



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: septiembre a diciembre 2022  
Fecha de publicación:  
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.	Política de administración de Riesgos de corrupción para la vigencia en curso.	X		X	100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	La actualización de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción fue actualizada el 31AGO2022 como consta en la Directriz Reglamentaria (DI-083-22) y en la aprobación previa de los cambios/modificaciones por parte de la Junta Directiva mediante acta 712 del 25 de agosto de 2022. La actualización, atiende la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.																		
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.	La Estrategia del Banco es la de gestionar los riesgos en toda la organización, involucrando los 27 procesos  La matriz de riesgo versión 2022-2 que se encuentra publicada fue actualizada el 18/03/2022.	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	<p>En el análisis de causas y medición de los impactos para la identificación y evaluación de los riesgos de corrupción, se evidenció que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De 114 riesgos de corrupción identificados en el 2021, se presentó un incremento de 1 riesgo en el año 2022 con 115.</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>SEVERIDAD INHERENTE</th> <th>SEVERIDAD RESIDUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>EXTREMO</b></td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>ALTO</b></td> <td>86</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>MODERADO</b></td> <td>25</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td><b>BAJO</b></td> <td>0</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>115</b></td> <td><b>115</b></td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los controles existentes asociados a las causas identificadas presentan una mitigación de la severidad de inherente a residual sin exceder la política de riesgo manteniendo los riesgos en la tolerancia aceptable.</li> </ul>		SEVERIDAD INHERENTE	SEVERIDAD RESIDUAL	<b>EXTREMO</b>	4	0	<b>ALTO</b>	86	0	<b>MODERADO</b>	25	73	<b>BAJO</b>	0	42	<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>115</b>
	SEVERIDAD INHERENTE	SEVERIDAD RESIDUAL																								
<b>EXTREMO</b>	4	0																								
<b>ALTO</b>	86	0																								
<b>MODERADO</b>	25	73																								
<b>BAJO</b>	0	42																								
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>115</b>																								

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1 Realizar proceso participativo externo	Resultados de encuesta externa			X	100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	La elaboración de la Encuesta de Corrupción presenta resultados desglosados a nivel de grupo de interés (Cliente, Usuario, Proveedor, Ente de Control y/o Colaborador), identifica el nivel de incidencia de las causas de corrupción dentro del banco (abuso de autoridad, abuso de privilegios en los aplicativos, extralimitación de funciones, entre otras), determina el conocimiento de los encuestados sobre hechos de corrupción y finalmente, establece el grado de reporte de estos hechos en la Línea de Transparencia.
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.2 Divulgar la Matriz de riesgos de corrupción consolidada en la página web del Banco y la Intranet.	Se actualizó la Matriz de Riesgos de Corrupción y se publicó el 18/MAR/2022 en la página web del Banco.	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	La Matriz de Riesgos de Corrupción 2022-2 se actualizó el 18/Mar2022, para que tanto los ciudadanos como los funcionarios la puedan consultar.  <a href="http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Procesos/Gestión%20de%20Riesgos/Riesgo%20de%20corrupción/Riesgo%20de%20corrupción.pdf">http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Procesos/Gestión%20de%20Riesgos/Riesgo%20de%20corrupción/Riesgo%20de%20corrupción.pdf</a>
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	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo	La Gerencia de Riesgo Operativo el 24/01/2022 remitió correo electrónico a la Oficina de Auditoría Interna indicando que la matriz de riesgos de corrupción al corte 19 de enero de 2022, no se presentan riesgos con severidades residuales por fuera de los niveles permitidos por el Banco, situación que fue validada por esta oficina al analizar la base de riesgos, causas y controles de corrupción del Banco encontrando que no hay ningún riesgo calificado con severidad residual en alto o extremo, ajustándose al perfil de riesgo aceptado por el BAC.
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	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	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo	La Matriz de Riesgos de Corrupción 2022-2 se actualizó el 18/Mar2022, para que tanto los ciudadanos como los funcionarios la puedan consultar.  <a href="http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Procesos/Gestión%20de%20Riesgos/Riesgo%20de%20corrupción/Riesgo%20de%20corrupción.pdf">http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Procesos/Gestión%20de%20Riesgos/Riesgo%20de%20corrupción/Riesgo%20de%20corrupción.pdf</a>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
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.	<p>Informes de Seguimiento.</p> <p>La Oficina de Auditoría Interna evaluó mediante selección de muestra no estadística (aleatorio) el diseño y eficacia de los controles que mitigan los Riesgos de Corrupción correspondiente a los procesos de gestión comercial, gestión de canales, gestión de crédito y gestión de operaciones.</p>	X	X	X	100%	Oficina de Auditoría Interna	<p>Se analizaron siete (7) controles asociados a siete (7) riesgos de corrupción vinculados a los procesos de gestión de contratación, seguridad de la información, control de documentos/registros, crédito, cobro jurídico y gestión de garantías, encontrando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % de los controles cuentan con un diseño coherente con la causa (7/7), cuentan con responsable de ejecución, tienen periodicidad definida y están documentados.</li> <li>• 86% de los controles presentan eficacia operativa (6/7) teniendo en cuenta que se aportaron las evidencias necesarias para corroborar su funcionamiento. Sin embargo, se identifican debilidades en soportes asociados a la gestión de cobro de garantías.</li> </ul>

