

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

Fecha de corte: Diciembre 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 PROMOCIÓN 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". Recomendación Gerencia de Control Interno: 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, Gerencia de Control Interno, 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.
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	100%	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. Se evidencia para cierre del año 2023 seguimiento de los mapas de riesgos con cada proceso, realizando el respectivo ajuste.
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	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. 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.

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

Fecha de corte: Diciembre 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
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 Código de Ética y Conducta	1	31/07/2023 16/10/2023	Secretaria General Oficial de Cumplimiento Gerencia de Planeación	100%	<p>Avance a 31 de diciembre de 2023:</p> <p>En cumplimiento de los principios, valores, políticas, instrucciones, recomendaciones, lineamientos y buenas prácticas dispuestas en el Código de Propiedad del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en el mes de noviembre del año 2023, se presentó ante el comité de Junta Directiva encargado del Gobierno Corporativo, la política, estructura y plan de capacitaciones de la Junta Directiva. Una vez aprobado por las instancias correspondientes, se deberá modificar tanto el reglamento de este órgano, como el Código de Buen Gobierno en lo que a estas capacitaciones respecta.</p> <p>Por otro lado, si bien a la fecha no se han recibido instrucciones y/o lineamientos del Grupo Bicentenario en lo que a Gobierno Corporativo respecta. El Gobierno Nacional, en atención a lo dispuesto por el artículo 369 de la Ley 2294 de 2023 "Plan Nacional de Desarrollo" profirió el Decreto - Ley 1962 de 2023 por medio del cual se homogeneizan las disposiciones que regulan la gobernanza y los regímenes de las entidades públicas de servicios financieros como Finagro. Este Decreto trae disposiciones que implicarán un cambio importante en varios documentos internos de Finagro, entre ellos, el Código de Buen Gobierno. Se continuará con el seguimiento constante del documento para mantenerlo actualizado.</p> <p>Respecto al Código de Ética, se realizó la consulta sobre la necesidad de actualización del documento frente al manual del SIAR, en donde El Oficial de Cumplimiento comunica que en su momento se revisó y se concluyó que no requería actualización, adicionalmente se comunica que no se ha presentado modificación normativa que requiera ajustes al código.</p> <p>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.</p> <p>Recomendación Gerencia de Control Interno: Realizar la adecuada gestión con el fin de finalizar la actividad de revisión y así lograr la actualización del documento Gobierno Corporativo.</p>
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 30/06/2023 30/09/2023 30/11/2023	Oficial de Cumplimiento	100%	Con corte a diciembre de 2023, el Oficial de Cumplimiento ajustó la matriz de riesgo de corrupción y fraude teniendo en cuenta lo recomendado por la gerencia de control interno 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.
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%	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

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

Fecha de corte: Diciembre 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 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO
13	Rendición de Cuentas	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas periodo 2022.	Audiencia	1	26/05/2023	Secretaría General, Gerencia de Planeación, Gerencia de Control Interno, 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 si es del caso.	Acta de la audiencia publicada	1	20/06/2023	Secretaría 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.
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	100%	<p>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.</p> <p>El seguimiento es el siguiente:</p> <p>*El 13/04/2023 FINAGRO remite al DNP los ajustes solicitados y los respectivos soportes - Comunicación con radicado No. 2023003212.</p> <p>*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.</p> <p>*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.</p> <p>*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.</p> <p>Con corte a agosto de 2023 FINAGRO no ha recibido respuesta por parte del DNP.</p> <p>*Se evidencia que el 11/01/2024 se realiza la actualización del último trimestre 2023 de los indicadores a cargo de FINAGRO en el Plan Marco de Implementación (PMI) en el SIIPO.</p>

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

Fecha de corte: Diciembre 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 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO
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	100%	La estrategia definida consiste en dar a conocer los avances en la implementación del Acuerdo de Paz a través de diferentes medios, como son: 1. Plataforma SIIPO, en la cual se reporta periódicamente el resultado de los indicadores PMI y, 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 . O en las siguientes rutas: *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. Frente a esta estrategia FINAGRO avanzó en la publicación del informe de rendición de cuentas Acuerdo de paz 2022 en la página Web y la publicación de los indicadores a cargo de FINAGRO en el Plan Marco de Implementación (PMI) en el SIIPO
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	100%	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 diciembre de 2023, se encuentra publicada información de enero a diciembre de 2023. La ruta es la siguiente: inicio > Estadísticas > Estadísticas > Versión anterior de la sección de Estadísticas.
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	100%	A diciembre de 2023, el equipo territorial realizó 71 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 2.159 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. Recomendación Gerencia de Control Interno: 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	100%	La Vicepresidencia Comercial - Dirección de Servicio al Cliente en coordinación con la Dirección de Talento Humano, capacitó a 43 funcionarios nuevos de la entidad de manera presencial y virtual, así: Presencial: el 1/02/2023 capacitó a 10, el 10/04/2023 a 1 y el 12/09/2023 a 5 . Virtual a través de la herramienta Microsoft Teams: el 06/03/2023 capacitó a 8, el 23/05/2023 a 4, el 29/06/2023 a 6 y el 09/8/2023 a 9.

