

Temática	Acción	Actividad	Meta o producto	Indicador	Área responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Observaciones
1. Gestión del riesgo	1.1. Riesgo para la Integridad	Alinear los elementos asociados a la gestión de riesgos operacionales (políticas, procedimientos, metodologías, etc.) con la estrategia de la entidad, la normatividad vigente, si se requiere.	Revisar los elementos asociados a la gestión de riesgos operacionales (políticas, procedimientos, metodologías, etc.) y actualizarlos de acuerdo con la estrategia de la entidad, la normatividad vigente, si se requiere.	Actualización del elemento asociado a la gestión de riesgos operacionales	Oficina de Riesgo Operacional	ene-25	dic-25	La revisión y actualización se realiza anualmente
1. Gestión del riesgo	1.1. Riesgo para la Integridad	Actualizar el mapa de riesgo operacional institucional y la política de administración del riesgo de la entidad, con los riesgos de fraude y corrupción.	Gestionar adecuadamente el riesgo operacional en la organización	Actualización del mapa de riesgo operacional institucional	Oficina de Riesgo Operacional	ene-25	dic-25	La actualización se realiza anualmente
1. Gestión del riesgo	1.1. Riesgo para la Integridad	Actualizar el mapa de riesgo de fraude y corrupción de acuerdo con el cronograma anual de autoevaluación de riesgos y controles.	Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude en la organización, identificando los riesgos de fraude y corrupción a los cuales están expuestos los procesos del Banco	Número de autoevaluaciones de riesgo operacional realizadas en el periodo / Número de procesos por evaluar en el periodo	Oficina de Riesgo Operacional	ene-25	dic-25	La actualización se realiza anualmente
1. Gestión del riesgo	1.2. Canales de denuncia	Gestionar y atender los reportes asociados a posibles casos de fraude del Banco	Gestionar adecuadamente los eventos de fraude en la organización	Número de eventos de fraude atendidos o gestionados / Total de reportes de fraude	Oficina de Riesgo Operacional	ene-25	dic-25	La actualización se realiza anualmente
2. Redes y articulación	2.1. Redes internas	Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD	Programar y organizar el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD en el cual se tratan temas administrativos, de la operación de la entidad y los temas que tenga relación con la Políticas asociadas al Modelo Integrado de Planeación y Desempeño - MIPG	Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD realizados durante el año.	Departamento de Dirección Estratégico	ene-25	dic-25	Los Comités se realizan a demanda de acuerdo las áreas del Banco.
2. Redes y articulación	2.1. Redes internas	Comité de Conciliación y Defensa Judicial	Programar y organizar el Comité de Conciliación y Defensa Judicial del Banco cuyo objeto es analizar y formular políticas para prevenir daños antijurídicos y proteger los intereses del Banco, así como decidir sobre la viabilidad de conciliaciones u otros mecanismos de resolución de conflictos, conforme a la normativa vigente.		Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
2. Redes y articulación	2.2. Redes externas	Comité Jurídico Grupo Bicentenario	Asistencia de la Vicepresidencia Jurídica a las sesiones que se agenden por parte del Grupo Bicentenario		Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
2. Redes y articulación	2.2. Redes externas	Comité de Entidades de Redescuento	Asistencia de la Vicepresidencia Jurídica a las sesiones que se agenden por parte de Asobancaña		Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
2. Redes y articulación	2.2. Redes externas	Comité de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	Asistencia de la Vicepresidencia Jurídica a las sesiones que se agenden por parte de ANDJE		Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
2. Redes y articulación	2.2. Redes externas	Comité Sectorial de Gestión y Desempeño organizado por el Ministerio de Hacienda	Asistir a las sesiones del Comité que sean programadas por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Actas del Comité Sectorial de Gestión y Desempeño - realizados durante el año.	Departamento de Dirección Estratégico	ene-25	dic-25	El Comité se realiza trimestralmente
2. Redes y articulación	2.2. Redes externas	Asistir al Colectivo Disciplinario del Sector Hacienda	Asistencia de la Dirección de Talento Humano a las sesiones convocadas por el Grupo Bicentenario	Asistencia al 100% de las sesiones convocadas	Departamento de Talento Humano	ene-25	dic-25	Las actas de asistencia las suministra el Sector Hacienda, por lo que se solicitarán periódicamente, en caso de requerirse evidencias
