



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: 31 diciembre de 2020  
Fecha de publicación: 18 enero de 2021  
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 Política de Administración de Riesgos de Corrupción y realizar seguimiento y evaluación de su implementación.	Política de Riesgo Anticorrupción actualizada para la vigencia en curso.			X	100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	<p>Se evidencian soportes para evidenciar la actualización y participación de las partes interesadas en la construcción de la Matriz de Riesgos de Corrupción:</p> <p>1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción (RI-PL-015) actualizada el 10ENE2020, que define el propósito, la declaración de política y los mecanismos de aplicación/seguimiento.</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>																		
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Elaborar matriz de riesgos de corrupción del año 2020 con el apoyo de las áreas del Banco.	<p>Se realizaron mesas de trabajo con los dueños de los procesos, en las cuales se evaluaron 26 de los 27 procesos del Banco, quedando pendiente el Proceso de Gestión de Infraestructura Tecnológica, el cual fue evaluado en el primer trimestre de 2020.</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>	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 145 riesgos de corrupción identificados en el 2019, se redujo a 109 en el 2020.</li> <li>- Los controles existentes asociados a las causas identificadas presentan una mitigación de la severidad de inherente a residual así:</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>18</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>ALTO</b></td> <td>71</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td><b>MODERADO</b></td> <td>20</td> <td>69</td> </tr> <tr> <td><b>BAJO</b></td> <td>0</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>109</b></td> <td><b>109</b></td> </tr> </tbody> </table>		SEVERIDAD INHERENTE	SEVERIDAD RESIDUAL	<b>EXTREMO</b>	18	0	<b>ALTO</b>	71	3	<b>MODERADO</b>	20	69	<b>BAJO</b>	0	37	<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>109</b>
	SEVERIDAD INHERENTE	SEVERIDAD RESIDUAL																								
<b>EXTREMO</b>	18	0																								
<b>ALTO</b>	71	3																								
<b>MODERADO</b>	20	69																								
<b>BAJO</b>	0	37																								
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>109</b>																								

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	2.2 Diseñar y publicar la Guía metodológica de matriz de riesgos de corrupción.	Se formularon las siguientes actividades para la publicación de la Guía Metodológica:  1. Diagnóstico Final (28AGO2020)  2. Presentación de Riesgos de Corrupción (28JUN2019)- Borrador.  3. Guía de Tratamiento Riesgos de Corrupción (MC-FT-035).  4. Actualización Metodología de Riesgos de Corrupción: i) RI-LI-008 (Lineamientos para la administración de Riesgos de Corrupción), y ii) RI-PL-015 (Política de Corrupción).		X		80%	Gerencia de Riesgo Operativo.	1. Actualmente la guía metodológica se encuentra en proceso de revisión por parte del gestor de procesos asignado a la Vicepresidencia, ya que no existía un documento anterior a este para migrar la documentación a la nueva estructura definida por el Banco. Lo anterior, debido a la derogación de la Norma Fundamental. Se evidencia correo con la versión en revisión con fecha 21/08/2020.  2. El jueves 13 de agosto de 2020, se publicó la más reciente actualización de la matriz en el link: <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/nexos_paac.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/nexos_paac.aspx</a> .  3. Política de Administración de Riesgos de Corrupción (RI-PL-015) actualizada el 10ENE2020, que define el propósito, la declaración de política y los mecanismos de aplicación/seguimiento. Se observó la ejecución de 4/5 actividades desarrolladas quedando pendiente únicamente la revisión de los lineamientos para la Administración de Riesgos de Corrupción.
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1 Realizar proceso participativo con personas internas y externas en todas las etapas de construcción de la matriz.	La aprobación de la documentación de Riesgos de Corrupción con el Vo. Bo. de las áreas para su aprobación y publicación.			X	100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	La Gerencia de Riesgo Operativo relaciona las actas de construcción de la matriz con las dependencias del banco y los resultados de la última encuesta externa para evidenciar el proceso participativo en la elaboración de la matriz 2021. La encuesta externa tipo "opinómetro" se encuentra publicada en la página corporativa y las respuestas se pueden consultar en el botón de resultados, en la siguiente ruta:  <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/default.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/default.aspx</a>  Los resultados de la encuesta son empelados como entrada/insumo de la

