



El servicio público
es de todos

Función
Pública

FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Banco Agrario de Colombia

Vigencia: 30 abril de 2020

Fecha de publicación: 15 mayo de 2020

Componentes: Seis Componentes

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones																		
			1	2	3																					
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.	N/A			X	N/A	Gerencia de Riesgo Operativo.	Actividad programada para diciembre.																		
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Elaborar matriz de riesgos de corrupción del año 2020 con el apoyo de las áreas del Banco.	Se realizaron mesas de trabajo con los dueños de los procesos, en las cuales se evaluaron 26 de los 27 procesos del Banco, quedando pendiente el Proceso de Gestión de Infraestructura Tecnológica, el cual fue evaluado en el primer trimestre de 2020. Se realizó la consolidación de la información de los mapas aprobados por los dueños de los procesos determinando el perfil de riesgo de corrupción del Banco y obteniendo como resultado la Matriz actualizada para publicar.	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	En el análisis de causas y medición de los impactos para la identificación y evaluación de los riesgos de corrupción, se evidenció que: - De 145 riesgos de corrupción identificados en el 2019, se redujo a 125 en el 2020. - Los controles existentes asociados a las causas identificadas, presentan una mitigación de la severidad de inherente a residual así: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>SEVERIDAD INHERENTE</th> <th>SEVERIDAD RESIDUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EXTREMO</td> <td>19</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>84</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>MODERADO</td> <td>22</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>0</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> </tbody> </table>		SEVERIDAD INHERENTE	SEVERIDAD RESIDUAL	EXTREMO	19	0	ALTO	84	6	MODERADO	22	77	BAJO	0	42	TOTAL	125	125
	SEVERIDAD INHERENTE	SEVERIDAD RESIDUAL																								
EXTREMO	19	0																								
ALTO	84	6																								
MODERADO	22	77																								
BAJO	0	42																								
TOTAL	125	125																								
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2 Diseñar y publicar la Guía metodológica de matriz de riesgos de corrupción.	N/A		X		N/A	Gerencia de Riesgo Operativo.	Actividad programada para julio.																		
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1 Realizar proceso participativo con personas internas y externas en todas las etapas de construcción de la matriz.	N/A			X	N/A	Gerencia de Riesgo Operativo.	Actividad programada para septiembre.																		

Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.2 Divulgar la Matriz de riesgos de corrupción en la página web del Banco y la Intranet.	Se actualizó la Matriz de Riesgos de Corrupción y se publicó el 28ENE2020 en la página web del Banco: https://www.bancoagrario.gov.co/RelacionAccionistas/Paginas/Transparencia.aspx . • Se divulgó a todos los funcionarios del Banco la actualización de la Matriz de Riesgos de Corrupción 2020, mediante el mecanismo de comunicación interna "Notibanco" del 28ENE2020, así mismo se publicó en la Intranet: http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Paginas/RiesgosCorrupci%C3%B3n.aspx . • Se realizó una actualización de la Matriz de Riesgos de Corrupción en el mes de marzo y fue publicado en la página web y en la Intranet del Banco.	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	La Matriz de Riesgos de Corrupción 2020 se actualizó el 28ENE2020 y se encuentra publicada en la página web y en la intranet del Banco, para que los ciudadanos y funcionarios la puedan consultar.
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1 Determinar cuáles riesgos se encuentran por fuera del perfil aceptado por el Banco para reportar a Auditoría.	N/A			X	N/A	Gerencia de Riesgo Operativo.	Actividad programada para diciembre.
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.2 Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción a partir de los eventos de riesgo reportados.	N/A			X	N/A	Gerencia de Riesgo Operativo.	Actividad programada para diciembre.
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.	La Oficina de Auditoría Interna evaluó mediante los informes de auditoría OAI2185, OAI2150, OAI2146 y OAI2145. los controles que mitigan los Riesgos de Corrupción de los procesos de gestión de Crédito, gestión de Canales, gestión de Productos Pasivos, gestión de servicios bancarios, gestión del efectivo y gestión de contratación.	X	X	X	100%	Oficina de Auditoría Interna	Se analizaron los 29 riesgos de corrupción de los procesos de gestión de Crédito, de Canales, de Productos Pasivos, de Servicios Bancarios, del Efectivo y de Contratación, los que cuentan con 82 controles de los que se validó el diseño a 26, el 96% de estos son coherentes con la causa, cuentan con responsable de ejecución, tienen periodicidad definida y están documentados, y a 10 controles se les evaluó su debida aplicación, de los que el 90% se ejecuta según su diseño. El mapa de riesgos fue revisado y actualizado en marzo por la Gerencia de Riesgo Operativo, y se encuentra publicado en la página web del Banco.

