



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 31 de 2021

Fecha de publicación:

Componentes: Seis Componentes

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

| Sub<br>Componente /<br>Procesos                                | Actividades Programadas   | Actividades Cumplidas<br>(Meta/Producto)                                       | Fecha<br>Programada |   |   | %<br>Avance | Responsable                         | Observaciones   |
|--|---|--|---------------------|---|---|-------------|-------------------------------------|---|
|  |   |  | 1                   | 2 | 3 |             |                                     |   |
| Subcomponente 1<br>Política de<br>Administración de<br>Riesgos | 1.1 Actualizar la Política de<br>Administración de Riesgos de<br>Corrupción y realizar<br>seguimiento y evaluación de su<br>implementación. | Política de Riesgo Anticorrupción<br>actualizada para la vigencia en<br>curso. | X                   |   |   | 100%        | Gerencia de<br>Riesgo<br>Operativo. | <p>1. La Política de Administración de Riesgos de Corrupción (RI-PL-015) fue actualizada el 10-01-2020, y tiene como propósito definir y establecer los parámetros que permiten administrar y gestionar los riesgos de corrupción a los cuales está expuesta la Entidad</p> <p><a href="http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Políticas/RI-PL-015.pdf">http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Políticas/RI-PL-015.pdf</a></p> <p>2. La evaluación a la aplicación y seguimiento se realiza de manera independiente por parte de la OAI mediante los seguimientos cuatrimestrales a la implementación del PAAC.</p> |

| Sub Componente / Procesos   | Actividades Programadas  | Actividades Cumplidas (Meta/Producto)  | Fecha Programada |   |   | % Avance | Responsable                   | Observaciones  |  |                     |                    |                |   |   |             |    |   |                 |    |    |             |   |    |              |            |            |
|---|--|--|------------------|---|---|----------|-------------------------------|--|--|---------------------|--------------------|----------------|---|---|-------------|----|---|-----------------|----|----|-------------|---|----|--------------|------------|------------|
|   |  |  | 1                | 2 | 3 |          |                               |  |  |                     |                    |                |   |   |             |    |   |                 |    |    |             |   |    |              |            |            |
| Subcomponente 2<br>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 Elaborar matriz de riesgos de corrupción del año 2021 con el apoyo de las áreas del Banco. | <p>La Estrategia del Banco es la de gestionar los riesgos en toda la organización, involucrando los 27 procesos</p> <p>Se realizó la consolidación de la información de los mapas aprobados por los dueños de los procesos determinando el perfil de riesgo de corrupción del Banco y obteniendo como resultado la Matriz actualizada para publicar.</p> <p>La Entidad terminó la guía "Metodología para la administración de riesgos de corrupción" la cual se encuentra formalizada y publicada en la intranet del Banco desde el 3/11/2020.</p> | X                |   |   | 100%     | Gerencia de Riesgo Operativo. | <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"> <li>- De 109 riesgos de corrupción identificados en el 2020, se presentó un incremento de 4 riesgos para tener 113 en 2020.</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>SEVERIDAD INHERENTE</th> <th>SEVERIDAD RESIDUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>EXTREMO</b></td> <td>8</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>ALTO</b></td> <td>85</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>MODERADO</b></td> <td>17</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td><b>BAJO</b></td> <td>3</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>113</b></td> <td><b>113</b></td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 así:</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>MAPA DE RIESGOS RESIDUAL</b></p> |  | SEVERIDAD INHERENTE | SEVERIDAD RESIDUAL | <b>EXTREMO</b> | 8 | 0 | <b>ALTO</b> | 85 | 0 | <b>MODERADO</b> | 17 | 77 | <b>BAJO</b> | 3 | 36 | <b>TOTAL</b> | <b>113</b> | <b>113</b> |
|   | SEVERIDAD INHERENTE  | SEVERIDAD RESIDUAL   |                  |   |   |          |                               |  |  |                     |                    |                |   |   |             |    |   |                 |    |    |             |   |    |              |            |            |
| <b>EXTREMO</b>  | 8  | 0  |                  |   |   |          |                               |  |  |                     |                    |                |   |   |             |    |   |                 |    |    |             |   |    |              |            |            |
| <b>ALTO</b>   | 85   | 0  |                  |   |   |          |                               |  |  |                     |                    |                |   |   |             |    |   |                 |    |    |             |   |    |              |            |            |
| <b>MODERADO</b>   | 17   | 77   |                  |   |   |          |                               |  |  |                     |                    |                |   |   |             |    |   |                 |    |    |             |   |    |              |            |            |
| <b>BAJO</b>   | 3  | 36   |                  |   |   |          |                               |  |  |                     |                    |                |   |   |             |    |   |                 |    |    |             |   |    |              |            |            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>113</b>   | <b>113</b>   |                  |   |   |          |                               |  |  |                     |                    |                |   |   |             |    |   |                 |    |    |             |   |    |              |            |            |
| Subcomponente 3<br>Consulta y Divulgación                         | 3.1 Realizar proceso participativo externo   | Resultados de encuesta externa   |                  |   | X | N/A      | Gerencia de Riesgo Operativo. | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021  |  |                     |                    |                |   |   |             |    |   |                 |    |    |             |   |    |              |            |            |
| Subcomponente 3<br>Consulta y Divulgación                         | 3.2 Divulgar la Matriz de riesgos de corrupción en la página web del Banco y la Intranet.      | <p>Se actualizó la Matriz de Riesgos de Corrupción y se publicó el 29ENE2021 en la página web del Banco:</p> <p><a href="#">MAPA DE RIESGOS INHERENTE</a><br/><a href="#">MAPA DE RIESGOS RESIDUAL</a></p>   | X                |   |   | 100%     | Gerencia de Riesgo Operativo. | <p>La Matriz de Riesgos de Corrupción 2021 se actualizó el 29ENE2020 y se encuentra publicada en la página web y en la intranet del Banco el 26/03/2021, para que tanto los ciudadanos como los funcionarios la puedan consultar.</p> <p><a href="http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Procesos/Gestión%20de%20Riesgos/Ries">http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Procesos/Gestión%20de%20Riesgos/Ries</a></p>   |  |                     |                    |                |   |   |             |    |   |                 |    |    |             |   |    |              |            |            |

