



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 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	100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	La Guía para la Aplicación de la Metodología de Riesgos de corrupción GA-GR-GU-008 fue actualizada y publicada el 26/12/2024 en el tercer cuatrimestre del 2024. http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Nuevas%20Guas/GA-GR-GU-008.pdf De igual manera, los procedimientos: i) Gestionar el Sistema de Administración de Riesgos de Corrupción GA-GR-PR-016 y, ii) Gestión de eventos de riesgo de corrupción GA-GR.PR-011 fueron actualizados y publicados el 27/12/2024. http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Nuevos%20Procedimientos/GA-GR-PR-011.pdf http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Nuevos%20Procedimientos/GA-GR-PR-016.pdf
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 04MAR2024 http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Procesos/Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgos/Riesgo%20de%20Corrupci%C3%B3n/Riesgo%20de%20corrupci%C3%B3n.pdf
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1 Realizar proceso participativo externo mediante	Resultados de encuesta externa			X	100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	La elaboración de la Encuesta de Corrupción presentó resultados desglosados a nivel de grupo de interés

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	encuesta publicada en la página web.							(Cliente, Usuario, Proveedor, Ente de Control y/o Colaborador), identificando el nivel de incidencia de las causas de corrupción dentro del banco (complicidad entre funcionarios y terceros, abuso de privilegios sobre aplicativos asignados, tráfico de influencias, uso indebido de bienes/servicios, entre otras), y determinando 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 la Matriz de riesgos de corrupción CP-RO-001 Versión: 2024-1. El 29/01/2024 Matriz de Riesgos de Corrupción.pdf Página web: https://www.bancoagrario.gov.co/system/files/202401/matriz_de_riesgos_de_corrupcion_v1-2024.pdf
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 informando que <i>“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 de febrero de 2024. http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Procesos/Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgos/Riesgo%20de%20Corrupci%C3%B3n/Riesgo%20de%20corrupci%C3%B3n.pdf
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	Informes de Seguimiento. La Oficina de Auditoría Interna evaluó mediante selección de muestra no estadística (aleatorio) el diseño y eficacia de	X	X	X	100%	Oficina de Auditoría Interna	La Oficina de Auditoría Interna realizó el análisis de 7 controles que estaban asociados a 24 riesgos de corrupción vinculados a los procesos de Gestión de Ciberseguridad, Gestión de Compras/Adquisiciones, Gestión de

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	las acciones de monitoreo, relacionadas con los Riesgos de Corrupción.	los controles que mitigan los Riesgos de Corrupción.						Crédito, Gestión de Nómina, Gestión Presupuestal, entre otras. El resultado del análisis fue informado en el informe de auditoría OAI3427 – Tercer 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</p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								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 acuerdo con lo establecido en la Ley 2052 de 2020	Relación de trámites para su automatización y digitalización		X		100%	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Procesos)	<p>La Gerencia de Estrategia y Sostenibilidad presenta el Informe Análisis Trámites SUIT detallando las actividades ejecutadas y el resultado obtenido en lo referente a la actualización del listado. El informe contiene la evaluación de viabilidad de automatización y/o digitalización de los trámites 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	100%	Jefatura de Estrategia Corporativa	Se detallan las conclusiones de la gestión realizada durante esta vigencia y los pasos a seguir en el 2025 referente a racionalización en el SUIT:

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								<p>i) Se actualizó el trámite 121 Cancelación de Garantía (26AGO2024), efectuando la implementación y optimización del proceso de firmas de remisiones para disminuir el tiempo de atención en la respuesta y/o duración del trámite.</p> <p>ii) Se observó cumplimiento en la racionalización del trámite 124 Refinanciación de Deuda por Concepto de Tarjeta de Crédito (27DIC2024). Debido a que la Gerencia de Administración de Cartera realizó optimización del aplicativo AS400 de cara al usuario para disminuir el tiempo de normalización de la obligación de TC del cliente, mediante la creación de un trámite en COBIS que mejoró la trazabilidad de refinanciación de la obligación en el aplicativo, resultando en una reducción de 35 a 30 días.</p> <p>iii) Finalmente, para el año 2025, se observó desafíos para al cierre de actividades del trámite 122. Principalmente por inconvenientes tecnológicos relacionadas con incompatibilidades entre el motor SQL y la versión utilizada en las pruebas (SD6178985); así como, por errores en el cargue de bases (SD6269254).</p>
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	<p>En virtud de encaminar el cumplimiento a la Ley 2052 de 2020; la administración del BAC durante el 2024 actualizó 13 trámites que están 100% automatizados, y 19 de estos fueron eliminados.</p> <p>Los 12 trámites restantes pendientes de automatización se proyectarán para el año 2025 con acciones como: Bloqueo por robo o extravío de tarjeta débito o crédito, cobro de un depósito judicial, crédito para libre inversión persona natural, refinanciación de</p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								deuda por concepto de tarjeta de crédito, entre otros.
Subcomponente 4 Seguimiento	4.2 Realizar seguimiento a los trámites que fueron registrados para racionalizar en la vigencia 2024	Informes de seguimiento			X	100%	Oficina de Auditoría Interna	<p>El seguimiento a los trámites pendientes de racionalización se efectuó inicialmente en el informe OAI3266 Primer Seguimiento PAAC 2024. Sin embargo, se realizó un seguimiento adicional al corte de la vigencia, evidenciándose el siguiente estado de situación en tres trámites clave.</p> <p>i) Se actualizó el trámite 121 Cancelación de Garantía (26AGO2024), efectuando la implementación y optimización del proceso de firmas de remisiones para disminuir el tiempo de atención en la respuesta y/o duración del trámite.</p> <p>ii) 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, que han impedido cerrar el plan durante la vigencia programada (2024).</p> <p>iii) Por su parte, se observó cumplimiento en la racionalización del trámite 124 Refinanciación de Deuda por Concepto de Tarjeta de Crédito (27DIC2024). Debido a que la Gerencia de Administración de Cartera realizó optimización del aplicativo AS400 de cara al usuario para disminuir el tiempo de normalización de la obligación de TC del cliente, mediante la creación de un trámite en COBIS que mejoró la trazabilidad de refinanciación de la obligación en el aplicativo, resultando en una reducción de 35 a 30 días.</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 Divulgar por medio de las redes sociales información sobre la gestión del Banco.	Informe			X	100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	El BAC presentó el Informe de Publicaciones mensuales para el periodo comprendido entre septiembre y diciembre 2024, en dichos informes se detallan las publicaciones por 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 (Twitter) e Instagram.
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	100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	<p>Durante el periodo septiembre-diciembre de 2024 se produjeron 25 comunicados de prensa, relacionados principalmente con los siguientes temas:</p> <p>1. Banco Agrario fortalece apoyo a pequeños productores de la Amazonía – 14 de septiembre.</p> <p>https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/banco-agrario-fortalece-apoyo-pequenos-productores-de-la-amazonia</p> <p>2. Banco Agrario ha irrigado créditos por \$2,7 billones a mujeres rurales en actual Gobierno – 15 de octubre.</p> <p>https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/en-este-gobierno-el-banco-agrario-ha-financiado-proyectos-productivos-con-246-billones.</p> <p>3. Convenio USAID-Banco Agrario fortalece crédito e inclusión financiera en zonas marginadas.</p> <p>https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/convenio-usaid-banco-agrario-fortalece-credito-e-inclusion-financiera-en-zonas-marginadas.</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.	2.1 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	<p>La Jefatura de Estrategia Corporativa realizó el informe Gestión y Sostenibilidad de 2023, el cual contiene como principales aspectos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Informes de gestión y sostenibilidad Banco Agrario de Colombia</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>Se presentaron los informes mensuales de percepción en Redes Sociales para el periodo comprendido entre septiembre y diciembre 2024, en los cuales se identificaron las reacciones e interacciones del público a las publicaciones corporativas realizadas en redes sociales y plataformas digitales (Facebook, Instagram y X), detallando para cada caso cuantas fueron positivas o negativas.</p> <p>El informe es un insumo para la elaboración de programas/tareas encaminadas a fortalecer la presencia en plataformas digitales, mejorar la experiencia de clientes/usuarios en el acceso a canales de atención o uso de productos, así como la priorización de palabras clave para orientar las publicaciones y aumentar la relevancia del contenido puesto a disposición de la ciudadanía. Estos informes son internos, pero las interacciones o reacciones están en el perfil del BAC en cada red social.</p>