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Coordinar 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).	Proporcionar a la ciudadanía la información considerada "pública" para su uso y consulta.	Información actualizada en la Sección de Transparencia de acuerdo con la Ley 1712.	Departamento de Dirección Estratégico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Publicación del Plan de Acción de la Entidad	Publicación del Plan de Acción de la Entidad 2025 en la sección de Transparencia de la página web de Bancóldex	Plan de Acción 2025 publicado	Departamento de Dirección Estratégico	ene-25	ene-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Publicación del Avance trimestral del Plan de Acción de la Entidad	Publicación del seguimiento al Plan de Acción de la Entidad 2025 en la sección de Transparencia de la página web de Bancóldex	Seguimiento Trimestral al Plan de Acción 2025 publicado	Departamento de Dirección Estratégico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP de Bancóldex	Coordinar la construcción del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP de Bancóldex, el cual incluye el componente transversal y el componente programático	Documento correspondiente al Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP de Bancóldex, el cual incluye el componente transversal y el componente programático formulado.	Departamento de Dirección Estratégico	ene-25	ago-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Aprobación del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP de Bancóldex	Aprobación del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP de Bancóldex, el cual incluye el componente transversal y el componente Programático	Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP de Bancóldex aprobado.	Departamento de Dirección Estratégico	ene-25	ago-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Publicación del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP de Bancóldex	Publicar el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP de Bancóldex, en la página web, para consulta de los diferentes grupos de interés	Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante la cual se aprueba el PTEP	Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD	ene-25	ago-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	Mantener actualizado el normograma de la Entidad. Expedición del Boletín Jurídico (Documento de consulta interno dirigido a los Funcionarios del Banco)	Normograma actualizado	Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Conocer por parte de los funcionarios del Banco la norma que regula la operación de Bancóldex a través del normograma	Publicación del normograma en la página web del Banco, en el Boletín Jurídico y en Insolucion para conocimiento de todos los funcionarios y ciudadanía en general	Normograma publicado	Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Actualizar directrices que permitan a toda la organización ejecutar procedimientos que faciliten la respuesta oportuna y en las calidades exigidas por la ley, en caso de ser necesario.	Actualizar y publicar en la página web del Banco el manual para la atención de peticiones, quejas y reclamos	Manula de PQRS actualizado y publicado	Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Publicación de Estados Financieros de Bancóldex	Publicación de los Estados Financieros separados trimestrales del Banco en la sección de transparencia de la página web	Estados financieros publicados	Departamento de Gestión Contable	ene-25	dic-25	Los EFFF de cierre anual se publican una vez son aprobados por la Asamblea General de Accionistas de cada año
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Publicación de Estados Financieros de Bancóldex	Publicación de los Estados Financieros consolidados trimestrales del Banco en la sección de transparencia de la página web	Estados financieros publicados	Departamento de Gestión Contable	ene-25	dic-25	Los EFFF de cierre anual se publican una vez son aprobados por la Asamblea General de Accionistas de cada año
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica de la entidad.	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 Transformación de Procesos	ene-25	dic-25	A demanda, cada vez que VTH notifique formalmente los cambios en la estructura organizacional
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Publicar la información mínima obligatoria sobre las funciones y deberes.	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 Transformación de Procesos	ene-25	dic-25	A demanda

Temática	Acción	Actividad	Meta o producto	Indicador	Área responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Observaciones
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Revisión del Cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano (para ello tener en cuenta el FURAG, los informes de entes de control, entre otros). En el marco de la circular 100 - 020	Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.	% de Cumplimiento de Implementación de la política	Oficina de Servicio al Cliente	ene-25	dic-25	Apoyo de: Depto de Dirección Estratégico Depto. Jurídico. Depto. de Mercadeo y Comunicaciones Depto de Talento Humano Depto. de Transformación de Procesos Vicepresidencia Comercial