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								matriz de riesgos de corrupción para el siguiente periodo.
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.2 Divulgar la Matriz de riesgos de corrupción en la página web del Banco y la Intranet.	Se actualizó la Matriz de Riesgos de Corrupción y se publicó el 28ENE2020 en la página web del Banco: <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/RelacionAccionistas/Paginas/Transparencia.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/RelacionAccionistas/Paginas/Transparencia.aspx</a> . • Se divulgó a todos los funcionarios del Banco la actualización de la Matriz de Riesgos de Corrupción 2020, mediante el mecanismo de comunicación interna "Notibanco" del 28ENE2020, así mismo se publicó en la Intranet: <a href="http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Paginas/RiesgosCorrupci%C3%B3n.aspx">http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Paginas/RiesgosCorrupci%C3%B3n.aspx</a> . • Se realizó una actualización de la Matriz de Riesgos de Corrupción en el mes de marzo y fue publicado en la página web y en la Intranet del Banco.	X	X		100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	La Matriz de Riesgos de Corrupción 2020 se actualizó el 28ENE2020 y se encuentra publicada en la página web y en la intranet del Banco, para que los ciudadanos y funcionarios la puedan consultar.
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 electrónico remitido a Auditoría Interna.			X	65%	Gerencia de Riesgo Operativo.	Actualmente la Gerencia de Riesgo Operativo se encuentra en proceso de actualizar las matrices de riesgos de corrupción, con cada dueño de etapa de proceso, al finalizar estas actualizaciones y realizar la consolidación de la matriz, se remitirá a la Oficina de Auditoría Interna un correo con los riesgos identificados en severidades "Alto" y "Extremo" en conjunto con los controles inefectivos.
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 para la vigencia 2020			X	100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	La Administración remite la matriz consolidada de riesgos de corrupción (vigencia 2020 que retoma el análisis de lo acontecido en 2019). Adicionalmente, en enero de 2021 se publicará el consolidado de la actualización que se está realizando para el presente año.

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
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 contable, gestión documental, gestión de canales y gestión de impuestos.	X	X	X	100%	Oficina de Auditoría Interna	<p>Se analizaron ocho (8) controles de ocho (5) riesgos de corrupción vinculados a los procesos de gestión de impuestos, gestión de tesorería y gestión de seguridad bancaria, encontrando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 87.5 % de los controles cuentan con un diseño coherente con la causa (7/8), cuentan con responsable de ejecución, tienen periodicidad definida y están documentados. Los controles con debilidades en el diseño fueron 105 y 106 a cargo de la Gerencia de Impuestos.</li> <li>• 75% de los controles presentan aplicación conforme a su diseño (6/8). Los controles 106 y 311 de Gestión de Impuestos evidencian inconsistencias entre los soportes de ejecución y las actividades planteadas/formuladas en el Mapa de Riesgo de Corrupción.</li> <li>• <math>(87,5\%+75\%)/2=81,25\%</math> Para el III Cuatrimestre.</li> </ul> <p>El mapa de riesgos fue revisado y actualizado en septiembre por la Gerencia de Riesgo Operativo, y se encuentra publicado en la página web del Banco.</p>

**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 al 4. Construir y registrar en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) los trámites propuestos a racionalizar.	<p>El plan contempló el registro del Trámite 93 "Crédito de libranza para libre inversión" en el SUIT y su publicación en la página web del Banco el 6 de mayo de 2020.</p> <p>En la revisión anterior se había reportado desarrollo del 60% (3/5) actividades consistentes en el establecimiento del diagnóstico inicial, el diseño de la ruta/plan de trabajo y el informe. de seguimiento periódico del nivel de avance de la tarea estratégica.</p> <p>En la presente revisión, la Administración aportó dos documentos adicionales: i) Informe de Seguimiento con corte a 02/10/2020 en donde se detallaba el avance de las capacitaciones sobre 27 oficinas seleccionadas para el piloto del proyecto; y ii) Informe Final de la Tarea Estratégica "Libranza Digital" con fecha 27/10/2020 con el detalle de cierre correspondiente para las actividades de transferencia de conocimiento, comunicaciones y formalización documental.</p> <p>Con los documentos enunciados se da cumplimiento a las cinco (5) actividades contempladas en el Plan de Acción.</p>	X			100%	G. de Ventas Banca Consumo / G. Operativa de Convenios.	<p>El plan <b>OAI2212-MC18915</b> se encuentra cerrado y contempló el cumplimiento de la estrategia para su tratamiento por parte de la Gerencia de Ventas Banca Personas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecimiento del diagnóstico Inicial de la situación actual (debe realizar un análisis inicial para identificar la línea base).</li> <li>2. Elaboración del plan de trabajo para identificar los hitos de la tarea estratégica de libranza digital, desarrollar actividades para la socialización a los usuarios de la herramienta sobre los beneficios y optimización que esta brinda.</li> <li>3. Registro de la tarea de libranza digital ante el SUIT</li> <li>4. Generación de informes de manera periódica sobre los avances del desarrollo de la tarea estratégica de libranza digital</li> <li>5. Verificación el resultado final del plan de acción.</li> </ol>
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1 Realizar el seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos, en los periodos preestablecidos.	La Oficina de Auditoría Interna realizó seguimiento al trámite 93 "Crédito de libranza para libre inversión", el cual tiene fecha de terminación el 31/12/2020.	X	X	X	100%	Oficina de Auditoría Interna.	El plan OAI2212-MC18915 evidenció el cumplimiento de la estrategia que la Gerencia de Ventas Banca Personas diseñó para generar reportes periódicos de Nivel de Avance/Estado de Situación de la tarea estratégica. Dicho plan registró un nivel de avance global del 100% para la fase de piloto, en donde se resalta la progresión respecto del último informe en lo referente a: i)

