



# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC. Mayo 2021

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

(...) El asunto con la corrupción y los otros males de la nación radica en el amiguismo, el compadrazco firme aun en nuestros tiempos, en definitiva, reposan estos males en la impunidad, flagelo que mina la familia, la sociedad toda y por supuesto las instituciones.

**SIMÓN BOLÍVAR**

Lucha Contra la Corrupción

**JORGE ENRIQUE MACHUCA LÓPEZ**  
Gerente General

**Leonardo Andrés Rodríguez Suarez**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación  
Jefe Oficina Asesora de innovación y Desarrollo (E)

**Diego Alexander Oliveros Rubio**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Ricardo Romero Florido**  
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

**Sandra Milena Cubillos González**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Contratación

**Mauricio Javier Cedeño Gutiérrez**  
Subgerente Comercial

**Néstor Javier Lemus Clavijo**  
Director de Producción

**Ruth Marina Novoa Herrera**  
Subgerente Financiera

**Yolima Mora Salinas**  
Subgerente Administrativo

**Danitza Amaya Gacha**  
Subgerente de Talento Humano



**Elaborado por:**

José Luis Jiménez Rodríguez  
Profesional de Apoyo Oficina Asesora de Planeación

**Revisado por:**

Clara Paulina Triana Solano  
Diana Alessandra Blanco Bernal  
Ruby Aurora Millán Carvajal  
Profesionales de la Oficina Asesora de Planeación

**Aprobado por:**

Leonardo Andrés Rodríguez Suarez  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

*Empresa de Licores de Cundinamarca – E.L.C.  
Dirección: Autopista Medellín km 3.8 Vía Siberia  
Cota - Colombia  
Línea de atención al cliente: 01 8000 117 090  
Conmutador: (57) (1)2377777  
Fax: (57) (1)3648905*


*Cota Cundinamarca - Colombia*

Aprobado mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 17 de junio de 2021.



## TABLA DE CONTENIDO

Contenido	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	4
2. PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
2.1. Contexto Estratégico	5
2.2. Diagnósticos del avance de la estrategia de servicio al ciudadano y en la implementación de la Ley de Transparencia	8
3. MARCO NORMATIVO	10
4. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	11
4.1. General	11
4.2. Específicos	11
5. ALCANCE	11
6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
6.1. Primer Componente.	12
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	12
6.1.1. Contexto Mapa de Riesgos de Corrupción	12
6.2. Segundo Componente	13
Racionalización de Trámites	13
6.2.1. Contexto Racionalización de Trámites	13
6.3. Tercer Componente	14
Rendición de Cuentas	14
6.3.1. Contexto Rendición de Cuentas Informe de Gestión	15
6.3.2. Contexto Estrategia de Rendición de Cuentas	15
6.4. Cuarto Componente	16
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	16
6.4.1. Contexto Servicio y Atención al Ciudadano SAC	16
6.4.2. Contexto estratégico para mejorar la Atención al Ciudadano	17
6.5. Quinto Componente	17
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	17
6.5.1. Contexto estrategia para la Transparencia y Acceso a la Información	18
6.6. Sexto Componente	18
Iniciativas Adicionales	18
6.6.1. Promoción de la gestión del Código de Integridad	19
7. SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC	19
7.1. Seguimiento	19
7.2. Fechas de Seguimientos y Tiempo de Publicación	19
7.3. Consolidación y Publicación	19
8. ANEXOS	20







## 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Licores de Cundinamarca E.L.C., en su Plan Estratégico “ELC liderando el mercado colombiano de bebidas con sostenibilidad, productividad y compromiso social para el desarrollo del departamento 2020-2023”, establece el direccionamiento de la gestión bajo la nueva realidad para afrontar uno de los momentos más difíciles para la Empresa, por los efectos de la pandemia del COVID-19 y las medidas implementadas por el gobierno nacional para su contención y control.

Esta nueva realidad la llevó a convertir las dificultades en nuevas oportunidades de negocio, a reinventarse para estructurar el plan estratégico, con el cual se busca crecer en ventas de licores y alcoholes, diversificar el portafolio de productos, aprovechar la capacidad instalada con la planta más moderna de Latinoamérica y satisfacer el gusto y preferencia de sus clientes, ofreciendo productos de óptima calidad con el fin de generar los recursos para el financiamiento preferente de **la Salud, la Educación y el Deporte de los Cundinamarqueses y de los Colombianos** en los departamentos donde se comercializan sus productos y a los que se quiere llegar.


Ahora bien, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como con la Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016, se ha promovido al interior de la Empresa, los principios y acciones plasmados en las mencionadas normas para garantizar a los ciudadanos una gestión transparente, generando una transformación en las prácticas empresariales incluyendo la transparencia, la ética, la eficiencia y la eficacia.