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	<p>La Vicepresidencia Ejecutiva remitió los resultados de indicadores del Cuadro de Mando Estratégico (CME) - BAC con corte al mes de noviembre de 2024. En este reporte se identifican cuatro principales indicadores estratégicos con su nivel de cumplimiento a la fecha de corte, así:</p> <p>a) Sostenibilidad, 76.9%; principalmente ocasionado por la utilidad neta del ejercicio con corte a octubre de \$331.4 mil millones versus la meta establecida de \$481.9 mil millones. Esto tuvo incidencia directa sobre los indicadores de rentabilidad (ROE y ROI) que también son considerados en la ponderación del resultado global.</p> <p>b) Clientes, 100.9%; el indicador presentó sobrecumplimiento principalmente por la vinculación de nuevos clientes (279.1k) versus la meta establecida en 277.7K. El principal crecimiento obedece al segmento de economía popular.</p> <p>c) Excelencia e Innovación, 95.1%, el cual fue impactado por el rezago en la implementación del proyecto Rutas de Crédito, el cual alcanzó una ejecución del 85.7% cuando estimaba finalización en octubre 2024.</p> <p>d) Talento Humano, 103.4%, en el cual se resalta el sobrecumplimiento en el indicador de retención de talento, registrando un resultado de 6.4% versus la meta establecida en 7.7%.</p> <p>Finalmente, se reporta un nivel de cumplimiento global/corporativo en 94.6%.</p>
	3.2 Realizar la encuesta de percepción de clientes externos	Encuesta de percepción de clientes			X	100%	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	El BAC realizó la encuesta de percepción de clientes externos, identificando sobre una base de 5,100 encuestas que el indicador Nivel de Prestación del Servicio (NPS) presentó los siguientes resultados: 69% de los encuestados son promotores (percepción

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								favorable), 21% son pasivos (percepción neutra) y 10% son detractores (percepción desfavorable). Los resultados de la encuesta realizada por YANHASS son internos y fueron entregados a la Oficina de Auditoría Interna en la presentación: "Medición de Satisfacción. Resultados 2024.ppt" remitida en diciembre 2024.

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, elaboró y presentó a la Alta Dirección informes mensuales en los cuales se detallan los principales motivos que originan las PQRS. También, incluyó los resultados de los indicadores de desempeño para monitorear aspectos como la gestión de Call Center, gestión de quejas y reclamos (PQR), gestión de experiencia del cliente, gestión de educación financiera y sistema de turnos.
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	100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	La Oficina de Relacionamento con el Ciudadano reportó cumplimiento en las actividades trazadas para la vigencia 2024. Las principales actividades desarrolladas comprendieron: i) Sesiones de sensibilización con el operador del Call Center (entrega de información completa, clara y transparente), ii) Sensibilización con las oficinas zonales, Facebook live para la red de oficinas, y socialización con las gerencias regionales de los resultados de las mediciones transaccionales y desembolsos, así como del estudio de cliente oculto.

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
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	100%	Gerencia de Infraestructura Física	La Administración reporta cumplimiento del 104% del cronograma de obras a corte a diciembre 2024. Para el corte de evaluación se realizó intervenciones en 26 oficinas de las 25 oficinas programadas para la vigencia. Las obras incluyen aperturas, remodelaciones y traslados de oficinas. Estos resultados, representan una mejora ostensible versus el avance del 83% observado al cierre de 2023.
	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 Nacional de Experiencia y Servicio al Cliente, elaboró y presentó a la Alta Dirección informes mensuales en los cuales se detallan los principales motivos que originan las PQRS. También, incluyó los resultados de los indicadores de desempeño para monitorear aspectos como la gestión de Call Center, gestión de quejas y reclamos (PQR), gestión de experiencia del cliente, gestión de educación financiera y sistema de turnos.
	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	100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	La gerencia aportó el estudio de cliente incógnito 2024 en red de oficinas (30 oficinas analizadas); presentando la evolución de los resultados por regional y total nacional, comparando las vigencias 2023 contra 2024, evidenciándose un crecimiento de 8 puntos al pasar de 80 a 88, principalmente por las mejoras evidenciadas en las regionales Antioquia y Oriente. De igual manera, se presentó el resultado del Estudio de Monitoreo de las Llamadas de Call Center, detallando la evolución de los errores críticos de usuario final (ECUF), errores no críticos (ENC), error crítico de negocio (ECN) y error crítico de cumplimiento (ECC).
	2.4 Elaborar y ejecutar un Plan de Fortalecimiento de la experiencia del	Plan de Fortalecimiento Resultados Encuesta NPS			X	100%	Gerencia de experiencia	La Administración efectuó el Plan de Fortalecimiento de la Experiencia del Cliente implementado/desplegado en

