



Entidad: Banco de Comercio Exterior de Colombia - Bancóldex S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

| Subcomponente / procesos | Actividades | Implementado en Bancóldex | Meta o producto | Indicador | Responsable | Fecha de realización en 2019 |
|---|---|---|--|---|--|------------------------------|
| 1. Política de Administración de Riesgos | 1.1. Alinear la política con la planificación estratégica de la entidad, si se requiere. | Es una actividad que se realiza de forma continua en la organización. | Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude y corrupción en la organización | Número de eventos de fraude gestionados / Total de eventos de fraude reportados | VICEPRESIDENCIA DE RIESGOS OFICINA RIESGO OPERATIVO | Q4 |
| | 1.2. Actualizar el mapa de riesgo operativo institucional y la política de administración del riesgo de la entidad, con los riesgos de fraude y corrupción. | Durante todo el año 2019 se realiza esta actividad. | | | | |
| | 1.3. Actualizar la política de administración de riesgos, si se requiere. | | | | | |
| 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1. Realizar la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo, para lo cual existe un cronograma anual que permite recorrer la totalidad de los procesos del Banco. | Durante todo el año 2019 se realiza esta actividad. | Mapear los riesgos de fraude y corrupción a los cuales están expuestos los procesos de la organización | Número de mapas de riesgo actualizados / Total de procesos | | Q4 |
| 3. Consulta y Divulgación | 3.1. Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción con la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo. | Durante todo el año 2019 se realiza esta actividad. | Mapear los riesgos de fraude y corrupción a los cuales están expuestos los procesos de la organización | Número de mapas de riesgo actualizados / Total de procesos | | Q4 |
| 4. Monitoreo y revisión | 4.1. Actualizar el Mapa de Riesgo Operativo con la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo. | Durante todo el año 2019 se realiza esta actividad. | Mapear los riesgos de fraude y corrupción a los cuales están expuestos los procesos de la organización | Número de mapas de riesgo actualizados / Total de procesos | | Q4 |
| 5. Seguimiento | 5.1. Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción: en procesos de auditoría interna, analizar causas de los riesgos, y evaluar la efectividad de los controles asociados a los riesgos identificados en el mapa de riesgo operativo de fraude y corrupción. | Si, en el Plan Anual de Auditoría 2019 aprobado por el Comité de Auditoría, se encuentra contemplada la auditoría de Riesgo Operativo, dentro de la cual se estructurará un procedimiento enfocado a evaluar los controles de los riesgos relevantes de fraude y corrupción, así como a identificar exposiciones no consideradas por la Administración. | Resultados de la aplicación del procedimiento en el respectivo informe de auditoría. | Un (1) Informe de Auditoría de Riesgo Operativo | CONTRALORIA INTERNA | Q3 |



Entidad: Banco de Comercio Exterior de Colombia - Bancóldex S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 2: Racionalización de trámites - No aplica a Bancóldex

