

| | |
|------------------------|------------|
| Código | F-AR 06 |
| Fecha de Emisión | 24/03/2017 |
| Fecha de Actualización | 00/00/0000 |
| Versión | 0,0 |
| Página 1 de 22 | |

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°3 al **Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano** de Plaza Mayor, de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Auditoría del año **2019** aprobado por la Junta Directiva mediante acta **N° 494** del 14 de diciembre de 2018.

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 y Desarrollo Organizacional, Secretaría General, Dirección de Mercadeo y Comunicaciones y Coordinación de 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 22 | |

1. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del informe: Seguimiento 3 de 3 Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano – corte 31 de diciembre de 2019.

Número: S012020

Objetivo General:

Asignar un nivel de cumplimiento a las actividades propuestas dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Plaza Mayor con corte 31 de diciembre de 2019.

En virtud de:

Dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el Decreto reglamentario 124 de enero 26 de 2016 Artículo 2.1.4.6 Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo; y sus documentos anexos "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2 vigencia 2015, 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, de acuerdo al monitoreo realizado.

Alcance:

Verificación del cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano desde su publicación y sus modificaciones correspondientes con corte al corte 31 de diciembre de 2019.

Riesgos:

- 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 22 | |

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 realizar un adecuado seguimiento al Plan Anticorrupción con corte al 31 de diciembre de 2019, se evaluó el porcentaje de avance con respecto a la meta establecida que tenían para la fecha de revisión; por tanto, para efectos de la evaluación, la meta de cumplimiento se considera el 100% y la verificación del cumplimiento se realiza en proporción a la meta.

**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 22 | |

RESUMEN Y CONCLUSIONES

| Componente | Conclusión | Porcentaje de Cumplimiento | Recomendación |
|---|--|----------------------------|---|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción | La Dirección de Planeación, con asesoría de Dirección de Auditoría realizó la actualización y monitoreo de las matrices de Riesgos estratégicos, Riesgos de corrupción, Riesgos LAFT, Riesgos proceso de Direccionamiento estratégico, Riesgos proceso de Talento Humano, Riesgos proceso Gestión Documental, Riesgos proceso TIC y Riesgos proceso de Servicio y Operaciones, Riesgos proceso Financiero, Riesgos proceso de compras y contratación | 80% | <ul style="list-style-type: none"> El Sistema de Gestión de Riesgos fue actualizado; se recomienda socializarlo con los miembros de Junta Directiva, Comité de Gerencia y demás colaboradores de la entidad para que tengan conocimiento del mismo y estén alineados con el sistema. Se recomienda implementar el Modelo Integrado de Planeación Gestión y Control. |
| Componente 2: Racionalización de Trámites | La Coordinación de TIC junto con el acompañamiento de la Dirección administrativa, Coordinación Contable, Servicio al Cliente y Gerencia Comercial, implementaron y desarrollaron los siguientes procesos: actualización de la mesa de ayuda, recepción de facturación electrónica, parametrización de paquetes comerciales y módulo CRM en USI. | 90% | <p>Se recomienda darle prioridad a la actualización de la base de datos de los clientes, con el fin de comenzar a ejecutar el CRM en la entidad.</p> <p>Así mismo, es necesario formalizar los paquetes comerciales con las ejecutivas para iniciar la gestión de comercialización.</p> |

