

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - CONFLICTO DE INTERESES Plan de Acción - 2023

Fecha de corte: Abril 30 de 2023

#	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 2023.	Borrador documento	1	10/01/2023	Gerencia de Planeación	100%	El 21 de diciembre de 2022, a través de correo electrónico la Gerencia de Planeación informó a las áreas involucradas: Servicio al cliente - Oficial de cumplimiento - Contratación - Secretaría General - el contenido del borrador del PAAC 2023 con el objeto de que lo revisen, actualicen y formulen acciones para el 2023.
2	PAAC	Socializar el borrador del PAAC 2023 al grupo Comité Directivo de FINAGRO para sus observaciones.	Socialización	1	30/01/2023	Gerencia de Planeación	100%	El 30 de enero de 2023, a través de correo electrónico la Gerencia de Planeación presenta al comité directivo el proyecto del PAAC 2023 con el objeto de que lo revisen y comenten al respecto.
3	PAAC	Informar a la Junta Directiva en reunión de febrero de 2023 la estructura del PAAC 2023.	Documento PAAC	1		Gerencia de Planeación-Secretaría General	0%	La estructura del PAAC 2023 no fue informado a la Junta Directiva, al respecto la Gerencia de Planeación informa lo siguiente: "Debido a cambios en la administración de Finagro, la definición del rumbo organizacional y la creación de estrategias de orden nacional, de acuerdo con lo establecido en las llamadas bases del Plan Nacional de Desarrollo, en esta oportunidad fue necesario priorizar algunos de los temas presentados a la Junta Directiva, instancia que ha propiciado espacios de definición estratégica que delimitarán el rumbo de la gestión de la Entidad, mientras que instancias como el Comité Directivo han venido trabajando temas funcionales como el PAAC, el cual fue aprobado en dicha instancia.  Recomendación OCDO: Presentar a la Junta Directiva de FINAGRO en las próximas versiones del PAAC su estructura, considerando que es un tema prioritario para su fortalecimiento.
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	31/01/2023	Gerencia de Planeación	100%	El 31 de enero de 2023 quedó publicado en la página Web de FINAGRO la versión final del PAAC 2023. la ruta es: inicio > Atención y servicios a la ciudadanía > Información al ciudadano > Plan anticorrupción > Plan anticorrupción y atención al ciudadano > PAAC 2023 o en el link "Plan anticorrupción atención al ciudadano y conflicto de interés".
5	PAAC	Socializar el proyecto del PAAC a todas las partes interesadas.	Socialización	1	17/01/2023	Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones	100%	La socialización del proyecto PAAC 2023 a las partes interesadas se realizó el 19 de enero de 2023 a través de la página Web de FINAGRO.
6	PAAC	Socializar el documento final del PAAC a todos los colaboradores.	Socialización	1	3/02/2023	Gerencia de Planeación	100%	La socialización del PAAC 2023 a los colaboradores de la entidad, se realizó el 31 de enero de 2023 a través del correo electrónico institucional.
7	Administración de Riesgos	Realizar monitoreo al mapa de riesgos mediante trabajo participativo con los líderes procesos	Mapa de Riesgos	1	31/03/2023 30/06/2023 30/09/2023 30/11/2023	Oficial de Cumplimiento	0%	Según información suministrada por el Oficial de Cumplimiento iniciará el monitoreo en mayo de 2023.  Recomendación OCDO: Tomar acciones necesarias para dar cumplimiento a las fechas establecidas en la actividad PAAC.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - CONFLICTO DE INTERESES Plan de Acción - 2023

