

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -
CONFLICTO DE INTERESES
Plan de Acción - 2022**

FECHA DE CORTE: 30 de abril de 2022

#	COMPONENTE PAAC / CONFLICTO DE INTERESES	ACCIONES	META	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE	ESTADO DE LA ACTIVIDAD (%)	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL Y PROMOCION DEL DESARROLLO
1	PAAC	Elaborar borrador del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022.	Borrador documento	1	17/01/2022	Gerencia de Planeación	100%	Para la realización del borrador, la Gerencia de Planeación contó con el apoyo de las direcciones de servicio al cliente y contratación y de la gerencia de riesgos. Este se publicó para recibir observaciones por parte de los proveedores y colaboradores. El 17 de enero de 2022, a través de comunicaciones la Gerencia de Planeación informó a todos los colaboradores de la entidad el contenido del borrador del PAAC 2022 para que envíen sus observaciones antes del 21 de enero de 2022. El 18 de enero de 2022 a través de la dirección de contratación se envió comunicado a los proveedores.
2	PAAC	Socializar el borrador del PAAC 2022 al grupo Comité Directivo de FINAGRO para sus observaciones.	Socialización	1	Fecha de comité	Gerencia de Planeación	100%	En la sesión del 17 de enero de 2022 de comité directivo, la Gerencia de Planeación presenta las modificaciones previstas en la actualización del PAAC 2022, según consta en Acta No. 539.
3	PAAC	Informar a la Junta Directiva en reunión de enero 31 de 2022 la estructura del PAAC 2022.	Documento PAAC	1	31/01/2022	Gerencia de Planeación- Secretaría General	100%	En sesión de Junta Directiva realizada el 31 de enero de 2022 (Acta No. 348) la Secretaría General incluyó como punto informativo información del PAAC 2022, cuya presentación fue realizada por la Gerencia de Planeación de FINAGRO.
4	PAAC	Con las observaciones del Comité Directivo y de las áreas responsables de los componentes del PAAC (Oficial de Cumplimiento, Dirección de Servicio al Cliente, 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	31/01/2022	Gerencia de Planeación	100%	De acuerdo con la presentación del PAAC ante el comité directivo en sesión del 17 de enero de 2022, el comité aprueba la modificación del PAAC en los términos presentados por la Gerencia de Planeación. El 31 de enero de 2022 quedó publicado en la página Web de FINAGRO la versión final del PAAC 2022. La ruta es: inicio > transparencia y acceso a la información > 6.1.7 Plan anticorrupción y acceso al ciudadano > PAAC 2022. Adicional a esto se publicó en redes sociales (LinkedIn, Twitter y Facebook).
5	PAAC	Socializar el PAAC a todos los colaboradores.	Socialización	2	04/02/2022	Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones	100%	La socialización del PAAC a los colaboradores de la entidad, se realizó el 31 de enero de 2022 a través del correo electrónico institucional.
6	Administración de Riesgos	Realizar ajustes al mapa de riesgos mediante trabajo participativo con los líderes procesos	Mapa de Riesgos	1	31/03/2022 30/06/2022 30/09/2022 30/11/2022	Oficial de Cumplimiento Gerencia de Riesgos	0%	Partiendo de la revisión de los lineamientos generales y del inventario de las observaciones dadas por los líderes de los procesos en el año 2021, iniciarán para el segundo semestre del presente año el trabajo con cada líder de proceso. Actividad que presenta retraso teniendo en cuenta que estaba para reportar avances con corte a marzo de 2022.
7	Administración de Riesgos	Presentar semestralmente al Comité Directivo el informe sobre el PAAC.	Informe de seguimiento	2	26/01/2022 19/07/2022	Oficial de Cumplimiento	50%	El informe sobre el PAAC año 2021 fue presentado en la sesión del 21 de febrero de 2022 de comité directivo, según consta en Acta No. 543.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -
CONFLICTO DE INTERESES
Plan de Acción - 2022**

