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

**Fecha de corte: Agosto 31 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 | Incumplida | 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".<br><br>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 > Documentos de información > 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. |

SIG Sistema Integrado de Gestión

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

FINAGRO
Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario

**Fecha de corte: Agosto 31 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | Administración de Riesgos | Realizar monitoreo al mapa de riesgos mediante trabajo participativo con los líderes procesos | Mapa de Riesgos | 1 | 31/03/2023<br>30/06/2023<br>30/09/2023<br>30/11/2023 | Oficial de Cumplimiento | 5% | El oficial de cumplimiento con el objeto de revisar la matriz año 2023 llevó a cabo actividades tales como: alistamiento de las matrices para cada uno de los procesos y actualización de la presentación con las tareas a desarrollar.<br><br>Recomendación OCDO: Tomar acciones necesarias para dar cumplimiento a las fechas establecidas en la actividad PAAC. |
| 8 | Administración de Riesgos | Presentar semestralmente al Comité Directivo el informe sobre el PAAC. | Informe de seguimiento | 2 | 6/02/2023<br>24/07/2023 | Oficial de Cumplimiento | 100% | 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.<br>Respecto al informe sobre el PAAC primer semestre de 2023 se presentó este informe ante el Comité Directivo en la sesión del 22 de agosto de 2023, según consta en acta No. 588. |
| 9 | Mecanismo de Transparencia y Acceso a la Información | Realizar seguimiento y revisar el documento Gobierno Corporativo y el Código de Ética, en el evento que se presente alguna modificación, 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<br><br>Código de Ética y Conducta | 1 | 31/07/2023<br><br>16/10/2023 | Secretaria General<br>Oficial de Cumplimiento<br>Gerencia de Planeación | 25% | Según información suministrada por la Secretaría General de FINAGRO con relación al documento Gobierno Corporativo, la revisión de este documento se encuentra aplazada en espera de recibir los lineamientos del Grupo Bicentenario.<br>Respecto al Código de Ética, El Oficial de Cumplimiento comunica que este documento no ha presentado modificación normativa que requiera ajustes al código.<br>Estos documentos se encuentran publicados en la página web de FINAGRO en las siguientes rutas: Inicio > Normas > Marco Legal > Código de Ética y Conducta - Código de Buen Gobierno o, Inicio > Transparencia y acceso a la información Pública > Normativa > Marco Legal > Marco Legal > Código de Ética y Conducta y Código de Buen Gobierno y en la herramienta del Sistema Integrado de Gestión (ISODOC) - Proceso Gestión del Sistema Normativo.<br>Recomendamos a la Secretaría General realizar gestión para finalizar la actividad de revisión y así lograr la actualización del documento Gobierno Corporativo, teniendo en cuenta que desde hace cuatro años se inició esta actividad y no se evidenció avances. |
| 10 | 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 2023 | Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones | 100% | Los documentos: Gobierno Corporativo y Código de Ética no han presentado actualizaciones durante el 2023; por lo tanto, continúan vigentes las versiones publicadas en la página web de FINAGRO en la siguiente ruta: Inicio > Normas > Marco Legal > Código de Ética - Código de buen gobierno o, Inicio > Transparencia y acceso a la información Pública > Normativa > Marco Legal > Marco Legal > Código de Ética - Código del buen gobierno. |
| 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<br>30/06/2023<br>30/09/2023<br>30/11/2023 | Oficial de Cumplimiento | 66% | Con corte a agosto de 2023, el Oficial de Cumplimiento ajustó la matriz de riesgo de corrupción y fraude teniendo en cuenta lo recomendado por la OCDO relacionado con un control del manual de crisis, publicándola nuevamente el 07/02/2023; adicional a esto, informa que, la fuente para el ajuste de los riesgos de corrupción se tienen en cuenta las denuncias recibidas a través de los canales establecidos por la Entidad, las cuales no se han presentado, por consiguiente no se ha requerido modificar los riesgos y controles. |

