

#	COMPONENTE PAAC	ACCIONES	META	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	PAAC	Asistir a Taller Elaboración PAAC 2019 dictado por el DAFP	1	1	17/01/2019	Gerencia de Planeación - Dirección de Canales	100%	El Gerente de Planeación informó que asistió a la reunión programada por el DAFP en su auditorio el 17 de enero de 2019 de 7:30 a.m a 12:00 m
2	PAAC	Realizar autodiagnóstico de los componentes del PAAC de acuerdo con metodología del DAFP	1	1	18/01/2019 al 28/01/2019	Gerencia de Planeación - Gerencia de Riesgos	100%	De acuerdo con la metodología recibida en el Taller del 17 de enero, se realizó la evaluación de los componentes del PAAC entre el 18 y 28 de enero de 2019. Se validaron los anexos correspondientes.
3	PAAC	Elaborar borrador del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018.	1	1	18/01/2018 al 21/01/2019	Gerencia de Planeación	100%	Entre el 18 y 21 de enero de 2019 la gerencia de Planeación estructuró la propuesta de PAAC 2019 y mediante correo electrónico del 21 de enero 5:07 pm, se puso a consideración del Comité Directivo, Oficial de cumplimiento suplente SARLAF, Director de Canales y Directora Jurídica y se solicitó que las observaciones a texto fueran entregadas a la Gerencia de Planeación antes del 28 de enero, y se comunico igualmente que los principales aspectos del PAAC 2019 serian presnetados a la reunión de Junta Directiva de Enero
4	PAAC	Socializar el borrador del PAAC 2019 al grupo Comité Directivo de FINAGRO para sus observaciones.	1	1	21/01/2019	Gerencia de Planeación	100%	Se evidenció correo electrónico del 21 de enero 5:07 pm, en el cual se puso a consideración del Comité Directivo, Oficial de cumplimiento suplente SARLAF, Director de Canales y Directora Jurídica y se solicitó que las observaciones a texto fueran entregadas a la Gerencia de Planeación antes del 28 de enero. Con los ajustes sugeridos por los miembros del Comité Directivo, Gerencia de Riesgos SARLAF, Atención al Cliente Dirección de Canales, OCDO, y se levanto el PAAC 2019 definitivo y se llevo a la reunión de Junta Directiva del 28 de Enero de 2019 en los puntos informativos, como consta en el Acta 303 la cual se evidenció. El 31 de enero de 2019 se publico el PAAC 2019 en la página Web de Finagro en el link: <a href="https://www.finagro.com.co/transparencia-y-acceso-la-informacion">https://www.finagro.com.co/transparencia-y-acceso-la-informacion</a> .
5	PAAC	Informar a la Junta Directiva en reunión de enero de 2019 la estructura del PAAC 2019 y entregar borrador para su consideración.	1	1	28/01/2019	Gerencia de Planeación- Secretaría General	100%	Se presentó en Junta Directiva en el mes de Enero.
6	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.	1	1	29/12/2019 al 31/01/2019	Gerencia de Planeación - Vicepresidencia Comercial	100%	Se publicó el PAAC el 31 de enero de 2019.
7	PAAC	Socialización del PAAC a todos los colaboradores.	2 Jornadas de divulgación	1	30/04/2019	Gerencia de Planeación - Vicepresidencia Comercial - Gerencia de Riesgos	100%	En reunión del 24 de abril se realizó la divulgación del PAAC.
8	Administración de Riesgos	Recibir retroalimentación de la Secretaría de Transparencia del actual mapa de riesgos frente a la cadena de valor.	1	1	28/02/2019	Gerencia de Riesgos	100%	Se evidencia la lista de asistencia a la retroalimentación recibida por la Secretaría de Transparencia el día el 25 de enero de 2019.
9	Administración de Riesgos	Realizar ajustes al mapa de riesgos mediante trabajo participativo con los procesos	1	1	30/09/2019	Gerencia de Riesgos	80%	La Gerencia de Riesgos envió correo electrónico 13 de enero de 2020 informando lo siguiente: Se programaron reuniones de trabajo con 11 procesos con el fin de revisar el mapa de riesgos y llevar a cabo actualizaciones y ajustes de acuerdo con la nueva metodología del DAFP. Los procesos revisados fueron: Back Office, Talento Humano, Gestión de mejora continua y planeación, contratación, gestión comercial y Tesorería. Los procesos pendientes se culminaran antes del 20 de enero. El mapa de riesgo se compartirá una vez finalizada la revisión total.