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								<p>Implementación de roles y control de acceso (64% a 100%); ii) Formación y Transferencia de Conocimiento (76% a 100% mediante la ejecución del programa de capacitaciones aun con la ampliación del alcance del piloto de 33 a 60 oficinas); iii) Marca y Publicidad (38% a 100% mediante la publicación de boletines normativos e informativos publicados en la intranet corporativa); y iv) Formalización (23% a 100% a través de la actualización normativa AN-309 Implementación del Manual Usuario de Libranza Digital - eScala).</p> <p>En síntesis, la tarea estratégica fue finalizada y se encuentra en fase de pruebas.</p> <p>Dependiendo de la efectividad de los resultados que presente el piloto se determinarán posibles ajustes/modificaciones para su eventual escalabilidad a toda la organización para que sea incorporado en la operación normal del ciclo de negocio.</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 Preparar y publicar por medio de la página web del Banco el Informe de Gestión Sostenible correspondiente al periodo 2019.	Fue preparado y publicado el Informe de Gestión Sostenible correspondiente al periodo 2019 el 14ABR2020 en la página web del Banco en los siguientes links: <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/RSE/Documents/Informe_Gestion_Sostenibilidad_2019_VF.pdf">https://www.bancoagrario.gov.co/RSE/Documents/Informe_Gestion_Sostenibilidad_2019_VF.pdf</a>	X			100%	Gerencia de Planeación Financiera.	Se elaboró y publicó el Informe de Gestión de Sostenibilidad 2019 el 14ABR2020 en la página web del Banco en los siguientes links: <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/RSE/Documents/Informe_Gestion_Sostenibilidad_2019_VF.pdf">https://www.bancoagrario.gov.co/RSE/Documents/Informe_Gestion_Sostenibilidad_2019_VF.pdf</a> , para que los ciudadanos puedan consultar los logros de la entidad.
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 de Gestión del BAC en Redes Sociales 2020, el cual contiene las publicaciones e interacciones del público en las redes sociales (Facebook y Twitter) referentes a los siguientes temas: i) Productos/Lanzamientos del BAC y Campañas; ii) Publicaciones Referentes a Aperturas de Oficinas, y iii) Gestión del presidente y otros.			X	100%	Gerencia de Marca y Publicidad.	En comunicación recibida el 17DIC2020 la Gerencia de Mercadeo presentó el Informe de Gestión en Redes Sociales 2020, el cual contiene las publicaciones diarias e interacciones del público en las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) referentes a los siguientes temas: i) Productos/Lanzamientos relacionados con productos de emergencia y ayuda al productor agropecuario diseñados con relación a la emergencia sanitaria; ii) Canales de atención presencial y/o virtual para los clientes o usuarios, iii) Protocolos de bioseguridad para funcionarios y usuarios en la red de oficinas, iv) Resultados e impacto en términos de beneficiarios, cartera y/o hectáreas (superficie cultivada); y v) Comunicación e información de los requisitos y pasos para acceder a los beneficios monetarios provistos por el Gobierno Nacional para la población rural (Ingreso Solidario).
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.3 Realizar publicaciones y comunicados de prensa con información correspondiente a la Gestión del Banco.	Relación de comunicados prensa efectuados a lo largo de la vigencia 2020, detallando para cada caso la descripción y fecha de publicación.			X	100%	Oficina de comunicaciones.	La Administración envió la relación de los comunicados de prensa que se han elaborado y publicado en la página web del banco desde septiembre hasta la fecha. En total se documentan siete (7) comunicados con fechas: 27 de septiembre, 11 de noviembre, 19 de noviembre, 20 de noviembre, 24 de noviembre, 30 de

