



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: enero a abril 2024

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. Calibrar la metodología de administración de riesgos de corrupción	Documentación que enmarca la metodología con los ajustes correspondientes			X	N/A	Gerencia de Riesgo Operativo.	No aplica revisión para este seguimiento
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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.	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	La Gerencia de Riesgo Operativo actualizó la Matriz de riesgos de corrupción CP-RO-001 Versión: 2024-1. La fecha de actualización es 29/01/2024 <a href="#">Matriz de Riesgos de Corrupción.pdf</a>
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.	No aplica revisión para este seguimiento
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 la Matriz de riesgos de corrupción CP-RO-001 Versión: 2024-1. El 29//01/2024 <a href="#">Matriz de Riesgos de Corrupción.pdf</a> Página web: <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/system/files/2024-01/matriz_de_riesgos_de_corrupcion_v1-2024.pdf">https://www.bancoagrario.gov.co/system/files/2024-01/matriz_de_riesgos_de_corrupcion_v1-2024.pdf</a>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
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 9/04/2024 remitió correo electrónico a la Oficina de Auditoría Interna que <i>“informo que en la última versión de la matriz de riesgos de corrupción publicada 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 el 29 de enero de 2024. Asimismo, se observó que la matriz de riesgos de corrupción fue actualizada el 29/Feb/24.
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	La Oficina de Auditoría Interna realizó el análisis de 13 controles que estaban asociados a 25 riesgos de corrupción vinculados a los procesos de Gestión de Sostenibilidad económica, Gestión de Efectivo, Gestión de Seguridad Bancaria, Gestión de Canales, Gestión Comercial, entre otras. El resultado del análisis fue informado en el informe de auditoría OAI3232 – Primer Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC del año 2024.

**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 Actualizar el listado de trámites registrados en el SUIT a fin de incluir los nuevos productos del Banco.	Listado Actualizado	X			100%	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Procesos)	La Vicepresidencia Ejecutiva aportó la consulta en el SUIT y se logró evidenciar el reporte "consolidado estrategia de racionalización de trámites" dicha consulta fue realizada el 30/01/2024
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	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	X			100%	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Procesos)	La Administración de la entidad adelanto diferentes reuniones para confirmar los trámites a racionalizar, en los cuales, se definieron los siguientes:  Trámite 121, Cancelación de garantía, cuyo estado es Inscrito, Actualmente se aplicaron las mejoras propuestas en el reporte anterior, y en tiempos de respuesta se pasó de 15 días a 10, la fecha de finalización se tiene programada para el 15/05/2024.  Trámite 122, Reestructuración de deuda por concepto de crédito, se han requerido prorrogas en su ejecución debido a temas relacionados con la Ley de alivios y, a entregas de temas tecnológicos por parte del proveedor, no obstante, se tiene establecido que se culmine el 31/12/2024.  Tramite 124, Refinanciación de deuda por concepto de tarjeta de crédito, el área de Normalización de Cartera informó que, teniendo en cuenta que la transaccionalidad de las Tarjetas de Crédito y de las operaciones de Cartera en las demás modalidades fluye por plataformas tecnológicas diferentes, está pendiente la certificación de algunos desarrollos para terminar el proceso. La fecha programada para terminar es el 31/12/2024.
	2.2 Realizar análisis de los trámites presenciales y evaluar su viabilidad para su automatización y digitalización de	Relación de trámites para su automatización y digitalización		X			N/A	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Procesos)

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	acuerdo con lo establecido en la Ley 2052 de 2020							
Subcomponente 3 Racionalización	3.1 Registrar la racionalización de los trámites definidos para la vigencia.	Registro de la racionalización en SUIT			X	N/A	Jefatura de Estrategia Corporativa	No aplica revisión para este seguimiento
Subcomponente 4 Seguimiento	4.1 Realizar seguimiento a los trámites objeto de racionalización, automatización y digitalización	Matriz de seguimiento		X	X	N/A	Jefatura de Estrategia Corporativa	No aplica revisión para este seguimiento
Subcomponente 4 Seguimiento	4.2 Realizar seguimiento a los trámites que fueron registrados para racionalizar en la vigencia 2024	Informes de seguimiento			X	N/A	Oficina de Auditoría Interna	No aplica revisión para este seguimiento

