

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0
Página 1 de 16	

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Auditoría, con fundamento en lo señalado en el Estatuto y Código de Ética de la Auditoría Interna, adoptado mediante Resolución N° 082 de 2016, llevó a cabo, el Seguimiento N°2 al **Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano** de Plaza Mayor.

La actividad de Auditoría de Plaza Mayor Medellín S.A., es independiente, objetiva, de aseguramiento y consulta; concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad.

Así mismo, ayuda a cumplir los objetivos estratégicos, mejorando y protegiendo el valor de la entidad, mediante asesoría y análisis basados en riesgos, controles y gobierno; contribuyendo a mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos.

A partir de este seguimiento, y en concordancia con lo anteriormente expuesto, se identificaron conclusiones y se generaron recomendaciones que tienen como propósito, evaluar el riesgo y contribuir a la mejora de las operaciones asociadas al **Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano** del presente año.

Agradecemos la colaboración brindada por las personas de la Dirección de Planeación, Secretaría General, Dirección de Mercadeo y Comunicaciones y Contabilidad que apoyaron nuestra labor, cualquier aclaración adicional con gusto será atendida.

Dirección de Auditoría

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0

Página 2 de 16

1. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del informe: Seguimiento 2 de 3 Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano – corte 31 de agosto de 2020

Número: S062020

Objetivo General:

Evaluar el cumplimiento de las actividades propuestas dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Plaza Mayor, considerando lo establecido en la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.

En virtud de:

Decreto reglamentario 124 de enero 26 de 2016 Artículo 2.1.4.6 Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo, corresponde a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, adelantar la verificación de la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así mismo, efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan.

Alcance:

Cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano desde su publicación realizada el 31 de enero y sus modificaciones correspondientes con corte al corte 31 de agosto de 2020.

Riesgos de cumplimiento:

- Inoportunidad y omisión en la rendición de cuentas a entes de control y demás informes a entes externos.
- Incumplimiento de las políticas de transparencia y acceso a la información pública.
- Incumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad.

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0
Página 3 de 16	

Fundamentos:

- **Externos:**
 - Artículo 73- Ley 1474 de 2011- “Estatuto Anticorrupción”
 - Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y acceso a la información pública”
 - Decreto 124 de 2016- El cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
 - Guía para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 – 2015.

Metodología de Evaluación

Para evaluar el seguimiento al Plan Anticorrupción con corte al **31 de agosto de 2020**, se determinó, que el porcentaje de cumplimiento es asignado de acuerdo con las fechas establecidas para la ejecución de las actividades durante el año.

Limitaciones y/o observaciones

De acuerdo a la situación actual que está se está presentando en el mundo por el COVID-19 y las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y Local, el segundo seguimiento del Plan Anticorrupción se realizó de manera virtual.

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO**

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0
Página 4 de 16	

Resumen y Conclusiones

Componente	Conclusión	Porcentaje de Cumplimiento	Recomendación
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción	La Dirección de Planeación y Desarrollo Organizacional se encuentra desarrollando la metodología de Gestión por procesos y a su vez la actualización de las matrices de riesgos; sin embargo, a la fecha de revisión los avances en la actualización y por ende en la evaluación de las matrices de riesgos y controles, es del 9%.	40%	<p>1. Se recomienda priorizar y continuar con la actualización del Sistema de Administración de Riesgos de la entidad, con el fin de validar la eficiencia de los controles y así poder crear estrategias para prevenir la materialización de los mismos.</p> <p>2. Una vez finalizado la actualización del Sistema de Administración de riesgos, es necesario socializarlo con el Comité de Gerencia y Comité de Auditoría, Finanzas y Riesgos.</p>
Componente 2: Racionalización de Trámites	Durante el primer semestre, se realizó la propuesta del proyecto “Intervención en los permisos de Gobierno”, buscando eficiencia, mediante la participación y acompañamiento al cliente en el proceso de gestión de su permiso de Gobierno para garantizar la realización del evento en la entidad	25%	Sin comentarios adicionales.
Componente 3: Rendición de cuentas	Se evidencio el compromiso de los líderes de los procesos para realizar la rendición a los diferentes entes de control externo como: Contaduría General de la Nación, Contraloría General del Medellín, DIAN y UIAF durante el periodo.	95%	Sin comentarios adicionales