Fecha de corte: Abril 30 de 2023

#	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	Administración de Riesgos	Presentar semestralmente al Comité Directivo el informe sobre el PAAC.	Informe de seguimiento	2	6/02/2023 24/07/2023	Oficial de Cumplimiento	50%	El informe sobre el PAAC año 2022 fue presentado en la sesión del 13 de marzo de 2023 del comité directivo, según consta en Acta No. 579.
11	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	31/03/2023 30/06/2023 30/09/2023 30/11/2023	Oficial de Cumplimiento	25%	Durante el primer trimestre de 2023, el Oficial de Cumplimiento luego de revisar los riesgos de corrupción y los controles establecidos, informa que estos no requirieron de ajustes; sin embargo, teniendo en cuenta lo recomendado por la OCDO relacionado con un control del manual de crisis que debía ajustarse, realizaron una nueva publicación de la matriz de riesgo de corrupción y fraude el 07/02/2023.  Recomendación OCDO: Dejar el soporte de los aspectos revisados a la matriz de riesgos, la fecha y quienes participaron en la revisión.
12	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 2022 para su respuesta por parte de FINAGRO).	Publicar en página web documentación relacionada con la audiencia pública rendición de cuentas gestión 2022	1	26/04/2023	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 13 de abril de 2023, la Gerencia de Planeación envió correo electrónico a las diferentes áreas involucradas donde relacionó los temas a presentar en la rendición de cuentas. El día 19 de abril de 2023 se evidenció la publicación en el periódico portafolio de circulación nacional la invitación a la audiencia pública de rendición de cuentas FINAGRO. El 19 de abril de 2023, se evidenció el envío de correos electrónicos a diferentes actores tales como: asociaciones, bancos, corporaciones, 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 sostenible 2022 en página web de FINAGRO.
13	Rendición de Cuentas	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas periodo 2022.	Audiencia	1	26/05/2023	Secretaría General, Gerencia de Planeación, OCDO, Vicepresidencia Comercial, Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones	0%	Con corte a abril de 2023 la audiencia pública de rendición de cuentas 2022 no se había realizado, esta se realizó el 19 de mayo de 2023.
14	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	20/06/2023	Secretaría General, Gerencia de Planeación, Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones	0%	Con corte a abril de 2023 la audiencia pública de rendición de cuentas 2022 no se había realizado, esta se realizó el 19 de mayo de 2023.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - CONFLICTO DE INTERESES Plan de Acción - 2023

Fecha de corte: Abril 30 de 2023

#	COMPONENTE PAAC / CONFLICTO DE INTERESES	ACCIONES	META	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE	ESTADO DE LA ACTIVIDAD (%)	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL Y PROMOCIÓN DEL DESARROLLO
15	Rendición de Cuentas - Acuerdo de Paz	Elaborar un informe individual de rendición de cuentas con corte a 31 de diciembre de 2022 y publicarlo en la página web en la sección "Transparencia y acceso a la información"	Informe Rendición de cuentas acuerdo de paz	1	31/03/2023	Gerencia de Planeación	100%	El informe de rendición de cuentas se encuentra publicado en la página web de FINAGRO en la siguiente ruta: inicio>atención y servicio a la ciudadanía>información al ciudadano>informes de gestión al ciudadano>Rendición de cuentas>rendición de cuentas 2022> Rendición de cuentas acuerdo de paz 2022. Informe publicado el 31 de marzo de 2023.
16	Rendición de Cuentas - Acuerdo de Paz	Producir y documentar de manera permanente en el año 2023 la información sobre los avances de la gestión en la implementación del Acuerdo de Paz.	Indicadores PMI reportados- SIIPO	4	Trimestral	Gerencia de Planeación	0%	Con corte a abril 30 de 2023 no se realizó el cargue de los resultados del primer trimestre de 2023 de los indicadores a cargo de Finagro en el Plan Marco de Implementación (PMI) en el Sistema Integrado de Información para el Posconflicto (SIIPO) , toda vez que las metas propuestas para las vigencias 2023 a 2026 no han sido aprobadas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), entidad que solicitó ajustes sobre algunos indicadores. El 12 de abril de 2023 se remitió comunicación (Radicado No. 2023003212) al DNP con los ajustes solicitados y los respectivos soportes, de la cual no se ha recibido respuesta.  Recomendación OCDO: Realizar la gestión ante el DNP para contar con los indicadores aprobados y dar cumplimiento al reporte trimestral de indicadores.
17	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	26/05/2023	Gerencia de Planeación - Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones	50%	La estrategia consiste en dar a conocer los resultados de los indicadores del PMI, a través de diferentes medios, como son: 1. Plataforma SIIPO, en la cual están registradas las fichas técnicas de los indicadores y el reporte de la información de los resultados periódicamente; 2. Reporte de los resultados en el Balance Scorecard - BSC; 3. Página web de la Entidad, en la que se publica el informe de rendición de cuentas de paz y, 4. Socialización en la Audiencia de Rendición de Cuentas. Frente a estas estrategias se han avanzado en la publicación del informe de rendición de cuentas de paz y en el reporte de los resultados en el Balance Scorecard - BSC.
18	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 sobre los créditos según el tipo de productor, actividad, tipo de cartera, entre otros. Con corte a abril de 2023, se encuentra publicada información de enero a abril de 2023. La ruta es la siguiente: inicio > Estadísticas > Estadísticas > Versión anterior de la sección de Estadísticas.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - CONFLICTO DE INTERESES Plan de Acción - 2023