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

**Fecha de corte: Agosto 31 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 publica 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.<br>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.<br>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.<br>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 publica de rendición de cuentas periodo 2022. | Audiencia | 1 | 26/05/2023 | Secretaria General, Gerencia de Planeación, OCDO, Vicepresidencia Comercial, Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones | 100% | La Audiencia de Rendición de Cuentas se realizó el 19 de mayo de 2023. Link del video publicado: https://www.finagro.com.co/atencion-servicios-ciudadania/informacion-al-ciudadano/informes-gestion-al-ciudadano/rendicion-cuentas o, Inicio > Transparencia y acceso a la información Pública - sección 1.6. Participa - Rendición de cuentas. |
| 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 | Acta de la audiencia publicada | 1 | 20/06/2023 | Secretaria General, Gerencia de Planeación, Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones | 100% | El acta se encuentra publicada en la página web de FINAGRO en la siguiente ruta: inicio > Atención y servicios a la ciudadanía > documentos de información > informes de gestión al ciudadano > rendición de cuentas o, Inicio > Transparencia y acceso a la información Pública - sección 1.6. Participa - Rendición de cuentas. |
| 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 servicios a la ciudadanía > documentos de información > informes de gestión al ciudadano > rendición de cuentas > Informe de Rendición de cuentas acuerdo de paz 2022 o, Inicio > Transparencia y acceso a la información Pública - sección 1.6. Participa - Rendición de cuentas. |

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

**Fecha de corte: Agosto 31 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 50% | Con corte al 31/08/2023 no se ha realizado el cargue de los resultados del primer y segundo 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.<br>El seguimiento es el siguiente:<br>*El 13/04/2023 FINAGRO remite al DNP los ajustes solicitados y los respectivos soportes - Comunicación con radicado No. 2023003212.<br>*El 4/08/2023 el DNP mediante comunicado 20233610497991 solicita nuevamente la información remitida mediante comunicado #2023003212 con nuevas observaciones frente a las metas propuestas.<br>*El 16/08/2023, FINAGRO confirma al DNP mediante correo electrónico que, la información solicitada el 4 de agosto de 2023 ya fue remitida; adicionalmente, da respuesta a las nuevas observaciones relacionadas con las metas propuestas.<br>*El 18/08/2023 la Unidad de Implementación del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera - Presidencia de la República mediante comunicación No. OFI23-00154736 / GFPU 13170000 requiere a FINAGRO solicitando remitir a la DNP los compromisos pendientes, dentro de los cuales se encuentra el tema de los indicadores, frente a esta situación FINAGRO remite al DNP la gestión realizada.<br>Con corte a agosto de 2023 FINAGRO no ha recibido respuesta por parte del DNP.<br><br>Recomendación OCDO: Continuar con la gestión frente al DNP, incrementar el seguimiento, ya que de acuerdo con el comunicado de la Presidencia de la República, al encontrarse pendientes por definir los indicadores se afectaría la ubicación de FINAGRO en el ranking de cumplimiento del PMI, el cual es dado a conocer al Consejo de Ministros y al Gabinete de Paz. |
| 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 definida consiste en dar a conocer los avances en la implementación del Acuerdo de Paz a través de diferentes medios, como son:<br>1. Plataforma SIIPO, en la cual se reporta periódicamente el resultado de los indicadores PMI y,<br>2. Página web de la Entidad, en la que se publica el informe de rendición de cuentas Acuerdo de Paz.. El informe de rendición de cuentas enero - diciembre de 2022 se encuentra en el siguiente link : https://www.finagro.com.co/sites/default/files/basic-page/2023-03/FINAGRO%20Rendicion%20de%20Cuentas%20Acuerdo%20de%20Paz%202022%20%281%29.pdf.<br>O en las siguientes rutas:<br>*inicio > Atención y servicios a la ciudadanía > documentos de información > informes de gestión al ciudadano > rendición de cuentas > Informe de Rendición de cuentas acuerdo de paz 2022 o, *Inicio > Transparencia y acceso a la información Pública - sección 1.6. Participa - Rendición de cuentas.<br>Frente a esta estrategia FINAGRO avanzó en la publicación del informe de rendición de cuentas Acuerdo de paz 2022 en la página Web. |
| 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 | 66% | 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 agosto de 2023, se encuentra publicada información de enero a agosto de 2023. La ruta es la siguiente: inicio > Estadísticas > Estadísticas > Versión anterior de la sección de Estadísticas. |

