

PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO
CONFLICTO DE INTERESES
Plan de Acción-2024



Fecha de corte: Diciembre 31 de 2024

#	COMPONENTE PAAC / CONFLICTO DE INTERESES	ACCIONES	META	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE (%)	DETALLE DEL AVANCE REALIZADO
1	PAAC	Elaborar borrador del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024	Borrador documento	1	15/01/2024	Gerencia de Planeación	100%	Se elaboró el respectivo documento y fue entregado a la vicepresidencia de Asuntos estratégicos y sostenibilidad para el trámite respectivo ante el comité directivo
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.	100%	Se realizó socialización y aprobación del PAAC 2024 por parte del grupo Comité Directivo de FINAGRO, se adjunta correo donde se informa este suceso con fecha de 29/01/2024
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	100%	El PAAC fue presentado el día 1/02/2024 y aprobado por el Comité Directivo (se adjunta informe correspondiente). Se solicitó el siguiente ajuste: Se cambia el del Informe mensual de Gestión Comercial a un visor de PowerBI e Informe de Actividades que se publica de manera continua.
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	100%	El PAAC de la vigencia 2024, fue publicado el 31 de Enero de 2024, en la página web de FINAGRO. A continuación se relaciona el link donde puede ser consultado: https://www.finagro.com.co/atencion-servicios-ciudadania/informacion-al-ciudadano/documentos-informacion/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/paac-2024
5	PAAC	Socializar el PAAC a todos los colaboradores.	Socialización	2	1/02/2024	Asesor de Relaciones Corporativas y Comunicaciones	100%	Se realizó socialización del PAAC a todos los colaboradores y correspondiente actualización en página web e Intranet
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	100%	En el mes de noviembre se remitió correo a los líderes de proceso para la valoración del riesgo de corrupción a través de formulario FORMS. Se adjunto correo bajo el nombre RV:Valoración Matriz de Riesgo de Corrupción y Fraude año 2024"
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	100%	El informe fue presentado al comité directivo de febrero 5 de 2024, el cual generó el acta 602. Se adjuntan los soportes WORD y PPT con la presentación del informe correspondiente al segundo semestre del año 2023
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 y Gerencia de Planeación	100%	Con la implementación de la C.E. 008/2023 sobre SCI se efectuó la actualización del Código de Ética y Conducta, ya se encuentra publicada en ISODOC la versión 5. El Código de Buen Gobierno, se encuentra actualizado y publicado en ISODOC, la última versión que es posible visualizar, es JUR-DOC-001 Versión: 2 del año 2024.
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	100%	Se realiza seguimiento de la publicación del Código de Buen Gobierno y Código de Ética y Conducta, en la página web de FINAGRO, con las siguientes observaciones: - Código de Ética y Conducta: Se encuentra actualizado en la página web https://www.finagro.com.co/sites/default/files/basic-page/2024-05/ARI-FOR-007C%C3%B3digo%C3%89ticaConductaV5.pdf , con la última versión del 07/05/2024, veinte en ISODOC. - Código de Buen Gobierno: Se encuentra publicado en la página web https://www.finagro.com.co/sites/default/files/basic-page/2024-07/JUR-DOC-001_C%C3%93DIGO_DE_BUEN_GOBIERNO%20VS.2_0.pdf . Se revalida actualización del documento Código de Buen Gobierno tanto en el aplicativo ISODOC, para conocimiento interno, como la actualización de su versión en la página web.
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	100%	En el mes de noviembre se remitió correo a los líderes de proceso para la valoración del riesgo de corrupción a través de formulario FORMS. Se adjunto correo bajo el nombre RV:Valoración Matriz de Riesgo de Corrupción y Fraude año 2024". Esta información es el punto de partida para la revisión y ajuste de controles.

