



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

**FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Banco Agrario de Colombia

Vigencia: mayo a agosto 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 de 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 8 controles que estaban asociados a 36 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 OAI3355 – Segundo 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)	<p>La Administración de la entidad adelanto diferentes reuniones para confirmar los trámites a racionalizar, en los cuales, se definieron los siguientes:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
	2.2 Realizar análisis de los trámites presenciales y evaluar su viabilidad para su automatización y	Relación de trámites para su automatización y digitalización		X			100%	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Procesos)

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	digitalización de acuerdo con lo establecido en la Ley 2052 de 2020							<p>la evaluación de viabilidad de automatización y/o digitalización de aquellos que en la actualidad se realizan de manera presencial; lo anterior, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 2052 de 2020 y Decreto 008 de 2022.</p> <p>La síntesis de los resultados se presenta a continuación: a) 20 de los 44 trámites iniciales se mantendrán en SUIT; 9 ya son automáticos y/o digitales, 8 se actualizarán teniendo en cuenta que están registrados como presenciales, pero en la actualidad se pueden realizar de manera automática y/o digital; de otra parte, los 3 trámites que se mantendrán presenciales en esta vigencia están siendo objeto de racionalización; sin embargo, se tendrán en cuenta en la evaluación de trámites que se pueden automatizar y/o digitalizar en futuros ejercicios de valoración; y b) 24 trámites restantes se eliminarán de SUIT por desuso frente a cambios en la dinámica de productos y servicios y/o se trata de actividades que según los procedimientos únicamente se pueden efectuar presencialmente.</p>
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	100%	Jefatura de Estrategia Corporativa	La Gerencia de Estrategia y Sostenibilidad presenta el archivo de seguimiento de los trámites a racionalizar con corte a julio 2024. En este, se detalla el estado de avance de los trámites: a) 121 - Cancelación de Garantía (Finalizado); b) 122 - Reestructuración de deuda por concepto de crédito (En Proceso): Tiene pendiente el ajuste de novedad en el Cargue Base de datos Excel en el Aplicativo Ley de Alivios; y c) 124 - Refinanciación de deuda por concepto de tarjeta de crédito (En Proceso), se encuentra en revisión por parte del área de procesos de la versión preliminar

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								la circular para ejecutar el piloto de la ruta documental, lo que representa el cierre de la fase final de la implementación.
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 julio de 2024. En este reporte se identifican cuatro principales indicadores estratégicos con su nivel de cumplimiento a la fecha de corte, así:  a) Sostenibilidad, 76.0%; b) Clientes, 92.9%; c) Excelencia e Innovación, 92.6% y d) Talento Humano, 103.4%  Finalmente, se reporta un nivel de cumplimiento global/corporativo se sitúa en el 90.4%
	3.2 Realizar la encuesta de percepción de clientes externos	Encuesta de percepción de clientes			X	N/A	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	<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.</p> <p>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 el informe se evidencia por ejemplo el indicador o Nivel de Prestación de Servicio (NPS), el cual presentó un grado de cumplimiento de 8.1/10 sobre una base de 3.045 encuestas realizadas con corte a julio 2024.</p>
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	<p>La Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, reportes 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 microsito en donde los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento a los PQR que interpongan en el Banco.</p>



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 el segundo cuatrimestre es de cumplimiento de dichos objetivos para cada uno de los meses reportados (mayo 96.1%; junio 96.4%, julio 96.7%). En comparación con los mismos meses del año 2023, se presentó una leve disminución ya que en esa vigencia los cumplimientos del segundo cuatrimestre estuvieron entre el 98.6% y el 98.8%.
	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 y Servicio al Cliente	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							
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	Gerencia de experiencia de servicio al cliente.	No aplica revisión para este seguimiento
Subcomponente 5 Relacionamento 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 22 publicaciones realizadas por el banco para el periodo objeto de seguimiento, algunas estas publicaciones fueron: i) Banco Agrario anuncia créditos 0% de interés para productores y microempresarios del Valle (29ABR2024); ii) Activa participación de Banco Agrario durante jornada "Gobierno con los Barrios Populares" (10MAY2024); iii) Banco Agrario recibe el Gallup Exceptional Workplace Award 2024 (18JUN2024), entre otras.
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 96.1% y el 96.7% de cumplimiento.
	2.2 Publicar Plan Anual de Compras en la página web del Banco	Plan de compras publicado		X	X	100%	Gerencia de Compras y Contratación	La Gerencia de Compras y Contratación presenta el Excel con el detalle del plan de compras con corte al mes de junio de 2024, junto con el link de publicación del mismo en el portal de contratación del Banco.  <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/contratacion-plan-de-compras">https://www.bancoagrario.gov.co/contratacion-plan-de-compras</a>

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	100%	Gerencia de Compras y Contratación	El BAC presentó un cumplimiento del 100% en las publicaciones – SECOP II en todas las unidades de negocio (8 Regionales + Dirección General), puntualmente en los indicadores de: i) Creación y publicación (Total de procesos publicados / Muestra de 10% de procesos contratados en el trimestre); y ii) Indicador de documentación (Procesos publicados en SECOP con documentación completa / Procesos publicados en la muestra).
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		100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	El banco actualiza y tiene disponible el servicio de interpretación SIEL en el portal web, el cual puede ser constatado en el siguiente link:  <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/contactenos">https://www.bancoagrario.gov.co/contactenos</a>

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	100%	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	<p>La Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente presenta el Plan de Fortalecimiento de Servicio al Cliente Externo, en el cual, se establece una hoja de ruta que permite al BAC, desplegar acciones tendientes a la mejora del servicio al cliente externo con fundamento en los resultados del estudio relacional de 2023, con el fin de corregir aquellas situaciones que afectan su experiencia y por ende su relacionamiento con los productos y servicios del Banco.</p> <p>El plan, presenta las siguientes actividades: i) Socialización resultados NPS 2023; ii) Fase alineación del equipo de TH; iii) Formación de Líderes y Sembradores del Servicio; iv) Comunicación/Sensibilización; y v) Adopción/Despliegue.</p>
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 realizó 234 capacitaciones en el periodo bajo análisis, en las cuales han participaron 1.405 de funcionarios de regionales como de la Dirección General, así mismo, hizo presencia en 16 sesiones de tu primer momento, en los cuales han participado 216 funcionarios, para un total de 250 sesiones y 1.748 funcionarios capacitados.  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: Santiago Felipe Urrea Sabogal – Profesional de la OAI  
 Revisó: Brandon Manuel Leal Lozano – Senior de la OAI  
 Revisó: Andres del Pilar Duque Cifuentes – Jefe Auditoria de proceso de apoyo y control  
 Aprobó: Diana Marcela Bravo Aguilera – Jefe de Oficina de Auditoría Interna (E)

