artículo que el Fondo también podrá por el sistema de créditos garantizados, prestar ayuda económica a los trabajadores para la adquisición de vivienda, para la liberación, para la ampliación o para la construcción de la misma o cooperara por el mismo sistema para la construcción de viviendas de los trabajadores que tengan lote propio y estuvieren en capacidad de aportar otras sumas mayores para la construcción de su propia casa.

Los recursos del fondo, inicialmente, de conformidad con el artículo 3º del Decreto 691 del 21 de agosto de 1962; sin embargo a partir de la fecha mencionada, éstos se han venido conformando por aportes derivados de una negociación colectiva entre Empresa y Sindicato, cuyos montos establecidos Convencionalmente son girados por la Industria Licorera de Caldas al Fondo y por los rendimientos financieros, intereses y capital que



## **Fondo Rotatorio de la Vivienda**

PARA LOS TRABAJADORES DE LA  
**INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS**  
Conmutador PBX 878 22 00 Ext. 5190 - 5070  
TELEFAX: 874 22 97

pagan los trabajadores beneficiarios a raíz de las operaciones de crédito debidamente aprobadas por el fondo de acuerdo con el reglamento de créditos vigente.

### **MISION:**

“Proporcionamos ayuda económica a los trabajadores al servicio de la Industria Licorera de Caldas para la adquisición, liberación, ampliación o construcción de su vivienda propia por el sistema de créditos garantizados.”

### **VISION:**

“Es nuestro propósito lograr que para el año 2019 todos los trabajadores al servicio de la Industria Licorera de Caldas tengan una vivienda digna de su propiedad.”

### **OBJETIVOS INSTITUCIONALES:**

“Mantener la transparencia en los procesos de asignación y desembolso de créditos, así como permitir el cumplimiento de su normatividad, dentro de los parámetros legales, contribuyendo con los funcionarios de la Industria Licorera de Caldas, a la satisfacción de las necesidades básicas primarias como es de tener una vivienda digna de su propiedad y a través del FONDO ROTATORIO DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS colme sus expectativas en cumplimiento de sus objetivos misionales en el marco de las normas constitucionales y legales vigentes.”



## **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

El Estatuto Anticorrupción, establecido mediante la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73, establece que cada entidad deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, en el cual se establezcan medidas administrativas para luchar contra la corrupción y mecanismos administrativos para reducir determinados fenómenos que afectan la gestión. Esta estrategia pretende integrar acciones contundentes para combatir este fenómeno a través del establecimiento de políticas institucionales que tienen como fin el logro de una gestión eficiente, transparente que facilita el control social y la participación ciudadana, la estructuración de procesos claros y alineados a las disposiciones legales; así como los medios para garantiza un proceso adecuado para la atención al ciudadano. Transparencia Internacional define la corrupción como el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados. Esta definición incluye tres elementos: 1) El mal uso del poder. 2) Un poder encomendado, es decir, puede estar en el sector público o privado. 3) Un beneficio privado, que no necesariamente se limita a beneficios personales para quien hace mal uso del poder, sino que puede incluir a miembros de su familia o amigos. De manera similar, para Transparencia por Colombia la corrupción se define como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones”.

### **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

#### **Objetivo General.**

- Implementar lineamientos a través de los cuales se pueda controlar de manera articulada, situaciones posibles de corrupción, contribuyendo al fortalecimiento institucional desde la perspectiva ética y de buen gobierno, afianzando los valores de los usuarios internos en beneficio de la institución, la comunidad y el Estado.

#### **Objetivos específicos.**



- Identificar en los procesos desarrollados situaciones que propicien la corrupción y generar estrategias que fortalezcan la ética y valores.
- Fortalecer los procesos y procedimientos realizados tendientes a la minimización de trámites y fortaleciendo la oportunidad y calidad en la atención de nuestros clientes.
- Propiciar espacios de participación y comunicación con la ciudadanía, que permitan brindar transparencia y publicidad en la gestión mediante diferentes medios.
- Generar mecanismos para satisfacer las expectativas de los clientes y la comunidad de manera efectiva.

Marco Legal para la Gestión de Riesgos Anticorrupción.

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Decreto- Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

Decreto 663 de 1993: modificado por el decreto nacional 2359 de 1993, modificado por el decreto nacional 1577 de 2002, modificado por los decretos nacionales 206, 288 de 2004.

Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración.

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado,



adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

Decreto 2170 de 2002: Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.