**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 22 | |

| Componente | Conclusión | Porcentaje de Cumplimiento | Recomendación |
|--|---|----------------------------|--|
| Componente 3: Rendición de cuentas | Se evidenció la rendición de manera oportuna a los diferentes entes de control como: Contraloría general del Medellín, Contaduría General de la Nación, DIAN y UIAF durante el periodo. | 100% | Sin comentarios adicionales. |
| Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | Con respecto a este componente se evidenció la realización de encuestas de satisfacción mensual a los clientes, respuesta oportuna de PQRSF, envío de informes SARLAFT a Junta Directiva, capacitaciones a los colaboradores de la entidad y ajustes procedimentales al manejo de la línea ética. | 88% | Se recomienda realizar la implementación y divulgación del procedimiento "Procesos disciplinarios y llamados de atención", con el fin de tener claridad cuando un funcionario puede estar inmerso en un proceso como el enunciado anteriormente y que esto conlleve a sensibilizar a los empleados en la realización correcta y transparente de sus funciones. |
| Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información | En este componente se evidencia un cumplimiento del 80% debido a que la entidad está cumpliendo con la información a publicar de acuerdo con la Ley 1712 de 2014; sin embargo, existe información publicada sujeta a su actualización. | 80% | Se recomienda hacer seguimiento a la información que reposa en la página de la entidad para que esta sea veraz y así cumplir con las especificaciones que dicta la Ley 1712 de 2014. |
| Componente 6: Iniciativas Adicionales | Se evidenciaron acciones con respecto al código de ética de la entidad, encaminados a minimizar posibles conflictos de interés, garantizar objetividad, compromiso y confidencialidad. | 100% | Sin comentarios adicionales. |

| | |
|-------------------------------|------------|
| Código | F-AR 06 |
| Fecha de Emisión | 24/03/2017 |
| Fecha de Actualización | 00/00/0000 |
| Versión | 0,0 |
| Página 6 de 22 | |

2. SEGUIMIENTO

- 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 Auditoría y Riesgos-Fecha de revisión: 31 de diciembre de 2019 | % Cumplimiento |
| 1. Implementar una cultura de administración de riesgos desarrollando las siguientes etapas: Identificar con los líderes de proceso los riesgos y controles, asociados a: <ul style="list-style-type: none"> La estrategia La operación Los financieros De cumplimiento | Matrices de riesgos y controles actualizada | Líderes de los procesos y Analista de riesgos | 30 de julio / 31 de diciembre | El sistema de administración de riesgos está compuesto por: Política de administración de riesgos, Identificación y valoración de riesgos, de los cuales se tienen los siguientes avances: <u>Política de administración de Riesgos:</u> Actualmente existe una política que fue construida bajo los lineamientos establecidos por el DAFP, que contiene: objetivo, alcance, niveles de aceptación de riesgo, niveles para calificar el impacto, tratamiento de los riesgos y periodicidad para el seguimiento; dicha política fue documentada y socializada a los colaboradores de la entidad en el año 2018. | 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 7 de 22 | |

COMPONENTE 1 - GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>Matriz de riesgos por proceso: Con respecto a este componente se evidencio que se realizó la actualización de las siguientes matrices: Riesgos estratégicos, Riesgos de corrupción, Riesgos LAFT, Riesgos proceso de Direccionamiento estratégico, Riesgos proceso de Talento Humano, Riesgos proceso Gestión Documental, Riesgos proceso TIC , Riesgos proceso de Servicio y Operaciones, Riesgos proceso Financiero, Riesgos proceso de compras y contratación; mediante mesas de trabajo donde identificaron causas internas y externas de los riesgos, consecuencias y controles, además de realizar la valoración de los controles que permiten calificar el riesgo residual.</p> |
|--|--|--|--|--|--|

**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 22 | |

COMPONENTE 1 - GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| | | | | | | |
|----|--|----------------------|---------------------|---|---|------|
| 2. | Realizar un trabajo de cultura organizacional enfocado a el riesgo como alerta de prevención para la toma de decisiones. | 1 campaña semestral. | Analista de riesgos | Marzo de 2019 y agosto de 2019 / Diciembre de 2019 | Se realizaron actividades en pro de culturizar a la entidad con el Sistema de Administración de Riesgos, a través del proceso de inducción, así: los componentes del Sistema de Gestión de Riesgo de corrupción (SARLAF) y del plan anticorrupción, con el fin de generar y promover la integridad en la cultura empresarial y además la capacitación brindada a los proveedores donde se expuso el funcionamiento de SARLAF en la entidad. | 80% |
| 3. | Monitorear la matriz de riesgos de corrupción y LAFT y verificar la efectividad del control. Divulgar los resultados obtenidos en el Comité de Gerencia y Comités de Junta Directiva. | Informe de Monitoreo | Analista de riesgos | Corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. | Durante el primer semestre, se actualizo la matriz de riesgos de corrupción y riesgos LAFT, incluyendo los controles existentes de acuerdo con la efectividad de los mismos. Así mismo, de manera trimestral la Oficial de Cumplimiento presento a la Junta Directiva los informes de monitoreo y seguimiento del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo. | 100% |