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 1 Identificación de trámites	1 al 4. Construir y registrar en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) los trámites propuestos a racionalizar.	Se registró en el SUIT y se publicó en la página web del Banco el 6 de mayo de 2020, el Trámite 93 " <i>Crédito de libranza para libre inversión</i> ", el cual tiene fecha de terminación el 31/12/2020.	X			0%	G. de Ventas Banca Consumo / G. Operativa de Convenios.	La estrategia publicada en la página web del Banco de racionalización de trámites está compuesta por tres etapas: - Suscripción y formalización del convenio. - Originación que comprende todo el proceso de radicación, análisis y desembolso. - Administración de la cartera. Se registró el trámite No. 93 " <i>Crédito de libranza para libre inversión</i> " en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1 Realizar el seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos, en los periodos preestablecidos.	La Oficina de Auditoría Interna realizó seguimiento al trámite 93 " <i>Crédito de libranza para libre inversión</i> ", el cual tiene fecha de terminación el 31/12/2020	X	X	X		Oficina de Auditoría Interna.	Presenta mejora en la oportunidad de publicación de la estrategia a racionalizar en la página web del Banco y su registro en el SUIT antes del 31 de enero del año en curso; así como, la definición del plan de trabajo que contenga las actividades de implementación de la mejora y los mecanismos para identificar si los usuarios están recibiendo los beneficios esperados.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.1 Preparar y publicar por medio de la página web del Banco el Informe de Gestión Sostenible correspondiente al periodo 2019.	Fue preparado y publicado el Informe de Gestión Sostenible correspondiente al periodo 2019 el 14ABR2020 en la página web del Banco en los siguientes links: https://www.bancoagrario.gov.co/RSE/Paginas/default.aspx https://www.bancoagrario.gov.co/RSE/Documents/Informe_Gestion_Sostenibilidad_2019_VF.pdf	X			100%	Gerencia de Planeación Financiera.	Se elaboró y publicó el Informe de Gestión de Sostenibilidad 2019 el 14ABR2020 en la página web del Banco en los siguientes links: https://www.bancoagrario.gov.co/RSE/Paginas/default.aspx https://www.bancoagrario.gov.co/RSE/Documents/Informe_Gestion_Sostenibilidad_2019_VF.pdf , para que los ciudadanos puedan consultar los logros de la entidad.

Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.2 Divulgar por medio de las redes sociales información sobre la gestión del Banco.	N/A			X	N/A	Gerencia de Marca y Publicidad.	Actividad programada para diciembre,
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.3 Realizar publicaciones y comunicados de prensa con información correspondiente a la Gestión del Banco.	N/A			X	N/A	Oficina de comunicacio nes.	Actividad programada para noviembre
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.	N/A			X	N/A	Gerencia de Marca y Publicidad.	Actividad programada para noviembre.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1 Realizar Noticias internas que permitan el conocimiento y consulta de la Rendición de Cuentas anual, a todo el Banco.	N/A			X	N/A	Oficina de comunicacio nes	Actividad programada para diciembre
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1 Realizar la encuesta de percepción de clientes externos.	N/A		X		N/A	Gerencia de Servicio al Cliente.	Actividad programada para mayo,

