



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 2023

Fecha de publicación:

Componentes: Seis Componentes

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Actualizar la guía y procedimientos asociados a la metodología de administración de riesgo de corrupción	Guía para la aplicación de la metodología de riesgos de corrupción	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	<p>La Guía para la aplicación de la metodología de riesgos de corrupción RI-GU-058 fue actualizada en marzo, aprobada el 25/04/2023 y publicada el 28/04/2023 con lo que se cumple con esta actividad al cierre del primer cuatrimestre del 2023. El plazo establecido en el PAAC 2023 estaba para el 31/03/2023.</p> <p>http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Guias/RI-GU-058.pdf</p> <p>De igual forma los procedimientos de: Gestionar el Sistema de Administración de Riesgos de Corrupción RI-PR-147 y, el Gestión de eventos de riesgo de corrupción RI-PR-148 fueron actualizados y publicados el 28/04/2023.</p> <p>http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Procedimientos/RI-PR-147.pdf</p> <p>http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Procedimientos/RI-PR-148.pdf</p> <p>La Política de Administración de Riesgos de Corrupción (RI-PL-015) se encuentra actualizada y publicada en su versión 3.0 del 15/09/2022.</p> <p>http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Políticas/RI-PL-015.pdf</p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones																		
			1	2	3																					
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Actualizar y elaborar la matriz de riesgos de corrupción consolidada para el año 2022 con el apoyo de las áreas del Banco	Matriz de riesgos de corrupción.						<p>La Matriz de Riesgos de Corrupción 2023-1 se actualizó y se publicó el 13/01/2023.</p> <p>http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Paginas/RiesgosCorrupci%C3%B3n.aspx</p> <p>De igual forma, se obtuvo como ejemplo de participación en las aprobaciones o intervenciones de las áreas para la definición de la matriz de riesgos de corrupción, las áreas de: Experiencia y servicios al cliente; seguridad bancaria; Gerencia de Infraestructura tecnológica; Gerencia de Compras y Contratación y, Gerencia de Sarlaft y cumplimiento.</p> <p>En el análisis de causas y medición de los impactos para la identificación y evaluación de los riesgos de corrupción, se evidenció que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De 115 riesgos de corrupción identificados en el 2022, se presentó un incremento de 33 riesgos en el año 2022 con 148. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>SEVERIDAD INHERENTE</th> <th>SEVERIDAD RESIDUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EXTREMO</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>120</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>MODERADO</td> <td>27</td> <td>110</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>0</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>148</td> <td>148</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> - Los controles existentes asociados a las causas identificadas presentan una mitigación de la severidad de inherente a residual sin exceder la política de riesgo manteniendo los riesgos en la tolerancia aceptable. 		SEVERIDAD INHERENTE	SEVERIDAD RESIDUAL	EXTREMO	1	0	ALTO	120	0	MODERADO	27	110	BAJO	0	38	TOTAL	148	148
	SEVERIDAD INHERENTE	SEVERIDAD RESIDUAL																								
EXTREMO	1	0																								
ALTO	120	0																								
MODERADO	27	110																								
BAJO	0	38																								
TOTAL	148	148																								
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.	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC																		

