

| #  | COMPONENTE PAAC                                      | ACCIONES  | META   | INDICADOR   | FECHA  | RESPONSABLE   | % Avance | Observaciones  |
|----|--|---|--|---|--|---|----------|--|
| 1  | PAAC   | Elaborar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018.   | 1  | 1   | 19/01/2018   | Gerencia de Planeación - Gerencia de Riesgos                                | 100%     | Se elaboró y publicó el PAAC dentro de los plazos estipulados  |
| 2  | PAAC   | Socializar el PAAC al grupo directivo de FINAGRO (Directores, Gerentes, Vicepresidentes, Secretario General), a la Junta Directiva y a los colaboradores de la organización.  | 1  | 1   | 24/01/2018   | Gerencia de Planeación  | 100%     | Se remitió por correo electrónico el PAAC y el Plan de Acción a los directivos para su revisión y comentarios - Se hizo además la divulgación en pantallas y cartelera digital para hacer comentarios en el mes de enero.  |
| 3  | PAAC   | Publicar el PAAC en la página web de FINAGRO.   | 1  | 1   | 31/01/2018   | Vicepresidencia Comercial   | 100%     | Se publicó el PAAC y el Plan de Acción en la página web, el 31 de enero de 2018  |
| 4  | PAAC   | Divulgación PAAC y Plan de Acción publicados en la página web a todos los colaboradores.  | 4 Jornadas de divulgación por pisos  | 1   | 06/04/2018   | Gerencia de Planeación - Vicepresidencia Comercial - Gerencia de Riesgos    | 25%      | En febrero se hizo la divulgación en las carteleras digitales de cada piso y protectores de pantalla.<br>La Gerencia de Planeación considera suficiente la divulgación realizada al PAAC, de acuerdo con los cambios implementados para el 2018 y manifestó que no se realizarán más socializaciones hasta el 2019 previo a la rendición de cuentas anual.<br>La Oficina de Control considera conveniente tener en cuenta que las metas son definidas por los responsables del PAAC y debería darse cumplimiento; tener en cuenta para el Plan de Acción del PAAC del 2019.                            |
| 5  | Administración de Riesgos                            | Revisión y ajuste mapa de riesgos de corrupción.  | 1  | 1   | 31/12/2018   | Gerencia de Riesgos   |          | Se llevó a cabo esta actividad en el mes de agosto, no presentaron cambios significativos, por lo tanto el mapa se mantiene.<br>Confirmar si con lo informado para el seguimiento anterior se considera que se cumplió la actividad definida al 100%<br>Al cierre del año 2018 se llevó a cabo monitoreo, confirmando que el mapa se mantiene.   |
| 6  | Administración de Riesgos                            | Presentar semestralmente a la Junta Directiva el informe sobre el PAAC.   | Presentación de informes a JD  | 2   | 31/07/2018<br>31/01/2019   | Oficial de cumplimiento   | 50%      | Se presentó en Comité de auditoría de septiembre y en JD de septiembre.<br>El informe al corte del mes de diciembre de 2018 no se presentó, según modificación presentada a la Junta Directiva del mes de enero de 2019, acta 303 donde se hizo ajuste en la periodicidad de presentación de este informe.<br>Si bien se hizo el ajuste, la OCDO considera que no es retroactiva por lo que se debería haber presentado el informe al mes de diciembre de 2018,  |
| 7  | Mecanismo de Transparencia y Acceso a la Información | Revisar y actualizar 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.  | Contenidos específicos en la web   | Página web actualizada  | 30/06/2018   | Secretaría General Gerencia de Planeación                                   | 0%       | Con la asesoría de un consultor externo a través de la dirección jurídica, se adelantó la revisión de los documentos del gobierno corporativo, código de ética y PAAC. En el mes de octubre se remitirá para conocimientos y aportes de la Alta Gerencia y en Noviembre o Diciembre de 2018 se presentará a la JD para su aprobación, para posteriormente actualizar la versión publicada en la página Web de la entidad.<br>De acuerdo con lo informado por la Dirección Jurídica, esta actividad se espera culminar en el primer semestre del año 2019, previa la presentación a la Junta Directiva. |
| 8  | Administración de Riesgos                            | Realizar el seguimiento a los riesgos y controles del Plan Anticorrupción con el fin de establecer las acciones de mejora.  | 3  | Resultado del Monitoreo publicado en página web                         | 10/05/2018<br>10/09/2018<br>20/01/2019   | Gerencia de Riesgos   | 100%     | Según informó la Gerencia de Riesgos, los monitoreos de mayo y septiembre se tienen en cuenta para validar si se presentaron riesgos materializados o nuevos riesgos para incorporarlos; con la autoevaluación del control que se realizará en el mes de octubre, de identificarse cambios se harán los ajustes pertinentes.<br>En el mes de noviembre se llevó a cabo la autoevaluación del control.  |