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

COMPONENTE 1 - GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| | | | | | | |
|----|--|-----------------------------------|-----------------------|---|---|------|
| 4. | 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 | Corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. | La Dirección de Auditoría tiene un plan anual de auditoría basado en riesgos, el cual desarrolla a lo largo del año mediante la realización de auditorías internas, seguimientos a los planes de mejoramiento, informes de ley y asesorías y consultorías, los cuales son desarrollados mediante la identificación de los riesgos asociados al proceso y la evaluación de la efectividad de los controles. | 100% |
| 5. | <p>Divulgar y comunicar a los colaboradores el plan anticorrupción y sus anexos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Matriz de riesgos de corrupción Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo Código de conducta y la línea ética. | Una campaña interna cada semestre | Analista de riesgos | Marzo de 2019 y agosto de 2019 | <p>Se evidenciaron actas de reunión donde se divulga, comunica y expone a los colaboradores los componentes del Sistema de Gestión de Riesgo de corrupción, mediante la socialización del sistema SARLAF y del plan anticorrupción, con el fin de generar y promover la integridad en la cultura empresarial.</p> <p>Así mismo, sé observo que durante la inducción de los nuevos colaboradores, se realiza la presentación del objetivo de la línea ética y el código de conducta dando a conocer su regulación y además ejemplificando posibles casos de corrupción.</p> | 100% |
| 6. | Elaborar e implementar | Resultados de la | Analista de | Marzo de 2019 y | En los seguimientos anteriores, se | 100% |

| | |
|-------------------------------|------------|
| Código | F-AR 06 |
| Fecha de Emisión | 24/03/2017 |
| Fecha de Actualización | 00/00/0000 |
| Versión | 0,0 |
| Página 10 de 22 | |

COMPONENTE 1 - GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| | | | | | | |
|----|--|------------------------|--------------------|---|--|-----|
| | <p>un plan de capacitación sobre las políticas y procedimientos de SARLAFT a los grupos de interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Clientes • Junta Directiva | evaluación | riesgos | Agosto de 2019 | evidenció el cumplimiento de la acción planteada, lo que quiere decir que la actividad ya se encuentra cerrada. | |
| 7. | Implementar el Manual de Buen Gobierno Corporativo y socializarlo a los públicos de interés. | Actas de socialización | Secretario General | <p>Diseño: primer trimestre. Capacitación y evaluación: Todo el año</p> | <p>Entendiendo que el Gobierno corporativo consiste en generar el conjunto de reglas que guían el relacionamiento entre la alta gerencia, accionistas, colaboradores y demás grupos de interés. Se evidenciaron avances en pro de su construcción, mediante la elaboración de algunos documentos en calidad de borrador, como: Manual de Buen Gobierno, Política SARLAFT, Estatutos de Auditoría Interna, Canales de atención a accionistas, política de riesgos, Código de conducta, póliza de administradores e Indicadores de Gestión Financiera y Operativa. Adicionalmente, con el fin de tener un código de buen gobierno y que genere valor a la entidad, se suscribió un</p> | 60% |

| | |
|-------------------------------|------------|
| Código | F-AR 06 |
| Fecha de Emisión | 24/03/2017 |
| Fecha de Actualización | 00/00/0000 |
| Versión | 0,0 |
| Página 11 de 22 | |