FECHA DE CORTE: 30 de abril de 2022

#	COMPONENTE PAAC / CONFLICTO DE INTERESES	ACCIONES	META	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE	ESTADO DE LA ACTIVIDAD (%)	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL Y PROMOCION DEL DESARROLLO
8	Mecanismo de Transparencia y Acceso a la Información	Realizar seguimiento y revisar el documento Gobierno Corporativo y el Código de Ética y actualizar la publicación en la página web en el enlace: Inicio > Quiénes Somos > Transparencia y Acceso a la Información Pública y en la Intranet de FINAGRO.	Documento de Gobierno Corporativo	1	31/07/2022	Secretaria General Oficial de Cumplimiento Gerencia de Planeación	0%	No aplica, la fecha final de cumplimiento es posterior a la fecha de corte.
9	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	De acuerdo a las actualizaciones realizadas durante el año 2022	Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones	0%	La publicación no se ha realizado debido a que depende de la actualización de los documentos: Gobierno corporativo y código de ética.
10	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	31/03/2022 30/06/2022 30/09/2022 30/11/2022	Oficial de Cumplimiento	25%	Para la definición del PAAC - conflicto de interés 2022 se revisó y ajustó la matriz de riesgo de corrupción y fraude teniendo en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Oficina de Control y Promoción del Desarrollo Organizacional (OCDO) en la vigencia de 2021. Matriz de riesgo que se encuentra publicada en la página web de FINAGRO y en la INTRANET de la entidad.
11	Rendición de cuentas	Definir los aspectos importantes para realizar la audiencia de rendición de cuentas (publicación de información en canales de comunicación, invitar a las partes interesadas identificadas para participar en la audiencia, habilitar correo de Finagro para recibir inquietudes sobre la gestión 2021 para su respuesta por parte de FINAGRO).	Publicar en página web documentación relacionada con la audiencia publica rendición de cuentas gestión 2021	1	27/05/2022	Gerencia de Planeación - Vicepresidencia Comercial Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones	100%	Con el objeto de coordinar la logística de la audiencia de rendición de cuentas, El día 11 de abril de 2022 se publicó en el periódico portafolio de circulación nacional la invitación a la audiencia pública de rendición de cuentas FINAGRO. El 20 de abril de 2022, la Gerencia de Planeación envió correo electrónico a las diferentes áreas involucradas donde relacionó los temas a presentar en la rendición de cuentas. El 25 de abril, se envió correos electrónicos a diferentes actores tales como: bancos, federaciones, entre otros, sobre la invitación a la audiencia de rendición de cuentas. Por parte de comunicaciones, a nivel interno, enviaron comunicado invitando a los colaboradores a que participen en la audiencia de rendición de cuentas. A nivel externo, publicaron todo lo referente a la rendición de cuentas gestión 2021 en página web de FINAGRO, Twitter, Facebook, LinkedIn.
12	Rendición de Cuentas	Realizar la audiencia publica de rendición de cuentas periodo 2021.	Audiencia	1	27/05/2022	Secretaria General, Gerencia de Planeación, OCDO, Vicepresidencia Comercial, Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones	100%	El 13 de mayo de 2022 se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas periodo 2021 via streaming.
13	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.	Acta de la audiencia publicada	1	02/06/2022	Secretaria General, Gerencia de Planeación, Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones	0%	