| 9  | Administración de Riesgos                            | Realizar la autoevaluación del control de la Matriz de Corrupción.  | 1  | Formato de autoevaluación del control diligenciado                      | 31/12/2018   | Gerencia de Riesgos   | 100%     | En el mes de noviembre se llevó a cabo la autoevaluación del control.  |
| 10 | 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 2017 para su respuesta por FINAGRO). | Publicar en página web documentación relacionada con la audiencia pública rendición de | 1   | 30/04/2018   | Gerencia de Planeación - Vicepresidencia Comercial                          | 100%     | Se elaboró el reglamento para la audiencia de Rendición de Cuentas la cual se programó para el 29 de mayo; se tuvo el soporte de las invitaciones remitidas  |
| 11 | Rendición de Cuentas                                 | Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas periodo 2017.   | 1  | Audiencia realizada   | Dentro de los 60 días calendario siguientes a fecha de realización de la asamblea de accionistas | Secretaría General, Gerencia de Planeación, OCDE, Vicepresidencia Comercial | 100%     | Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas  |
| 12 | 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.   | 1  | Acta publicada y planes de acción institucionales ajustados             | En los 30 días calendario siguientes a la realización de la audiencia pública                    | Secretaría General, Gerencia de Planeación, OCDE, Vicepresidencia Comercial | 100%     | Se realizó la publicación del acta de la audiencia pública; se encuentra en la ruta Inicio > Transparencia y Acceso a la Información/Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018 y Rendición de cuentas 2017  |
| 13 | Mecanismo de Transparencia y Acceso a la Información | Publicar en la página web la información de datos abiertos que se encuentren gestionados en la bodega de datos.   | 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   | 58%      | Sobre al ejecución de esta acción al corte del mes de diciembre, no se recibió respuesta por parte del responsable.  |

|    |   |  |   |  |  |   |      |  |
|----|---|--|---|--|--|---|------|--|
| 14 | Rendición de cuentas  | Realizar audiencias publicas pilotos de rendición de cuentas regionales.   | 2   | Audiencias realizadas                                      | julio - agosto 2018  | Presidencia, Vicepresidencia Comercial                            | 100% | No se obtuvo información de las audiencias regionales efectuadas al corte del mes de agosto.<br><br>EN EL MARCO DE LOS EVENTOS "CONSTRUYENDO PAÍS" SE REALIZARON LAS AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN EL SOCORRO, SANTANDER EL 1-SEP-18, 25-AGOSTO/18, EN SAN JACINTO, BOLÍVAR Y EL 8-SEP/18 EN AMAGÁ.  |
| 15 | 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 o de motivación enviados a los asistentes, presenciales y virtuales. | Numero de asistentes con reconocimiento                    | En los 30 días calendario siguientes a la realización de la audiencia pública              | Presidencia, Vicepresidencia Comercial                            | 0%   | No se obtuvo confirmación de los mensajes de agradecimiento remitidos. La Oficina de Control considera conveniente tener en cuenta que las acciones y las metas son definidas por los responsables del PAAC y debería darse cumplimiento; tener en cuenta para el Plan de Acción del PAAC del 2019.  |
| 16 | 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.  | 40  | Jornadas realizadas  | Según programación y/o demanda de capacitaciones incluyendo taller y rendición de cuentas. | Vicepresidencia Comercial - Dirección de Canales                  | 100% | Se han capacitado en total 18 entidades financieras, en 65 jornadas al corte del mes de agosto de 2018.  |
| 17 | Mecanismo para mejorar atención al ciudadano                            | Programas y campañas de educación a los consumidores - beneficiarios, para que comprendan las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos por la Entidad y que se encuentran en el mercado financiero, así como los respectivos costos y tarifas de los mismos.  | 30  | Jornadas realizadas de Educación Financiera                | Según programación   | Vicepresidencia Comercial - Dirección de Gremios y Organizaciones | 100% | Con la presencia de los profesionales en las regiones, se ha fortalecido el contacto con los gremios y demás organizaciones; al 31 de marzo se realizaron 62 reuniones con gremios de la producción asistiendo a eventos incluidos productores asociados.  |