## 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	1.1 Identificar los trámites que se encuentran registrados en el SUIT	Listado de 44 tramites desde mayo de 2019 hasta julio de 2020.	X			100%	Jefatura de Procesos y Proyectos (procesos)	La Unidad Gobierno de Procesos y Proyectos remitió el listado de 44 tramites a racionalizar, dentro de los que se encuentran: Cancelación de cuenta corriente y/o de ahorros; Crédito de libranza para libre inversión; Cancelación de garantía; Refinanciación de deuda por concepto de tarjeta de crédito; Devolución de giro; Solicitud Tarjeta débito; Certificado tributario; Chequera especial; Emisión de giro. Los anteriores trámites fueron validados que se encuentran en el SUIT.
Subcomponente 1 Identificación de trámites	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 2052/2020	Informe		X		100%	Jefatura de Procesos y Proyectos (procesos)	Al respecto, el Banco Agrario de Colombia por ser una entidad mixta, hace parte de las entidades obligada a implementar la ley 2052 de 2020 y el decreto 088 de 2022 y para tal fin, actualmente, son 44 trámites registrados en la página que administra la función pública llamada SUIT.  Sin embargo, el banco inicia la implementación de esta ley y decreto, para ello se contempla la metodología ágil (SCRUM), base para ejecutar el plan de trabajo durante este año e incorporando las fases que el decreto 088 dictamina.  El plan de trabajo contempla (4) etapas: i) Autodiagnóstico (100%); ii) Recolección de Información (88%); iii) Actualización, implementación, pruebas (0%); y iv) Operación del Trámite Automatizado (0%).  En general, se observa un nivel de avance cercano al 50% en la ejecución del plan total, pero cumple respecto a lo proyectado para la vigencia 2022.
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2.1 Analizar los trámites en conjunto con las áreas responsables para determinar actividades de racionalización	Correos Electrónicos, reuniones virtuales de trabajo y asesoría a gestores de procesos de cada Vicepresidencia.	X			100%	Jefatura de Procesos y Proyectos (procesos)	De 44 trámites que se encuentran registrados en el SUIT, se estableció que, en el 2022 se optimizarán los tramites 122 y 124 correspondientes a Reestructuración de deuda por concepto de crédito y Refinanciación de deuda por concepto de

