



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

**FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Banco Agrario de Colombia

Vigencia: enero a abril 2022

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 administración de Riesgos de corrupción para la vigencia en curso.	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. Es importante resaltar que a la fecha no se ha publicado una nueva versión en la intranet. El comité ordinario de riesgo, en sesión del 11/03/2022, efectuó revisión y ajustes a la política y acordó presentarla ante la Presidencia del Banco para su aprobación. Para lo anterior la Gerencia de Riesgos requirió el 22/04/2022 a la Oficina Jurídica les indique si la actualización de la política en trámite puede ser aprobada por el presidente o si se debe someterse a decisión de la Junta Directiva, la actualización estaba prevista terminarla el 22/02/2022.  <a href="http://bac/Normatividad/gestionProcesos/Politiclas/RI-PL-015.pdf">http://bac/Normatividad/gestionProcesos/ Politiclas/RI-PL-015.pdf</a>

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 consolidada del año 2021 con el apoyo de las áreas del Banco.	La Estrategia del Banco es la de gestionar los riesgos en toda la organización, involucrando los 27 procesos  La matriz de riesgo versión 2022-2 que se encuentra publicada fue actualizada el 18/03/2022.	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 114 riesgos de corrupción identificados en el 2021, se presentó un incremento de 1 riesgo en el año 2022 con 115.</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>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>ALTO</b></td> <td>86</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>MODERADO</b></td> <td>25</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td><b>BAJO</b></td> <td>0</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>115</b></td> <td><b>115</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.</li> </ul>		SEVERIDAD INHERENTE	SEVERIDAD RESIDUAL	<b>EXTREMO</b>	4	0	<b>ALTO</b>	86	0	<b>MODERADO</b>	25	73	<b>BAJO</b>	0	42	<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>115</b>
	SEVERIDAD INHERENTE	SEVERIDAD RESIDUAL																								
<b>EXTREMO</b>	4	0																								
<b>ALTO</b>	86	0																								
<b>MODERADO</b>	25	73																								
<b>BAJO</b>	0	42																								
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>115</b>																								
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1 Realizar proceso participativo externo	Resultados de encuesta externa			X	N/A	Gerencia de Riesgo Operativo.	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC																		
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.2 Divulgar la Matriz de riesgos de corrupción consolidada en la página web del Banco y la Intranet.	Se actualizó la Matriz de Riesgos de Corrupción y se publicó el 18/MAR/2022 en la página web del Banco.	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	<p>La Matriz de Riesgos de Corrupción 2022-2 se actualizó el 18/Mar2022, para que tanto los ciudadanos como los funcionarios la puedan consultar.</p> <p><a href="http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Procesos/Gestión%20de%20Riesgos/Riesgo%20de%20corrupción/Riesgo%20de%20corrupción.pdf">http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Procesos/Gestión%20de%20Riesgos/Riesgo%20de%20corrupción/Riesgo%20de%20corrupción.pdf</a></p>																		
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1 Determinar cuáles riesgos de corrupción se encuentran por fuera del perfil aceptado por el Banco para reportar a la Oficina de Auditoría Interna	Correo enviado a Auditoría Interna con riesgos por fuera de lo aceptado	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo	La Gerencia de Riesgo Operativo el 24/01/2022 remitió correo electrónico a la Oficina de Auditoría Interna indicando que la matriz de riesgos de corrupción al corte 19 de enero de 2022, no se presentan riesgos con severidades residuales por fuera de los niveles permitidos por el Banco, situación que fue validada por esta oficina al analizar la base de riesgos, causas y																		