| 18 | Mecanismo para mejorar atención al ciudadano                            | 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                                     | Abril y Septiembre de 2018   | Director de Talento Humano - Vicepresidencia Comercial            | 100% | Se cumplió con la capacitación y evaluación sobre SAC y Portafolio de Servicios de FINAGRO, a los nuevos colaboradores, en el proceso de Inducción y al personal de la entidad   |
| 19 | Mecanismo para mejorar atención al ciudadano                            | Revisión y mantenimiento de la línea de atención al cliente (visitas al call center, etc.).  | 2   | Informe Visitas  | Mayo - Octubre de 2018   | Dirección de Canales  | 100% | Se ha realizado la visita de revisión al centro de contacto, los días 23 de mayo, 6 de junio y 22 de junio de 2018 - Se recomienda mayor rigurosidad en la visita, de tal manera que se verifique la correcta prestación del servicio.   |
| 20 | 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.   | 2   | Evidencia seguimiento                                      | Quincenal  | Dirección de Canales  | 100% | Se han realizado 8 seguimientos al funcionamiento del SPQR - En capacitación efectuada a la Vicepresidencia Comercial el 13 de mayo se recordó la importancia de adelantar las acciones que se definen en el Plan de Acción de cada año y tener en cuentas las fechas.   |
| 21 | Mecanismo para mejorar atención al ciudadano                            | Seguimiento semanal a las PQR y Derechos de Petición.  | 15  | Evidencia seguimiento                                      | Mensual  | Dirección de Canales  | 100% | Se tuvo conocimiento del seguimiento que realiza la Dirección de Canales al seguimiento a los derechos de petición y SPQR; los cuales se realizan incluso semanal con copia a la Oficina de Control.   |
| 22 | Mecanismo para mejorar atención al ciudadano                            | Presentación del informe trimestral con destino a la SFC.  | 4   | Informe trimestral   | Enero - Abril - Julio - Octubre de 2018  | Dirección de Canales  | 100% | Se verificó el soporte del envío del informe a la SFC al corte del mes de diciembre de 2017, marzo de 2018, junio de 2018 y septiembre de 2018.  |
| 23 | Mecanismo para mejorar atención al ciudadano                            | Informe Trimestral de Gestión Comercial.   | 4   | Informe Trimestral   | Enero - Abril - Julio - Octubre de 2018  | Dirección de Canales  | 100% | Se verificó el soporte de la elaboración del informe trimestral a la administración al corte del mes de diciembre de 2017, así como el informe al corte del mes de marzo, junio y diciembre de 2018.   |
| 24 | 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, y encuesta de Satisfacción a los productores agropecuarios realizar la EOEa.   | 2   | 1. Encuesta a I.F.<br>2. Encuesta a Productores de la EOEa | 1. En Diciembre de 2018<br>2. En Marzo de 2019   | Vicepresidencia Comercial - Gerencia de Planeación                | 0%   | El área responsable, manifestó que no se envió en 2018, a los intermediarios financieros, dado que se harán cambios en la misma para aprobación de la Presidencia de FINAGRO. Se contempla enviarla en los primeros meses de 2019.   |
| 25 | Mecanismo para mejorar atención al ciudadano                            | Revisión del esquema de recepción de solicitudes de información de quejas o reclamos en FINAGRO en los canales presencial, Call Center y vía Web y adopción de las acciones correctivas a las que haya lugar.  | 1   | Informe  | Diciembre de 2018  | Dirección de Canales  | 100% | Se realizó la revisión a todos los canales y sólo en el canal presencial realizaron la unificación y cambio del formato "asistencia y evaluación visitantes a finagro" donde toda persona que sea atendida por los colaboradores de las diferentes áreas de FINAGRO, debe diligenciarlo, para su posterior registro en el aplicativo de gestión comercial. |
| 26 | 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.   | 3   | Informe  | 10/05/2018<br>10/09/2018<br>10/01/2019   | Oficina de Control Interno y Promoción del Desarrollo             | 100% | Se realizó seguimiento al corte del mes de abril, agosto de 2018 y diciembre y se publica en la página web   |