



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 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						<p>La Gerencia de Riesgo Operativo actualizó la Guía para la aplicación de la metodología de riesgos de corrupción RI-GU-058 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 al 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/PoliticasyProcedimientos/RI-PL-015.pdf">http://bac/Normatividad/gestionProcesos/PoliticasyProcedimientos/RI-PL-015.pdf</a></p>
			X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	

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 Gerencia de Riesgo Operativo actualizó la Matriz de Riesgos de Corrupción 2023-2 y la publicó el 29/06/2023.</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 148 riesgos de corrupción identificados en el 2023-1, se presentó un incremento de 9 riesgos en el año 2023-2 con 159.</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>33</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td><b>MODERADO</b></td> <td>122</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td><b>BAJO</b></td> <td>0</td> <td>113</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>159</b></td> <td><b>159</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>	33	3	<b>MODERADO</b>	122	43	<b>BAJO</b>	0	113	<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>159</b>
	SEVERIDAD INHERENTE	SEVERIDAD RESIDUAL																								
<b>EXTREMO</b>	4	0																								
<b>ALTO</b>	33	3																								
<b>MODERADO</b>	122	43																								
<b>BAJO</b>	0	113																								
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>159</b>																								
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1 Realizar proceso participativo externo mediante	Resultados de encuesta externa			X	100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	La Gerencia de Riesgo Operativo efectuó la elaboración de la encuesta de corrupción y presentó resultados desglosados a nivel de																		

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	encuesta publicada en la página web.							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 (complicidad entre funcionarios y terceros, abuso de privilegios sobre aplicativos asignados, adecuación de lineamientos y procedimientos para generar interpretaciones ambiguas o confusas, omisión/retardo en la ejecución de procedimientos, entre otras), y determina el conocimiento de los encuestados sobre hechos de corrupción.
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 Gerencia de Riesgo Operativo actualizó y publicó la Matriz de Riesgos de Corrupción 2023-1 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 Gerencia informó que la matriz de riesgos fue actualizada en enero de 2023. Esta actualización no contempló los eventos de 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.

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								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.	<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.</p>	X	X	X	100%	Oficina de Auditoría Interna	La Oficina de Auditoría Interna realizó el análisis de 10 controles que estaban asociados a 18 riesgos de corrupción vinculados a los procesos de Gestión Contable, Gestión de Impuestos, Gestión de Seguridad Bancaria, Gestión de Innovación Digital y Gestión de Mercadeo/ Publicidad, entre otros. El resultado del análisis fue informado en el informe de auditoría OAI3129 – Tercer 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>Para 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>La Jefatura de Estrategia Corporativa informó que 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 para tal fin, se definieron 44 trámites registrados en el SUIT que administra la función pública.</p> <p>El banco inició la implementación de esta ley y decreto, para ello se trabaja con la metodología ágil (SCRUM), que sirve como base para el plan de trabajo ejecutado durante este año e incorporando las fases que el decreto 088 estipula.</p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								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 (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 responsables de los 31 trámites restantes de validación y se Finalizó en diciembre de 2023.
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)	La Jefatura aportó las evidencias de 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	100%	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Mejora Continua /Unidad Procesos)	<p>La Jefatura de Estrategia Corporativo informó las conclusiones de la gestión realizada durante esta vigencia y los pasos a seguir en el 2024 referente al tema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De la revisión adelantada a los 44 trámites que se encuentran registrados en SUIT, durante el 2023 se actualizaron 13 que están 100% automatizados; lo anterior, en virtud de encaminar el cumplimiento a la Ley 2052 de 2020.</li> <li>2. Para los 31 trámites restantes, se toma la decisión de no eliminarlos como se había propuesto en algún momento, si no de revisar detalladamente en diferentes mesas de trabajo en las que participen además de las áreas responsables un gestor de procesos, con el fin de tener una visual de punta a punta que permita definir los pasos a seguir sobre estos (Actualización encaminada a la Ley 2052 y/o eliminación).</li> <li>3. Se priorizará la revisión de los 31 trámites, con el fin de garantizar que estos aporten valor al cliente final y faciliten el cumplimiento de la Ley 2052 de 2020.</li> <li>4. La siguiente sesión a programar tendrá como fin principal la revisión inicial de los trámites para definir pasos a seguir para involucrar las áreas responsables y asignar el gestor de procesos que acompañará la revisión detallada.</li> </ol> <p>Con todo lo anterior, se concluye que según el plan de trabajo definido para el año 2023, se ha cumplido con las tareas previstas en el marco de racionalización de trámites y el mismo tendrá continuidad en el PAAC de la vigencia 2024, donde se incluirá el seguimiento y monitoreo de la racionalización, digitalización y/o</p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								automatización de los trámites del banco, conforme se defina en las mesas de trabajo.
Subcomponente 4 Seguimiento	4.1 Realizar seguimiento a los trámites que fueron registrados para racionalizar en la vigencia 2023	Informes de seguimiento			X	100%	Oficina de Auditoría Interna.	<p>La Oficina de Auditoría Interna mediante el informe OAI3020 "Segundo Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano - PAAC 2023" realizó seguimiento a la digitalización de trámites con los siguientes resultados:</p> <p>1. (13) trámites están 100% automatizados cumpliendo la meta prevista para la vigencia.</p> <p>2. Se priorizará la revisión de los 31 trámites pendientes en la vigencia 2024, con el fin de determinar que estos aporten valor al cliente final o se decidirá acerca de la conveniencia de su eliminación para limitar el universo de digitalización a trámites con impacto real/efectivo sobre clientes o usuarios.</p>

