

COMPONENTE PAAC	ACCIONES	META	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
PAAC	Asistir a Taller Elaboración PAAC 2020 dictado por el DAFP	Asistir al taller	1	15/01/2020	Gerencia de Planeación - Dirección de Canales - Gerencia de Riesgos
PAAC	Elaborar borrador del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020.	Borrador documento	1	16/01/2020	Gerencia de Planeación
PAAC	Realizar autodiagnóstico de los componentes del PAAC de acuerdo con metodología del DAFP	Realizar autodiagnóstico	1	21/01/2020	Gerencia de Planeación - Gerencia de Riesgos
PAAC	Socializar el borrador del PAAC 2020 al grupo Comité Directivo de FINAGRO para sus observaciones.	Socialización	1	27/01/2020	Gerencia de Planeación
PAAC	Con las observaciones del Comité Directivo y de las áreas responsables de los componentes del PAAC (Gerencia de Riesgos, Control Interno, Dirección de Canales, OCDO, Dirección Jurídica), así como de las sugerencias que se hayan presentado de JD, ajustar el texto final del PAAC y publicarlo en la página web de FINAGRO.	Documento PAAC	1	27/01/2020	Gerencia de Planeación
PAAC	Informar a la Junta Directiva en reunión de enero 29 de 2020 la estructura del PAAC 2020.	Documento PAAC	1	29/01/2020	Gerencia de Planeación- Secretaría General
PAAC	Socialización del PAAC a todos los colaboradores.	Socialización	2	15/02/2020	Asesor de Relaciones Corporativas
Administración de Riesgos	Recibir retroalimentación de la Secretaría de Transparencia del actual mapa de riesgos frente a la cadena de valor.	Mapa de Riesgos	1	16/03/2020	Gerencia de Riesgos
Administración de Riesgos	Realizar ajustes al mapa de riesgos mediante trabajo participativo con los procesos	Mapa de Riesgos	1	31/10/2020	Gerencia de Riesgos
Administración de Riesgos	Presentar semestralmente al Comité Directivo el informe sobre el PAAC.	Informe de seguimiento	2	30/06/2020 y 31/12/2020	Oficial de cumplimiento
Mecanismo de Transparencia y Acceso a la Información	Seguimiento y revisión al documento "Código de Ética".	Código de Ética	1	30/09/2020	Gerencia de Riesgos Gerencia de Planeación
Mecanismo de Transparencia y Acceso a la Información	Revisar y actualizar el Código de Buen Gobierno y actualizar la publicación en la página web en el enlace: https://www.finagro.com.co/transparencia-y-acceso-la-informacion y en la Intranet de FINAGRO.	Documento de Gobierno Corporativo	1	30/09/2020	Secretaría General Gerencia de Planeación
Mecanismo de Transparencia y Acceso a la Información	Publicar en la página web en el enlace: Inicio > Quiénes Somos > Transparencia y Acceso a la Información Pública, la documentación correspondiente al gobierno corporativo y el código de ética	Contenidos específicos en la web	Página web actualizada	30/11/2020	Asesor de Relaciones Corporativas
Administración de Riesgos	Realizar el seguimiento a los riesgos de corrupción ajustados así como a los controles definidos y si es del caso establecer las acciones de mejora.	Mapa de Riesgos	Resultado del Monitoreo publicado en página web	31/10/2020	Gerencia de Riesgos
Rendición de cuentas	Definir los aspectos importantes para realizar la audiencia de rendición de cuentas (publicación de información en canales de comunicación, invitar a los grupos de interés identificados para participar en la audiencia, habilitar correo de Finagro para recibir inquietudes sobre la gestión 2019 para su respuesta por FINAGRO).	1	Invitación a grupos de interés. Publicar en página web documentación relacionada con la audiencia pública rendición de cuentas gestión 2019	30/04/2020	Gerencia de Planeación - Vicepresidencia Comercial -Asesor de Relaciones Corporativas
Rendición de Cuentas	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas periodo 2019.	1	Audiencia pública realizada	29/05/2020	Secretaría General, Gerencia de Planeación, OCDE, Vicepresidencia Comercial
Rendición de Cuentas	Publicar en la página web el acta de la audiencia pública de rendición de cuentas, resaltando las recomendaciones de las partes interesadas y la inclusión en los planes de acción institucionales de las actividades para su adopción si es del caso.	1	Acta de la audiencia publicada	15/06/2020	Secretaría General, Gerencia de Planeación -Asesor de Relaciones Corporativas
Rendición de Cuentas Acuerdo de Paz	Elaborar un informe individual de rendición de cuentas con corte a 31 de diciembre de 2019 y publicarlo en la página web en la sección "Transparencia y acceso a la información"	1	Informe Rendición de Cuentas Acuerdo de Paz	30/03/2020	Gerencia de Planeación