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								noviembre y 14 de diciembre, los cuales trataban temas como nuevas líneas de financiación, reconocimientos/premios de innovación tecnológica para la entidad, nuevas herramientas digitales para desembolsos, entre otros aspectos.
Subcomponente 2 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 redes en el que se visualice la percepción de la ciudadanía respecto de la Gestión del Banco			X	100%	Gerencia de Marca y Publicidad.	La Gerencia de Marca y Publicidad envió el 30 de noviembre, el Informe anual de Publicaciones en Redes Sociales a la Unidad de Estabilización y Calidad, el cual describió y detalló las reacciones del público a cada publicación emitida a través de las redes sociales institucionales, permitiendo un diálogo e interacción fluido y constante con los clientes y usuarios del BAC.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1 Realizar Noticias internas que permitan el conocimiento y consulta de la Rendición de Cuentas anual, a todo el Banco.	Rendición de Cuentas anual			X	15%	Gerencia de Planeación Financiera	La Gerencia de Planeación Financiera reporta que se encuentra en fase de recolección y compilación de datos de las dependencias.  La publicación del informe se espera para finales de enero 2021, razón por la cual será materia de evaluación en el primer seguimiento del año entrante.
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1 Realizar la encuesta de percepción de clientes externos.	1. Encuesta de Satisfacción al Cliente periodo ENE- JUN 2020		X		100%	Gerencia de Servicio al Cliente.	La encuesta de Satisfacción del Cliente para el 1er semestre arrojó que el 89% califica al BAC con notas altas (sobre una muestra de 149,318 encuestados).



**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.	Se elaboraron y se publicaron los informes de Gestión del Servicio al Cliente, correspondientes a enero, febrero y marzo en 2020 en la Intranet del Banco.	X	X	X	100%	Gerencia de Servicio al Cliente	Se evidenció la publicación de los Informes de Gestión de Servicio al Cliente en la Intranet del Banco para los meses de septiembre, octubre y noviembre en los que se hizo seguimiento a:  - La gestión, calidad y oportunidad de los PQRS - Calidad del servicio - Causas que generaron mal servicio para tomar acciones y mejorarlo. - Capacitaciones del consumidor financiero, así: septiembre (531,431), octubre (1,395,683) y noviembre (12,724), enfocándose en educación económica y financiera, principalmente en lo relacionado con la cultura de pago. Sobre este particular, es importante resaltar que han tenido las herramientas virtuales para aumentar el alcance de cobertura de las capacitaciones.
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.2 Definir planes de acción entre la Alta Gerencia y el área de Servicio al Cliente para desarrollar incentivos de mejora.	En conjunto con la Vp de Banca Agropecuaria y la Gerencia de Servicio al Cliente, se definieron las iniciativas a trabajar para el 2020, enfocadas en: fortalecer la experiencia del cliente a través de los diferentes canales de atención del Banco, la educación económica y financiera, así como la gestión de peticiones, quejas o reclamos. Se dio inicio a la implementación de las siguientes actividades para desarrollar las iniciativas:  - Capacitación de consumidores financieros de forma presencial y virtual - Mejorar la experiencia del cliente a través de los diferentes canales de atención al Banco, - Incrementar en un 10% el volumen de llamadas recibidas en contacto Banagrario	X			100%	Gerencia de Servicio al Cliente	Respecto a la mejora de la experiencia del consumidor y la formación/capacitación del nuevo modelo de gestión comercial la Administración desarrolló los planes de acción que se relacionan a continuación:  <b>OAI2097-MC18217 (CERRADO)</b> La Administración reporta el establecimiento del Plan de Nivelación para el Entrenamiento Focalizado en las Regionales Cafetera y Oriental para los Módulos 1 y 2 (Planeación de Negocio y Cliente PYME), para los cual se definieron las siguientes actividades: 1. Definición Población Objetivo según planta vigente; 2. Asignación Módulos 1 y 2 en plataforma virtual Conéctate; 3. Seguimiento/Monitoreo a la ejecución del programa; y 4. Certificación de los colaboradores.  <b>OAI1972-MC17493 (CERRADO)</b> La Administración aporta los resultados de la Encuesta Externa 2019, realizada por IPSOS, en la cual se presentan los resultados correspondientes al total institucional (4.7/5.0),