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Diseñar la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en los diferentes subcomponentes del Componente "Servicio al Ciudadano".	Documento de Planeación del Servicio 2025	PPT Planeación aprobada y publicada en la página web	Oficina de Servicio al Cliente	ene-25	dic-25	Apoyo de: Depto. Jurídico. Depto. de Mercadeo y Comunicaciones Depto. de Talento Humano Oficina de Innovación Depto. de Tecnología Jefatura de Cooperación y Relaciones Internacionales
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos. Circular Externa 019 de 2024. Smartsupervision	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en la calidad y oportunidad, según la legislación aplicable.	% de Cumplimiento normatividad Smartsupervisión	Oficina de Servicio al Cliente Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	A demanda
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> organizar la información de las interacciones y analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor, y la experiencia del servicio. 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.	Información sobre la percepción de grupos de valor analizada e información de las interacciones organizada (Percepción de la caracterización de grupos de interés) - Encuesta Postventa	Informe de encuesta Postventa	Oficina de Servicio al Cliente	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Divulgar datos abiertos.	Informes de Inteligencia de Negocios y Comités de Seguimiento Comercial	Número de informes generados en el proceso de seguimiento comercial	Oficina de Servicio al Cliente	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Gestionar procesos para la traducción del portafolio de servicios del Banco al sistema de escritura para ciegos - Braille, según los recursos disponibles y viabilidad correspondiente	Publicación de información de datos abiertos del portafolio del Banco.	Información de portafolio publicada y actualizada en datos abiertos	Oficina de Servicio al Cliente	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Gestionar procesos para la traducción del portafolio de servicios del Banco al sistema de escritura para ciegos - Braille, según los recursos disponibles y viabilidad correspondiente	Gestionar la traducción del portafolio para ser respondidas por los canales idóneos en cada caso	Diagnostico y % de implementación de la Resolución 1519 del 2020	Oficina de Servicio al Cliente	jul-25	dic-25	A demanda con el apoyo del Depto. de Mercadeo y Comunicaciones
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Activa:</b> Actualizar la información relacionada con estructura organizacional y directorio de funcionarios	Garantizar la actualización oportuna del Organigrama, cuando se generen cambios en la estructura organizacional (hasta tercer nivel) y garantizar el reporte oportuno del directorio de funcionarios actualizado	Actualización trimestral del directorio de funcionarios, el cual puede ser consultado en <a href="https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/nuestro-equipo-2178">https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/nuestro-equipo-2178</a>  Actualización oportuna del organigrama institucional cuando se generen cambios, el cual se puede consultar en <a href="https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/nuestro-equipo-2178">https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/nuestro-equipo-2178</a>	Departamento de Talento Humano	ene-25	dic-25	La publicación del organigrama en la página web del Banco, está a cargo del DTP y DMC, sin embargo DTH es quien remite y notifica la información relacionada con los cambios para que pueda procederse con su actualización. La actualización del organigrama se realizará únicamente cuando se produzcan cambios hasta el tercer nivel organizacional
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Pasiva:</b> Coordinar y diligenciar el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) a través del cual se mide el grado de implementación de las Políticas de MIPG en la Entidad y adicionalmente se miden algunos aspectos incorporados en el Programa de Transparencia y Ética Pública	Coordinar y diligenciar el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) una vez sea solicitado por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Formulario FURAG diligenciado y transmitido Certificado de diligenciamiento emitido por el Depto. Administrativo de la Función Pública DAFP	Departamento de Dirección Estratégico	feb-25	may-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Pasiva:</b> Coordinar el diligenciamiento del ITA - índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a través del cual se miden aspectos relacionados con la lucha contra la corrupción contemplados en el PTEP.	