

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)

2022

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	28/02/2022
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Elaborar matriz de riesgos de corrupción consolidada del año 2021 con el apoyo de las áreas del Banco	Matriz de riesgos de corrupción.	Gerencia de Riesgo Operativo	31/01/2022
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1	Realizar proceso participativo externo	Resultados de encuesta externa	Gerencia de Riesgo Operativo	30/09/2022
	3.2	Divulgar la Matriz de riesgos de corrupción consolidada en la página web del Banco y la Intranet	Matriz de riesgos de corrupción publicada	Gerencia de Riesgo Operativo	31/01/2022
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Determinar cuáles riesgos de corrupción se encuentran por fuera del perfil aceptado por el Banco para reportar a la Oficina de Auditoría Interna	Correo enviado a Auditoría Interna con riesgos por fuera de lo aceptado	Gerencia de Riesgo Operativo	31/01/2022
	4.2	Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción consolidada a partir de los eventos de riesgo reportados y/o los ajustes documentales (procedimientos y anexos operativos de circulares reglamentarias).	Matriz de riesgos de corrupción actualizada	Gerencia de Riesgo Operativo	31/01/2022
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 Auditoria Interna	Abril Agosto Diciembre

Componente 2: Racionalización de trámites

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 de Procesos y Proyectos (Procesos)	31/01/2022
	1.2	Realizar análisis de los trámites presenciales y evaluar su viabilidad para su automatización y digitalización de acuerdo con lo establecido en la Ley 2052 de 2020	Informe	Jefatura de Procesos y Proyectos (Procesos)	01/07/2022
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2.1	Analizar los trámites en conjunto con las áreas responsables para determinar actividades de racionalización.	Correos Electrónicos	Jefatura de Procesos y Proyectos (Procesos)	31/01/2022
	2.2	Establecer plan de trabajo para automatización y digitalización de trámites de acuerdo con lo establecido en la Ley 2052 de 2020	Plan de trabajo	Jefatura de Procesos y Proyectos (Procesos / Aseguramiento y Calidad)	31/12/2022
Subcomponente 3 Racionalización	3.1	Registrar los trámites a racionalizar para la vigencia 2022	Registrar SUIIT	Jefatura de Procesos y Proyectos (Procesos)	31/01/2022
Subcomponente 4 Interoperabilidad	4.1	Registrar las actividades de avance en temas de interoperabilidad previamente entregadas por los dueños de los trámites	Registrar SUIIT	Jefatura de Procesos y Proyectos (Procesos)	31/12/2022
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a los trámites que fueron registrados para racionalizar en la vigencia 2022	Informes de Seguimiento	Oficina de Auditoria Interna	31/12/2022

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 Mercadeo y Publicidad	31/12/2022
	1.2	Preparar y publicar por medio de la página web del Banco el Informe de Gestión Sostenible correspondiente al periodo 2021	Informe de Gestión Sostenible	Jefatura de Proyectos y Procesos (Sostibilidad)	30/04/2022
	1.3	Realizar publicaciones y comunicados de prensa con información correspondiente a la Gestión del Banco	Informe	Oficina de Comunicaciones	31/12/2022
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Generar un informe en el que se visualice la percepción de la ciudadanía respecto de la Gestión del Banco, tomando como insumo la información publicada en las redes sociales	1 Informe	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	31/12/2022
	2.2	Publicar y divulgar información externa que este dirigida a la ciudadanía	Publicaciones en página web	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	A demanda
	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 un ejercicio de participación ciudadana frente a la elaboración del informe de Gestión y Sostenibilidad, a través de la publicación de Piezas de comunicación en la pagina web	Pieza de Comunicación	Jefatura de Proyectos y Procesos (Sostibilidad)	28/02/2022
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar la encuesta de percepción de clientes externos	Encuesta	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2022
	4.2	Generar los resultados de los indicadores estratégicos	1 informe	Jefatura de Proyectos y Procesos (Planeación Estratégica)	Trimestral

