




 <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>													
ENTIDAD		EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA											
MISIÓN		Hacer especiales los momentos de nuestros Consumidores y Contribuir al bienestar social de los Colombianos.										Versión 5 / Agosto de 2020	
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			CRONOGRAMA		ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE	
COMPONENTE	PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORIZACIÓN	ADMON DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	ACCIONES	INDICADOR
MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		1. Concentración de autoridad o exceso de poder. 2. Extralimitación de funciones. 3. Ausencia de canales de comunicación. 4. Falta de cultura de planeación 5. Decisión de inversión de recursos sin inscripción en el Banco de proyectos y sin estudios previos.	1	POSIBLE	CORRECTIVO	EVITAR EL RIESGO	*Implementación del módulo Project System - PS en el Sistema de Planificación de Recursos - ERP / SAP para la administración del Banco de Proyectos de la Empresa de Licores de Cundinamarca - E.L.C.  *Actualizar procedimientos y formatos aplicables a gestión de proyectos.  *Socializar los documentos para la formulación e inscripción de proyectos de inversión a través del Banco de proyectos.	Oficina Asesora de Planeación.	Módulo Implementado y en ejecución.	02/01/2020	30/12/2020	Para la implementación del módulo de Project System en SAP, durante el periodo de análisis, se conformó el equipo de directores de proyectos de la entidad, quienes recibieron la capacitación para el manejo del módulo PS por parte de la consultoría de Softek. Los profesionales de la Oficina Asesora de Planeación, coordinaron las capacitaciones y actividades para la implementación del módulo. El procedimiento y los formatos actualizados para gestión de proyectos para la implementación del módulo PS-SAP, se encuentran publicados en la página de intranet de la ELC. Esta información se socializa en las inducciones realizadas a nuevos funcionarios. El seguimiento a los proyectos, inscritos en el módulo se efectúa trimestralmente y se evidencia en el informe consolidado de gestión de la entidad.	1. 1/1=100%
							Proyectos viabilizados / Proyectos inscritos en el Banco de Proyectos.		02/01/2020	30/12/2020	Durante el periodo, se desarrolló la campaña Amor por Colombia: "Colombiano compra colombiano" y el proyecto fue inscrito en el módulo de Project System implementado en la empresa. Se realiza el seguimiento trimestral a los proyectos inscritos y los que conforman el Plan Estratégico: "ELC liderando el mercado nacional de bebidas con sostenibilidad, productividad y responsabilidad social para el desarrollo del departamento 2020-2023".	1. 1/1=100%	
							Realizar seguimiento periódico a los proyectos con asignación de recursos presupuestales en ejecución.		02/01/2020	30/12/2020	1. Se realizan 4 mantenimientos de 4 programas actualización de la seguridad perimetral.  2. se realiza una socialización a través de fondo de escritorio con tema relacionado en hábitos de uso de recursos informáticos.	100%	
							Avance de Proyectos en ejecución.		02/01/2020	30/12/2020	1. Mantener actualizadas las reglas de configuración de la seguridad perimetral en el firewall.  2. Realizar campañas de sensibilización de los buenos hábitos informáticos.  3. Actualizar Política	100%	
		1. No tener mecanismos implementados para proteger la información financiera. 2. Malos hábitos en el					Revisiones y actualizaciones aplicadas / Revisiones y Campañas realizadas / Campañas planeadas.						