**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	100%	Oficina de comunicaciones.	<p>Durante el periodo septiembre-diciembre de 2023 la Oficina de Comunicaciones manifestó que se produjeron 22 comunicados de prensa, relacionados principalmente con los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosperidad Social y Banco Agrario anuncian el tercer pago de Tránsito a Renta Ciudadana – 5 de sept.  <a href="https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/prosperidad-social-y-banco-agrario-anuncian-el-tercer-pago-de-transito-renta-ciudadana">https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/prosperidad-social-y-banco-agrario-anuncian-el-tercer-pago-de-transito-renta-ciudadana</a></li> <li>2. El Banco Agrario firmó el segundo convenio de créditos verdes con Visión Amazonía – 9 d octubre  <a href="https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/el-banco-agrario-firmo-el-segundo-convenio-de-creditos-verdes-con-vision-amazonia">https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/el-banco-agrario-firmo-el-segundo-convenio-de-creditos-verdes-con-vision-amazonia</a></li> <li>3. Banco Agrario creció en 2023 un 42% en desembolsos por convenios con gremios y aliados – 18 de diciembre  <a href="https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/banco-agrario-crecio-en-2023-un-42-en-desembolsos-por-convenios-con-gremios-y-aliados">https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/banco-agrario-crecio-en-2023-un-42-en-desembolsos-por-convenios-con-gremios-y-aliados</a></li> </ol>
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	100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	La Oficina de Auditoría evidenció que se presentó el Informe de Publicaciones mensuales para el periodo comprendido entre septiembre y diciembre 2023, en dichos informes se detallan las publicaciones por

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								día, así como las interacciones positivas o negativas en redes de los clientes/usuarios, obteniendo un estado de situación claro de la percepción del público para cada publicación en Facebook, X e Instagram
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)	<p>La Jefatura de Estrategia Corporativa realizó el informe Gestión Sostenibilidad 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.</p> <p><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></p>
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	100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	<p>La Gerencia de Mercadeo y Publicidad presentó el Informe de Percepción en Redes Sociales para el periodo comprendido entre septiembre y diciembre 2023, en el cual se identifican las áreas de fortaleza, oportunidades de mejora y se evalúa el impacto de las estrategias digitales.</p> <p>En términos generales, se evidenció 21,582 interacciones realizadas en el periodo de análisis, 2,746 fueron positivas, 3,692 fueron negativas y 15,144 fueron neutras.</p> <p>Como conclusión, el informe recomienda fortalecer la presencia en Facebook y X debido a ambas redes ofrecen mayor interacción con los clientes y priorizar el enfoque en palabras clave para orientar las publicaciones y aumentar la relevancia del contenido.</p>

