



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: mayo a agosto 2023

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 guía y procedimientos asociados a la metodología de administración de riesgo de corrupción	Guía para la aplicación de la metodología de riesgos de corrupción	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	<p>La Guía para la aplicación de la metodología de riesgos de corrupción RI-GU-058 fue actualizada en marzo, aprobada el 25/04/2023 y publicada el 28/04/2023 con lo que se cumple con esta actividad al cierre del primer cuatrimestre del 2023. El plazo establecido en el PAAC 2023 estaba para el 31/03/2023.</p> <p><a href="http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Guias/RI-GU-058.pdf">http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Guias/RI-GU-058.pdf</a></p> <p>De igual forma los procedimientos de: Gestionar el Sistema de Administración de Riesgos de Corrupción RI-PR-147 y, el Gestión de eventos de riesgo de corrupción RI-PR-148 fueron actualizados y publicados el 28/04/2023.</p> <p><a href="http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Procedimientos/RI-PR-147.pdf">http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Procedimientos/RI-PR-147.pdf</a></p> <p><a href="http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Procedimientos/RI-PR-148.pdf">http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Procedimientos/RI-PR-148.pdf</a></p> <p>La Política de Administración de Riesgos de Corrupción (RI-PL-015) se encuentra actualizada y publicada en su versión 3.0 del 15/09/2022.</p> <p><a href="http://bac/Normatividad/gestionProcesos/PoliticasyRI-PL-015.pdf">http://bac/Normatividad/gestionProcesos/PoliticasyRI-PL-015.pdf</a></p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones																		
			1	2	3																					
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Actualizar y elaborar la matriz de riesgos de corrupción consolidada para el año 2022 con el apoyo de las áreas del Banco	Matriz de riesgos de corrupción.						<p>La Matriz de Riesgos de Corrupción 2023-1 se actualizó y se publicó el 13/01/2023.</p> <p><a href="http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Paginas/RiesgosCorrupci%C3%B3n.aspx">http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Paginas/RiesgosCorrupci%C3%B3n.aspx</a></p> <p>De igual forma, se obtuvo como ejemplo de participación en las aprobaciones o intervenciones de las áreas para la definición de la matriz de riesgos de corrupción, las áreas de: Experiencia y servicios al cliente; seguridad bancaria; Gerencia de Infraestructura tecnológica; Gerencia de Compras y Contratación y, Gerencia de Sarlaft y cumplimiento.</p> <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 115 riesgos de corrupción identificados en el 2022, se presentó un incremento de 33 riesgos en el año 2022 con 148.</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>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>ALTO</b></td> <td>120</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>MODERADO</b></td> <td>27</td> <td>110</td> </tr> <tr> <td><b>BAJO</b></td> <td>0</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>148</b></td> <td><b>148</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>	1	0	<b>ALTO</b>	120	0	<b>MODERADO</b>	27	110	<b>BAJO</b>	0	38	<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>148</b>
	SEVERIDAD INHERENTE	SEVERIDAD RESIDUAL																								
<b>EXTREMO</b>	1	0																								
<b>ALTO</b>	120	0																								
<b>MODERADO</b>	27	110																								
<b>BAJO</b>	0	38																								
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>148</b>																								
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1 realizar proceso participativo externo mediante encuesta publicada en la página web.	Resultados de encuesta externa			X	N/A	Gerencia de Riesgo Operativo.	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC																		