Fecha de corte: Abril 30 de 2023

#	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
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..	Número de asistentes con reconocimiento	2/06/2023	Vicepresidencia Comercial	0%	Con corte a abril de 2023 la audiencia pública de rendición de cuentas 2022 no se había realizado, esta se realizó el 19 de mayo de 2023.
20	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 2023, el equipo territorial realizó 20 jornadas de educación financiera destinadas a los productores agropecuarios y a los replicadores de diferentes entidades aliadas a través de diferentes medios de comunicación: presencial, virtual, logrando la participación de 994 personas.
21	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 de la entidad en dos fechas: El 1 de febrero de 2023 realizó inducción a 8 colaboradores de manera presencial y el 6 de marzo de 2023 realizó inducción a 9 colaboradores través de la herramienta Microsoft Teams.
22	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Realizar visitas para revisión y mantenimiento del call center	Informes semestrales	2	Cada semestre	Dirección de Servicio al Cliente	0%	Para el 2023, la Dirección de servicio al cliente tiene programada dos visitas al call center. La primera se realizará en mayo de 2023.
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 2023 ha cumplido con las 17 semanas (tiempo transcurrido durante el periodo enero-abril de 2023) de seguimiento a los Derechos de Petición.
24	Participación Ciudadana	Desarrollar los Comités de Intermediarios Financieros y mesas de Trabajo, para socializar los programas de crédito 2023, condiciones generales LEC, incentivos para 2023 y recibir retroalimentación para su operatividad.	Reuniones realizadas	2	1 cada semestre	Vicepresidencia Comercial	50%	El primer comité de intermediarios financieros se realizó se realizó el 13 de abril de 2023 relacionado con las Líneas Especiales de Crédito (LEC) 2023, el cual contó con la participación de 178 funcionarios de 18 intermediarios Financieros. El comité se realizó a través de TEAMS.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - CONFLICTO DE INTERESES Plan de Acción - 2023

**Fecha de corte: Abril 30 de 2023**

#	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
25	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 2023, y recibir retroalimentación para su operatividad.	Asistencia a reuniones	1	Según programación de los Departamentos.	Presidencia - Vicepresidencia Comercial	100%	El 23 de febrero de 2023 la Vicepresidencia Comercial participó a la reunión por invitación del CONSA, contando con el acompañamiento de la Gerencia de Investigaciones Económicas de FINAGRO.
26	Participación Ciudadana	Mejorar las acciones de participación ciudadana existente en la Entidad.	Reuniones realizadas	1	Según programación de los Departamento.	Vicepresidencia Comercial - Gerencia de Planeación - Regionales	100%	Al corte de abril de 2023, el equipo territorial ha llevado a cabo 411 actividades de socialización del portafolio de servicios de Finagro a productores agropecuarios y población general, en donde se informa sobre los canales dispuestos por Finagro para la participación ciudadana.
27	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 Vicepresidencia Comercial tiene programada la encuesta para el segundo semestre de 2023.
28	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	30/04/2023 31/08/2023 31/12/2023	Oficina de Control y Promoción del Desarrollo	33%	A abril de 2023, se realizó el seguimiento a las actividades contempladas en el plan de acción PAAC 2023.
29	Conflicto de Interés - Planeación	Monitoreo del modelo de conflicto de interés -Actualizar procesos -Actualizar riesgos	Procesos actualizados	2	31/03/2023 30/06/2023 30/09/2023 30/11/2023	Oficial de Cumplimiento Dueños de los procesos	0%	Según información suministrada por el Oficial de Cumplimiento iniciará el monitoreo en mayo de 2023.  Recomendación OCDO: Tomar acciones necesarias para dar cumplimiento a las fechas establecidas en la actividad PAAC.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - CONFLICTO DE INTERESES Plan de Acción - 2023