COMPONENTE 1 - GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| | | | | | | |
|----|--|---|---------------------|-------------------|--|-----|
| | | | | | <p>contrato con la empresa “SaladeJuntas”, para la realización de un diagnóstico inicial sobre el comportamiento de los miembros de Junta Directiva y Gerentes de la entidad, con el fin de recopilar aspectos que deben estar expresados en el código de Bueno Gobierno.</p> <p>El entregable de este diagnóstico fue socializado a los miembros de Junta Directiva y posteriormente debe realizarse un plan de acción encaminado a tomar las recomendaciones allí expuestas.</p> | |
| 8. | Diseñar e implementar un plan de contingencia y continuidad de la entidad, con el fin de garantizar la permanencia de la entidad en el tiempo, bajo parámetros de transparencia, solvencia y buenas prácticas. | Plan de contingencia y continuidad operando | Analista de riesgos | Diciembre de 2019 | <p>La entidad creó el Comité de manejo de crisis (Continuidad y contingencia de Negocio) como ente rector en la materia, bajo la coordinación del Director de Planeación, integrado por la Gerencia General, los Gerentes de Área, el Coordinador de TIC y Director de Auditoría.</p> <p>Así mismo se evidenció el borrador del documento del Plan de Contingencia y continuidad, que contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contexto | 60% |

| | |
|-------------------------------|------------|
| Código | F-AR 06 |
| Fecha de Emisión | 24/03/2017 |
| Fecha de Actualización | 00/00/0000 |
| Versión | 0,0 |
| Página 12 de 22 | |

COMPONENTE 1 - GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| | | | | | | |
|----|---|--|--|-------------------|--|----|
| | | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Alcance • Responsables • Responsabilidades • Protocolo de atención a las contingencias • Simulacros • Fases del plan <p>No obstante este documento, se encuentra en proceso de formalización y divulgación con todos los colaboradores de la entidad.</p> | |
| 9. | Implementar el Modelo Integrado de Planeación, Gestión y Control que garantice la ejecución de procesos integrales y la gestión del conocimiento. | Implementar la Dimensión 1: Talento Humano y la dimensión 2: Direccionamiento Estratégico y Planeación | Analista de riesgos / Analista de Planeación | Diciembre de 2019 | No se evidenciaron avances en el cumplimiento de la acción. | 0% |

**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 22 | |

COMPONENTE 1 - GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

COMPONENTE 2 - RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

| Actividades | | Meta o Producto | Responsable | Fecha Programada | Comentarios Auditoria y Riesgos-Fecha de revisión: 31 de diciembre de 2019 | % Cumplimiento |
|-------------|---|---|--|---|---|----------------|
| 1. | Implementar el proceso de recepción de facturación electrónica de acuerdo a las exigencias y lineamientos regulatorios. | Proceso de recepción de factura electrónica implementado en los sistemas de información | Coordinadora de Contabilidad Analista TIC Analista de Procesos | Septiembre 01 de 2019 | En el segundo seguimiento del año, se evidenció el cumplimiento de la acción planteada. | 100% |
| 2. | Implementar el CRM en la Entidad para optimizar los procesos de fidelización y servicio al cliente, en aras de alcanzar resultados sobresalientes, centralizar las bases de datos de clientes y prestar servicios integrales. | Módulo de Clientes implementado en el CRM | Coordinadora de Mercadeo y Comunicaciones Ejecutiva de Servicio al Cliente. | Diseño: Primer trimestre de 2019. Implementación: A partir del segundo trimestre del 2019. | Durante el año 2019, se parametrizó en USI el modulo del CRM , el cual quedo implementado en Noviembre; sin embargo, desde el área comercial se encuentran actualizando las bases de datos de los clientes con la finalidad que, en el primer trimestre del 2020, se comience a ejecutar y llevar a cabo la estrategia de Marketing. | 75% |
| 3 | Potencializar y actualizar los sistemas de información de la entidad en aras de optimizar los procesos organizacionales: | 100% de los procesos priorizados intervenidos | Coordinador de tecnología Apoya: Analista TIC Analista de | Diagnóstico: Primer trimestre del 2019. Automatización de procesos: A | De acuerdo con el diagnostico de los procesos a intervenir, se observaron los siguientes avances: 1. Paquete comercial: Se evidencio la parametrización de los paquetes | 90% |

| | |
|-------------------------------|------------|
| Código | F-AR 06 |
| Fecha de Emisión | 24/03/2017 |
| Fecha de Actualización | 00/00/0000 |
| Versión | 0,0 |
| Página 14 de 22 | |

