

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)

2023



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente / Procesos	Num.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
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 y procedimientos para la administración metodología de riesgo de corrupción ajustados	Gerencia de Riesgo Operativo	31/03/2023
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.	Gerencia de Riesgo Operativo	31/01/2023
Subcomponente 3: Consulta y Divulgación	3.1	Realizar proceso participativo externo mediante encuesta publicada en la página web.	Resultados de encuesta externa	Gerencia de Riesgo Operativo	29/09/2023
	3.2	Divulgar la Matriz de riesgos de corrupción consolidada en la página web del Banco y la Intranet	Matriz de riesgos de corrupción publicada	Gerencia de Riesgo Operativo	31/01/2023
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	Gerencia de Riesgo Operativo	31/01/2023
	4.2	Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción consolidada a partir de los eventos de riesgo reportados y/o los ajustes documentales (procedimientos y anexos operativos de circulares reglamentarias).	Matriz de riesgos de corrupción actualizada	Gerencia de Riesgo Operativo	31/01/2023
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.	Informe de Seguimiento	Oficina de Auditoría Interna	Abril 2023 Agosto 2023 Diciembre 2023

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 2: Racionalización de Tramites

Subcomponente / Procesos	Num.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Identificación de Trámites	1.1	Identificar los trámites que se encuentran registrados en el SUIT	Relación de trámites	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Procesos)	31/01/2023
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	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Procesos)	31/07/2023
Subcomponente 3 Racionalización	3.1	Analizar los trámites en conjunto con las áreas responsables para determinar actividades de racionalización.	Correos electrónicos	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Procesos)	31/01/2023
	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	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Mejora Continua /Unidad Procesos)	31/12/2023
Subcomponente 4 Seguimiento	4.1	Realizar seguimiento a los trámites que fueron registrados para racionalizar en la vigencia 2023	Informes de seguimiento	Oficina de Auditoría Interna	Diciembre 2023

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente / Procesos	Num.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1: Información de calidad y Lenguaje Comprensible	1.2	Divulgar por medio de las redes sociales información sobre la gestión del Banco	Informe	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	31/12/2023
	1.1	Realizar publicaciones y comunicados de prensa con información correspondiente a la Gestión del Banco	Informe	Oficina de Comunicaciones	31/12/2023
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	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Sostenibilidad)	28/04/2023
	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	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	31/12/2023
	2.3	Publicar y divulgar información externa que este dirigida a la ciudadanía	Publicaciones en página web	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	31/12/2023
	2.4	Publicar y divulgar comunicados de prensa en la sección noticias en la página web	Publicaciones en página web	Oficina de Comunicaciones	A demanda
Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1	Realizar un ejercicio de participación ciudadana frente a la elaboración del informe de Gestión y Sostenibilidad, a través de la publicación de Piezas de comunicación en la pagina web	Banner informando sobre la construcción del Informe de Gestión y Sostenibilidad	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Sostenibilidad)	28/02/2023
Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1	Realizar la encuesta de percepción de clientes externos	Encuesta de percepción de clientes	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2023
	4.2	Generar los resultados de los indicadores estratégicos	Informe	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Planeación Estratégica)	Trimestral

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente / Procesos	Num.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar informes ejecutivos a la Alta Dirección, que permitan conocer el grado de avance y de gestión del área de servicio al cliente del Banco	Tablero de control mensual	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Mensual
	1.2	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Presupuesto aprobado 2023	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	02/01/2023
Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano, específicamente en oficinas mediante remodelaciones y traslados. (37 oficinas proyectadas para el 2023).	Soporte del resultado del indicador Gestión de obras de infraestructura Física.	Gerencia de Infraestructura Física	Julio 2023 Diciembre 2023
	2.2	Mejorar los tiempos de respuesta de los PQR recibidos de los consumidores financieros	Tablero de control mensual	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Mensual
	2.3	Implementar estrategias que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Tablero de control mensual	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Mensual
	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	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Mensual
	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	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2023
	2.6	Fortalecimiento Banca Virtual	Banca Virtual robustecida en temas de seguridad	Gerencia de Aseguramiento Tecnológico	31/12/2023
	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	Material de capacitación	Vicepresidencia Talento Humano - Gerencia de Talento - Unidad Formación de Talento
3.2		Emitir piezas de comunicación relacionadas con valores, ética, transparencia y lucha contra la corrupción por parte de los colaboradores.	Piezas de comunicación	Vicepresidencia Talento Humano - Jefatura de Ambiente Laboral, Unidad Comunicaciones.	31/12/2023
Subcomponente 4: Normativo y procedimental	4.1	Revisión y/o actualización de la Política de Protección de Datos Personales del Banco, dependiendo de los cambios en la organización o en los requisitos legales exigidos.	Política de Protección de datos personales	Gerencia SARLAFT y Cumplimiento / Jefatura de Gobierno, Calidad y Protección de Datos	31/12/2023
	4.2	Revisión y/o actualización del Programa Integral de Protección Datos Personales - PIPDP cuando existan cambios significativos en la organización o en los requisitos legales exigidos.	Programa Integral de Protección Datos Personales PIPDP	Gerencia SARLAFT y Cumplimiento / Jefatura de Gobierno, Calidad y Protección de Datos	31/12/2023
	4.3	Revisión y/o actualización del Procedimiento de PQR.	Soporte de la actualización según normatividad vigente en el BAC	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2023
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 resultados	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2023

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente / Procesos	Num.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1: Lineamientos de transparencia activa	1.1	Actualizar y organizar la información publicada en el link de "Transparencia y acceso a la información" de acuerdo a la normatividad externa vigente	Página web del Banco Actualizada (Sección de Transparencia)	Todas las áreas del Banco / Gerencia de Mercadeo y Publicidad	31/12/2023
	1.2	Publicar Plan Anual de Compras en la página web del Banco	Plan de compras publicado	Gerencia de Compras y contratación	Semestral (Incluye las actualizaciones del plan de compras)
	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.	Gerencia de Compras y contratación	Semestral
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	Gerencia de Servicios Administrativos	Semestral (Cumplimiento del avance del cronograma, el cual reposa en el Proyecto Carpeta Única y Punteo Electrónico)
	2.1	Atender oportunamente los PQR radicados por los ciudadanos	Tablero de control mensual	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Mensual
Subcomponente 3: Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualización al esquema de publicación de la información (muestra los contenidos en la página web de la entidad).	Publicación del esquema del contenido ajustado	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	31/12/2023
Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Mantener en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL- (http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html)	Actualización página Web	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	30/06/2023
Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar Informe de atención de peticiones quejas o reclamos	Tablero de control mensual	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Mensual
	5.2	Realizar diagnostico y seguimiento al cumplimiento de la matriz ITA	Informe	Jefatura de Estrategia Corporativa	Semestral



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 6: Iniciativas adicionales

Subcomponente / Procesos	Num.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
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	Jefe de Oficina de OCDI	Mensual (2 Capacitaciones)
	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	Gestor de ética	Semestral
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	Jefe de Oficina de OCDI	30/04/2023
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	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	A Demanda

CONTROL DE ACTUALIZACIONES

Versión Documento	Fecha Publicación	Descripción del Cambio
v1	31/01/2023	Publicación PAAC 2023
v2	20/02/2023	Ajuste actividad 2.6 del Componente 4: Atención al Ciudadano
v3	28/11/2023	Ajuste actividad 2.1 del Componente 4: Atención al Ciudadano