Componente 3: Rendición de Cuentas

| Subcomponente / procesos | Actividades | Indicador | Responsable | Fecha de realización en 2019 | |
|--------------------------|--|-----------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Rendición de Cuentas | 1.1 Asamblea General de Accionistas: Para conocimiento de los accionistas del Banco se realizará una reunión. En esta reunión se le informará cuál es el desempeño de la gestión de EL BANCO el año pasado y la distribución de utilidades con cargo al ejercicio económico 2018. Para darle una mayor difusión a este ejercicio de rendición de cuentas se publicarán las convocatorias de las Asambleas Generales de Accionistas del ejercicio social y la extraordinaria en el banner de la página Web del Banco www.bancoldex.com y en el link "Información de interés para accionistas y demás inversionistas". Adicionalmente, se publicará en cada una de las convocatorias en un diario de amplia circulación nacional (La República), y como información relevante en la página Web de la Superintendencia Financiera de Colombia. Así mismo, y para garantizar que los accionistas que no pudieran asistir a la Asamblea pudieran conocer en tiempo real las decisiones que se tomaran se habilitó la posibilidad de seguir la reunión a través de videoconferencia. | | | Q1 | |
| | 1.2 Publicación Informes de Gestión. Para conocimiento de todos los grupos de interés del Banco se publicará en la página Web www.bancoldex.com a) El Informe Anual el cual contiene: Informe de la Junta Directiva y del Presidente, Informe del Revisor Fiscal, balance general, estado de resultados, estado de cambios de patrimonio, estado de flujos de efectivo, notas a los estados financieros, certificado del representante legal y contador, balance general de publicación, estado de resultados de publicación, resultados financieros. | | | | Q1 |
| | 1.3 Encuesta Código País. Es una herramienta publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que busca establecer parámetros para el logro de un adecuado gobierno corporativo, que contribuya al cumplimiento de los objetivos de estabilidad, seguridad, confianza, promoción y desarrollo del mercado de valores colombiano, y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados. En el mes de enero el Banco diligenció y publicó en su página Web y en la página Web de la Superintendencia Financiera de Colombia para conocimiento de todos los grupos de interés y del público en general estas respuestas. | N/A | VICEPRESIDENCIA JURIDICA | | Q1 |
| | 1.4 Página Web de Bancóldex: Conscientes de la importancia de contar con un canal que le permita conocer a los grupos de interés del Banco información sobre el Banco de primera mano y siempre actualizada, tenemos una sección especialmente diseñada para tal fin "Rendimos cuentas" en donde los ciudadanos pueden consultar información sobre: Estatutos Sociales de Bancóldex, Presupuesto, Entidades de control, Encuesta Código País, Informe de peticiones, quejas reclamos y procesos, Informes de gestión, Programa de prevención riesgos de fraude y corrupción, Seguimiento a las Estrategias Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Código de comportamiento institucional y Plan de mejoramiento. | | | | Permanente actualización |
| | 1.5 Participación en redes sociales. El Banco ha dispuesto nuevos medios de comunicación con sus grupos de interés y de interacción con sus ciudadanos dentro de los que se encuentran: twitter, facebook, y youtube, para tener siempre informados a los ciudadanos. | | | | Permanente actualización |
| | 1.6 Reporte de sostenibilidad. Bancóldex publicará su Reporte de Sostenibilidad, en el cual se presentará los principales resultados económicos, ambientales y sociales de la Entidad. | | | | Q4 |



Entidad: Banco de Comercio Exterior de Colombia - Bancóldex S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al ciudadano

| Subcomponente / procesos | Actividades | Implementado en Bancóldex | Meta o producto | Indicador | Responsable | Fecha de realización en 2019 |
|--|--|---|---|---|---|--|
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1. Desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano. | | Fortalecimiento de capacidades institucionales en atención al ciudadano | Indicadores de satisfacción, permanencia, promoción, esfuerzo y preferencia. | VICEPRESIDENCIA COMERCIAL DEPARTAMENTO DE MERCADEO | Q4 |
| | 1.2. Mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora. | | Infórmes de Inteligencia de Negocios y comités de seguimiento comercial | Infórmes de seguimiento comercial | VICEPRESIDENCIA COMERCIAL DEPARTAMENTO DE MERCADEO | Actividad permanente durante el año 2019 |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1. Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos. | SI - Bancóldex durante el 2015 realizó los siguientes ajustes: 1. Adecuación de ascensor entre pisos 41 y 42 para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan desplazarse sin limitación. 2. Habilitación de baños para personas con discapacidad física, con espacio para silla de ruedas. 3. Implementación de protocolo de atención a visitantes especial para personas con discapacidad. 4. Disposición de rampas de acceso en las Oficinas de representación del Banco que facilitan así como de baños especialmente dotados al servicio de personas en condición de discapacidad. 5. Con el apoyo del Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, se instalaron las licencias JAWS y MAGIC En los computadores de las recepciones de los pisos 38 al 41, y de las oficinas regionales, con el fin de atender a ciudadanos con discapacidad visual, así mismo, se cuenta con acceso al sistema de información e interpretación en línea (SIEL) del Centro de Relevó, orientada a la atención de ciudadanos con discapacidad auditiva. | Mantener las instalaciones dispuestas para las personas en condición de discapacidad de manera adecuada. | Seguimiento al cumplimiento del presupuesto destinado para el mantenimiento de las instalaciones físicas establecidas para las personas en condición de discapacidad. | DEPARTAMENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | Conservar en condiciones óptimas de operación las instalaciones físicas dispuestas para la atención de personas en condiciones de discapacidad, tanto en las oficinas de Bogotá, como en las oficinas regionales, con el apoyo de los administraciones de las copropiedades donde el Banco tiene las oficinas. Durante el año 2019. |
| | 2.2. Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic). | La actual página web, que fue lanzada el pasado 15 de Diciembre, cumple con los estándares de accesibilidad y se tiene contemplado su optimización. | Mantener la calificación AA en la página web | Documento que registra el análisis de cumplimiento de accesibilidad en la página web y las características de la calificación AA. | OFICINA DE COMUNICACIONES | Q4 |
| | 2.3. Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos. | SI - A partir del 2012 se implementaron sistemas de información que facilitan la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos. | Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en la calidad y oportunidad, según la legislación aplicable. | Diligenciando y haciendo seguimiento a la base de datos publicada en la página web del Banco, donde se registra el estado de los derechos de petición, quejas y reclamos. | DEPARTAMENTO JURIDICO | Q4 |
| | 2.4. Procesos de fortalecimiento de capacidades en los equipos que administran los diferentes canales de atención: presenciales y no presenciales. | | Procesos de formación | Indicadores de capacitación y registro de atención a través de los diferentes canales | VICEPRESIDENCIA COMERCIAL DEPARTAMENTO DE MERCADEO | Q2 y Q4 |