COMPONENTE 1 - GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| | | | | | | |
|--|---|--|-----------------|--------------------------------------|--|--|
| | <p>Etapa 1: Diagnosticar las necesidades de los procesos asociadas a sistemas de información, definir recursos, cronogramas y prioridades de intervención. Etapa 2: Automatizar los procesos identificados. Etapa 3: Definir una mesa de ayuda de los soportes a sistemas de información.</p> | | <p>Procesos</p> | <p>partir del segundo trimestre.</p> | <p>comerciales que integran las áreas y servicios adicionales en el aplicativo USI, siendo elaborados bajo un análisis de mercado, financiero y de operación; no obstante, se encuentra pendiente la formalización con los ejecutivos comerciales para iniciar con la comercialización a los clientes. 2. Definición Mesa de ayuda: En el segundo seguimiento del año, se evidenció el cumplimiento de la acción planteada, lo que quiere decir que la actividad ya se encuentra cerrada.</p> | |
|--|---|--|-----------------|--------------------------------------|--|--|

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO**

| | |
|-------------------------------|------------|
| Código | F-AR 06 |
| Fecha de Emisión | 24/03/2017 |
| Fecha de Actualización | 00/00/0000 |
| Versión | 0,0 |
| Página 15 de 22 | |

COMPONENTE 1 - GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

COMPONENTE 3 - RENDICIÓN DE CUENTAS

| Actividades | | Meta o Producto | Responsable | Fecha Programada | Comentarios Auditoría y Riesgos-Fecha de revisión: 31 de diciembre de 2019 | % Cumplimiento |
|-------------|---|--|---|--|---|----------------|
| 1. | Atender los requerimientos externos a Entes de Control. | Requerimientos de entes de control atendidos. | Dirección de Auditoría | Corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre | La Dirección de Auditoría atendió oportunamente los requerimientos presentados por la Contraloría General de Medellín y la Revisoría Fiscal, actuando como intermediario canalizador, con el fin de comunicar las solicitudes recibidas y enviar oportunamente la información solicitada. | 100% |
| 2. | Rendir oportunamente la información a la Contraloría General de Medellín a través del sistema Gestión Transparente. | Informes y formatos descritos en la Resolución 170 del 18 de Diciembre de 2017 | Todas las áreas | Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. | Se evidenció el cumplimiento de la acción planteada con respecto a la información a rendir anual, y con respecto a la información que se debe rendir mensual, se observó oportunidad por parte de la Coordinación de Presupuesto para reportar la ejecución presupuestal de ingresos y gastos de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre. | 100% |
| 3. | Rendir oportunamente a la Contaduría General de la Nación a través del sistema CHIP. | Informes descritos en la resolución 706 de 2016 | Coordinación Contable Presupuesto Tesorería Dirección de Auditoría | Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. | De acuerdo con la información que se debe reportar al Sistema CHIP , se evidencia que la entidad rindió de manera oportuna la información que se detalla a continuación: Información Contable: Saldos y movimientos convergencia, Operaciones | 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 22 | |

COMPONENTE 1 - GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| | | | | | | |
|----|---|--|-------------------------|--|---|------|
| | | | | | reciprocas convergencia, Variaciones trimestrales significativas (Tercer trimestre). Información Presupuestal: Ejecución de gastos, Ejecución de ingresos, programación de gastos, programación de ingresos (tercer trimestre). | |
| 4. | Presentar oportunamente las declaraciones tributarias a la DIAN a través del sistema MUISCA | Información descrita en el Decreto 2442 del 27 de diciembre de 2018 | Analista de Impuestos | Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. | La entidad cumplió con las fechas establecidas en el Decreto 2442 del 27 de Diciembre de 2018, presentando de manera oportuna la declaraciones correspondientes. | 100% |
| 5. | Rendir reportes a la UIAF a través del sistema de reporte en línea SIREL | Informes descritos en: Circular Externa 100-00005 del 2014 de la Supersociedades. Circular Externa 0170 2002 de la DIAN. | Oficial de Cumplimiento | Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. | Se observa que la Oficial de cumplimiento efectuó de manera oportuna los reportes de Operaciones sospechosas y efectivo de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre. | 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 17 de 22 | |

