


Código	F-AU 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	17/01/2020
Versión	1.0
Página 1 de 12	

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1 INFORMACIÓN GENERAL.....	3
2 SEGUIMIENTO.....	¡Error! Marcador no definido.

	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO	Código	F-AU 06
		Fecha de Emisión	24/03/2017
		Fecha de Actualización	17/01/2020
		Versión	1.0
		Página 2 de 12	

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.


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 Dirección Financiera que apoyaron nuestra labor, cualquier aclaración adicional con gusto será atendida.

Dirección de Auditoría

 <p>PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIONES Y EXPOSICIONES</p>	<p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	Código	F-AU 06
		Fecha de Emisión	24/03/2017
		Fecha de Actualización	17/01/2020
		Versión	1.0
		Página 3 de 12	

1 INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del informe: Seguimiento III Plan Anticorrupción 2021

Código: S012022

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:

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 31 de diciembre de 2021.

Riesgos:

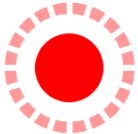

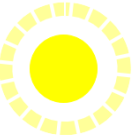

- ✓ **Posibilidad** de incumplimiento en la rendición de cuentas a entes de control y demás informes a entes externos **por** la inoportunidad y omisión en la preparación de la información **debido a** la ausencia de controles que garanticen la correcta ejecución del proceso.
- ✓ **Posibilidad** de inadecuada aplicación de las políticas de transparencia y acceso a la información pública **por** desconocimiento de las funciones a realizar **debido a** la falta de capacitación e inducción del personal.
- ✓ **Posibilidad** de incumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad **por** desconocimiento de la planeación estratégica **debido a** una débil socialización de la misma en todos los procesos 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.

Metodología de Evaluación

Para evaluar el cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano con corte al 31 de diciembre de 2021, se verificaron las fechas establecidas para la ejecución de cada actividad, asignando así un porcentaje de cumplimiento de acuerdo con el periodo evaluado.

<i>CALIFICACIÓN</i>	<i>IMPACTO</i>	<i>DEFINICIÓN</i>
	Deficiente	Indica que no se evidencian avances frente a la implementación de las acciones.
	Insuficiente	Hace referencia a que se presentan avances de las acciones, sin embargo, se encuentran en proceso de diseño e implementación (documentos en borrador).
	Adecuado	Hace referencia a que existe evidencia que respalda la implementación y aplicación de las acciones, sin embargo, presentan oportunidades de mejora no materiales frente a la formalización y operación.
	Óptimo	Indica que las acciones fueron implementadas de manera oportuna y efectiva.

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIONES Y EXPOSICIONES	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO	Código	F-AU 06
		Fecha de Emisión	24/03/2017
		Fecha de Actualización	17/01/2020
		Versión	1.0
		Página 5 de 12	


2 SEGUIMIENTO

Procedimiento:

- ✓ Realizar reunión virtual de apertura con la Analista de Riesgos y posteriormente mediante correo electrónico solicitar información que soporta el cumplimiento de las actividades propuestas.
- ✓ Verificar la información recibida y la contenida en Página Web <https://plazamayor.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-pqrsf/>, 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.

Nivel de Cumplimiento:

COMPONENTE	ACTIVIDADES	CUMPLIMIENTO
Gestión de riesgos de corrupción	5	38%
Racionalización de trámites	1	98%
Rendición de cuentas	5	100%
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	11	74%
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	1	98%
Iniciativas adicionales	2	35%

	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO	Código	F-AU 06
		Fecha de Emisión	24/03/2017
		Fecha de Actualización	17/01/2020
		Versión	1.0
		Página 6 de 12	