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO**

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0
Página 5 de 16	

<p>Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</p>	<p>La entidad desarrollo diferentes actividades para fortalecer la atención al ciudadano, como: el seguimiento periódico de PQRSF recibidas, reactivación del comité de ética, funcionamiento y manejo de la línea ética y capacitación de algunos colaboradores en técnicas de negociación, experiencias desde el servicio, técnicas creativas y mercadeo digital.</p>	<p align="center">85%</p>	<p>Se recomienda para el informe de Riesgos presentado a la Junta Directiva, se realice previamente el envío de un documento que detalle el estado actual del Sistema de Gestión de Riesgos en la entidad, es decir que no solo sea de SARLAFT, sino que también incluya el trabajo que se está realizando con la Gestión por procesos que a su vez con lleva a la actualización de las matrices de riesgos.</p>
<p>Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</p>	<p>La entidad está cumpliendo con la información mínima obligada a publicar de acuerdo con la Ley 1712 de 2014; sin embargo, existe información publicada sujeta a su actualización</p>	<p align="center">80%</p>	<p>Se recomienda continuar con el seguimiento mensual de Ley de Transparencia de la información publicada en la página de la entidad Web de la entidad, con el fin de cumplir con las especificaciones que dicta la Ley 1712 de 2014.</p>
<p>Componente 6: Iniciativas Adicionales</p>	<p>Es importante destacar la reactivación del Comité de Ética y las buenas prácticas que han realizado con respecto a las actualizaciones del Código de Conducta y al manejo de la línea ética, encaminadas a fortalecer la cultura organizacional.</p>	<p align="center">63%</p>	<p>Se recomienda priorizar la documentación del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, adoptar las medidas y luego realizar las pruebas para evaluar la efectividad de su implementación.</p>

1. SEGUIMIENTO

Procedimiento:

- Realizar reunión virtual de apertura con la Analista de Riesgos.

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0
Página 6 de 16	

- Realizar requerimientos de información a cada uno de los responsables, solicitando evidencias soportes, o avances de las actividades con las que se comprometió a cumplir.
- Verificar la información recibida y la contenida en Página Web, asignando el porcentaje de cumplimiento en el formato establecido para el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y realizar las observaciones respectivas.

2.1 Desarrollo del Procedimiento

COMPONENTE 1 - GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Comentarios Auditoria y Riesgos-Fecha de revisión: 31 de agosto de 2020	% Cumplimiento
1	Seguimiento a los riesgos de cada proceso, generando alertas en caso de materialización de un riesgo y evaluación de causas de dicha Materialización.	Informe de seguimiento a matrices de riesgos y controles. (formulación de nuevos controles, en caso de ser necesario)	Líderes de los procesos y Analista de riesgos	Seguimiento trimestral	De las 11 matrices objeto de actualización a la fecha se ha realizado 1 (Riesgos de Direccionamiento Estratégico), para un cumplimiento del 9%. No se evidencian informes de seguimiento a matrices de riesgos.	9%

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO**

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0
Página 7 de 16	

2.	Monitorear la matriz de riesgos de corrupción y LAFT y verificar la efectividad del control.	Informe de Monitoreo	Analista de Riesgos	Trimestral	<p>A la fecha de revisión, la matriz de riesgos de corrupción y LAFT de la entidad está pendiente de revisión y actualización.</p> <p>No se evidencia que desde la Dirección de Planeación se realice el monitoreo periódico de la efectividad de los controles definidos para corrupción y LAFT, excepto los asociados a SARLAFT mediante la consulta en la herramienta Stradata.</p>	10%
3.	Realizar pruebas a los controles estipulados en la matriz de riesgos de corrupción y de LAFT para evaluar su efectividad.	Informe de evaluación	Analista de Auditoría y Analista de riesgos	Trimestral	Desde la Dirección de Auditoría Interna se han desarrollado actividades complementarias para el cumplimiento de la acción, como: auditorías a los procesos contractuales, estados financieros, informes de ley, seguimiento a planes de mejoramiento.	50%
4.	Divulgar y comunicar a los colaboradores el plan anticorrupción 2020.	Socialización del Plan Anticorrupción.	Analista de riesgos	Todo el año	Recomendamos realizar la sensibilización de manera periódica desde el inicio hasta finalizar el año, generando así una estrategia de recordación en todos los colaboradores de la entidad.	70%