Ley 872 de 2003: crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

LEY 1121 DE 2006: por la cual se dictan normas para la prevención, detección, investigación y sanción de la financiación del terrorismo y otras disposiciones.

Decreto 943 de 21 de mayo de 2014: mediante el cual se adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno –MECI. Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

#### Conceptualización

Acciones: Es la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.

Categoría: Se refiere al momento en el cual se realiza. Este puede ser: Preventivo, detectivo, correctivo, mixto, no definido.

Cliente externo: Proveedores, contratistas, outsourcing, contrapartes no vigiladas, etc.

Cliente interno: funcionarios de nomina, temporales y contratistas.

Controles existentes: Especifica cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.

Eficacia: Se refiere a la estimación del grado de mitigación del riesgo, bien sea sobre el impacto o la probabilidad. Este puede ser: Excelente, muy bueno, bueno, insatisfactorio, pobre, no definido.



**Evento o causa:** Incidente o situación, que ocurre en un lugar y en un intervalo de tiempo dado. **Impacto:** Consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

**Mapas de riesgos:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

**Opciones de Manejo:** Opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual.

**Plan de contingencia:** Parte del plan de manejo de riesgos que contiene las acciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a los objetivos de la entidad.

**Plan de manejo del Riesgo:** Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo, cuya evaluación de beneficio costo resulta positiva y es aprobado por la gerencia.

**Probabilidad:** Es la posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado, o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

**Responsables:** Son las dependencias o áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas.

**Riesgo:** posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

**Riesgo:** Posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda alterar el cumplimiento de los propósitos del proceso disciplinario, en beneficio propio o de un tercero. Pueden ser externos e interno.

**Riesgo Absoluto:** Es el máximo riesgo sin los efectos mitigantes de la administración del riesgo. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que ignora los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes, tales como el comportamiento racional de los funcionarios.



**Riesgo con Controles:** Es el máximo riesgo con los efectos mitigantes de los controles existentes y que son efectivos. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que si considera los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes.

**Riesgo Residual:** Es el riesgo que subsiste después del tratamiento. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que si considera los controles que están vigentes después de tratamientos, siempre va a existir y tiene que ver con el apetito al riesgo.

**Valoración del Riesgo:** es el resultado de determinar la vulnerabilidad de la entidad al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los con troles existentes.

Etapas del proceso de administración de riesgos de corrupción:

**Contexto Estratégico de Riesgos de Corrupción:** El contexto estratégico identifica condiciones internas y del entorno, que pueden generar eventos potenciales que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de la misión y objetivos de una institución. Las situaciones del entorno o externas pueden ser de carácter social, cultural, económico, tecnológico, político y legal, del nivel internacional, nacional o regional según sea el caso de análisis. Las situaciones internas están relacionadas con la estructura, cultura organizacional, el modelo de operación, el cumplimiento de los planes y programas, los sistemas de información, los procesos y procedimientos y los recursos humanos y económicos con los que cuenta una entidad.

**FACTORES POTENCIALES DE RIESGO DE CORRUPCION INTERNO CAUSA  
FACTORES DE RIESGO POTENCIALES DE CORRUPCION EXTERNO CAUSA**

Falta de controles existentes en los procesos Controles no existentes o no aplicados adecuadamente Acciones terroristas o extorción con fines de lucro.

Fallas en el proceso de control de documentos o gestión de archivo.

Omisión de denuncias a un particular Ineficacia de procesos para detectar casos, posibilidad de ocultar información, canales de comunicación inapropiados.

Conflicto de intereses Prevalencia de intereses particulares.



Baja adherencia a los procesos y controles existentes Puede suceder por desconocimiento u omisión del funcionario.

Cambios continuos en la normatividad vigente que pueden hacer incurrir en incumplimientos a la legislación vigente.

Desconocimiento, falta de actualización en normas vigentes.

Falta de autocontrol en los proceso Desconocimiento o no establecimiento de controles apropiados, desmotivación, poco interés, Gestión inoportuna o inadecuada de una Petición, Queja o Reclamo Canales de información no adecuados, fallas en el sistema virtual, desconocimiento interno del proceso La gestión de los riesgos estratégicos, identifica riesgos de corrupción, los cuales se encuentran detallados en el mapa de riesgos institucional, asociados a un proceso para medición, gestión y seguimiento.