| Sub Componente / Procesos            | Actividades Programadas  | Actividades Cumplidas (Meta/Producto)   | Fecha Programada |   |   | % Avance | Responsable                   | Observaciones  |
|--------------------------------------|--|---|------------------|---|---|----------|-------------------------------|--|
|                                      |  |   | 1                | 2 | 3 |          |                               |  |
|                                      |  |   |                  |   |   |          |                               | <a href="#">go%20de%20corrupción/Riesgo%20de%20corrupción.pdf</a>  |
| Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión | 4.1 Determinar cuáles riesgos se encuentran por fuera del perfil aceptado por el Banco para reportar a Auditoría.  | Correo enviado a Auditoría Interna con riesgos por fuera de lo aceptado   |                  |   | X | N/A      | Gerencia de Riesgo Operativo. | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021  |
| Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión | 4.2 Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción a partir de los eventos de riesgo reportados.  | Matriz de Riesgo Actualizada  |                  |   | X | N/A      | Gerencia de Riesgo Operativo. | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021  |
| 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. | 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 correspondiente a los procesos de gestión comercial, gestión de canales, gestión de crédito y gestión de operaciones. | X                | X |   | 74%      | Oficina de Auditoría Interna  | <p>Se analizaron diecisiete (17) controles de ocho (8) riesgos de corrupción vinculados a los procesos de gestión de compras/contratación, gestión de Logística, y gestión de efectivo, encontrando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>71 % de los controles cuentan con un diseño coherente con la causa (12/17), cuentan con responsable de ejecución, tienen periodicidad definida y están documentados. Los controles con debilidades en el diseño principalmente obedecen a vinculación de normativa no vigente y/o desalineación de ejecutor.</li> <li>76% de los controles presentan eficacia operativa (13/17) teniendo en cuenta que se aportaron las evidencias necesarias para corroborar su funcionamiento.</li> </ul> |

## SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

| Sub Componente / Procesos                     | Actividades Programadas   | Actividades Cumplidas Meta/Producto   | Fecha Programada |   |   | % Avance | Responsable                               | Observaciones   |
|---|---|---|------------------|---|---|----------|---|---|
|   |   |   | 1                | 2 | 3 |          |   |   |
| Subcomponente 1<br>Identificación de trámites | 1.1 Identificar los trámites que se encuentran registrados en el SUIT   | Listado de 44 tramites desde mayo de 2019 hasta julio de 2020.  | X                |   |   | 100%     | Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos | La Unidad Gobierno de Procesos y Proyectos remitió 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; Refinanciación de deuda por concepto de tarjeta de crédito; Devolución de giro; Solicitud Tarjeta débito; Certificado tributario; Chequera especial; Emisión de giro. Los anteriores trámites fueron validados que se encuentran en el SUIT. |
| Subcomponente 2<br>Priorización de Trámites   | 2.1 Analizar los trámites en conjunto con las áreas responsables para determinar actividades de racionalización             | Correos Electrónicos, reuniones virtuales de trabajo y asesoría a gestores de procesos de cada Vicepresidencia.             | X                |   |   | 100%     | Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos | De 44 trámites que se encuentran registrados en el SUIT, se estableció que, en el 2021 se optimizará el número 93 correspondiente a crédito de libranza para libre inversión. No se obtuvieron registros de los análisis realizados, ya que fueron tratados en reuniones de trabajo y asesorías de manera virtual.  |
| Subcomponente 3<br>Racionalización            | 3.1 Registrar los trámites a racionalizar durante el año 2021   | Esta el SUIT registrado el trámite N°93 de Crédito de libranza para libre inversión para ser ejecutado en la vigencia 2021. | X                |   |   | 100%     | Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos | En el 2021 se registró el proceso de racionalización el trámite de crédito de libranza para libre inversión está publicado en la página web del Banco. Comprende tres grandes etapas:<br><br>a. Suscripción y formalización del convenio<br>b. Originación, que comprende todo el proceso de radicación, análisis desembolso<br>c. Administración de la cartera.  |
| Subcomponente 4<br>Interoperabilidad          | 4.1 Registrar las actividades de avance en temas de interoperabilidad previamente entregadas por los dueños de los trámites | Registro SUIT   |                  |   | X | N/A      | Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021   |
| Subcomponente 5<br>Seguimiento                | 5.1 Realizar seguimiento a los trámites definidos para racionalizar en el año 2021  | Informes de seguimiento   |                  |   | X | N/A      | Oficina de Auditoría Interna.             | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021   |

**TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

| Sub Componente / Procesos   | Actividades Programadas   | Actividades Cumplidas Meta/Producto   | Fecha Programada |   |   | % Avance | Responsable                       | Observaciones   |
|---|---|---|------------------|---|---|----------|-----------------------------------|---|
|   |   |   | 1                | 2 | 3 |          |                                   |   |
| Subcomponente 1<br>Información de calidad y en lenguaje comprensible.           | 1.1 Divulgar por medio de las redes sociales información sobre la gestión del Banco   | La Gerencia de Mercadeo y Publicidad elaborara un informe mensual para demostrar el cumplimiento de la gestión efectuada. | X                | X |   | 100%     | Gerencia de Marca y Publicidad    | La Gerencia de Mercadeo y Publicidad elaboró un informe mensual en abril, mayo, junio y julio de 2021, en el cual se indica el tema publicado y por el medio utilizado como Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn. Con Información relevante como:<br><br>- Seguro Agrícola<br>- Descuento por compras con TC<br>- Líneas Especiales de Crédito (LEC)<br>- Cuenta digital MoviCuenta/whatsapp<br>- Medidas de ciberseguridad en banca virtual<br>- Entre otros aspectos   |
| Subcomponente 1<br>Información de calidad y en lenguaje comprensible.           | 1.2 Preparar y publicar por medio de la página web del Banco el Informe de Gestión Sostenible correspondiente al periodo 2020 | Informe de Gestión del BAC 2020   | X                |   |   | 100%     | Gerencia de Planeación Financiera | Informe de Gestión del BAC 2020, el cual consta de 232 páginas, en donde se tratan diferentes temas relacionados con la organización, se encuentra dividido en capítulos acerca del banco, talento humano, sociedad, índices, quienes somos, clientes, resultados financieros entre otros aspectos tratados en el mismo documento.<br><br><a href="https://www.bancoagrario.gov.co/RelacionAccionistas/Documents/Informe_gestion_sostenibilidad_2020.pdf">https://www.bancoagrario.gov.co/RelacionAccionistas/Documents/Informe_gestion_sostenibilidad_2020.pdf</a> |
| Subcomponente 1<br>Información de calidad y en lenguaje comprensible.           | 1.3 Realizar publicaciones y comunicados de prensa con información correspondiente a la Gestión del Banco.                    | Informe Consolidado de publicaciones y comunicaciones de prensa.  |                  |   | X | N/A      | Oficina de comunicaciones.        | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021   |
| Subcomponente 2<br>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones. | 2.1 Generar informe de redes en el que se visualice la percepción de la ciudadanía respecto de la Gestión del Banco.          | Informe de la percepción de la ciudadanía respecto de la Gestión del Banco.   |                  |   | X | N/A      | Gerencia de Marca y Publicidad.   | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021   |

| 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. | 2.2 Publicar y divulgar información externa   | Publicaciones realizadas en la página Web del Banco. | X                |   |   | 100%     | Gerencia de Marca y Publicidad. | <p>En la página web del Banco Agrario se encuentra publicada la información relacionada con cada una de sus Bancas (Agropecuaria, Empresarial, Pymes, Microfinanzas, Oficial y de personas), en estos espacios se pone a disposición múltiples soluciones financieras para cada uno de los sectores según la especialidad de cada una de sus bancas.</p> <p>Así mismo, el Banco Agrario a través de sus redes sociales publica información de interés sobre la gestión de programas establecidos para los clientes, aclaraciones e informaciones sobre temas en prestación de productos y servicios y los distintos beneficios prestados en los diferentes sectores productivos.</p>  |
| Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones. | 2.3 Publicar y divulgar comunicados de prensa en la sección noticias en la página web | Publicaciones realizadas en la página Web del Banco. | X                | X |   | 100%     | Oficina de Comunicaciones       | <p>La Oficina de Comunicaciones compartió el reporte de los diecinueve (19) comunicados de prensa con sus correspondientes links de publicación en la página web corporativa elaborados durante el periodo abril – julio de 2021. Entre los más relevantes están los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BRC Standard &amp; Poor's ratificó la más alta calificación (AAA) del Banco Agrario – 22 de junio</li> <li>- En el primer trimestre de 2021, el Banco Agrario alcanzó utilidades por \$131.119 millones – 15 de abril</li> <li>- Banco Agrario recibe por segundo año consecutivo premio a la innovación de Fintech Americas – 13 de mayo</li> </ul> <p><a href="https://www.bancoagrario.gov.co/noticias/Paginas/default.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/noticias/Paginas/default.aspx</a></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 Pieza de comunicación informando que el Banco está construyendo el informe de Gestión y Sostenibilidad y que si hay alguna sugerencia o requerimiento nos lo haga conocer a través de los canales de atención al cliente | Pieza de Comunicación               | X                |   |   | 100%     | Gerencia de Planeación Financiera | La Vicepresidencia de Estrategia y Finanzas efectuaron dos banners en los cuales el banco informó al público que se encontraba construyendo el informe de Gestión y sostenibilidad 2020 e invito a los interesados que remitieran a través del correo electrónico <a href="mailto:servicio.cliente@bancoagrario.gov.co">servicio.cliente@bancoagrario.gov.co</a> 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 Satisfacción            |                  |   | X | N/A      | Gerencia de Servicio al Cliente.  | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021  |

**CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA 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. | Informe a la Alta Dirección   | X                | X |   | 100%     | Gerencia de Servicio al Cliente | La Gerencia de Servicio al cliente presentó informes de gestión para los meses de abril, mayo, junio y junio de 2021 en los que se hizo seguimiento a la gestión y/o resultados de las quejas y reclamaciones por mes, casos cerrados a favor del Banco y a favor de los clientes, casos pendientes por resolver e indicador de oportunidad en los tiempos de respuesta.<br><br>Para el segundo seguimiento de 2021 se capacitaron a 1,289,940 consumidores financieros a nivel nacional (+11% versus el 1er Seguimiento). En estas jornadas se continúa haciendo énfasis en cultura de pago y las consecuencias en las que incurren los consumidores si no pagan a tiempo sus deudas. |
| 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 para la vigencia 2021, aprobado por la Junta Directiva. | X                |   |   | 100%     | Gerencia de Servicio al Cliente | La Gerencia de Servicio al Cliente tiene el presupuesto del 2021 aprobado por la Junta Directiva en diciembre de 2020. El valor es por \$6.023 millones. Su composición principalmente está dividida en dos rubros I) Publicidad y Propaganda por \$423millones, para atender la adquisición de elementos de promoción como apoyo a las jornadas de educación financiera y II) Honorarios por \$5.600millones, para cubrir los pagos referentes a Call center, ecosistema digital de educación financiera, soporte y monitoreo pantallas de atención, encuesta satisfacción servicio interno BAC y estudio recomendación cliente externo no presencial.                                |
| Subcomponente2 Fortalecimiento de los canales de atención                | 2.1 Mejorar los tiempos de respuesta de los PQR recibidos de los consumidores financieros   | Informe de gestión sobre PQRs                                       | X                | X |   | 100%     | Gerencia de Servicio al Cliente | La Gerencia de Servicio al cliente suministró los informes de gestión de los meses de abril, mayo, junio y junio de 2021, dentro de cada uno de ellos se encuentra el indicador de oportunidad en los tiempos de respuesta, la meta es cumplir en un 96% y el registro es que en abril fue del 96%, mayo 96%, junio 94% y julio del 95%.   |



| Sub Componente / Procesos                                   | Actividades Programadas   | Actividades Cumplidas Meta/Producto  | Fecha Programada |   |   | % Avance | Responsable                      | Observaciones  |
|---|---|--|------------------|---|---|----------|----------------------------------|--|
|   |   |  | 1                | 2 | 3 |          |                                  |  |
|   |   |  |                  |   |   |          |                                  | Este indicador mide los PQR que fueron atendidos (resueltos) dentro del primer vencimiento.  |
|   | 2.2 Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.  | <b>Informe de atención de PQRS</b><br>El total de PQRS atendidos en el periodo (abril – julio de 2021) fue de 29,210 casos. De ellos el 40% corresponden a quejas y el 60% a solicitudes.  | X                | X |   | 100%     | Gerencia de servicio al cliente  | En el periodo abril-julio de 2021, del total de PQR recibidos en el Banco el 17% fueron radicados a través del Call Center.<br><br>En el periodo abril-julio de 2021, las principales tipologías de quejas fueron: Aclaración del estado de crédito, dinero no dispensado en ATM, retiros no realizados en ATM, modificaciones centrales TC y Aclaración arreglos de cartera.<br><br>El Banco tiene habilitados canales de atención a los ciudadanos como son: correo electrónico <a href="mailto:servicio.cliente@bancoagrario.gov.co">servicio.cliente@bancoagrario.gov.co</a> ; Whatsapp; teléfonos semipúblicos que son los que se encuentran instalados en las oficinas.  |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención. | 2.3 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 | <b>Informe de atención de PQRS</b><br>La Gerencia de Servicio al Cliente presentó informes mensuales de gestión en los que registran indicadores del nivel de servicio ofrecido en línea y el nivel de atención. De igual manera registran el tiempo promedio de atención (TMO) en las llamadas atendidas. | X                | X |   | 83%      | Gerencia de Servicio al Cliente. | En los informes mensuales de gestión presentados por la Gerencia de Servicio al Cliente registran indicadores del nivel de servicio ofrecido en línea y el nivel de atención; para abril (109%), mayo (76%), junio (84%) y julio (65%) se observó mayormente incumplimiento de la meta debido al incremento de llamadas que se presentaron en razón al pago de un millón de beneficiarias del convenio de Más Familias en Acción.<br><br>De otra parte, el tiempo promedio de atención (TMO) en las llamadas fue de 363, 380, 365, y 445 segundos para los meses de abril, mayo, junio y julio excediendo en todos los casos la meta de 210 segundos.<br><br>El promedio general de cumplimiento de los indicadores 83.4%. |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de                          | 2.4 Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los  | Encuesta de Servicio al Cliente  |                  |   | X | N/A      | Gerencia de servicio al cliente  | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021  |

| Sub Componente / Procesos                                  | Actividades Programadas  | Actividades Cumplidas Meta/Producto  | Fecha Programada |   |   | % Avance | Responsable   | Observaciones  |
|--|--|--|------------------|---|---|----------|---|--|
|  |  |  | 1                | 2 | 3 |          |   |  |
| los canales de atención                                    | canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano   |  |                  |   |   |          |   |  |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.5 Mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano en el Banco Agrario   | Informe avances en obras civiles en oficinas.                                |                  | X | X | 92%      | Gerencia de Infra. Física   | A corte julio se tenía proyectada la finalización 12 obras de las cuales se han entregado 11 (San José de Risaralda, Sopetrán, Astrea, San Andres de Santander, Prado, Providencia, San Juan de Urabá, Amalfi, Riosucio, San Luis y San Antpnio) y se tienen a la espera la energización del transformador de la oficina de Guaitarilla por parte de la empresa electrificadora.<br><br>En general, se observa un nivel de cumplimiento del 92% (11/12). |
| Subcomponente 3 Talento Humano.                            | 3.1 Evaluar el desempeño de los funcionarios del Banco en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos. | Encuesta   |                  |   | X | N/A      | Gerencia de servicio al cliente                                     | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021  |
| Subcomponente 3 Talento Humano                             | 3.2 Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de capacitaciones                | Informe de capacitación a funcionarios que tienen contacto con la ciudadanía |                  |   | X | N/A      | Unidad de Inducción y Entrenamiento (Gerencia de Aprovisionamiento) | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021  |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental                  | 4.1 Actualizar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.   | Actualizar el documento (CM-PR-034 Actualizado)                              |                  |   | X | N/A      | Gerencia de servicio al cliente.                                    | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021  |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental                  | 4.2 Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de  | Informe de atención de PQRS  |                  |   | X | N/A      | Gerencia de servicio al cliente                                     | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021.   |