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								tarjeta de crédito respectivamente. Dado lo anterior ya se tiene definida la plantilla base racionalización de tramites 2022, en donde se tienen identificados aspectos como Mejora a Implementar, beneficios a los ciudadanos, el tipo de racionalización, el responsable y los cronogramas.
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2.2 Establecer plan de trabajo para automatización y digitalización de acuerdo con lo establecido en la Ley 2052/2020	Plan de trabajo			X	100%	Jefatura de Procesos y Proyectos (procesos) / Aseguramiento y calidad	Se evidencia la formulación/despliegue del Plan de Trabajo con el correspondiente nivel de avance frente al proceso de automatización y digitalización de tramites de acuerdo con lo establecido en la ley 2052, esto bajo metodologías ágiles (SPRINT). El nivel de avance de cada una de las cuatro (4) fases contempladas para la iniciativa es el siguiente: i) Autodiagnóstico (100%); ii) Recolección de Información (100%); iii) Actualización, Implementación y Pruebas (70%); y iv) Operación del Trámite Automatizado (No iniciado).
Subcomponente 3 Racionalización	3.1 Registrar los trámites a racionalizar para la vigencia año 2022	Están en el SUIT registrados los trámites N°122 y 124 correspondientes a Reestructuración de deuda por concepto de crédito y Refinanciación de deuda por concepto de tarjeta de crédito respectivamente para ser ejecutados y terminados en diciembre de 2022.	X			100%	Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos	En el 2022 se registró el proceso de racionalización los tramites 122 y 124 correspondientes a Reestructuración de deuda por concepto de crédito y Refinanciación de deuda por concepto de tarjeta de crédito respectivamente.
Subcomponente 4 Interoperabilidad	4.1 Registrar las actividades de avance en temas de interoperabilidad previamente entregadas por los dueños de los trámites	Registro SUIT			X	N/A	Jefatura de Procesos y Proyectos (procesos)	Frente a este punto el Banco actualmente no tiene actividades de interoperabilidad asociada a los tramites registrados en el SUIT, entendiéndose que la interoperabilidad es la capacidad que puede tener la entidad para intercambiar información y conocimiento en el marco de los procesos de negocio para interactuar hacia objetivos mutuamente beneficiosos con el propósito de facilitar la entrega de servicios digitales a ciudadanos, empresas y a otras entidades.
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento a los trámites que fueron registrados para	Informes de seguimiento			X	100%	Oficina de Auditoría Interna.	El seguimiento a los trámites 122 y 124 correspondientes a la reestructuración de deuda por concepto de crédito y refinanciación de deuda por concepto de tarjeta de crédito, se efectuó en el informe de

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	racionalizar en la vigencia 2022							auditoría OAI2866 "Tercer Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano - PAAC 2022".

### 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 Divulgar por medio de las redes sociales información sobre la gestión del Banco	Un informe			X	100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Se presentaron como soportes los Informes de Publicaciones correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2022. En los citados informes se relacionan las publicaciones diarias en las redes sociales institucionales, con temáticas vinculadas a productos/servicios, educación financiera, canales de atención y medidas de ciberseguridad, entre otros temas, así como el monitoreo a las interacciones favorables/desfavorables de los seguidores o usuarios en Facebook, Instagram y Twitter.
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible.	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 del BAC 2021	X			100%	Jefatura de Procesos y Proyectos (sostenibilidad)	Informe de Gestión del BAC 2021, el cual consta de 150 diapositivas, en donde se tratan diferentes temas así: acerca del banco, Estrategia corporativa, resultados financieros, sociedad, talento humano, Gobierno corporativo, Fiduagraria e índices GRI. <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/RelacionAcionistas/Documents/Informe%20de%20gesti%c3%b3n%20y%20sostenibilidad%202021.pdf">https://www.bancoagrario.gov.co/RelacionAcionistas/Documents/Informe%20de%20gesti%c3%b3n%20y%20sostenibilidad%202021.pdf</a>
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.	Informe. (informe consolidado de publicaciones y comunicaciones de prensa).			X	100%	Oficina de comunicaciones.	La Gerencia relaciona/informa las (37) publicaciones realizadas en la página web corporativa y/o redes sociales institucionales relacionadas con la gestión del BAC. Al respecto, se abordaron temáticas como la apertura de oficinas en la Guajira, la atención a afectados por la ola invernal, los horarios de atención en red de oficinas para cierre de año

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								y la colocación de cartera para pequeños productores.
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.	Un Informe de la percepción de la ciudadanía respecto de la Gestión del Banco		X	X	100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad.	Se presentaron como soportes los Informes de Publicaciones correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2022. En los citados informes se relacionan las publicaciones diarias en las redes sociales institucionales, con temáticas vinculadas a productos/servicios, educación financiera, canales de atención y medidas de ciberseguridad, entre otros temas, así como el monitoreo a las interacciones favorables/desfavorables de los seguidores o usuarios en Facebook, Instagram y Twitter.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.2 Publicar y divulgar información externa que este dirigida a la ciudadanía	Publicaciones en página web.	X	X	X	100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad.	La Gerencia Nacional de Experiencia y Servicio al Cliente y la Oficina de Comunicaciones cuentan con el registro de las publicaciones realizadas en la página web del banco, relacionando (20) publicaciones para el periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2022. Las publicaciones versan sobre la gestión, productos, canales de atención, educación financiera y novedades de la entidad.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.3 Publicar y divulgar comunicados de prensa en la sección noticias en la página web	Publicaciones realizadas en la página Web del Banco.	X	X	X	100%	Oficina de Comunicaciones	
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 página web.	Pieza de Comunicación	X			100%	Jefatura de Procesos y Proyectos (sostenibilidad)	Se evidenció la publicación en la página web del Banco de un banner en los cuales el banco informó al público que se encontraba construyendo el informe de Gestión y sostenibilidad 2021 e invito a los interesados que remitieran a través del correo electrónico servicio.cliente@bancoagrario.gov.co las consideraciones relevantes para incluirlas en el informe.
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1 Realizar la encuesta de percepción de clientes externos.	Encuesta			X	100%	Gerencia de experiencia y servicio al cliente	Se observó ejecución de la encuesta de percepción de clientes externos realizada por IPSOS COLOMBIA, en la cual se identificó sobre una base de 5,550 encuestas que el indicador NPS (Net Promoter Score – Indicador de recomendación del BAC como aliado financiero) se ubica en 60% y el

