



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 agosto de 2020  
Fecha de publicación: 14 septiembre de 2020  
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.	N/A			X	50%	Gerencia de Riesgo Operativo.	Al corte de revisión, se evidenció que el área de Riesgos se encuentra adelantando las gestiones pertinentes para actualizar la política y procedimientos del PAAC.																		
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.	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.  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.	X			100%	Gerencia de Riesgo Operativo.	En el análisis de causas y medición de los impactos para la identificación y evaluación de los riesgos de corrupción, se evidenció que:  - De 145 riesgos de corrupción identificados en el 2019, se redujo a 125 en el 2020.  - Los controles existentes asociados a las causas identificadas presentan una mitigación de la severidad de inherente a residual así:  <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>19</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>ALTO</b></td> <td>84</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td><b>MODERADO</b></td> <td>22</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td><b>BAJO</b></td> <td>0</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>125</b></td> <td><b>125</b></td> </tr> </tbody> </table>		SEVERIDAD INHERENTE	SEVERIDAD RESIDUAL	<b>EXTREMO</b>	19	0	<b>ALTO</b>	84	6	<b>MODERADO</b>	22	77	<b>BAJO</b>	0	42	<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>125</b>
	SEVERIDAD INHERENTE	SEVERIDAD RESIDUAL																								
<b>EXTREMO</b>	19	0																								
<b>ALTO</b>	84	6																								
<b>MODERADO</b>	22	77																								
<b>BAJO</b>	0	42																								
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>125</b>																								
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			X	75%	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																		

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
		(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).						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> .  Se observó la ejecución de 3 actividades desarrolladas quedando pendiente únicamente la revisión del gestor de procesos para su publicación final.
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	50%	Gerencia de Riesgo Operativo.	El área de Riesgos actualmente se encuentra adelantando las reuniones de actualización de la política y del procedimiento con las áreas de Control Disciplinario, Auditoría Interna, Marca y Publicidad y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas.
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	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.

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas (Meta/Producto)	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
		Corrupción en el mes de marzo y fue publicado en la página web y en la Intranet del Banco.						
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1 Determinar cuáles riesgos se encuentran por fuera del perfil aceptado por el Banco para reportar a Auditoría.	N/A			X	30%	Gerencia de Riesgo Operativo.	Pese a que la actividad se encuentra programada para diciembre; el área de riesgos esta actualizando la matriz de corrupción para evaluar los cambios.
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.2 Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción a partir de los eventos de riesgo reportados.	N/A			X	70%	Gerencia de Riesgo Operativo.	Pese a que la actividad se encuentra programada para diciembre; se observó que se han adelantado las gestiones con el área de Control Disciplinario para establecer un ANS y proveer al área de Riesgos un insumo para la identificación de eventos de riesgo relacionados con corrupción.
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 trece (13) controles de ocho (8) riesgos de corrupción vinculados a los procesos de gestión contable, gestión documental, gestión de canales y gestión de impuestos, encontrando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>92 % de los controles cuentan con un diseño coherente con la causa, cuentan con responsable de ejecución, tienen periodicidad definida y están documentados. Es importante fortalecer el diseño del control 128 vinculado al proceso de Gestión de impuestos.</li> <li>92% (12/13) de los controles presentan aplicación conforme a su diseño. El control 270 de Gestión de Canales no se evidenció soporte de ejecución.</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.	Se registró en el SUIT y se publicó en la página web del Banco el 6 de mayo de 2020, el Trámite 93 "Crédito de libranza para libre inversión", el cual tiene fecha de terminación el 31/12/2020.  En la actualidad se han desarrollado el 60% (3/5) actividades consistentes en el establecimiento del diagnóstico inicial, el diseño de la ruta/plan de trabajo y los informes de seguimiento periódico del nivel de avance de la tarea estratégica.	X			60%	G. de Ventas Banca Consumo / G. Operativa de Convenios.	El plan <b>OAI2212-MC18915</b> se encuentra en ejecución y contempla la siguiente estrategia para su tratamiento por parte de la Gerencia de Ventas Banca Personas:  1. Establecer el diagnóstico Inicial de la situación actual (debe realizar un análisis inicial para identificar la línea base). 2. Elaborar un 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. 3. Realizar el registro de la tarea de libranza digital ante el SUIT 4. Generar informes de manera periódica sobre los avances del desarrollo de la tarea estratégica de libranza digital 5. Verificar el resultado final del plan de acción.
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	67%	Oficina de Auditoría Interna.	El plan se encuentra en ejecución (OAI2212-MC18915) y establece para el cumplimiento de la estrategia que la Gerencia de Ventas Banca Personas genere reportes periódicos de Nivel de Avance/Estado de Situación de la tarea estratégica. Dicha actividad se ejecuta mediante la actualización del archivo "Cronograma Completo de Libranza.xls" que registra un nivel de avance global del 67%, en donde se resalta la importancia de redoblar esfuerzos en lo referente a: i) Implementación de roles y control de acceso (64%); ii) Formación y Transferencia de Conocimiento (76%); iii) Marca y Publicidad (38%); y iv) Gestión del Cambio (23%). También, la actividad de "Liberación" pendiente de inicio genera un impacto en el nivel de avance global.