| Sub Componente / Procesos                         | Actividades Programadas  | Actividades Cumplidas Meta/Producto                                       | Fecha Programada |   |   | % Avance | Responsable  | Observaciones   |
|---|--|---|------------------|---|---|----------|--|---|
|   |  |   | 1                | 2 | 3 |          |  |   |
|   | mejora en la prestación de los servicios.  |   |                  |   |   |          |  |   |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental         | 4.3 Verificar la necesidad de actualización de la carta de trato digno y publicarla en la página web del Banco.  | Actualización de la Carta Publicada                                       |                  |   | X | N/A      | Gerencia de servicio al cliente.   | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021   |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental         | 4.4 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              | Actualización de la Política de Protección de Datos Personales            |                  |   | X | N/A      | Gerencia Inteligencia de Negocios y Analítica / Gobierno, Calidad y Protección de Datos  | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021.  |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental         | 4.5 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. | Actualización del Programa Integral de Protección Datos Personales PIPDP. |                  |   | X | N/A      | Gerencia Inteligencia de Negocios y Analítica / Gobierno, Calidad y Protección de Datos. | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021   |
| 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 a las instancias de reporte.                   |                  | X |   | 100%     | Gerencia de servicio al cliente.   | La Administración aporta los resultados de la Primera Ola de Medición de Cliente Externo, la cual contempló trabajo de campo realizado entre el 29 de junio y el 30 de julio 2021 con una muestra de 2,775 clientes. Clientes<br><br>Los resultados reflejan en el <b>indicador NPS (Recomendación)</b> una medición de 62% que se mantiene en línea con los resultados de la vigencia 2020. De otra parte, el <b>indicador IS (Satisfacción)</b> arrojó una medición de 4.6/5.0 que representa un leve descenso respecto de los resultados del año anterior (4.7/5.0). |

**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<br>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 los lineamientos del Anexo 1 de la resolución 3564/15 - Min Tic  | Página web del Banco Actualizada (Sección de Transparencia)  |                  |   | X | N/A      | Todas las áreas del Banco / Gerencia de Marca y Publicidad | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021   |
| Subcomponente 1<br>Lineamientos de Transparencia Activa. | 1.2 Actualizar en la herramienta dispuesta por la Procuraduría General de la Nación, el autodiagnóstico de cumplimiento de la ley 1712 de 2014, coordinando y consolidando la Matriz Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública o Matriz de Cumplimiento Sujeto Obligado Tradicional | Matriz Diligenciada  |                  |   | X | N/A      | Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos                  | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021   |
| Subcomponente 1<br>Lineamientos de Transparencia Activa. | 1.3 Realizar verificación acerca de la implementación de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del acceso a la información pública   | Informe de Auditoría Ley 1712 de 2014  |                  |   | X | N/A      | Oficina Auditoría Interna.                                 | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021   |
| Subcomponente 1<br>Lineamientos de Transparencia Pasiva  | 2.1 Atender oportunamente los PQR radicados por los ciudadanos  | <b>Informe de atención de PQRS</b><br>Informes mensuales de gestión de La Gerencia de Servicio al cliente de los | X                | X |   | 95%      | Gerencia de servicio al cliente                            | En los informes mensuales de gestión de La Gerencia de Servicio al cliente de los meses de abril, mayo, junio y julio de 2021, se evaluó el desempeño del indicador de oportunidad en los tiempos de respuesta, |

| Sub Componente / Procesos                                     | Actividades Programadas  | Actividades Cumplidas Meta/Producto   | Fecha Programada |   |   | % Avance | Responsable                    | Observaciones  |
|---|--|---|------------------|---|---|----------|--------------------------------|--|
|   |  |   | 1                | 2 | 3 |          |                                |  |
|   |  | meses de abril, mayo, junio y julio de 2021,  |                  |   |   |          |                                | en donde la meta es cumplir en un 96% y el registro evidenció niveles de cumplimiento del 96%, 95%, 95% y 94% respectivamente.<br><br>Este indicador mide los PQR que fueron atendidos (resueltos) dentro del primer vencimiento.  |
| Subcomponente 2<br>Lineamientos de Transparencia Pasiva       | 2.2 Establecer el estado de conservación y preservación de los documentos en medios electrónicos   | Informe con el diagnóstico del estado de la información en medios electrónicos.   |                  |   | X | N/A      | Gerencia de servicios Adm.     | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021  |
| Subcomponente 3<br>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).   | La Gerencia de Marca y Publicidad remitió el esquema de publicación de información, el cual tiene la siguiente estructura, según lo evidenciado en la tabla o esquema observado:<br><br>Número de la publicación; Nombre del Documento; Idioma; Frecuencia de actualización; Tipo de documento; Medio de Conservación; Formato; Nombre del dueño de la información – Área; Fecha de generación de la información; Nombre de la sección; Lugar de consulta – Sección; Lugar de consulta – Documento. | X                | X |   | 100%     | Gerencia de Marca y Publicidad | La Gerencia de Marca y Publicidad actualizó mensualmente el esquema de publicación de información, el cual contempla la estructura de la información (dueño, fechas, espacios y direcciones URL o dirección específica en los que se publican). Se encuentran publicados en la página web del Banco.<br><br>En total, se evidenciaron 85 publicaciones para el mes de abril, 40 en mayo, 58 en junio y 47 en julio.<br><br><a href="https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/registro_publicaciones.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/registro_publicaciones.aspx</a> |
| Subcomponente 4<br>Criterio diferencial de accesibilidad.     | 4.1 Mantener en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL- ( <a href="http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html">http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html</a> ) | Actualización página web  |                  |   | X | 100%     | Gerencia de Marca y Publicidad | El servicio de interpretación en línea se encuentra disponible en la sección "Enlaces de Interés/Interpretación en línea" disponible en la página web corporativa en el siguiente link:<br><br><a href="https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/default.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/default.aspx</a>   |

