

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIÓNES Y EXPOSICIONES	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO	Código	F-AR 06
		Fecha de Emisión	24/03/2017
		Fecha de Actualización	00/00/0000
		Versión	0,0
		Página 1 de 17	

1. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del informe: Seguimiento 2 de 3 Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano – corte 31 de agosto de 2018.

Número: S082018

Código: N/A

Objetivo General:

Asignar un nivel de cumplimiento a las actividades propuestas dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Plaza Mayor con corte al 31 de agosto de 2018.

En virtud de:

De conformidad a lo estipulado en los 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:

Se validara el cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano desde su publicación realizada el 31 de enero de 2018 y sus modificaciones correspondientes con corte al 31 de agosto de 2018.

	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO	Código	F-AR 06
		Fecha de Emisión	24/03/2017
		Fecha de Actualización	00/00/0000
		Versión	0,0
		Página 2 de 17	

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.

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.

2. SEGUIMIENTO

Procedimiento:

- Se realizó reunión de apertura con cada uno de los líderes responsables de las actividades del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2018.
- Se radicaron los requerimientos de información a cada uno de los responsables, solicitando los soportes, evidencias o avances de las actividades con las que se comprometió a cumplir.
- Se verificó la información recibida, la contenida en Página Web y se diligencio en el formato Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el porcentaje de cumplimiento con las observaciones respectivas.

 CONVENCIÓNES Y EXPOSICIONES	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO	Código	F-AR 06
		Fecha de Emisión	24/03/2017
		Fecha de Actualización	00/00/0000
		Versión	0,0
		Página 3 de 17	

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 Agosto de 2018	% Cumplimiento
1.	Diseñar y divulgar la política general de administración de riesgos de la entidad	Política aprobada por la Junta Directiva	Dirección de Planeación	30 de julio	Se validó el acta del Comité de Gerencia del 13 de agosto de 2018, donde fue comentada y aprobada la política de administración de riesgos, de la Entidad. No obstante lo anterior, se encuentra pendiente la aprobación por la Junta Directiva, como la divulgación de la Política.	50%
2.	Monitorear la matriz de riesgos de corrupción y verificar la efectividad del control.	Matriz de riesgos actualizada	Dirección de Planeación	Corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.	Al corte del 31 de agosto de 2018, no se encuentran evidencias sobre la actividad. No obstante lo anterior, se debe considerar que la actividad es dependiente de la Política de administración de riesgos de la entidad, la cual no ha sido cumplida en su totalidad.	0%
3.	Realizar pruebas a los controles estipulados en la matriz de riesgos de corrupción para	Informe de evaluación	Dirección de Auditoría	Corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.	No ha sido posible realizar la actividad, toda vez que los controles al corte del seguimiento, no se encuentran en el Sistema de Gestión de la Calidad. Toda	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 4 de 17	

	evaluar su efectividad.				vez que la política fue aprobada el pasado 13 de agosto por el Comité de Gerencia.	
4.	Divulgar y comunicar a los grupos de interés el plan anticorrupción y la Matriz de riesgos.	-Actas -Campaña Anticorrupción -Publicación en página WEB	Dirección de Planeación	30 Marzo	La actividad fue evaluada dentro del primer seguimiento al Plan Anticorrupción, con un porcentaje de cumplimiento del 66%. No obstante, se realizaron modificaciones al Plan Anticorrupción con el objetivo de mejorarlo y cumpliendo con el procedimiento establecido en el documento " <i>Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano Versión 2</i> ". Por tal motivo se realizaron las respectivas reuniones y actas con los responsables del proceso y se realizó la respectiva publicación en la Página Web. Hasta el corte del 31 de agosto, no se encuentran evidencias.	66%
5.	Implementar el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del	Cumplimiento del cronograma de implementación	Dirección de Planeación	30 junio	Se validó la documentación de la política y procedimiento de SARLAFT en el Sistema de Gestión de la Calidad. Igualmente al corte, se ha venido evidenciando por el equipo auditor, el funcionamiento y la utilización del	100%

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIÓNES Y EXPOSICIONES	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 17	

	Terrorismo.				aplicativo, por los grupos de interés.	
--	-------------	--	--	--	--	--