 <p style="text-align: center;"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>														
ENTIDAD		<b>EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA</b>												
MISIÓN		Hacer especiales los momentos de nuestros Consumidores y Contribuir al bienestar social de los Colombianos.										Versión 5 / Agosto de 2020		
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			CRONOGRAMA		ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE		
COMPONENTE	PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORIZACIÓN	ADMON DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	ACCIONES	INDICADOR	
MACROPROCESO GESTIÓN FINANCIERA		manejo de las herramientas asignadas para el uso de las tecnologías. 3. Desconocimiento de la Política General de TI. 4. Falta de sensibilizaciones periódicas, enfocada a la gestión en vulnerabilidad. 5. Tener los puertos físicos, USB, unidades quemadoras habilitadas. 6. Establecer claves débiles de acceso a los aplicativos. 7. Ausencia de monitoreo en el tratamiento de la información, a través de los portales bancarios.	2	FRAUDES Y DELITOS INFORMÁTICOS	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	General de TI y socializarla a todo nivel.  4. Verificación de la aplicabilidad de la Política General de TI.  5. Seguir recomendaciones de la Política vigente de generación de contraseñas con grado de complejidad.  6. Crear grupo interdisciplinario que efectúe control y seguimiento periódico con las entidades financieras para determinar el estado actual de la seguridad informática (Delitos informáticos).  7. Monitorear y reportar incidencias que se llegaran a presentarse en los portales virtuales bancarios.	Subgerencia Financiera.	Acciones ejecutadas / Acciones programadas. (Literatura - Proyección de textos - Aprobación de textos - Normalización y formalización de acto administrativo - Socialización).  Trazabilidad de acciones generadas / Trazabilidad de acciones programadas.  Acciones realizadas / Acciones programadas.  Incidencias gestionadas / Incidencias reportadas.	02/01/2020	30/12/2020	3. La política de TI se encuentra aprobada mediante acto administrativo. Pendiente de socialización.	90%
									Subgerencia Administrativa				4. respecto al ítem 5 se socializa mediante fondo de escritorio el uso efectivo de contraseñas robustas.	100%
													5-6 Se realizaron dos mesas de trabajo las cuales fueron programadas con el tema de seguridad en los portales bancarios.	100%
													El día 08 de octubre se adelantó capacitación por parte de Banco Itau, sobre seguridad dentro de los portales financieros. El día 24 de noviembre se adelantó capacitación por parte de Banco de Occidente, sobre seguridad dentro de los portales financieros. Se dio un repaso sobre el manejo de los portales, acceso	100%


		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO												
ENTIDAD		EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA												
MISIÓN		Hacer especiales los momentos de nuestros Consumidores y Contribuir al bienestar social de los Colombianos. Versión 5 / Agosto de 2020												
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			CRONOGRAMA		ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE		
COMPONENTE	PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORIZACIÓN	ADMON DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	ACCIONES	INDICADOR	
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN		1. Inclusión de gastos no autorizados. 2. Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración. 3. Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión. 4. Archivos contables con vacíos de información. 5. Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en	3	PAGOS INDEBIDOS Y AFECTACIÓN DE LA LIQUIDEZ DE LA ENTIDAD	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	*Verificar que la autorización de pago se encuentra firmada por el supervisor del contrato y cuente con los soportes establecidos. *Controlar y proyectar los flujos de caja a través de herramientas eficaces.	Subgerencia Financiera, Supervisores de Contratos.	No. pagos efectuados con autorización de pago y soportes del mismo / No. Total de pagos realizados.  Acciones gestionadas / Acciones programadas.	02/01/2020	30/12/2020	Se verifica que la autorización de pago se encuentra firmada por el supervisor del contrato y cuente con los soportes establecidos.	100%
	MACROPROCESO GESTION CONTRACTUAL	1. Solicitudes de pedido y/o Estudios de mercado o de factibilidad superficiales. 2. Solicitudes de pedido y/o estudios de mercado o factibilidad manipuladas por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que beneficien a una firma en particular). 3. Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular. 4. Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica. 5. Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones. 6. Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a un grupo	4	SOLICITUDES DE PEDIDO MAL DILIGENCIADAS Y/O ESTUDIOS DE MERCADO DE NECESIDADES INCOMPLETOS	POSIBLE	CORRECTIVO	EVITAR EL RIESGO	* Designar responsables por área para realizar la solicitud de pedido y estudios de mercado pertinentes según corresponda. * Capacitar a los servidores en la elaboración solicitudes de pedido y estudios previos o de factibilidad de la contratación. * Revisar y socializar el Nuevo manual de contratación.	Comité de compras y Oficina Asesora Jurídica y de Contratación.	No. de capacitaciones efectuadas / No. capacitaciones programadas.	02/01/2020	30/12/2020	La realización de capacitaciones programadas para el año tiene un mínimo de 3, de las cuales una fue realizada por la Jefe de la Oficina Dra. SANDRA MILENA CUBILLOS GONZALEZ, quien inicio con la Subgerencia Comercial, que es la oficina que genera el mayor número de necesidades, respecto a las solicitudes y contratos.  Por lo anterior y como mecanismo de reducir riesgos en la presentación de SOLPED respecto a sus documentos y presentación se ha establecido lo siguiente:  Pos presentación de cada SOLPED (para comité de compras), proveniente del área de necesidad, a través del funcionario o profesional delegado por la jefe del área, y una vez asignado al profesional de contratación, se realiza una revisión de la misma en la cual se verifica que las posiciones y los textos se encuentran ajustados a la	2/3