### 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 Divulgar por medio de las redes sociales información sobre la gestión del Banco.	Informe			X	N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	No aplica revisión para este seguimiento
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.2 Realizar publicaciones y comunicados de prensa con información correspondiente a la Gestión del Banco	Informe			X	N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	No aplica revisión para este seguimiento
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	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	X			100%	Jefatura de Estrategia Corporativa	La Jefatura de Estrategia Corporativa realizó el informe Gestión Sostenibilidad de 2023, el cual contiene como principales aspectos los siguientes:  a) Acerca del Banco Agrario; b) Estrategia corporativa; c) Resultados financieros; d) Grandes logros; e) impacto positivo en el gobierno del cambio; f) Sostenibilidad ambiental; g) Modernización y transformación; h) Estrategia y Transformación Digital; i) Talento humano; j) Gobierno corporativo y transparencia; k) Estrategias en la gestión de riesgos; l) Manifiestos legales; y m) Fiduagraria S.A.  <a href="#">Informes de gestión y sostenibilidad   Banco Agrario de Colombia</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	No aplica revisión para este seguimiento

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 3: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	3.1 Generar los resultados de los indicadores estratégicos	Informe	X	X	X	100%	Jefatura de Estrategia Corporativa	La Vicepresidencia Ejecutiva remitió los resultados de indicadores del Cuadro de Mando Estratégico (CME) - BAC con corte al mes de marzo de 2024. En este reporte se identifican cuatro principales indicadores estratégicos con su nivel de cumplimiento en el 1er trimestre de 2024, así:  a) Sostenibilidad, 75.5%; b) Clientes, 99.7%; c) Excelencia e Innovación, 94.1% y d) Talento Humano, 96.9%
	3.2 Realizar la encuesta de percepción de clientes externos	Encuesta de percepción de clientes			X	0%	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	No aplica revisión para este seguimiento

**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 en el servicio al cliente del Banco	12 informes con la gestión del Servicio al Cliente en el Banco	X	X	X	100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	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.  En el informe se evidencia por ejemplo el indicador o Nivel de Prestación de Servicio (NPS), el cual presentó un grado de cumplimiento del 69.08 sobre 80%, acotando que en el mes de marzo se gestionaron 16 días por cambio de proveedor de Contact Center.
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.	1.2 Implementar acciones para mejorar la aplicación de acciones y estrategias en el marco de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	Plan de acción Oficina de Relacionamento con el Ciudadano			X	N/A	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	No aplica revisión para este seguimiento
Subcomponente 2 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 traslados.	22 oficinas intervenidas			X	N/A	Gerencia de Infraestructura Física	No aplica revisión para este seguimiento
	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	La Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, reportes mensuales en los que se registran los índices para monitorear la gestión de PQRS.  En la página web del banco se tiene habilitado un microsito en donde los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento a los PQR que interpongan en el Banco.

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								La Gerencia de Experiencia y Servicio al cliente suministró el indicador de oportunidad, allí se evidencia que la meta u objetivo de oportunidad es del 96% y el resultado observado para los cuatro primeros meses es que se cumplieron dichos objetivos, ya que todos los meses estuvieron entre el 96.4% y el 97% de cumplimiento. En comparación con los mismos meses del año 2023, se presentó una leve disminución ya que en esas ocasiones los cumplimientos estuvieron entre el 97.7% y el 98%
	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			X	N/A	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	No aplica revisión para este seguimiento
	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			X	N/A	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	No aplica revisión para este seguimiento
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			X	N/A	Vicepresidencia de Talento Humano/ Gerencia de Talento Humano	No aplica revisión para este seguimiento
	3.2 Crear una Escuela de Experiencia y Servicio Fase I	Módulo desarrollado en plataforma Despliegue BAC Dirección General y Regional.			X	N/A	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	No aplica revisión para este seguimiento
	3.3 Elaborar y ejecutar un Plan de Fortalecimiento Servicio al Cliente Interno	Plan de Fortalecimiento Resultados Encuesta Servicio al Cliente Interno			X	N/A	Gerencia de Experiencia	No aplica revisión para este seguimiento



Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	a partir de los resultados de la medición 2023						y Servicio al Cliente	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	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			X	N/A	Gerencia SARLAFT y Cumplimiento / Jefatura de Gobierno, Calidad y Protección de Datos	No aplica revisión para este seguimiento
	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			X	N/A	Gerencia SARLAFT y Cumplimiento / Jefatura de Gobierno, Calidad y Protección de Datos	No aplica revisión para este seguimiento
	4.3 Revisar y/o actualizar el Procedimiento de PQR.	Soporte de la actualización según normatividad vigente en el BAC			X	N/A		No aplica revisión para este seguimiento
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano.	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			X	N/A	Gerencia de experiencia de servicio al cliente.	No aplica revisión para este seguimiento
	5.2 Actualizar y formular los mapas de experiencia de los clientes objetivo	Mapa objetivo de interacción de clientes			X	N/A	Gerencia de experiencia de servicio al cliente.	No aplica revisión para este seguimiento

**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 Publicar y divulgar información externa que este dirigida a la ciudadanía	Publicaciones en página web			X	N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	No aplica revisión para este seguimiento
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.2 Publicar y divulgar comunicados de prensa en la sección noticias en la página web	Publicaciones en página web	X	X	X	100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Se evidenciaron 11 publicaciones realizadas por el banco para el periodo objeto de seguimiento, algunas estas publicaciones fueron: Monto de la cartera que se acercó a los \$21 billones, de los cuales \$9 billones corresponden a pequeños productores y emprendedores de la economía popular; Banco Agrario y el Sena impulsan el desarrollo profesional y futuro laboral de los jóvenes; Distinción de Superfinanciera al Banco Agrario por educación financiera a mujeres rurales y, Gobierno Nacional asigna más de \$382 mil millones para hacer más productivo el campo.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Atender oportunamente los PQR radicados por los ciudadanos	Informe PQR	X	X	X	100%	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	La Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, reportes mensuales en los que se registran los índices para monitorear la gestión de PQRS.  La Gerencia de Experiencia y Servicio al cliente suministró el indicador de oportunidad, allí se evidencia que la meta u objetivo de oportunidad es del 96% y el resultado observado para los cuatro primeros meses es que se cumplieron dichos objetivos, ya que todos los meses estuvieron entre el 96.4% y el 97% de cumplimiento.
	2.2 Publicar Plan Anual de Compras en la página web del Banco	Plan de compras publicado		X	X	N/A	Gerencia de Compras y Contratación	No aplica revisión para este seguimiento

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	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.		X	X	N/A	Gerencia de Compras y Contratación	No aplica revisión para este seguimiento
Subcomponente 3 Instrumentos de Gestión de la Información.	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)			X	N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	No aplica revisión para este seguimiento
	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			X	N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	No aplica revisión para este seguimiento
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad.	4.1 Formular plan de mejora del acceso a la información con énfasis en atención diferencial	Plan de mejora			X	N/A	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	No aplica revisión para este seguimiento
	4.2 Mantener en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL( <a href="http://centroderel evo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html">http://centroderel evo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html</a> )	Actualización página Web		X		N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	No aplica revisión para este seguimiento

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 solicitudes de acceso a la información pública	Informe de solicitudes de acceso a la información pública		X	X	N/A	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	No aplica revisión para este seguimiento
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.2 Realizar diagnóstico y seguimiento al cumplimiento de la matriz ITA	Informe			X	N/A	Jefatura de Estrategia Corporativa	No aplica revisión para este seguimiento

#### 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.	Evaluación de Capacitación	X	X	X	100%	Jefe de Oficina de OCDI	La OCDI reportó la ejecución de 12 sesiones de capacitación entre los meses de enero, febrero y marzo de 2024, con una cobertura de 202 colaboradores de distintas áreas y oficinas del Banco.  Algunos de los aspectos que se incluyeron dentro de las capacitaciones fueron la conformación de la OCDI, qué es la acción disciplinaria, cómo incurrimos en una acción disciplinaria, etapas del proceso, sanciones disciplinarias, conductas relacionadas con actos o hechos de corrupción, entre otros.

Elaboró: JNRC – Profesional de la OAI

Revisó: BMLL – Senior de la OAI

Aprobó: APDC – Jefe Auditoria procesos apoyo y control