COMPONENTE 2 - RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES						
Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Comentarios Auditoria y Riesgos- Fecha de revisión: 31 de Agosto de 2018	% Cumplimiento
1.	Automatizar el proceso de atención y trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes realizadas por los grupos de interés.	Implementación del proceso de PQRSF a través del aplicativo Workmanager	Coordinación de Servicio al Cliente	Septiembre 30 de 2018	Se evidencio por parte del equipo auditor el funcionamiento del trámite de PQRSF, no obstante se recomienda implementar un sistema de alertas dentro del aplicativo. Se validó el instructivo, por medio del cual se define el procedimiento para el trámite de PQRSF dentro de la organización. Queda pendiente la actualización del procedimiento en el Sistema de Gestión de la Calidad y los informes generados a partir del funcionamiento de la herramienta.	70%
2.	Implementar el proceso de facturación electrónica en la	Proceso de facturación electrónica implementado.	Dirección Financiera	Septiembre 01 de 2018	Se validó por el equipo auditor el funcionamiento del proceso facturación electrónica, la cual dio inicio a partir del día 01 de agosto de 2018. Se observaron las	

	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO	Código	F-AR 06
		Fecha de Emisión	24/03/2017
		Fecha de Actualización	00/00/0000
		Versión	0,0
		Página 6 de 17	

	Entidad cumpliendo los lineamientos establecidos por la Ley 517 de 1999; Decreto Ley 019 de 2012; Decreto 2364 de 2012; Decreto 1074 de 2015; Decreto 2245 de 2015 y Artículo 616-1 del estatuto tributario.				actas de estructuración del proceso, el contrato suscrito con CERTICAMARA S.A. y las actas de capacitación a los grupos de interés. Se encuentra pendiente la implementación del procedimiento, en el Sistema de Gestión de la Calidad y la Matriz de identificación de Riesgos y Controles relacionada al proceso de facturación. No obstante lo anterior, se evidenció por el grupo auditor, los avances frente al procedimiento de facturación electrónica.	100%
--	--	--	--	--	--	------

COMPONENTE 3 - RENDICIÓN DE CUENTAS						
Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Comentarios Auditoría y Riesgos- Fecha de revisión: 31 de Agosto de 2018	% 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	Se evidencia la recepción de los diferentes requerimientos por parte de la Dirección de Auditoría, atendiendo y dando respuesta oportuna a todos los requerimientos por parte de los entes de control.	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 17	

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 2018	% Cumplimiento
1.	Sensibilizar el personal sobre el Direccionamiento Estratégico, los objetivos de la compañía y los valores institucionales	Campañas institucionales	Líder: Dirección de Planeación, Apoyo: Dirección de Comunicaciones y Coordinación de Talento Humano.	Trimestral	Frente al segundo corte de la actividad, se validó la sensibilización realizada por la Dirección de Planeación al personal, sobre el Código de Conducta, el cual va encaminado a uno de los objetivos estratégicos de la compañía "Buen Gobierno". Se evidenciaron las actas de capacitación y la presentación de la misma. No obstante lo anterior, no se evidencia durante este segundo seguimiento, la realización de campañas institucionales.	50%
2.	Implementar la línea ética en la organización	Estadística de reportes a la línea ética	Oficial de Cumplimiento	Trimestral	La línea ética comenzó su funcionamiento a partir de la aprobación del código de conducta, el cual fue aprobado el 23 de julio por el Comité de Gerencia. Hasta la fecha, no se encuentran reportes a la línea.	N/A

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 17	

3.	Reportar las actividades relacionadas con operaciones de lavado de activos y financiación del terrorismo	Informes trimestrales a la junta directiva	Oficial de Cumplimiento	Trimestral	Se validó el informe y la presentación entregada por el Oficial de Cumplimiento, a la Junta Directiva, en el periodo correspondiente. El cual contiene la implementación de STRADATA, Código de Conducta, Línea Ética, Comité de Ética, con la fecha de implementación de cada uno y su funcionamiento. Finalmente el informe contiene los reportes realizados por el Oficial de Cumplimiento, frente a clientes, proveedores y empleados.	100%
4.	Documentar e Implementar procedimiento para el tratamiento de bases de datos	Cumplimiento a ley de protección de datos	Secretaría General y Coordinación de Tecnología	Septiembre 30	Se validó por el equipo auditor el cumplimiento de la ley de protección de datos, se identificó que desde la Secretaria General se le hace seguimiento y control, mediante la inscripción de las bases de datos con las que cuenta la entidad; adicionalmente se realizó la actualización de los formularios y contratos donde se recaudan datos. Se evidencia las constancias de inscripción de bases de datos ante la Superintendencia de Industria y	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 9 de 17	