**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 período 2019 el 14ABR2020 en la página web del Banco en los siguientes links: <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/RSE/Paginas/default.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/RSE/Paginas/default.aspx</a> <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/Paginas/default.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/RSE/Paginas/default.aspx</a> <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	N/A	Gerencia de Marca y Publicidad.	En el trabajo de aseguramiento <b>OAI2109</b> de mayo 2020 se evaluó la presentación de análisis de redes sociales para el 1T2020 en la cual se detalló el número de comentarios en redes sociales (3,228), tráfico por hora del día, tráfico por día de la semana y calificación global de los usuarios a la gestión del BAC (3.7/5.0).  A final de año, la Administración debe presentar el Informe Anual de Gestión del BAC en Redes Sociales con información detallada sobre las publicaciones y reacciones del público respecto de la gestión corporativa.  Sin embargo, a la luz de la información disponible se puede concluir que su avance es significativo por el movimiento de redes sociales.
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	N/A	Oficina de comunicaciones.	En el trabajo de aseguramiento <b>OAI2109</b> de mayo 2020 se evidenció la realización y monitoreo de publicaciones y comunicados de prensa relacionados a la Gestión del Banco, puntualmente respecto del lanzamiento del producto COMEX, en el cual se detalló el contenido de las publicaciones en la red social, la actualización de contenido en la página web corporativa y la difusión del

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								lanzamiento en los medios de prensa impresa y portales digitales.
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	N/A	Gerencia de Marca y Publicidad.	En el trabajo de aseguramiento <b>OAI2109</b> de mayo 2020 se evaluó la presentación de análisis de redes sociales para el 1T2020 en la cual se reportó la calificación global de los usuarios a la gestión del BAC (3.7/5.0).  Dado que el seguimiento a redes se actualiza con base mensual, es necesario revisar los resultados obtenidos para el cierre del año con el fin de determinar las variaciones en la percepción del público.
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	N/A	Oficina de comunicaciones	Actividad programada para diciembre
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			100%	Gerencia de Servicio al Cliente	Se evidenció la publicación de los Informes de Gestión de Servicio al Cliente en la Intranet del Banco en los que se hizo seguimiento a:  - La gestión, calidad y oportunidad de los PQRS - Calidad del servicio - Causas que generaron el mal servicio para tomar acciones y mejorarlo. - Capacitaciones del consumidor financiero, al corte del 31 de marzo de 2020 se capacitaron 30784 consumidores financieros.
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 - Mejorar los tiempos de atención de la tipología de dineros no dispensados en cajeros automáticos - Implementación del WhatsApp corporativo del Banco entre otros.	X			85%	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 ha venido desarrollando los planes de acción que se relacionan a continuación:  <b>OAI2097-MC18217 (CON PLAN)</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. Ya se encuentra efectuado el diseño del plan y se encuentra en fase de ejecución.  <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), así como para las diferentes bancas: i) Oficial (3.9/5.0), ii) Empresarial (3.7/5.0), iii)