Fecha de corte: Abril 30 de 2023

#	COMPONENTE PAAC / CONFLICTO DE INTERESES	ACCIONES	META	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE	ESTADO DE LA ACTIVIDAD (%)	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL Y PROMOCIÓN DEL DESARROLLO
30	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	28/02/2023 24/05/2023 04/08/2023 10/11/2023	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: 1. Página web de FINAGRO, botón Web que se encuentra en el link: Transparencia y acceso a la información. 2. Correo electrónico: lineaetica@finagro.com.co y, 3. Línea telefónica: 601 323 9271. A través de estos medios establecidos no han recibido reporte alguno relacionado con conflicto de interés. El seguimiento que realizan para garantizar su funcionamiento es el siguiente: -Botón WEB, el 30 de marzo de 2023 realizaron una prueba de denuncia. -Línea telefónica ética, realizan llamadas diariamente por parte de la analista, una vez es escuchado el mensaje se borra del buzón. -Correo electrónico línea ética, se consulta diariamente para validar si se ha recibido alguna denuncia.
31	Conflicto de Interés - Pedagogía	Divulgar el modelo de conflicto de interés	Campaña de divulgación	1	31/05/2023	Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones	0%	No aplica, la fecha final de cumplimiento es posterior a la fecha de corte.
32	Conflicto de Interés - Pedagogía	Estructurar programa de sensibilización con la Dirección de Talento Humano (Cultura Ética)	Programa de sensibilización	1	28/02/2023	Dirección de Talento Humano Oficial de Cumplimiento	15%	Se encuentra en construcción. Están explorando y buscando material para incorporar en las diferentes divulgaciones que se van a llevar a cabo, teniendo como fuente los videos del Departamento Administrativo de la Función Pública, búsquedas por internet, videos, películas y documentales.  Recomendación OCDO: Tomar acciones necesarias para dar cumplimiento a las fechas establecidas en la actividad PAAC.
33	Conflicto de Interés - Seguimiento y Evaluación	Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses.	Informe	3	30/04/2023 31/08/2023 31/12/2023	Oficina de Control y Promoción del Desarrollo	33%	Con corte a abril de 2023, el Oficial de Cumplimiento recibió de un área de FINAGRO la declaración de conflicto de interés relacionado con la selección de un contratista el cual no fue necesario llevarlo a Comité de Ética y Conciliación.
34	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	31/03/2023	Oficina de Control y Promoción del Desarrollo Dirección de Talento Humano	0%	Con corte a abril 30 de 2023 los directivos con cargos de gerentes, vicepresidentes, secretaria general, secretaria técnica de la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario y Presidenta, no han cargado a la plataforma del SIGEP del Departamento de la Función Pública la información relacionada con la declaración de bienes renta y el registro de los conflictos de interés. El plazo del cargo vence el 31 de mayo de 2023.  Recomendación OCDO: Contemplar la posibilidad de modificar la fecha de cumplimiento de la actividad teniendo en cuenta que los directivos tienen plazo para publicar la información hasta el 31 de mayo de 2023.
35	Estrategia Anti trámites	Realizar una revisión a todos los procesos de la Entidad para fortalecer la racionalización de trámites.	Plan de acción - o proyecto 2022 actualizado	1	30/06/2023 30/12/2023	Gerencia de Planeación	0%	No aplica, la fecha final de cumplimiento es posterior a la fecha de corte.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -  
CONFLICTO DE INTERESES  
Plan de Acción - 2023**

Fecha de corte: Abril 30 de 2023

#	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
36	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Informe de indicadores operativos de la campaña de llamadas de entradas del Call center - encuesta de satisfacción y reporte de cumplimiento control de la seguridad de la información.	Informes mensuales	12	Cada mes	Dirección de Servicio al Cliente	33%	La Dirección de Servicio al Cliente mensualmente genera un informe de gestión del servicio del centro de contacto Conalcréditos - CONALCENTER BPO. Los informes que ha suministrado esta empresa corresponden a los meses de enero a abril de 2023.