Desarrollo del Seguimiento

GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	COMENTARIOS DE AUDITORIA Y RIESGOS FECHA DE REVISIÓN: 31 DE DICIEMBRE 2021	% DE CUMPLIMIENTO	
Actualización de matrices de riesgo de cada proceso, revisión, evaluación y ponderación de riesgos y controles de cada una de ellas.	Matrices actualizadas y publicadas en Sistema de Gestión de Calidad.	Líderes de los procesos y Analista de riesgos	Enero– Diciembre	Actualmente se está trabajando en la actualización del Sistema de Gestión de Riesgos, adelantando revisión y modificación de las matrices, por lo tanto no existe una versión definitiva de ellas, exceptuando la matriz de SAGRILAFT que se encuentra en proceso de aprobación.	41%	38%
Monitorear la matriz de riesgos de corrupción y LAFT y verificar la efectividad del control.	Informe de Monitoreo	Analista de riesgos	Enero– Diciembre	Dentro de la actualización del sistema de Gestión de Riesgos la entidad migró de SARLAFT a SAGRILAFT, lo que conllevó a la actualización de la matriz de riesgos LAFT, estando pendiente su monitoreo.	0%	
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	Enero– Diciembre	Dentro de la actualización del sistema de Gestión de Riesgos la entidad migró de SARLAFT a SAGRILAFT, lo que conllevó a la actualización de la matriz de riesgos LAFT, estando pendiente la evaluación de los controles.	0%	
Divulgar y comunicar a los colaboradores el plan anticorrupción 2021.	Socialización del Plan Anticorrupción.	Analista de riesgos	Marzo– Junio Septiembre– Diciembre	Se verifica socialización del Plan Anticorrupción por medio de capacitaciones a los colaboradores que ingresan a la entidad, sin embargo, no se evidencia divulgación para los empleados antiguos.	50%	
Consolidar los componentes del Manual de Buen Gobierno Corporativo.	Informe de seguimiento	Secretario General	Diciembre	El Código de Buen Gobierno fue aprobado en el mes de marzo de 2021 por la Asamblea de Accionistas, se evidencia su publicación en el SGC.	100%	

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO**

Código	F-AU 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	17/01/2020
Versión	1.0
Página 7 de 12	

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	COMENTARIOS DE AUDITORIA Y RIESGOS FECHA DE REVISIÓN: 31 DE DICIEMBRE 2021	% DE CUMPLIMIENTO
Proyecto de sistematización y mejora de los procesos de Gestión Documental.	Referenciamiento	Gerencia Administrativa y Financiera - CAD	Febrero de 2021	El referenciamiento del proyecto de Sistematización y mejora de los procesos de Gestión Documental, actividad terminada en su totalidad durante el primer cuatrimestre del año.	100%
	Contrato	Gerencia Administrativa y Financiera - CAD	Febrero de 2021	El contrato del proyecto Sistematización y mejora de los procesos de Gestión Documental, fue una actividad terminada en su totalidad durante el primer cuatrimestre del año.	100%
	Programa específico de normalización de formas y formularios electrónicos	Gerencia Administrativa y Financiera - CAD, Dirección de Planeación y Gestión Tic.	Marzo a Mayo de 2021	Se evidencia el documento definitivo del Programa de Normalización de Formas y Formularios electrónicos.	100%
	Programa específico de gestión de documentos electrónicos	Gerencia Administrativa y Financiera - CAD, TIC, Secretaría General.	Mayo a Septiembre de 2021	Se evidencia avance del 90% en el cronograma de la tarea Programa de Gestión de Documentos Electrónicos.	90%
	Instrumentos archivísticos de esquema de publicación de información.	Gerencia Administrativa y Financiera - CAD, Dirección de Planeación, Gestión Tic, Auditoría, Mercadeo y Comunicaciones.	Junio a julio de 2021	Se evidencia archivo de Esquema de Publicación de Información con las siguientes categorías: Información de la entidad – Normatividad – Contratación - Planeación, Presupuesto e Informes - Trámites – Participa - Datos Abiertos-información específica para grupos de Interés - Obligación de reporte de información.	100%
	Sistema integrado de conservación de documentos.	Gerencia Administrativa y Financiera - CAD, y Gestión Tic.	Abril a junio de 2021	El Sistema integrado de conservación de documentos se aprobó y formalizó.	100%
98%					

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	COMENTARIOS DE AUDITORIA Y RIESGOS FECHA DE REVISIÓN: 31 DE DICIEMBRE 2021	%	DE CUMPLIMIENTO
Atender los requerimientos externos a Entes de Control	Requerimientos de entes de control atendidos.	Dirección de Auditoría	Fechas de auditorías regulares	Desde la Dirección de Auditoría Interna se atendieron los requerimientos de los siguientes entes de control: Contraloría General de Medellín, Revisoría Fiscal, Personería de Medellín y Concejales del Municipio de Medellín.	100%	
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	Todos los procesos	Mensual	Se verificó la rendición oportuna en el aplicativo Gestión Transparente de los informes y formatos establecidos dentro de la Resolución N° 079 de 2019 de la Contraloría General de Medellín: Estados Financieros 2020, Gestión de Sostenibilidad, autoevaluación Plan de Acción y control interno, Seguimiento Plan de Mejoramiento Único, Saldo de Bancos y Fiducias 2020 e Información correspondiente al presente año (2021): presupuesto aprobado, Plan de Acción y de Negocio, Mapa de Riesgos.	100%	
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	Coordinación Contable - Presupuesto - Tesorería- Dirección de Auditoría	Trimestral	Los informes que se deben reportar a la Contaduría General de la Nación a través del Sistema Chip fueron rendidos oportunamente. Información Presupuestal: Ejecución de gastos, Ejecución de ingresos, programación de gastos, programación de ingresos (Tercer trimestre 2021) - Auditoría Interna: Control Interno Contable - Contabilidad: Estados Financieros 2021.	100%	100%
Presentar oportunamente las declaraciones tributarias a la DIAN a través del sistema MUISCA	Información descrita en el Decreto 2345 de 2019	Analista de Impuestos	Todo el año, dependiendo del tipo de declaración o información a rendir.	Se evidencia la presentación oportuna de las declaraciones tributarias ante la Dian: Declaración de IVA IV – V Bimestre - Declaración de Ipoconsumo IV – V Bimestre - Declaración Retención en la Fuente: Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre.	100%	
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 Súper Sociedades - Circular Externa 0170 2002 de la DIAN.	Oficial de Cumplimiento	Trimestral	La rendición de los reportes ROS se realizó a tiempo por parte del Oficial de Cumplimiento, en los cuales no se encontraron reportes en listas restrictivas y vinculantes en empleados y proveedores.	100%	


ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	COMENTARIOS DE AUDITORIA Y RIESGOS FECHA DE REVISIÓN: 31 DE DICIEMBRE 2021	% DE CUMPLIMIENTO
Reportar a la Junta Directiva seguimiento y control al sistema de riesgos de la Entidad.	Informes trimestrales	Oficial de Cumplimiento	Trimestral	No se evidenció la presentación a la Junta Directiva del cuarto informe trimestral de riesgos.	0%
Brindar respuesta oportuna a las PQRSFD, incluido los Derechos de Petición.	Indicador de niveles de respuesta a las PQRSFD.	Ejecutiva de servicio al cliente y fidelización - Secretaría General	Segunda semana de cada mes	En los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre se evidencia un 80% de cumplimiento en el trámite y gestión de respuestas oportunas a las Pqrsf de la entidad.	100%
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	Segunda semana de cada mes	Los resultados obtenidos en las experiencias de los clientes de Plaza Mayor se resumen en promedio así: Efectividad de encuestas: 84% - Nivel de recomendación: 100% - Satisfacción del cliente: 4.8, Lo cual evidencia el cumplimiento de la meta interna establecida.	100%
Envío de boletín informativo a los diferentes grupos de interés de la entidad	Boletín virtual	Directora de Comunicaciones y Mercadeo	Envío mensual a partir de febrero	De acuerdo a la evidencia obtenida se enviaron los 4 boletines correspondientes al último trimestre de 2021	100%
Implementación de Chat empresarial	Gestión de solicitud de clientes externos por chat	Ejecutiva de Servicio al Cliente	Mayo - Junio	Se adelantó en el proceso de Investigación del Mercado y consecución de proveedores, sin embargo por recorte presupuestal se retiró este proyecto.	0%
Implementación de CRM integrando la estrategia comercial, de Marketing y Servicio al Cliente.	Cambio de Layout	Ejecutiva de Servicio al Cliente	Abril	Se evidencia que se ha realizado un diagnóstico de la herramienta CRM, en donde se estudió la herramienta USI, la licencia adquirida por Plaza Mayor, así mismo se hizo un análisis de la información de la entidad, se conceptualizó sobre el proceso comercial, qué información existe de los clientes, cómo está esa información, quién la tiene, qué se hace con ella, entre otros análisis de bases de datos. Se han adelantado reuniones internas y externas con el fin de desarrollar un plan de implementación en pro de adaptar plataforma CRM a las necesidades de Plaza Mayor, conocer los clientes (caracterización/segmentación básica) y disponer de información integral que genere valor organizacional.	40%
Desarrollo de una Landing	Landing Espacios Comerciales	Directora de Comunicaciones y Mercadeo	Junio y diciembre	Se evidencia la publicación de la Landing en la página web, se ha realizado publicidad para que los clientes lleguen a la página. Link: https://plazamayor.com.co/espacios-comerciales/	100%
Continuar con el diseño de la política de desarrollo de proveedores	Política de Desarrollo de Proveedores.	Coordinador de Compras	Mayo - Septiembre	Se evidencia la Política de Desarrollo de Proveedores publicada en el SGC, ha sido socializada con los colaboradores de la entidad por medio de sensibilizaciones, se encuentra pendiente la socialización a los proveedores de Plaza Mayor.	100%