					Comercio. Igualmente se identificó la política de tratamiento de datos publicada en la página web y que se puede visualizar al momento de contactar a la entidad por medio de la página Web. Por último se validó la política de seguridad de la información de la Coordinación TIC, la cual ya se encuentra implementada en el sistema de gestión, enfocada en la protección de activos con información de la entidad y el uso de los sistemas de información, como el uso de licencias, uso de internet y correo electrónico con sus respectivas restricciones. Se observa un cumplimiento total de la meta, no obstante a la fecha del corte del presente seguimiento, no se presentan avances frente a la actividad establecida, la cual era documentar un procedimiento para el tratamiento de base de datos. Por último validó la Resolución N. 201 del 5 de agosto de 2016	
--	--	--	--	--	--	--

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIÓNES Y EXPOSICIONES	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 17	

					"Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales", la cual en su capítulo IV contiene el procedimiento para el tratamiento de datos personales.	
5.	Implementar un procedimiento para los procesos disciplinarios y llamados de atención en la organización	Procedimiento documentado y divulgado a los miembros de la organización	Líder: Secretaría General Apoyo: Coordinación de Talento Humano	Octubre 30	Se evidencio un avance frente al procedimiento de procesos disciplinarios, se evidencio un borrador del procedimiento y un mapa conceptual del mismo. Dentro del documento no se observa una descripción de las faltas y las sanciones de las mismas; igualmente falta la documentación del proceso en el sistema de gestión de la calidad y la divulgación del mismo.	33%
6.	Rediseñar la página web de la entidad con el fin de fortalecer los principales canales de atención e información a los públicos de interés.	- Indicador de cotizaciones solicitadas por la página web - Página web con contenido actualizado.	Dirección de comunicaciones	Junio 1	Indicador de cotizaciones solicitadas por la página web: Se evidencio una relación de cotizaciones por medio de la página Web por parte de la Dirección de Comunicaciones, tanto si se realiza por persona natural como por persona jurídica. El control de las cotizaciones solicitadas por la	

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 17	

					página Web lo lleva la auxiliar de soporte operativa quien se encarga que todas las cotizaciones sean repartidas y tramitadas por los ejecutivos comerciales dentro de los tiempos establecidos en la entidad. •Página web: En general se evidencia que el contenido de la página Web se encuentra actualizado y cuenta con información de interés para el público en general, como por ejemplo las tarifas de los parqueaderos, restaurantes, locales comerciales, entre otros. Entre la información incluida, dentro de la página web se encuentran los eventos próximos a realizarse y una relación de eventos realizados durante el año.	65%
7.	Brindar respuesta oportuna a las de derechos petición	Indicador de niveles de respuesta de derechos petición	Secretaria General	Diciembre 31	Se evidencia el control de derechos de petición realizado por parte de la secretaria general de la entidad para el respectivo corte de seguimiento, el cual	

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIONES Y EXPOSICIONES	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 17	

					contiene el tipo de solicitud, remitente, entidad, fecha de recibido y fecha de respuesta; finalmente se observa el total de las peticiones y su promedio de respuesta el cual está acorde con el término legal mínimo para resolver derechos de petición.	100%
8.	Relacionamiento con el ciudadano	Satisfacción en eventos	Dirección de Servicio	Mensual	Se validó por el equipo auditor los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción en el periodo de corte comprendido entre el mes de Mayo al mes de Agosto, generadas por la Coordinación de Servicio al Cliente, para las tres líneas de negocio. Para Eventos Propios, se realizó la encuesta a todos los eventos realizados y se cumplió con la meta del indicador establecida por la entidad; para Eventos Sector Privado, se realizó la mayoría de las encuestas dentro de los meses del seguimiento y se cumplió con la meta del indicador dentro del mismo periodo; Eventos Sector Gobierno, cuenta con la mayoría de eventos encuestados y	89%

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIÓNES Y EXPOSICIONES	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 17	