Identificación de riesgos de corrupción por procesos: los riesgos de corrupción se analizarán mediante la priorización de procesos críticos conforme al mapa de procesos de la empresa así: Los riesgos identificados son catalogados en la siguiente clasificación: Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

Riesgos de Imagen: Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

Riesgos Operativos: Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.

Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.

Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.



Riesgos de Tecnología: Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.

Análisis de riesgo. La identificación del riesgo se realiza determinando las causas, con base en los factores internos y/o externos analizados para la entidad, y que pueden afectar el logro de los objetivos.

Valoración del riesgo. El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia del mismo y sus consecuencias o impacto, este último aspecto puede orientar la clasificación del riesgo, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar. Por probabilidad se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo; esta puede ser medida con criterios de frecuencia, si se ha materializado (por ejemplo: número de veces en un tiempo determinado), o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque este no se haya materializado. Por Impacto se entienden las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Valoración después de controles: Una vez valorado el riesgo se identifican los controles existentes para determinar la valoración final del riesgo, los parámetros de valoración de controles, están orientados a ponderar de manera objetiva los controles y poder determinar el desplazamiento dentro de la Matriz de Calificación, Evaluación y Respuesta a los Riesgos. Lo que permitirá obtener una nueva valoración de riesgos de acuerdo a los valores identificados. Una vez priorizados los riesgos, se implementarán planes de gestión de riesgo e indicadores para su cumplimiento.

Políticas de Administración del riesgo de corrupción: Propender por la eficacia operativa, la adecuada gestión y salvaguarda de los recursos, el cumplimiento de lineamientos éticos y legales; así como con el bienestar de los funcionarios y el mejoramiento del clima organizacional, mediante el establecimiento e implementación de un Sistema de Administración del Riesgo que permita la identificación de riesgos potenciales o existentes y la implementación de una metodología que permita establecer su tratamiento y monitoreo, con el fin de prever acciones que propicien la eficacia en el desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos propuestos.” Una vez identificados los riesgos, se implementarán acciones orientadas bajo las políticas de tratamiento de los riesgos:



Evitar o eliminar el riesgo de corrupción: Cuando su probabilidad e impacto son altos.

Reducir el riesgo de corrupción: Tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección).

Dispersar el riesgo de corrupción: Procedimientos de seguridad para resguardo de información institucional.

Compartir o transferir el riesgo de corrupción: adquisición de pólizas en la contratación,

Aceptar el riesgo, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso, el gerente del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.

Comunicación y Consulta. La comunicación y consulta con las partes involucradas se realiza durante todas las etapas del proceso para la gestión del riesgo, ya que garantiza que los responsables de la implementación de acciones comprendan y realicen las acciones como parte integral del desarrollo de sus procesos, formuladas bajo un esquema de participación y trabajo en equipo.

Monitoreo y Revisión. Una vez diseñado y validado el plan para administrar los riesgos, en el mapa de riesgos, es necesario monitorearlo teniendo en cuenta que estos nunca dejan de representar una amenaza para la organización. El monitoreo es esencial para asegurar que las acciones se están llevando a cabo y evaluar la eficiencia en su implementación adelantando revisiones sobre la marcha para evidenciar todas aquellas situaciones o factores que pueden estar influyendo en la aplicación de las acciones preventivas. El monitoreo debe estar a cargo de los responsables de los procesos y la Oficina de Control Interno.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto al artículo 73 de la Ley 1474; El presente documento, se constituye como una herramienta que facilitará a establecer estrategias para identificar, valorar y minimizar los riesgos a los que constantemente están expuestos y de esta manera, contribuir a elevar la productividad y a garantizar la eficiencia y la eficacia en los procesos organizacionales, permitiendo definir estrategias de mejoramiento continuo, brindándole un manejo sistémico a la entidad.



Así mismo, permitirá fortalecer el sistema de Control Interno, de acuerdo a las disposiciones de la Ley 87 de 1993.

El presente documento de riesgos anticorrupción y de atención al ciudadano, describe las actividades para que la Entidad cuente con los mecanismos de definición y monitoreo permanente de los riesgos que se encuentren asociados a la corrupción y al fraude, generando confianza a la ciudadanía.

El documento comprende:

1. La estrategia anticorrupción. Metodología del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Servicio al ciudadano.

### **1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ESTRATEGIA DE LUCHAY MEDIDAS PARA MITIGARLOS.**

El riesgo es un concepto que se puede considerar fundamental, por su vínculo con todo el que hacer, casi se podría afirmar que no hay actividad de la vida, los negocios o de cualquier asunto que no incluya la palabra riesgo, es por ello que la humanidad desde sus inicios buscó maneras de protegerse contra las contingencias y desarrolló - al igual que la mayoría de las especies animales maneras de evitar, minimizar o asumir riesgos a través de acciones preventivas.