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO**

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0
Página 8 de 16	

5.	<p>Documentación de buenas prácticas al interior del proceso de talento humano. como herramienta que ayuda a mitigar la materialización del riesgo.</p> <p>La información sería consolidada desde el Sistema de Gestión de la Calidad, con el apoyo de Talento humano y compartida con los líderes de procesos.</p>	Documento de buenas practicas	Dirección de Planeación, Coordinación de Talento Humano y Líderes de los procesos	Junio - Diciembre	A la fecha del seguimiento no se evidencian avances en el cumplimiento de la acción.	0%
6.	Consolidar componentes del Manual de Buen Gobierno Corporativo.	Informe de seguimiento	Secretario General	Diciembre	Se evidenciaron las actas de las sesiones que se han realizado con la empresa "Sala de Juntas" y los miembros de Junta Directiva, para la elaboración del código de Buen Gobierno. Se estima que para diciembre el documento ya se encuentre aprobado por parte de la Junta Directiva.	100%

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0
Página 9 de 16	

COMPONENTE 2 - RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Comentarios Auditoria y Riesgos-Fecha de revisión: 31 de agosto de 2020	% Cumplimiento
1.	Disminuir en días y en costos los trámites y permisos para la relación de eventos en la ciudad de Medellín.	Disminución en Días y costos	Dirección de Planeación	Diciembre	Se evidenciaron avances en la formulación del proyecto de "Intervención en los permisos de Gobierno".	25%

COMPONENTE 3 - RENDICIÓN DE CUENTAS

Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Comentarios Auditoria y Riesgos-Fecha de revisión: 31 de agosto de 2020	% Cumplimiento
1.	Atender los requerimientos externos a Entes de Control	Requerimientos de entes de control atendidos.	Dirección de Auditoría	Según solicitud	La Dirección de Auditoria actuó como canalizador para atender y dar respuesta de manera oportuna a cada uno de los requerimientos presentados por la Contraloría General de Medellín y Revisoría Fiscal. Así mismo, ha dado respuesta de manera oportuna a los derechos de petición por parte del Concejo de Medellín.	100%

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO**

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0
Página 10 de 16	

2.	Rendir oportunamente la información a la Contraloría General de Medellín a través del sistema Gestión Transparente.	Informes y formatos descritos en la Resolución 079 del 12 de junio de 2019	Todas las áreas	Según solicitud	En el segundo cuatrimestre del año, la entidad rindió oportunamente en Gestión Transparente la siguiente información: Ejecución presupuestal de ingresos y gastos, Sistema Estadístico unificado de Deuda Publica, Formulación de Plan de Mejoramiento Único. No obstante, en el módulo contratación se evidencio un contrato rendido de manera extemporánea.	95%
3.	Rendir oportunamente a la Contaduría General de la Nación a través del sistema CHIP.	Informes descritos en la resolución 706 del 16 de diciembre de 2016	Contabilidad- Presupuesto Tesorería- Dirección de Auditoría	Según solicitud	La información que se debe reportar al Sistema CHIP fue rendida oportunamente: <u>Información Presupuestal:</u> Ejecución de gastos, Ejecución de ingresos, programación de gastos, programación de ingresos (segundo trimestre 2020) <u>Información de Tesorería:</u> Boletín de deudores morosos (primer semestre del 2020) <u>Información Contable:</u> Saldos y Movimientos, Operaciones Recíprocas, Variaciones trimestrales significativas (trimestre 1 y 2), de acuerdo con las nuevas fechas establecidas en la Resolución N°079 del 30 de Marzo del 2020	100%
4.	Presentar oportunamente las declaraciones	Información descrita en el	Analista de Impuestos	Según solicitud	De acuerdo con la información validada, se evidencia que la entidad dio	100%