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar los tiempos de atención de la tipología de dineros no dispensados en cajeros automáticos</li> <li>- Implementación del WhatsApp corporativo del Banco entre otros.</li> </ul>						así como para las diferentes bancas: i) Oficial (3.9/5.0), ii) Empresarial (3.7/5.0), iii) Agropecuaria (4.7/5.0), iv) Personal (4.6/5.0), y v) Microfinanzas (4.8/5.0)
	1.3 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	<p>Se incluyó dentro el presupuesto de Gastos Administrativos e Inversiones 2020 de la Vicepresidencia Agropecuaria, conceptos que mejoran el servicio al ciudadano como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio Call Center operación normal y las nuevas campañas solicitadas por las áreas.</li> <li>- Servicio de Defensoría del Consumidor Financiero por quejas efectivamente atendidas para el año 2020.</li> <li>- Realización de los estudios de los clientes, Impresión de cartillas, diplomas e insertos como apoyo a las jornadas de Educación Financiera y Capacitación a los consumidores financieros entre otros.</li> </ul>	X			100%	Gerencia de Servicio al Cliente	En Acta N° 669 del 19DIC2019 la Junta Directiva del Banco Agrario de Colombia, aprobó el presupuesto para mejorar el servicio al ciudadano por \$ 3,794,852,339, el cual está incluido en el presupuesto de la VP. Agropecuaria.
Subcomponente2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano en el Banco Agrario.	<p>La Gerencia de Infraestructura Física, adelanta la contratación y ejecución de obras como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión para la apertura de dos (2) oficinas y traslado de 13 oficinas.</li> <li>- Adecuación de Baños para personas con discapacidad, en 83 oficinas de las Regionales de Antioquía, Santander, Sur, Costa y Cafetera</li> <li>- Remodelaciones en 17 oficinas.</li> </ul>	X	X	X	65%	Gerencia de Inmuebles	<p>La Administración aporta el cronograma ajustado para el 2020 el cual refleja un nivel de avance global del 65% con el siguiente nivel de detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traslados de Oficinas (66%): incluye trece sedes (Pailitas, La Hormiga, Contadero, Duitama, Guaitarilla, Guarandá, Barranquilla Prado, Altamira, Anorí, San José de Risaralda, San Antonio Tolima, Cocorná y Riosucio Chocó).</li> <li>- Remodelaciones (54%): incluye dieciséis sedes (Magangué, Sincelejo, Codazzi, Sopetrán, San Jerónimo, Cisneros, San Luis Antioquia, Astrea, Paipamba, Santander Quilichao, Tarazá, Yaragua, Saldaña, Filandia, San Andrés Santander y Calarcá).</li> </ul>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								-Aperturas (66%): Incluye avances de las oficinas de Guayabetal, San Juan de Urabá y Amalfi.
	2.2 Mejorar los tiempos de respuesta de los PQR recibidos de los consumidores financieros.	El total de PQRS atendidos en el periodo (Septiembre – Noviembre) fue de 27,872 casos de los cuales, se atendieron oportunamente 26,200 obteniendo una oportunidad de respuesta del 94%.	X	X	X	94%	Gerencia de servicio al cliente	Se observó que los tiempos de respuesta en el periodo bajo análisis no alcanzaron la meta planteada de 96%; por ello, es importante mencionar la incidencia de las respuestas parciales (5.7%) generados por solicitud de aclaraciones de arreglos de cartera, aclaraciones de saldo de crédito, dineros no dispensados por ATM y solicitud de soportes de pago de giros. Sin embargo, la gestión realizada por la Administración por mantener el indicador cercano a la meta muestra un comportamiento aceptable de cara al nivel de exigencia previsto.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención.	2.3 Implementar actividades que garanticen la accesibilidad de las personas en situación de discapacidad a los servicios de la entidad.	Divulgación de los protocolos de atención para las personas en situación de discapacidad; tanto para funcionarios del Front y Back office.  Capacitación obligatoria Virtual sobre SAC específicamente el capítulo de atención a personas en situación de discapacidad.			X	100%	Gerencia de Servicio al Cliente.	Se observó la divulgación a través de los medios de comunicación sobre los protocolos de atención de las personas en situación de discapacidad.  Adicionalmente, se evidenció que 8,931 funcionarios presentaron capacitación en la plataforma "Conéctate" el curso de SAC,.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.4 Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Se cuenta con un aplicativo de PQRS para gestionar los requerimientos del ciudadano mediante la cual se realiza seguimiento a la oportunidad de la respuesta, a la antigüedad de los casos sin responder y las tipologías más frecuentes. Al cierre del mes de noviembre se tenían 91 casos con vejez superior a 60 días, cifra que, comparada con el mes anterior, aumento en 30% causados principalmente por fallas en la entrega de efectivo en ATM e inconvenientes en pagos virtuales del programa Jóvenes en Acción.	X	X	X	100%	Gerencia de servicio al cliente	El seguimiento y la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos, mediante los informes de gestión, se encuentra publicado en la intranet del BAC
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.5 Revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a	Durante el periodo septiembre-noviembre se evaluaron 27,872 PQRS atendidos por la Gerencia de Servicio al Cliente, alcanzando un cierre en el	X	X	X	94%		Se realizó aseguramiento de la calidad de los PQRS en el periodo mediante informe de calidad en las respuestas de los mismos, el que

