

#	COMPONENTE PAAC / CONFLICTO DE INTERESES	ACCIONES	META	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
1	PAAC	Elaborar borrador del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024	Borrador documento	1	15/01/2024	Gerencia de Planeación
2	PAAC	Socializar el borrador del PAAC 2024 al grupo Comité Directivo de FINAGRO para sus observaciones.	Socialización	1	29/01/2024	Vicepresidencia Asuntos Estratégicos y sostenibilidad.
3	PAAC	Informar a la Junta Directiva en la estructura del PAAC 2024.	Documento PAAC	1	31/01/2024	Vicepresidencia Asuntos Estratégicos y sostenibilidad - Vicepresidencia Jurídica
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	31/01/2024	Gerencia de Planeación
5	PAAC	Socializar el PAAC a todos los colaboradores.	Socialización	2	1/02/2024	Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones
6	Administración de Riesgos	Realizar ajustes al mapa de riesgos mediante trabajo participativo con los líderes procesos	Mapa de Riesgos	1	29/06/2024 28/09/2024 30/11/2024	Oficial de Cumplimiento
7	Administración de Riesgos	Presentar semestralmente al Comité Directivo el informe sobre el PAAC.	Informe de seguimiento	1	Primer comité directivo de febrero de 2024	Oficial de Cumplimiento
8	Mecanismo de Transparencia y Acceso a la Información	Realizar seguimiento y revisión a los documentos: Código de Buen Gobierno y al Código de Ética y Conducta para su respectiva actualización.	Código de Buen Gobierno Código de Ética y Conducta.	2	De acuerdo a los cambios normativos emitidos por los Entes de Vigilancia y Control durante el año 2024	Vicepresidencia Jurídica Oficial de Cumplimiento Gerencia de Planeación
9	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 Código de Buen Gobierno y al Código de Ética y Conducta.	Contenidos específicos en la web	Página web actualizada	De acuerdo a las actualizaciones realizadas durante el año 2024	Coordinador de Relaciones Corporativas
10	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	29/06/2024 28/09/2024 30/11/2024	Oficial de Cumplimiento
11	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 2023 para su respuesta por parte de FINAGRO).	Publicar en página web documentación relacionada con la audiencia pública rendición de cuentas gestión 2023	1	30/04/2024	Gerencia de Planeación - Vicepresidencia Comercial Cordinación de Relaciones Corporativas
12	Rendición de Cuentas	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas periodo 2023.	Audiencia	1	31/05/2024	Vicepresidencia Jurídica, Gerencia de Planeación, Gerencia de Control Interno, Coordinación de Relaciones Corporativas
13	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	31/07/2024	Vicepresidencia Jurídica, Gerencia de Planeación, Coordinación de Relaciones Corporativas
14	Rendición de Cuentas - Acuerdo de Paz	Elaborar un informe individual de rendición de cuentas con corte a 31 de diciembre de 2023 y publicarlo en la página web en la sección "Transparencia y acceso a la información"	Informe Rendición de cuentas acuerdo de paz	1	31/03/2024	Gerencia de Planeación - Dirección de Planeación y Seguimiento
15	Rendición de Cuentas - Acuerdo de Paz	Producir y documentar de manera permanente en el año 2024 la información sobre los avances de la gestión en la implementación del Acuerdo de Paz	Indicadores PMI reportados-SIIPD	4	Trimestral	Gerencia de Planeación - Dirección de Planeación y Seguimiento
16	Participación Ciudadana	Mejorar las acciones de participación ciudadana existente en la Entidad.	Reuniones realizadas	1	Según programación de los Departamento.	Vicepresidencia de Programas de Financiamiento
17	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	2/07/2024	Vicepresidencia de Programas de Financiamiento
18	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	Vicepresidencia de Programas de Financiamiento
19	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 de Programas de Financiamiento
20	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Realizar visitas para revisión y mantenimiento del call center	Informes semestrales	2	Cada semestre	Dirección de Relacionamiento
21	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Realizar seguimiento al correcto funcionamiento del aplicativo para la atención de las PQR y reporte en caso de falla, a la instancia correspondiente.	Evidencia de Seguimiento	12	Cada mes	Dirección de Relacionamiento
22	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Realizar seguimiento semanal a los Derechos de Petición.	Evidencia de Seguimiento	12	Cada mes	Dirección de Relacionamiento
23	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Presentar información de quejas a la SFC.	En línea	4	Por demanda	Dirección de Relacionamiento
24	Participación Ciudadana	Desarrollar los Comités de Intermediarios Financieros y mesas de Trabajo, para socializar los programas de crédito 2024, condiciones generales LEC, incentivos para 2024 y recibir retroalimentación para su operatividad.	Reuniones realizadas	2	1 cada semestre	Vicepresidencia de Programas de Financiamiento
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 2024, y recibir retroalimentación para su operatividad.	Asistencia a reuniones	1	Según programación de los Departamentos.	Vicepresidencia de Programas de Financiamiento
26	Participación Ciudadana	Mejorar las acciones de participación ciudadana existente en la Entidad.	Reuniones realizadas	1	Según programación de los Departamento.	Vicepresidencia de Programas de Financiamiento
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 de Programas de Financiamiento
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	30/04/2024 31/08/2024 31/12/2024	Gerencia de Control Interno
29	Conflicto de Interés - Planeación	Monitorear el modelo de conflicto de interés	Informe	1	30/09/2024	Oficial de Cumplimiento
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	30/03/2024 29/06/2024 28/09/2024 28/12/2024	Oficial de Cumplimiento
31	Conflicto de Interés - Pedagogía	Estructurar programa de sensibilización con la Dirección de Talento Humano (Cultura Ética)	Programa de sensibilización	1	29/02/2024	Dirección de Talento Humano Oficial de Cumplimiento
32	Conflicto de Interés - Pedagogía	Desarrollar el programa de sensibilización de acuerdo con las actividades planeadas con la Dirección de Talento Humano (Cultura Ética)	Programa de sensibilización	1	30/03/2024 29/06/2024 28/09/2024 28/12/2024	Dirección de Talento Humano Oficial de Cumplimiento
33	Conflicto de Interés - Seguimiento y Evaluación	Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses.	Informe	3	30/04/2024 30/08/2024 30/12/2024	Gerencia de Control Interno
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	30/04/2024 30/08/2024 30/12/2024	Gerencia de Control Interno Dirección de Talento Humano
35	Estrategia Anti-tramites	Realizar una revisión a todos los proceso de la Entidad para fortalecer la racionalización de tramites.	Plan de acción - o proyecto 2024 actualizado	1	30/06/2024 30/12/2024	Gerencia de Planeación - Dirección de Planeación y Seguimiento
36	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Publicación de la gestión comercial de Finagro	En Línea	Visor PowerBI actualizado	Por demanda	Dirección de Relacionamiento
37	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 Relacionamiento