



El servicio público
es de todos

Función
Pública

FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Banco Agrario de Colombia
Vigencia: Septiembre a diciembre 31 de 2021
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 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		X	50%	Gerencia de Riesgo Operativo.	La Política de Administración de Riesgos de Corrupción (RI-PL-015) se encuentra publicada en su versión 2.0 del 10-01- 2020. Durante 2021, se pudo identificar en trazabilidad de correos, que se adelantó gestión entre las áreas responsables, con el propósito de actualizarla frente a requerimientos normativos e institucionales. Es importante resaltar que a la fecha no se ha publicado una nueva versión en la intranet y que se tiene proyectado presentación ante la instancia pertinente de aprobación para febrero de 2022. http://bac/Normatividad/gestionProcesos/ PoliticasyRI-PL-015.pdf

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 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 20/10/2021.</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"> - De 109 riesgos de corrupción identificados en el 2020, se presentó un incremento de 5 riesgos terminar el año 2021 con 114. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>SEVERIDAD INHERENTE</th> <th>SEVERIDAD RESIDUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EXTREMO</td> <td>8</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>85</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>MODERADO</td> <td>18</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>3</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>114</td> <td>114</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	8	0	ALTO	85	0	MODERADO	18	78	BAJO	3	36	TOTAL	114	114
	SEVERIDAD INHERENTE	SEVERIDAD RESIDUAL																								
EXTREMO	8	0																								
ALTO	85	0																								
MODERADO	18	78																								
BAJO	3	36																								
TOTAL	114	114																								
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1 Realizar proceso participativo externo	Resultados de encuesta externa			X	100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	A través de la página WEB se puede consultar los resultados de la encuesta externa con corte 30/09/2021, con lo cual se puede verificar el cumplimiento de la ejecución y publicación de esta. Se observan resultados poco favorables para la entidad, sobre la percepción de los ciudadanos frente a los riesgos de corrupción.																		
Subcomponente 3 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 20OCT2021 en la página web del Banco:</p> <p>MAPA DE RIESGOS INHERENTE MAPA DE RIESGOS RESIDUAL</p>	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	<p>La Matriz de Riesgos de Corrupción 2021 se actualizó el 22OCT2021 y se encuentra publicada en la página web y en la intranet del Banco el 01/11/2021, para que tanto los ciudadanos como los funcionarios la puedan consultar.</p> <p>http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Procesos/Gestión%20de%20Riesgos/Riesgo%20de%20corrupción/Riesgo%20de%20corrupción.pdf</p>																		

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1 Determinar cuáles riesgos 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	100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	La Vicepresidencia de Riesgos adelantó la revisó, análisis y notificación a la Oficina de Auditoría Interna la ausencia de riesgos de corrupción por fuera del perfil de riesgo establecido por el Banco.
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 Base y/o detalle de eventos de riesgo reportados			X	100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	El BAC cuenta con una herramienta para el registro de eventos materializados CONSOLIDADO REPORTE DE SANCIONADOS POR LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO , el cual contiene variables que permiten identificar posibles riesgos de corrupción y actualizar la matriz de riesgos en caso de ser necesario. La matriz de riesgos de corrupción se encuentra actualizada y publicada en la intranet, con fecha 22/10/2021.
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	X	100%	Oficina de Auditoría Interna	Se analizaron treinta y cinco (35) controles de más de veinticinco (25) riesgos de corrupción vinculados a los procesos de gestión comercial, canales, crédito, operaciones, compras, contratación, entre otros encontrando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> 65 % de los controles cuentan con un diseño coherente con la causa (23/35), 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. 71% de los controles presentan eficacia operativa (25/35) teniendo en cuenta que se aportaron las evidencias necesarias para corroborar su funcionamiento. Algunos de estos controles a la fecha ya fueron subsanados con la actualización de la matriz de riesgos y trabajos adelantados con las áreas.




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	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 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 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 esté está publicado en la página web del Banco. Comprende tres grandes etapas: a. Suscripción y formalización del convenio b. Originación, que comprende todo el proceso de radicación, análisis desembolso c. Administración de la cartera.
Subcomponente 4 Interoperabilidad	4.1 Registrar las actividades de avance en temas de interoperabilidad previamente entregadas por los dueños de los trámites	Registro SUIT			X	30%	Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos	La Vicepresidencia Ejecutiva - Gobierno de Procesos y Proyectos, presentó avances en la consolidación de una herramienta que busca la implementación de una solución tecnológica alineada con la racionalización de trámites, sin embargo, no se refleja registro en SUIT, considerando que "...fase de optimización, automatización y piloto, se solicita que se hagan las observaciones pertinentes en razón a que el usuario dueño va a proponer nuevamente correr las fechas de cumplimiento..."