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
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.	Se elaboraron y se publicaron los informes de Gestión del Servicio al Cliente, correspondientes a enero, febrero y marzo en 2020 en la Intranet del Banco.	X			100%	Gerencia de Servicio al Cliente	Se evidenció la publicación de los Informes de Gestión de Servicio al Cliente en la Intranet del Banco en los que se hizo seguimiento a: - La gestión, calidad y oportunidad de los PQRS - Calidad del servicio - Causas que generaron el mal servicio para tomar acciones y mejorarlo. - Capacitaciones del consumidor financiero, al corte del 31 de marzo de 2020 se capacitaron 30784 consumidores financieros.
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.2 Definir planes de acción entre la Alta Gerencia y el área de Servicio al Cliente para desarrollar incentivos de mejora.	En conjunto con la Vp de Banca Agropecuaria y la Gerencia de Servicio al Cliente, se definieron las iniciativas a trabajar para el 2020, enfocadas en: fortalecer la experiencia del cliente a través de los diferentes canales de atención del Banco, la educación económica y financiera, así como la gestión de peticiones, quejas o reclamos. Se dio inicio a la implementación de las siguientes actividades para desarrollar las iniciativas: - Capacitación de consumidores financieros de forma presencial y virtual - Mejorar la experiencia del cliente a través de los diferentes canales de atención al Banco, - Incrementar en un 10% el volumen de llamadas recibidas en contacto Banagrario - Mejorar los tiempos de atención de la tipología de dineros no dispensados en cajeros automáticos - Implementación del WhatsApp corporativo del Banco entre otros.	X			36%	Gerencia de Servicio al Cliente	Según acta del 15ENE2020, entre la Gerencia de Servicio al Cliente y la VP de Banca Agropecuaria, se definieron ocho (8) actividades y/o iniciativas para trabajar en el 2020 para mejorar la atención al ciudadano. La gerencia del servicio al cliente aportó los cronogramas y actividades realizadas las cuales presentan un avance promedio del 36% en 4 de ellas: - Se capacitaron 30.784 consumidores financieros en el primer trimestre del 2020 de una meta diciembre de 600.000, obteniendo un avance del 5%. - Se evidencia un avance del 38% de la iniciativa <i>Mejorar la experiencia del cliente (NPS) a través de los diferentes canales de atención del Banco, fundamentada en la solicitud a TIC del requerimiento del software mediante SD4157470 y la realizaron de la matriz de priorización.</i> - El promedio de aumento de llamadas recibidas por contacto Banagrario durante el primer trimestre fue del 37%. - Para mejorar los tiempos de atención con respecto a la tipología de dineros no dispensados - DND en cajeros automáticos, se revisó el proceso de gestión de DND, se analizaron los abonos automáticos vs abonos manuales, obteniendo un avance promedio del 66%.

	1.3 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	<p>Se incluyó dentro el presupuesto de Gastos Administrativos e Inversiones 2020 de la Vicepresidencia Agropecuaria, conceptos que mejoran el servicio al ciudadano como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio Call Center operación normal y las nuevas campañas solicitadas por las áreas. - Servicio de Defensoría del Consumidor Financiero por quejas efectivamente atendidas para el año 2020. - Realización de los estudios de los clientes, Impresión de cartillas, diplomas e insertos como apoyo a las jornadas de Educación Financiera y Capacitación a los consumidores financieros entre otros. 	X			100%	Gerencia de Servicio al Cliente	En Acta N° 669 del 19DIC2019 la Junta Directiva del Banco Agrario de Colombia, aprobó el presupuesto para mejorar el servicio al ciudadano por \$ 3,794,852,339, el cual está incluido en el presupuesto de la VP. Agropecuaria.
Subcomponente2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano en el Banco Agrario.	<p>La Gerencia de Infraestructura Física, adelanta la contratación y ejecución de obras como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión para la apertura de dos (2) oficinas y traslado de 13 oficinas. - Adecuación de Baños para personas con discapacidad, en 83 oficinas de las Regionales de Antioquía, Santander, Sur, Costa y Cafetera - Remodelaciones en 17 oficinas. 	X			32%	Gerencia de Inmuebles	De acuerdo al cronograma de seguimiento de infraestructura física de las oficinas, administrado por la Gerencia de Inmuebles se registra un avance del 32% al 30 de abril del 2020 en la mejora de los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano en el Banco
	2.2 Mejorar los tiempos de respuesta de los PQR recibidos de los consumidores financieros.	El total de PQRS atendidos al 31MAR2020 fue de 19.923 de los cuales, se atendieron oportunamente 18,955, obteniendo una oportunidad de respuesta del 95%.	X			95%	Gerencia de servicio al cliente	En la revisión de la tendencia de las respuestas de los PQRS se observa una disminución del 1% en la atención oportuna del consumidor financiero en el primer trimestre del 2020 con relación al último trimestre del 2019 (último trimestre 2019 oportunidad del 96% y primer trimestre 2020 95%).
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención.	2.3 Implementar actividades que garanticen la accesibilidad de las personas en situación de discapacidad a los servicios de la entidad.	N/A			X	N/A	Gerencia de Servicio al Cliente.	Actividad programada para diciembre
Subcomponente 2 Fortalecimiento de	2.4 Implementar sistemas de	Se cuenta con un aplicativo de PQRS para gestionar los requerimientos del						El seguimiento y la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos, mediante los