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

Fecha de corte: Diciembre 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
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	100%	Para el 2023, la Dirección de servicio al cliente tenía programadas dos visitas al call center. La primera se realizó en 25 de mayo de 2023, la segunda se realizó el 10 de noviembre 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	100%	Se obtuvo evidencia del seguimiento que la Dirección de Servicio al Cliente realiza semanalmente; con corte a diciembre de 2023 cumplió con 52 semanas (tiempo transcurrido durante el periodo enero-diciembre) 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	100%	Con corte a diciembre de 2023, la Vicepresidencia Comercial realizó cinco Comités de Intermediarios Financieros, llevados a cabo en las siguientes fechas: 1. 13/04/2023 Tema: Socialización de las Líneas Especiales de Crédito LEC 2023. 2. 17/05/2023 Tema: Socialización de las Línea Especial de Microcrédito Inclusión Financiera Economía Popular. 3. 11/07/2023 Tema: Socialización de apertura de ICR y LEC Vigentes 2023. 4. 12/09/2023 Tema: Socialización de los nuevos recursos para las LEC y a la apertura del ICR 5. 04/12/2023 Tema: Socialización de los resultados alcanzados en cuanto a financiamiento agropecuario y rural
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%	Avance a diciembre 31 de 2023: En el período comprendido entre enero y diciembre de 2023, el equipo territorial ha participado en 26 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	100%	Al corte de diciembre de 2023, el equipo territorial ha desarrollado 958 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 (240) y virtual (718); 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. Recomendación Gerencia de Control Interno: 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	100%	Se evidencia la ejecución de la encuesta el 11 de noviembre de 2023 donde 22 personas de 12 de intermediarios Financieros dieron respuesta, dejando como constancia el archivo con los datos obtenidos. Recomendación Gerencia de Control Interno: Se recomienda realizar el análisis respectivo de las respuestas con el fin de identificar necesidades y expectativas en pro de mejorar el servicio.
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	100%	A enero, abril, agosto y diciembre de 2023, se realizó el seguimiento a las actividades contempladas en el plan de acción del PAAC 2023.

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

Fecha de corte: Diciembre 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 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO
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	100%	<p>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 diciembre de 2023, no ha recibido declaraciones de este tipo.</p> <p>El Oficial de Cumplimiento comunica que se encuentran pendientes de la aprobación del proyecto de decreto estándares - transparencia - ética pública, en donde se dan los respectivos lineamientos de acuerdo con la ley 2195/2022</p> <p>Recomendación Gerencia de Control Interno: Por lo mencionado previamente la gerencia recomienda estar pendientes de la aprobación del proyecto, para poder hacer una revisión del mismo y realizar un análisis, evaluando la pertinencia de realizar modificaciones al modelo de conflicto de interés.</p> <p>Además, dejar debidamente soportado el monitoreo donde se evidencien los aspectos revisados y la justificación para no realizar modificaciones</p>
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	100%	<p>Los canales de denuncia que se encuentran habilitados en la entidad también se utilizan para casos de conflicto de interés. Estos canales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Botón WEB, el 30 de marzo de 2023 realizaron una prueba de denuncia. Se observó el resultado de la prueba y se identificó como oportunidad de mejora que el reporte generado señale la fecha de reporte. A corte del 31 de diciembre se evidencia que los reportes generados siguen sin señalar la fecha, sin embargo se evidencia que el momento del evento queda registrado en el aplicativo -Línea telefónica ética, realizan llamadas diariamente por parte de la analista, una vez se escuchado el mensaje se borra del buzón, esta actividad se realizó hasta el 7 de noviembre, puesto que se cambio de red análoga a digital, generando que los riesgos relacionados a la interrupción del servicio disminuyan. -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	100%	<p>Se evidencia comunicación en el mes de diciembre del 2023, con la capacitación y evaluación de los riesgos no financieros 2023, en dicha comunicación se dejó material de apoyo (Video) en donde se observa la presentación de la Gestión del conflicto de interés.</p> <p>Recomendación Gerencia de Control Interno: Teniendo en cuenta que la fecha establecida para la realización de la actividad era el 31 de mayo, se recomienda cumplir con las fechas establecidas, contribuyendo al éxito y la eficiencia de los proyectos.</p>
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	100%	<p>Con corte a diciembre de 2023, el Oficial de Cumplimiento nos presenta la estructura del programa de sensibilización con el cronograma de trabajo año 2024 en donde se evidencian las actividades y las fechas establecidas.</p> <p>Recomendación Gerencia de Control Interno: Se recomienda dar cumplimiento a las fechas establecidas para el cumplimiento de las actividades, puesto que la estructuración se presentó fuera de la fecha planteada.</p> <p>En reunión con el Oficial de Cumplimiento se da entendimiento de que la actividad es cíclica, por lo cual se sugiere para la estrategia del siguiente periodo (PAAC 2024) complementar la actividad "Estructuras Programa de Sensibilización" con una nueva actividad específica que aborde el desarrollo, debido a que la observación indica un énfasis únicamente en la estructuración, esto asegurará una implementación integral y efectiva de la iniciativa, abarcando tanto la estructuración como el desarrollo del programa.</p>

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

Fecha de corte: Diciembre 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 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO
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	100%	Con corte a diciembre 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: *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	100%	Con corte a diciembre 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. El link de consulta es: https://www3.funcionpublica.gov.co/fdci/consultaCiudadana/index .
35	Estrategia Anti trámites	Realizar una revisión a todos los procesos de la Entidad para fortalecer la racionalización de tramites.	Plan de acción - o proyecto 2022 actualizado	1	30/06/2023 30/12/2023	Gerencia de Planeación	100%	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. A Diciembre 31 de 2023, 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. 75 del 3 de enero de 2024.
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	100%	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 diciembre de 2023.