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								indicador IS (Índice de Satisfacción de Servicio) en 89.5%.
	4.2 Generar los resultados de los indicadores estratégicos	1 informe	X	X	X	100%	Jefatura de proyectos y procesos (planeación estratégica)	La Jefatura de Gobierno de Procesos y Proyectos remitió las evidencias de la generación del reporte de los resultados de los indicadores estratégicos, en donde se puede observar un cumplimiento total acumulado a noviembre de 2022 del 100.5%. Dicho reporte se observó en el cuadro de mando integral, el cual se está compuesto por cuatro indicadores, así: Solidez Financiera, 109.2%; Nuestro Centro el Cliente 98.2%; Excelencia operativa 94.2% y Desarrollo del Talento 96.7%.

#### 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.	Informe a la Alta Dirección	X	X	X	100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	La Gerencia Nacional de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes mensuales que detallan el desempeño en la gestión sobre las actividades relacionadas con call center, gestión de PQR, gestión de experiencia del cliente, gestión de educación financiera y sistema de turnos, a través de la implementación y monitoreo de indicadores de gestión, como se expone en el tablero táctico de la Gerencia.
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.	1.2 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Presupuesto para la vigencia 2022, aprobado por la Junta Directiva.	X			100%	Gerencia de Servicio al Cliente	La Gerencia de Servicio al Cliente tiene el presupuesto del 2022, aprobado por la Junta Directiva en sesión del 22 de noviembre de 2021, según acta No. 696 por valor de \$6.690 millones. Dicho presupuesto se encuentra dividido en tres rubros, Honorarios, \$1.395 millones (estudios de recomendación de cliente externo, satisfacción cliente interno, cliente oculto a oficinas y, mantenimiento y soporte solución de turnos y contenidos; Publicidad y propaganda,

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								\$173millones y otros gastos \$5.122millones. que corresponden al servicio del Call Center.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Mejorar los tiempos de respuesta de los PQR recibidos de los consumidores financieros	1 informe	X	X	X	96%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	La Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes, en donde se describen actividades ejecutadas y registradas en el sistema PQR, en el cual muestra un cumplimiento en la oportunidad del 96%, consistente con la meta planteada (96%), de un total de 11,159 casos cerrados entre agosto y diciembre de 2022, 11,035 fueron cerrados oportunamente.
	2.2 Implementar estrategias que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	1 informe de atención de PQRS	X	X	X	96%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	La Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con estrategias/informes de seguimiento y monitoreo efectivas, las cuales se reflejan en una mejora global en el indicador de oportunidad desde 94% presentado en el segundo seguimiento al 96% evidenciado en el tercero (meta del 96%).  Las mejoras obedecen principalmente a disminuciones en la radicación de quejas relacionadas con la banca digital y el funcionamiento de los canales de atención físico (cajeros electrónicos y/o red de oficinas).
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención.	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	X	X	X	96%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	En el informe de gestión, de la Gerencia de Servicio al Cliente, reporta que el indicador de oportunidad se ubica en el 96% en donde se encuentran todos los casos que llegan al Banco por los distintos canales.  En cuanto a estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos, se evidenció en el informe de la Gerencia de servicio al cliente para el periodo de septiembre a diciembre de 2022 se atendieron 2,991,217 turnos a ciudadanos, de éstos 62,857 fueron abandonados. En cuanto a tiempos de promedios de atención en oficinas, fue de 8:06 minutos y, el tiempo de espera promedio fue de 18:14 minutos.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de	2.4 Implementar protocolos de servicio al	Encuesta			X	100%	Gerencia de experiencia y	La Gerencia de Servicio al Cliente implementó el Informe Transaccional de