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	través de los diferentes canales de atención.	94% de los casos, teniendo un rezago promedio para el periodo del 6% (respuestas parciales).					Gerencia de servicio al cliente	fue suministrado por la gerencia de servicio al cliente.  Debido al volumen de solicitudes de depósitos judiciales, se presentó una incidencia del 5.7% en las respuestas parciales sobre el total. Sin embargo, el desempeño acumulado se mantiene en línea al comparar el 94% del presente informe versus el 95% reportado en el segundo seguimiento del PAAC.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.6 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.	Los indicadores establecidos para medir el desempeño de los canales de atención son: nivel de servicio (Volumen de llamadas atendidas por los agentes de 15 segundos) y el nivel de atención (llamadas contestadas / llamadas recibidas), los cuales obtuvieron los siguientes resultados:  - La cantidad de ciudadanos atendidos entre septiembre a noviembre de 2020 fue de 1,092,094 obteniendo un nivel de atención promedio del 87%.  - La cantidad de llamadas atendidas por los agentes antes de 15 segundos para el periodo septiembre-noviembre fueron de 647,976; obteniendo un nivel de servicio promedio del 59% en el periodo bajo análisis.  Debido a la emergencia por el COVID-19 la línea tuvo un alto flujo de llamadas lo que hizo que los indicadores en general se vieran afectados.	X	X	X	83%	Gerencia de servicio al cliente	Los indicadores se encuentran formulados, implementados y se actualizan periódicamente para su monitoreo y control.  Se reportó un nivel de atención promedio del 87% para el periodo versus el 92% reportado en el segundo seguimiento del PAAC. Los resultados representan un cumplimiento del 74% de la meta establecida en 97%.  Respecto al nivel de servicio, éste alcanzó un desempeño promedio de 59% para el periodo septiembre-noviembre que representa una disminución desde el 73% reportado en el informe anterior. Sin embargo, los resultados representan un avance del 91% sobre la meta (establecida en 80%)  Lo anterior da un avance de la actividad del $(74\%+91\%) / 2 = 83\%$
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención.	2.7 Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Las actividades planteadas son las siguientes:  1. Ajuste en Línea de Gestión PQR 2. Ajuste a la estructura de acuerdo con la propuesta aprobada, se logró la aprobación de 3 temporales para reforzar la gestión de PQR; sin		X	X	35%	Gerencia de Servicio al Cliente.	La Administración aporta el diagnóstico y propuestas para el modelo de atención al cliente (16JUL2020) que cuenta con tres pilares:  1. Alcance y Proyección del Área (experiencia del cliente; segmentación y retención)

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
		<p>embargo, está pendiente la aprobación de la resolución para el ajuste integral de la planta.</p> <p>3. Diseño de Estrategia de Venta Cruzada con la Gerencia de Desarrollo Comercial.</p> <p>4. Revisión a Call Center/Eficiencia Operacional</p> <p>Se han efectuado 1/4 actividades planteadas y se presentan avances en la modificación de la estructura.</p>						<p>2. Gestión de PQRs (refuerzo de la capacidad del equipo para atender la demanda generada por la emergencia sanitaria y ANS con las áreas)</p> <p>3. Administración del Call Center (benchmarking de tarifas y esquemas de pago).</p> <p>4. Nueva Estructura (Gestión de PQR/Call Center; Experiencia del Cliente; Educación Económica y Financiera).</p> <p>Al respecto, la Administración informa que en tanto no se dé la aprobación de la Resolución, no se puede iniciar con la implementación de las actividades pendientes, razón por la cual será sujeto de evaluación en el tercer entregable.</p>
Subcomponente 3 Talento Humano.	3.1 Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de capacitaciones.	Listas de asistencia y capacitación de funcionarios para el año 2020			X	100%	Unidad de Inducción y Entrenamiento (Gerencia de Aprovisionamiento).	<p>La Administración aporta la relación de funcionarios que presentaron los exámenes de las capacitaciones correspondientes a:</p> <p>1. SAC (8,931)</p> <p>2. Código de ética y Conducta (10,045).</p>
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2 Evaluar el desempeño de los funcionarios del Banco en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	<p>Se plantean las siguientes actividades:</p> <p>1. Formulación del Plan Táctico de la Gerencia de Servicio al Cliente que contiene los indicadores individuales y colectivos para medir el desempeño de los funcionarios.</p> <p>2. Seguimiento/Monitoreo del Plan Táctico de la Gerencia.</p> <p>3. Evaluación de desempeño de los funcionarios de la gerencia.</p>			X	100%	Gerencia de servicio al cliente.	<p>1. Formulación del Plan Táctico: Como consecuencia del proceso de formulación estratégica se definieron los indicadores tácticos de la gerencia (Consumidores financieros capacitados; índice de Satisfacción de Cliente Externo; Oportunidad en la Atención de PQRs; Número de Informes de Principales Causas Generadoras de PQRs; Nivel de Atención del Call Center).</p> <p>2. Seguimiento al Plan Táctico: La Gerencia de Planeación Financiera reporta los resultados de los indicadores para la gerencia bajo estudio.</p> <p>3. Evaluación de Desempeño a los funcionarios de la Gerencia: Realizada durante los meses de julio/agosto de manera uniforme con el resto del personal del BAC.</p>
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Actualizar el reglamento interno para la gestión de las	Actualizando el manual de Gestión de PQRS y manual de usuario del aplicativo PQR.			X	90%	Gerencia de servicio al cliente.	La Administración aporta el borrador con el nivel de avance del procedimiento de Respuesta a PQRs el cual contiene: i) Gestión

