

FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO - FINAGRO

Vigencia 2020

Fecha de corte: diciembre 31 de 2020

Fecha de publicación: enero de 2021

Actividad	Componente PAAC	Acciones	META	Indicador	Fecha	Responsable	% de avance	Observaciones
1	PAAC	Asistir a Taller Elaboración PAAC 2020 dictado por el DAFP	Asistir al taller	1	15/01/2020	Gerencia de Planeación - Dirección de Canales - Gerencia de Riesgos	100%	El 15 de enero de 2020, asistieron a la capacitación dictada por el DAFP los siguientes colaboradores: Angela Parra, de la Gerencia de Riesgos, Yolanda Alvarado, de la Dirección de Canales, Yanisabeth Camacho, de la Gerencia de Planeación y Beatriz Duque, de la Gerencia de Control y Promoción del Desarrollo; el objetivo es conocer las últimas directrices de las políticas de racionalización de trámites, rendición de cuentas, transparencia, entre otras.
2	PAAC	Elaborar borrador del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020.	Borrador documento	1	16/01/2020	Gerencia de Planeación	100%	Se elaboró el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2020 y el 20 de enero de 2020 se socializó con los contratistas de FINAGRO con el fin de que lo conozcan y manifiesten sus apreciaciones y comentarios sobre el mismo antes de su publicación.
3	PAAC	Realizar autodiagnóstico de los componentes del PAAC de acuerdo con metodología del DAFP	Realizar autodiagnóstico	1	21/01/2020	Gerencia de Planeación - Gerencia de Riesgos	100%	El 21 de enero de 2020, se reunieron en las instalaciones de FINAGRO los colaboradores, Olga Consuelo Garzón, de la Gerencia de Riesgos y Yanisabeth Camacho de la Gerencia de Planeación, con el fin de analizar los componentes del PAAC, para ello revisaron cada punto del PAAC tanto del año 2019 como del 2020.
4	PAAC	Socializar el borrador del PAAC 2020 al grupo Comité Directivo de FINAGRO para sus observaciones.	Socialización	1	27/01/2020	Gerencia de Planeación	100%	El 16 enero de 2020, la Gerencia de Planeación envió el proyecto del PAAC 2020 a través de correo electrónico a los miembros del Comité Directivo, para su revisión y comentarios. También, realizó la socialización del anteproyecto PAAC a los colaboradores de la entidad a través del correo electrónico, el 22 de enero de 2020.
5	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,	Documento PAAC	1	27/01/2020	Gerencia de Planeación	100%	La Gerencia de Planeación en relación al proyecto PAAC 2020, recibió los comentarios y / u observaciones a través de correo electrónico de la colaboradora Yolanda Alvarado, de la Dirección de Canales, el 17 de enero de 2020 y de Olga Consuelo Garzón, de la Gerencia de Riesgos, el 20 de enero de 2020.
6	PAAC	Informar a la Junta Directiva en reunión de enero 29 de 2020 la estructura del PAAC 2020.	Documento PAAC	1	29/01/2020	Gerencia de Planeación- Secretaría General	100%	En enero se presentó a la Junta el informe del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC 2020. La junta se declaró informada quedando plasmado en la sesión del 29 de enero de 2020, mediante Acta 316.
7	PAAC	Socialización del PAAC a todos los colaboradores.	Socialización	2	15/02/2020	Asesor de Relaciones Corporativas	100%	La socialización del PAAC a los colaboradores de la entidad, se realizó el 31 de enero de 2020 a través de correo electrónico.
8	Administración de Riesgos	Recibir retroalimentación de la Secretaría de Transparencia del actual mapa de riesgos frente a la cadena de valor.	Mapa de Riesgos	1	16/03/2020	Gerencia de Riesgos	100%	Se llevó a cabo la gestión durante en el año 2020, para realizar la reunión pero no fue posible realizarla. De igual manera en el primer contacto telefónico con la asesora de presidencia, se conoció que no había cambios de impacto en el proceso actual. Por lo anterior esta actividad no era prioritaria. y no se pudo cumplir por la disponibilidad de agenda de la persona externa.

FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO - FINAGRO

Vigencia 2020

Fecha de corte: diciembre 31 de 2020

Fecha de publicación: enero de 2021

Actividad	Componente PAAC	Acciones	META	Indicador	Fecha	Responsable	% de avance	Observaciones
9	Administración de Riesgos	Realizar ajustes al mapa de riesgos mediante trabajo participativo con los procesos	Mapa de Riesgos	1	31/10/2020	Gerencia de Riesgos	100%	La Gerencia de Riesgos remitió a cada proceso de la Entidad la matriz actual de riesgo de corrupción para que la revisen y de ser necesario, registren los ajustes en el papel de trabajo respectivo; se recibió la retroalimentación por parte de los procesos, en los que 2 de ellos no reportaron cambios, en los demás se realizaron los siguientes ajustes: * La inclusión de nuevos riesgos a diferentes procesos. * Los riesgos transversales existentes (6) se registraron a nombre de cada proceso y para algunos se efectuaron modificaciones en consecuencias, causas y controles que solo aplican al proceso. Segun la información remitida por la gerencia de riesgos, todos dieron respuesta.
10	Administración de Riesgos	Presentar semestralmente al Comité Directivo el informe sobre el PAAC.	Informe de seguimiento	2	30/06/2020 y 31/12/2020	Oficial de cumplimiento	100%	La presentación del informe sobre el PAAC correspondiente al segundo semestre de 2010 se hizo en la sesión del comité de auditoría y JD del mes de febrero; el correspondiente al segundo semestre de 2020, se realizó en el Comité Técnico, el Acta es la Nro.343
11	Mecanismo de Transparencia y Acceso a la Información	Seguimiento y revisión al documento "Código de Ética".	Código de Ética	1	30/09/2020	Gerencia de Riesgos Gerencia de Planeación	100%	Teniendo en cuenta que el DAFP ha dado unos lineamientos para el modelo de gestión de conflicto de intereses, se hizo la revisión del código de ética frente a este modelo, y frente al código de integridad recomendado por el DAFP, encontrando que los valores son los mismos excepto por uno pero en su definición es similar; por este motivo no fue necesario realizar ningún ajuste.
12	Mecanismo de Transparencia y Acceso a la Información	Revisar y actualizar el Código de Buen Gobierno y actualizar la publicación en la página web en el enlace: https://www.finagro.com.co/transparencia-y-acceso-la-informacion y en la Intranet de FINAGRO.	Documento de Gobierno Corporativo	1	30/09/2020	Secretaría General Gerencia de Planeación	70%	La fecha de la actividad (30/09/2020) se aplaza para el 28 de diciembre de 2020. Atendiendo la prioridad de algunos temas de Junta Directiva no se hizo la presentación a la Junta Directiva; es por esto que será incorporada la acción en el plan de año 2021.
13	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	30/11/2020	Asesor de Relaciones Corporativas	100%	El código de Ética se encuentra publicado en el link de transparencia y de acceso a la información; así mismo el Código de Gobierno Corporativo.
14	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	31/10/2020	Gerencia de Riesgos	100%	Se revisaron las matrices de riesgos y fueron actualizadas y publicadas en el link de transparencia y de acceso a la información.
15	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	1	Invitación a grupos de interés. Publicar en página web documentac	30/04/2020	Gerencia de Planeación - Vicepresidencia Comercial - Asesor de Relaciones Corporativas	100%	El 10 de junio de 2020, a través del diario "Portafolio" se publicó la invitación a la audiencia pública de rendición de cuentas gestión 2019, en esta publicación se señala el correo destinado para recibir preguntas o inquietudes relacionadas con la gestión 2019. El 7 de julio de 2020, a través del correo electrónico corporativo
16	Rendición de Cuentas	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas periodo 2019.	1	Audiencia pública realizada	29/05/2020	Secretaría General, Gerencia de Planeación, OCDO, Vicepresidencia Comercial	100%	La audiencia pública de rendición de cuentas, inicialmente estaba programada para el 27 de abril del año en curso de manera virtual; sin embargo, se aplazó y se realizó el 10 de julio de 2020.

FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO - FINAGRO

Vigencia 2020

Fecha de corte: diciembre 31 de 2020

Fecha de publicación: enero de 2021

Actividad	Componente PAAC	Acciones	META	Indicador	Fecha	Responsable	% de avance	Observaciones
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 de la audiencia publicada	15/06/2020	Secretaria General, Gerencia de Planeación - Asesor de Relaciones Corporativas	100%	El acta de la audiencia rendición de cuentas 2019 se encuentra publicada en la página web de FINAGRO, en la siguiente ruta: información al ciudadano > rendición de cuentas 2019 > acta rendición de cuentas 2019.
18	Rendición de Cuentas Acuerdo de Paz	Elaborar un informe individual de rendición de cuentas con corte a 31 de diciembre de 2019 y publicarlo en la página web en la sección "Transparencia y acceso a la información"	1	Informe Rendición de Cuentas Acuerdo de Paz	30/03/2020	Gerencia de Planeación	100%	La Gerencia de Planeación elaboró el informe de Rendición de Cuentas Acuerdo de Paz y su publicación se realizó a través de la página web el 30 de marzo de 2020.
19	Rendición de Cuentas Acuerdo de Paz	Producir y documentar de manera permanente en el año 2020 la información sobre los avances de la gestión en la implementación del Acuerdo de Paz	2	Documento	Segundo y cuarto trimestre	Gerencia de Planeación	75%	Para la implementación del acuerdo final de paz el Gobierno Nacional adoptó como instrumento el Plan Marco de Implementación (PMI), el cual contiene el conjunto de pilares, estrategias, productos, metas trazadoras e indicadores necesarios para la implementación de este acuerdo. En virtud a estos lineamientos, FINAGRO, tiene a cargo seis (6) indicadores y su seguimiento se encuentra registrado en la plataforma denominada Sistema Integrado de Información para el Posconflicto (SIIPO). El seguimiento registrado por la Entidad en este sistema, se observa con corte a septiembre 30 de 2020. La información con corte a 30 de diciembre de 2020, será cargada en la plataforma una vez habiliten la plataforma y se registraran y quedaran publicados y esto se realizara entre el 11 al 25 de febrero de 2021.
20	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	1	Estrategia definida	30/04/2020	Gerencia de Planeación Asesor de Relaciones Corporativas	100%	La estrategia de divulgación definida fue haberla incluido en la audiencia de rendición de cuentas 2019, según consta en Acta "Audiencia Rendición de Cuentas 2019" - literal A numeral 4 (Indicadores de Gestión) y 5 (Acuerdo de Paz); señalando con corte a diciembre 31 de 2019, los indicadores y los resultados en la implementación de este acuerdo por parte de FINAGRO. Anualmente en la página web de FINAGRO se publica el informe de rendición de cuentas acuerdo de paz. El informe correspondiente a las acciones adelantadas entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2019 se encuentra publicado en la siguiente ruta: inicio> transparencia y acceso a la información > plan anticorrupción y atención al ciudadano 2020 y rendición de cuentas 2019 > informe FINAGRO rendición de cuentas acuerdo de paz 2019. De otra parte, trimestralmente La Entidad reporta en el SIIPO, los avances en los indicadores, los cuales miden los compromisos que tiene en relación al PMI.

FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO - FINAGRO

Vigencia 2020

Fecha de corte: diciembre 31 de 2020

Fecha de publicación: enero de 2021

Actividad	Componente PAAC	Acciones	META	Indicador	Fecha	Responsable	% de avance	Observaciones
21	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	Día hábil siguiente a fecha de cierre contable de FINAGRO	Dirección de Estadísticas	100%	El día 10 de cada mes, la Dirección de Estadísticas publica en la página web de FINAGRO las estadísticas mensuales en la siguiente ruta: Estadísticas > Estadísticas. Posteriormente, a través de correo electrónico comparte a los Directivos algunos comentarios sobre el comportamiento de los productos de FINAGRO, invitándolos a revisar las cifras publicadas. Las cifras al corte de los meses de enero a diciembre de 2020, se encuentran publicadas en la página web de la Entidad.
22	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	Numero de asistentes con reconocimiento	Mensajes de agradecimiento y de motivación enviados a los asistentes, presenciales y virtuales,	30/06/2020	Vicepresidencia Comercial	100%	Como la audiencia pública de rendición de cuentas 2019 se realizó el 10 de julio de 2020, los mensajes de agradecimientos se enviaron en una fecha posterior a la inicialmente planeada. Por tal motivo, la Vicepresidencia Comercial remitió a través de correo electrónico a las personas que se registraron y participaron en la audiencia, el mensaje de agradecimiento por la asistencia a este evento. La fecha de remisión fue: agosto 21 de 2020.
23	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.	Plan de visitas equipo regional	Jornadas realizadas	Según programación y/o demanda de capacitaciones incluyendo taller y rendición de cuentas.	Regionales	100%	A corte del 31 de agosto de 2020, el Equipo Territorial, conformado por 12 profesionales, ha realizado alrededor de 1.110 socializaciones con un aproximado de 6.714 asistentes, entre productores agropecuarios y/o población interesada, del portafolio de productos y servicios de Finagro. Estas socializaciones tienen como principal objetivo dar a conocer a Finagro y presentar toda la oferta de servicios financieros y no financieros vigente. <i>Las actividades se desarrollan de forma presencial y virtual y algunas</i>
24	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	1. 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 - Octubre de 2020	Dirección de Talento Humano - Vicepresidencia Comercial	100%	Al corte del 31 de agosto de 2020, dentro del proceso de inducción a nuevos colaboradores de FINAGRO, la Dirección de Canales ha realizado dos capacitaciones a través de la herramienta de Microsoft teams en lo relacionado al portafolio de servicios FINAGRO y del SAC; en el cuarto trimestre del año se llevó a cabo la capacitación anual dirigida a todos los colaboradores
25	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Visita para revisión y mantenimiento del call center	2	Informe Visitas	Febrero - Octubre de 2020	Dirección de Canales	50%	En febrero 18 de 2020, se realizó la primera visita en las instalaciones de Millenium para la revisión y el mantenimiento del call center. La visita para el Segundo Semestre de 2020 no fue realizada a las instalaciones del Call Center, debido a que los agentes se encuentran trabajando desde casa; se solicita adelantar la gestión de revisión al call center por algun mecanismo remoto.
26	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	83%	Se validó con la Dirección de Canales y en lo corrido de este año, con corte a agosto, se realizaron las pruebas de funcionamiento al aplicativo; sin embargo, en los meses de febrero y marzo estas pruebas no se realizaron. En el último cuatrimestre, se realizaron las pruebas mensuales definidas.

FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO - FINAGRO

Vigencia 2020

Fecha de corte: diciembre 31 de 2020

Fecha de publicación: enero de 2021

Actividad	Componente PAAC	Acciones	META	Indicador	Fecha	Responsable	% de avance	Observaciones
27	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Seguimiento semanal a los Derechos de Petición.	1	Evidencia seguimiento	Semanal	Dirección de Canales	100%	Con corte a diciembre 31 de 2020, se tiene conocimiento del seguimiento que la Dirección de Canales realiza semanalmente a los Derechos de Petición.
28	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Presentación del informe trimestral con destino a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).	4	Informe trimestral	Enero - Abril - Julio - Octubre de 2020	Dirección de Canales	100%	Al corte de diciembre 31 de 2020, se han enviado 4 informes a la SFC, en los que se registran las quejas recibidas por la entidad; las fechas de reporte corresponden a los siguientes trimestres: *Cuarto trimestre 2019, enviado el 8 de enero de 2020 *Primer trimestre 2020, remitido 3 de abril de 2020, y *Segundo trimestre 2020, enviado el 7 de julio de 2020. * Tercer trimestre 2020, enviado el 7 de octubre de 2020. Cumpliendo con los plazos establecidos por la Superintendencia Financiera. (5 primeros días hábiles del mes)
29	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Informe Trimestral de Gestión Comercial.	4	Informe Trimestral	Enero - Abril - Julio - Octubre de 2020	Dirección de Canales	75%	Informe que se remite trimestralmente al Presidente de FINAGRO al siguiente mes de finalizar el trimestre; en enero 10 de 2020, se remitió el correspondiente al cuarto trimestre de 2019. Para el primer trimestre de 2020, por el tema de reestructuración del área y por decisión del Vicepresidente Comercial, el informe se realizó no con corte a marzo sino con corte a mayo, presentado el 24 de junio y un informe con corte a junio, presentado el 28 de septiembre de 2020.
30	Participación Ciudadana	Comités de Intermediarios Financieros y mesas de Trabajo, para socializar los programas de crédito 2020, condiciones generales LEC, incentivos para 2020 y recibir retroalimentación para su operatividad.	2	reuniones realizadas	Marzo y Diciembre 2020	Vicepresidencia Comercial	100%	El 4 de marzo de 2020 se realizó el primer Comité de Intermediarios Financieros, evento realizado en el Auditorio de FINAGRO. El segundo comité se llevó a cabo el 11 de diciembre, en el que se dio a conocer la gestión de la entidad, los productos y servicios y los canales de contacto.
31	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 2020, y recibir retroalimentación para su operatividad.	1	Asistencia a reuniones	Según programación	Presidencia - Vicepresidencia Comercial	100%	Los profesionales territoriales han asistido a los CONSEA de los departamentos de: Boyacá, Meta, Valle del Cauca, Huila, Antioquia, Tolima, Caldas, Nariño y Atlántico.
32	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.	1	Encuesta a I.F.	Cuarto trimestre de 2020	Vicepresidencia Comercial - Gerencia de Planeación	0%	En el año 2020 no se realizó la encuesta, la cual se espera realizar en el año 2021.
33	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.	Auditoria	Informe	Según plan de auditorias internas de la OCDO.	Oficina de Control Interno y Promoción del Desarrollo	100%	La OCDO ha realizado los seguimiento definidos en la normatividad, así: a enero, abril, agosto y diciembre.