La Empresa cuenta con mecanismos de participación, democratización y de seguimiento y control, con el fin de involucrar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en la planeación, ejecución, control y evaluación de su gestión, como son: Rendición de Cuentas, Informes y Encuestas de Satisfacción y Participación, que se socializan a través de su Página Web, de redes sociales, de otros medios en sus instalaciones como la Ventanilla Única con sala de espera, Teléfono y Buzón de Sugerencias.

Consecuente con lo anterior, se actualiza anualmente y se publica el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano E.L.C., elaborado bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, mediante el Decreto 1499 de 2017, respondiendo a las políticas que contempla las siete (7) Dimensiones de dicho modelo, el cual servirá como insumo orientador del comportamiento de sus servidores públicos.

## 2. PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Como actividades preliminares a la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano E.L.C., se toma como base las diferentes actividades adelantadas por cada una de



las Oficinas y Subgerencias, donde conjugaron todos los elementos para la dirección y manejo de la Empresa de Licores de Cundinamarca en el cuatrienio, teniendo como marco de referencia para su gestión el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, para alcanzar los resultados esperados.

## 2.1. Contexto Estratégico

**Misión:** Satisfacer las necesidades de los clientes para hacer momentos felices a través de la producción de bebidas alcohólicas, generando la mayor cantidad de recursos para el beneficio social para los cundinamarqueses.

**Visión:** En el 2023 la Empresa de Licores de Cundinamarca será la #1 en el mercado nacional e internacional en el sector de licores de origen colombiano con una operación sostenible, y garantizando la mayor cantidad de recursos para la inversión social.

**Principios y Valores:** La Empresa de Licores de Cundinamarca cumple los principios constitucionales y los establecidos en el Plan de Desarrollo Departamental “Cundinamarca, ¡Región que progresa!”.

De acuerdo con el art 209 de la Constitución Política de Colombia, la ELC fundamenta su Plan Estratégico en los principios de:

- Igualdad, Moralidad, Eficacia, Economía, Celeridad, Imparcialidad y Publicidad.

Igualmente, conforme al Plan de Desarrollo Departamental “Cundinamarca, ¡Región que progresa!”, se constituyen en principios rectores de la formulación, ejecución y seguimiento del Plan Estratégico de la ELC, los siguientes:

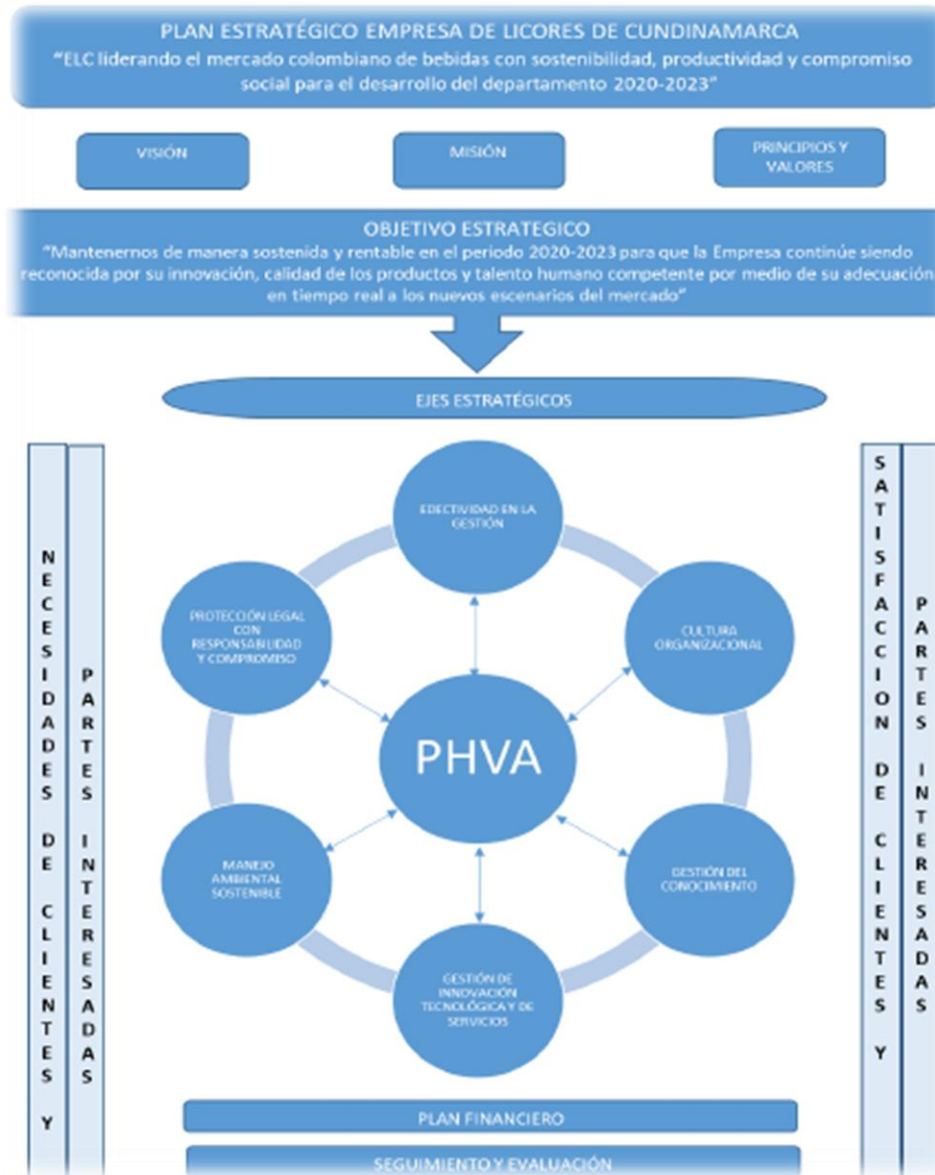
- Cundinamarca empoderada.
- Construir sobre lo construido
- Cercanías
- Generación de capacidades
- Gobierno de excelencia