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.	2.3 Publicar y divulgar información externa que este dirigida a la ciudadanía	Publicaciones en página web.			X	100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	La Gerencia de Mercadeo y Publicidad presentó el esquema de publicaciones realizadas en página web para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre, detallando para cada mes el nombre de cada publicación, frecuencia de actualización, identificación del dueño de la información, fecha de publicación y link/vinculo de publicación.
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 periodo septiembre-diciembre de 2023 se han emitido 22 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> <ol style="list-style-type: none"> <li>Prosperidad Social y Banco Agrario anuncian el tercer pago de Tránsito a Renta Ciudadana – 5 de sept.  <a href="https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/prosperidad-social-y-banco-agrario-anuncian-el-tercer-pago-de-transito-renta-ciudadana">https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/prosperidad-social-y-banco-agrario-anuncian-el-tercer-pago-de-transito-renta-ciudadana</a></li> <li>El Banco Agrario firmó el segundo convenio de créditos verdes con Visión Amazonía – 9 d octubre  <a href="https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/el-banco-agrario-firmo-el-segundo-convenio-de-creditos-verdes-con-vision-amazonia">https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/el-banco-agrario-firmo-el-segundo-convenio-de-creditos-verdes-con-vision-amazonia</a></li> <li>Banco Agrario creció en 2023 un 42% en desembolsos por convenios con gremios y aliados – 18 de diciembre  <a href="https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/banco-agrario-crecio-">https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/banco-agrario-crecio-</a></li> </ol>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								en-2023-un-42-en-desembolsos-por-convenios-con-gremios-y-aliados
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	95%	Gerencia de experiencia y servicio al cliente	La Oficina de Auditoría Interna observó la ejecución de la encuesta de percepción de clientes externos realizada por YANHASS COLOMBIA y contratada por la Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, en la cual se identificó sobre una base de 4,854 encuestas que el indicador IS (Índice de Satisfacción de Servicio) se ubicó en 87.8%.
	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 noviembre 2023, en donde se observa un cumplimiento total a primer semestre del 91.9%. Desagregado de la siguiente forma: sostenibilidad ambiental 92.6%; expansión, experiencia y servicio 80.6%, compuesto por (expansión de crédito 93.0% y experiencia y servicio 68.2%); experiencia y transformación digital 102.2%, compuesto por (eficiencia operativa 104.7% y transformación digital 98.6%) y, capital estratégico 104.9% correspondiente a talento y cultura 104.9%.

**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 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 60.5% en agosto al 80.9% en noviembre, sobre una base de 190,209 encuestas; alcanzando los niveles establecidos como objetivo para la vigencia 2023 (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, 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	2.1 Mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano,	Soporte del resultado del indicador Gestión de obras de infraestructura Física.		X	X	86%	Gerencia de Infraestructura Física	<p>La Gerencia de Infraestructura Física reporta un nivel de avance significativo con corte a diciembre 2023, periodo en el que se han</p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
los canales de atención	específicamente en oficinas mediante aperturas, remodelaciones y traslados. (37 oficinas proyectadas para el 2023).							<p>concluido trabajos en 32 de 37 oficinas contempladas en la programación, las obras incluyen aperturas, remodelaciones y traslados de oficinas.</p> <p>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.</p>
	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	<p>La Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes mensuales en los que se registran los índices para monitorear la gestión de PQRS.</p> <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.</p> <p>El resultado global del indicador de oportunidad en atención de PQRS se situó en 98.4% al corte de noviembre 2023, sobre una base de 7,160 casos, esto representó un crecimiento de 15.1% respecto de las 6,222 PQRS atendidas al mismo corte de 2022.</p>
	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	<p>La Oficina de Auditoría Interna evidenció en la página web del banco que la Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente habilitó 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</p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								<p>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 98.4%.</p>
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>El informe de gestión de la Gerencia de Servicio al Cliente evidencia un indicador midiendo la gestión del Call Center en el 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 la vigencia 2023, se atendieron 3.078.789 turnos o ciudadanos, de éstos 116.837 (3.7%) fueron abandonados. En cuanto a tiempos de promedios de atención en oficinas, fue de 8:23 minutos y, el tiempo de espera promedio fue de 18:20 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	95%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	La Oficina de Auditoría Interna observó la ejecución de la encuesta de percepción de clientes externos realizada por YANHASS COLOMBIA y contratada por la Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, en la cual se identificó sobre una base de 4,854 encuestas

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								que el indicador IS (Índice de Satisfacción de Servicio) se ubicó en 87.8%.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.6 Fortalecimiento Banca Virtual	Banca Virtual robustecida en temas de seguridad			X	100%	Gerencia de Aseguramiento Tecnológico	<p>La Gerencia para el Aseguramiento Tecnológico demostró que el dentro de las medidas adoptadas para el fortalecimiento de la banca virtual sobresaliendo los siguientes:</p> <p>I) Uso del teclado virtual obligatorio; II) Clave transaccional: implementar reglas de seguridad para la asignación de la clave transaccional y establecer una parametrización para bloquear el usuario ante máximo tres intentos de registro errado de la clave transaccional; III) Clientes PJ: En la actualidad los clientes jurídicos diligencian y deben entregar el formato de novedades (Pre-registros). De acuerdo con lo anterior el Banco requiere que se actualice el estado de los pre-registros que no fueron finalizados por el cliente y quede su registro previo en el log de auditoría; IV). Notificaciones de las actividades de usuarios: Se requiere Notificar automáticamente a los clientes, por todos los canales disponibles (correo electrónico y celular), todas las transacciones efectuadas, con el objetivo de brindarles mayor control sobre el manejo de los productos y servicios contratados; y V) Implementación de políticas, procedimientos y reglas de seguridad para evitar que los clientes definan nombres de usuario y claves de fácil predicción en la BV.</p> <p>Estas medidas, repercutieron en la disminución del 79% en los casos reportados por modalidad de fraude en una comparación anual, al pasar de 954 eventos reportados en 2022 a 200 eventos reportados en 2023. A su vez, se evidenció la presentación del Informe de Investigación de Eventos Banca Virtual del 05ENE2024 (Telefónica) que contiene el seguimiento o cumplimiento a la implementación y efectividad de las medidas de ciberseguridad de las acciones de mejora de seguridad de la Banca Virtual (accesos exitosos, accesos fallidos, top acciones de</p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								banca virtual y Wazhu banca virtual – Sistema de Detección de Intrusos).
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 lucha contra la corrupción.	Material de capacitación			X	100%	Vicepresidencia de Talento Humano/unidad formación de talento	La Vicepresidencia de Talento Humano aportó a la Oficina de Auditoría Interna el material del curso de código de ética y conducta, el cual fue aplicado en el año 2023 a los funcionarios del Banco, y comprendía entre otros aspectos: valores, ética, transparencia, medidas anticorrupción y gestión de conflicto de interés, así mismo se informó acerca de la actualización de este curso, el cual tiene contemplada su salida a producción para final del mes de enero del año 2024.
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 - Unidad Comunicaciones, Cultura y Bienestar	La Oficina de Auditoría Interna evidenció que durante el periodo septiembre-diciembre de 2023 la Vicepresidencia de Talento Humano generó 18 Mailings y 69 Notibancos, para un total de 87 contenidos, los cuales abordaron temas como: protección de datos en ambientes digitales, concientización de conceptos FATCA/CRS, gestión de riesgo de conductas, características del conflicto de interés, trámites de consentimiento para el tratamiento de datos, encuesta para los supervisores de contratos, actualización del Plan Anual Anticorrupción Institucional y medidas de seguridad para evitar caer en la ingeniería social.
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	100%	Gerencia de SARLAFT / jefatura de Gobierno calidad y protección de datos	La Jefatura de Gobierno, Calidad y Protección de Datos adelantó la revisión de la política de Protección de Datos (RI-PL-011) que fue publicada el 19JUL2023, la cual abarca, entre otros aspectos, los principios para el tratamiento de datos, los niveles de autoridad para el tratamiento de la información, medidas de seguridad para la protección de datos, tratamiento de bases de datos y mecanismos para que los clientes/usuarios accedan a los derechos de la Ley de Habeas Data (1581/2012).