los canales de atención	información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	<p>ciudadano mediante la cual se realiza seguimiento a la oportunidad de la respuesta, a la antigüedad de los casos sin responder y las tipologías más frecuentes.</p> <p>Se identificó que en la tipología que más frecuente y la que se debe mejorar para dar un buen servicio al ciudadano es Dineros no dispensados en ATM.</p> <p>Al cierre del mes de marzo se tenían 84 casos con vejez superior a 60 días, cifra que, comparada con el mes anterior, aumento en 8%.</p>	X			100%	Gerencia de servicio al cliente	informes de gestión, se encuentra publicado en la intranet del BAC
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.5 Revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	<p>Durante el mes de marzo se evaluaron 601 PQR atendidos por la Gerencia de Servicio al Cliente, alcanzando un promedio de calificación de 93.6%, teniendo una diferencia de 3.4 puntos respecto a la meta planteada del 97%</p> <p>Se identificaron oportunidades de mejora en 192 casos, lo que corresponde al 32% de casos evaluados.</p>	X			93.6%	Gerencia de servicio al cliente	Se realizó aseguramiento de la calidad de los PQRS en marzo mediante informe de calidad en las respuestas de los mismos, el que fue suministrado por la gerencia de servicio al cliente.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.6 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.	<p>Los indicadores establecidos para medir el desempeño de los canales de atención son: nivel de servicio (Volumen de llamadas atendidas por los agentes de 15 segundos) y el nivel de atención (llamadas contestadas / llamadas recibidas), los cuales obtuvieron los siguientes resultados:</p> <p>La cantidad de ciudadanos atendidos en el trimestre de enero a marzo de 2020 fue de 314.275 de 357.722, obteniendo un nivel de atención en el trimestre del 88%.</p> <p>La cantidad de llamadas atendidas por los agentes antes de 15 segundos fueron de 236.189 de 314.275 atendidas, obteniendo un nivel de servicio del 75% en el primer trimestre de 2020.</p>	X			92%	Gerencia de servicio al cliente	<p>Según el informe de gestión de la Gerencia del Servicio al Cliente, el indicador de nivel de servicio obtuvo un cumplimiento del 75%, de una meta del 80%, obteniendo un avance del 94%.</p> <p>El indicador de nivel de atención obtuvo un cumplimiento del 88%, de una meta del 97%, obteniendo un cumplimiento del 91%</p> <p>Lo anterior da un avance de la actividad del $(94\%+91\%) / 2 = 92\%$</p>

		En el mes de marzo, debido a la emergencia por el COVID-19 la línea tuvo un alto flujo de llamadas lo que hizo que los indicadores en general se vieran afectados.						
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención.	2.7 Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	N/A		X		N/A	Gerencia de Servicio al Cliente.	Actividad programada para mayo
Subcomponente 3 Talento Humano.	3.1 Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de capacitaciones.	N/A			X	N/A	Unidad de Inducción y Entrenamiento (Gerencia de Aprovisionamiento).	Actividad programada para diciembre
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2 Evaluar el desempeño de los funcionarios del Banco en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	N/A		X		N/A	Gerencia de servicio al cliente.	Actividad programada para mayo
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Actualizar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	N/A			X	N/A	Gerencia de servicio al cliente.	Actividad programada para diciembre.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2 Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Se elaboraron y se publicaron los informes de Gestión del Servicio al Cliente, correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo 2020 en la Intranet del Banco.	X			100%	Gerencia de servicio al cliente	Los Informes de Gestión de Servicio al Cliente del primer trimestre del 2020 se encuentran publicados en la Intranet del Banco.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, trámites y otros procedimientos administrativos.	N/A			X	N/A	Gerencia de servicio al cliente.	Actividad programada para diciembre,