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	cliente en los diferentes canales de atención para garantizar la calidad y cordialidad en la atención						y Servicio al Cliente	<p>2024, el cual contempló actividades tales como: i) Socialización/Sensibilización de los resultados NPS 2023; ii) Definición de la ruta de excelencia en el servicio, selección de sembradores del servicio y ejecución del taller de excelencia; iii) Realización de webinars y conversatorios para alinear la operación a las buenas prácticas; iv) Ejecución de la fase 1 de la Escuela de Servicio, a través del programa de formación de formadores y cursos virtuales sobre protocolo de servicio y arquetipo de clientes; y v) Sesiones de réplica de contenido de cultura de servicio a colaboradores en su entorno laboral.</p> <p>En conclusión, se observó cumplimiento de los hitos del plan establecidos por la gerencia para la vigencia evaluada, evidenciando un avance en la cultura de servicio y experiencia del cliente de la entidad.</p>
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	100%	Vicepresidencia de Talento Humano/ Gerencia de Talento Humano	El BAC suministró el material del curso de Ética e Integridad aplicado en el año 2024 a los funcionarios del Banco, y comprendía aspectos como: valores (transparencia, compromiso, responsabilidad social, respeto, coherencia y equidad), transparencia, medidas anticorrupción y gestión de conflicto de interés.
	3.2 Crear una Escuela de Experiencia y Servicio Fase I.	Módulo desarrollado en plataforma Despliegue BAC Dirección General y Regional.			X	90%	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Durante la vigencia 2024, se presentó avances relacionados con la Escuela de Experiencia y Servicio al Cliente: i) Formalización del convenio de subvención (preparación de la documentación, firma del convenio y elaboración de cronogramas); ii) Contratación de proveedor de escuela didáctica (elaboración de términos de referencia, publicación de ofertas y formalización del contrato); y iii) Formación (desarrollo de contenido de 4 módulos para el curso y virtualización del contenido). Para esta última actividad se proyectó la

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								finalización en abril 2025 y será objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Auditoría Interna.
	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			X	100%	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	<p>La Gerencia presentó actividades del plan de fortalecimiento tales como: i) Socialización de resultados 2023; ii) Asignación de planes de acción; iii) Sensibilización: realización de sesiones de trabajo y acompañamiento con las áreas de producto, contabilidad, riesgos y Experiencia/ Servicio al cliente; y iv) Ejecución de los planes de acción: seguimiento a las actividades asignadas a cada vicepresidencia para asegurar el cierre de las brechas de valor.</p> <p>El plan definió un enfoque de cierre de brechas de valor y mejora continua, fortaleciendo el protocolo de servicio y la experiencia de clientes y usuarios.</p>
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	100%	Gerencia SARLAFT y Cumpliment o / Jefatura de Gobierno, Calidad y Protección de Datos	El BAC realizó la actualización de la política de Protección de Datos Personales aprobada por la Junta Directiva mediante la Directriz DI-071-24 del 01 de agosto de 2024, abarcando aspectos como la incorporación de requisitos para la vinculación de Terceros Receptores de Datos – TRD en finanzas abiertas. Así mismo, incluyó finalidades adicionales para adecuarse a las nuevas tecnologías, usos y prácticas, con el objeto de realizar la identificación, validación, reconocimiento de identidad, verificación de información relacionada con los activos, bienes, derechos u obligaciones, realización de visitas en domicilio y/o lugar de trabajo para el control de inversión, gestión de cartera y actualización de datos, entre otras.
	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	Acta resultado de revisión o Programa Integral de Protección Datos Personales PIPDP			X	100%	Gerencia SARLAFT y Cumplimiento/ Jefatura de Gobierno, Calidad y	La Guía del Programa Integral de Gestión de Datos (RI-GU-085) fue actualizada mediante circular reglamentaria CRCA-318 el 26JUL2024. Los principales cambios efectuados fueron: i) Traslado del macroproceso de Gestión de