FECHA DE CORTE: 30 de abril de 2022

#	COMPONENTE PAAC / CONFLICTO DE INTERESES	ACCIONES	META	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE	ESTADO DE LA ACTIVIDAD (%)	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL Y PROMOCION DEL DESARROLLO
14	Rendición de Cuentas - Acuerdo de Paz	Elaborar un informe individual de rendición de cuentas con corte a 31 de diciembre de 2021 y publicarlo en la página web en la sección "Transparencia y acceso a la información"	Informe rendición de cuentas acuerdo de paz	1	31/03/2022	Gerencia de Planeación	100%	La Gerencia de Planeación elaboró el informe de Rendición de Cuentas Acuerdo de Paz 2021, el cual se encuentra publicado en la página web de FINAGRO en la ruta: inicio > transparencia y acceso a la información > 6.1.4 Plan de rendición de cuentas > Informe rendición de cuentas Acuerdo de Paz 2021.
15	Rendición de Cuentas - Acuerdo de Paz	Producir y documentar de manera permanente en el año 2022 la información sobre los avances de la gestión en la implementación del Acuerdo de Paz	Indicadores PMI reportados- SIIPO	4	Trimestral	Gerencia de Planeación	25%	Trimestralmente la Gerencia de Planeación realiza el reporte en la plataforma denominada Sistema Integrado de Información para el Posconflicto (SIIPO) de los 6 indicadores a cargo de Finagro en el Plan Marco de Implementación. Por lo cual se encuentra registrados en dicha plataforma los resultados con corte a marzo de 2022. En el link es: https://siipo.dnp.gov.co/buscarindicador , se pueden consultar los resultados reportados seleccionando en el campo entidad a Finagro.
16	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.	Estrategia definida	1	27/05/2022	Gerencia de Planeación - Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones	100%	Los avances que la entidad ha realizado respecto a estos acuerdos están divulgados en el informe de Rendición de Cuentas Acuerdos de Paz 2021, donde se incluyó. De manera permanente se documenta los avances en la plataforma del SIIPO, dentro del seguimiento a los indicadores a cargo de la entidad en el Plan Marco de Implementación.
17	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	Mensual	Dirección de Estadísticas	33%	Mensualmente se publica en la página Web de FINAGRO los datos estadísticos mensuales sobre los créditos según el tipo de productor, actividad, tipo de cartera, entre otros. Con corte a abril de 2022, se encuentra publicada información de enero a abril de 2022. La ruta es la siguiente: inicio > Estadísticas > Estadísticas.
18	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.	Mensajes de agradecimiento y de motivación enviados a los asistentes, presenciales y virtuales.	Número de asistentes con reconocimiento	02/06/2022	Vicepresidencia Comercial	100%	La Vicepresidencia Comercial envió el 16 de mayo de 2022 correo electrónico a los que se registraron en la audiencia de rendición de cuentas, donde daban los agradecimientos por la asistencia y participación a la misma.
19	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Desarrollar 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 Territorial	Número de Jornadas Realizadas	Número de Jornadas Realizadas durante el año	Equipo Territorial	100%	Al 30 de abril de 2022, el equipo territorial ha realizado 577 actividades de socialización con un aproximado de 7.688 asistentes, sobre el portafolio de servicios de Finagro a diferentes grupos de valor en el territorio como son: productores, gremios, intermediarios financieros, entidades aliadas, empresarios, entre otros.

