


**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2021**
**Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:**

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Actualizar la Política de Administración de Riesgos de Corrupción y realizar seguimiento y evaluación de su implementación	Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Gerencia de Riesgo Operativo	31/12/2021
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Elaborar matriz de riesgos de corrupción del año 2021 con el apoyo de las áreas del Banco	Matriz de riesgos de corrupción.	Gerencia de Riesgo Operativo	31/01/2021
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1	Realizar proceso participativo externo	Resultados de encuesta externa	Gerencia de Riesgo Operativo	30/09/2021
	3.2	Divulgar la Matriz de riesgos de corrupción en la página web del Banco y la Intranet	Matriz de riesgos de corrupción publicada	Gerencia de Riesgo Operativo	31/01/2021
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Determinar cuáles riesgos se encuentran por fuera del perfil aceptado por el Banco para reportar a Auditoría	Correo enviado a Auditoría Interna con riesgos por fuera de lo aceptado	Gerencia de Riesgo Operativo	31/12/2021
	4.2	Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción a partir de los eventos de riesgo reportados	Matriz de riesgos de corrupción actualizada	Gerencia de Riesgo Operativo	31/12/2021
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Determinar la efectividad de los controles, analizar el diseño e idoneidad de los controles y si son adecuados para prevenir o mitigar los riesgos de corrupción, revisar las acciones de monitoreo, relacionadas con los Riesgos de Corrupción.	Informes de Seguimiento	Oficina de Auditoría Interna	Abril Agosto Diciembre

**Componente 2: Racionalización de tramites:**

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Identificación de Trámites	1.1	Identificar los trámites que se encuentran registrados en el SUIIT	Relación de trámites	Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos	31/01/2021
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2.1	Analizar los trámites en conjunto con las áreas responsables para determinar actividades de racionalización.	Correos Electrónicos	Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos	31/01/2021
Subcomponente 3 Racionalización	3.1	Registrar los trámites a racionalizar durante el año 2021	Registro SUIIT	Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos	31/01/2021
Subcomponente 4 Interoperabilidad	4.1	Registrar las actividades de avance en temas de interoperabilidad previamente entregadas por los dueños de los trámites	Registro SUIIT	Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos	31/12/2021
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a los trámites definidos para racionalizar en el año 2021	Informes de Seguimiento	Oficina de Auditoría Interna	31/12/2021

**Componente 3: Rendición de cuentas:**

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Divulgar por medio de las redes sociales información sobre la gestión del Banco	1 informe	Gerencia de Marca y Publicidad	31/12/2021
	1.2	Preparar y publicar por medio de la página web del Banco el Informe de Gestión Sostenible correspondiente al periodo 2020	Informe de Gestión Sostenible	Gerencia de Planeación Financiera	30/04/2021
	1.3	Realizar publicaciones y comunicados de prensa con información correspondiente a la Gestión del Banco	Informe	Oficina de Comunicaciones	31/12/2021
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Generar informe de redes en el que se visualice la percepción de la ciudadanía respecto de la Gestión del Banco	1 Informe	Gerencia de Marca y Publicidad	30/11/2021
	2.2	Publicar y divulgar información externa	Publicaciones en página web	Gerencia de Marca y Publicidad	Mensual / A solicitud de las áreas
	2.3	Publicar y divulgar comunicados de prensa en la sección noticias en la página web	Publicaciones en página web	Oficina de Comunicaciones	A demanda
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar Pieza de comunicación informando que el Banco está construyendo el informe de Gestión y Sostenibilidad y que si hay alguna sugerencia o requerimiento nos lo haga conocer a través de los canales de atención al cliente	Pieza de Comunicación	Gerencia de Planeación Financiera	28/02/2021
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar la encuesta de percepción de clientes externos	Encuesta	Gerencia de Servicio al Cliente	31/12/2021

**Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:**

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar informes ejecutivos a la Alta Dirección, que permitan conocer el grado de avance y de gestión del área de servicio al cliente del Banco	Informe a la Alta Dirección	Gerencia de servicio al cliente	Los primeros quince días de cada mes
	1.2	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Presupuesto aprobado 2021	Gerencia de servicio al cliente	28/02/2021
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mejorar los tiempos de respuesta de los PQR recibidos de los consumidores financieros	Informe	Gerencia de servicio al cliente	Mensual
	2.2	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Informe de atención de PQRS	Gerencia de servicio al cliente	Los primeros quince días de cada mes
	2.3	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.	Informe de atención de PQRS	Gerencia de servicio al cliente	Los primeros quince días de cada mes
	2.4	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano	Encuesta	Gerencia de servicio al cliente	31/12/2021
	2.5	Mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano en el Banco Agrario	Informe avances en obras civiles en oficinas	Gerencia de Infraestructura Física	Julio, octubre y enero
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Evaluar el desempeño de los funcionarios del Banco en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	Encuesta	Gerencia de servicio al cliente	31/12/2021
	3.2	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de capacitaciones	Informe de capacitación a funcionarios que tienen contacto con la ciudadanía	Unidad de Inducción y Entrenamiento (Gerencia de Anprovisonamiento)	31/12/2021
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualizar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	CM-PR-034 Actualizado	Gerencia de servicio al cliente	31/12/2021
	4.2	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Informe de atención de PQRS	Gerencia de servicio al cliente	31/12/2021
	4.3	Verificar la necesidad de actualización de la carta de trato digno y publicarla en la página web del Banco	Carta Publicada	Gerencia de servicio al cliente	31/12/2021
	4.4	Revisión y/o actualización de la Política de Protección de Datos Personales del Banco, dependiendo de los cambios en la organización o en los requisitos legales exigidos.	Política de Protección de datos personales	Gerencia Inteligencia de Negocios y Analítica / Gobierno, Calidad y Protección de Datos	31/12/2021
	4.5	Revisión y/o actualización del Programa Integral de Protección Datos Personales - PIPDP cuando existan cambios significativos en la organización o en los requisitos legales exigidos.	Programa Integral de Protección Datos Personales PIPDP	Gerencia Inteligencia de Negocios y Analítica / Gobierno, Calidad y Protección de Datos	31/12/2021
Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano	5.1	Informar los resultados de las encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad a la alta Gerencia.	Presentacion resultados	Gerencia de servicio al cliente	30/06/2021

**Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.:**

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar y organizar la información publicada en el link de "transparencia y acceso a la información" de acuerdo a los lineamientos del Anexo 1 de la resolución 3564/15 - Min Tic	Página web del Banco Actualizada (Sección de Transparencia)	Todas las áreas del Banco / Gerencia de Marca y Publicidad	31/12/2021
	1.2	Actualizar en la herramienta dispuesta por la Procuraduría General de la Nación, el autodiagnóstico de cumplimiento de la ley 1712 de 2014, coordinando y consolidando la Matriz Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública o Matriz de Cumplimiento Sujeto Obligado Tradicional	Matriz Diligenciada	Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos	31/12/2021
	1.3	Realizar verificación acerca de la implementación de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del acceso a la información pública.	Informe de Auditoría Ley 1712 de 201	Oficina de Auditoría Interna	31/12/2021
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Atender oportunamente los PQR radicados por los ciudadanos	Informe de atención de PQRS	Gerencia de servicio al cliente	Los primeros quince días de cada mes
	2.2	Establecer el estado de conservación y preservación de los documentos en medios electrónicos	Informe con el diagnóstico del estado de la información en medios electrónicos	Gerencia de Servicios Administrativos	31/12/2021
Subcomponente 3 Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualización al esquema de publicación de la información (muestra los contenidos en la página web de la entidad).	Publicación del esquema del contenido ajustado	Gerencia de Marca y Publicidad	Mensual
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Mantener en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL- ( <a href="http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html">http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html</a> )	Actualización página Web	Gerencia de Marca y Publicidad	30/06/2021
Subcomponente 5 Monitoreo	5.1	Realizar Informe de atención de peticiones quejas o reclamos	1 Informe	Gerencia de servicio al cliente	Los primeros quince días de cada mes

**Componente 6: Iniciativas adicionales:**

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Código de ética	1.1	Generar informe semestral al comité de ética, acerca de los hallazgos, acciones y recomendaciones para la alta dirección frente a la mitigación de riesgos éticos. El informe debe incluir temas de conflicto de interés, hechos de corrupción, comportamientos anti-éticos y faltas disciplinarias	Informe comité de ética	Gerencia SARLAFT / Gestor de ética	dos (2) veces en el año
	1.2	Difundir capacitaciones a toda la red Bancaria respecto al entendimiento del Código de Ética	Informe de cumplimiento del curso	Unidad de Inducción y Entrenamiento (Gerencia de Aprovisionamiento)	31/12/2021