

## **FORMATO CONTEXTO ESTRATÉGICO**

### **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC 2023)**

**FECHA DE PUBLICACIÓN (20/03/2023)**

## CONTROL DE ACTUALIZACIONES

<b>Versión Documento</b>	<b>Fecha Publicación</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
V1	30/01/2023	Publicación PAAC 2023
V2	20/03/2023	Se modifica información de la Declaración Estratégica del capítulo Información General del Banco.

## 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 793 oficinas bancarias, 709 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, 9,373 Corresponsales Bancarios en alianza con distintas redes masivas, donde se pueden realizar transacciones, como retiros, consignaciones, pagos de convenios, consultas, 816 Cajeros automáticos y 115 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

- **Declaración Estratégica**

Impulsar el progreso del agro y sus familias, contribuyendo al desarrollo sostenible de nuestro país.

- **Focos**

1. Expansión del Crédito Agropecuario.
2. Experiencia y Servicio
3. Transformación Digital

- **Valores Corporativos**

- ❖ Respeto
- ❖ Equidad
- ❖ Coherencia
- ❖ Compromiso
- ❖ Transparencia
- ❖ Responsabilidad Social

- **Grupos de interés**

El Banco es consciente que el éxito de su desempeño depende no solo del buen desempeño de los órganos internos y su relacionamiento con los accionistas, sino de la capacidad de construir relaciones fructíferas y de largo plazo con los demás grupos de interés.

A continuación, se presentan los grupos de interés del Banco Agrario de Colombia:



## **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 Auditoría Interna en los informes de seguimiento a la ejecución del PAAC realizado durante el año 2022.

## **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 2022 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 1952 de 2019, modificada por la ley 2094 de 2021, cuyos enfoques represivo y preventivo redundarán en el logro de que se atiendan los principios indicados.

Teniendo en cuenta lo anterior para el año 2022 se realizaron 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.

De acuerdo con lo establecido en Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2022 componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción, la gestión de riesgos de corrupción entre enero y noviembre de 2022 se enfocó en el análisis y actualización del 100% de los procesos del Banco.

El resultado del análisis y actualización se puede consultar en “Matriz de Riesgo de Corrupción Versión 2022-4” publicada en el siguiente enlace: <https://www.bancoagrario.gov.co/paac>

### **b) Diagnóstico de los trámites y servicios del Banco, y las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.**

En el año 2022 se inició el análisis de los trámites de modalidad presencial que actualmente tiene el Banco Agrario registrados en SUIT, con el fin de evaluar su viabilidad para su automatización según lo establecido en la Ley 2052 de 2020; en virtud de lo anterior, como resultado de la validación se identificaron algunos trámites que serán objeto de actualización en el 2023 en dicha herramienta.

**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 2023 con actividades que den a conocer los resultados de la gestión de la entidad y así robustecer este componente.

En el primer cuatrimestre del año 2023, 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 2022, así como divulgar en los diferentes medios información sobre la gestión del Banco en el 2023.

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

Con el fin fortalecer la estrategia de Servicio al Ciudadano durante el año 2023 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 2022, se ejecutaron diferentes actividades en torno al cumplimiento de la Ley de Transparencia y la normatividad asociada a esta, para lo cual se obtuvo como resultado el rediseño del sitio web del Banco conforme lo disponía la norma.

De acuerdo con esto, se propone continuar en la vigencia 2023 con el seguimiento al cumplimiento de la Ley de Transparencia, con el fin de mantener actualizada la información.

**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 2023 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; así como capacitar a los funcionarios en diferentes temas de interés en relación con la prevención de la corrupción.