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento a los trámites definidos para racionalizar en el año 2021	Informes de seguimiento			X	100%	Oficina de Auditoría Interna.	El 27 de diciembre de 2021 la Oficina de Auditoría Interna emitió informe con el número de caso OAI2564 dirigido a la administración del Banco, efectuando el seguimiento a los tramites para racionalizar en el año 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 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 cuenta con una estructura estandarizada a través de la cual registra y socializa la ejecución de actividades de manejo de redes sociales con información sobre la gestión del Banco, de manera mensual.
Subcomponente 1 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. https://www.bancoagrario.gov.co/RelacionAcionistas/Documents/Informe_gestion_sostenibilidad_2020.pdf
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.	Informe Consolidado de publicaciones y comunicaciones de prensa. <small>Banco Agrario Noticias: El Banco Agrario cumplió meta de créditos del programa "Se mueve Buenaventura" El Banco Agrario cumplió meta de créditos del programa "Se mueve Buenaventura"</small>			X	100%	Oficina de comunicaciones.	La entidad cuenta con un espacio en la página Web institucional en el cual se comunicaciones de prensa con información correspondiente a la gestión institución. Así mismo, se cuenta con histórico de publicaciones, e cual puede sr consultado por la ciudadanía. https://www.bancoagrario.gov.co/Noticias/Paginas/default.aspx

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones																							
			1	2	3																										
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.1 Generar informe de redes en el que se visualice la percepción de la ciudadanía respecto de la Gestión del Banco.	<p>Informe de la percepción de la ciudadanía respecto de la Gestión del Banco.</p>  <table border="1" data-bbox="716 380 1045 443"> <tr><td>802</td><td>55</td><td>2</td><td></td><td>1</td><td></td><td>2</td><td>137</td><td>199</td></tr> </table>  <table border="1" data-bbox="716 472 869 535"> <tr><td>413</td><td>11</td><td>29,2k</td></tr> <tr><td>♡</td><td>🗨</td><td>📌</td></tr> </table>  <table border="1" data-bbox="716 565 909 628"> <tr><td>2</td><td>12</td><td>26</td><td></td></tr> <tr><td>🗨</td><td>📌</td><td>♡</td><td>📌</td></tr> </table>	802	55	2		1		2	137	199	413	11	29,2k	♡	🗨	📌	2	12	26		🗨	📌	♡	📌			X	100%	Gerencia de Marca y Publicidad.	<p>La Gerencia de Mercadeo y Publicidad cuenta con una estructura estandarizada a través de la cual registra y socializa la ejecución de actividades de manejo de redes sociales con información sobre la gestión del Banco, de manera mensual.</p> <p>Los informes cuentan con registro de percepción de la ciudadanía según las variables permitidas en las redes sociales.</p>
802	55	2		1		2	137	199																							
413	11	29,2k																													
♡	🗨	📌																													
2	12	26																													
🗨	📌	♡	📌																												
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.	La Gerencia de Mercadeo y Publicidad cuenta con una estructura estandarizada a través de la cual registra y socializa la ejecución de actividades de manejo de redes sociales con información sobre la gestión del Banco, de manera mensual, el cual contiene las publicaciones realizadas en la página WEB del Banco, manteniendo un dialogo abierto en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.																							
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	La oficina de comunicaciones mensualmente presenta informe consolidado de publicaciones y comunicaciones de prensa en las cuales se demuestra la gestión del Banco, manteniendo un dialogo abierto en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.																							
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 servicio.cliente@bancoagrario.gov.co las consideraciones relevantes para incluirlas en el informe.																							

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1 Realizar la encuesta de percepción de clientes externos.	Encuesta de Satisfacción			X	100%	Gerencia de Servicio al Cliente.	Mediante la firma IPSOS se realizó encuesta de percepción de clientes externos para el año 2021, y se registraron los resultados en la página web del Banco, manteniendo una retroalimentación a la gestión institucional.