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	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.	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	La Matriz de Riesgos de Corrupción 2023-1 se actualizó y se publicó el 13/01/2023.  Página web: <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/system/files/2023-01/cp-ro-001_matriz_de_riesgos_de_corrupcion_v1-2023.pdf">https://www.bancoagrario.gov.co/system/files/2023-01/cp-ro-001_matriz_de_riesgos_de_corrupcion_v1-2023.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 las severidades toleradas en metodología de administración de riesgo de corrupción	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo	La Gerencia de Riesgo Operativo el 25/01/2023 remitió correo electrónico a la Oficina de Auditoría Interna que <i>“a la fecha de publicación de la matriz de riesgos de corrupción (17/01/2023) no se presentan riesgos con severidades residuales por fuera de los niveles permitidos por el Banco”</i> .
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 fue actualizada en enero de 2023. Esta actualización no contempló los eventos riesgo reportados por la Oficina de Control Disciplinario Interno, ya que éstos se encuentran en proceso de análisis por parte del gestor de riesgos asignado para este fin, el área de riesgo operativo informó que, posterior a dicho análisis se procederá con la actualización de las matrices de corrupción correspondientes. Asimismo, el área de riesgos operativo informa que al 24/ABR/23 no se han realizado ajustes a la matriz de riesgos de corrupción por eventos reportados del primer trimestre de 2023.
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.  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.	X	X	X	100%	Oficina de Auditoría Interna	Se analizaron 10 controles que se encuentran asociados a 12 riesgos de corrupción vinculados a los procesos de Gestión Comercial, Gestión de Información Comercial, Gestión de Crédito, Gestión Logística, Gestión de Contratación, Gestión del Efectivo, Gestión de Auditoría, entre otros. El resultado del análisis fue informado en el informe de auditoría OAI3037 – Segundo Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC del año 2023.

**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	Relación de trámites	X			100%	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Procesos)	<p>El área de Mejora Continua de la Jefatura de Estrategia Corporativa remitió la relación de 44 tramites registrados en el SUIT, 32 registrados en el 2020 y 12 en febrero de 2023.</p> <p>La Unidad de Procesos remitió a esta oficina 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; Devolución de giro; Solicitud Tarjeta débito. Registro de los formatos integrados de migración de: "Anular Solicitud de Expedición de Cheque de Gerencia", "Copia extracto tarjeta de crédito", "Constitución de Certificado de Depósito a Término - CDT Desmaterializado"</p> <p>Los anteriores trámites se efectuó validación de 5 casos y se corroboró que se encuentran en el SUIT.</p>
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2.1 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		X		100%	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Procesos)	<p>El BAC 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.</p> <p>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.</p> <p>En general, se observa un nivel de avance cercano al 29.5% (13/44) en la digitalización de trámites, así: 921 (Certificado Tributario); 803 (Orden de no pago de un cheque); 802</p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								(Copia extracto tarjeta de crédito); 801 (Anular Solicitud de Expedición de Cheque de Gerencia); 112 (Constitución de Certificado de Depósito a Término - CDT Desmaterializado); 32 (Solicitud Expedición de tarjeta de crédito); 30 (Apertura cuenta de ahorros); 42 (Asignación de clave para consulta de productos por medio de la Banca Virtual); 40 (Solicitud de Chequera); 56 (Constitución de depósito judicial); 97 (Emisión de giro); 93 (Crédito de libranza para libre inversión) y 38 (Expedición Cheque de gerencia). También, se procedió a realizar mesas de trabajo con las áreas dueñas de los 31 trámites restantes de validación y se estima finalizar la implementación del plan el 30SEP2023.
Subcomponente 3 Racionalización	3.1 Analizar los trámites en conjunto con las áreas responsables para determinar actividades de racionalización.	Correos electrónicos	X			100%	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Procesos)	Se evidenciaron gestiones en donde los profesionales SIGYC de cada una de las vicepresidencias del Banco se reunieron en noviembre de 2022 y enero de 2023, para tratar el tema de racionalización de tramites registrados en el SUIT. Se evidenció presentación en la que se mostraron temas como: qué es la racionalización de trámites y, pasos generales, así <i>(Identifique y priorice los trámites a racionalizar; Identifique las acciones a implementar; Identifique los recursos necesarios y establezca cronograma; Establezca estrategia de divulgación; Registre la estrategia de racionalización en el SUIT; Establezca estrategia de seguimiento y divulgación de los beneficios a los ciudadanos)</i> y los Trámites que actualmente tiene el Banco registrados en SUIT.

