

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios	
							Inicio	Fin					
1	No. 1 Liderazgo	1.4	No se evidencia la revisión periódica de la misión visión y valores institucionales.	Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo	Actualizar la misión, visión y valores sujetos a la Planificación Estratégica de la institución.	1-Revisar la misión, visión y valores de la institución. 2- Adecuar la misión, visión y valores a la Planificación Nacional del Sector Agropecuario y Financiero	Oct-20	Oct-21	Contratación de consultoría	Misión, Visión y valores actualizados	Planeación Estratégica y Recursos Humanos		
2	No. 2 Estrategia y Planificación	2.1	No se evidencia la divulgación a la organización de los grupos de interés	Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Divulgar a la organización, la identificación de los grupos de interés	Identificación de los grupos de interés, socialización de su identificación y divulgarlo a toda la organización	Jan-21	Mar-21	Material y medios de divulgación	Cantidad de grupos de interés identificados	Planeación Estratégica y Recursos Humanos		
3		2.2	No existen registros sobre el impacto de los servicios y productos	Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados y la calidad de los planes estratégicos y operativos. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización	Cuantificación de las evaluaciones realizadas a los productos y servicios ofrecidos Crear programas de responsabilidad social	Tabular resultados evaluaciones realizadas 1.-Elaborar propuestas 2.-socializar propuesta 3.-Formar grupos pilotos de interés 4-Desarrollar actividades	Oct-20	Dec-20	Técnicos	Cantidad de evaluaciones cuantificadas	Tecnología de la Información		
4		2.4	No se evidencia la existencia de una cultura de innovación y cambio	Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchmarking y la creación de laboratorios del conocimiento.	Crear estrategias dirigidas a la formación del personal a fin de crear una nueva cultura de innovación y laboratorios del conocimiento.	Desarrollar seminarios, charlas y la realización de benchmarking con otras instituciones del área.	Dec-20	Dec-21	Materiales didácticos y papelerías	Cantidad de actividades realizadas			

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
8	No. 4 Alianzas y Recursos	4.5	No se evidencia la evaluación de la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas y tiempo de retorno; así como la existencia de un plan que mida el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC	Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.	Desarrollar métodos de medición en la implementación de tecnologías de la información, a través del POA del área TIC	1-Elaborar plan anual operativo de TIC, considerando los factores de medición de costo efectividad e impacto socio económico y ambiental 2-Socialización plan 3- aprobación 4-divulgación e implementación	Feb-21	May-21	Humanos y tecnológicos	Indicadores de medición elaborados	Comité Tecnología de la Información	
9	No.5 Procesos	5.1	No se realiza evaluación de riesgos y factores críticos de éxito en los procesos	Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Desarrollar plan de evaluación de procesos, así como de riesgos y factores críticos de éxito	Divulgación e implementación del plan	Feb-21	Jun-21	Humanos y tecnológicos	Planes evaluados	Planeación Estratégica y Recursos Humanos	Esta tarea se encuentra contenida en el plan operativo anual TIC, 2020.
10	No. 6 Resultados en los ciudadanos clientes.	6.1	No se evidencian políticas y procedimientos para aplicación de encuestas	Determinar la frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización	Establecer mecanismos para la aplicación de las encuestas	Identificación de mecanismos, socialización de su identificación, implementación y divulgarlo a toda la organización	Jan-19	Mar-19	Humanos y tecnológicos	Cantidad Mecanismos establecidos	Recursos Humanos/Planeación Estratégica	
		6.2		Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Establecer nuevos métodos, e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes	Diseñar métodos /Socialización/Aprobación/Implementación y divulgación	Feb-19	Apr-19	Humanos y tecnológicos	Ciudadanos atendidos	Area operativa	
				Número de procesamiento de las quejas recibidas y sugerencias implementadas	Tabular las quejas recibidas y procesadas y las sugerencias implementadas	Diseñar políticas y procedimientos para la tabulación de las quejas recibidas	Nov-18	Dec-18	Buzones y formularios de quejas y sugerencias, formularios de encuesta	Resultado tabulaciones	Comisión de Seguimiento a las quejas y sugerencias	
				Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso /compensación	Cuantificar los expedientes devueltos por errores	Diseñar formulario para cuantificación expedientes devueltos	Jan-21	Feb-21	Humanos, tecnológicos	Cantidad expedientes devueltos	Areas competente	

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
11	7. Resultados en las personas	7.1	No se han realizado mediciones de la percepción de los ciudadanos/clientes en la relativo a la imagen de la institución	La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés	Medir el grado de percepción de los ciudadanos/clientes en relación a la imagen de la organización	Tabulación encuestas/interpretación de resultados, y diseño plan para ejecutar los resultados	Jan-21	Mar-21	Humanos, tecnológicos	Cantidad de encuestas tabuladas	Comisión de Seguimiento a las quejas y sugerencias	
12	8. Resultados de responsabilidad social	8.1	No se evidencian mediciones de la percepción de los ciudadanos clientes en el aspecto de accesibilidad y transparencia	Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético	Medir el grado de percepción de los ciudadanos/clientes en relación a la accesibilidad y transparencia de la organización	Tabulación encuestas/interpretación de resultados, y diseño plan para ejecutar los resultados	Jan-21	Mar-21	Humanos, tecnológicos	Cantidad de encuestas tabuladas	Comisión de Seguimiento a las quejas y sugerencias	
13		8.2	No se realizan mediciones del rendimiento organizacional	Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad	Valorar las relaciones con los grupos de interés	Evaluación de los acuerdos establecidos	Apr-21	Jul-21	Humanos, tecnológico, acuerdos y otros	Cantidad de acuerdos firmados	Dirección Legal	
14	No.9 Resultados Clave de Rendimiento	9.1	En los resultados internos no se evidencia que se realice medición de la responsabilidad social e innovación en servicios y productos. No hay resultados de benchmarking	Resultados de la medición de la responsabilidad social	Establecer mecanismos para medición de resultados	Identificar los aspectos a evaluar/Socializarlos/medirlos/divulgarlos e implementarlos	May-21	Aug-21	Humanos, tecnológico, acuerdos y otros	cantidad de aspectos identificación y su medición	Recursos Humanos/Planeación Estratégica	
				Resultados del benchmarking			May-21	Aug-21	Humanos, tecnológico, acuerdos y otros			
				Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto			May-21	Aug-21	Humanos, tecnológico, acuerdos y otros			
			En los resultados	Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios			Sep-21	Dec-21	Humanos, tecnológico, acuerdos y otros			



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL DEL BANCO AGRICOLA 2020/2021

7 DE SEPTIEMBRE DEL 2020

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
15		9.2	Evaluación de la medición de resultados de mejora del desempeño e innovación en productos	Resultados de benchmarking (análisis comparativo)	Establecer mecanismos para medición de resultados	Identificar los aspectos a evaluar/Socializarlos/medirlos/divulgarlos e implementarlos	Sep-21	Dec-21	Humanos, tecnológico, acuerdos y otros	cantidad de aspectos identificación y su medición	Recursos Humanos/Planeación Estratégica	
				Eficacia de las alianzas			Sep-21	Dec-21				