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								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		46%	Gerencia de Inmuebles	<p>La Administración aporta el cronograma ajustado para el 2020 el cual refleja un nivel de avance global del 23% con el siguiente nivel de detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traslados de Oficinas (54%): incluye las sedes de Pailitas, Guitirilla, La Hormiga, Contadero, Duitama, Barrancabermeja, Altamira, Barranquilla El Prado, Anorí, San José Caldas, Girón, San Antonio, Cocorná, Baranoa y Argelia.</li> <li>-Remodelaciones (37%): incluye las sedes de Sucre, Acacias, Regional Sur, Ibagué, Sopetrán, San Jerónimo, Cisneros, San Luis, Calarcá, Filandia, Paispamba, Apartadó, Campo de la Cruz, Manatí, Cartagena, Saldaña y Linares.</li> <li>-Aperturas (49%): Incluye avances de las oficinas de Guayabetal, San Juan de Urabá y Amalfi</li> </ul>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
								- Instalación de Baños/Unidades Sanitarias (48%)
	2.2 Mejorar los tiempos de respuesta de los PQR recibidos de los consumidores financieros.	El total de PQRS atendidos en el periodo (Mayo – Agosto) fue de 34,190 casos de los cuales, se atendieron oportunamente 31,641 obteniendo una oportunidad de respuesta del 93%.	X	X		93%	Gerencia de servicio al cliente	Se observó que los tiempos de respuesta en el año 2020 han mejorado a través del tiempo con relación al 2019; sin embargo, es importante resaltar que se presentó un incremento del (103%) en el volumen de PQRS durante el mes de julio 2020 llegando a 13,388 casos en el mes vs 6,602; 7,197 y 7,003 de mayo, junio y agosto respectivamente, lo cual resalta la gestión realizada por la Administración por mantener el indicador en la misma tendencia.
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	70%	Gerencia de Servicio al Cliente.	Pese a que la actividad está programada para diciembre; se observó la divulgación a través de los medios de comunicación sobre los protocolos de atención de las personas en situación de discapacidad.  Adicionalmente, actualmente se encuentra vigente en la plataforma "Conéctate" el curso de SAC se vencerá el próximo 21 de septiembre de 2020.
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.  Se identificó que en la tipología que más frecuente y la que se debe mejorar para dar un buen servicio al ciudadano es Dineros no dispensados en ATM.  Al cierre del mes de marzo se tenían 84 casos con vejez superior a 60 días, cifra que, comparada con el mes anterior, aumento en 8%.	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 mayo-agosto se evaluaron 34,190 PQRS atendidos por la Gerencia de Servicio al Cliente, alcanzando un cierre en el 95% de los	X	X		95%		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.	casos, teniendo un rezago promedio para el periodo del 4.9% (respuestas parciales).					Gerencia de servicio al cliente	fue suministrado por la gerencia de servicio al cliente.  Debido al volumen de normalizaciones y solicitudes de auxilios gestionados, se presentó un incremento del 16% en las respuestas parciales de julio respecto del mes anterior. Sin embargo, el desempeño acumulado se mantiene en línea al comparar el 95% del presente informe versus el 95.8% reportado en el primer 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 mayo a agosto de 2020 fue de 1,568,391 obteniendo un nivel de atención del 92%.  - La cantidad de llamadas atendidas por los agentes antes de 15 segundos para el periodo mayo-agosto fueron de 958,502, obteniendo un nivel de servicio promedio del 73% 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		93%	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 92% para el periodo versus el 88% reportado en el primer seguimiento del PAAC. Los resultados representan un avance del 95% sobre la meta (establecida en 97%).  Respecto al nivel de servicio, éste alcanzó un desempeño promedio de 73% para el periodo mayo-agosto que representa una disminución desde el 75% 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 $(95\%+91\%) / 2 = 93\%$
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	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		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:

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	en la atención al ciudadano.	<p>la aprobación de 3 temporales para reforzar la gestión de PQR; sin 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>1. Alcance y Proyección del Área (experiencia del cliente; segmentación y retención)</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	45%	Unidad de Inducción y Entrenamiento (Gerencia de Aprovisionamiento).	Pese a que la actividad programada para diciembre se observó que el área de Talento Humano dispone de mecanismos de Inducción, Reinducción para la fuerza comercial y el curso del SAC para la totalidad de funcionarios del Banco.
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>

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Actualizar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Actualizando el manual de Gestión de PQRS y manual de usuario del aplicativo PQR.			X	50%	Gerencia de servicio al cliente.	Aunque la actividad programada para diciembre, se observó se encuentra en proceso la formalización de los documentos para la actualización de del manual de PQRS. que se adelantan las gestiones. De igual manera a la fecha se tiene programado una reunión con el área de Riesgos para alinear la documentación y los cambios.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2 Elaborar periódicamente informes de PQRS 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	50%	Gerencia de servicio al cliente.	Aunque la actividad programada para diciembre se observó se encuentra en proceso la formalización de los documentos para la actualización de del manual de PQRS. que se adelantan las gestiones. De igual manera a la fecha se tiene programado una reunión con el área de Riesgos para alinear la documentación y los cambios.
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.	Aunque la actividad programada para diciembre 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.	Pese a que la actividad programada para diciembre, 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	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		X		100%	Gerencia de servicio al cliente.	La Administración genera informes mensuales de gestión que son informados a la Alta Dirección mediante correo electrónico.