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
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 Matriz de Riesgos de Corrupción 2023-1 se actualizó y se publicó el 13/01/2023. Página web: https://www.bancoagrario.gov.co/system/files/2023-01/cp-ro-001_matriz_de_riesgos_de_corrupcion_v1-2023.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 25/01/2023 remitió correo electrónico a la Oficina de Auditoría Interna que <i>“a la fecha de publicación de la matriz de riesgos de corrupción (17/01/2023) no se presentan riesgos con severidades residuales por fuera de los niveles permitidos por el Banco”</i> .
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.2 Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción consolidada a partir de los eventos de riesgo reportados y/o los ajustes documentales (procedimientos y anexos operativos de circulares reglamentarias).	Matriz de riesgos de corrupción actualizada	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo	La matriz de riesgos fue actualizada en enero de 2023. Esta actualización no contempló los eventos riesgo reportados por la Oficina de Control Disciplinario Interno, ya que éstos se encuentran en proceso de análisis por parte del gestor de riesgos asignado para este fin, el área de riesgo operativo informó que, posterior a dicho análisis se procederá con la actualización de las matrices de corrupción correspondientes. Asimismo, el área de riesgos operativo informa que al 24/ABR/23 no se han realizado ajustes a la matriz de riesgos de corrupción por eventos reportados del primer trimestre de 2023.
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1 Determinar la efectividad de los controles, analizar el diseño e idoneidad de los controles y si son adecuados para prevenir o mitigar los riesgos de corrupción, revisar las acciones de monitoreo, relacionadas con los Riesgos de Corrupción.	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	Se analizaron 12 controles que se encuentran asociados a más de 30 riesgos de corrupción vinculados a los procesos de gestión del talento humano, Gestión de Servicios Tecnológicos, gestión del efectivo. El resultado del análisis fue informado en el informe de auditoría OAI2947 – Primer Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC del año 2023.

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 1 Identificación de trámites	1.1 Identificar los trámites que se encuentran registrados en el SUIT	Relación de trámites	X			100%	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Procesos)	<p>El área de Mejora Continua de la Jefatura de Estrategia Corporativa remitió la relación de 44 tramites registrados en el SUIT, 32 registrados en el 2020 y 12 en febrero de 2023.</p> <p>La Unidad de Procesos remitió a esta oficina el listado de 44 tramites a racionalizar, dentro de los que se encuentran: Cancelación de cuenta corriente y/o de ahorros; Crédito de libranza para libre inversión; Cancelación de garantía; Devolución de giro; Solicitud Tarjeta débito. Registro de los formatos integrados de migración de: "Anular Solicitud de Expedición de Cheque de Gerencia", "Copia extracto tarjeta de crédito", "Constitución de Certificado de Depósito a Término - CDT Desmaterializado"</p> <p>Los anteriores trámites se efectuó validación de 5 casos y se corroboró que se encuentran en el SUIT.</p>
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2.1 Realizar análisis de los trámites presenciales y evaluar su viabilidad para su automatización y digitalización de acuerdo con lo establecido en la Ley 2052 de 2020	Informe		X		N/A	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Procesos)	Actividad programada para presentar en el segundo seguimiento del PAAC
Subcomponente 3 Racionalización	3.1 Analizar los trámites en conjunto con las áreas responsables para determinar actividades de racionalización.	Correos electrónicos	X			100%	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Procesos)	Se evidenciaron gestiones en donde los profesionales SIGYC de cada una de las vicepresidencias del Banco se reunieron en noviembre de 2022 y enero de 2023, para tratar el tema de racionalización de tramites registrados en el SUIT. Se evidenció presentación en la que se mostraron temas como: qué es la racionalización de trámites y, pasos generales, así (<i>Identifique y priorice los trámites a racionalizar; Identifique las acciones a implementar; Identifique los recursos necesarios y establezca</i>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								<i>cronograma; Establezca estrategia de divulgación; Registre la estrategia de racionalización en el SUIT; Establezca estrategia de seguimiento y divulgación de los beneficios a los ciudadanos) y los Trámites que actualmente tiene el Banco registrados en SUIT.</i>
Subcomponente 3 Racionalización	3.2 Informar el avance del plan de trabajo para automatizar y digitalización de trámites de acuerdo con lo establecido en la Ley 2052 de 2020	Plan de trabajo			X	N/A	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Mejora Continua /Unidad Procesos)	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 4 Seguimiento	4.1 Realizar seguimiento a los trámites que fueron registrados para racionalizar en la vigencia 2023	Informes de seguimiento			X	N/A	Oficina de Auditoría Interna.	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.1 Realizar publicaciones y comunicados de prensa con información correspondiente a la Gestión del Banco.	Informe			X	N/A	Oficina de comunicaciones.	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.2 Divulgar por medio de las redes sociales información sobre la gestión del Banco	informe			X	N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.1 Preparar y publicar por medio de la página web del Banco el Informe de Gestión Sostenible correspondiente al periodo 2022	Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022	X			100%	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Sostenibilidad)	Se evidenció el informe Gestión Sostenibilidad Informe de 2022, el cual contiene como principales aspectos los siguientes: Acerca del Banco Agrario; Estrategia corporativa; Resultados financieros; Sociedad y medio ambiente; Talento humano; Gobierno corporativo Fiduagraría. https://www.bancoagrario.gov.co/relacion-con-accionistas/informes-de-gestion
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	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.3 Publicar y divulgar información externa que este dirigida a la ciudadanía	Publicaciones en página web.			X	N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC

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.	2.4 Publicar y divulgar comunicados de prensa en la sección noticias en la página web	Publicaciones en página web (a demanda)	X	X	X	100%	Oficina de Comunicaciones	<p>La oficina de comunicaciones informó a la OAI que durante el período enero-abril de 2023 se han emitido 21 comunicados de prensa que han sido publicados en la página web con el propósito de mantener un dialogo abierto con la ciudadanía. Algunos de los temas publicados en el citado periodo son:</p> <p>1) Banco Agrario realizará V Foro Agropecuario y de alcaldes en Bucaramanga – 16 de enero</p> <p>https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/banco-agrario-realizara-v-foro-agropecuario-y-de-alcaldes-en-bucaramanga</p> <p>2) “Asociatividad: fundamental para el desarrollo del pequeño productor y del agro”: Chica Zuccardi – 3 de febrero</p> <p>https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/asociatividad-fundamental-para-el-desarrollo-del-pequeno-productor-y-del-agro-chica-z</p> <p>3) Banco Agrario abrió su oficina BAC Más Cerca No. 117 en el corregimiento de El Limón – 16 de marzo</p> <p>https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/banco-agrario-abrio-su-oficina-bac-mas-cerca-no-117-en-el-corregimiento-de-el-limon</p> <p>4) El Banco Agrario ingresa a la comunidad Colombia Fintech – 21 de marzo</p> <p>https://newportalbacprod.azurewebsites.net/noticias/el-banco-agrario-ingresa-la-comunidad-colombia-fintech</p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1 Realizar un ejercicio de participación ciudadana frente a la elaboración del informe de gestión y sostenibilidad a través de la publicación de piezas de comunicación en la página web.	Banner informando sobre la construcción del Informe de Gestión y Sostenibilidad	X			100%	Jefatura de Estrategia Corporativa (Unidad de Sostenibilidad)	El área de Mejora Continua de la Jefatura de Estrategia Corporativa suministró la evidencia de la publicación de una pieza de comunicación en la cual el banco informó al público que se encontraba construyendo el informe de Gestión y sostenibilidad 2022 e invitó a los interesados que remitieran a través del correo electrónico servicio.cliente@bancoagrario.gov.co las consideraciones relevantes para incluirlas en el informe
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1 Realizar la encuesta de percepción de clientes externos.	Encuesta de percepción de clientes			X	N/A	Gerencia de experiencia y servicio al cliente	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
	4.2 Generar los resultados de los indicadores estratégicos	informe	X	X	X	100%	Jefatura de proyectos y procesos (planeación estratégica)	El área de Mejora Continua de la Jefatura de Estrategia Corporativa remitió presentación del Cuadro de Mando Estratégico con las cifras a corte marzo 2023, en donde se observa un cumplimiento total a marzo del 95.3%. Desagregado de la siguiente forma: sostenibilidad ambiental 102.1%; expansión, experiencia y servicio 85.2%, compuesto por (expansión de crédito 95.1% y experiencia y servicio 75.4%); experiencia y transformación digital 101.1%, compuesto por (eficiencia operativa 105.0% y transformación digital 95.2%) y, capital estratégico 105.0% correspondiente a talento y cultura 105.0%.

CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Elaborar informes ejecutivos a la Alta Dirección, que permitan conocer el grado de avance y de gestión del área de servicio al cliente del Banco.	Tablero de control mensual	X	X	X	100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	La Gerencia Nacional de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes mensuales, en los cuales se describen algunos 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 los informes se evidencia por ejemplo el indicador o Índice de Recomendación General 2022, el cual presentó un leve incremento pasando del 59% al 60% en el año 2022 frente al año inmediatamente anterior.
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.2 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Presupuesto aprobado 2023	X			100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	La Gerencia de Servicio al Cliente tiene el presupuesto del 2023, aprobado en la Junta Directiva en sesión 717 del 24 de noviembre de 2022, por valor de \$18.007millones. Dicho presupuesto se encuentra dividido en tres rubros, Honorarios, \$657.6millones (actualización de la app de eef , estudios de recomendación de cliente externo, satisfacción cliente interno, cliente oculto a oficinas y monitoreo de calidad del call center y servicio defensoría del consumidor financiero por quejas efectivamente atendidas); Publicidad y propaganda, \$365.8millones y otros gastos \$16.984millones, que corresponden a: (servicio del Call center \$16.671millones) y, (\$313millones para mantenimiento y soporte solución de turnos y contenidos).
Subcomponente2 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. (42 oficinas proyectadas para el 2023).	Soporte del resultado del indicador Gestión de obras de infraestructura Física.		X	X	N/A	Gerencia de Infraestructura Física	Actividad programada para presentar en el segundo y tercer seguimiento del PAAC