FECHA DE CORTE: 30 de abril de 2022

#	COMPONENTE PAAC / CONFLICTO DE INTERESES	ACCIONES	META	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE	ESTADO DE LA ACTIVIDAD (%)	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL Y PROMOCION DEL DESARROLLO
20	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Capacitar 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.	Inducciones realizadas	Número solicitado	A requerimiento de la Dirección de Talento Humano	Dirección de Talento Humano - Vicepresidencia Comercial	100%	La Vicepresidencia Comercial en coordinación con la Dirección de Talento Humano, capacitó a funcionarios nuevos en la entidad sobre el Manual de Productos y Servicios de FINAGRO y el Manual del SAC. Estas actividades se han realizado a través de la herramienta Microsoft Teams, en las siguientes fechas: 17 de febrero y 19 de abril de 2022.
21	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Realizar visitas para revisión y mantenimiento del call center	Informes mensuales	12	Cada mes	Dirección de Servicio al Cliente	33%	En el mes de febrero de 2022 la Dirección de servicio al cliente de FINAGRO realizó visita al call center para validar los requisitos de seguridad de la información. Adicional a esto FINAGRO mensualmente solicita a la empresa Millenium BPO S.A (Empresa que presta el servicio de Call Center) un reporte de cumplimiento controles de seguridad de la Información para Trabajo en Casa, este se ha generado en los meses de enero a abril de 2022.
22	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Realizar seguimiento al correcto funcionamiento del aplicativo para la atención de las PQR y reporte en caso de falla, a la instancia correspondiente.	Evidencia de Seguimiento	12	Cada mes	Dirección de Servicio al Cliente	33%	De acuerdo con información enviada por la Dirección de Servicio al Cliente donde se relaciona los consecutivos mensuales de prueba, se observa que al corte de abril de 2022, han realizado las pruebas mensualmente, en las siguientes fechas: 31/01/2022, 23/02/2022, 29/03/2022 y 11/04/2022.
23	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Realizar seguimiento semanal a los Derechos de Petición.	Evidencia de Seguimiento	12	Cada mes	Dirección de Servicio al Cliente	33%	Se obtuvo evidencia del seguimiento que la Dirección de Servicio al Cliente realiza semanalmente; con corte a abril de 2022 han cumplido con las 18 semanas (tiempo transcurrido durante el periodo enero-abril) de seguimiento a los Derechos de Petición.
24	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Presentar el informe trimestral con destino a la SFC.	Informe Trimestral	4	Cada Trimestre	Dirección de Servicio al Cliente	50%	Al corte de abril 30 de 2022, se han enviado 2 informes a la SFC, en los cuales se registran las quejas recibidas por la entidad; estos corresponden al cuarto trimestre de 2021 y primer trimestre de 2022, remitidos el 7 de enero y el 7 de abril de 2022, respectivamente. Cumpliendo con los plazos establecidos por la Superintendencia Financiera. (5 primeros días hábiles del mes).
25	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Realizar y presentar el Informe mensual de Gestión Comercial.	Informe Mensual	12	Cada mes	Dirección de Servicio al Cliente	25%	La Vicepresidencia Comercial genera y hace seguimiento a la gestión comercial de manera mensual. En lo corrido del año 2022, ha generado tres informes con corte a enero, febrero y marzo.
26	Participación Ciudadana	Desarrollar los Comités de Intermediarios Financieros y mesas de Trabajo, para socializar los programas de crédito 2021, condiciones generales LEC, incentivos para 2021 y recibir retroalimentación para su operatividad.	Reuniones realizadas	2	1 cada semestre	Vicepresidencia Comercial	50%	Con corte a abril 30 de 2021 se llevó a cabo un comité de intermediarios financieros el día 01 de Marzo de 2022.

