 <p><b>PLAZA MAYOR</b> 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 1 de 10	

## 1 INFORMACIÓN GENERAL

**Nombre del informe:** Seguimiento III Plan Anticorrupción

**Código:** S022023

**Objetivo General:**

Evaluar el cumplimiento de las actividades propuestas dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Plaza Mayor con corte al 31 de diciembre de 2022, 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 del 2022 y sus modificaciones con corte del 31 de diciembre del 2022.

**Riesgos:**

**Posibilidad de** apertura de procesos administrativos y/o disciplinarios **por** la inadecuada estructuración y aplicación de las políticas de transparencia y acceso a la información pública **debido a** debilidades en la ejecución de las actividades por parte de los responsables.

**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”.
- **Interno:**
  - ◆ Plan Anticorrupción 2022

 <b>PLAZA MAYOR</b> <b>MEDELLÍN</b> <small>CONVENCIÓNES Y EXPOSICIONES</small>	<b>FORMATO</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	Código	F-AU 06
		Fecha de Emisión	24/03/2017
		Fecha de Actualización	17/01/2020
		Versión	1.0
		Página 2 de 10	


## 2 SEGUIMIENTO

### Procedimiento:

1. Realizar reunión de apertura con la Dirección Jurídica y Auxiliar de Cumplimiento; y posteriormente mediante correo electrónico solicitar información que soporta la ejecución de las actividades propuestas.
2. Verificar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, mediante la información contenida en Página Web <https://plazamayor.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-pqrsf/>.

### Resumen de nivel de cumplimiento:

COMPONENTES	ACTIVIDADES	CUMPLIMIENTO
1. Gestión de Riesgos de Corrupción	3	97%
2. Racionalización de Trámites	1	100%
3. Rendición de Cuentas	5	100%
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	10	72%
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	1	91%
6. Iniciativas Adicionales	2	93%

 <b>PLAZA MAYOR</b> <b>MEDELLÍN</b> CONVENCIONES Y EXPOSICIONES	<b>FORMATO</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	Código	F-AU 06
		Fecha de Emisión	24/03/2017
		Fecha de Actualización	17/01/2020
		Versión	1.0
		Página 3 de 10	

**Desarrollo del Seguimiento:**

COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Actividad	Meta / Producto	Responsable	Comentarios de Auditoría	% de Cumplimiento	
Actualización de matrices de riesgos.	Matrices actualizadas y publicadas en SGC, con los lineamientos del Proyecto en desarrollo: Actualización Sistema Gestión Integral de Riesgos.	Dirección de Auditoría y Riesgos	En marco de la actualización del Sistema de Gestión Integral de Riesgos de la entidad, durante el 2022 se realizó la actualización de la Política y el Manual de Gestión Integral de Riesgos, la matriz de riesgos de los procesos de alimentos y bebidas, y de supervisión, además de iniciar con la identificación de riesgos del proceso contable y financiero. Para el 2023 está programada la actualización de la matriz de riesgos de corrupción, y ajustes a la evaluación de los mismos.	90%	<b>97%</b>
Actualizar y publicar la matriz de Riesgos SAGRILAFT con los ajustes de la circular 100 -000016 del 2020 de SuperSociedades la cual reposará en el SGC.	Matriz Sagrilaft actualizada y publicada en SGC.	Oficial de Cumplimiento, Dirección de Planeación, Dirección de Auditoría y Líderes de procesos	Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la circular 100-000016 de 2020, se evidencia: -Documentación del Manual, Políticas, Procedimientos, Formularios y Matriz SAGRILAFT los cuales fueron aprobados por la Junta Directiva de la entidad y posteriormente, publicados en el Sistema de Gestión de la Calidad	100%	
Divulgar y comunicar a los colaboradores el Plan Anticorrupción 2022.	Socialización del Plan Anticorrupción. Ecard de Socialización - Conexión Plaza Socialización de PAAC a nuevos colaboradores. Socialización del PAAC.	Dirección de Planeación y Desarrollo organizacional.	Durante el primer cuatrimestre del año se realizó la socialización de los componentes de gestión de riesgos de corrupción y de racionalización de tramites.  Durante el segundo cuatrimestre se le socializó a todos los colaboradores de Plaza Mayor la totalidad del Plan Anticorrupción, en sesiones realizadas el 24 de mayo del 2022; en sesiones lideradas por la Dirección Jurídica de la entidad.	100%	



**COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES**

Actividad	Meta / Producto	Responsable	Comentarios de Auditoría	% de Cumplimiento	
Implementación del Proyecto Sistematización y Mejora de los procesos de Gestión Documental de Talento Humano en Workmanager	Implementación Programa específico de normalización de formas y formularios electrónicos de los procesos de Talento Humano en Workmanager	Administrativa y Financiera - CAD, Dirección de Planeación, Gestión TIC, Talento Humano y Secretaría General.	<p>El proyecto de sistematización y mejora del proceso de Gestión Documental de Talento Humano finalizó en julio del 2022, en donde el trámite de los siguientes procesos a partir del 18 de julio se realizará por medio de Workmanager:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autorización de deducción de nómina.</li> <li>2. Solicitud de auxilio de salud.</li> <li>3. Solicitud de auxilio de estudio.</li> <li>4. Solicitud de vacaciones.</li> <li>5. Solicitudes de retiro parcial o total de cesantías.</li> <li>6. Solicitud de préstamo de estudio o de calamidad.</li> <li>7. Evaluación del periodo de prueba.</li> <li>8. Informe entrega general del cargo.</li> <li>9. Paz y salvo con la entidad.</li> </ol> <p>Esta sistematización fue socializada con todos los colaboradores de la entidad los días 5, 6, 8, 11 y 12 de julio de 2022.</p>	100%	100%
	Implementación Programa específico de normalización de formas y formularios electrónicos de los procesos de Contratación en Workmanager	Administrativa y Financiera - CAD, Dirección de Planeación, Gestión TIC, y Secretaría General.	<p>El proyecto de sistematización y mejora del proceso de Contratación fue desarrollado durante el 3 cuatrimestre del 2023, donde se crearon formularios en la herramienta Workmanager como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información Precontractual</li> <li>2. Información Contractual</li> <li>3. información a rendir en SECOP II</li> </ol> <p>Además en la misma herramienta se crearon los siguientes flujos de trabajo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso Contractual</li> <li>2. Designación Inicial de Supervisión.</li> <li>3. Rendición en SECOP III.</li> </ol> <p>Finalmente en el sistema de información SAFIX se desarrolló la interfaz con workmanager para el cargue de la información contractual.</p>	100%	

**COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS**

Actividad	Meta / Producto	Responsable	Comentarios de Auditoría	% de Cumplimiento
Atender los requerimientos externos a Entes de Control	Requerimientos de entes de control atendidos.	Dirección de Auditoría	Desde la Dirección de Auditoría Interna se atendieron los requerimientos de los siguientes entes de control: Contraloría General de Medellín, Revisoría Fiscal, Concejales del Municipio de Medellín, Personería de Medellín, Procuraduría General de la Nación dando respuestas de manera oportuna.	100%
Rendir oportunamente la información a la Contraloría General de Medellín a través del sistema Gestión Transparente.	Informes y formatos descritos en la Resolución 692 del 29 de junio de 2022	Todos los procesos	Durante el 2022 se verificó la rendición oportuna en el aplicativo Gestión Transparente de los informes y formatos establecidos dentro de la resolución N°692 del 29 de junio del 2022 de la Contraloría General de Medellín, entre esta información se destaca:  Estados Financieros, Gestión de Sostenibilidad, Autoevaluaciones de planes de acción y Control interno, contratos suscritos, ejecuciones presupuestales, deuda pública interna y externa, y el plan de mejoramiento único relacionado con la auditoría de la vigencia 2021.	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	La información que se debe reportar al Sistema CHIP fue rendida oportunamente, la cual era:  - Información Presupuestal: Ejecución de gastos, Ejecución de ingresos, programación de gastos, programación de ingresos.  - Estados Financieros Mensuales  - Control Interno Contable	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	De acuerdo con la información validada, se evidencia que la entidad dio cumplimiento a las fechas establecidas para la presentación de las declaraciones ante la Dian:  -Declaraciones de IVA Bimestrales -Declaración de Ipoconsumo bimestrales. - Declaración Retención en la Fuente mensuales. - Declaración de Renta 2022	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	De acuerdo a los soportes validados, se observa que la Oficial de cumplimiento realizó el reporte de Operaciones Sospechosas ROS de Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre.	100%