Rendición de Cuentas Acuerdo de Paz	Producir y documentar de manera permanente en el año 2020 la información sobre los avances de la gestión en la implementación del Acuerdo de Paz	2	Documento	Segundo y cuarto trimestre	Gerencia de Planeación

COMPONENTE PAAC	ACCIONES	META	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Rendición de Cuentas Acuerdo de Paz	Diseñar e implementar una estrategia de divulgación de los avances de la entidad respecto de la implementación del Acuerdo de Paz	1	Estrategia definida	30/04/2020	Gerencia de Planeación Asesor de Relaciones Corporativas
Mecanismo de Transparencia y Acceso a la Información	Publicar en la página web la información estadística.	Estadísticas en la web	Página web actualizada mensualmente después de fecha de cierre contable	Día hábil siguiente a fecha de cierre contable de FINAGRO	Dirección de Estadísticas
Rendición de Cuentas	Enviar a los asistentes a la audiencia pública, tanto presenciales como virtuales, comunicación de agradecimiento por su asistencia y aportes al adecuado seguimiento de la gestión de FINAGRO, y la importancia de contar con su permanente participación	Numero de asistentes con reconocimiento	Mensajes de agradecimiento y de motivación enviados a los asistentes, presenciales y virtuales,	30/06/2020	Vicepresidencia Comercial
Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Programas y campañas de educación a los consumidores - clientes, para que comprendan las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos por la Entidad y los programas administrados, que se encuentran en el mercado financiero, así como los respectivos costos y tarifas de los mismos.	Plan de visitas equipo regional	Jornadas realizadas	Según programación y/o demanda de capacitaciones incluyendo taller y rendición de cuentas.	Regionales
Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	1. Capacitación a los colaboradores de Finagro, incluyendo los nuevos en el proceso de inducción, con el objetivo de fortalecer los procedimientos para la atención al cliente en temas de recepción y solución de quejas, reclamos y sugerencias y propiciar la protección de los derechos de los consumidores financieros y la educación financiera de estos.	2	Inducciones realizadas	Mayo - Octubre de 2020	Dirección de Talento Humano - Vicepresidencia Comercial
Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Visita para revisión y mantenimiento del call center	2	Informe Visitas	Febrero - Octubre de 2020	Dirección de Canales
Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Seguimiento al correcto funcionamiento del aplicativo para la atención de las PQR y reporte, en caso de falla, a la instancia correspondiente.	1	Evidencia seguimiento	Mensual	Dirección de Canales
Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Seguimiento semanal a los Derechos de Petición.	1	Evidencia seguimiento	Semanal	Dirección de Canales
Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Presentación del informe trimestral con destino a la SFC.	4	Informe trimestral	Enero - Abril - Julio - Octubre de 2020	Dirección de Canales
Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Informe Trimestral de Gestión Comercial.	4	Informe Trimestral	Enero - Abril - Julio - Octubre de 2020	Dirección de Canales
Participación Ciudadana	Comités de Intermediarios Financieros y mesas de Trabajo, para socializar los programas de crédito 2020, condiciones generales LEC, incentivos para 2020 y recibir retroalimentación para su operatividad	2	reuniones realizadas	Marzo y Diciembre 2020	Vicepresidencia Comercial
Participación Ciudadana	Participar en las reuniones del CONSA y los CONSEA a los que sea invitado FINAGRO por el MADR, presentando la información de productos y servicios agregada, así como los programas de crédito general, LEC e Incentivos 2020, y recibir retroalimentación para su operatividad.	1	Asistencia a reuniones	Según programación	Presidencia - Vicepresidencia Comercial
Mecanismo para mejorar atención al ciudadano y Satisfacción del cliente	Encuestas a Intermediarios Financieros con el ánimo de identificar necesidades y expectativas para mejorar el servicio.	1	Encuesta a I.F.	Cuarto trimestre de 2020	Vicepresidencia Comercial - Gerencia de Planeación
Seguimiento al PAAC	Adeleantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan, y efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al presente plan de acción.	Auditoria	Informe	Según plan de auditorias internas de la OCDO.	Oficina de Control Interno y Promoción del Desarrollo