



**Banco Agrario de Colombia**

**CONTEXTO ESTRATEGICO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO  
(PAAC)**

**2021**

**FECHA DE PUBLICACION (31/01/2021)**



## Introducción

El Banco Agrario de Colombia es una entidad financiera estatal creada con el objetivo de prestar servicios bancarios, financiando en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial; donde no menos del 70% del saldo de cartera está dirigido a la financiación de las actividades enunciadas, no más del 30% de su saldo de cartera podrá estar dirigido al financiamiento de entidades territoriales y de actividades distintas de las antes mencionadas, salvo cuando la Junta Directiva así lo autorice.

Somos una sociedad anónima de economía mixta del orden nacional, sujeta al régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, que desarrolla operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero –EOSF Artículo 233).

Funcionamos en todo el territorio nacional y nuestra sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, contamos con ocho gerencias regionales y nos apoyan más de 8,000 colaboradores, con los cuales ofrecemos nuestros servicios a través de 788 oficinas bancarias, 97 Puntos de Banco Agrario más cerca, 803 cajeros electrónicos corporativos, 1.336 de la red verde Servibanca y 10.451 corresponsales bancarios.



## Información General del Banco

- **Misión**

Somos un Banco comercial, comprometido con el desarrollo rural que ofrece soluciones financieras integrales a sus clientes, creando valor a nuestros grupos de interés dentro de límites de riesgo tolerable, soportado en procesos y tecnología de calidad, y un equipo humano competente.

- **Visión**

Ser el Banco preferido de los habitantes y de las empresas que producen en la ruralidad colombiana

- **Valores Corporativos**

Los valores corporativos que determinan nuestra actuación son:

- ❖ Transparencia.
- ❖ Compromiso.
- ❖ Responsabilidad Social.
- ❖ Respeto.
- ❖ Coherencia.
- ❖ Equidad.

- **Principios Organizacionales**

Los principios organizacionales que nos caracterizan son:

- ❖ Asegurar la creación de valor en todas las áreas y frentes de negocios.
- ❖ Enfoque al servicio y conocimiento del cliente.
- ❖ Responsabilidad en el manejo de información.
- ❖ Hacer las cosas bien desde la primera vez.
- ❖ Planeación y productividad en el trabajo.
- ❖ Conciencia de prevención del riesgo.
- ❖ Trabajo en equipo y mejora continua.
- ❖ Identidad y pertenencia corporativa.
- ❖ Cumplimiento a antes de control.
- ❖ Autogestión y autocontrol.
- ❖ Orientación a resultados.



# Banco Agrario de Colombia

- **Grupos de interés**

Las actividades realizadas por el Banco se encuentran encaminadas a suplir las necesidades de nuestros grupos de interés, quienes se encuentran clasificados de la siguiente manera:

- ❖ **Clientes:** Conjunto de personas naturales o jurídicas que adquieren a través de un contrato formal, productos y servicios financieros y crediticios.
- ❖ **Colaboradores:** Personas que ponen sus conocimientos y capacidad de trabajo a favor del banco y cuyo vínculo está regulado por las normas laborales colombianas y por un contrato laboral suscrito directamente con el BAC o por una empresa de tercerización.
- ❖ **Accionistas:** Grupo de personas naturales o jurídicas que poseen titularidad sobre una o más acciones del BAC y a quienes se les confiere los derechos de participación reconocidos por la Ley.
- ❖ **Comunidad:** Conjunto de personas que hacen parte de la zona de influencia donde el banco tiene presencia, y que reciben por parte de la organización impactos (positivos o negativos) de forma directa o indirecta.
- ❖ **Proveedores:** Persona natural o jurídica cuyo objetivo es el de abastecer con bienes o servicios al banco, para el desarrollo efectivo de su actividad financiera.
- ❖ **Aliados Estratégicos y Gremios Productivos:** Organizaciones de carácter público o privado, con las que se relaciona el banco para lograr un objetivo común y crear sinergias a partir del aprovechamiento de las capacidades propias y de las organizaciones con las que establece alianzas.



## Objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Banco Agrario de Colombia.

### • **Objetivos Generales**

Dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), que en el Art. 73 dicta:” *Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*”, por medio del diseño, construcción, socialización e implementación de actividades encaminadas a minimizar la exposición a los riesgos de corrupción, fortalecer el relacionamiento y la comunicación con el ciudadano y avanzar en la implementación de la ley de transparencia.