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								controles de corrupción del Banco encontrando que no hay ningún riesgo calificado con severidad residual en alto o extremo, ajustándose al perfil de riesgo aceptado por el BAC.
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.2 Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción consolidada a partir de los eventos de riesgo reportados y/o los ajustes documentales (procedimientos y anexos operativos de circulares reglamentarias).	Matriz de riesgos de corrupción actualizada	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo	La Matriz de Riesgos de Corrupción 2022-2 se actualizó el 18/Mar2022, para que tanto los ciudadanos como los funcionarios la puedan consultar.  <a href="http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Procesos/Gestión%20de%20Riesgos/Riesgo%20de%20corrupción/Riesgo%20de%20corrupción.pdf">http://bac/Vicepresidencias/Riesgos/SARO/Procesos/Gestión%20de%20Riesgos/Riesgo%20de%20corrupción/Riesgo%20de%20corrupción.pdf</a>
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1 Determinar la efectividad de los controles, analizar el diseño e idoneidad de los controles y si son adecuados para prevenir o mitigar los riesgos de corrupción, revisar las acciones de monitoreo, relacionadas con los Riesgos de Corrupción.	Informes de Seguimiento.  La Oficina de Auditoría Interna evaluó mediante selección de muestra no estadística (aleatorio) el diseño y eficacia de los controles que mitigan los Riesgos de Corrupción 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 siete (7) controles asociados a doce (12) riesgos de corrupción vinculados a los procesos de gestión comercial, canales, Capital Humano, contratación, crédito e impuestos encontrando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>42 % de los controles cuentan con un diseño coherente con la causa (3/7), 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, ausencia de periodicidad y evidencia de ejecución del control.</li> <li>100% de los controles presentan eficacia operativa (7/7) teniendo en cuenta que se aportaron las evidencias necesarias para corroborar su funcionamiento.</li> </ul> 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 de Procesos y Proyectos (procesos)	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 1 Identificación de trámites	1.2 Realizar análisis de los trámites presenciales y evaluar su viabilidad para su automatización y digitalización de acuerdo con lo establecido en la Ley 2052/2020	Informe		X		N/A	Jefatura de Procesos y Proyectos (procesos)	Actividad programada para presentar en el segundo seguimiento del PAAC
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 de Procesos y Proyectos (procesos)	De 44 trámites que se encuentran registrados en el SUIT, se estableció que, en el 2022 se optimizarán los tramites 122 y 124 correspondientes a Reestructuración de deuda por concepto de crédito y Refinanciación de deuda por concepto de tarjeta de crédito respectivamente. Dado lo anterior ya se tiene definida la plantilla base racionalización de tramites 2022, en donde se tienen identificados aspectos como Mejora a Implementar, beneficios a los ciudadanos, el tipo de racionalización, el responsable y los cronogramas.
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2.2 Establecer plan de trabajo para automatización y digitalización de acuerdo con lo establecido en la Ley 2052/2020	Plan de trabajo			X	N/A	Jefatura de Procesos y Proyectos (procesos) / Aseguramiento y calidad	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 3 Racionalización	3.1 Registrar los trámites a racionalizar para la vigencia año 2022	Están en el SUIIT registrados los trámites N°122 y 124 correspondientes a Reestructuración de deuda por concepto de crédito y Refinanciación de deuda por concepto de tarjeta de crédito respectivamente para ser ejecutados y terminados en diciembre de 2022.	X			100%	Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos	En el 2022 se registró el proceso de racionalización los tramites 122 y 124 correspondientes a Reestructuración de deuda por concepto de crédito y Refinanciación de deuda por concepto de tarjeta de crédito respectivamente.
Subcomponente 4 Interoperabilidad	4.1 Registrar las actividades de avance en temas de interoperabilidad previamente entregadas por los dueños de los trámites	Registro SUIIT			X	N/A	Jefatura de Procesos y Proyectos (procesos)	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento a los trámites que fueron registrados para racionalizar en la vigencia 2022	Informes de seguimiento			X	N/A	Oficina de Auditoría Interna.	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC

### TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.1 Divulgar por medio de las redes sociales información sobre la gestión del Banco	Un informe			X	N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
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 2021	Informe de Gestión sostenible del BAC 2021	X			100%	Jefatura de Procesos y Proyectos (sostenibilidad)	Informe de Gestión del BAC 2021, el cual consta de 150 diapositivas, en donde se tratan diferentes temas así: acerca del banco, Estrategia corporativa, resultados financieros, sociedad, talento humano, Gobierno corporativo, Fiduagraria e índices GRI. <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/RelacionAccionistas/Documents/Informe%20de%20gesti%c3%b3n%20y%20sostenibilidad%202021.pdf">https://www.bancoagrario.gov.co/RelacionAccionistas/Documents/Informe%20de%20gesti%c3%b3n%20y%20sostenibilidad%202021.pdf</a>
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. (informe consolidado de publicaciones y comunicaciones de prensa).			X	N/A	Oficina de comunicaciones.	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.1 Generar un informe en el que se visualice la percepción de la ciudadanía respecto de la Gestión del Banco tomando como insumo la información publicada en las redes sociales.	Un Informes de la percepción de la ciudadanía respecto de la Gestión del Banco			X	N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.2 Publicar y divulgar información externa que este dirigida a la ciudadanía	Publicaciones en página web.	X	X	X	100%	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	La Gerencia Nacional de Experiencia y Servicio al Cliente cuenta con el registro de las publicaciones realizadas en la página web del banco, en donde se encuentra entre otra información lo siguiente: "Nombre del Documento "; "Nombre del dueño de la información – Área", "Fecha de generación de la información"; "Nombre de la sección" y el "Lugar de consulta - Sección", con lo cual mantiene un dialogo abierto en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.

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.	2.3 Publicar y divulgar comunicados de prensa en la sección noticias en la página web	Publicaciones realizadas en la página Web del Banco.	X	X	X	100%	Oficina de Comunicaciones	<p>La oficina de comunicaciones informó a la OAI que durante el período enero-abril de 2022 se han emitido cinco comunicados de prensa que han sido publicados en la página web, con lo que demuestra la gestión del Banco, manteniendo un dialogo abierto en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones. Los temas publicados en el citado periodo son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Banco Agrario registró cifra récord de utilidades por \$779 mil millones en 2021 – 24 de enero. <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/Noticias/Paginas/Banco-Agrario-registr%C3%B3-cifra-r%C3%A9cord-de-utilidades-por-\$779-mil-millones-en-2021.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/Noticias/Paginas/Banco-Agrario-registr%C3%B3-cifra-r%C3%A9cord-de-utilidades-por-\$779-mil-millones-en-2021.aspx</a></li> <li>2. Banco Agrario anuncia sus horarios de atención durante la Semana Santa – 30 de marzo. <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/Noticias/Paginas/Banco-Agrario-anuncia-sus-horarios-de-atenci%C3%B3n-durante-la-Semana-Santa.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/Noticias/Paginas/Banco-Agrario-anuncia-sus-horarios-de-atenci%C3%B3n-durante-la-Semana-Santa.aspx</a></li> <li>3. El Ministerio de Defensa y Banco Agrario se unen para lanzar cartilla sobre cuidado ambiental – 1 de abril <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/Noticias/Paginas/El-Ministerio-de-Defensa-y-Banco-Agrario-se-unen-para-lanzar-cartilla-sobre-cuidado-ambiental.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/Noticias/Paginas/El-Ministerio-de-Defensa-y-Banco-Agrario-se-unen-para-lanzar-cartilla-sobre-cuidado-ambiental.aspx</a></li> <li>4. El Banco Agrario lanza su nueva línea de crédito hipotecario – 7 de abril <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/Noticias/Paginas/El-Banco-Agrario-lanza-su-nueva-l%C3%ADnea-de-cr%C3%A9dito-hipotecario.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/Noticias/Paginas/El-Banco-Agrario-lanza-su-nueva-l%C3%ADnea-de-cr%C3%A9dito-hipotecario.aspx</a></li> <li>5. Pronunciamiento del Banco Agrario sobre hallazgos de la Contraloría General de la República en subsidios de</li> </ol>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								VISR – 13 de abril <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/Noticias/Paginas/Pronunciamento-del-Banco-Agrario-sobre-hallazgos-de-la-Contralor%C3%ADa-en-subsidios-de-VISR.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/Noticias/Paginas/Pronunciamento-del-Banco-Agrario-sobre-hallazgos-de-la-Contralor%C3%ADa-en-subsidios-de-VISR.aspx</a>
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1 Realizar un ejercicio de participación ciudadana frente a la elaboración del informe de gestión y sostenibilidad a través de la publicación de piezas de comunicación en la página web.	Pieza de Comunicación	X			100%	Jefatura de Procesos y Proyectos (sostenibilidad)	Se evidenció la publicación en la página web del Banco de un banner en los cuales el banco informó al público que se encontraba construyendo el informe de Gestión y sostenibilidad 2021 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.
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1 Realizar la encuesta de percepción de clientes externos.	Encuesta			X	N/A	Gerencia de experiencia y servicio al cliente	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
	4.2 Generar los resultados de los indicadores estratégicos	1 informe	X	X	X	100%	Jefatura de proyectos y procesos (planeación estratégica)	La Jefatura de Gobierno de Procesos y Proyectos remitió las evidencias de la generación del reporte de los resultados de los indicadores estratégicos, en donde se puede observar un cumplimiento total acumulado a marzo de 2022 del 100.5%. Dicho reporte se observó en el cuadro de mando integral, el cual se está compuesto por cuatro indicadores, así: Solidez Financiera, 107%; Nuestro centro, el cliente 98.1%; Excelencia operativa 99.4% y Desarrollo del Talento 92.7%.