Dado que todas las áreas y dependencias son susceptibles de ser afectadas por la ocurrencia de eventos de riesgo, los responsables de los procesos lo son también de adelantar la gestión de riesgos y por consiguiente de reportar la materialización de



ellos cada vez que se presenten dichos sucesos para efectos de los controles y registros correspondientes.

La administración de los riesgos se mira desde la perspectiva de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 enfatizando en los conceptos de acciones preventivas y correctivas.

Los líderes de procesos, fomentan la cultura de la administración del riesgo dentro de los servidores públicos vinculados con la Entidad en su respectivo ámbito, para lo cual cuentan con las estrategias y desarrollan las mejores prácticas en todas las actividades institucionales.

La Administración del Riesgo, a través de la entidad, se realiza en cuatro etapas: Identificación, Medición, Control y Monitoreo. Estas etapas son de vital importancia para desarrollar con éxito la administración del riesgo e implementar parámetros al respecto en la organización; para cada una de éstas se cuenta con la participación de las personas que ejecutan los procesos para lograr que las acciones determinadas alcancen los niveles esperados.

La identificación del riesgo se realiza determinando las causas, con base en los factores internos y/o externos analizados para la entidad, y que pueden afectar el logro de los objetivos.

El control debe traducirse en la disminución de la posibilidad de ocurrencia y del impacto en caso de presentarse. Como pauta metodológica para el tratamiento de los riesgos, se tuvo en cuenta las políticas recomendadas en la "Guía para la administración del riesgo", del Departamento Administrativo de la Función Pública "DAFP", como complemento a la determinación del nivel de riesgo, para lo cual se utiliza dicha matriz, adoptada a los riesgos inherentes de la entidad.

Los líderes de proceso levantan su propio mapa y realizan sus mediciones, determinan las medidas de control que aplican para cada uno de los eventos de riesgo identificados y la oficina de control interno o quien haga sus veces, realizan el



monitoreo, seguimiento y control al cumplimiento de las políticas de riesgos y el seguimiento a los controles establecidos.

## **2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

Para facilitar el acceso a los servidores que brinda la administración pública, se tiene como actividades revisión y seguimiento permanente de los P.Q.R.s que se realizan directamente en la oficina del Fondo Rotatorio y a través de la página web, con respuesta en los tiempos de oportunidad y celeridad.

No dejar vencer términos y dar las respuestas oportunamente; la información se procesa en los tiempos previstos; se entrega las solicitudes y se hacen recordatorios por el correo interno, haciendo el seguimiento periódico.

Revisión permanente de las páginas web de los entes de control externo, con el fin de dar respuesta oportuna a los requerimientos legales.

Los P.Q.R. se revisan directamente en la oficina del Fondo Rotatorio y a través de reuniones de Junta Directiva, se analiza y se da la respuesta en la fecha límite de entrega. En las actas, quedan documentadas los trámites correspondientes a cada petición, queja o reclamo de los clientes internos y externos.

## **3. RENDICION DE CUENTAS**

Publicar en la página Web de la entidad información sobre las actividades que desarrolla la entidad, en cumplimiento de sus procesos misionales y de apoyo.

Publicación de los reglamentos para la audiencia de rendición de cuentas. Se ha definido un reglamento de audiencia pública, que incluye consideraciones generales,

La administración en sus informes de gestión, publica, a través de la página web, todas las actividades inherentes a la misión, visión y objetivos institucionales del



Fondo, buscando que los usuarios y grupos de interés tengan acceso a la información transparente e íntegra y puedan participar en la formulación de los planes y programas.

#### **4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Medir la satisfacción de usuarios en la adquisición de vivienda por primera vez y los que tienen vivienda y analizar la información para determinar las necesidades y satisfacerles en la prestación del servicio. Reuniones de Junta, trimestral, con el fin de revisar y aprobar informes que benefician a la comunidad.

Proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, creando relaciones de respeto y fortalecer la imagen institucional centrada en el ciudadano.

Prestar un buen servicio al cliente con criterios de calidad, oportunidad.

Responder oportunamente el 100% de las PQRs presenciales y telefónicas.

MARIA TERESA RESTREPO ZULUAGA

GERENTE

FONDO ROTATORIO DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES DE LA  
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS