



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)

**2024**

Banco Agrario de Colombia

ET-PE-FT-001 - V1

## 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
<b>Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos</b>	1.1	Calibrar la metodología de administración de riesgos de corrupción	Documentación que enmarca la metodología con los ajustes correspondientes	Gerencia de Riesgo Operativo	29/11/2024
<b>Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.1	Actualizar y elaborar la matriz de riesgos de corrupción consolidada para el año 2023 con el apoyo de las áreas del Banco	Matriz de riesgos de corrupción.	Gerencia de Riesgo Operativo	31/01/2024
<b>Subcomponente 3: Consulta y Divulgación</b>	3.1	Realizar proceso participativo externo a través de la encuesta publicada en la página web del Banco en la ruta <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/paac">https://www.bancoagrario.gov.co/paac</a>	Resultados de encuesta externa	Gerencia de Riesgo Operativo	29/09/2024
	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	31/01/2024
<b>Subcomponente 4: Monitoreo y Revisión</b>	4.1	Reportar a la Oficina de Auditoría Interna los riesgos de corrupción que se hayan identificado por fuera de la severidad aceptada por el Banco	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	31/01/2024
	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	31/01/2024
<b>Subcomponente 5: Seguimiento</b>	5.1	Determinar la efectividad de los controles, analizar el diseño e idoneidad de los mismos 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	Oficina de Auditoría Interna	Abril 2024 Agosto 2024 Diciembre 2024

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Componente 2: Racionalización de Trámites

Subcomponente / Procesos	Num.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
<b>Subcomponente 1 Identificación de Trámites</b>	1.1	Actualizar el listado de trámites registrados en el SUIT a fin de incluir los nuevos productos del Banco.	Listado actualizado	Jefatura Estrategia Corporativa	31/05/2024
<b>Subcomponente 2 Priorización de Trámites</b>	2.1	Revisar con las áreas responsables cada uno de los trámites registrados en SUIT, con el fin de identificar cuáles serán objeto de racionalización.	Relación de trámites para racionalización	Jefatura Estrategia Corporativa	31/01/2024
	2.2	Realizar análisis de los trámites presenciales y evaluar su viabilidad para su automatización y digitalización de acuerdo con lo establecido en la Ley 2052 de 2020	Relación de trámites para su automatización y digitalización	Jefatura de Estrategia Corporativa	31/05/2024
<b>Subcomponente 3 Racionalización</b>	3.1	Registrar la racionalización de los trámites definidos para la vigencia.	Registro de la racionalización en SUIT	Jefatura de Estrategia Corporativa	31/12/2024
<b>Subcomponente 4 Seguimiento</b>	4.1	Realizar seguimiento a los trámites objeto de racionalización, automatización y digitalización	Matriz de seguimiento	Jefatura de Estrategia Corporativa	Agosto 2024 Diciembre 2024
	4.2	Realizar seguimiento a los trámites que fueron registrados para racionalizar en la vigencia 2024	Informes de seguimiento	Oficina de Auditoría Interna	Diciembre 2024

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente / Procesos	Num.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
<b>Subcomponente 1: Información de calidad y Lenguaje Comprensible</b>	1.1	Divulgar por medio de las redes sociales información sobre la gestión del Banco	Informe	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	31/12/2024
	1.2	Realizar publicaciones y comunicados de prensa con información correspondiente a la Gestión del Banco	Informe	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	31/12/2024
<b>Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1	Gestionar la publicación del Informe Anual de Gestión y Sostenibilidad en página web del Banco (vigencia 2023)	Informe de Gestión y Sostenibilidad 2023	Jefatura de Estrategia Corporativa	30/04/2024
	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	31/12/2024
<b>Subcomponente 3: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.</b>	3.1	Generar los resultados de los indicadores estratégicos	Informe	Jefatura de Estrategia Corporativa	Trimestral
	3.2	Realizar la encuesta de percepción de clientes externos	Encuesta de percepción de clientes	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2024

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente / Procesos	Num.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
<b>Subcomponente 1: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	1.1	Elaborar informes ejecutivos a la Alta Dirección, que permitan conocer el grado de avance y de gestión en el servicio al cliente del Banco	12 informes con la gestión del Servicio al Cliente en el Banco	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Mensual
	1.2	Implementar acciones para mejorar la aplicación de acciones y estrategias en el marco de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano	Plan de acción Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2024
<b>Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano, específicamente en oficinas mediante aperturas, remodelaciones y traslados.	22 oficinas intervenidas	Gerencia de Infraestructura Física	31/12/2024
	2.2	Mejorar los tiempos de respuesta de los PQR recibidos de los consumidores financieros	Informe mensual de PQR	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Mensual
	2.3	Fortalecer controles de publicación y actualización de información para el ciudadano en los diferentes canales de atención	Estudio cliente incógnito en oficinas / Monitoreo llamadas en call center	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2024
	2.4	Elaborar y ejecutar un Plan de Fortalecimiento de la experiencia del cliente en los diferentes canales de atención para garantizar la calidad y cordialidad en la atención	Plan de Fortalecimiento Resultados Encuesta NPS	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2024
<b>Subcomponente 3: Talento humano</b>	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	Gerencia de Talento	31/12/2024
	3.2	Crear una Escuela de Experiencia y Servicio Fase I	Módulo desarrollado en plataforma Despliegue BAC Dirección General y Regional	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2024
	3.3	Elaborar y ejecutar un Plan de Fortalecimiento Servicio al Cliente Interno a partir de los resultados de la medición 2023	Plan de Fortalecimiento Resultados Encuesta Servicio al Cliente Interno	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2024
<b>Subcomponente 4: Normativo y procedimental</b>	4.1	Validar la Política de Protección de Datos Personales del Banco, a fin de identificar la necesidad de ser actualizada o no, conforme a los cambios en la organización o los requisitos legales exigidos.	Acta resultado de revisión o Política de Protección de datos personales	Gerencia SARLAFT y Cumplimiento / Jefatura de Gobierno, Calidad y Protección de Datos	31/12/2024
	4.2	Validar el Programa Integral de Gestión de Datos, a fin de identificar la necesidad de ser actualizada o no, conforme a los cambios en la organización o los requisitos legales exigidos.	Acta resultado de revisión o Programa Integral de Protección Datos Personales PIPDP	Gerencia SARLAFT y Cumplimiento / Jefatura de Gobierno, Calidad y Protección de Datos	31/12/2024
	4.3	Revisar y/o actualizar el Procedimiento de PQR.	Soporte de la actualización según normatividad vigente en el BAC	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2024
<b>Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Elaborar y ejecutar un Plan de Fortalecimiento Servicio al Cliente Externo a partir de los resultados de la medición 2023	Plan de Fortalecimiento Resultados Encuesta de percepción de clientes 2024	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2024
	5.2	Actualizar y formular los mapas de experiencia de los clientes objetivo	Mapa objetivo de interacción de clientes	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2024

## 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
<b>Subcomponente 1: Lineamientos de transparencia activa</b>	1.1	Publicar y divulgar información externa que este dirigida a la ciudadanía	Publicaciones en página web	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	31/12/2024
	1.2	Publicar y divulgar comunicados de prensa en la sección noticias en la página web	Publicaciones en página web	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	A demanda
<b>Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	2.1	Atender oportunamente los PQR radicados por los ciudadanos	Informe PQR	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Mensual
	2.2	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)
	2.3	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
<b>Subcomponente 3: Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.1	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)	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	31/12/2024
	3.2	Actualizar el esquema de publicación de la información (muestra los contenidos en la página web de la entidad) de acuerdo con la normatividad externa vigente	Publicación del esquema del contenido ajustado	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	31/12/2024
<b>Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad</b>	4.1	Formular plan de mejora del acceso a la información con énfasis en atención diferencial	Plan de mejora	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	31/12/2024
	4.2	Mantener en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL- ( <a href="http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html">http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html</a> )	Actualización página Web	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	30/06/2024
<b>Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	5.1	Realizar Informe de atención de solicitudes de acceso a la información pública	Informe de solicitudes de acceso a la información pública	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Semestral
	5.2	Realizar diagnostico y seguimiento al cumplimiento de la matriz ITA	Informe	Jefatura de Estrategia Corporativa	31/12/2024

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 6: Iniciativas adicionales					
Subcomponente / Procesos	Num.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
<b>Capacitación Funcionarios BAC</b>	<b>1.1</b>	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.	Evaluación de Capacitación	Oficina de Control Disciplinario Interno	Mensual (3 Capacitaciones)

## CONTROL DE ACTUALIZACIONES

Versión Documento	Fecha Publicación	Descripción del Cambio
v1	31/01/2024	Versión final
v2	05/04/2024	Eliminación actividad iniciativas adicionales
v3	24/04/2024	Ajuste fecha de actividades 1.1 y 2.2 componente Racionalización de Trámites