**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	X	100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	La Gerencia Nacional de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes, en los cuales se describen algunos indicadores de las actividades ejecutadas con distribución por áreas, análisis de solicitudes, gestión de Call Center, gestión PQR, gestión de experiencia del cliente, gestión de educación financiera y sistema de turnos.
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 2022, 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 sesión del 22 de noviembre de 2021, según acta No. 696 por valor de \$6.690millones. Dicho presupuesto se encuentra dividido en tres rubros, Honorarios, \$1.395millones (estudios de recomendación de cliente externo, satisfacción cliente interno, cliente oculto a oficinas y, mantenimiento y soporte solución de turnos y contenidos; Publicidad y propaganda, \$173millones y otros gastos \$5.122millones. que corresponden al servicio del Call Center.
Subcomponente2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Mejorar los tiempos de respuesta de los PQR recibidos de los consumidores financieros	1 informe	X	X	X	100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes, en donde se describen actividades ejecutadas y registradas en el sistema PQR, en el cual muestran un cumplimiento en la oportunidad del 91%, frente a una meta del 96%, de un total de 7.444 casos cerrados entre enero y marzo de 2022, 6.774 fueron cerrados oportunamente.
	2.2 Implementar estrategias que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	1 informe de atención de PQRS	X	X	X	100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes, en donde se describen actividades ejecutadas y registradas en el sistema PQR, en el cual muestran un cumplimiento en la oportunidad del 91%, frente a una meta del 96%, de un total de 7.444 casos cerrados entre enero y marzo de 2022, 6.774 fueron cerrados oportunamente
Subcomponente 2 Fortalecimiento de	2.3 Establecer indicadores que permitan medir el	Informe de atención de PQRS	X	X	X	100%	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	En el informe de gestión, de la gerencia de servicio al cliente, no se evidencia un indicador que permita medir el grado de cumplimiento o

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
los canales de atención.	desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos							de desempeño de los canales de atención con que cuenta el Banco, no obstante, es importante resaltar que el indicador de oportunidad es del 91% en donde se encuentran todos los casos que llegan al Banco por los distintos canales.  En cuanto a estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos, se evidenció en el informe de la Gerencia de servicio al cliente para el periodo de enero a marzo de 2022 se atendieron 733.177 turnos a ciudadanos, de éstos 14.713 fueron abandonados. En cuanto a tiempos de promedios de atención en oficinas, fue de 7:53 minutos y, el tiempo de espera promedio fue de 16:45 minutos.
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	Encuesta			X	N/A	Gerencia de experiencia y Servicio al Cliente	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.5 Mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano en el Banco Agrario	Resultado indicador plan puesta a punto adecuaciones civiles den la red de oficinas.		X	X	N/A	Gerencia de Gestión de Infra. Física	Actividad programada para presentar en el segundo y tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 3 Talento Humano.	3.1 Fortalecer anualmente las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de capacitaciones en materia de valores, ética, transparencia y lucha contra la corrupción.	Material de capacitación			X	N/A	Vicepresidencia de Talento Humano/unidad formación de talento	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2 Emitir piezas de comunicación relacionadas con valores, ética, transparencia y lucha contra la corrupción por parte de los colaboradores.	piezas de comunicación			X	N/A	Vicepresidencia Talento Humano - Unidad Comunicaciones, Cultura y Bienestar	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Revisión y/o actualización de la Política de Protección de Datos Personales del Banco, dependiendo de los cambios en la organización o en los requisitos legales exigidos.	Política de Protección de datos personales			X	N/A	Gerencia de administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo SARLAFT / jefatura de Gobierno calidad y protección de datos	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2 Revisión y/o actualización del Programa Integral de Protección Personales - PIPDP cuando existan cambios significativos en la organización o en los requisitos legales exigidos.	Programa Integral de Protección Datos Personales PIPDP			X	N/A	Gerencia de administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo SARLAFT/ jefatura de Gobierno calidad y protección de datos	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC 2022

