

## **FORMATO CONTEXTO ESTRATEGICO**

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

**2022**

*FECHA DE PUBLICACION (26/01/2022)*

## 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 790 oficinas bancarias, 700 Corresponsales directos donde los ciudadanos pueden realizar sus transacciones como pagos, retiros, consignaciones con y sin tarjeta débito, pago de créditos y tarjeta de créditos, consultas de saldos y adicional solicitar sus créditos a través del programa de referidos, 8,000 Corresponsales Bancarios en alianza con distintas redes masivas, donde se pueden realizar transacciones, como retiros, consignaciones, pagos de convenios, consultas y 108 Banco Agrario más Cerca, Oficinas livianas instaladas en alianza con terceros donde los ciudadanos pueden solicitar sus productos y realizar transacciones en caja como pagos, consultas, depósitos judiciales, retiros y consignaciones.

## 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 entes de control.
- ❖ Autogestión y autocontrol.
- ❖ Orientación a resultados.

- **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:

- ❖ **Cientes:** 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 2021.

## **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 2021 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 2021 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, para el año 2022, se propuso la racionalización de los siguientes trámites:

- *Trámite: 122 Reestructuración de deuda por concepto de crédito*

El objetivo de la propuesta de racionalización se enmarca en la creación de una herramienta que permita a las oficinas del Banco la captura de la información de manera más eficiente, la cual a través del manejo de datos facilite el proceso de creación del trámite y evaluación de la solicitud.

Con la racionalización del trámite, el ciudadano tendrá el siguiente beneficio:

- ✓ Disminución del tiempo de aplicación de la normalización de la obligación del cliente pasando de 30 días a 25 días.
- *Trámite: 124 Refinanciación de deuda por concepto de tarjeta de crédito*

El objetivo de la propuesta de racionalización se enmarca en crear un trámite en el aplicativo del Core Bancario que mejore la trazabilidad de la solicitud de refinanciación de Tarjeta de Crédito.

Con la racionalización del trámite, el ciudadano tendrá el siguiente beneficio:

- ✓ Disminución del tiempo de aplicación de la normalización de la obligación de Tarjeta de Crédito del cliente, pasando de 35 a 30 días.

#### **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 2022 con actividades que den a conocer los resultados de la gestión de la entidad y asó robustecer este componente.

En el primer cuatrimestre del año 2022, 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 2021.

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

Con el fin fortalecer la estrategia de Servicio al Ciudadano durante el año 2022 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 estrategias 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) Seguimiento implementación Ley 1712 del 2014 Transparencia y Acceso a la Información Pública / Diagnóstico Resolución 1519 del 2020**

En el año 2021, se realizaron las siguientes actividades en torno a la Ley de Transparencia y la normatividad asociada a esta:

- ✓ Verificación del cumplimiento de la ley de acuerdo con el Reporte de Cumplimiento ITA emitido para el Periodo 2020 por la Procuraduría General de la Nación.
- ✓ Actualización de la información publicada en el Botón Transparencia y Acceso a la Información en la página web del Banco.
- ✓ Diagnóstico de la Resolución 1519 del 2020 asociada a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, para la cual se definió un plan de trabajo que estará culminando en julio del 2022.

Para lo anterior, se propone continuar en el año 2022 con el seguimiento al cumplimiento de la Ley de Transparencia, la actualización de la información en la página web y la implementación de la Resolución 1519 del 2020.

**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 2022 actividades encaminadas a brindar más información de la entidad y de los canales de interacción disponibles tanto para clientes, funcionarios y la ciudadanía en general.