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.4 Construir e implementar una política de protección de datos personales.	N/A			X	N/A	Protección de Datos.	Actividad programada para diciembre
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.5 Verificar la necesidad de actualización de la carta de trato digno y publicarla en la página web del Banco.	N/A			X	N/A	Gerencia de servicio al cliente.	Actividad programada para diciembre
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.	N/A		X		N/A	Gerencia de servicio al cliente.	Actividad programada para mayo,

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.1 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.	N/A		X		N/A	Secretaría General.	Actividad programada entre el primero (1°) y el treinta y uno (31) de agosto de 2020
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.2 Actualizar y organizar la información publicada en el link de "transparencia y acceso a la información" de acuerdo a los lineamientos del Anexo	N/A			X	N/A	Gerencia de Marca y Publicidad.	Actividad programada para diciembre

	1 de la resolución 3564/15 - Min Tic.							
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.3 Realizar verificación acerca de la implementación de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del acceso a la información pública.	N/A			X	N/A	Oficina Auditoria Interna.	Actividad programada para diciembre
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Atender oportunamente los PQR radicados por los ciudadanos	El total de PQRS atendidos al 31MAR2020 fue de 19.923 de los cuales, se atendieron oportunamente 18,955, obteniendo una oportunidad de respuesta del 95%.	X			95%	Gerencia de servicio al cliente	En la revisión del indicador de oportunidad y de los soportes suministrados por la Gerencia del Servicio al cliente se evidenció que la oportunidad de atención de los PQR fue del 95% del primer trimestre.
Subcomponente 3 Instrumentos de Gestión de la Información.	3.1 Incluir en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL- (http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html).	N/A		X		N/A	Gerencia de Marca y Publicidad	Actividad programada para junio,
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad.	4.1 Incluir en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL- (http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html).	N/A		X		N/A	Gerencia de Marca y Publicidad	Actividad programada para junio,
Subcomponente 5 Monitoreo	5.1 Realizar Informe de atención de peticiones quejas o reclamos	Se realizaron los informes mensuales de Gestión de PQR de la Gerencia de Servicio al Cliente, correspondientes al trimestre enero, febrero y marzo 2020.	X			100%	Gerencia de Servicio al Cliente	Los Informes de atención de peticiones, quejas o reclamos elaborados por la Gerencia de Servicio al Cliente para el primer trimestre del 2020, se encuentran Publicados en la Intranet del Banco,

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Comité de Ética	Generar informe trimestral al comité de ética, acerca de los hallazgos, acciones y recomendaciones para la alta dirección frente a la mitigación de riesgos. El informe debe incluir temas de conflicto de interés, hechos de corrupción, fallas en la aplicación de procedimientos y faltas disciplinarias	<ul style="list-style-type: none"> - El Banco recibió denuncias por la línea de transparencia 018000 971414 y otras fuentes, las cuales se gestionaron por la Oficina de Control Disciplinario - El gestor de ética elaboró el informe correspondiente al primer trimestre de 2020 	X			100%	Gestor de Ética	<p>El gestor de ética elaboró el informe de hallazgos y recomendaciones al comité de ética correspondiente al primer trimestre del 2020, en el que se registraron 682 casos, recibidos de la Oficina de Control Disciplinario, seguridad Bancaria y PQR's, los cuales se clasificaron en las siguientes tipologías: Conflicto de Interés (1%), II) Disciplinario (7%), III) Eventos de Corrupción (0.28%) y IV) Fallas en la Aplicación de Procedimientos (92%).</p> <p>En Acta del último Comité de Ética realizado el 03OCT2019 se evidenció que el gestor de ética propuso 6 recomendaciones de las cuales 4 fueron acogidas, relacionadas con establecer funciones claras en los procesos y procedimientos del Banco, hacer reportes de fraude a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF, unificar la administración y manejo de los temas de anticorrupción y ética en una sola área, entre otros.</p>