Conforme al Código de Buen Gobierno y Código de Integridad de la ELC, también se incorporan como valores orientadores de las actuaciones de los servidores públicos, para la ejecución del Plan Estratégico y la consecución de los resultados, los siguientes:

- Felicidad, Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia y Sentido de Pertenencia.

El cumplimiento de los principios y valores construidos colectivamente en el Código de Buen Gobierno y el Código de Integridad de la ELC, junto con los establecidos en la Constitución Nacional y el Plan de Desarrollo de Cundinamarca, se constituyen en referentes y rectores de cada una de las actuaciones de los servidores públicos de la Empresa de Licores de Cundinamarca.

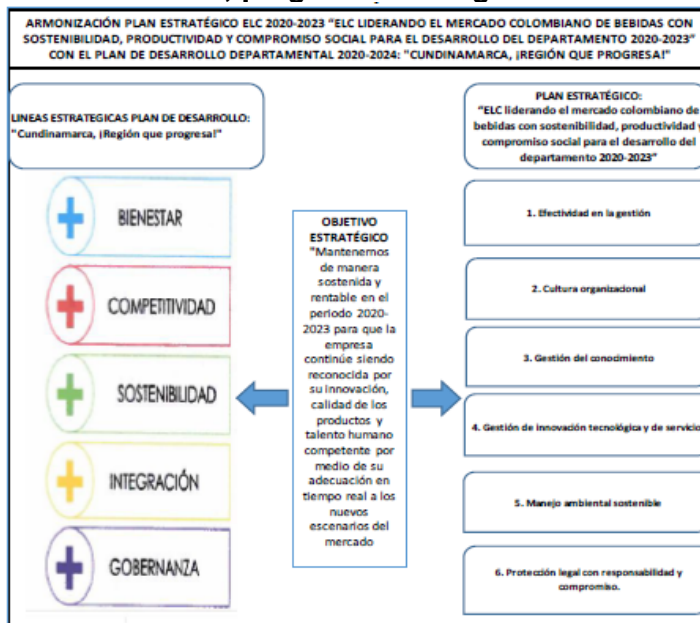
## Estructura del Plan Estratégico



Fuente: Plan Estratégico ELC 2020-2023.



## Armonización Plan Estratégico ELC 2020-2023 con el Plan Departamental “Cundinamarca, ¡Región Que Progresa 2020-2023”



Fuente: Plan de desarrollo Departamental “Cundinamarca, ¡Región que progresa!”

### Ejes Estratégicos

- Eje Estratégico No. 1: Efectividad en la Gestión.
- Eje Estratégico No. 2: Cultura Organizacional.
- Eje Estratégico No. 3: Gestión del Conocimiento.
- Eje Estratégico No. 4: Gestión de Innovación Tecnológica y de Servicios.
- Eje Estratégico No. 5: Manejo Ambiental Sostenible.
- Eje Estratégico No. 6: Protección Legal con Responsabilidad y Compromiso.

### Gerencia, Oficinas, Subgerencias y Direcciones Responsables

- Gerencia General
- Oficina de Control Interno
- Oficina de Control Disciplinario Interno
- Oficina Asesora de Planeación
- Oficina Asesora de Jurídica y Contratación
- Oficina Asesora de innovación y Desarrollo
- Subgerencia Comercial
  - Dirección de Mercadeo
  - Dirección de Ventas
- Subgerencia Técnica
- Subgerencia Financiera

- Subgerencia Administrativa
- Subgerencia de Talento Humano.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Departamental N° 588 del 24 de diciembre de 2020.