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, cuenta con informes ejecutivos, en los cuales se describen actividades ejecutadas y registradas en indicadores de oportunidad con distribución por áreas, análisis de solicitudes, gestión de comunicaciones (Call Center), gestión SAC y generalidades sobre cumplimiento en el periodo reportado.
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, cuenta con informes ejecutivos, en los cuales se describen actividades ejecutadas y registradas en indicadores de oportunidad con distribución por áreas, análisis de solicitudes, gestión de comunicaciones (Call Center), gestión SAC y generalidades sobre cumplimiento en el periodo reportado.


Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	2.2 Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Informe de atención de PQRS	X	X		100%	Gerencia de servicio al cliente	La Gerencia de Servicio al cliente, cuenta con informes ejecutivos, en donde se describen actividades ejecutadas y registradas en el sistema PQR, en el cual se tienen definidos los plazos para atender requerimientos por tipología de cliente, ciudadanía y ente de control, gestión SAC y generalidades sobre cumplimiento en el periodo reportado
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	Informe de atención de PQRS	X	X		100%	Gerencia de Servicio al Cliente.	La gerencia de servicio al cliente cuenta con indicadores de gestión que le permiten medir el grado de cumplimiento de metas y objetivos del proceso, por medio de la definición y ejecución de estrategias de atención al ciudadano.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.4 Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano	Protocolo Evaluación SAC2021  Documento Carta trato digno al Usuario.pdf 198 KB			X	100%	Gerencia de servicio al cliente	El Banco Agrario de Colombia cuenta con el <i>Documento Carta trato digno al Usuario</i> , a través del cual se establecen lineamientos que reflejan el compromiso institucional en el trato digno de sus consumidores financieros. Adicionalmente, la gerencia de servicio al cliente efectúa cursos de seguimiento y evaluación para el fortalecimiento de los canales de atención.
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	100%	Gerencia de Infra. Física	La Vicepresidencia Administrativa mediante su informe de gestión anual presentó el avance de obras civiles en la red de oficinas presentando un avance respecto al año anterior, con 15 oficinas con obras totalmente terminadas y 8 en ejecución. De igual manera, 42 oficinas tienen gestión de expedición de pólizas, evaluación de requisitos mínimos habilitantes, grupos contractuales entre otros.
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	100%	Gerencia de servicio al cliente	La entidad realizó la encuesta de desempeño respecto con el comportamiento y actitud de los funcionarios con la ciudadanía, resultados que se encuentran publicados en la página Web del Banco.


Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
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	100%	Unidad de Inducción y Entrenamiento (Gerencia de Aprovisionamiento)	La entidad adelantó jornadas de socialización y capacitación a los funcionarios, con el propósito de fortalecer competencias con relación al trato a los ciudadanos.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Actualizar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	CM-GU-025 Guía del proceso de respuesta a PQR			X	100%	Gerencia de servicio al cliente.	La Gerencia de Servicio al Cliente realizó la actualización de sus procedimientos internos, incluyendo la gestión respecto a PQR en el año 2021.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2 Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Actualización documental GC-FT-026 GC-FT-027 LI-SE-001 SE-PR-009			X	100%	Gerencia de servicio al cliente	El área de Servicio al Cliente mensualmente presenta sus informes de gestión de PQRs, en los cuales presenta situaciones que afectaban a la ciudadanía, a partir de estos reportes se realizaron optimizaciones de procesos para el mejoramiento del procedimiento de reintegro de dineros y/o afectación al gasto.
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	100%	Gerencia de servicio al cliente.	En el marco de la mejora continua, la entidad adelantó revisión de los documentos que soportan los procesos y procedimientos internos, y realizó los ajustes correspondientes, La versión actualizada de la carta de trato digno se encuentra publicada en la página web del Banco. https://www.bancoagrario.gov.co/SAC/servicioCliente/Paginas/default.aspx
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	100%	Gerencia Inteligencia de Negocios y Analítica / Gobierno, Calidad y Protección de Datos	En el marco de la mejora continua, la entidad adelantó revisión de los documentos que conforman el marco de protección de datos personales de conformidad con la normatividad vigente y las necesidades institucionales. La versión actualizada de la Política de Tratamiento de Datos Personales encuentra publicada en la página web del Banco. https://www.bancoagrario.gov.co/SAC/Documentos/DocTratamientoDatosPersonales.pdf