SIG Sistema Integrado de Gestión

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

FINAGRO
Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario

**Fecha de corte: Agosto 31 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 | 100% | La Vicepresidencia Comercial envió el 26 de mayo de 2023 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. |
| 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 | 66% | A agosto de 2023, el equipo territorial realizó 54 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 1.811 personas; sin embargo, la Vicepresidencia Comercial no suministró evidencia de esta actividad, afirmando que estas se encuentran en redes sociales de FINAGRO, especialmente en X, así como en los grupos de WhatsApp creados para facilitar la comunicación entre el equipo, la dirección general y los demás grupos de interés.<br><br>Recomendación OCDO: Dejar el debido soporte de las actividades que realiza el equipo territorial. |
| 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 | 66% | La Vicepresidencia Comercial - Dirección de Servicio al Cliente en coordinación con la Dirección de Talento Humano, capacitó a 29 funcionarios nuevos de la entidad de manera presencial y virtual, así:<br>Presencial: el 1/02/2023 capacitó a 10 y el 10/04/2023 a 1.<br>Virtual a través de la herramienta Microsoft Teams: el 06/03/2023 capacitó a 8, el 23/05/2023 a 4 y el 29/06/2023 a 6. |
| 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 | 50% | Para el 2023, la Dirección de servicio al cliente tiene programada dos visitas al call center. La primera se realizó en 25 de 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 | 66% | Se obtuvo evidencia del seguimiento que la Dirección de Servicio al Cliente realiza semanalmente; con corte a agosto de 2023 ha cumplido con 34 semanas (tiempo transcurrido durante el periodo enero-agosto) de seguimiento a los Derechos de Petición. |

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

**Fecha de corte: Agosto 31 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 100% | Con corte a agosto de 2023, la Vicepresidencia Comercial realizó tres Comités de Intermediarios Financieros, llevados a cabo en las siguientes fechas:<br>1. 13/04/2023 Tema: Socialización de las Líneas Especiales de Crédito LEC 2023.<br>2. 17/05/2023 Tema: Socialización de las Línea Especial de Microcrédito Inclusión Financiera Economía Popular.<br>3. 11/07/2023 Tema: Socialización de apertura de ICR y LEC Vigentes 2023. |
| 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 | 66% | En el periodo comprendido entre enero y agosto de 2023, el equipo territorial ha participado en 21 reuniones de los Consejos Seccionales de Desarrollo Agropecuario - CONSEA, socializando el portafolio de productos y servicios incluyendo las Líneas Especiales de Crédito el ICR e ISA. |
| 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 | 66% | Al corte de agosto de 2023, el equipo territorial ha desarrollado 672 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, las cuales se han realizado de manera presencial (111) y virtual (561); sin embargo, la Vicepresidencia Comercial no suministró evidencia de esta actividad, afirmando que estas se encuentran en redes sociales de FINAGRO, especialmente en X, así como en los grupos de WhatsApp creados para facilitar la comunicación entre el equipo, la dirección general y los demás grupos de interés.<br><br>Recomendación OCDO: Dejar el debido soporte de las actividades que realiza el equipo territorial. |
| 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 noviembre de 2023. |