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
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	N/A	Gerencia de experiencia de servicio al cliente.	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC

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

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.1 Actualizar y organizar la información publicada en el link de "transparencia y acceso a la información" de acuerdo a 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	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.2 Publicar Plan Anual de Compras en la página web del Banco	Plan de compras publicado (enero 2022)	X	X		100%	Gerencia de Compras y Contratación	Se validó en la página web del Banco Agrario de Colombia y se evidenció la publicación del plan anual de compras 2022.  La segunda publicación se hará al final de junio, en virtud de que dicho plan usualmente sufre ajustes, caso en el cual la idea es que se reflejen en la citada publicación de mitad de año.  <a href="http://servicios.bancoagrario.gov.co/Contratacion/documentos/Plan%20Anual%20de%20Compras%202022.pdf">http://servicios.bancoagrario.gov.co/Contratacion/documentos/Plan%20Anual%20de%20Compras%202022.pdf</a>
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Atender oportunamente los PQR radicados por los ciudadanos	Informe de atención de PQRS	X	X	X	100%	Gerencia de experiencia de servicio al cliente	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes, en donde se describen actividades ejecutadas y registradas en el sistema PQR, en el cual muestran un cumplimiento en la oportunidad del 91%, frente a una meta del

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								96%, en donde, de un total de 7444 casos cerrados entre enero y marzo de 2022, 6774 fueron cerrados oportunamente.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2 Implementación del Sistema de Gestión de archivos electrónicos - SGDEA	* Contratación de la consultoría para el "Acompañamiento técnico para el diseño, implementación y Operación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA" * Valoración financiera y aprobación de recursos para la vigencia 2023 – 2024			X	N/A	Gerencia de Servicios Administrativos	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 3 Instrumentos de Gestión de la Información.	3.1 Actualización al esquema de publicación de la información (muestra los contenidos en la página web de la entidad).	Publicación del esquema del contenido ajustado			X	N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad.	4.1 Mantener en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL- ( <a href="http://centroderelievo.gov.co/632/w3-propertyvalue15254.html">http://centroderelievo.gov.co/632/w3-propertyvalue15254.html</a> )	Actualización página web		X		N/A	Gerencia de Mercadeo y Publicidad	Actividad programada para presentar en el segundo seguimiento del PAAC
Subcomponente 5 Monitoreo	5.1 Realizar Informe de atención de peticiones quejas o reclamos	1 informe	X	X	X	100%	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente	Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, cuenta con informes mensuales, en donde se describen actividades ejecutadas y registradas en el sistema PQR, en el cual muestran un cumplimiento en la oportunidad del 91%, en el primer trimestre frente a una meta del 96%, en donde, de un total de 7444 casos cerrados entre enero y marzo de 2022, 6774 fueron cerrados oportunamente.  Así mismo, en los informes está registrada o desagregada la información por tipologías de los casos radicados, porcentaje de radicados por producto, total de casos cerrados, total de casos cerrados oportunamente, casos cerrados atendidos