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
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	100%	Gerencia Inteligencia de Negocios y Analítica / Gobierno, Calidad y Protección de Datos.	La Vicepresidencia de Tecnología e Innovación remite soportes de gestión y oficio a través del cual se describe el resultado del análisis adelantado por la Jefatura de Gobierno, Calidad y Protección de Datos (ver correo del 22/12/2021) y la decisión de no actualizar la política de tratamiento de datos y el PIPDP institucional.
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 Los resultados reflejan en el indicador NPS (Recomendación) una medición de 62% que se mantiene en línea con los resultados de la vigencia 2020. De otra parte, el indicador IS (Satisfacción) 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 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	100%	Todas las áreas del Banco / Gerencia de Marca y Publicidad	La entidad realizó las actividades internas pertinentes para actualizar la información del botón de transparencia y acceso a la información pública de la entidad, así como contenido de las carpetas histórico y anexos, de conformidad con los requisitos normativos relacionados.
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.2 Actualizar en la herramienta dispuesta por la Procuraduría General de la Nación, el	Matriz Diligenciada			X	N/A	Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos	De conformidad con la resolución 1519 de 2020 de la Procuraduría General de la Nación, la herramienta para el registro de cumplimiento no estará disponible hasta

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	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							2022, por lo tanto, la Vicepresidencia Ejecutiva - Gobierno de Procesos y Proyectos realizó la actualización del link de transparencia y la matriz ITA conforme con la normatividad vigente.
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	Informe de Auditoría Ley 1712 de 2014			X	100%	Oficina Auditoría Interna.	El 27 de diciembre de 2021 la Oficina de Auditoría Interna emitió informe con el número de caso OAI2564 dirigido a la administración del Banco, efectuando el seguimiento a la ley 1712 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Atender oportunamente los PQR radicados por los ciudadanos	<p>Informe de atención de PQRS</p> <p>Informes de gestión de La Gerencia de Servicio al cliente del tercer cuatrimestre de 2021.</p> <p>Actualización documental GC-FT-026 GC-FT-027 LI-SE-001 SE-PR-009</p> 	X	X		100%	Gerencia de servicio al cliente	<p>La Gerencia de Servicio al Cliente del Banco Agrario de Colombia, cuenta con informes ejecutivos, en donde se describen actividades ejecutadas y registradas en el sistema PQR, en el cual se tienen definidos los plazos para atender requerimientos por tipología de cliente, ciudadanía y ente de control.</p> <p>Así mismo la entidad adelantó actividades de revisión y actualización documental para el mejoramiento de los procedimientos internos.</p>
Subcomponente 2 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	100%	Gerencia de servicios Administrativos.	La Vicepresidencia Administrativa mediante informe institucional INFORME DE GESTIÓN DEL PINAR , efectuó descripción detallada de las actividades adelantadas, orientadas a la consolidación e implementación de directrices del PINAR y SGDEA, de

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								conformidad con los requisitos normativos y operativos.
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).	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: 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 institucional 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. https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/registro_publicaciones.aspx 
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad.	4.1 Mantener en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL- (http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html)	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: https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/default.aspx
Subcomponente 5 Monitoreo	5.1 Realizar Informe de atención de peticiones quejas o reclamos	Informe de Gestión (mensual).	X	X		100%	Gerencia de Servicio al Cliente	La Gerencia de Servicio al Cliente del Banco Agrario de Colombia, cuenta con informes ejecutivos, en donde se describen actividades ejecutadas y registradas en el sistema PQR, en el cual se tienen definidos los plazos para atender requerimientos por tipología de cliente, ciudadanía y ente de control.

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	La Gerencia SARLAFT presentó al comité de ética los informes semestrales demostrando la gestión y seguimiento a conductas, así como la socialización de diferentes comentarios o oportunidades de mejora respecto a temas de ética.
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	100%	Unidad de Inducción y Entrenamiento (Gerencia de Aprovechamiento)	La Vicepresidencia de Talento Humano remite base de datos de los funcionarios de la red bancaria que presentaron y aprobaron satisfactoriamente el curso de entendimiento del código de ética.

Elaboró: YAMB – Profesional de la OAI

Revisó: BMLL – Senior de la OAI

Aprobó: SINO – Jefe de la Oficina de Auditoría Interna