

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIONES Y EXPOSICIONES	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PLAN- UC 01
		Fecha de Emisión	09/07/2018
		Fecha de Actualización	22/01/2024
		Versión	6.0
		Página 1 de 6	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2024.

Tiene como propósito definir estrategias y acciones que permitan implementar y ejecutar estándares de transparencia y lucha contra la corrupción que aporten a una Entidad más íntegra, efectiva e innovadora. Así mismo, generar los medios para el acceso de la información al público de interés.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Política de Administración de Riesgos.	Política de Administración del Riesgo publicada en la página de la entidad.	Junta Directiva	Aprobado 30 de septiembre de 2022 Acta Junta Directiva N° 572 de 2022
Subcomponente proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2	Presentación ante el Comité de Auditoría de Plaza Mayor.	Publicación del mapa de riesgos de corrupción	Unidad de Cumplimiento Dirección de Auditoría y Riesgos	De acuerdo con la agenda del Comité
	2.1	Realizar la identificación y análisis de los riesgos relacionados con el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo LA/FT, que involucren a la Unidad de Cumplimiento.	Identificación de riesgos de corrupción con enfoque LA/FT de acuerdo con los lineamientos de la Ley 2195 de 2022.	Unidad de Cumplimiento	Cuatrimestre 2
	2.2	Promover acciones preventivas para evitar hechos de corrupción y faltas disciplinarios e identificar las denuncias generadas en la Entidad.	Identificación de riesgos de corrupción y faltas disciplinarias	Dirección de Talento Humano Dirección Jurídica	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
Subcomponente proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Seguimiento de riesgos y efectividad de controles de corrupción.	Efectividad de los controles asociados a riesgo de corrupción.	Dirección de Auditoría y Riesgos	Cuatrimestre 2

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PLAN- UC 01
		Fecha de Emisión	09/07/2018
		Fecha de Actualización	22/01/2024
		Versión	6.0
		Página 2 de 6	

Subcomponente proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Seguimiento de riesgos y efectividad de controles de LA/FT.	Efectividad de los controles asociados a riesgo LA/FT	Dirección de Auditoría y Riesgos	Cuatrimestre 2
Subcomponente proceso 5 Seguimiento	5.1	Auditorías internas, evaluaciones y seguimientos.	Informes cuatrimestrales.	Dirección de Auditoría y Riesgos	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3

Componente 2: Racionalización de Trámites

Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente proceso 1 Subcomponente proceso 2 Subcomponente proceso 3	1.1 2.1 3.1	Identificación de trámites Priorización de trámites Racionalización de trámite	Inventario de trámites en el sistema. Establecer tipos de trámites según su clasificación, tiempos.	Relacionamiento y satisfacción al cliente TIC	Cuatrimestre 1
Subcomponente proceso 4	4.1	Interoperabilidad.	Desarrollo, implementación y puesta en marcha del diseño para PRQRS virtual, con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los que se consideren pertinentes.	Dirección de Comunicaciones (Ejecutiva de Relacionamiento y satisfacción al cliente) TIC	Cuatrimestre 2

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente Proceso 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible - Dialogo de doble vía y sus organizaciones	1.1	Informe de Gestión 2023	Informe Publicado en la página WEB	Dirección de Comunicaciones Todos los procesos	Cuatrimestre 1
	1.2	Organización y	Realización	Alta Gerencia	Cuatrimestre 1

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIONES Y EXPOSICIONES	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PLAN- UC 01
		Fecha de Emisión	09/07/2018
		Fecha de Actualización	22/01/2024
		Versión	6.0
		Página 3 de 6	

		preparación Asamblea General de Accionistas.	Asamblea General de Accionistas.	Dirección de Comunicaciones	
				Todos los procesos	
	1.3	Rendición de cuentas con públicos de interés.	Acompañar evento público: Rendición pública de cuentas del Conglomerado Público.	Dirección de Planeación Dirección de Comunicaciones	Cuatrimestre 3
				Todos los procesos	
	1.4	Divulgación de los resultados a los colaboradores de Plaza Mayor Medellín S.A. 2023	Diseñar campañas de interacción y reconocimiento ciudadano, por redes sociales que incentive la participación ciudadana y reconocimiento de la marca Plaza Mayor Medellín S.A. Reuniones, campañas, boletines, para la socialización de los resultados del año 2023.	Alta gerencia Dirección de Comunicaciones	Cuatrimestre 1
	1.5	Pautar contenidos institucionales en redes sociales con información que den cuenta de los resultados alcanzados por Plaza Mayor Medellín S.A. en sus programas y proyectos.	Post realizados.	Dirección de Comunicaciones	Permanente

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente proceso 1 Estructura Administrativa	1.1	Análisis de información de los Grupos de valor caracterizados que demanden la oferta	Procedimiento de atención al cliente para la atención de PQRSF y demás solicitudes.	Dirección Jurídica Dirección de Comunicaciones	Cuatrimestre 2