| Sub Componente / Procesos | Actividades Programadas  | Actividades Cumplidas Meta/Producto  | Fecha Programada |   |   | % Avance | Responsable                     | Observaciones  |
|---------------------------|--|--|------------------|---|---|----------|---------------------------------|--|
|                           |  |  | 1                | 2 | 3 |          |                                 |  |
| Subcomponente 5 Monitoreo | 5.1 Realizar Informe de atención de peticiones quejas o reclamos | La Gerencia de Servicio al cliente presentó informes de gestión en abril, mayo, junio y julio de 2021, dentro de cada uno de ellos se presentan conclusiones relacionadas con el módulo PQR, gestiones y/o resultados de las quejas y reclamaciones por mes, casos cerrados a favor del Banco y a favor de los clientes, casos pendientes por resolver e indicador de oportunidad en los tiempos de respuesta. | X                | X |   | 100%     | Gerencia de Servicio al Cliente | Los Informes de atención de peticiones, quejas o reclamos elaborados por la Gerencia de Servicio al Cliente para el periodo abril a julio del 2021, se encuentran publicados en la Intranet del Banco. |

#### SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

| Sub Componente / Procesos | Actividades Programadas   | Actividades Cumplidas Meta/Producto | Fecha Programada |   |   | % Avance | Responsable   | Observaciones  |
|---------------------------|---|-------------------------------------|------------------|---|---|----------|---|--|
|                           |   |                                     | 1                | 2 | 3 |          |   |  |
| Comité de Ética           | 1.1 Generar informe semestral al comité de ética, acerca de los hallazgos, acciones y recomendaciones para la alta dirección frente a la mitigación de riesgos éticos. El informe debe incluir temas de conflicto de interés, hechos de corrupción, comportamientos anti-éticos y faltas disciplinarias | Informe Comité de Ética             |                  | X | X | 100%     | Gerencia SARLAFT / Gestor de ética                                  | El gestor de ética presenta el acta del Comité de Ética del 22JUN2021 en el cual se informó acerca de los diecinueve casos identificados, de los cuales el 74% (14/19) corresponde a comportamiento antiético, 21% (4/19) a faltas disciplinarias y 5% (1/19) a eventos de corrupción. |
| Comité de Ética           | 1.2 Difundir capacitaciones a toda la red Bancaria respecto al entendimiento del Código de Ética  | Informe de cumplimiento del curso   |                  |   | X | N/A      | Unidad de Inducción y Entrenamiento (Gerencia de Aprovisionamiento) | No aplica % de avance, se evaluará en el tercer seguimiento de 2021  |

Elaboró: SFCR – Profesional de la OAI

Revisó: BMLL – Senior de la OAI

Aprobó: SINO – Jefe de la Oficina de Auditoría Interna