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 Coordinación de Relaciones Corporativas	100%	El informe de Gestión sostenible de la vigencia 2023, fue publicado el 14 de marzo de 2024, en la página web de FINAGRO. A continuación se relaciona el link donde puede ser consultado: https://www.finagro.com.co/atencion-servicios-ciudadania/informacion-al-ciudadano/informes-gestion-al-ciudadano/rendicion-cuentas Fueron enviadas las invitaciones y su respectiva convocatoria el 8 de abril del 2024, además se ha realizado reenvío de las invitaciones y publicidad y convocatoria por las redes sociales de la entidad. Se habilitó el correo finagro@finagro.com.co para atención a las propuestas o dudas. Además, el pasado 29 de abril fue habilitado el chat para la audiencia en el home de la página web de finagro y fue creada la respectiva presentación para la audiencia y los diseños para transmisión vía streaming, definición del lugar de la audiencia fecha y hora, y contratación del proveedor de transmisión.
12	Rendición de Cuentas	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas período 2023.	Audiencia	1	31/05/2024	Vicepresidencia Jurídica, Gerencia de Planeación, Gerencia de Control Interno, Coordinación de Relaciones Corporativas	100%	El informe de la vigencia 2023 de rendición de cuentas fue realizado el 8 de mayo del 2024, y publicado en la página web de FINAGRO. A continuación se relaciona el link donde puede ser consultado: https://www.finagro.com.co/atencion-servicios-ciudadania/informacion-al-ciudadano/informes-gestion-al-ciudadano/rendicion-cuentas
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	100%	El acta de Rendición de cuentas de la vigencia 2023 fue publicada en la página web de FINAGRO. Se relaciona link donde se podrá consultar : https://www.finagro.com.co/sites/default/files/basic-page/2024-06/Acta%20Audiencia%20P%C3%BAblica%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20-%20Gest%C3%B3n%202023.pdf
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	100%	El informe de Rendición de Cuentas de Paz de la vigencia 2023, fue publicado el 7 de marzo de 2024, en la página web de FINAGRO. A continuación se relaciona el link donde puede ser consultado: https://www.finagro.com.co/atencion-servicios-ciudadania/informacion-al-ciudadano/informes-gestion-al-ciudadano/rendicion-cuentas
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- SIIPO	4	Trimestral	Gerencia de Planeación - Dirección de Planeación y Seguimiento	100%	El resultado de los seis indicadores del Plan Marco de Implementación a cargo de FINAGRO, con corte al 31/12/2024, se encuentran registrados y aprobados en la plataforma SIIPO. A continuación se relaciona el link donde pueden ser consultados: https://siipo.dnp.gov.co/buscarindicador
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	100%	Se han realizado 985 actividades de socialización en diferentes espacios y por diversos medios a productores, asociaciones, agremiaciones y población en general sobre la oferta de Finagro y los canales para facilitar la participación ciudadana. Se reitera que no se realizan listados de asistencia por dificultades operativas y que la evidencia corresponde al registro fotográfico y registro en base de actividades.
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	100%	Se realiza envío infografía a través de correo electrónico agradeciendo a las 88 personas que estuvieron conectadas a la rendición de cuentas 2023.
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	100%	Hasta diciembre se han realizado 29 eventos de educación financiera con la participación de aproximadamente 1033 personas, discriminados de la siguiente manera: 1. Evento que señala: intervención a los productores agropecuarios donde se abordaron por medio de 11 talleres a 532 productores. 2. Evento que señala: talleres realizados a las asociaciones integradoras donde se realizaron 4 actividades abordando 154 participantes. Asociaciones como Asoamar, Asoemur y Asopaperos. 3. Evento que señala: Talleres realizados población general donde se abordan secretarías de desarrollo, UMATA, y personal de las alcaldías. 7 talleres realizados con la participación de 182 personas. 4. Evento que señala: 7 Talleres realizados a comunidades NARP y otros donde se abordaron 165 personas. Este población está definida en la agenda por la cooperación, el desarrollo
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	100%	Se realiza capacitación a los colaboradores de FINAGRO incluyendo a los nuevos ingresos, con la información correspondiente al área y funciones de la misma. Se realiza control de este mediante listado de asistencia, en donde por ciclos de capacitación gestionados por Dirección de Talento Humano, se realizó este el día 15/10/2024 con la asistencia de 72 nuevos ingresos a la fecha.