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
los canales de atención	ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano						Servicio al Cliente	<p>Canales, Call Center y Oficinas para evaluar el nivel de recomendación de nuestros clientes al momento de interactuar de forma transaccional en los diversos canales de atención, con el fin de implementar planes de mejora.</p> <p>Por ejemplo, para el periodo comprendido entre agosto y noviembre se observó un nivel de satisfacción del 86.1, que supera la meta de 83 establecido para la red de oficinas.</p> <p>No obstante, se determinaron acciones de mejora relacionadas con: i) Divulgación y socialización protocolos de servicio a los colaboradores de la red de oficinas. 1.197 colaboradores participantes en sesiones virtuales de 1 hora; ii) Curso en plataforma Conéctate al conocimiento sobre protocolos de servicio, realizado del 18 de marzo al 18 de abril de 2022, fue gestionado por 4.544 personas de la base de colaboradores de la red de oficinas; y iii) Sesiones de sensibilización personalizadas al servicio y protocolos de atención, por demanda, focalizándose en oficinas con reportes de mal servicio.</p>
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.5 Mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano en el Banco Agrario	Resultado indicador plan puesta a punto adecuaciones civiles den la red de oficinas.		X	X	58%	Gerencia de Gestión de Infra. Física	Se evidencia un avance de 58% (29/50) en las obras de remodelación, traslados y aperturas de sedes bancarias, así como en las adecuaciones necesarias para lograr implementar el nuevo modelo de trabajo pos-pandemia. Dentro de las entregas más importantes sobresalen la finalización de obras en Anorí, Plato-Magdalena, Codazzi, Chiquinquirá, Saldaña e Ibagué.
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	Material de capacitación			X	100%	Vicepresidencia de Talento Humano/unidad formación de talento	La Vicepresidencia de Talento Humano presenta los soportes correspondientes del curso de Curso sobre Código de Ética y Conducta que maneja actualmente el Banco para asignación a nuevos colaboradores, así como la actualización de conceptos para funcionarios antiguos

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	lucha contra la corrupción.							La capacitación, contiene información sobre: i) Valores Corporativos (Transparencia, Compromiso, Responsabilidad Social, Respeto, Coherencia y Equidad); ii) Funcionamiento/Composición del Comité de Ética; iii) Canales de Información (Línea de Transparencia); y iv) Gestión de Conflictos de Interés.
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2 Emitir piezas de comunicación relacionadas con valores, ética, transparencia y lucha contra la corrupción por parte de los colaboradores.	piezas de comunicación			X	100%	Vicepresidencia Talento Humano - Unidades Comunicaciones, Cultura y Bienestar	La Vicepresidencia de Talento Humano remitió la relación y el soporte de las piezas que realizó la Oficina de Comunicaciones internas a través del Notibanco (disponible en la intranet corporativa), en total se realizaron 17 comunicaciones encaminadas a movilizar los valores, ética, transparencia y lucha contra la corrupción en la entidad.  Las comunicaciones abordaron temas como: participación en el "Día de la Transparencia 2022", identificación y gestión del conflicto de interés, realización del curso virtual "Integridad, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción", comportamiento ético en época electoral y metodología de denuncia en la Línea Ética y de Transparencia.
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			X	95%	Gerencia de SARLAFT / Jefatura de Gobierno calidad y protección de datos	La Política de Protección de Datos Personales se encuentra en proceso de actualización. El borrador con fecha 05DIC2022 contempla entre otros los siguientes aspectos: i) Definiciones, ii) Principios para el Tratamiento de Datos; iii) Responsabilidades, iv) Autorización para el tratamiento de la información, v) Medidas de seguridad para la protección de datos, v) Ámbito de aplicación, y vii) Categorías especiales de datos; entre otros aspectos.  En la actualidad se está adelantando el circuito de publicación ante la Jefatura de Procesos y Proyectos, y la Gerencia de Riesgo Operativo, con lo cual se estima como tiempo de publicación el primer trimestre de 2023.