					Únicamente no cumplió la meta del indicador, en el mes de Mayo.	
--	--	--	--	--	---	--

COMPONENTE 5 - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Comentarios Auditoría y Riesgos-Fecha de revisión: 31 de Agosto de 2018	% 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	Se realizó por el equipo auditor un trabajo de validación de la información publicada en la página Web, teniendo en cuenta las excepciones acogidas por el concepto del asesor externo Enfoque Jurídico. De los 29 documentos que se deben publicar en la página Web solo 3 se encuentran desactualizados (Manual de Funciones, Formulario de movimiento de mercancías e índice de información clasificada y reservada). Ver PT Información-Ley de	90%

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIONES Y EXPOSICIONES	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 17	

					transparencia	
--	--	--	--	--	---------------	--

COMPONENTE 6 - INICIATIVAS ADICIONALES:						
Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Comentarios Auditoria y Riesgos-Fecha de revisión: 31 de Agosto de 2018	% Cumplimiento
1.	Establecer el código de conducta e instaurar el comité de ética.	Personal capacitado y sensibilizado en el código de conducta	Dirección de planeación	Septiembre 30	El Código de Conducta se aprobó por medio del acta de Comité de Gerencia, el pasado 23 de Julio de 2018. Se evidenciaron las actas de capacitación y la presentación socializada al personal, por la Dirección de Planeación, frente al Código de Conducta, donde se sensibilizo al personal frente a las conductas generales y como estas conductas se pueden reportar a la Línea Ética de la Entidad.	100%

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIÓNES Y EXPOSICIONES	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 17	

3. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción

Observación:

- La actividad frente a política de administración de Riesgos de la entidad, no fue cumplida en la fecha estipulada, se encuentran pendiente la aprobación por la Junta Directiva y la divulgación de la misma.

Recomendaciones:

- Si bien la actividad no fue cumplida en la fecha establecida se recomienda, adelantar el cumplimiento total de la actividad para el siguiente seguimiento.

Componente 2: Racionalización de Trámites

Observación:

- Se observa que la implementación de PQRSF a través del aplicativo Workmanager, no cuenta con un sistema de alertas.
- Actualmente se encuentra en funcionamiento la facturación electrónica en la entidad, lo cual cumple en su totalidad la meta establecida, no obstante lo anterior, el procedimiento no se encuentra implementado en el Sistema de Gestión de la Calidad.

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIÓNES Y EXPOSICIONES	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 17	

Recomendaciones:

- Se recomienda implementar un Sistema de Alertas para el tratamiento PQRSF, con el objetivo de minimizar el riesgo que las mismas puedan ser respondidas dentro de los términos establecidos.
- Se recomienda documentar en el Sistema de Gestión de la Calidad, el procedimiento de facturación electrónica y relacionar los nuevos riesgos, relacionados al procedimiento en la Matriz de Riesgos.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Observación:

- El procedimiento frente al trámite de las cotizaciones por medio de la página web, lo realiza la Gerencia Comercial por medio del auxiliar de soporte operativo

Recomendación:

- Se recomienda que la Gerencia Comercial sea la responsable frente al indicador de las cotizaciones solicitadas por medio de la página Web, toda vez que son los encargados de realizar todo el procedimiento frente a estas.

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Observación:

- El normograma publicado en la página web se encuentra acorde al subido al Sistema de Gestión de la Calidad, no obstante se observa que el documento no cuenta con toda la normatividad aplicable a la entidad.
- Actualmente la entidad cuenta con un Código de Conducta, que aplica como documento publicable de conformidad con el artículo 9 literal d) de la Ley 1712 de 2014.

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIÓNES Y EXPOSICIONES	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 17	

Recomendación:

- Se recomienda actualizar el normograma y publicarlo en la página web, teniendo en cuenta la última normatividad aplicable a la entidad por ejemplo el Decreto 12373 de 2018.
- Se recomienda publicar el Código de Conducta, en la página Web en la pestaña “Estructura Organizacional”.

Fecha del informe: 14 de septiembre de 2018

Preparado por:

(ORIGINAL FIRMADO)

Juan Sebastián Cruz Flórez
Analista de Auditoría

Revisado por:

(ORIGINAL FIRMADO)

Paola Andrea Arango Monsalve
Directora de Auditoría