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	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.	°			X	100%	Gerencia de SARLAFT/ jefatura de Gobierno calidad y protección de datos	La Jefatura de Gobierno, Calidad y Protección de Datos realizó la revisión de la Guía del Programa Integral de Gestión de Datos (RI-GU-085) publicada el 14JUL2023. El documento integra aspectos relacionados con: i) Compromiso, estructura y gobernanza; ii) Inventario de datos personales; iii) Instrumentos para la protección de datos; iv) Criterios para la circulación, transmisión y transferencia de datos, y v) Capacitación y comunicación de funcionarios.
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	100%	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	La Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente mediante circular reglamentaria <b>CRCA-372-23</b> del 12DIC2023 informa acerca de la actualización de los procedimientos, así como de su reasignación a la sección de documentos normativos que hacen parte integral del proceso Gestión Comercial -PQRS a la Nueva Arquitectura de Procesos, basado en buenas prácticas de gestión y alineados con la clasificación de procesos APQC (máxima autoridad en materia de mejora de procesos y rendimiento, mejores prácticas y gestión del conocimiento), así: i) Procedimiento de Gestión de Respuesta a PQRs (VA-PQ-PR-002) del 06DIC2023; ii) Procedimiento para la Identificación, Medición, Control y Monitoreo de Hechos Materializados (VA-PQ-PR-003) del 06DIC2023; y iii) Procedimiento para la Radicación de PQRs (VA-PQ-PR-001) del 06DIC2023.
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	95%	Gerencia de experiencia de servicio al cliente.	La Oficina de Auditoría Interna observó la ejecución de la encuesta de percepción de clientes externos realizada por YANHASS COLOMBIA y contratada por la Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, en la cual se identificó sobre una base de 4,854 encuestas que el indicador IS (Índice de Satisfacción de Servicio) se ubicó en 87.8%.

**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	100%	Todas las áreas del Banco / Gerencia de Mercadeo y Publicidad	La Oficina de Auditoría Interna evidenció la actualización del botón " <i>Transparencia y Acceso a la Información Pública</i> " realizada por la Gerencia de Mercadeo y Publicidad, el cual pone a disposición de la ciudadanía y partes interesadas la información de la Entidad en aspectos relevantes como: información de la entidad, contratación, planeación, trámites, participación, política de datos abiertos, política de gestión estadística, información a los grupos de interés y obligaciones de reporte de información específica.  Lo anterior, de conformidad con la ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, que dicta que la información generada por las entidades del Estado no podrá ser reservada o limitada, si no por el contrario es de carácter público.
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	La Oficina de Auditoría Interna validó en la página web del Banco Agrario de Colombia la publicación del plan anual de compras con corte a junio 2023 realizada por la Gerencia de Compras y Contratación la cual está 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	100%	Gerencia de Compras y Contratación	La Gerencia de Compras y Contratación reportó los resultados de la medición del indicador de cumplimiento en la ejecución de compras (104% con corte a noviembre 2023, que compara lo ejecutado con la meta prevista). También, presentó las visualizaciones correspondientes a la carga del plan de compras en la plataforma SECOPII.