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	en la organización o los requisitos legales exigidos.						Protección de Datos	Aseguramiento, Proceso Gestión de Cumplimiento, Subproceso Protección de Datos; ii) Modificación de la plantilla vigente según ET-PM-FT-005; iii) Se emitió el título 9 "Intercambio de Información, en Esquema de Datos Abiertos", definiendo las responsabilidades y actividades tanto para la unidad de protección de datos como para el área líder de implementación; y iv) se incluyó nuevas responsabilidades para el Oficial de Protección de Datos, para la unidad de protección de datos y las áreas y/o unidades de negocio, específicas para los ejes del programa de acuerdo con los cambios del Banco, las necesidades de la operación o la regulación aplicable.
	4.3 Revisar y/o actualizar el Procedimiento de PQR.	Soporte de la actualización según normatividad vigente en el BAC			X	100%	Gerencia de experiencia de servicio al cliente.	El BAC por medio de la circular reglamentaria CRSA-363-24 emitida el 06DIC2024, notificó la actualización de la documentación mediante la inclusión de puntos de control en la guía del proceso de respuesta a PQR para garantizar la correcta transmisión de las quejas recibidas y gestionadas en el Banco a través de la plataforma Smartsupervision de la SFC.
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	100%	Gerencia de experiencia de servicio al cliente.	La Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente presentó el plan de fortalecimiento de servicio al cliente externo, definiendo la ruta que permitió al BAC, desplegar acciones tendientes a la mejora el servicio con fundamento en los resultados del estudio relacional de 2023, con el objetivo de corregir situaciones que afecten su experiencia y por ende su relacionamiento con los productos y servicios del Banco. El plan, presentó 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.

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								El plan definió un enfoque de cierre de brechas de valor y mejora continua, fortaleciendo el protocolo de servicio y la experiencia de clientes y usuarios.
	5.2 Actualizar y formular los mapas de experiencia de los clientes objetivo	Mapa objetivo de interacción de clientes			X	100%	Gerencia de experiencia de servicio al cliente.	La administración del BAC para el año 2024 trabajó en el plan de fortalecimiento en servicio, a partir de los resultados del NPS dado que coinciden con fricciones identificadas en los Journey Maps, bajo los siguientes focos: i) Comunicación: socialización y sensibilización; ii) Personas: cultura y conocimiento; iii) Voz del Cliente: Fortalecimiento transaccional; y iv) Calidad del servicio: red de oficinas y call center. El plan cumplió el objetivo propuesto cubriendo a través de una visión 360 grados cada interacción del cliente/usuario con el banco, abarcando aspectos virtuales, telefónicos y presenciales garantizando la consistencia en el protocolo de servicio independientemente del canal elegido atendiendo el estándar establecido y las expectativas de los clientes.

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	100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	El BAC presentó el esquema de publicaciones realizadas en página web para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024, 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 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	Para el 3er. Cuatrimestre de 2024, se evidenció 25 publicaciones realizadas por el Banco para el periodo objeto de seguimiento, algunas estas publicaciones

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								fueron: i) Banco Agrario lanza Tap to Phone, un datáfono digital con cobertura en todo el país (05SEP2024); ii) Banco Agrario ofrece primer empleo a estudiantes del Sena (24OCT2024); y iii) Banco Agrario repudia ataques reiterados a sus oficinas (27DIC2024), 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, generó reportes mensuales en los que se reportan los índices para monitorear la gestión de PQRS. Estos informes contienen el indicador de oportunidad, que definió como meta el 96%. Para el cuatrimestre se cumplió el objetivo definido dado que el resultado de estos estuvo 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 presentó el plan de compras con corte al mes de diciembre de 2024, junto con el link de publicación del mismo en el portal de contratación del Banco. https://www.bancoagrario.gov.co/contratacion-plan-de-compras#collapse-accordion-6456-1
	2.3 Publicar en el SECOP los procesos abiertos	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	89%	Gerencia de Compras y Contratación	La gerencia reportó los resultados de la medición del indicador de creación y publicación de procesos de contratación en el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2024 (89% que compara lo publicado vs lo contratado), con la relación de trámites correspondientes a la carga del plan de compras en la plataforma SECOP II. Durante el periodo quedó pendiente la publicación de los procesos abiertos de la Regional Antioquia, las demás dependencias cumplieron al 100%.