Entidad: Banco de Comercio Exterior de Colombia - Bancóldex S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

| | | | | | | | |
|-----------------------------------|------|--|--|--|--|---|---------------------|
| | 2,6 | Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención (Contact Center, chat, correo electrónico y video llamada, página web y redes sociales) | SI | Perfiles de cargo en la Organización con funciones ligadas a la administración de canales | Documento de perfil de cargo actualizado | VICEPRESIDENCIA COMERCIAL DEPARTAMENTO DE MERCADEO | Q4 |
| | 2,7 | Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (Contact Center) para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano. | SI | Manual SAC y el protocolo de atención al Consumidor Financiero actualizado. | Indicadores de satisfacción, permanencia, promoción, esfuerzo y preferencia. | VICEPRESIDENCIA COMERCIAL DEPARTAMENTO DE MERCADEO | Q4 |
| Subcomponente 3 Talento Humano | 3,1 | Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación. | SI | Mejorar la calidad y atención brindada al cliente interno y externo | Implementar el Plan de Capacitación de acuerdo con las necesidades identificadas por el Banco. | DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO | Durante el año 2019 |
| | 3,3 | Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos. | SI | Realizar la evaluación de desempeño con la vivencia del valor "pasión por servir" | Evaluar la vivencia del valor "pasión por servir" en el proceso de gestión del desempeño | | Q1 |
| | 3,4 | Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con la reacción al cambio, actitud y resiliencia para los funcionarios del Banco, lo que permitirá el mejoramiento del servicio al ciudadano. | SI | Implementar la capacitación de "Liderarse así mismo" | Realización de la capacitación para los funcionarios del Banco | | Q-4 |
| | 3,5 | Sensibilizar sobre cultura de servicio, que cubra tanto al cliente externo como al interno y que cubra a todo el Banco. | SI | Remitir a través de "El Mensajero" (medio de comunicación para los funcionarios del Banco) de manera mensual consejos para prestar un mejor servicio al cliente. | Recomendaciones a funcionarios sobre la mejor atención de los ciudadanos y de los clientes, socializados a través del medio de comunicación que establezca el Banco. | | Durante el año 2019 |
| | 4,1 | Consolidar el inventario actualizado de activos críticos de información por proceso y entregarlo a las áreas desde donde deben ser publicados en la WEB bajo los requerimientos de la Ley de transparencia. Se dará el mismo tratamiento a la matriz de tipos documentales que también fue actualizada por las áreas desde los criterios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y datos personales. | En 2018 se obtuvo el inventario actualizado con 1.112 activos de información de los procesos de la cadena de valor del Banco y se calificaron con los criterios de seguridad de la información y de protección de datos, los tipos documentales. | Entregar los inventarios actualizados para publicación de las áreas. | Publicación en la página WEB del Banco. | OFICINA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN | Enero 30 de 2019 |
| | 4,2 | Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área. | Se realiza desde 1992. El mecanismo de actualización del normograma es el seguimiento a la emisión de leyes y normas, a través de motores de búsqueda normativos, permitiendo la actualización de la Base de datos que consolida el normograma, la cual se encuentra publicada en el sistema de Gestión de Calidad | Conocer por parte de los funcionarios del Banco la norma que regula la operación de Bancóldex. | Emisión del normograma en el sistema de Gestión de Calidad | | Q2 y Q4 |
| | 4.3. | Continuar realizando seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos. | Proceso continuo | Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en las calidades y oportunidad, según la legislación aplicable. | Diligenciando la base de datos publicada en la página web del Banco, donde se registran los derechos de petición quejas y reclamos. | | Semanalmente |