#### Proyección de Presupuesto

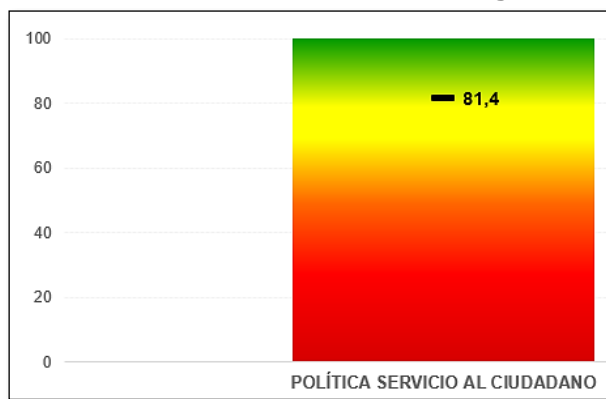
Con el Plan Estratégico 2020-2023 se busca la sostenibilidad y mantenimiento de la ELC en el mercado de licores para dar cumplimiento a su misión institucional. Dada la situación financiera actual de la Empresa de Licores de Cundinamarca, en la proyección de los recursos presupuestales asignados a los programas que conforman el Plan Estratégico, se buscó el máximo de austeridad, optimizando los recursos disponibles para alcanzar los resultados esperados.

### 2.2. Diagnósticos del avance de la estrategia de servicio al ciudadano y en la implementación de la Ley de Transparencia

Desde la Subgerencia Administrativa y la Oficina Asesora de Planeación, se viene implementando las herramientas de “Autodiagnósticos” proporcionadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, con el fin de tener información detallada, oportuna, en tiempo real y sobre todo a conciencia, sobre el estado de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Los Autodiagnósticos, proporcionan una ponderación a conciencia de cada política y dimensión, y establece el porcentaje de avance en los planes acción resultantes de los autodiagnósticos del MIPG.

A través de esta metodología, fue posible definir un avance de la Política de Gestión Servicio al Ciudadano y la Política de Gestión Transparencia y Acceso a la Información en la ELC a diciembre 31 de 2020, estableciendo un promedio general de ejecución consciente del 81,4% y del 66.2% respectivamente.

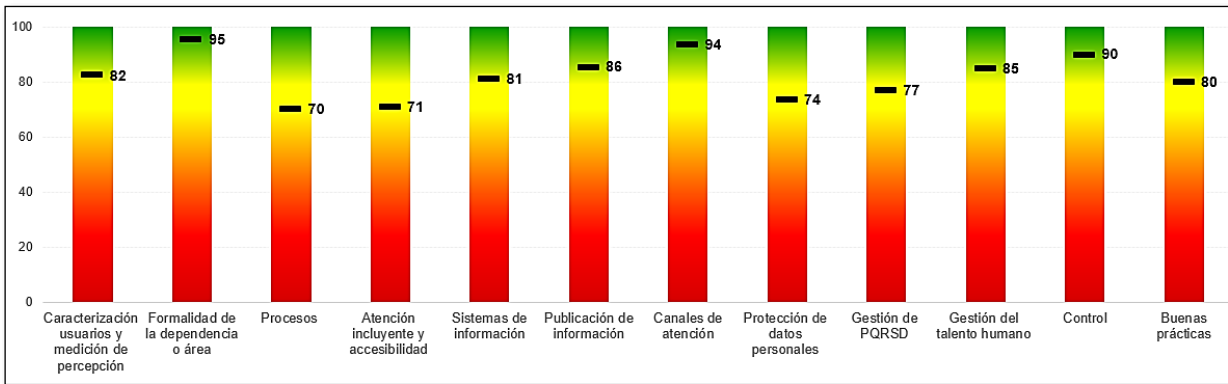
#### Ponderación General de la Política, vigencia 2020.



Fuente: Autodiagnóstico Política de Gestión Servicio al Ciudadano en la E.L.C.