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO**

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0
Página 11 de 16	

	tributarias a la DIAN a través del sistema MUISCA	Decreto 2345 de 2019			cumplimiento a las fechas establecidas en el Decreto 2345 del 27 de 2019, presentando de manera oportuna: Declaración de IVA segundo y tercer bimestre 2020, Declaración de impuesto al consumo segundo y tercer bimestre 2020, Retención en la fuente abril, mayo, junio, julio 2020, Declaración de Renta 2019, Declaración de Industria y Comercio 2019.	
5.	Rendir reportes a la UIAF a través del sistema de reporte en línea SIREL	Circular Externa 100-00005 del 2014 de la Supersociedades. Circular Externa 0170 2002 de la DIAN.	Oficial de Cumplimiento	Reporte trimestral	De acuerdo a los soportes validados, se observa que la Oficial de cumplimiento realizó el reporte del segundo trimestre de Operaciones Sospechosas ROS (abril, mayo, junio) en el sistema SIREL. Cuya fecha de rendición fue el 30 de Julio del 2020.	80%

COMPONENTE 4 - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Comentarios Auditoría y Riesgos-Fecha de revisión: 31 de agosto de 2020	% Cumplimiento
1. Fortalecer la importancia de la línea ética en la entidad.	Actas del Comité de Ética	Analista de riesgos	Todo el año	Se evidenció la reactivación del Comité de Ética, en el cual se han realizado actividades para fortalecer su	100%

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO**

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0
Página 12 de 16	

					funcionalidad como: reunión de entendimiento del comité de convivencia, actualización del Código de Conducta, funcionamiento y manejo de la línea ética, socialización a los colaboradores de la entidad sobre el código único disciplinario presentando los valores corporativos, destinatarios de la ley, derechos de los servidores públicos, sanciones, prohibiciones y además se reforzó la existencia de la línea ética en la entidad.	
2.	Reportar a la Junta Directiva seguimiento y control al sistema de riesgos de la entidad.	Informes trimestrales	Oficial de Cumplimiento	Trimestral	En la Junta Directiva de Julio, se presentó la Oficial de Cumplimiento Suplente y el informe en concordancia con relacionado con SARLAFT, precisando las consultas realizadas periódicamente en el aplicativo Stradata durante el primer semestre del año.	25%
3.	Brindar respuesta oportuna a las PQRSF, incluido los Derechos de Petición.	Indicador de niveles de respuesta a las PQRSF.	Ejecutiva de servicio al cliente y fidelización- Secretaría General	Todo el año	Durante los meses de mayo, junio, julio y agosto la entidad recibió 389 PQRSF, a través de sus diferentes canales de interacción (conmutador, página Web, línea 01800 y correo electrónico), de las cuales 196 se solucionaron de manera directa y 193 con escalamiento, lo que permitió el cumplimiento de la meta del indicador de eficacia, con un porcentaje promedio de 95% .	100%

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO**

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0
Página 13 de 16	

4.	Evaluar la percepción de los clientes externos frente a los servicios ofrecidos a través de encuestas que permitan identificar oportunidades de mejora.	Obtener una calificación de 4,6 en la encuesta de satisfacción de eventos.	Ejecutiva de servicio al cliente y fidelización	Trimestral	Teniendo en cuenta la situación actual, presentada por el COVID-19, la entidad no está realizando encuestas de Satisfacción debido a que no se han realizado eventos, Sin embargo, una vez se reactiven los eventos, se retomara la medición.	-
5.	Continuar la implementación de la política de desarrollo de proveedores en temas claves y estratégicos de la Entidad	- Informe de resultados obtenidos	Dirección Administrativa	Diciembre	A la fecha del seguimiento no se evidencian avances en el cumplimiento de la acción.	-
6.	Implementación y Socialización del mapa de experiencia de atención a grupos de interés.	Mapa de experiencia de atención a grupos de interés	Directora de Comunicaciones y Mercadeo y Ejecutiva de Servicio al Cliente y Fidelización	Diciembre	A la fecha del seguimiento no se evidencian avances en el cumplimiento de la acción.	-