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	peticiones, quejas y reclamos.							de PQRs, ii) Atención de PQRs, iii) Recepción de quejas/reclamos, iv) Trámites, v) Niveles de atención, vi) atribuciones de respuesta, vii) sanciones, entre otros aspectos. Sin embargo, el documento allegado no contiene fecha de publicación razón por la cual no se puede dar por concluida la actividad.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2 Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Se elaboraron y se publicaron los informes de Gestión del Servicio al Cliente, correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo 2020 en la Intranet del Banco.	X			100%	Gerencia de servicio al cliente	Los Informes de Gestión de Servicio al Cliente del primer trimestre del 2020 se encuentran publicados en la Intranet del Banco.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, trámites y otros procedimientos administrativos.	Actualización del Manual de ajustes en PQR para optimizar los tiempos de PQRS			X	90%	Gerencia de servicio al cliente.	La Administración aporta el borrador con el nivel de avance del procedimiento de Respuesta a PQRs el cual contiene: i) Gestión de PQRs, ii) Atención de PQRs, iii) Recepción de quejas/reclamos, iv) Trámites, v) Niveles de atención, vi) atribuciones de respuesta, vii) sanciones, entre otros aspectos. Sin embargo, el documento allegado no contiene fecha de publicación razón por la cual no se puede dar por concluida la actividad.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.4 Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Política de Protección de Datos Personales			X	100%	Protección de Datos.	Se observó que bajo el Boletín AN-011-20 del 23 de enero de 2020 se publicó la política de datos personales; y está actualmente se encuentra en proceso de actualización.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.5 Verificar la necesidad de actualización de la carta de trato digno y publicarla en la página web del Banco.	Actualización de la Dirección de la Carta de Trato Digno y su publicación			X	100%	Gerencia de servicio al cliente.	Se identificó la actualización de Carta de trato digno y la publicación en el siguiente Link: <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/Documents/Documento%20Carta%20trato%20digno%20al%20Usuario%20%281%29.pdf">https://www.bancoagrario.gov.co/Documents/Documento%20Carta%20trato%20digno%20al%20Usuario%20%281%29.pdf</a>
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.	Se elaboraron y se publicaron informes de resultados de encuestas de satisfacción del cliente (Call Center), correspondientes a los periodos enero-junio, y julio 2020 los cuales fueron informados a la Alta Dirección en mediante correo electrónico.		X		100%	Gerencia de servicio al cliente.	La Administración genera informes mensuales de gestión que son informados a la Alta Dirección mediante correo electrónico.