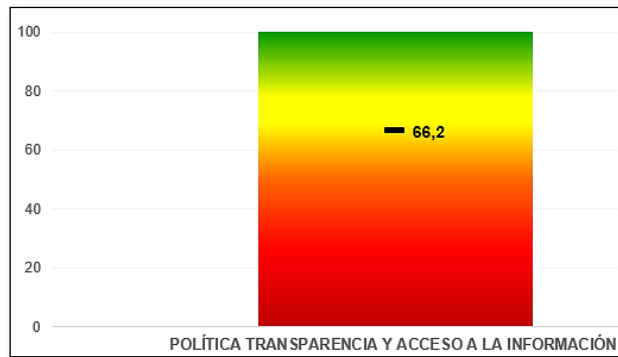


### Ponderación por Componentes de la Política, vigencia 2020.



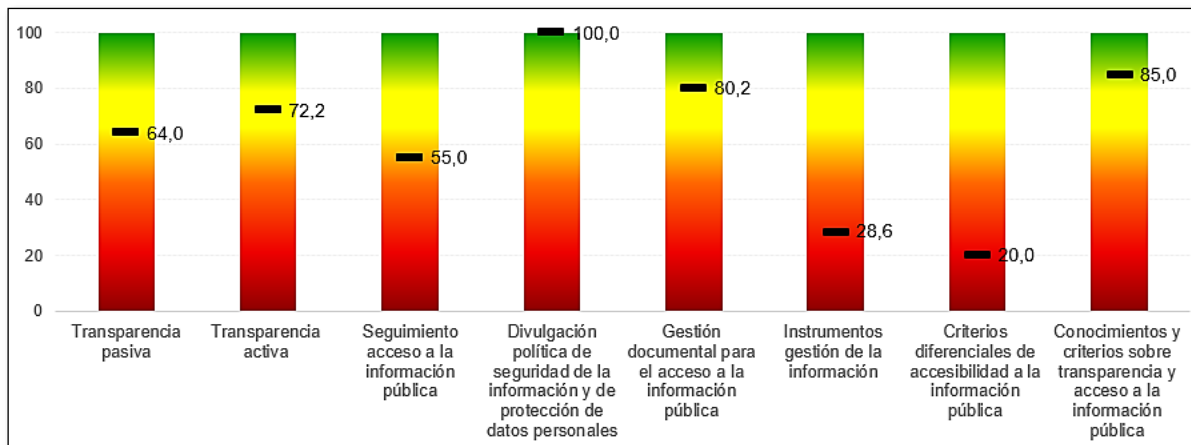
Fuente: Autodiagnóstico Política de Gestión Servicio al Ciudadano en la E.L.C.

### Ponderación General de la Política, vigencia 2020.



Fuente: Autodiagnóstico Política de Gestión Transparencia y Acceso a la Información en la E.L.C.

### Ponderación por Componentes de la Política, vigencia 2020.



Fuente: Autodiagnóstico Política de Gestión Transparencia y Acceso a la Información en la E.L.C.

### 3. MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, hoy Secretaría de Transparencia.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República.	Art 2.1.4.1 y siguientes.	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Decreto 1081 de 2015.	Arts.2.2.22.1 y siguientes.	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites.	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública.	Título 24.	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites.	Todo.	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites.	Todo.	Ley 962 de 2005 Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Rendición de Cuentas.	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.	Arts. 48 y Siguietes.	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información.	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Art. 9.	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.	Art. 76.	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE.	Art .15.	Funciones de la Secretaria de Transparencia:  14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de Petición.	Art. 1°.	Regulación del derecho de petición.

Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2.



## 4. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

### 4.1. General

Formular una estrategia sólida y eficaz de lucha contra la corrupción, en aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno, con el compromiso de los servidores públicos, la ciudadanía, usuarios y grupos de interés, para prevenir y controlar posibles actos de corrupción que se presenten en la Empresa de Licores de Cundinamarca E.L.C., acogiendo e implementando las metodologías propuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

### 4.2. Específicos

- Aportar a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los Riesgos de Corrupción al ejercicio de las actividades de la E.L.C.
- Fortalecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública en el marco de la Integridad, Responsabilidad Social y Empresarial, Innovación Responsable y Buen Gobierno.
- Fortalecer la comunicación, la transparencia y el desempeño sobre la gestión de la E.L.C. hacia los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Mejorar los procedimientos, mecanismos y la optimización de los recursos, asignados por la E.L.C., orientados a la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, atendiendo a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés.

## 5. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC de la E.L.C., es un instrumento de tipo preventivo que refleja el compromiso de la Alta Dirección en la lucha permanente contra la corrupción, que aplica a todos los servidores públicos, personal en misión, practicantes y contratistas de la Empresa.

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



## 6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 6.1. Primer Componente.

#### Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

##### 6.1.1. Contexto Mapa de Riesgos de Corrupción

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Mapa de Riesgos de Corrupción.	1.	Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones. <i>(Su actualización es constante cuando los líderes de los procesos lo estimen conveniente)</i>	Mapa de Riesgos de Corrupción.	Subgerente y Jefes de Oficinas	Elaboración anual: Diciembre  Seguimientos y reporte Cuatrimestral 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.
	2.	Consolidación del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y servir de facilitador en todo el proceso de elaboración del mismo.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y publicado en Página Web Institucional.	Oficina Asesora de Planeación.	Publicación Enero
	3.	Socialización y sensibilización del Mapa de Riesgos de Corrupción a todas las Oficinas y Subgerencias de la Empresa.	Socialización y asistencias.	Oficina Asesora de Planeación.	Marzo
	4.	Verificar y evaluar la elaboración, visualización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Informes de Seguimiento y control	Oficina de Control Interno.	Cortes: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.  Publicación: Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de los meses de: enero, mayo y septiembre.