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO**

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0
Página 14 de 16	

7.	Elaborar el Protocolo de atención de PQRSF	Documento del protocolo de atención de PQRSF	Directora de Comunicación y Mercadeo y Ejecutiva de Servicio al Cliente y Fidelización	Diciembre	<p>Se evidenciaron avances en la construcción del protocolo de atención de PQRSF, con la realización del <u>Flujograma</u>, en el cual se detalla el proceso, desde la recepción de la solicitud, respuesta y cierre de la de la misma, hasta el envío de informes de Servicio al cliente al Comité de Gerencia.</p> <p>Se estima que para diciembre el protocolo se encuentre completamente documentado.</p>	100%
8.	Implementar e incorporar en el plan de formación 2020, temas relacionados con Servicio.	Plan de formación	Coordinación de Talento Humano	<p>Diseño del plan: Primer semestre</p> <p>Implementación: Todo el año</p>	<p>A partir del mes de septiembre, la Gerencia Comercial, Dirección de Mercadeo y Comunicaciones, y Coordinación de eventos, inician el diplomado “Transformarnos, nuestro verdadero reto Comercial”, dictado por la Universidad Pontificia Bolivariana y ajustado en temáticas de acuerdo a las necesidades que tiene la entidad, como son: técnicas de negociación, experiencias desde el servicio, técnicas creativas y mercadeo digital.</p>	100%

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0
Página 15 de 16	

COMPONENTE 5 - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Comentarios Auditoria y Riesgos- Fecha de revisión: 31 de agosto de 2020	% Cumplimiento
1. Velar por la publicación y divulgación de la información mínima obligatoria de la entidad en página web.	Cumplimiento de la ley de transparencia	Líder: Dirección de Planeación Apoyo: Líderes de procesos	Trimestral	Al corte del seguimiento, se evidencio que la entidad cumple con la publicación de información en la página web de acuerdo a los parámetros establecidos para entidades industriales y comerciales del estado y sociedades de economía mixta que desarrollan actividades comerciales en competencia con el sector privado; Sin embargo hay información pendiente actualizar como: organigrama, mecanismos de Supervisión externa, normograma y registro de activos de información.	80%

COMPONENTE 6 - INICIATIVAS ADICIONALES:

Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Comentarios Auditoria y Riesgos- Fecha de revisión: 31 de agosto de 2020	% Cumplimiento
1. Divulgar y socializar a todos los grupos de interés la existencia y	Actas de los Comités de Ética realizados e	Comité de ética y		Se evidencio la sensibilización y socialización realizada a los colaboradores de la entidad	100%

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO**

Código	F-AR 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	00/00/0000
Versión	0,0
Página 16 de 16	

	relevancia del Comité de ética de la Entidad, como también temas relacionados tales como: buenas prácticas y conductas éticas, valores y principios Corporativos.	informes y actas de las socializaciones y divulgaciones	Analista de riesgos	Mensual	sobre el Código Disciplinario Único , en la cual se presentó: valores corporativos, destinatarios de la ley, derechos de los servidores públicos, sanciones, prohibiciones y además se reforzó la existencia de la línea ética en la entidad.	
2.	Realizar pruebas de contingencia y continuidad, con el fin de evaluar la efectividad de las medidas adoptadas y mejorar la documentación de situaciones que pueden presentarse y las medidas de mitigación del Plan de Contingencia y Continuidad.	Plan de contingencia y continuidad probado y documentado	Analista de riesgos	Marzo y Julio	El plan de Contingencia y continuidad del negocio se encuentra en construcción, se han realizado análisis para identificar riesgos existentes y poder documentar las medidas de control.	25%

Fecha del informe: 14 de septiembre de 2020

Preparado por:

Daniela Marulanda Alzate
Analista de Auditoría

Revisado por:

Paola Andrea Arango Monsalve
Directora de Auditoría