Entidad: Banco de Comercio Exterior de Colombia - Bancóldex S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

| | | | | | | | |
|---|------|---|---|--|--|---|--|
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.4. | Actualizar reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. | Proceso continuo | Actualizar directrices que permitan a toda la organización ejecutar procedimientos que faciliten la respuesta oportuna y en las calidades exigidas por la ley. | Emisión de la nueva versión del Manual en el sistema de Gestión de Calidad | DEPARTAMENTO JURIDICO | Q4 |
| | 4.5 | Continuar elaborando periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. | Se realiza trimestralmente | Optimizar la prestación de los servicios del Banco, las veces que haya alugar. | Análisis del informe de petición, quejas y reclamos. | | Q1, Q2, Q3 Y Q4 |
| | 4.6 | Continuar optimizando los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. | Cada vez que se requiera se actualizará los procesos internos para la gestión de PQR's y el "Manual para la atención de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información". | Brindar una mejor atención a los ciudadanos y grupos de interés. | Emisión de la actualización del subproceso de gestión de peticiones, quejas y reclamos o al "Manual para la atención de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información" | | Q4 y cada vez que se requiera se actualizará los procesos internos para la gestión de PQR's y el "Manual para la atención de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información". |
| | 4.7 | Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. | Se realizará una campaña en el 2019 | Fortalecer el conocimiento por parte de los funcionarios del Banco su responsabilidad como servidores públicos en la respuesta de derechos de petición, quejas y reclamos. | Análisis del informe de petición, quejas y reclamos. | | Q4 |
| | 4.8. | Realizar una campaña en redes sociales dirigida a informar a los ciudadanos acerca de los correctos procedimientos para el acceso a los créditos del Banco sin intermediarios informales no autorizados. | | Informar a los ciudadanos cuáles son los canales oficiales para acceder a los créditos y evitar que se dejen engañar por terceros que de manera fraudulenta cobran supuestas intermediaciones para los trámites. | Número de publicaciones con mensajes de este tipo en las cuentas de redes sociales. | OFICINA DE COMUNICACIONES | Q4 |
| | 4.9 | Actualizar del normograma de Bancóldex. | Se realiza de manera semestral. | Conocer por parte de los funcionarios del Banco la norma que regula la operación de Bancóldex. | Actualizar el normograma en Isolucion. | DEPARTAMENTO JURIDICO | Q2 y Q4 |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 | Caracterizar al grupo de interés "proveedores" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad. | SI | En el caso del grupo de interés "proveedores" la caracterización de los mismos ha servido para realizar inteligencia de compras y obtener así un conocimiento de ellos y del mercado. | 1. Mantener actualizada da la base de datos de Proveedores en los aplicativos. 2. Publicar el plan de compras anual en la página web del Banco. 3. Mantener actualizada la página web con la información de procesos de contratación seleccionados, conforme la información suministrada por las áreas contratantes. 4. Dar a conocer al área comercial proveedores como posibles clientes potenciales. | DEPARTAMENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | Durante el año 2019 |
| | 5.2 | Caracterizar para los "proveedores" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad. | Se continuará esta actividad en el año 2019. | En el caso del grupo de interés "proveedores" la caracterización de los mismos ha servido para realizar inteligencia de compras y obtener así un conocimiento de ellos y del mercado. | Diligenciamiento correcto de la base de datos de proveedores en los aplicativos administrativos | | Durante el año 2019 |
| | 5.3 | Caracterizar al grupo de interés "entidades internacionales de desarrollo y cooperación" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad. | SI | Mapear y caracterizar las entidades internacionales de desarrollo y cooperación con las que Bancóldex se relaciona . | Base de datos diligenciada. | OFICINA DE COOPERACION Y RELACIONES INTERNACIONALES | Q4 |
| | 5.4 | Caracterizar al grupo de interés "intermediarios financieros en Colombia vigilados por la Superintendencia Financiera" | Se actualizó caracterización en el 2018 | Conocer a los intermediarios financieros, con el fin de realizar una mejor oferta comercial | Generación de documento de caracterización | OFICINA DE INTERMEDIARIOS LOCALES | Q4 |