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 3 Racionalización	3.2 Informar el avance del plan de trabajo para automatizar y digitalización de trámites de acuerdo con lo establecido en la Ley 2052 de 2020	Plan de trabajo			X	N/A	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Mejora Continua /Unidad Procesos)	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 4 Seguimiento	4.1 Realizar seguimiento a los trámites que fueron registrados para racionalizar en la vigencia 2023	Informes de seguimiento			X	N/A	Oficina de Auditoría Interna.	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC

**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 Realizar publicaciones y comunicados de prensa con información correspondiente a la Gestión del Banco.	Informe			X	N/A	Oficina de comunicaciones.	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.2 Divulgar por medio de las redes sociales información sobre la gestión del Banco	informe			X	N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.1 Preparar y publicar por medio de la página web del Banco el Informe de Gestión Sostenible correspondiente al periodo 2022	Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022	X			100%	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Sostenibilidad)	Se evidenció el informe Gestión Sostenibilidad Informe de 2022, el cual contiene como principales aspectos los siguientes: Acerca del Banco Agrario; Estrategia corporativa; Resultados financieros; Sociedad y medio ambiente; Talento humano; Gobierno corporativo Fiduagraría.  <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/relacion-con-accionistas/informes-de-gestion">https://www.bancoagrario.gov.co/relacion-con-accionistas/informes-de-gestion</a>
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.2 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	informe			X	N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.3 Publicar y divulgar información externa que este dirigida a la ciudadanía	Publicaciones en página web.			X	N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.4 Publicar y divulgar comunicados de prensa en la sección noticias en la página web	Publicaciones en página web (a demanda)	X	X	X	100%	Oficina de Comunicaciones	<p>La oficina de comunicaciones informó a la OAI que durante el período mayo-agosto de 2023 se han emitido 36 comunicados de prensa que han sido publicados en la página web con el propósito de mantener un dialogo abierto con la ciudadanía. Algunos de los temas publicados en el citado periodo son:</p> <p>1) Banco Agrario reporta ejecución de 32% en pagos del primer ciclo de Renta Ciudadana – 04 de mayo  <a href="https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/banco-agrario-reporta-ejecucion-de-32-en-pagos-del-primer-ciclo-de-renta-ciudadana">https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/banco-agrario-reporta-ejecucion-de-32-en-pagos-del-primer-ciclo-de-renta-ciudadana</a></p> <p>2) Los gremios son fundamentales para la Reforma Agraria del Gobierno del Cambio”: Chica Z – 19 de mayo  <a href="https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/los-gremios-son-fundamentales-para-la-reforma-agraria-del-gobierno-del-cambio-chica-z">https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/los-gremios-son-fundamentales-para-la-reforma-agraria-del-gobierno-del-cambio-chica-z</a></p> <p>3) En su cumpleaños 24, el Banco Agrario supera \$133 billones en crédito a los colombianos – 28 de junio  <a href="https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/en-su-cumpleanos-24-el-banco-agrario-supera-133-billones-en-credito-los-colombianos">https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/en-su-cumpleanos-24-el-banco-agrario-supera-133-billones-en-credito-los-colombianos</a></p> <p>4) El Banco Agrario implementa medidas de alivio a clientes afectados por tragedia en Quetame – 21 de julio  <a href="https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/el-banco-agrario-implementa-medidas-de-alivio-clientes-afectados-por-tragedia-en-quetame">https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/el-banco-agrario-implementa-medidas-de-alivio-clientes-afectados-por-tragedia-en-quetame</a></p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
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.	Banner informando sobre la construcción del Informe de Gestión y Sostenibilidad	X			100%	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Sostenibilidad)	El área de Mejora Continua de la Jefatura de Estrategia Corporativa suministró la evidencia de la publicación de una pieza de comunicación en la cual el banco informó al público que se encontraba construyendo el informe de Gestión y sostenibilidad 2022 e invitó 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 de percepción de clientes			X	N/A	Gerencia de experiencia y servicio al cliente	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
	4.2 Generar los resultados de los indicadores estratégicos	Informe 380° 39	X	X	X	100%	Jefatura de proyectos y procesos (planeación estratégica)	El área de Mejora Continua de la Jefatura de Estrategia Corporativa remitió presentación del Cuadro de Mando Estratégico con las cifras a corte junio 2023, en donde se observa un cumplimiento total a primer semestre del 91.1%. Desagregado de la siguiente forma: sostenibilidad ambiental 92.8%; expansión, experiencia y servicio 83%, compuesto por (expansión de crédito 96.3% y experiencia y servicio 69.7%); experiencia y transformación digital 97.7%, compuesto por (eficiencia operativa 98.6% y transformación digital 96.4%) y, capital estratégico 100% correspondiente a talento y cultura 100%.