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 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	100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	El BAC actualizó y presentó la interfaz relacionada con transparencia y acceso a la información pública, con información corporativa relacionada con: i) Normatividad que rige la entidad; ii) Contratación; iii) Planeación; iv) Trámites; v) Datos abiertos; vi) Información a grupos de interés, vii) Cumplimiento a órdenes judiciales, entre otros aspectos. https://www.bancoagrario.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica
	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	100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	La administración presentó el esquema de publicaciones realizadas en página web para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024, 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 Formular plan de mejora del acceso a la información con énfasis en atención diferencial	Plan de mejora			X	100%	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	El BAC formuló el avance del plan de acceso a la información reportando cumplimiento en las actividades trazadas para la vigencia 2024. Las actividades desarrolladas comprenden: i) Sesiones de sensibilización con el operador del Call Center (entrega de información completa, clara y transparente), ii) Sensibilización con las oficinas zonales, Facebook live para la red de oficinas, y socialización con las gerencias regionales de los resultados de las mediciones transaccionales y desembolsos, así como del estudio de cliente oculto.
	4.2 Mantener en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL(http://centroderelov.o.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html)	Actualización página Web		X		100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	El banco actualizó y puso a disposición del público el servicio de interpretación SIEL en el portal web, el cual puede ser constatado en el siguiente link: https://www.bancoagrario.gov.co/contactenos

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 presentó el plan de fortalecimiento de servicio al cliente externo, definiendo la ruta que permitió al BAC, desplegar acciones tendientes a la mejora del servicio con fundamento en los resultados del estudio relacional de 2023, con el objetivo de corregir situaciones que afecten su experiencia y por ende su relacionamiento con los productos y servicios del Banco.</p> <p>El plan, presentó 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> <p>En conclusión, la ejecución del plan fortalecerá el desarrollo de acciones cada para refinar el protocolo de servicio y mejorar la experiencia del cliente.</p>
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.2 Realizar diagnóstico y seguimiento al cumplimiento de la matriz ITA	Informe			X	100%	Jefatura de Estrategia Corporativa	<p>La administración presentó el diagnóstico y seguimiento de la matriz ITA 2024, detallando un nivel de cumplimiento global del 97%; lo que demuestra una mejora sustancial respecto a los resultados el último seguimiento (89.9%) en los ítems contemplados en la matriz. Es importante resaltar que las principales brechas de valor se concentran en contratación, en los subniveles "Plan Anual de Adquisiciones", "Publicación de la Información Contractual", "Manual de Compras", y "Formatos de Pliegos Tipo".</p>

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 que tengan presencia por hechos o actos de corrupción.	Evaluación de Capacitación	X	X	X	100%	Jefe de Oficina de OCDI	<p>La OCDI realizó 34 sesiones de capacitaciones presenciales con la participación de 816 funcionarios de regionales y de Dirección General; Así como, haciendo presencia en 15 sesiones virtuales de "tu primer momento", con la participación de 389 funcionarios, para un total de 49 sesiones y 1.205 funcionarios capacitados en el cuatrimestre, cumpliendo la actividad de prevención de conductas relacionadas con hechos y actos de corrupción.</p> <p>Los principales aspectos que abarcaron las capacitaciones fueron i) la conformación de la OCDI, ii) ¿qué es la acción disciplinaria?, iii) ¿cómo incurrimos en una acción disciplinaria?, iv) etapas del proceso, v) sanciones disciplinarias, vi) conductas relacionadas con actos o hechos de corrupción, entre otros.</p>

Elaboró: SFUS – Profesional de la OAI
 Revisó y aprobó: BMLL – Jefe de la OAI (e)