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 diciembre de 2019 | % Cumplimiento |
|-------------|--|---|-------------------------|--|---|----------------|
| 1. | Fortalecer la importancia de la línea ética en la entidad mediante la incorporación en procesos contractuales y de comunicación. | Cláusula contractual Actas del Comité de Ética | Analista de riesgos | Corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre | Con el fin de garantizar la eficacia y efectividad del sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, el comité de ética identificó oportunidades de mejora para la administración de la línea ética en aras de generar transparencia e idoneidad en el proceso, por lo cual se realizó un referenciamiento sobre el manejo de línea ética en otras empresas, llegando a la conclusión que la administración de la línea ética de la entidad estará a cargo de todos los miembros del comité de ética ya que así todos tienen conocimiento de las posibles denuncias, evitando conflictos de interés. | 100% |
| 2. | Reportar a la Junta Directiva las actividades relacionadas con operaciones de lavado de activos y financiación del terrorismo. | Informes trimestrales | Oficial de Cumplimiento | Trimestral | Se evidencia el Informe del tercer trimestre de cambios y avances del Sistema SARLAFT presentado a la Junta Directiva, el cual detalla la divulgación de la Política Sarlaft con proveedores, funcionamiento de la línea ética, principales decisiones Comité de ética, contextualización del Plan Anticorrupción y los resultados de | 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 18 de 22 | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|---|------|
| | | | | | consulta masiva de partes interesadas. | |
| 3. | Implementar un procedimiento para los procesos disciplinarios y llamados de atención en la organización. (Continúa del plan de 2018.) | Procedimiento documentado y divulgado a los miembros de la organización | Líder: Secretaría General Apoyo: Coordinación de Talento Humano | Documento creado - Septiembre 2019 Divulgación – Octubre 2019 | No se evidenciaron avances en el cumplimiento de la acción. | 0% |
| 4. | 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 | Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. | Se observa que, durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre , la entidad cumplió con la meta establecida del indicador de eficacia de PQRSF, ya que de 1.101 PQRSF recibidas incluyendo derechos de Petición 1.069 fueron solucionadas y resueltas de manera oportuna, obtenido así un porcentaje promedio de eficacia del 97% . | 100% |
| 5. | 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 | Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. | Se evidencia que durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre el área de Servicio al Cliente, evaluó la satisfacción de los clientes que realizaron eventos en la entidad mediante alguna de las tres líneas de negocio, obteniendo resultados positivos, ya que la calificación promedio supero la meta establecida de obtener una calificación de 4,6 tal como se detalla a continuación: <u>Sector Privado: 4,7</u> | 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 19 de 22 | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--------------------------|---|---|------|
| | | | | | <p><u>Sector Gobierno: 4,8</u> <u>Eventos Propios: 4,8</u></p> <p>La realización de estas encuestas permite identificar las oportunidades de mejora para prestar un servicio de calidad a nuestros clientes y así continúen realizando eventos en la entidad.</p> | |
| 6. | Implementar la política de desarrollo de proveedores con el fin de identificar y desarrollar oportunidades de mejora y de actualización. | Política implementada | Dirección Administrativa | <p>Diseño: Primer semestre Implementación: segundo semestre</p> | <p>En el segundo seguimiento del año, se evidenció el cumplimiento de la acción planteada, sin embargo; la entidad debe continuar fortaleciendo este proceso de cara al plan “Más” eventos sostenibles, donde los proveedores son actores principales en los impactos de los eventos.</p> | 100% |
| 7. | Implementar un plan de capacitaciones a proveedores a partir de un análisis de debilidades y oportunidades. | Resultado de las evaluaciones de cada capacitación | Dirección Administrativa | <p>Diseño: Primer semestre Implementación: segundo semestre</p> | <p>Durante los meses de Octubre y Noviembre de 2019, se realizó un acercamiento con algunos de los proveedores, con el fin de presentarles Plaza mayor, su misión, visión, principios, líneas de negocios, sostenibilidad, Sarlaft, código de conducta, línea ética, política de pago, contratación, política desarrollo de proveedores, canales de atención, oferta mercantil.</p> | 100% |