**CUARTO COMPONENTE: 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.	Tablero de control mensual	X	X	X	100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	<p>La Gerencia Nacional de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes mensuales, en los cuales se describen algunos indicadores de las actividades ejecutadas con distribución por áreas y por productos y, estos a su vez por los principales motivos que se originan las PQRS. De igual forma, se registran indicadores para monitorear la gestión de Call Center, gestión PQR, gestión de experiencia del cliente, gestión de educación financiera y sistema de turnos.</p> <p>En los informes se evidencia por ejemplo el indicador o Nivel de Prestación de Servicio (NPS), el cual presentó un leve incremento pasando del 67.4% en mayo al 73.5% en el año 2023; sin embargo, aún no se alcanzan los niveles establecidos como objetivo para la vigencia (80%).</p>
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 aprobado 2023	X			100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	<p>La Gerencia de Servicio al Cliente tiene el presupuesto del 2023, aprobado en la Junta Directiva en sesión 717 del 24 de noviembre de 2022, por valor de \$18.007millones. Dicho presupuesto se encuentra dividido en tres rubros, Honorarios, \$657.6millones (actualización de la app de eef , estudios de recomendación de cliente externo, satisfacción cliente interno, cliente oculto a oficinas y monitoreo de calidad del call center y servicio defensoría del consumidor financiero por quejas efectivamente atendidas); Publicidad y propaganda, \$365.8millones y otros gastos \$16.984millones, que corresponden a: (servicio del Call center \$16.671millones) y, (\$313millones para mantenimiento y soporte solución de turnos y contenidos).</p>
Subcomponente2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano, específicamente en oficinas mediante aperturas, remodelaciones y	Soporte del resultado del indicador Gestión de obras de infraestructura Física.		X	X	66%	Gerencia de Infraestructura Física	<p>La Administración reporta cumplimiento con corte a julio 2023, periodo en el que se ha cumplido con la planeación prevista en cuanto a las obras de remodelaciones y traslados, detallando (13) obras finalizadas (oficinas SBA: 6057; 1850; 6058; 1397; 1569; 3350; 2180;</p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	traslados. (42 oficinas proyectadas para el 2023).							4826; 6011; 4240; 2757; 3164 y 6340) y un traslado (4890).  La programación de obras no está realizada de forma lineal, es decir no se ejecuta y entrega proyectos desde enero, en el primer trimestre se formaliza la contratación y de ahí en adelante se desarrollan obras por frentes de trabajo, es por eso por lo que se tiene la mayor cantidad de entregas para el último cuatrimestre del año. Sin embargo, es importante resaltar que la ejecución se encuentra alineada con los estimativos fijados en el cronograma de obras.
	2.2 Mejorar los tiempos de respuesta de los PQR recibidos de los consumidores financieros	Tablero de control mensual	X	X	X	100%	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes mensuales en los que se registran los índices para monitorear la gestión de PQRS.  En la página web del banco se tiene habilitado un microsítio en donde los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento a los PQR que interpongan en el Banco.  El resultado global del indicador de oportunidad en atención de PQRS se situó en 99% al corte de junio 2023, sobre una base de 7,869 casos, esto representó un crecimiento de 22.49% respecto de las 6,424 PQRS atendidas al mismo corte de 2022
	2.3. Implementar estrategias que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Tablero de control mensual	X	X	X	100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	En la página web del banco se tiene habilitado un microsítio en donde los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento a los PQR que interpongan en el Banco, así mismo en el hold de espera de la Línea de Contacto Banagrario hay una grabación informándole a los consumidores financieros que si presenta un PQR exija el número.  <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/peticiones-quejas-reclamos">https://www.bancoagrario.gov.co/peticiones-quejas-reclamos</a>  La Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes, en donde se describen actividades ejecutadas y registradas