Entidad: Banco de Comercio Exterior de Colombia - Bancóldex S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

| | | | | | | | |
|--|------|--|--|--------------------|---|---|---------|
| | 5.5. | Análisis de clientes y segmentaciones acordes a cada región o campaña de promoción de productos y servicios | | BD segmentadas | No. De campañas realizadas con segmentación previa | VICEPRESIDENCIA COMERCIAL DEPARTAMENTO DE MERCADERO | Q2 y Q4 |
| | 5.6. | Realizar anualmente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. | | Encuesta postventa | Informe de los indicadores de satisfacción, permanencia, promoción, esfuerzo y preferencia. | VICEPRESIDENCIA COMERCIAL DEPARTAMENTO DE MERCADERO | Q4 |



Entidad: Banco de Comercio Exterior de Colombia - Bancóldex S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

| Subcomponente / procesos | Actividades | Implementado en Bancóldex | Meta o producto | Indicadores | Responsable | Fecha de realización en 2019 |
|--|---|--|--|--|---|--|
| Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura. | La Información se publica en: https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/nuestro-equipo-2178 Sección "Organigrama" | Proporcionar a la ciudadanía la información considerada "pública" para su uso y consulta. | Porcentaje de información publicada / información solicitada por la Ley 1712 para ser publicada que le aplique a Bancóldex. | DEPARTAMENTO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN DE PROCESOS | En el transcurso del año 2019, en cada momento que apruebe cambios la Junta Directiva |
| | 1.2 Publicar la información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento. | La información se publicó en https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890 | | | Cada área tiene la facultad de gestionar la publicación de esta información en la página web. | Q4 |
| | 1.3 Divulgar datos abiertos. | La información se publicó en https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890 | No aplica a Bancóldex por su naturaleza jurídica. | | DEPARTAMENTO DE MERCADEO | |
| | 1.4 Publicar información sobre contratación pública. | | | | | |
| | 1.5 Publicar y divulgar información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea. | Si. | | | Proporcionar a la ciudadanía la información considerada "pública" para su uso y consulta. | Porcentaje de información publicada / información solicitada por la Ley 1712 para ser publicada. |
| | 1.6 Liderar la actualización de la información de la sección "Transparencia y Acceso a Información Pública" (la responsabilidad de actualizar esta información es de las áreas responsables de la información). | La actualización de la información se realizaría en el segundo semestre del 2018 | | | En proceso de definición | Q3 y Q4 |
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública: - El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud. - El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados. - El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015. - El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida. | El "Manual para Atención de Derechos de Petición, quejas, reclamos y solicitudes de información", el cual establece los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública que ofrece el Banco. | Responder con los estándares de calidad que establecen las respectivas normas. | Generación del reporte "Informe de Solicitudes de acceso a la información" el cual se puede consultar en https://www.bancoldex.com/Rendimos-cuentas/info-acceso-informacion2.aspx | DEPARTAMENTO JURIDICO | Q4 |
| Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 Realizar el Registro o inventario de activos de Información (A). 3.2 Hacer el Esquema de publicación de información (B). 3.3 Elaborar el Índice de Información Clasificada y Reservada (C). 3.4 Actualizar anualmente la información A, B y C. | https://www.bancoldex.com/sites/default/files/registro_de_activos_de_informacion.xlsx https://www.bancoldex.com/sites/default/files/esquema_de_publicacion_de_informacion.xlsx https://www.bancoldex.com/sites/default/files/indice_de_informacion_clasificada_y_reservada.xlsx Si. | Revisar y actualizar los instrumentos de gestión de la información acorde con los lineamientos del Archivo General de la Nación y normas relacionadas. | Avance en cronograma implementación Plan de Mejoramiento Archivístico suscrito con el Archivo General de la Nación | DEPARTAMENTO DE OPERACIONES | Q4 |
| | 4.2 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. | Si | Mantener las condiciones para que las personas en condición de discapacidad y personas de otros grupos étnicos y culturales del país puedan acceder a la información de Bancóldex. | Documento que evidencia la accesibilidad a la página web de la población en condición de discapacidad. | OFICINA DE COMUNICACIONES | Q1 |
| | 1.4 Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país. | Si | DJU: Atender oportunamente las solicitudes de las autoridades de las comunidades para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país. OCO: divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país, toda vez que se reciba un requerimiento de este tipo y con la instrucción del DIJ. | Solicitudes atendidas oportunamente respecto a los requerimientos de las comunidades para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país. | DEPARTAMENTO JURIDICO OFICINA DE COMUNICACIONES | Q2 Y Q4 |