							* Establecer puntos de control en cada etapa contractual para la identificación de debilidades.	Comité de compras y Oficina Asesora Jurídica y de Contratación.	No. Puntos de Control establecidos / No. de etapas contractuales.  1.Eta. - 1 Control check list 2.Eta. - 2 Controles Requisitos Legalización Requisitos Ejecución 3.Eta. - 1 Control Liquidación	02/01/2020	30/12/2020	El primer filtro consiste del Supervisor y jefe de la necesidad, quien verificara que lo establecido en la SOLPED sea lo realmente peticionado.  El Segundo filtro el padrino asignando a la Oficina o Subgerencia quien hará una valoración previa de la SOLPED a fin de verificar que cumpla con las condiciones establecidas en el Manual de Contratación.  El tercer filtro la Funcionaria de la Oficina Asesora Jurídica y Contratación quien verifica que la documentación sea la	100%	

 <p style="text-align: center;"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>														
ENTIDAD				EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA										
MISIÓN				Hacer especiales los momentos de nuestros Consumidores y Contribuir al bienestar social de los Colombianos. <span style="float: right;">Versión 5 / Agosto de 2020</span>										
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			CRONOGRAMA		ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE		
COMPONENTE	PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORIZACIÓN	ADMON DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	ACCIONES	INDICADOR	
		<p>para favorecer a los grupos determinados.</p> <p>7. Urgencia manifiesta inexistente.</p> <p>8. Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.</p> <p>9. Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.</p> <p>10. Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero.</p> <p>11. Debilidad en los controles para la supervisión de los contratos</p>					* Evaluar la creación de un Grupo de Compras especializado.	Comité de compras y Oficina Asesora Jurídica y de Contratación.	Una propuesta entregada para evaluación.	02/01/2020	30/12/2020	Tener en cuenta que las propuestas cuenta con diferentes factores de evaluación (Jurídica, Técnica, Financiera, Experiencia, Económica y de puntaje) es necesario tener acceso a toda la propuesta por tal razón dentro del proceso de evaluación se establece un término de mínimo 2 días a fin de...	100%	
			5	SUPERVISIONES Y/O INTERVENTORIAS DEFICIENTES EN CALIDAD Y OPORTUNIDAD	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	<p>Capacitar a Supervisores de contratos designados respecto a las obligaciones y responsabilidad del 100% del proceso.</p> <p>Capacitar periódicamente a los Supervisores de acuerdo al tipo de contrato para el ejercicio de su función y frente a la responsabilidad que implica.</p> <p>*** Cualificar los equipos encargados de todos los momentos del proceso de contratación, mediante capacitación en componentes normativo, ético y de riesgos de corrupción.</p>	<p>Oficina Asesora Jurídica y de Contratación.</p> <p>Oficina Asesora Jurídica y de Contratación.</p> <p>Subgerencia de Talento humano</p>	<p>No. De supervisores designados y Capacitados / No. Contratos realizados.</p>	<p>02/01/2020</p> <p>01/01/2020</p>	<p>30/12/2020</p> <p>30/12/2020</p>	<p>Se evidencia en todos los expedientes contractuales los soportes de notificación a supervisión de los contratos en los cuales se establece objeto, valor, plazo de ejecución, contratista, además de que son los mismos los creadores de la necesidades de cada área.</p> <p>A la fecha no se han realizado capacitaciones ya que las realizadas han tenido gran eficacia en cada supervisor y a la fecha no han existido inconvenientes con la ejecución de los contratos, mas sin embargo la oficina de gestión contractual siempre ha esta presta a asesorar y realizar el apoyo necesario a quienes lo soliciten de manera informal, a fin de que se continúe con la buena prestación y seguimiento de la supervisión de los contratos.</p>	90%

 <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>													
ENTIDAD													
EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA													
MISIÓN													
Hacer especiales los momentos de nuestros Consumidores y Contribuir al bienestar social de los Colombianos. <span style="float: right;">Versión 5 / Agosto de 2020</span>													
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			CRONOGRAMA		ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE	
COMPONENTE	PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORIZACIÓN	ADMON DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	ACCIONES	INDICADOR
ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	MACROPROCESO DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES Y GESTION TIC	<p>1. Ineficiente alcance a la estrategia de racionalización de trámites de la entidad.</p> <p>2. Inexistencia de la política de racionalización de trámites.</p> <p>3. Falta de información clara para la realización del trámite y debilidad en canales de acceso a la información del trámite</p> <p>4. Falta en los controles de los canales de información.</p> <p>5. Información presentada en la página Web e intranet desactualizada e incompleta.</p> <p>6. Falta de comportamientos de integridad del servidor público que realiza el trámite.</p> <p>7. Excesiva demanda y demora en tiempos de entrega del trámite.</p>	6	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	<p>Para elaborar y poner en funcionamiento la política de racionalización de trámites se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Identificación del inventario de trámites;</li> <li>* Priorización de trámites;</li> <li>* Racionalización de trámites;</li> <li>* Interoperabilidad.</li> </ul>	Subgerencia Administrativa.	Etapas desarrolladas / Etapas planteadas en la estrategia.	01/04/2020	30/12/2020	<p>Se trabajo en la estrategia de Racionalización de Trámites de la mano con Gobierno digital, para solicitar mediante un documento electrónico al listado de trámites a cada una de las subgerencias, donde se pueda evidenciar la importancia de los trámites para poder priorizarlos. Se deben adelantar mesas de trabajo con las diferentes dependencias para socializar el documento y solicitar la información pertinente.</p>	50%
							<p>Diseñar e implementar aplicativos en línea que permitan verificar el estado del trámite, su pago y automatización de los mismos, previo levantamiento y registro de la estrategia planteada para tal fin.</p>	Subgerencia Administrativa. Oficina Asesora de Planeación	Desarrollos aplicados / Desarrollos proyectados.	02/01/2020	30/12/2020	<p>Dentro de los desarrollos proyectados se han ejecutado 2, los cuales corresponden a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La inclusión de una barra lateral para mejorar la accesibilidad y conectividad entre las herramientas institucionales con la finalidad de tener mayor integralidad entre los procesos.</li> <li>2. El préstamo de archivo para historias laborales y nóminas.</li> </ol> <p>Sin embargo, hacen falta los desarrollos correspondientes a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Radicación automática de PORSDF y facturación electrónica desde correo electrónico.</li> <li>2. Modificación de la generación de informe para</li> </ol>	40%
			7	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	<p>Dar cumplimiento a las categorías de información establecidas en la Ley 1712 de 2014 según corresponda.</p>	Oficina Asesora de Planeación. Gobierno Digital	Ítems en cumplimiento por cada categoría / Ítem requeridos por la Ley 1712 de 2014.	02/01/2020	30/12/2020	<p>*No se reportan avances de cumplimiento, lo anterior teniendo en cuenta que no se allegaron los datos requeridos por los macro procesos. Es importante resaltar que se requiere mayor participación activa por parte de los líderes de macro proceso, ya que se requiere dar alcance oportuno, eficiente y efectivo a los requerimientos escalados.</p>	51%
		1 Información inoportuna para la disponibilidad, difusión y exposición al ciudadano.					<p>Diseñar la Estrategia de rendición de cuentas, con el fin de comunicar o informar a grupos de interés tales como colaboradores, ciudadanía, gremios del sector, aliados estratégicos, entes de control, etc</p>	Oficina Asesora de Planeación.	100% estrategia elaborada y socializada.	01/02/2020	30/12/2020	<p>Para el diseño de la estrategia de rendición de cuenta, se adelantaron actividades para la caracterización de ciudadanos y grupos de interés de acuerdo con los lineamientos establecidos por Función Pública para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG. Se estableció el formato para la Caracterización Ciudadana. Se estructuró el procedimiento</p>	1. 80%

 <p style="text-align: center;"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>														
ENTIDAD				EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA										
MISIÓN				Hacer especiales los momentos de nuestros Consumidores y Contribuir al bienestar social de los Colombianos. <span style="float: right;">Versión 5 / Agosto de 2020</span>										
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			CRONOGRAMA		ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE		
COMPONENTE	PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORIZACIÓN	ADMON DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	ACCIONES	INDICADOR	
RENDICIÓN DE CUENTAS	MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y CONTROL INTERNO	2. Ineficiente manejo de los sistemas de información con los que cuenta la entidad.  3. Inexistencia de trazabilidad de la información.	8	INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN OBLIGATORIA	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Realizar las acciones descritas en la estrategia de rendición de cuentas:  1) Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en Asamblea de Cundinamarca y/o Gobernación de Cundinamarca.  2) Socialización servidores públicos de la empresa.  3) Rendición de cuentas a entes de control o agentes externos.  4) Rendición de cuentas la Junta Directiva de la E.L.C.  5) Publicación de rendición de cuentas a la ciudadanía en la página web de la E.L.C.	Oficina Asesora de Planeación.  Oficina de Control Interno.	Acciones realizadas / Acciones programadas.	