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								fuera de rangos y, PQR escalados a segundo nivel.
Subcomponente 5 Monitoreo	5.2 Realizar diagnóstico y seguimiento al cumplimiento de la matriz ITA	1 informe		X		N/A	Jefatura de Procesos y Proyectos (Unidad Aseguramiento y Calidad)	Actividad programada para presentar en el segundo seguimiento del PAAC 2022
Subcomponente 5 Monitoreo	5.3 Realizar informe de cumplimiento al plan de trabajo definido para el rediseño de la página web	1 informe	X	X		100%	Gerencia Nacional de Aseguramiento Tecnológico	<p>El rediseño de la página web del Banco es un proyecto acerca de accesibilidad, innovación, tecnología, servicio más fácil y rápido, entre otras características y valores que hoy en día no tiene nuestro sitio web, y que se hacen indispensables, al ser este una vitrina comercial para usuarios y clientes interesados en adquirir productos, consultar información o dirigirse a las plataformas transaccionales. Se busca incrementar el número de visitas, aumentar el número de transacciones, enrutadas a través del portal web, brindar respuestas oportunas a nuestros prospectos y/o clientes, mejorar la experiencia de usuario y cumplir con todos los criterios de accesibilidad web, de nivel A y AA definidos en la NTC5854, para todos los trámites de la entidad disponibles en línea y parcialmente en línea.</p> <p>Este proyecto registra un avance del 49% al corte del 8/04/2022, con una desviación del 1% y se espera terminar en julio de 2022.</p> <p>El detalle del plan de trabajo es el siguiente: Desarrollo de requerimientos se tiene previsto terminar el 16/06/22; la de pruebas el 25/07/22 y la entrada en producción el 29/07/22.</p>

**SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES**

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
1. Subcomponente 1: Información a funcionarios y clientes/usuarios	1.1 Generar un boletín al interior de la entidad con el fin de divulgar Políticas generales relacionadas con conflictos de interés, Procedimiento para resolver conflictos de interés, Conductas que deben ser reportadas, Mecanismos de Denuncia y Sanciones.	Generar boletín		X		N/A	Comité de ética/Gestor de ética	Actividad programada para presentar en el segundo seguimiento del PAAC
1. Subcomponente 1: Información a funcionarios y clientes/usuarios	1.2 Divulgar información de interés a través de los medios audiovisuales (pantallas ubicadas en las oficinas) de la red de oficinas, que le permita a clientes y usuarios tener mayor conocimiento del Banco y de los canales de interacción disponibles. La información a publicar será suministrada por las áreas según su necesidad.	Piezas gráficas (a demanda)	X	X	X	100%	Gerencia de mercadeo y publicidad	La Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente remitió los archivos en excel en donde se evidencian las rutas de las publicaciones realizadas en la página web del banco durante los meses de enero, febrero y marzo de 2022. Con base en esta información se evidenció que el Banco publicó información entre varios temas, los siguientes: tarifarios <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/TasasyTarifas.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/TasasyTarifas.aspx</a> ; información de la oficina de control disciplinario interno, <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/OficinaControlDisciplinarioInterno.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/OficinaControlDisciplinarioInterno.aspx</a> ; información del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/nexos_paac.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/nexos_paac.aspx</a> .
1. Subcomponente 1: Información a funcionarios y clientes/usuarios	1.3 Generar ante la Jefatura de Procesos y Proyectos de la Vicepresidencia Ejecutiva un informe estadístico de los posibles hechos susceptibles de Corrupción o de actos de corrupción en la entidad y las posibles denuncias presentadas, que sean gestionadas por la Oficina de Control Disciplinario, con el objetivo de tener los insumos respectivos para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención	Informe			X	N/A	Oficina de Control Disciplinario Interno	Actividad programada para presentar en el tercer seguimiento del PAAC

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	al Ciudadano de la siguiente vigencia, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en la cual se indica que las entidades deben implementar y publicar anualmente sus Planes Anticorrupción en las páginas web para disposición de la ciudadanía							

Elaboró: JNRC – Profesional de la OAI

Revisó: BMLL – Senior de la OAI

Aprobó: SINO – Jefe de la Oficina de Auditoría Interna