Entidad: Banco de Comercio Exterior de Colombia - Bancóldex S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

| | | | | | | | |
|--|-----|---|--|--|--|---------------------------|---------------------|
| | 1.5 | Realizar un análisis de viabilidad en aras de establecer la factibilidad de implementar en la página web aspectos de usabilidad y accesibilidad según los criterios establecidos en la ley 1712 de "Transparencia e Información Pública" y en el decreto 2375 de Gobierno en Línea. | | Análisis de viabilidad realizado. | Documento que registra el análisis de cumplimiento de accesibilidad y usabilidad en la página web. | OFICINA DE COMUNICACIONES | Durante el año 2019 |
| Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 1.2 | Actualizar el informe "Solicitudes de acceso a información" a Diciembre del 2019. | | Informar a la ciudadanía la gestión de solicitudes de información recibidas. | Informe "Solicitudes de acceso a información" | DEPARTAMENTO JURIDICO | Q3 y Q4 |



Entidad: Banco de Comercio Exterior de Colombia - Bancóldex S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 6: Código de Ética

| Subcomponente / procesos | Actividades | Implementado en Bancóldex | Meta o producto | Indicador | Responsable | Fecha de realización en 2019 |
|--|--|---|--|--|-----------------------------|------------------------------|
| Subcomponente 1 - Código de Ética con una política de conflicto de interés | 1.1. Actualización de los valores institucionales | El Banco cuenta con unos valores institucionales | Realizar la actualización de los valores institucionales | Aprobación de los nuevos valores | DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO | Q2 |
| | 1.2. Actualizar el código de comportamiento institucional | Bancóldex cuenta con el Código de comportamiento institucional que hace las veces del Código Ética. El año pasado se solicitó información a diferentes áreas del Banco y se está en proceso de actualización. | Realizar la actualización integral del Código de Comportamiento Institucional. | Código actualizado. | | Q3 |
| | 1.3. Realizar la socialización del Código de Comportamiento Institucional | Bancóldex cuenta con el Código de comportamiento institucional que hace las veces del Código Ética. El año pasado se solicitó información a diferentes áreas del Banco y se está en proceso de actualización. | 100% de los funcionarios con conocimiento del Código | Metodología de socialización implementada | | Q3 - Q4 |
| Subcomponente 2 - Canales de denuncia de hechos de corrupción | 2,1 Gestionar denuncias de corrupción, si se llegasen a presentar. | Es una actividad que se realiza de forma continua en la organización. | Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude y corrupción en la organización | Número de eventos de fraude o corrupción gestionados / Número de eventos de fraude o corrupción reportados | OFICINA RIESGO OPERATIVO | Durante el año 2019 |
| Subcomponente 3 - Mecanismos para la protección al denunciante | 3,1 Continuar implementando un mecanismo de protección al denunciante. | Es una actividad que se realiza de forma continua en la organización. | Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude y corrupción en la organización | | | |
| Subcomponente 4 - Unidades de reacción inmediata a la corrupción | 4,1 Aplicar el protocolo de respuesta para fraude y corrupción, si se llegasen a requerir. | Es una actividad que se realiza de forma continua en la organización. | Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude y corrupción en la organización | | | |
| Consolidación del Documento: | Cargo: Directora de Direcciónamiento Estratégico Nombre: Juan Pablo Silva | | | | | |
| Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano | Cargo: Contralora Interna Nombre: Claudia Liliana Mejía C. | | | | | |