20	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Realizar visitas para revisión y mantenimiento del call center	Informes semestrales	2	Cada semestre	Dirección de Relacionamento	100%	Visitas realizadas durante el año 2024 primer semestre 27 de junio y segundo semestre 19 de diciembre, el objetivo de estas visitas es dar cumplimiento al acuerdo de la Circular Básica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC, las entidades vigiladas que cuenten con servicio de Call Center deben cumplir una serie de requerimientos para brindar seguridad y calidad en el manejo de la información en la prestación de los servicios financieros.
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 Relacionamento	100%	Se realizó el seguimiento al proveedor para validar el correcto funcionamiento del aplicativo para la atención de PQR
22	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Realizar seguimiento semanal a los Derechos de Petición.	Evidencia de Seguimiento	12	Cada mes	Dirección de Relacionamento	100%	Se realiza seguimiento semanal a los Derechos de Petición por parte de Dirección de relacionamiento, donde se informa a las áreas responsables y con interés, sobre el estado de los PQR de la entidad. Todo esto se realiza mediante canal interno institucional, como lo es el correo Finagro.
23	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Presentar información de quejas a la SFC.	En línea	4	Por demanda	Dirección de Relacionamento	100%	Se realiza seguimiento a las PQR y se mantiene constante información de estas a la SFC, en donde se informa en un flujo de ambas partes frente al reporte generado mediante la herramienta SmartSupervision de la Superintendencia Financiera, en donde se registra a detalle el estado y la información correspondiente de cada queja realizada a Finagro. Se considera óptima la información de quejas presentada a la Superintendencia Financiera de Colombia.
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	100%	Se realizaron 9 socializaciones masivas a los intermediarios financieros, estas mesas de trabajo convocan a todos los intermediarios financieros y están realizadas por la dirección de canales. VP de operaciones.
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	100%	Se ha participado en 34 reuniones de los CONSEAS en 18 municipios tales como: ARMENIA, BARRANQUILLA, BOGOTÁ, BUCARAMANGA, FLORENCIA, IBAGUÉ, MANIZALES, MEDELLÍN, NEIVA, PASTO, SAN JOSÉ DE CUCUTA, SANTA MARTA, SINCELEJO, SORACÁ, TUNJA, TURBACO, VILLAVICENCIO y YOPAL. Estas actividades se realizaron en los entes territoriales donde estuvieron distribuidas durante los 4 trimestres del año de la siguiente manera: Trimestre 1: 3 reuniones - Trimestre 2: 10 reuniones, Trimestre 3: 13 reuniones y Trimestre 4: 8 reuniones.
26	Participación Ciudadana	Mejorar las acciones de participación ciudadana existente en la Entidad.	Reuniones realizadas	1	Según programación de los Departamentos.	Vicepresidencia de Programas de Financiamiento	100%	Para mejorar las acciones de participación el equipo de la vicepresidencia realiza actividades relacionadas en la promoción y socialización de los productos y servicios de finagro donde consolida no solo portafolio de servicios y productos; si no actividades de soporte tales como: mesas de trabajo, relacionamiento de alto nivel, gestión y acompañamiento a entes territoriales, articulación con gremios e identidades de orden nacional. Para el año 2024 se realizaron un total de 7904 actividades donde participaron 246.218 personas.
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	100%	Se realizó la encuesta a los intermediarios financieros donde se solicitó la percepción comercial de los productos y servicios de FINAGRO. Las respuestas obtenidas son de 16 IF los cuales nos brindan la información de solicitud de acompañamiento, percepción financiera de los productores y ventajas y desventajas de los productores.
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	100%	Se realiza seguimiento de Avances del PAAC del 2024 con corte al 31 de diciembre de 2025
29	Conflicto de Interés - Planeación	Monitorear el modelo de conflicto de interés	Informe	1	30/09/2024	Oficial de Cumplimiento	100%	Finalizado el año 2024, no se recibieron formatos de declaración de conflicto de interés, como tampoco se ha requerido de la modificación del procedimiento establecido.