01/02/2020	30/12/2020	1. - El gerente general rindió cuentas a la ciudadanía y a los Cundinamarqueses de la gestión y logros en la Empresa de Licores de Cundinamarca, organizada por la Gobernación de Cundinamarca en el último trimestre de 2020. - Durante el periodo el gerente general, asistió a la Asamblea de Cundinamarca en dos oportunidades, para rendir cuentas y dar a conocer la situación de la empresa y las acciones realizadas para afrontar la pandemia del COVID 19. - Mediante distintos medios de comunicación, redes sociales, radio, prensa y tv, la gerencia general ha dado a conocer la gestión y estrategias desarrolladas por la ELC para afrontar la pandemia del COVID 19 y ayudar a los Cundinamarqueses. 2. Se estableció como medio de comunicación de la Empresa con sus servidores públicos ELC comunica, donde por whatsapp y correo electrónico se divulga la gestión, logros y noticias de interés de la Entidad. 3. - Durante el periodo de análisis, se remitieron a la Secretaría de Hacienda de Cundinamarca los informes Por parte de la Oficina de Control Interno, se atendió la Auditoría con enfoque integral de la Contraloría de Cundinamarca, en cumplimiento del plan anual de Auditorías. Se presentó el Plan de Mejoramiento el cual fue aprobado con fecha 22 de diciembre de 2020. Se comunicó a los directivos de los 6 canales proyectados dentro del procedimiento de servicio y atención al ciudadano, actualmente se encuentran 5 en funcionamiento y uno suspendido por temas jurídicos (Chat). Frente a la atención desde el canal de la página web se mejoró, por medio del trabajo conjunto entre subgerencias, para que los usuarios tuviesen este canal adicional mejorando	1. 17/18=94%
													100%	
NO.		1. Multiplicidad de responsables en el manejo de los canales de atención al ciudadano. 2. Delegación de PQRSDF a diversas áreas de la entidad						Implementación y puesta en funcionamiento de los canales de información estipulados en el procedimiento de Servicio y Atención al ciudadano MPM0205010000.P02-2 (5 Canales de Comunicación).	Subgerencia Administrativa.  Subgerencia Comercial.	Canales implementados en la vigencia / Canales proyectados en el procedimiento de Servicio y atención al ciudadano.	01/02/2020	30/12/2020	83%	

 <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>													
ENTIDAD													
EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA													
MISIÓN													
Hacer especiales los momentos de nuestros Consumidores y Contribuir al bienestar social de los Colombianos. <span style="float: right;">Versión 5 / Agosto de 2020</span>													
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			CRONOGRAMA		ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE	
COMPONENTE	PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORIZACIÓN	ADMON DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	ACCIONES	INDICADOR
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	MACROPROCESO GESTION COMERCIAL/ SERVICIO AL CLIENTE	<p>según la competencia delegando responsabilidades.</p> <p>3. Inexistencia de protocolos de atención al ciudadano.</p> <p>4. Falta de adecuación de espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y Atención al usuario.</p> <p>5. Falta de Integración canales de atención e información para asegurar la consistencia de la información.</p> <p>6. Falta de centralización de recepción de las PQRSDF.</p> <p>7. Falta divulgación y socialización de la línea de atención al cliente y buzón de sugerencias, quejas y reclamos al interior de la empresa.</p> <p>8. Falta de seguimiento a la trazabilidad de las PQRSDF.</p>	9	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Aprobar y socializar protocolos de atención al ciudadano en la ELC para los canales de atención al ciudadano implementados.	Subgerencia Administrativa.	Protocolos aprobados y socializados / Total Protocolos Elaborados.	30/06/2020	30/12/2020	Se realizaron mesas de trabajo con las oficinas involucradas en el procedimiento de Servicio y Atención al Ciudadano MPM0205010000.P02 - 2 para definir las responsabilidades del proceso que son compartidas entre la subgerencia comercial y la subgerencia administrativa. Se realizaron protocolos de atención como respuesta ante la venta de alcohol antiséptico, como respuesta a la alta demanda generada por la pandemia Covid -19, generando respuesta a las <del>problemas solicitados por usuarios</del>	33%
	Generar mecanismos para que los informes de PQRSDF retroalimenten la gestión de las dependencias y la entidad.						Subgerencia Administrativa. Oficina de Control interno.	Mecanismo implementado y en funcionamiento.	30/06/2020	30/12/2020	La subgerencia administrativa ejecutó el desarrollo en Orfeo y las respectivas capacitaciones para poder agrupar y contabilizar las PQRSDF, para que de esta manera se pudiera generar el número de radicado para ser comunicado al peticionario, por medio de esta agrupación es posible generar los informes en cuanto a	100%	

		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO											
		EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA											
ENTIDAD		EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA											
MISIÓN		Hacer especiales los momentos de nuestros Consumidores y Contribuir al bienestar social de los Colombianos.										Versión 5 / Agosto de 2020	
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			CRONOGRAMA		ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE	
COMPONENTE	PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORIZACIÓN	ADMON DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	ACCIONES	INDICADOR