El Mapa de Riesgos de Corrupción es la herramienta diseñada anualmente, para identificar los posibles riesgos de corrupción susceptibles de materialización en los diferentes procesos de la Empresa y de acuerdo al formato diseñado por la E.L.C. (con base en la Guía para definir las estrategias anticorrupción) que constan de (ver anexos):

- Identificación del riesgo: Componente, Proceso/objetivo, Causas, Riesgo y consecuencias.
- Análisis del Riesgo: Probabilidad, Impacto y Zona de Riesgo.
- Valoración del Riesgo: Controles, Acciones, Responsable e Indicador.
- Cronograma: Ficha de Inicio y Fecha Finalización.
- Actividades de Seguimiento (Reporte): Acciones e Indicador.
- Seguimiento Control Interno: Fechas.



## 6.2. Segundo Componente Racionalización de Trámites

### 6.2.1. Contexto Racionalización de Trámites

La Empresa de Licores de Cundinamarca en la actualidad no tiene identificados Trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPA, dentro de sus procesos para la racionalización de trámites, no lleva a cabo ningún tipo de trámite externo con la ciudadanía, entendiéndose por:

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

#### Atributos del Trámite

- Solicitado por los ciudadanos, para ejercer un derecho, cumplir una obligación o realizar una actividad frente a organismos y entidades del Estado.
- Relación con procesos y funciones misionales.
- Producto (tangibles o intangibles) que obtiene el usuario.
- Para que el trámite sea exigible (oponible) al ciudadano, debe estar publicado en el SUIT.
- La tarifa del trámite debe contar con soporte legal.
- Creados o autorizados por la ley o por un decreto.

**Otro Procedimiento Administrativo – OPA:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

#### Atributos del OPA

- El procedimiento que deben adelantar los ciudadanos para acceder a ellos puede estar reglamentado mediante acto administrativo.
- Las consultas de información no son OPA.
- Está asociado a un proceso misional de la entidad.
- Hace parte de programas o estrategias potestativas de la entidad que generan un valor agregado a su oferta pública; razón por la cual, puede crearlo, adoptarlo o finalizarlo en cualquier momento y no está expresamente establecido en la ley.
- El OPA no tiene costo o una tarifa asociada dado que no existe una ley que lo cree o una norma que faculte a la entidad para implementarlo (si tiene costo y sustento legal es un trámite y si no tiene sustento legal es un cobro ilegal).

Los anteriores conceptos son obtenidos de la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en el micro sitio de SUIT “Protocolo Autorización de Trámites”, enlace:



<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/40>

La Empresa de Licores de Cundinamarca anualmente está en pro de la racionalización de trámites, con la revisión de actividades que conlleven a la definición o no de trámites y/u otros procedimientos administrativos, bajo los lineamientos de la Política de Racionalización de Trámites proporcionada por el DAFP.

Como plan estratégico para mejorar la atención al ciudadano se plantea una estrategia global de racionalización anti trámites:

**Objetivo:** Fortalecer la atención al ciudadano a la hora de solicitar información sobre trámites o alguna Oficina y Subgerencia de la ELC.

**Acciones:** a) Revisar procesos, identificando posibles trámites y procedimientos comúnmente realizados por cada Oficina y Subgerencia de la ELC (líderes de procesos). b) Realizar un listado o inventario de trámites y procesos administrativos identificados (líderes de procesos). c) Capacitar al personal de la ELC en racionalización de trámites (Subgerencia de Talento Humano).

### 6.3. Tercer Componente Rendición de Cuentas

La Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, cita lo siguiente:


*“De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “...un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.*

*Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas<sup>19</sup>, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.*

*Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores, del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la entidad.*

*En este sentido se ha planteado que “[...] la rendición de cuentas... Establece una relación de diálogo*





*entre los actores que exigen y los que rinden cuentas. Los hace hablar a ambos, involucrándolos en un debate público” (Schedler 2004, 14).”*

Es importante mencionar que la audiencia pública es sólo uno de los tantos momentos institucionales por los cuales la administración pública rinde cuentas, y que el carácter presencial de la misma es sólo uno de los medios o canales.

### **6.3.1. Contexto Rendición de Cuentas Informe de Gestión**

El informe de rendición de cuentas se compone de:

- Aporte a la Capacidad Organizacional de la Entidad.
- Estructura Administrativa de la Entidad o Dependencia.
- Aporte al Cumplimiento de la Misión y Visión de su Entidad.
- Informe de Gestión de Bienes.
- Informe de Gestión Documental.
- Informe Atención al Usuario.
- Informe de Gestión de la Calidad.
- Informe de Gestión de la Comunicación.
- Informe de Gestión de la Contratación.
- Informe el Aporte de la Entidad a la Transparencia.
- Informe de Gestión Financiera.
- Informe de Gestión de la Información.
- Aporte al Cumplimiento del Plan Estratégico 2016 -2019.
- Informe de Gestión a nivel de Ejes y/u Objetivos Estratégicos.
- Avance Plan y Ejes Estratégicos a 30 de junio de 2019.
- Informe Contribución al Plan de Desarrollo “Unidos Podemos Más”.
- Aporte a las Metas de Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).
- Proyectos Estratégicos.
- Planes de Mejoramiento.