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	100%	<p>Se realizó seguimiento a los canales, así:</p> <p>Correo electrónico lineaeatica@finagro.com.co : durante el trimestre enero marzo se recibieron 2 comunicados relacionados con presuntos casos de corrupción, uno se remitió al Banco Agrario y el otro correspondía a una copia sobre unos comunicados remitidos a la Presidencia de la República, correo que fue puesto en conocimiento a la Gerencia de Control Interno por parte del Asesor de Presidencia, una vez informada la situación por parte del Oficial de Cumplimiento a este estamento.</p> <p>Botón WEB casos de corrupción y fraude y línea telefónica ética: no se presentaron casos.</p> <p>Con esto, se comprueba el funcionamiento correcto de los canales de comunicación internos para el recibimiento de impedimentos o recusaciones. A pesar de que no se tuvo solicitudes mediante el botón web, se valida su correcto funcionamiento.</p>
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	100%	Se estructura programa de sensibilización sobre la Cultura Ética por parte de la Dirección de talento humano, en donde se encuentran actividades de plan de trabajo y campañas de cultura de la ética mediante: comunicados, cursos, socializaciones y actividades prácticas para la integración del programa. Estas actividades se llevaron a cabo desde el mes de marzo hasta el mes de septiembre con su informe final a generar en el mes de noviembre.
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	100%	<p>Se realizan actividades y campañas de sensibilización por parte de la Dirección de Talento Humano, mediante el correo de comunicaciones hacia todos los colaboradores de la entidad. Se verifican los correos que soportan las actividades efectuadas en los meses de enero a marzo respecto del programa de sensibilización, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vivamos nuestra cultura de la ética. (video) - Mira como se vivieron los valores y principios de FINAGRO. - Ya conoces nuestros objetivos y metas ambientales?. <p>Se encuentra pendiente, según la estructuración del programa, socializaciones en el mes de junio, cursos y actividades prácticas que se realizarán hasta el mes de septiembre.</p> <p>En el mes de octubre se publicó la cartilla sobre principio y valores, con la capacitación anual de SARLAFT, se incluyeron temas de las líneas de denuncia, gestión de conflicto de interés y riesgo de corrupción.</p>
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	100%	Una vez realizada la validación con la Oficial de Cumplimiento y Dirección de Talento Humano, no se han registrado ni informado conflictos de interés a la fecha
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	Dirección de Talento Humano	100%	Desde la Dirección de talento humano se realizó el seguimiento para el cargue de la información al SIGEP II, donde deben ingresar y reportar los bienes y rentas del año 2023, no todos cumplieron con la obligación de diligenciar y presentar.
35	Estrategia Anti-trámites	Realizar una revisión a todos los procesos de la Entidad para fortalecer la racionalización de trámites.	Plan de acción - o proyecto 2024 actualizado	1	30/06/2024 30/12/2024	Gerencia de Planeación - Dirección de Planeación y Seguimiento	100%	Para el 2024 se hizo la revisión para el primer y segundo semestre de 2024, dejando como registro en Isodoc las Actas ACTA86 y ACTA89."
36	Mecanismo para mejorar atención al ciudadano	Publicación de la gestión comercial de Finagro	En Línea	Visor PowerBI actualizado	Por demanda	Dirección de Relacionamiento	100%	Se cuenta con un visualizador que evidencia los focos estratégicos trazados para atender la población la cual va definida dentro de las estrategias comerciales del plan de relacionamiento el cual tiene un seguimiento mensual tanto en las cifras de colocación y actividades realizadas por el equipo comercial. Este power BI tiene un cierre mensual el cual es compartido con el área.

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 Relacionamento	100%	Se verifica la realización de informes operativos de la campaña de llamadas de Call center y Whatsapp, en donde se encuentra un recibimiento en el periodo, enero a diciembre de 4.805 llamadas atendidas y 6.847 whatsApp, en las cuales, su porcentaje de atención se encuentra en el 98,87% en el canal telefonico y 98,46% en el canal WhatsApp, detalle de la encuesta canal telefonico (excelente 1.896, buena 595, regular 19, malo 3, muy malo 2) y detalle de la encuesta WhatsApp (excelente 2.198, buena 514, regular 28, malo 5 y muy malo 7). Durante el año 2024 se realiza las visitas semestrales a las instalaciones del centro de contacto revisando los puestos de trabajo, impedir el ingreso de dispositivos, conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio, en los computadores de los agentes se verifica que no cuenten con navegación a internet, carpetas compartidas, agentes identificados con sus propios carné.
----	--	---	--------------------	----	----------	-----------------------------	------	--