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								Finalmente, presentó el seguimiento /monitoreo al plan en la página web corporativa (noviembre 2023), dando cumplimiento a las publicaciones requeridas para disposición del público.
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	55%	Gerencia de Servicios Administrativos	<p>Conforme con los soportes y evidencias aportadas a la Oficina de Auditoría Interna se evidenció que el 05 de diciembre de 2023, en reunión entre las vicepresidencias Administrativa, Operaciones y Tecnología y sus gerencias relacionadas con el proyecto de Transformación Operativa, se determinó respecto a la arquitectura que soportaría el SGDEA que <i>“la ejecución del contrato en 2024 bajo un nuevo esquema con Microsoft, llamado MAAC, aprovechando la oportunidad de suscribir un nuevo acuerdo global con la negociación actualizada y con un mayor tiempo de ejecución”</i>, por lo tanto <i>“se llevaría el proyecto mediante la suscripción del nuevo MAAC, incluyendo todo lo necesario de Bodega Digital. La suscripción del MAAC se llevaría a cabo en el comité de compras”</i>.</p> <p>En síntesis, una vez definida la solución bajo el esquema MAAC de Microsoft queda pendiente la formulación de un nuevo cronograma para 2024 para materializar el SGDEA, razón por la cual será materia de seguimiento en futuras entregas. Sin embargo, se evidenciaron avances importantes en la presente vigencia relacionados con la definición de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo del BAC.</li> <li>2. Concepto técnico solicitud de cotización documento técnico y funcional gestor documental.</li> </ol>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								<p>3. ANEXO TECNICO N°1 Diseño, implementación y operación de una Bodega Digital apalancado en un Software de Gestión Documental.</p> <p>4. Cronograma de Implementación de Bodega Digital 2024 y 2025 que contempla la culminación de las actividades de contratación y punteo electrónico en 2024, para terminar con la migración a carpeta única en 2025.</p> <p>Pese a lo anterior, se observa que desde el PAAC 2022 se adelanta la gestión de implementación del SGDEA pero al cierre de 2023 no se observa un avance sustancial o efectivo en la puesta en marcha del SGDEA.</p>
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>La Oficina de Auditoría Interna evidenció en la página web del banco que la Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente habilitó 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 98.4%.</p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
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	100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	La Gerencia de Mercadeo y Publicidad presentó el esquema de publicaciones realizadas en página web para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre, detallando para cada mes el nombre de cada publicación, frecuencia de actualización, identificación del dueño de la información, fecha de publicación y link/vinculo de publicación.
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	La Oficina de Auditoría Interna evidenció el funcionamiento y disponibilidad del servicio de interpretación en línea SIEL se encuentra disponible en el siguiente link:  <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/contactenos">https://www.bancoagrario.gov.co/contactenos</a>
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	La 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 micrositio 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 98.4% al corte de noviembre 2023, sobre una base de 7,160 casos, esto representó un crecimiento de 15.1% respecto de las 6,222 PQRS atendidas al mismo corte de 2022.
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	La Jefatura de Estrategia Corporativa presentó el diagnóstico y seguimiento de la matriz ITA 2023, en la cual se detalla un nivel de cumplimiento global del 89.9% en los ítems contemplados en la matriz. Es importante resaltar que las principales brechas de valor se concentran en las "Directrices de Accesibilidad Web" y "Contratación".

**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	La OCDI reportó la ejecución de 73 sesiones de capacitación entre los meses de febrero a noviembre, con una cobertura de 2,769 colaboradores de todas las regionales. Es preciso aclarar que, la meta propuesta para la actividad correspondía a 24 sesiones, alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 304%.  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).
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	Desde la unidad de ética, se desarrollaron espacios de capacitación y promoción de una cultura de cumplimiento donde se promueve la ética, la responsabilidad y la adhesión a los estándares normativos en todos los niveles, incluidos los líderes de la organización, resaltándose actividades como: i) Capacitaciones virtuales relacionadas con el código de ética, conflicto de interés, grados de consanguinidad, conductas no permitidas y el actuar ético en época electoral; ii) Webinar sobre “Ética en lo público y lo privado, los desafíos de una sociedad en esta nueva era” celebrado el 18OCT2023 en el día mundial de la ética; y iii) (9) Piezas de comunicación (NOTIBANCOS) relacionadas con valores, ética, transparencia y lucha contra la corrupción durante la vigencia 2023.

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	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 por 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 demostró que 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 tercer cuatrimestre (septiembre-diciembre) de 2023 se contó con video pantallas oficiales que divulgaron información relacionada con temas como: cobertura crediticia ante cambios climáticos, Gestión del gravamen de Movimientos Financieros, Líneas Especiales de Crédito LEC, Línea para Bienes Inmuebles, Líneas de Justicia Ambiental (Crédito Verde), Línea de Reactivación Agropecuaria y Novedades del Tarifario de Productos y Servicios.

Elaboró: SFUS – Profesional de la OAI

Revisó: BMLL – Senior de la OAI