**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Actividad	Meta / Producto	Responsable	Comentarios de Auditoría	% de Cumplimiento	
Reportar a la Junta Directiva seguimiento y control al sistema de riesgos de la Entidad.	Informe a Junta Directiva	Oficial de Cumplimiento	Según el Manual de SAGRILAFT de la entidad, el Oficial de Cumplimiento debe "presentar por lo menos una vez al año, informes a la Junta Directiva que contengan una evaluación y análisis sobre la eficiencia y efectividad del SAGRILAFT y, de ser el caso, proponer cambios para mejorar"; este informe fue realizado en el mes de abril del 2022, como se evidencia en el acta N°573 de Junta Directiva.	100%	<b>72%</b>
Brindar respuesta oportuna a las PQRSFD, incluido los Derechos de Petición.	Indicador de niveles de respuesta a las PQRSFD	Ejecutiva de Relacionamento y Satisfacción al Cliente	Durante el 2022 se recibieron un total de 1.477 PQRSF de las cuales fueron atendidas un total de 1.345, obteniendo así un indicador de respuesta del 91%.	91%	
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 Relacionamento y Satisfacción al Cliente	Con corte del 31 de diciembre el indicador de satisfacción fue de 4,9 puntos; evaluados por medio encuestas a clientes de las unidades de negocio; cumpliendo así con la meta que correspondía a 4,6 puntos.	100%	
Envío de boletín informativo a los diferentes grupos de interés de la entidad.	Boletín virtual	Directora de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Durante el 2022 se publicaron 9 boletines virtuales mensuales, se evidencia que no se publicó el boletín correspondiente a los meses de septiembre, octubre y diciembre, por tanto el cumplimiento de esta actividad fue del 75%.	75%	
Landing con propósito comercial.	Landing Pauta Digital.	Directora de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Esta Actividad estaba programada para realizarse durante el primer y tercer cuatrimestre del 2022, con base a la evidencia suministrada, se valida que durante que en abril del 2022 se realizó pauta publicitaria de los espacios de la entidad para la realización de eventos en la página web y en el Facebook de la entidad, lo cual permitió la visita de 20 posibles nuevos clientes. Sin embargo durante el último cuatrimestre del 2022, no se realizó esta actividad, debido a que se reprogramó para enero del 2023.	50%	
Capacitación a los colaboradores de la Entidad en Plan Anticorrupción.	Evidencia de capacitación y listado de asistencia.	Coordinación de Talento Humano y Gestión Jurídica y Dirección de Planeación.	Durante el segundo cuatrimestre se le socializó a todos los colaboradores de Plaza Mayor la totalidad del Plan Anticorrupción, en sesiones realizadas el 24 de mayo del 2022; en sesiones lideradas por la Dirección jurídica de la entidad.	100%	

**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Actividad	Meta / Producto	Responsable	Comentarios de Auditoría	% de Cumplimiento	
Plan de aprovechamiento de las funciones CRM de la plataforma USI.	<p>1. Ajuste de campos de USI. 2. Capacitación de introducción de información a USI de los equipos comerciales. Evidencia: asistencias y material de apoyo).</p> <p>3. Depuración bases de datos.</p> <p>4. Actualización de 1500 registros de las bases de datos. (Tercero conexiones comerciales).</p> <p>5. Aplicación de estrategia de relacionamiento. (Diseño de la estrategia aprobada por GC</p>	Proceso Comercial - Coordinación Operativa	<p>Con el fin de generar valor a la entidad, se realizaron las siguientes actividades para adaptar la plataforma CRM a las necesidades de Plaza Mayor:</p> <p>1. Ajuste a los campos Contactos, Detalles, Eventos, Ordenes de Servicios, Documentos, Oportunidades del Evento y Código CIU en el sistema de información USI.</p> <p>2. Capacitación para el diligenciamiento de la información en USI a los equipos de las unidades de negocio de la entidad.</p> <p>3. Depuración de bases de datos y actualización de 1300 registros con base a una data de 1900 contactos, en lo cual se destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 316 actualizados</li> <li>- 174 actualizados parcialmente</li> <li>- 104 en seguimiento</li> <li>- 706 no contactados Lo anterior con el objetivo de administrar y actualizar los datos de los clientes, incrementar la retención y satisfacción al cliente y realizar seguimientos de como generar ingresos a la entidad.</li> </ul> <p>4. Con relación a la estrategia de relacionamiento, durante el 3 trimestre se realizaron las siguientes actividades cumpliendo con el cronograma de trabajo establecido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación del procedimiento de CRM</li> <li>- Segmentación de plataforma USI de clientes nuevos, inactivos, reactivados y retenidos.</li> <li>- Recopilación de stakeholders y clientes de eventos propios</li> </ul>	100%	72%
<p>1. Capacitación a supervisores</p> <p>2. Socialización de la política de proveedores. (Este debe ir de la mano del Manual de Compras Sostenibles.</p>	Asistencias a capacitación y Material de apoyo de estas actividades.	Coordinador de Compras y equipo de trabajo.	<p>1. Capacitaciones a los supervisores realizadas el 7 de junio de 2022, lideradas por la Dirección Jurídica de Plaza Mayor, en donde se enfatizó en la importancia de realizar una supervisión juiciosa y rigurosa en la entidad.</p> <p>2. Plan de Proveedores y Manual de Compras Sostenible fue socializado a los colaboradores de la entidad los días 16, 17, 22 y 23 de junio, en sesiones lideradas por el Proceso de Costos, Compras y Presupuesto de Plaza Mayor.</p>	100%	