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2 Revisión y/o actualización del Programa Integral de Protección Personales - PIPDP cuando existan cambios significativos en la organización o en los requisitos legales exigidos.	Programa Integral de Protección Datos Personales PIPDP			X	95%	Gerencia de SARLAFT/ jefatura de Gobierno calidad y protección de datos	La Gerencia SARLAFT aportó los borradores y revisiones de la PIPDP, cuya propuesta aborda entre otros temas los siguientes: i) Estructura de Gobernanza; ii) Inventario de Datos Personales, iii) Directrices Generales (para la recolección, custodia, almacenamiento consulta y supresión). Iv) Capacitación, v) Gestión de PQRs, vi) Gestión de incidentes; y vii) monitoreo a la gestión de datos.  En la actualidad se está adelantando el circuito de publicación ante la Jefatura de Procesos y Proyectos, y la Gerencia de Riesgo Operativo, con lo cual se estima como tiempo de publicación el primer trimestre de 2023.
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 de resultados a las instancias de reporte.			X	100%	Gerencia de experiencia de servicio al cliente.	Presentación a la Alta Dirección de los resultados de la encuesta de percepción de clientes externos realizada por IPSOS COLOMBIA, en la cual se identificó sobre una base de 5,550 encuestas que el indicador NPS (Net Promoter Score – Indicador de recomendación del BAC como aliado financiero) se ubica en 60% y el indicador IS (Índice de Satisfacción de Servicio) en 89.5%.

#### 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 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)			X	100%	Todas las áreas del Banco / Gerencia de Marca y Publicidad	La Gerencia de Marca y Publicidad presenta la publicación actualizada de "Transparencia y Acceso a la Información" en el portal web corporativo. El cual se ajusta los lineamientos de la resolución 3564/15 del Min TIC.  <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica">https://www.bancoagrario.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica</a>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.2 Publicar Plan Anual de Compras en la página web del Banco	Plan de compras publicado (enero 2022)	X	X	X	100%	Gerencia de Compras y Contratación	Se validó en la página web del Banco Agrario de Colombia y se evidenció la publicación del plan anual de compras 2022.  <a href="https://servicios.bancoagrario.gov.co/Contratacion/documentos/Plan%20Anual%20de%20Compras%202022%20WEB%20Actualizacion%20a%20Julio.pdf">https://servicios.bancoagrario.gov.co/Contratacion/documentos/Plan%20Anual%20de%20Compras%202022%20WEB%20Actualizacion%20a%20Julio.pdf</a>  La segunda publicación/actualización se hizo efectiva en julio 2022 y contiene los ajustes/modificaciones al plan inicial de compras reportada en enero 2022.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Atender oportunamente los PQR radicados por los ciudadanos	Informe de atención de PQRS	X	X	X	96%	Gerencia de experiencia de servicio al cliente	La Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con estrategias/informes de seguimiento y monitoreo efectivos, las cuales se reflejan en una mejora global en el indicador de oportunidad desde 94% presentado en el segundo seguimiento al 96% evidenciado en el tercer (meta del 96%).
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	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			X	20%	Gerencia de Servicios Administrativos	Se suspendieron las tareas porque en paralelo avanzaba la consultoría de la Universidad de los Andes y se prevé que los entregables del SGDEA estén al alcance de Carpeta Única.  El pasado 5 de agosto, en reunión del comité primario de la Vicepresidencia Administrativa y con el concurso de la Jefatura de Procesos y Proyectos, se confirmó que el SGDEA, quedó como una acción a desarrollar dentro del contrato de Carpeta Única. Teniendo en consideración lo anterior, se hace necesario el monitoreo posterior en futuras entregas a las actividades mencionadas a fin de asegurar su cumplimiento y cierre.
Subcomponente 3 Instrumentos de Gestión de la Información.	3.1 Actualización al esquema de publicación de la información (muestra los contenidos en la	Publicación del esquema del contenido ajustado			X	100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	La Gerencia de Mercadeo y Publicidad presenta el Esquema de Publicación mensualizado (septiembre, octubre, noviembre y diciembre). El esquema, suministra información detallada de cada publicación (Nombre del documento,