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	ofrecido por la entidad a la Alta Gerencia.	Dirección en 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>Realización/Actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</li> <li>Remisión del autodiagnóstico.</li> <li>Actualización del autodiagnóstico en la herramienta de la PGN.</li> </ol>			X	85%	Secretaría General.	<p>En la página web del Banco se publicó la Versión No. 2 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (31GO2020) actividad alineada con el autodiagnóstico de cumplimiento de la ley 1712 de 2014, que exige la coordinación y consolidación de la Matriz Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública o Matriz de Cumplimiento Sujeto Obligado Tradicional.</p> <p>Sin embargo, dado que la Procuraduría General de la Nación no dispuso la herramienta con corte a 31 de agosto para realizar el autodiagnóstico de cumplimiento de la ley 1712 de 2014 la Administración amplió la fecha en el documento publicado en la página web denominado Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el 31 de diciembre (ver página 11 documento PAAC_2020).</p> <p>En síntesis, únicamente queda pendiente la carga en la herramienta de la PGN una vez el ente de control habilita la herramienta. Éste punto debe ser sujeto de seguimiento para el último entregable de la vigencia 2020.</p>
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	N/A			X	N/A	Gerencia de Marca y Publicidad.	La página web corporativa presenta vínculos para acceder a: i) mecanismos de contacto (localización física, correos de contacto, política de protección de datos personales); ii) Información de interés (estudios, investigaciones, publicaciones, convocatorias, preguntas frecuentes, noticias, información para niños y

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
	1 de la resolución 3564/15 - Min Tic.							adolescentes, entre otros aspectos mencionados en la normativa.
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.	N/A			X	100%	Oficina Auditoría Interna.	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).
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Atender oportunamente los PQR radicados por los ciudadanos	El total de PQRS atendidos en el periodo mayo-agosto fue de 34,190 de los cuales, se atendieron oportunamente 31,641, obteniendo una oportunidad de respuesta del 93%.	X	X		93%	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 93% en el periodo mayo-agosto presentando una leve disminución desde el 95% 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://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html">http://centroderelevo.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 2019 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. Este texto redirige al enlace Servicio de Interpretación en línea SIEL <a href="https://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html">https://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html</a> Actividad programada para junio,
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://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html">http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html</a> ).			X		100%	Gerencia de Marca y Publicidad	

Sub Componente / Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas Meta/Producto	Fecha Programada			% Avance	Responsable	Observaciones
			1	2	3			
Subcomponente 5 Monitoreo	5.1 Realizar Informe de atención de peticiones quejas o reclamos	Se realizaron los informes mensuales de Gestión de PQR de la Gerencia de Servicio al Cliente, correspondientes al trimestre mayo, junio y julio 2020.	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 mayo-julio del 2020, los cuales 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Banco recibió denuncias por la línea de transparencia 018000 971414 y otras fuentes, las cuales se gestionaron por la Oficina de Control Disciplinario</li> <li>- El gestor de ética elaboró el informe correspondiente al primer trimestre de 2020</li> </ul>	X			100%	Gestor de Ética	<p>El gestor de ética elaboró el informe de hallazgos y recomendaciones al comité de ética correspondiente al primer trimestre del 2020, en el que se registraron 682 casos, recibidos de la Oficina de Control Disciplinario, seguridad Bancaria y PQR's, los cuales se clasificaron en las siguientes tipologías: Conflicto de Interés (1%), II) Disciplinario (7%), III) Eventos de Corrupción (0.28%) y IV) Fallas en la Aplicación de Procedimientos (92%).</p> <p>En Acta del último Comité de Ética realizado el 03OCT2019 se evidenció que el gestor de ética propuso 6 recomendaciones de las cuales 4 fueron acogidas, relacionadas con establecer funciones claras en los procesos y procedimientos del Banco, hacer reportes de fraude a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF, unificar la administración y manejo de los temas de anticorrupción y ética en una sola área, entre otros.</p>

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

Andrea Camila Garrido Collazos - Auditor Interno