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 Experiencia y 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 2022	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	28/02/2022
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 Experiencia y Servicio al Cliente	Mensual
	2.2	Implementar estrategias que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Informe de atención de PQRS	Gerencia de Experiencia y 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 Experiencia y 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 Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2022
	2.5	Mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano	Resultado indicador Plan puesta a punto adecuaciones civiles en la red de oficinas	Gerencia de Gestión de Infraestructura Física	Julio / Diciembre
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Fortalecer anualmente las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de capacitaciones en materia de valores, ética, transparencia y lucha contra la corrupción	Material de capacitación	Vicepresidencia Talento Humano - Unidad Formación de Talento	31/12/2022
	3.2	Emitir piezas de comunicación relacionadas con valores, ética, transparencia y lucha contra la corrupción por parte de los colaboradores.	piezas de comunicación	Vicepresidencia Talento Humano - Unidad Comunicaciones, Cultura y Bienestar	31/12/2022
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1.	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 de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT / Jefatura de Gobierno, Calidad y Protección de Datos	31/12/2022
	4.2.	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 de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT / Jefatura de Gobierno, Calidad y Protección de Datos	31/12/2022
Subcomponente 5 Relacionamiento 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.	Presentación resultados	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2022

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 la normatividad externa vigente	Página web del Banco Actualizada (Sección de Transparencia)	Todas las áreas del Banco / Gerencia de Mercadeo y Publicidad	31/12/2022
	1.2	Publicar Plan Anual de Compras en la página web del Banco	Plan de compras publicado	Gerencia de Compras y Contratación	31/01/2022 - 30/06/2022
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Atender oportunamente los PQR radicados por los ciudadanos	Informe de atención de PQRS	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Los primeros quince días de cada mes
	2.2	Implementación del Sistema de Gestión de archivos electrónicos - SGDEA	* Contratación de la consultoría para el "Acompañamiento técnico para el diseño, implementación y Operación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA" * Valoración financiera y aprobación de recursos para la vigencia 2023 – 2024	Gerencia de Servicios Administrativos	* 31/10/2022 *31/12/2022
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 Mercadeo y Publicidad	31/12/2022
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Mantener en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL- (http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html)	Actualización página Web	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	30/06/2022
Subcomponente 5 Monitoreo	5.1	Realizar Informe de atención de peticiones quejas o reclamos	1 Informe	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Los primeros quince días de cada mes
	5.2	Realizar diagnostico y seguimiento al cumplimiento de la matriz ITA	1 Informe	Jefatura de Procesos y Proyectos (Unidad Aseguramiento y Calidad)	Semestral
	5.3	Realizar informe de cumplimiento al plan de trabajo definido para el rediseño de la página web	1 Informe	Gerencia Nacional de Aseguramiento Tecnológico	Abril Julio

Componente 6: Iniciativas Adicionales

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
1. Subcomponente 1: Información a funcionarios y clientes/usuarios	1.1	Generar un boletín al interior de la entidad con el fin de divulgar Políticas generales relacionadas con conflictos de interés, Procedimiento para resolver conflictos de interés, Conductas que deben ser reportadas, Mecanismos de Denuncia y Sanciones.	Boletín	Comité de ética/Gestor de ética	Semestral
	1.2	Divulgar información de interés a través de los medios audiovisuales (pantallas ubicadas en las oficinas) de la red de oficinas, que le permita a clientes y usuarios tener mayor conocimiento del Banco y de los canales de interacción disponibles. La información a publicar, será suministrada por las áreas según su necesidad.	Piezas gráficas	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	A Demanda
	1.3	Generar ante la Jefatura de Procesos y Proyectos de la Vicepresidencia Ejecutiva un informe estadístico de los posibles hechos susceptibles de Corrupción o de actos de corrupción en la entidad y las posibles denuncias presentadas, que sean gestionadas por la Oficina de Control Disciplinario, con el objetivo de tener los insumos respectivos para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la siguiente vigencia, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en la cual se indica que las entidades deben implementar y publicar anualmente sus Planes Anticorrupción en las páginas web para disposición de la ciudadanía.	Informe	Oficina de Control Disciplinario Interno	31/12/2022