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	página web de la entidad).							frecuencia de publicación, medio de conservación – físico o digital-, dueño de la información, fecha de publicación, identificación de la sección donde se subirá la información y link de consulta para cada publicación.
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://centrodererelevogovco/632/w3-propertyvalue15254.html">http://centrodererelevogovco/632/w3-propertyvalue15254.html</a> )	Actualización página web		X		100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	El servicio de interpretación en línea se encuentra disponible en el siguiente link: <a href="https://centrodererelevogovco/632/w3-propertyvalue-15254.html">https://centrodererelevogovco/632/w3-propertyvalue-15254.html</a>
Subcomponente 5 Monitoreo	5.1 Realizar Informe de atención de peticiones quejas o reclamos	1 informe	X	X	X	96%	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	La Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes, en donde se describen actividades ejecutadas y registradas en el sistema PQR, en el cual muestra un cumplimiento en la oportunidad del 96%, frente a una meta del 96%, de un total de 11,159 casos cerrados entre septiembre y diciembre de 2022, 11,035 fueron cerrados oportunamente.  Así mismo, en los informes está registrada o desagregada la información por tipologías de los casos radicados, total de casos cerrados, total de casos cerrados oportunamente y casos cerrados atendidos fuera de rangos.
Subcomponente 5 Monitoreo	5.2 Realizar diagnóstico y seguimiento al cumplimiento de la matriz ITA	1 informe		X	X	100%	Jefatura de Procesos y Proyectos (Unidad Aseguramiento y Calidad)	Se documenta el diagnóstico y seguimiento de la matriz ITA 2022, en la cual se detalla un nivel de cumplimiento global del 77.5% (172/222) en los ítems contemplados en la matriz. Es importante resaltar que las principales áreas de fortalecimiento se concentran en accesibilidad en la web, cumplimiento de requisitos de identidad visual/articulación con el portal único del Estado y participación ciudadana, entre otros aspectos, los cuales presentan una incidencia del 23% (50/222) sobre el total de los ítems contemplados.
Subcomponente 5 Monitoreo	5.3 Realizar informe de cumplimiento al plan de	1 informe	X	X		100%	Gerencia Nacional de	La Vicepresidencia de Tecnología e Innovación presentó el informe de cierre

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	trabajo definido para el rediseño de la página web						Aseguramiento Tecnológico	con el paso a producción del nuevo portal Web del Bancoagrario, igualmente anexó la certificación realizada por parte del usuario final con la aprobación para su paso a producción.

## SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
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.	Generar boletín		X	X	100%	Comité de ética/Gestor de ética	La Gerencia de SARLAFT documenta los boletines emitidos, los cuales hacen parte del programa de comunicación adelantado en el transcurso del año (4 publicaciones en total en la vigencia 2022 y una durante el 3er cuatrimestre). Por ejemplo, se relaciona la siguiente publicación: <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Sabías que nuestro parentesco es una causal de conflicto de interés? 19/10/2022 <a href="http://bac/Notibanco/Paginas/Ed3478_07.aspx">http://bac/Notibanco/Paginas/Ed3478_07.aspx</a></li> </ul>
1. Subcomponente 1: Información a funcionarios y clientes/usuarios	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 (a demanda)	X	X	X	100%	Gerencia de mercadeo y publicidad	La Gerencia de Mercadeo y Publicidad remite los soportes en video de las Pantallas del BAC en red de oficinas. En total, se realizaron (8) piezas audiovisuales relacionadas con temas como: i) Super Alerta (Seguridad Bancaria); ii) Remesas Internacionales; iii) Testimonios Joven Crédito Rural; iv) Campaña Cash-bank; v) Programa de Educación Financiera; vi) Línea Especial de Crédito – Forward; vii) Línea Especial de Crédito – Mujer Joven Rural; viii) Crédito Rotativo.
1. Subcomponente 1: Información a funcionarios y clientes/usuarios	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	Informe			X	100%	Oficina de Control Disciplinario Interno	Se evidenció elaboración de Informe Estadístico sobre los posibles hechos y/o actos susceptibles de corrupción que han sido conocidos y sancionados por la Jefatura de Control Interno Disciplinario (16DIC2022).

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	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							El informe, detalla las cifras de los procesos disciplinarios (84) que dieron origen a la consumación de conductas por hechos o actos de corrupción correspondiente a la vigencia 2022, así: i) Apropiación indebida de dinero (17); ii) Incumplimiento a normas y procedimientos (47); iii) Otorgamiento irregular de créditos (7); iv) Solicitud de dádivas (1); v) Incurrir en conductas delictivas (9) y vi) Convertirse en deudor y/o Acreedor de Clientes (3).

Elaboró: SFUS – Profesional de la OAI

Revisó: BMLL – Senior de la OAI

Aprobó: SINO – Jefe de la Oficina de Auditoría Interna