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	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>Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes mensuales en los que se registran los índices para monitorear la gestión de PQRS...</p> <p>En la página web del banco se tiene habilitado un micrositio en donde los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento a los PQR que interpongan en el Banco, así mismo en el hold de espera de la Línea de Contacto Banagrario hay una grabación informándole a los consumidores financieros que si presenta un PQR exija el número.</p> <p>https://www.bancoagrario.gov.co/peticiones-quejas_reclamos</p>
	2.3. Implementar estrategias que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Tablero de control mensual	X	X	X	100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	<p>En la página web del banco se tiene habilitado un micrositio en donde los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento a los PQR que interpongan en el Banco, así mismo en el hold de espera de la Línea de Contacto Banagrario hay una grabación informándole a los consumidores financieros que si presenta un PQR exija el número.</p> <p>https://www.bancoagrario.gov.co/peticiones-quejas_reclamos</p> <p>Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes, en donde se describen actividades ejecutadas y registradas en el sistema PQR, en el cual muestran un cumplimiento en la oportunidad del 98.3%.</p>
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención.	2.4 Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Tablero de control mensual	X	X	X	100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	<p>En el informe de gestión de la Gerencia de Servicio al cliente, se evidencia un indicador apuntando a medir la gestión del Call Center en los que se refleja el Porcentaje de Niveles de Atención y Servicio Mes a Mes,</p> <p>En cuanto a estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos, se evidenció en el informe de la Gerencia de servicio al cliente</p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								<p>para el periodo de enero a marzo de 2023, se atendieron 797.687 turnos o ciudadanos, de éstos 31.811 fueron abandonados. En cuanto a tiempos de promedios de atención en oficinas, fue de 8:04 minutos y, el tiempo de espera promedio fue de 15:24 minutos.</p> <p>Así mismo, el banco implementó un micrositio en la pagina web en donde se pueden observar y consultar los distintos canales de atención para la realización de pagos, consultas, retiros y consignaciones de manera ágil y segura.</p> <p>https://www.bancoagrario.gov.co/canales-de-atencion</p>
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.5 Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Encuesta de percepción de clientes			X	N/A	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.6 Fortalecimiento Banca Virtual	Banca Virtual robustecida en temas de seguridad			X	N/A	Gerencia de Aseguramiento Tecnológico	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 3 Talento Humano.	3.1 Fortalecer anualmente las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de capacitaciones en materia de valores, ética, transparencia y lucha contra la corrupción.	Material de capacitación			X	N/A	Vicepresidencia de Talento Humano/unidad formación de talento	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2 Emitir piezas de comunicación relacionadas con valores, ética, transparencia y lucha contra la corrupción	piezas de comunicación			X	N/A	Vicepresidencia Talento Humano - Unidad Comunicacio	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	por parte de los colaboradores.						nes, Cultura y Bienestar	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Revisión y/o actualización de la Política de Protección de Datos Personales del Banco, dependiendo de los cambios en la organización o en los requisitos legales exigidos.	Política de Protección de datos personales			X	N/A	Gerencia de SARLAFT / jefatura de Gobierno calidad y protección de datos	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2 Revisión y/o actualización del Programa Integral de Protección Datos Personales - PIPDP cuando existan cambios significativos en la organización o en los requisitos legales exigidos.	Programa Integral de Protección Datos Personales PIPDP			X	N/A	Gerencia de SARLAFT/ jefatura de Gobierno calidad y protección de datos	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC 2022
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.3 Revisión y/o actualización del Procedimiento de PQR.	Soporte de la actualización según normatividad vigente en el BAC			X	N/A	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC 2022
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano.	5.1 Informar los resultados de las encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad a la alta Gerencia.	Presentación de resultados.			X	N/A	Gerencia de experiencia de servicio al cliente.	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.1 Actualizar y organizar la información publicada en el link de "Transparencia y acceso a la información" de acuerdo a la normatividad externa vigente	Página web del Banco Actualizada (Sección de Transparencia) Página web del Banco Actualizada (Sección de Transparencia)			X	N/A	Todas las áreas del Banco / Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.2 Publicar Plan Anual de Compras en la página web del Banco	Plan de compras publicado (2023)	X	X		100%	Gerencia de Compras y Contratación	Se validó en la página web del Banco Agrario de Colombia y se evidenció la publicación del plan anual de compras 2023. La segunda publicación se estima realizar al final de junio/23, en virtud a que, dicho plan usualmente sufre ajustes, caso en el cual se reflejan en la citada publicación de mitad de año. http://servicios.bancoagrario.gov.co/Contratacion/documentos/Plan%20Anual%20de%20Compras%202023.pdf
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.3 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	N/A	Gerencia de Compras y Contratación	Actividad programada para presentar en el segundo y tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Definir el plan para la implementación del SGDEA (Aspecto procedimental) y de los requisitos técnicos para la herramienta que lo soporte (Aspecto tecnológico)	El plan para la implementación del SGDEA		X	X	N/A	Gerencia de Servicios Administrativos	Actividad programada para presentar en el segundo y tercer seguimiento del PAAC

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2 Atender oportunamente los PQR radicados por los ciudadanos	Tablero de control mensual	X	X	X	100%	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	<p>En la página web del banco se tiene habilitado un micrositio en donde los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento a los PQR que interpongan en el Banco, así mismo en el hold de espera de la Línea de Contacto Banagrario hay una grabación informándole a los consumidores financieros que si presenta un PQR exija el número.</p> <p>https://www.bancoagrario.gov.co/peticiones-quejas-reclamos</p> <p>Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes, en donde se describen actividades ejecutadas y registradas en el sistema PQR, en el cual muestran un cumplimiento en la oportunidad del 98.3%.</p>
Subcomponente 3 Instrumentos de Gestión de la Información.	3.1 Actualización al esquema de publicación de la información (muestra los contenidos en la página web de la entidad).	Publicación del esquema del contenido ajustado			X	N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad.	4.1 Mantener en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL- (http://centroderelievo.gov.co/632/w3-propertyvalue15254.html)	Actualización página web		X		N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Actividad programada para presentar en el segundo seguimiento del PAAC
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Realizar Informe de atención de peticiones quejas o reclamos	Tablero de control mensual	X	X	X	100%	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	La Gerencia Nacional de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes mensuales, en los cuales se describen algunos indicadores de las actividades ejecutadas con distribución por áreas y por productos y, éstos a su vez por los principales motivos que origina las PQRS. De igual forma, se registran indicadores para monitorear la gestión de Call Center,