**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Actividad	Meta / Producto	Responsable	Comentarios de Auditoría	% de Cumplimiento	
Ajustar la política de proveedores.	Política ajustada y publicada SGC.	Coordinador de Compras. Gerente Administrativo y Financiero.	Se indagó con el Coordinador de Compras y Presupuesto de la entidad sobre el desarrollo de estas 2 actividades, y se evidencia que no fueron realizadas durante el 2022 y quedaron aplazadas para el 2023.	0%	72%
Capacitar a los proveedores por Segmentos en el conocimiento de la política: (opc, alimentos y bebidas, agencias de viaje, transporte, litografía y gran formato, equipos y ayudas y funcionamiento.	Asistencia de proveedores capacitaciones y material de apoyo.	Coordinador de Compras y Equipo de trabajo		0%	

**COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Actividad	Meta / Producto	Responsable	Comentarios de Auditoría	% 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 1712 de 2014.	Dirección de Planeación - Dirección de Auditoría - Apoyo: Líderes de procesos y Dirección Mercadeo y Comunicaciones	De acuerdo con los parámetros establecidos para las entidades industriales y comerciales del estado y sociedades de economía mixta que desarrollan actividades comerciales en competencia con el sector privado; se concluye que la información publicada en la página Web en el link de transparencia cumple en un 91%; debido a que el manual de funciones y el portafolio de servicios se encuentran desactualizados.	91%	<b>91%</b>

**COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES**

Actividad	Meta / Producto	Responsable	Comentarios de Auditoría	% de Cumplimiento	
Código de Conducta y Ética de la Entidad.	Listado de asistencia y evidencias de Socializaciones a los colaboradores sobre la existencia y relevancia del Código de Conducta y Ética de la Entidad.  Socialización con personal nuevo y Ecard comunicacional	Secretaria General y Dirección de Planeación.	Socialización del Código de Conducta y Ética fue socializado a los colaboradores de la entidad el 13 de septiembre del 2022.	100%	
Diseño y radicación del Plan de Gestión del Riesgo	Plan de Gestión de Riesgos de Desastres. y Diagnóstico de Plan de Contingencia y Continuidad.	Analista Seguridad y Salud en el trabajo.	Dentro de la verificación realizada a las 7 acciones correspondientes del PGRDEPP (Plan de Gestión del Riesgo de desastres para empresas públicas y privadas), se evidencia un cumplimiento del 86% lo cual corresponde a lo siguiente: -Radicación del Plan de gestión del riesgo PGRDEPP ante el DAGRD. -Certificación brigada de emergencias con bomberos Medellín. -Diseño de aplicación de soporte PGRDEPP. -Borrador de la actualización de los planos de evacuación de Plaza Mayor. - Capacitación al Comité de Emergencia y Coordinadores de evacuación. - Publicación en el Sistema de Gestión de la calidad del PGRDEPP.  Según el cronograma de trabajo de esta actividad quedo pendiente la entrega de los planos de evacuación de la entidad.	86%	<b>93%</b>

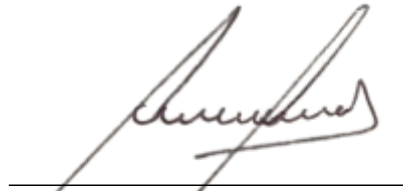
Recomendaciones:

- Continuar con la implementación de la metodología de Gestión Integral de Riesgos de la entidad, con el fin de analizar el control asociado a los riesgos y tomar decisiones que impacten su mitigación.
- Definir un cronograma de trabajo con los proveedores con el fin de implementar el Manual de Desarrollo de Proveedores de la entidad y así, lograr alianzas estratégicas que permitan a la entidad brindar experiencias memorables a sus clientes y optimizar costos de la entidad.
- Priorizar la implementación del CRM como herramienta fundamental en la estrategia comercial, con el objetivo de construir relaciones duraderas con los clientes; que permitan a la entidad conocer los intereses, preferencias y necesidades a satisfacer de ellos.

4. Intervenir la información publicada en la página web de la entidad, con el fin de que esta sea íntegra y exacta con la realidad de Plaza Mayor Medellín.
5. Fortalecer las comunicaciones externas de la entidad con el fin de generar una mayor atracción de posibles nuevos clientes que permitan la realización de nuevos negocios y posicionar la marca
6. Continuar con la implementación del Plan de Gestión de Riesgos de Desastres para Empresas Públicas y Privadas, como herramienta fundamental para garantizar una operación de la entidad adecuada y que sus decisiones siempre sean tomadas basadas en análisis de riesgos.

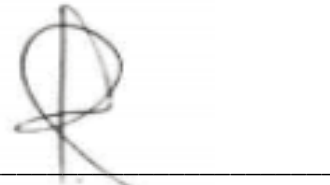
Fecha del informe: 5 de enero de 2023.

Preparado por:



Santiago Hidalgo López  
Analista de Auditoría y Riesgos

Revisado Por:



Paola Andrea Arango Monsalve  
Directora de Auditoría y Riesgos