74%

				Adicionalmente es importante validar la efectividad derivada de la política.	
Validación y Socialización de Manual de Compras Sostenibles.	Entrega de Manual de Compras Sostenibles y Evidencia de socialización.	Coordinador de Compras	de Mayo-Septiembre	Se evidencia el Manual de Compras Sostenibles publicado en el SGC, ha sido socializado a los colaboradores de la entidad por medio de capacitaciones. Adicionalmente es importante validar la efectividad derivada del manual.	100%
Fortalecer los procesos de selección de Plaza Mayor.	Actualizar el procedimiento de Selección personal.	Coordinación de Talento Humano	de Abril-Septiembre	Se realizó la actualización del procedimiento P-GTH01 Vinculación y Retiro del Personal.	100%
Capacitaciones a colaboradores de la Entidad en Cultura de Servicio al ciudadano fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio.	Evidencia de capacitaciones	Coordinación de Talento Humano y Gestión Jurídica	de Segundo Semestre 2021	Conforme al cronograma las capacitaciones a los colaboradores de la entidad estaba programada para realizarse a partir del 23 de septiembre de 2021, sin embargo, se aplazó para 2022.	0%

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	COMENTARIOS DE AUDITORIA Y RIESGOS FECHA DE REVISION: 31 DE DICIEMBRE 2021	% DE CUMPLIMIENTO
Velar por la publicación y divulgación de la información mínima obligatoria de la entidad en página web.	Cumplimiento de la Ley de Transparencia	Dirección de Planeación - Dirección de Auditoría - Apoyo: Líderes de procesos	Trimestral	Conforme a los criterios establecidos para entidades industriales y comerciales del estado y sociedades de economía mixta que desarrollan actividades comerciales en competencia con el sector privado, se evidencia que Plaza Mayor cumple al 98% con la publicación mínima de información obligada a publicar en la página web, adicionalmente se validó la actualización de los numerales desactualizados para el III seguimiento del período 2021	98%

	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO	Código	F-AU 06
		Fecha de Emisión	24/03/2017
		Fecha de Actualización	17/01/2020
		Versión	1.0
		Página 11 de 12	

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	COMENTARIOS DE AUDITORIA Y RIESGOS FECHA DE REVISION: 31 DE DICIEMBRE 2021	% DE CUMPLIMIENTO	
Aprobación y socialización a todos los grupos de interés sobre la existencia y relevancia del Código de Conducta y Ética de la Entidad.	Evidencias de Socializaciones y divulgaciones	Secretaría General - Comité de Ética - Mercadeo y Comunicaciones	Abril -Agosto.	El código de Ética y conducta fue aprobado por la Junta Directiva en el mes de septiembre, en octubre se creó la carpeta con toda la documentación de Buen Gobierno, está pendiente la publicación en el SGC y su socialización.	60%	35%
Diseño de Plan 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 aprobado y documentado	Auxiliar Seguridad y Salud en el trabajo – Dirección de Planeación.	Mayo	El plan de contingencia y continuidad de Plaza mayor se encuentra dentro de la construcción del Plan de Gestión de Riesgo de Desastre el cual está siendo elaborado con apoyo del proveedor SEGINEM SAS, con el cual se suscribió el contrato de prestación de servicios 202100134 del 2021 a finales de julio del 2021, y que tiene como fecha de finalización en agosto del 2022. Según la ejecución del cronograma de trabajo propuesto, se evidencia que este se encuentra desarrollado en un 10%.	10%	

Recomendaciones:

- ✓ Dar continuidad a la actualización de las matrices de riesgo de la entidad, y posteriormente hacer el respectivo seguimiento y actualización de los mismos, con el fin de implementar y adoptar una cultura organizacional basada en riesgos, por medio de autoevaluaciones a la efectividad de los controles.
- ✓ Priorizar la socialización y divulgación del Código de conducta y ética con los colaboradores de la entidad.
- ✓ Reajustar meta y fecha de presentación del Plan de Contingencia y Continuidad según plan de trabajo con el proveedor.
- ✓ Dar cumplimiento a la presentación trimestral del informe de riesgos ante la Junta Directiva.
- ✓ Llevar a cabo el cronograma de capacitaciones para los colaboradores con el fin de fortalecer las competencias para el desarrollo de la labor.
- ✓ Continuar con la actualización de bases de datos para implementar el CRM y realizar análisis de las interacciones entre Plaza y sus clientes con el fin de conocer los intereses, preferencias y necesidades a satisfacer.

FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO

Código	F-AU 06
Fecha de Emisión	24/03/2017
Fecha de Actualización	17/01/2020
Versión	1.0
Página 12 de 12	

Fecha del informe: *12 de enero de 2022.*

Preparado por:

Laura Marcela Arango Chica
Analista de Aseguramiento Organizacional

Revisado y aprobado por:

Paola Arango Monsalve
Directora de Auditoria