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								gestión PQR, gestión de experiencia del cliente, gestión de educación financiera y sistema de turnos. En los informes del primer trimestre de 2023 se evidencia, por ejemplo: el indicador de oportunidad en el 98.3% de cumplimiento. El índice de Recomendación General 2022, el cual presentó un leve incremento pasando del 59% al 60% en el año 2022 frente al año inmediatamente anterior.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.2 Realizar diagnóstico y seguimiento al cumplimiento de la matriz ITA	Informe		X	X	N/A	Jefatura de Estrategia Corporativa	Actividad programada para presentar en el segundo y tercer seguimiento del PAAC 2022

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 1: Capacitación a funcionarios BAC	1.1 Capacitar a los funcionarios del Banco Agrario de Colombia, en materia disciplinaria, con el fin de minimizar la ocurrencia de faltas disciplinables que tengan presencia por hechos o actos de corrupción.	Listas de asistencia	X	X	X	100%	Jefe de Oficina de OCDI	La OCDI aportó evidencia de las listas de asistencia a capacitaciones en Bolívar, Manizales, Dirección General, así como la listas asistencias virtuales (archivos en Excel) en las que dentro de las jornadas capacitación programa inclusión financiera, se incluyen entre otros temas los relacionados a faltas disciplinarias, etapas del proceso disciplinario y, derechos de los sujetos disciplinables.
Subcomponente 1: Capacitación a funcionarios BAC	1.2 Reforzar mediante boletines y dentro de la capacitación virtual de Ética, la divulgación de Políticas relacionadas con conflictos de interés asociadas principalmente al grado de consanguinidad o afinidad y a las	Boletín / Capacitación virtual		X	X		Gestor de ética	Actividad programada para presentar en el segundo y tercer seguimiento del PAAC

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	conductas no permitidas.							
Subcomponente 2: Pieza comunicativa	2.1 Realizar una pieza comunicativa que permita la identificación de conductas disciplinables, dirigida a los funcionarios del Banco encargados del registro de requerimientos ciudadanos.	Pieza comunicativa	X			100%	Jefe de Oficina de OCDI	La OCDI remitió la evidencia "Pieza Comunicativa" en la cual se registran las 8 que no se deben cometer. Así mismo, la OCDI aportó evidencia del material que contiene los temas tratados en las capacitaciones que se hacen al interior del Banco, entre estos temas se encuentran: cómo están organizados, qué es el derecho disciplinario, a quienes les aplica la ley disciplinaria, cómo se incurre en una falta disciplinaria, etapas del proceso disciplinario y, derechos de los sujetos disciplinables. De igual forma, se evidenciaron listas a de asistencia a capacitaciones en Bolívar, Manizales, Dirección General.
Subcomponente 3: clientes/usuarios	3.1 Divulgar información de interés a través de los medios audiovisuales (pantallas ubicadas en las oficinas) de la red de oficinas, que le permita a clientes y usuarios tener mayor conocimiento del Banco y de los canales de interacción disponibles. La información a publicar será suministrada por las áreas según su necesidad.	Piezas gráficas (a demanda)	X	X	X		Gerencia de Mercadeo y Publicidad	El Banco cuenta con pantallas en oficinas en las que divulga información y contenidos de interés de los consumidores financieros con el fin de fortalecer la interacción y relación comercial con los mismos, para el primer trimestre de 2023 se cuenta con 22 videos y/o podcast que se encuentran rotando en las pantallas, algunos de los temas que se transmiten son: Aprende a endeudarte, Gastos e inversión, Tipos de créditos, Remesas Internacionales, Crédito rotativo, Crédito hipotecario, Compra de cartera, Crédito Informal - Banco Agrario, Educación Financiera, Derechos - Banco Agrario y, Deberes - Banco Agrario.

Elaboró: JNRC – Profesional de la OAI

Revisó: BMLL – Senior de la OAI