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PLAN- UC 01
		Fecha de Emisión	09/07/2018
		Fecha de Actualización	22/01/2024
		Versión	6.0
		Página 4 de 6	

		institucional a través de PQRSF.		(Ejecutiva de Relacionamento y satisfacción al cliente)	
Subcomponente proceso 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Procesos, procedimientos y protocolo de atención al ciudadano.	Procesos y procedimientos actualizados.	Dirección Jurídica Dirección de Comunicaciones (Ejecutiva de Relacionamento y satisfacción al cliente) Dirección de Planeación y Desarrollo Organizacional	Cuatrimestre 2
	2.2	Acceso a la información: Publicar información relevante en materia de Atención al Ciudadano. Trámites y servicios. Contactos y protocolos de atención al ciudadano.	Creación - socialización y publicación en la página Web el protocolo de atención al ciudadano	Dirección de Comunicaciones Relacionamento y satisfacción al cliente	Cuatrimestre 2
Subcomponente proceso 3 Talento Humano	3.1	Estructurar un plan integral de Capacitación a nivel Institucional, para mejorar la cultura de servicio al cliente. Generar estrategias pedagógicas para la apropiación del trato digno al ciudadano.	Capacitaciones realizadas en temas de servicio al cliente	Dirección de Talento Humano Dirección de Comunicaciones Unidad de Cumplimiento	Cuatrimestre 2
Subcomponente proceso 4 Normativo y Procedimental	4.1	Documentación de procedimientos para la atención de PQRSF.	Publicaciones de los documentos en el sistema gestión de calidad.	Unidad de Cumplimiento Dirección de Comunicaciones	Cuatrimestre 2
	4.2	Elaborar Informes.	Estadísticas mensuales.	Dirección de Comunicaciones	Permanente
	5.1	Seguimiento y satisfacción	Encuestas de	Dirección de	Permanente

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIÓNES Y EXPOSICIONES	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PLAN- UC 01
		Fecha de Emisión	09/07/2018
		Fecha de Actualización	22/01/2024
		Versión	6.0
		Página 5 de 6	

Subcomponente proceso 5 Relacionamiento con el ciudadano		del cliente en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.	satisfacción.	Comunicaciones	
Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Mantener disponible para consulta la información requerida por la Ley 1712 de 2014 en formatos de fácil acceso a la transparencia y acceso a la información.	Actualización información en los términos de la Ley 1712 de 2014.	Dirección de Comunicaciones	Permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información acogiendo las directrices del Decreto 1081 de 2015.	Gestionar las solicitudes acordes con el Decreto 1081 de 2015 de acuerdo a sus principios y estándares.	Unidad de Cumplimiento Dirección de Comunicaciones (Ejecutiva de Relacionamiento y satisfacción al cliente)	Permanente
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisión y actualización cuatrimestral, en la página Web de Plaza Mayor Medellín S.A., los instrumentos para la gestión de la información definida por la Ley 1712 de 2014	Información actualizada y publicada en la página Web.	Unidad de Cumplimiento Dirección de Comunicaciones (Ejecutiva de Relacionamiento y satisfacción al Cliente)	Cuatrimstre 1 Cuatrimstre 2 Cuatrimstre 3
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Gestionar los procesos de contratación a través de SECOP II.	Generar informe de las publicaciones realizadas de los procesos en SECOP. Vs las contrataciones realizadas por la Entidad, para garantizar el principio de publicidad.	Dirección jurídica Unidad de Cumplimiento.	Permanente
Subcomponente 5 Acceso a la Información	5.1	Publicar Informe de solicitudes de acceso a la	Generar Informe de las solicitudes	Dirección de Comunicaciones	Cuatrimstre 1 Cuatrimstre 2

 CONVENCIONES Y EXPOSICIONES	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PLAN- UC 01
		Fecha de Emisión	09/07/2018
		Fecha de Actualización	22/01/2024
		Versión	6.0
		Página 6 de 6	

Pública		información recibida en el cuatrimestre.	de acceso a la información recibidas en el cuatrimestre.		Cuatrimestre 3
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada
Iniciativas Adicionales	1	Socialización del Programa de Transparencia y Ética Empresarial a los colaboradores.	Socialización, reuniones, campañas	Secretaría General Unidad de Cumplimiento	Cuatrimestre 1
	2	Socialización del Programa de Transparencia y Ética Empresarial a contratistas, aliados estratégicos, partes interesadas	Campañas de socialización	Secretaría General Unidad de Cumplimiento	Cuatrimestre 2
	3	Gestionar el ingreso, permanencia y retiro de los servidores públicos de Plaza Mayor con perfiles definidos y con los más altos niveles de idoneidad, competencia	Campañas de socialización Alta Gerencia	Dirección de Talento Humano	Cuatrimestre 2
	4	Promover el desarrollo y comportamiento ético de los servidores, para el cumplimiento de la misión institucional.	Campañas de socialización	Dirección de Talento Humano Dirección Jurídica	Cuatrimestre 2