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

**Fecha de corte: Agosto 31 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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<br>31/08/2023<br>31/12/2023 | Oficina de Control y Promoción del Desarrollo | 66% | A enero, abril y agosto de 2023, se realizó el seguimiento a las actividades contempladas en el plan de acción del PAAC 2023. |
| 29 | Conflicto de Interés - Planeación | Monitoreo del modelo de conflicto de interés<br>-Actualizar procesos<br>-Actualizar riesgos | Procesos actualizados | 2 | 31/03/2023<br>30/06/2023<br>30/09/2023<br>30/11/2023 | Oficial de Cumplimiento Dueños de los procesos | 66% | Según información suministrada por el Oficial de Cumplimiento el modelo de gestión de conflicto de interés no ha requerido modificación; el monitoreo lo efectúa sobre la presentación de algún conflicto de interés registrado en los formatos de declaración de conflicto de interés que actualmente corresponde a la vinculación de colaboradores. Con corte a agosto de 2023, no ha recibido declaraciones de este tipo.<br><br>Recomendación OCDO: Tomar acciones necesarias para dar cumplimiento a las fechas establecidas en la actividad PAAC; adicional a esto, suministrar la respectiva evidencia. |
| 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<br>24/05/2023<br>04/08/2023<br>10/11/2023 | Oficial de Cumplimiento | 66% | Los canales de denuncia que se encuentran habilitados en la entidad también se utilizan para casos de conflicto de interés. Estos canales son:<br>1. Página web de FINAGRO, botón Web que se encuentra en el link: Transparencia y acceso a la información.<br>2. Correo electrónico: lineaetica@finagro.com.co y,<br>3. Línea telefónica: 601 323 9271.<br>A través de estos medios establecidos no han recibido reporte alguno relacionado con conflicto de interés.<br>El seguimiento que realizan para garantizar su funcionamientos es el siguiente:<br>-Botón WEB, el 30 de marzo de 2023 realizaron una prueba de denuncia.<br>-Línea telefónica ética, realizan llamadas diariamente por parte de la analista, una vez es escuchado el mensaje se borra del buzón.<br>-Correo electrónico línea ética, se consulta diariamente para validar si se ha recibido alguna denuncia.<br><br>Recomendación: Teniendo en cuenta que realizaron una prueba con el botón WEB para comprobar su funcionamiento, se observó el resultado de la prueba y se identificó como oportunidad de mejora que el reporte generado señale la fecha de reporte. |
| 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 | Incumplida | No se observó publicaciones relacionadas con modelo de conflicto de interés. |

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

**Fecha de corte: Agosto 31 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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<br><br>Oficial de Cumplimiento | 35% | Con corte a agosto de 2023, el Oficial de Cumplimiento informó que el programa de sensibilización 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.<br><br>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<br>31/08/2023<br>31/12/2023 | Oficina de Control y Promoción del Desarrollo | 66% | Con corte a agosto de 2023, el Oficial de Cumplimiento manifiesta que no se han presentado declaraciones de conflicto de interés. |
| 34 | Conflicto de Interés - Seguimiento y Evaluación | Realizar el seguimiento y control a la implementación de:<br>*Las estrategias de gestión preventiva del conflicto de intereses.<br>*La publicación de la declaración de bienes, rentas.<br>*La publicación de la declaración de conflictos de intereses. | Informe | 3 | 31/03/2023 | Oficina de Control y Promoción del Desarrollo<br>Dirección de Talento Humano | 100% | Con corte a agosto de 2023 los directivos con cargos de gerentes, vicepresidentes, secretaria general y Presidenta, cargaron en 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.<br>El link de consulta es: https://www3.funcionpublica.gov.co/fdci/consultaCiudadana/index. |
| 35 | Estrategia Anti trámites | Realizar una revisión a todos los proceso de la Entidad para fortalecer la racionalización de tramites. | Plan de acción - o proyecto 2022 actualizado | 1 | 30/06/2023<br>30/12/2023 | Gerencia de Planeación | 50% | La Gerencia de Planeación revisó los procesos de la cadena de valor, teniendo como criterio las actividades y/o procedimientos que tienen interacción directa con el ciudadano, como resultado encontró, que el único proceso que continúa teniendo estas características es el de Gestión de Carteras Administradas y Directas. Revisión que quedó registrada en el Acta No. 64 del 9 de agosto de 2023. |
| 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 cumplimento control de la seguridad de la información. | Informes mensuales | 12 | Cada mes | Dirección de Servicio al Cliente | 66% | 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 agosto de 2023. |