### **6.3.2. Contexto Estrategia de Rendición de Cuentas**

Los Informes de Gestión de la ELC y demás actividades de rendición de cuentas están enmarcadas bajo el concepto de democracia participativa, contemplando la oportunidad de controlar el ejercicio del poder por los ciudadanos, tal como lo fundamenta la Constitución Política de Colombia. Enmarcada también, en los lineamientos de la Ley 1757 de 2015, relativa a las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática; con el objetivo de atender los requerimientos establecidos por el gobierno nacional y departamental, para hacer de la rendición de cuentas de gestión, un ejercicio permanente de cara a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

El Procedimiento Rendición de Cuentas MPE0101000000.P05 de la ELC especifica entre otras cosas en su Objetivo, el establecer las estrategias para informar, explicar y dar a conocer a las partes interesadas, los resultados de la gestión institucional, mediante los distintos canales de

comunicación que permitan su participación, retroalimentación y control, con el fin de fortalecer la transparencia del sector público, el acceso a la información y diseñar mecanismos de mejora de la planeación institucional con base en las evaluaciones y propuestas de los grupos de interés.

<b>Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana</b>					
<b>SUBCOMPONENTE / PROCESOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PERIODO PROGRAMADO</b>
Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.	Consolidación de los informes de Gestión.	Informe consolidado.	Gerencia. Líderes de procesos.	Cuatrimestral.
	2.	Publicación y ejecución de la rendición de cuentas de manera conjunta con la Gobernación de Cundinamarca.	Rendición de cuentas a la ciudadanía. Medios virtuales.	Gerencia. Comunicaciones. Oficina Asesora de Planeación.	Anual.
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	1.	Publicación de la gestión de la entidad, a través de las redes sociales disponibles en la ELC.	Página Web. Redes Sociales Oficiales.	Oficina Asesora de Planeación.	Cuatrimestral.
Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas.	1.	Realizar seguimiento oportuno a las PQRSDF, de acuerdo a la normatividad vigente.	Informes de Seguimiento.	Oficina de Control Interno.	Trimestral.
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	1.	Evaluación y Control en el cumplimiento de los procesos.	Informes de Auditorías.	Oficina de Control Interno.	Anual.
	2.	Seguimiento a Planes de Acción o de Mejoramientos interno y externos.	Informes de Seguimiento.	Oficina de Control Interno.	Trimestral.
	3.	Revisión por la Alta Dirección.	Acta de Comité de Gerencia.	Gerencia. Líderes de procesos.	Anual.

#### **6.4. Cuarto Componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**

##### **6.4.1. Contexto Servicio y Atención al Ciudadano SAC**

La Empresa de Licores de Cundinamarca E.L.C., busca garantizar al ciudadano, usuarios y grupos de interés a través de los diferentes canales que tiene para dar respuesta satisfactoria a los requerimientos de los mismos, ofreciendo información completa, clara, oportuna y de calidad, mediante acciones como:

- Denuncia.
- Petición o derechos de petición.
- Derecho de petición en interés general.
- Derecho de petición en interés particular.
- Solicitud de acceso a la información.
- Solicitud de copias.
- Consulta.
- Petición entre autoridades.
- Solicitud de informes por los ciudadanos y grupos de interés.
- Queja.
- Reclamo.
- Sugerencia.
- Felicitación.



Se cuenta con los siguientes canales de comunicación:

- Atención telefónica: Línea gratuita 018000117090 y PBX 2377777 opción 0.
- Correo institucional: [atencionalclienteelc@elc.com.co](mailto:atencionalclienteelc@elc.com.co)
- Página WEB: [www.licoreracondinamarca.com.co](http://www.licoreracondinamarca.com.co)
- Buzón de Sugerencias: Ubicado en la recepción de la Empresa de Licores de Cundinamarca, Autopista Medellín Km. 3.8 Vía Cota - Siberia
- Ventanilla Única: Ubicada en Autopista Medellín Km. 3.8 Vía Cota – Siberia, jornada Continua de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.
- Chat.: [www.licoreracondinamarca.com.co/contacto](http://www.licoreracondinamarca.com.co/contacto)

Puntos de Control

- Informe generado por la Subgerencia Administrativa.
- Encuesta de satisfacción diligenciada por el ciudadano.
- Medición del Indicador de Eficiencia y Calidad.
- Seguimiento por la Oficina Asesoría de Jurídica y Contratación.

Lo anterior, tomado del Procedimiento de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, MPM0205010000.P02-2.

#### **6.4.2. Contexto estratégico para mejorar la Atención al Ciudadano**

**Objetivo:** Desarrollar acciones para el mejoramiento de la accesibilidad, calidad y oportunidad en el servicio al ciudadano, a partir del fortalecimiento de canales de atención, del talento humano y herramientas de apoyo a la gestión.