10	Administración de Riesgos	Presentar semestralmente al Comité Directivo el informe sobre el PAAC.	Presentación de Informes a Comité Directivo	2	30/03/2019 31/08/2019	Oficial de cumplimiento	50%	La Gerencia de Riesgos envió correo electrónico 13 de enero de 2020 informando lo siguiente: Informe del primer semestre 2019 fue presentado el 13 de noviembre de 2019. Se tiene evidencia de la presentación realizada para el Comité Directivo. El informe del segundo semestre del año 2019, se presentará en el mes de febrero de 2020.
11	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	31/08/2019	Secretaría General, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Planeación	70%	El Código de Ética, ya se encuentra actualizado en la página WEB de Finagro en las secciones de: Transparencia y de normas marco legal. El documento del código de buen gobierno se encuentra pendiente de actualización para lo cual se tiene previsto sea actualizado en el año 2020. En la evaluación realizada por esta Gerencia al Gobierno Corporativo se hizo recomendación para que sea efectiva la actualización de dicho documento.
12	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.	3	Resultado del Monitoreo publicado en página web	31/12/2019	Gerencia de Riesgos	100%	En la evaluación realizada por esta Gerencia con corte a septiembre al PAAC 2019 se identificó que durante el año 2019 se realizaron los dos primeros monitoreos cuatrimestrales, realizando algunos ajustes al mapa de riesgos de corrupción y Fraude. Respecto al monitoreo con corte al 31 de diciembre de 2019, actualmente la Gerencia se encuentra realizando este proceso para el ajuste que se tiene previsto realizar al mapa a más tardar el 20 de enero.
13	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 cuentas gestión 2018	1	15/04/2019	Gerencia de Planeación - Vicepresidencia Comercial	100%	Se verificó y se encuentra publicado en la pagina web los documentos relacionados con la audiencia pública de rendición de cuentas gestión 2018.
14	Rendición de Cuentas	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas periodo 2018.	1	Audiencia realizada	28/05/2019	Secretaría General, Gerencia de Planeación, OCDE, Vicepresidencia Comercial	100%	La audiencia pública se realizó el 28 de mayo de 2019 según se pudo consultar en el Acta Audiencia de Rendición de Cuentas publicada en la página web.
15	Rendición de Cuentas permanente	Publicar en la página web los informes de datos abiertos de los productos y servicios gestionados en la Bodega de Datos	Contenidos específicos en la web	Página web actualizada	Primera quincena de cada mes	Gerencia de Planeación - Vicepresidencia de Garantías - Vicepresidencia de Operaciones - Gerencia de Tecnología	N/A	Acción duplicada con la Nro. 18
17	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 publicada y planes de acción institucionales ajustados	28/07/2019	Secretaría General, Gerencia de Planeación, OCDE, Vicepresidencia Comercial	100%	El Acta de la audiencia pública de rendición de cuentas fue publicada el 1 de noviembre de 2019.
18	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	90%	Se verificó la publicación en la sección de estadísticas la información mensual de créditos otorgados hasta noviembre de 2019, se encuentra pendiente la publicación de diciembre de 2019.
19	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,	Numero de asistentes con reconocimiento	15/07/2019	Vicepresidencia Comercial	100%	De acuerdo a información suministrada por la Vicepresidencia Comercial se envió correo electrónico de agradecimiento el 29 de noviembre de 2019 a los asistentes a la Audiencia de Rendición de cuentas 2019.

Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario - FINAGRO

Vigencia 2019

Fecha de Corte: Diciembre 31 de 2019

Fecha Publicación: Enero 15 de 2020



#	COMPONENTE PAAC	ACCIONES	META	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE	% AVANCE	OBSERVACIONES
20	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.	30	Jornadas realizadas	Según programación y/o demanda de capacitaciones incluyendo taller y rendición de cuentas.	Vicepresidencia Comercial - Dirección de Canales	100%	A agosto de 2019, se han realizado 32 capacitaciones a los bancos Banco Agrario(11), Banco de Bogotá (5), Bancolombia (6) y Arco bancolédex (2), Popular (2), BBVA, Coomultirasn, Coomuldesa, Coofrafa, Coopetno y Coopwillanueva (1 c/u). El proceso tiene como soporte los formatos de asistencia y evaluación de las capacitaciones en físico.
21	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	Mayo y Octubre de 2019	Director de Talento Humano - Vicepresidencia Comercial	100%	Se realizó capacitación en el primer semestre del SAC a todos los colaboradores de FINAGRO, visitantes de control y call center. Adicional se brindó capacitación sobre dicho tema a las personas nuevas que ingresaron a Finagro a agosto 2019. La evidencia se verificó en el informe semestral presentado a la Junta Directiva del 31 de julio de 2019 por el proceso de Gestión Comercial. La segunda evaluación fue programada desde el 1 de octubre al 15 de noviembre de 2019, según correos electrónicos enviados por comunicaciones.
22	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Visita para revisión y mantenimiento del call center	2	Informe Visitas	Febrero - Octubre de 2019	Dirección de Canales	100%	A agosto se han realizado 5 visitas, se verificaron los soportes escaneados
23	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	100%	A través de correo electrónico la Vicepresidencia Comercial informa que se realizaron los seguimientos contemplados en 2019 al SPQR, para lo cual remitieron evidencia de los seguimientos efectuados que en su totalidad fueron 24.
24	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Seguimiento semanal a las PQR y Derechos de Petición.	4	Evidencia seguimiento	Mensual	Dirección de Canales	100%	A diciembre 31 de 2019, se enviaron 52 informes de DP, se tiene la evidencia del último informe del año 2019 enviado a los procesos haciendo el seguimiento a los derechos de petición.
25	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Presentación del informe trimestral con destino a la SFC.	4	Informe trimestral	Enero - Abril - Julio - Octubre de 2019	Dirección de Canales	100%	Se verificó el soporte del envío del informe a la SFC al corte del mes de diciembre de 2018. En la evaluación al SAC primer semestre de 2019 se solicitaron soportes de la remisión a marzo y junio de 2019. Se tiene evidencia del reporte enviado con corte al 31 de diciembre de 2019.
26	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Informe Trimestral de Gestión Comercial.	4	Informe Trimestral	Enero - Abril - Julio - Octubre de 2019	Dirección de Canales	100%	Se verificó el soporte de la elaboración del informe trimestral a la administración al corte del mes de enero, abril y julio de 2019; adicionalmente, se tiene evidencia del informe trimestral enviado en octubre con corte a septiembre. Según información suministrada por el proceso el informe trimestral con corte a diciembre se presenta en enero.
27	Participación Ciudadana	Comités de Intermediarios Financieros y mesas de Trabajo, para socializar los programas de crédito 2019, condiciones generales LEC, incentivos para 2019 y recibir retroalimentación para su operatividad	2	reuniones realizadas	Febrero a Diciembre 2019	Vicepresidencia Comercial	100%	Se han realizado 3 comités de intermediarios financieros a agosto de 2019
28	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 2019, y recibir retroalimentación para su operatividad.	5	Asistencia a reuniones	1/12/2019	Presidencia - Vicepresidencia Comercial	0%	No se obtuvo evidencia sobre la realización de esta actividad.
29	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 EEOA.	2	1. Encuesta a I.F. 2. Encuesta a Productores de la EEOA	1.Noviembre de 2019 2. En Marzo de 2019	Vicepresidencia Comercial - Gerencia de Planeación	100%	La Dirección de Canales informa que se envió encuesta sobre educación financiera, FAG entre otros aspectos. De la cual evidenciamos los resultados. Adicionalmente, a través de correo electrónico informan que el 12 de diciembre se envió encuesta a intermediarios financieros 2019
30	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Para un mejor seguimiento y cumplimiento de las normas establecidas para la atención de clientes por los mecanismos previstos se implementará una política de consecuencias	1	Informe	1/06/2019	Grupo Interdisciplinario	50%	A través de correo electrónico la Gerencia Administrativa envió soportes sobre los avances realizados, entre los que se encuentran: documento propuesta final gestión cultura de la excelencia y el cronograma de trabajo planteado. La acción según información suministrada por el proceso no ha finalizado.
31	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	31/05/2019 30/09/2019 17-25/01/2020	Oficina de Control Interno y Promoción del Desarrollo	100%	Con corte al 31 de diciembre de 2019 se realizó verificación sobre la elaboración y publicación del plan así como de su seguimiento a éste corte.
32	Seguimiento al PAAC	Realizar encuesta con los IF y con principales gremios acerca de los canales de diálogo utilizados por FINAGRO para comunicar temas relacionados con el PAAC, su implementación y seguimiento	2	Informe	28/02/2019 31/05/2019	Vicepresidencia Comercial - Gerencia de Planeación	50%	El 23 de mayo de 2019 la Vicepresidencia Comercial a través de correo electrónico realizó encuesta a los IF y gremios a cerca de los canales de diálogo utilizados por FINAGRO para comunicar temas del PAAC, su implementación y seguimiento. No se tiene evidencia de la otra encuesta realizada según el indicador.

Fuente de información desde la columna # hasta "Responsable", es el plan de acción publicado en la página web por los responsables de la estrategia PAAC 2019.