### • **Objetivos Específicos**

- ❖ Fortalecer la implementación de actividades de control, realizando validación y seguimiento de los controles inefectivos, lo cual permita robustecer la administración de riesgos de corrupción.
- ❖ Identificar, priorizar y racionalizar los tramites que permitan mejorar la relación del Banco Agrario con la ciudadanía.
- ❖ Optimizar los mecanismos de comunicación y dialogo con la ciudadanía para fortalecer los procesos de Rendición de Cuentas, diseñando planes de mejoramiento acerca de la gestión institucional.
- ❖ Definir e implementar planes de acción encaminados a fortalecer la atención al ciudadano y el acceso a la información pública.
- ❖ Implementar iniciativas adicionales asociadas con el Código de Ética del Banco, que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción.
- ❖ Validar las recomendaciones realizadas por la Oficina de Auditoria Interna en los informes de seguimiento a la ejecución del PAAC realizado durante el año 2020.



## Acciones preliminares al Plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en cada uno de los seis componentes definidos para el desarrollo del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, a continuación, relacionamos el contexto respecto del plan publicado en el año 2020 y nuevas actividades para el fortalecimiento de la entidad:

### a) Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción y actos de corrupción que se han presentado en el Banco.

Para el Banco Agrario de Colombia, el orden y la disciplina constituyen pilares fundamentales sobre los cuales es posible alcanzar un nivel de eficiencia que permita una adecuada prestación del servicio bancario y financiero al sector agropecuario del País, por ello se acoge como política institucional el respeto a los principios que orientan la administración pública, tales como: honradez, transparencia, eficiencia, eficacia, moralidad e igualdad, siendo obligación de todos los funcionarios acatar esta normatividad.

La Oficina de Control Disciplinario Interno es la encargada de aplicar en primera instancia el régimen contenido en la Ley 734 de 2002, cuyos enfoques represivo y preventivo redundarán en el logro de que se atiendan los principios indicados.

Teniendo en cuenta lo anterior para el año 2020 se han realizado sanciones a funcionarios con destitución e inhabilidad general, sanciones que se reservan para faltas disciplinarias gravísimas que atentan contra la lealtad institucional y el principio de transparencia que pudieron implicar actos de corrupción.

### b) Diagnóstico de los trámites y servicios del Banco, y las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.

Como resultado de la validación con las áreas dueñas y ejecutoras de los trámites, en el año 2020, se propuso la racionalización del trámite 93 (*Crédito libranza para libre inversión*),

El objetivo de la propuesta de racionalización se enmarcó en la automatización y robotización para disminución de tiempos en los procesos a 6 días.

Con la racionalización del trámite el ciudadano tendrá los siguientes beneficios:

- ✓ Minimización de documentación
- ✓ Información en línea del estado de su solicitud de crédito en sus diferentes etapas
- ✓ Disminución de los tiempos de aprobación

A la fecha de la generación del presente documento el trámite se encuentra en piloto de ejecución.

En el año 2021 se propone dar continuidad con la racionalización de trámites de acuerdo a las iniciativas que se generen en cada una de las áreas dueñas de procesos y que sean analizadas por la Jefatura de Gobierno de Procesos y Proyectos del BAC.



## **c) Las necesidades de la información dirigida a más usuarios y ciudadanos (Rendición de cuentas).**

Con el fin de fortalecer la transparencia de la gestión pública, y promover la interacción entre el Banco, y el grupo de interés identificado, se propone continuar en el año 2021 con actividades que den a conocer los resultados de la gestión de la entidad.

Con el fin de fortalecer la transparencia de la gestión pública, y promover la interacción entre el Banco, y los grupos de interés identificados, se proponen desarrollar en el año 2021 actividades para robustecer este componente.

En el primer trimestre del año 2021, se realizará la publicación en la página web del Informe de Sostenibilidad en el cual se consolida la gestión del Banco realizada en el año 2020

## **d) Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.**

Con el fin fortalecer la estrategia de Servicio al durante el año 2021 como Banco se propone desarrollar actividades tales como:

- ✓ Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano
- ✓ Mejorar los tiempos de respuesta de los PQR recibidos de los consumidores financieros
- ✓ Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- ✓ Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

## **e) Diagnóstico del avance de la implementación de la ley de transparencia**

En el año 2020, se cerró la ejecución de las actividades programadas para este componente, y se realizó el reporte de la Matriz Índice de Transparencia Activa (ITA) a la Procuraduría General de la Nación, sin embargo, se debe continuar con la verificación del cumplimiento de la ley de acuerdo con los informes emitidos por esta entidad para cerrar las brechas existentes.

Para lo anterior, se propone continuar en el año 2021 con el cierre de brechas respecto a la actualización de la información en la página web a partir de los lineamientos generados por la Resolución 3564 del 2015 – Min Tic y a la implementación de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del acceso a la información pública.



## f) Iniciativas Adicionales

Con el fin de fortalecer y desarrollar estrategias que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción al interior del Banco, se propone desarrollar en el año 2021 actividades encaminadas a la generación de informes semestrales al comité de ética, acerca de los hallazgos, acciones y recomendaciones para la alta dirección frente a la mitigación de riesgos éticos.

En este informe se incluyen temas de conflicto de interés, hechos de corrupción, comportamientos anti-éticos y faltas disciplinarias.