FECHA DE CORTE: 30 de abril de 2022

#	COMPONENTE PAAC / CONFLICTO DE INTERESES	ACCIONES	META	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE	ESTADO DE LA ACTIVIDAD (%)	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL Y PROMOCION DEL DESARROLLO
27	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 2022, y recibir retroalimentación para su operatividad.	Asistencia a reuniones	1	Según programación de los Departamentos.	Presidencia - Vicepresidencia Comercial	100%	Al 30 de abril de 2022, desde el Equipo Territorial se ha asistido a 7 reuniones de CONSEA cumpliendo con todas las sesiones a las cuales han sido convocados.
28	Participación Ciudadana	Mejorar las acciones de participación ciudadana existente en la Entidad.	Reuniones realizadas	1	Según programación de los Departamentos.	Vicepresidencia Comercial - Gerencia de Planeación - Regionales	100%	Al 30 de abril de 2022, se han realizado 150 actividades de socialización del portafolio de servicios de Finagro a productores agropecuarios a nivel nacional. En estas actividades se garantizan espacios para que los productores puedan resolver todas sus inquietudes y participen activamente.
29	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano y Satisfacción del cliente	Realizar encuestas a Intermediarios Financieros con el ánimo de identificar necesidades y expectativas para mejorar el servicio.	Encuesta a IF	1	Encuesta anual	Vicepresidencia Comercial	0%	La encuesta se tiene programada realizar para el segundo semestre de 2022.
30	Seguimiento al PAAC	Adelantar 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.	Informe	3	30/04/2022 31/08/2022 31/12/2022	Oficina de Control y Promoción del Desarrollo	33%	A abril de 2022, se realizó el seguimiento a las actividades contempladas en el plan de acción del PAAC 2022.
31	Conflicto de Interés - Condiciones Institucionales	Presentar estrategia en el Comité Directivo	Acta de Comité Directivo	1	26/01/2022	Oficial de Cumplimiento (grupo interdisciplinario)	100%	El informe sobre el tema de conflicto de intereses fue presentado en la sesión del 13 de diciembre de 2021 del comité directivo, según consta en Acta No. 537.
32	Conflicto de Interés - Planeación	Implementar el modelo de conflicto de interés -Actualizar procesos -Actualizar riesgos	Procesos actualizados	2	30/05/2022	Gerencia de Planeación/ Oficial de Cumplimiento (Grupo interdisciplinario). Dueños de los procesos	90%	En el documento PAAC y Conflicto de interés 2022 se encuentran incluidos los lineamientos para el manejo del conflicto de interés en la entidad. Los formatos establecidos para la declaración del conflicto de interés para vinculación, para la ocurrencia de un conflicto real, aparente o potencial, se encuentran publicados en la herramienta del sistema integrado de gestión ISODOC, estos son: ARI-FOR-023 Declaración de conflicto de interés; ARI-FOR-024 Declaración de la no existencia de conflicto de interés (real o aparente) y el CNT-FOR-014 Certificación y compromiso de cumplimiento. La socialización de estos formatos se encuentra pendiente.
33	Conflicto de Interés - Condiciones Institucionales	Hacer seguimiento de su funcionamiento a los canales de comunicación interna establecidos para recibir los impedimentos o recusaciones.	Canal habilitado	1	18/02/2022 24/05/2022 04/08/2022 28/11/2022	Oficial de Cumplimiento	25%	Los canales de denuncia que se encuentran habilitados en la entidad también se utilizan para casos de conflicto de interés. Estos canales son: página web de FINAGRO >sección transparencia y acceso a la información; correo electrónico: lineaetica@finagro.com.co; y la línea telefónica: 601 288 0431. De manera esporádica se hace llamada de prueba para revisar su funcionamiento y el resultado ha sido satisfactorio.
34	Conflicto de Interés - Pedagogía	Divulgar el modelo de conflicto de interés	Campaña de divulgación	1	28/02/2022 31/05/2022	Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones	0%	La divulgación no se ha realizado debido a que no se ha concluido con la implementación del modelo de conflicto de interés, la cual está para el 30 de mayo del año en curso.

FECHA DE CORTE: 30 de abril de 2022

#	COMPONENTE PAAC / CONFLICTO DE INTERESES	ACCIONES	META	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE	ESTADO DE LA ACTIVIDAD (%)	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL Y PROMOCION DEL DESARROLLO
35	Conflicto de Interés - Pedagogía	Estructurar programa de sensibilización con la Dirección de Talento Humano (Cultura Ética)	Programa de sensibilización	1	31/01/2022	Dirección de Talento Humano Oficial de Cumplimiento	10%	Se encuentra en construcción para socializarlo en el segundo trimestre de 2022. Están definiendo lineamientos y temáticas.
36	Conflicto de Interés - Seguimiento y Evaluación	Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses.	Informe	3	30/04/2022 31/08/2022 31/12/2022	Oficina de Control y Promoción del Desarrollo	0%	El seguimiento no se ha realizado debido a que no se ha concluido con la implementación del modelo para proceder a la evaluación.
37	Conflicto de Interés - Seguimiento y Evaluación	Realizar el seguimiento y control a la implementación de: *Las estrategias de gestión preventiva del conflicto de intereses. *La publicación de la declaración de bienes, rentas. *La publicación de la declaración de conflictos de intereses.	Informe	3	31/03/2022	Oficina de Control y Promoción del Desarrollo Dirección de Talento Humano	0%	El seguimiento no se ha realizado debido a que no se ha concluido con la implementación para proceder a la evaluación
38	Estrategia Anti-tramites	Realizar una revisión a todos los proceso de la Entidad para fortalecer la racionalización de tramites.	Plan de acción - o proyecto 2022 actualizado	1	30/06/2022 30/12/2022	Gerencia de Planeación	0%	No aplica, la fecha final de cumplimiento es posterior a la fecha de corte.