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								en el sistema PQR, en el cual muestran un cumplimiento en la oportunidad del 99%.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención.	2.4 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.	Tablero de control mensual	X	X	X	100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	<p>En el informe de gestión de la Gerencia de Servicio al cliente, se evidencia un indicador apuntando a medir la gestión del Call Center en los que se refleja el Porcentaje de Niveles de Atención y Servicio Mes a Mes,</p> <p>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 enero a junio de 2023, se atendieron 1.602.412 turnos o ciudadanos, de éstos 56.708 (3.4%) fueron abandonados. En cuanto a tiempos de promedios de atención en oficinas, fue de 8:05 minutos y, el tiempo de espera promedio fue de 17:30 minutos.</p> <p>Así mismo, el banco implementó un micrositio en la página web en donde se pueden observar y consultar los distintos canales de atención para la realización de pagos, consultas, retiros y consignaciones de manera ágil y segura.</p> <p><a href="https://www.bancoagrario.gov.co/canales-de-atencion">https://www.bancoagrario.gov.co/canales-de-atencion</a></p>
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.5 Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Encuesta de percepción de clientes			X	N/A	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.6 Fortalecimiento Banca Virtual	Banca Virtual robustecida en temas de seguridad			X	N/A	Gerencia de Aseguramiento Tecnológico	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 3 Talento Humano.	3.1 Fortalecer anualmente las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los	Material de capacitación			X	N/A	Vicepresidencia de Talento Humano/unidad	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	ciudadanos a través de capacitaciones en materia de valores, ética, transparencia y lucha contra la corrupción.						formación de talento	
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	N/A	Vicepresidencia Talento Humano - Unidad Comunicaciones, Cultura y Bienestar	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
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	N/A	Gerencia de SARLAFT / Jefatura de Gobierno calidad y protección de datos	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	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			X	N/A	Gerencia de SARLAFT/ jefatura de Gobierno calidad y protección de datos	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC 2022
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.3 Revisión y/o actualización del Procedimiento de PQR.	Soporte de la actualización según normatividad vigente en el BAC			X	N/A	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC 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 de resultados.			X	N/A	Gerencia de experiencia de servicio al cliente.	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC

**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 la normatividad externa vigente	Página web del Banco Actualizada (Sección de Transparencia) Página web del Banco Actualizada (Sección de Transparencia)			X	N/A	Todas las áreas del Banco / Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.2 Publicar Plan Anual de Compras en la página web del Banco	Plan de compras publicado (2023)	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 con corte a junio 2023, disponible en el siguiente link: <a href="http://servicios.bancoagrario.gov.co/Contratacion/documentos/Plan%20de%20Compras%20a%20actualización%20Junio%202023.pdf">http://servicios.bancoagrario.gov.co/Contratacion/documentos/Plan%20de%20Compras%20a%20actualización%20Junio%202023.pdf</a>
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.3 Publicar en el SECOP los procesos aperturados	Resultado del indicador en cuanto al Porcentaje de cumplimiento en publicaciones - SECOP II Nota: La medición se realiza sobre una muestra de los procesos gestionados y registrados en el Plan de Compras del BAC. El alcance de esta medición es DG y Regionales.		X	X	97%	Gerencia de Compras y Contratación	La Administración reportó los resultados de la medición de los indicadores de Porcentaje de cumplimiento en publicaciones - SECOP II y Actualización SECOP II (Compleitud soportes), con desempeños del 96% y 97% respectivamente con corte al 2T2023.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Definir el plan para la implementación del SGDEA (Aspecto procedimental) y de los requisitos técnicos para la herramienta que lo soporte (Aspecto tecnológico)	El plan para la implementación del SGDEA		X	X	51%	Gerencia de Servicios Administrativos	El proceso se lleva a cabo con recurso exclusivo del área de Gestión Documental, recibiendo vo.bo de Presidencia para la contratación del equipo temporal. La Administración se encuentra finalizando el proceso de selección de los recursos necesarios juntamente con Talento Humano. Es importante resaltar que el plan en su totalidad estima cierre en abril 2024, dejando para la vigencia en curso la actividad de "Definición Plan SGDEA".

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								En cuanto al cronograma propuesto para 2023, a la fecha se han concluido el 51% de las actividades; sin embargo, sobresale como pendiente de ejecución la finalización de la contratación del personal y la presentación del cronograma definitivo ante el Comité de Gestión y Desempeño (SEP2023), los cuales serán materia de seguimiento en futuras entregas.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2 Atender oportunamente los PQR radicados por los ciudadanos	Tablero de control mensual	X	X	X	100%	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	<p>En la página web del banco se tiene habilitado un micrositio en donde los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento a los PQR que interpongan en el Banco, así mismo en el hold de espera de la Línea de Contacto Banagrario hay una grabación informándole a los consumidores financieros que si presenta un PQR exija el número.</p> <p><a href="https://www.bancoagrario.gov.co/peticiones-quejas-reclamos">https://www.bancoagrario.gov.co/peticiones-quejas-reclamos</a></p> <p>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 muestran un cumplimiento en la oportunidad del 99% al corte de junio 2023 .</p>
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			X	N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad.	4.1 Mantener en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL-	Actualización página web		X		100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	<p>El servicio de interpretación en línea SIEL se encuentra disponible en el siguiente link:</p> <p><a href="https://www.bancoagrario.gov.co/contactenos">https://www.bancoagrario.gov.co/contactenos</a></p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Realizar Informe de atención de peticiones quejas o reclamos	Tablero de control mensual	X	X	X	100%	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	<p>La Gerencia Nacional de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes mensuales, en los cuales se describen algunos indicadores de las actividades ejecutadas con distribución por áreas y por productos y, éstos a su vez por los principales motivos que origina las PQRS. De igual forma, se registran indicadores para monitorear la gestión de Call Center, gestión PQR, gestión de experiencia del cliente, gestión de educación financiera y sistema de turnos.</p> <p>En los informes del segundo trimestre de 2023 se evidenció, por ejemplo, que el indicador de oportunidad registró un 99% de cumplimiento, lo que representa una leve alza desde el 98.3% evidenciado en el primer trimestre.</p>
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.2 Realizar diagnóstico y seguimiento al cumplimiento de la matriz ITA	Informe		X	X	100%	Jefatura de Estrategia Corporativa	Se documentó el diagnóstico y seguimiento de la matriz ITA 2023, en la cual se detalla un nivel de cumplimiento global del 96.1% en los ítems contemplados en la matriz. Es importante resaltar que las principales áreas pendientes de cierre se concentran en directrices de accesibilidad en la web, contratación y estructura del menú "Participa".

**SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES**

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 1: Capacitación a funcionarios BAC	1.1. Capacitar a los funcionarios del Banco Agrario de Colombia, en materia disciplinaria, con el fin de minimizar la ocurrencia de faltas disciplinables que tengan presencia por hechos o actos de corrupción.	Listas de asistencia	X	X	X	100%	Jefe de Oficina de OCDI	<p>La OCDI reportó la ejecución de 24 capacitaciones a los funcionarios, en materia disciplinaria, con el fin de minimizar la ocurrencia de faltas disciplinables que tengan presencia por hechos o actos de corrupción entre los meses de febrero a mayo, no obstante, y siendo de vital importancia la prevención en materia disciplinaria, se dio continuidad a estas jornadas y con corte a 30 de julio alcanzó 46 jornadas, con una asistencia de 1.961 colaboradores de todas las regionales.</p> <p>Finalmente, se publicó una pieza de comunicación interna que permitía la identificación de conductas disciplinables, dirigida a los funcionarios del Banco encargados del registro de requerimientos ciudadanos (29MAY2023).</p>
Subcomponente 1: Capacitación a funcionarios BAC	1.2 Reforzar mediante boletines y dentro de la capacitación virtual de Ética, la divulgación de Políticas relacionadas con conflictos de interés asociadas principalmente al grado de consanguinidad o afinidad y a las conductas no permitidas.	Boletín / Capacitación virtual		X	X	100%	Gestor de ética	<p>Se han capacitado de manera virtual a los colaboradores de las diferentes Vicepresidencias; Banca Agropecuaria, Banca Empresarial Y Oficial, Riesgos, Operaciones, Jurídica, Ejecutiva, Administrativa y Financiera, lo cual corresponden a más de 299 colaboradores del Banco, en temas relacionados con el Código de ética, conflicto de interés, conductas no permitidas y el actuar ético en época electoral.</p> <p>A través de la plataforma corporativa Conéctate al Conocimiento se adelantó un curso normativo cuyo contenido incluye disposiciones del Código de Ética, conflicto de interés, algunos ejemplos de conductas no permitidas que pueden presentarse y generar conflicto de interés, explicando detalladamente el grado de consanguinidad o afinidad, información sobre el Comité de Ética y los canales de información</p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								Finalmente, se han compartido con los colaboradores del Banco (7) NotiBancos con temas relacionados con el conflicto de interés y la divulgación de los canales de atención
Subcomponente 2: Pieza comunicativa	2.1 Realizar una pieza comunicativa que permita la identificación de conductas disciplinables, dirigida a los funcionarios del Banco encargados del registro de requerimientos ciudadanos.	Pieza comunicativa	X			100%	Jefe de Oficina de OCDI	La OCDI remitió la evidencia "Pieza Comunicativa" en la cual se registran las 8 que no se deben cometer. Así mismo, la OCDI aportó evidencia del material que contiene los temas tratados en las capacitaciones que se hacen al interior del Banco, entre estos temas se encuentran: cómo están organizados, qué es el derecho disciplinario, a quienes les aplica la ley disciplinaria, cómo se incurre en una falta disciplinaria, etapas del proceso disciplinario y, derechos de los sujetos disciplinables. De igual forma, se evidenciaron listas a de asistencia a capacitaciones en Bolívar, Manizales, Dirección General.
Subcomponente 3: clientes/usuarios	3.1 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	El Banco cuenta con pantallas en oficinas en las que divulga información y contenidos de interés de los consumidores financieros con el fin de fortalecer la interacción y relación comercial con los mismos, para el segundo cuatrimestre (mayo-agosto) trimestre de 2023 se contó con video pantallas oficiales que divulgaron información relacionada con el producto Tarjeta Débito, Campaña 360 (Crédito de Libre Destinación, Libranza, Compra de Cartera, Crédito Rotativo, Crédito Hipotecario, entre otros productos), uso del servicio TransfiYa, Campañas de Educación Económica y Financiera/Aula Financiera, Remesas Internacionales y Campaña Super Alerta con tips de seguridad de la información y de operación de los servicios/canales provistos por el BAC.

Elaboró: SFUS – Profesional de la OAI  
Revisó: BMLL – Senior de la OAI