**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 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.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realización/Actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</li> <li>2. Remisión del autodiagnóstico.</li> <li>3. Actualización del autodiagnóstico en la herramienta de la PGN.</li> </ol>			X	99%	Secretaría General.	<p>La Administración envió los siguientes documentos que soportan el reporte realizado a la PGN frente a la implementación de la ley 1712/2014:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de seguimiento (14/10/2020): Contiene el nivel de detalle respecto del cumplimiento normativo (mecanismo de control con el sujeto obligado, información de interés, normatividad, presupuesto, planeación/control, contratación, etc.)</li> <li>2. Informe de Seguimiento al resultado (Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2020) emitido por la PGN con un nivel de cumplimiento del 99%.</li> <li>3. Soporte de la transmisión de la Matriz ITA (14/10/2020)</li> </ol>
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.2 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.	Publicación/presentación de la información en el website corporativo de conformidad con los lineamientos de la resolución 2464/15 del MinTIC.			X	100%	Gerencia de Marca y Publicidad.	<p>La Administración comparte el link de la sección actualizada de Transparencia y Acceso a la Información que está publicado en el sitio web del Banco Agrario, para la consulta:  <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/transparencia.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/transparencia.aspx</a>                      La información se ha validado durante lo corrido del año 2020 con la Unidad de Estabilización y Calidad perteneciente a la Secretaría General.</p>
Subcomponente 1 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.	Evaluación de criterios referentes a disponibilidad de la información, criterio diferencial de accesibilidad, información mínima de la entidad.			X	100%	Oficina Auditoría Interna.	<p>Actividad realizada en el trabajo de aseguramiento OAI2167 de mayo 2020, específicamente en la prueba de cumplimiento normativo que evaluó la aplicación de los criterios referentes a disponibilidad de la información, criterio diferencial de accesibilidad, información mínima de la entidad (estructura, ubicación, horarios de atención, directorio y servicios, entre otros aspectos contemplados en la ley).</p>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Atender oportunamente los PQR radicados por los ciudadanos	El total de PQRS atendidos en el total de PQRS atendidos en el periodo septiembre-noviembre fue de 27,872 de los cuales, se atendieron oportunamente el 94%.	X	X	X	94%	Gerencia de servicio al cliente	En la revisión del indicador de oportunidad y de los soportes suministrados por la Gerencia del Servicio al cliente se evidenció que la oportunidad de atención de los PQR fue del 94% en el periodo septiembre-noviembre estando en línea con el resultado reportado en el informe anterior.
Subcomponente 3 Instrumentos de Gestión de la Información.	3.1 Incluir en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL- ( <a href="http://centroderelvo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html">http://centroderelvo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html</a> ).	Desde la Gerencia de Marca y Publicidad se comparten las evidencias de la publicación del link sobre la inclusión del Servicio de Interpretación en línea SIEL. Esto quedó actualizado desde el 8 de agosto de 2020 atendiendo el requerimiento realizado desde la Coordinación SIGYC Regional Bogotá.		X		100%	Gerencia de Marca y Publicidad	Actividad completada. Para ello, se creó un espacio en la sección Enlaces de Interés del sitio web <a href="http://www.bancoagrario.gov.co">www.bancoagrario.gov.co</a> , ubicada en el home, parte inferior derecha, primer link de la cuarta columna.
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad.	4.1 Incluir en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL- ( <a href="http://centroderelvo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html">http://centroderelvo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html</a> ).			X		100%	Gerencia de Marca y Publicidad	Este texto redirige al enlace Servicio de Interpretación en línea SIEL <a href="https://centroderelvo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html">https://centroderelvo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html</a>
Subcomponente 5 Monitoreo	5.1 Realizar Informe de atención de peticiones quejas o reclamos	Se realizaron los informes mensuales de Gestión de PQR de la Gerencia de Servicio al Cliente, correspondientes al trimestre septiembre, octubre y noviembre 2020.	X	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 septiembre-noviembre del 2020, 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	Generar informe trimestral al comité de ética, acerca de los hallazgos, acciones y recomendaciones para la alta dirección frente a la mitigación de riesgos. El informe debe incluir temas de conflicto de interés, hechos de corrupción, fallas en la aplicación de procedimientos y faltas disciplinarias	Informes de Ética para cada Trimestre	X	X	X	85%	Gestor de Ética	La Administración reporta la publicación del Informe de Ética con corte a SEP2020, quedando pendiente la información relacionada con el último trimestre de la vigencia actual.
Comité de Ética	Definir las políticas y elaborar estrategias para dinamizar la gestión ética en el Banco.	Documentación/procedimientos del proceso actualizadas			X	100%	Gestor de ética	De acuerdo con la información en la Intranet de la Entidad y la suministrada por el Gestor de Ética actualmente se han adelantado y documentado la política de conflictos de interés, reglamento comité de ética, buzón ético, entre otros formatos que complementarían el Código de Ética.
Vicepresidencia de Talento Humano	Difundir capacitaciones a toda la red Bancaria respecto al entendimiento del Código de Ética.	Relación de cumplimiento de la capacitación del Código de Ética y Conducta.			X	100%	Gerencia Aprovechamiento del Talento	La Administración aporta la relación de funcionarios que presentaron los exámenes de las capacitaciones correspondientes al Código de Ética y Conducta (10,045).

Elaboró: Santiago Felipe Urrea Sabogal – Profesional de la OAI

Revisó: Brandon Manuel Leal Lozano – Senior de la OAI

Aprobó: Sandra Isabel Niño Ortiz – Jefe de la Oficina de Auditoría Interna