**Acciones:**


- a) Caracterización usuarios y medición de percepción
- b) Formalidad de la dependencia o área
- c) Atención incluyente y accesibilidad
- d) Sistemas de información
- e) Publicación de información
- f) Canales de atención
- g) Protección de datos personales
- h) Gestión de PQRSDf
- i) Gestión del talento humano
- j) Control
- k) Buenas prácticas.

#### **6.5. Quinto Componente**

##### **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**

La Empresa de Licores de Cundinamarca E.L.C., consiente de la importancia de compartir información pública, trabaja constantemente, en la publicación de datos e información, desde la actualización visual de la sección “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, buscando





facilitar el acceso por parte de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés y fortalecer los procesos de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

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

### 6.5.1. Contexto estrategia para la Transparencia y Acceso a la Información

Para dar cumplimiento a la estrategia, se plantearon las siguientes actividades:

**Objetivo:** Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, mediante la publicación de este instrumento para que la ciudadanía, usuarios y grupos de interés se involucren y participen de las gestiones que se realizan en la ELC y el cumplimiento de metas en el marco de la visión y misión institucional.

**Acciones:** Para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública la ELC a través de esta política, divulgará activamente su información pública, sin que medie solicitud alguna (transparencia activa), a través de dos formas:

- a. Publicando y divulgando la información mínima obligatoria respecto a la estructura, servicios, procedimientos, funcionamiento e información contractual.
- b. Dejando a disposición de las personas interesadas la información en los espacios físicos de la Empresa y en los sitios web institucionales para que la ciudadanía, usuarios y grupos de interés puedan obtenerla de manera directa o mediante impresiones.


### 6.6. Sexto Componente Iniciativas Adicionales

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

**Objetivo:** Con el Código de Integridad del Servidor Público de la ELC, se muestra la importancia del cumplimiento de cada uno de los valores humanos y también la trazabilidad e importancia del sentido de pertenencia (el valor que nos identificara como servidores públicos de La Empresa de Licores de Cundinamarca), para así darle valor a nuestra misión, visión y objetivos.

**Acciones:** Condiciones institucionales idóneas para la implementación y gestión del Código de Integridad:

- Realizar el diagnóstico del estado actual de la entidad en temas de integridad.
- Plan de mejora en la implementación del Código de Integridad. Generar espacios de



retroalimentación que permitan recolectar ideas que ayuden a mejorar la implementación del Código de Integridad.

- Plan de mejora en la implementación del Código de Integridad. Fomentar los mecanismos de sensibilización, inducción, reinducción y afianzamiento de los contenidos del Código de Integridad.

#### **6.6.1. Promoción de la gestión del Código de Integridad**

- Ejecutar el Plan de gestión del Código de integridad.
- Evaluación de Resultados de la implementación del Código de Integridad.

### **7. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC**

#### **7.1. Seguimiento**

El seguimiento y control de las acciones contempladas en la herramienta Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC, le corresponde a la Oficina de Control Interno y se realiza a las actividades propuestas en la Mapa de Riesgos de Corrupción.

#### **7.2. Fechas de Seguimientos y Tiempo de Publicación**

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

#### **7.3. Consolidación y Publicación**

La consolidación y publicación del PAAC de la E.L.C., estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, de acuerdo con la información emitida por las Oficinas, Subgerencias y Direcciones, así como los lineamientos que para este fin establezca la Alta Dirección.

En el Mapa de Riesgos de Corrupción de la ELC, (ver anexo formato) se describen las actividades a realizar para controlar los riesgos de corrupción.

Los responsables de las diferentes áreas o líderes de los procesos elaboraran el Mapa de Riesgos de Corrupción, formulando las medidas para controlarlos, minimizarlos y/o evitarlos y aplicarán los principios de Autocontrol, Autogestión y Autorregulación con los cuales realizaran el seguimiento a la efectividad de dichas acciones.

La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento y control de la efectividad de dichas acciones, registrando el avance en la última columna. Los resultados deberán informarse a los líderes de los procesos para el mejoramiento continuo y efectividad de los controles y publicarse en la página web en las fechas establecidas.

## 8. ANEXOS

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA E.L.C.

		EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA										Código: MPC010100000.F11 -5				
		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021										Versión: 5	Fecha de emisión: 23/01/2021	Página: 1 de 1		
ENTIDAD		MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN														
MISIÓN		Satisfacer las necesidades de los clientes para hacer momentos felices a través de la producción de bebidas alcohólicas, generando un beneficio social para los cundinamarqueses.														
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO				CRONOGRAMA		ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Reporte:		SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	
COMPONENTE	PROCESO/OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	CONTROLES	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	ACCIONES	INDICADOR	Fecha
1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.																
2 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.																
3 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.																
4 RENDICIÓN DE CUENTAS.																
5 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.																