| | |
|------------------------|------------|
| Código | F-AR 06 |
| Fecha de Emisión | 24/03/2017 |
| Fecha de Actualización | 00/00/0000 |
| Versión | 0,0 |
| Página 20 de 22 | |

| | | | | | | |
|----|---|-------------------|---|---|--|------|
| 8. | Implementar una campaña de cultura organizacional. Dentro de este eje se contempla la campaña de cultura de servicio. | Campaña ejecutada | Coordinadora de Mercadeo y Comunicaciones Ejecutiva de servicio al cliente y fidelización | Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. | De acuerdo con los resultados del diagnóstico, la Dirección de mercadeo y comunicaciones se encuentra comunicando a través de su boletín interno y carteleras digitales, el personaje de la semana y reconocimiento del que hacer de cada área, con la finalidad que todos los colaboradores conozcan cada uno de los procesos y el servicio que prestan. Dentro de las campañas internas realizadas se destacan: 1. Personaje de la semana presentación de los siguientes equipos: Financiera, Tesorería, TIC, Jurídica, comercial, reconociendo el nivel de servicio de cada equipo de trabajo. 2. Campaña de expectativa de cultura de Servicio: Unificación de conceptos en las diferentes áreas con el fin de hablar un mismo lenguaje, a través de intervenciones físicas en lugares concurridos y un souvenir para generar mayor recordación en el usuario. | 100% |
| 9. | Implementar un plan de formación e inducción alineado con la estrategia corporativa y el plan de negocio | Plan de formación | Coordinación de Talento Humano | Diseño del plan: Primer semestre Implementación: Todo el año | En el segundo seguimiento del año, se evidenció el cumplimiento de la acción planteada, lo que quiere decir que la actividad ya se encuentra cerrada. | 90% |

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO**

| | |
|-------------------------------|------------|
| Código | F-AR 06 |
| Fecha de Emisión | 24/03/2017 |
| Fecha de Actualización | 00/00/0000 |
| Versión | 0,0 |
| Página 21 de 22 | |

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 diciembre de 2019 | % 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 de economía mixta. | 80% |

COMPONENTE 6 - INICIATIVAS ADICIONALES:

| Actividades | Meta o Producto | Responsable | Fecha Programada | Comentarios Auditoria y Riesgos- Fecha de revisión: 31 de diciembre de 2019 | % Cumplimiento |
|---|---|-------------------------|------------------|---|----------------|
| 1. Promover el comité de ética como veedor del cumplimiento de las buenas prácticas y promotor de las conductas éticas de los colaboradores de Plaza Mayor. | Socialización del Comité de Ética Funciones ajustadas. | Dirección de planeación | Trimestral | Se evidencia la realización de los comités de ética, en los cuales se socializo el referenciamiento realizado a diferentes empresas; Para identificar buenas prácticas que pueda incorporar la entidad, para garantizar la imparcialidad en el proceso, generar confianza a los colaboradores, minimizar posibles | 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 22 de 22 | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>conflictos de interés, garantizar objetividad, compromiso y confidencialidad. Por lo tanto, se determinó que la administración y funcionamiento de la línea ética deberá estar a cargo de todos los miembros del comité de ética, evitando conflictos de interés y así velar por el cumplimiento de buenas conductas éticas.</p> | |
|--|--|--|--|--|--|--|

Fecha del informe: 16 de enero de 2020

Preparado por:

Daniela Marulanda Alzate
Analista de Auditoría

Revisado por:

Paola Andrea Arango Monsalve
Directora de Auditoría