Coordinar el diligenciamiento del ITA - índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - el cual es solicitado por la Procuraduría General de la Nación	Certificado de diligenciamiento y reporte de la Matriz ITA expedido por la Procuraduría General de la Nación	Departamento de Dirección Estratégico	ago-25	ago-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Pasiva</b> 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.	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 <a href="https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428">https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428</a>	Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Transparencia Pasiva</b> Actualizar el informe "Solicitudes de acceso a información" Informar a la ciudadanía la gestión de solicitudes de información recibidas. Informe "Solicitudes de acceso información"	Informar a la ciudadanía sobre la gestión de solicitudes de acceso a información pública recibidas.	Generación del reporte "Informe de Solicitudes de acceso a la Información" el cual se puede consultar en <a href="https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428">https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428</a>	Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Accesibilidad Web:</b> Fortalecimiento de la página web del Banco	Fortalecimiento de la página web de Bancóldex, implementado los lineamientos Resolución 1519 de 2020.	N/A	Departamento de Mercadeo y Comunicaciones	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Accesibilidad Web:</b> Diagnóstico de accesibilidad en la página web para la integración de herramientas digitales para personas con discapacidad visual	Accesibilidad nativa en la web Etiquetas ARIA para lectores de pantalla (JAWS), contraste y tipografía accesible, navegación por teclado Herramientas específicas Widget de accesibilidad, lector de texto en la web Compatibilidad con aplicaciones móviles - Versión móvil accesible (VoiceOver y Talkback)	Diagnostico y % de implementación de la Resolución 1519 del 2020	Oficina de Servicio al Cliente	jul-25	dic-25	Con el apoyo del Depto. de Tecnología

Temática	Acción	Actividad	Meta o producto	Indicador	Área responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Observaciones
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Instrumentos de Información:</b> Ajustar y/o mantener publicación de los siguientes instrumentos de gestión de la información pública de acuerdo con lineamientos del Programa de Gestión Documental de la Entidad: Registro o Inventario de Activos de Información. -Índice de Información Clasificada y reservada.	Registro o Inventario de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y reservada actualizados cuando sea necesario.	Registro o Inventario de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y reservada actualizados y publicados cuando sea necesario.	Oficina de Seguridad de la Información Departamento de Operaciones	ene-25	dic-25	Esta actualización contempla la convalidación de las Tablas de Retención Documental
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	<b>Instrumentos de Información:</b> Actualizar (de ser necesario) y publicar el siguiente instrumento de gestión de la información pública de acuerdo con la normatividad vigente: *Esquema de publicación de la información	Esquema de Publicación de la Información actualizado y publicado en la sección de transparencia de la página web de Bancóldex: <a href="https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890">https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890</a>	Esquema de Publicación de la Información actualizado y publicado	Departamento de Direcciónamiento Estratégico	ene-25	dic-25	La actualización se realizará cada vez que sea necesario
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	<b>Rendición de Cuentas</b> : para conocimiento de todos los grupos de interés del Banco se publicará en la página Web el Informe Anual de Bancóldex el cual contiene la gestión desarrollada por la entidad durante la vigencia 2024	Publicación del Informe anual de Bancóldex 2024	Informe anual de Bancóldex 2024 publicado en la página web de la Entidad	Departamento de Direcciónamiento Estratégico	ene-25	may-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	<b>Rendición de cuentas:</b> Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.	Diligenciar y publicar en la 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 las respuestas de la Encuesta Código País, la cual 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 la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.	Encuesta Código País diligenciada y publicada	Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	<b>Rendición de cuentas:</b> Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.	Actualizar el informe de rendición de cuentas publicado en : <a href="https://www.bancoldex.com/sites/default/files/copia_de_copia_de_informe_de_rendicion_de_cuentas_a_los_ciudadanos_2024_vf.pdf">https://www.bancoldex.com/sites/default/files/copia_de_copia_de_informe_de_rendicion_de_cuentas_a_los_ciudadanos_2024_vf.pdf</a>	Informe rendición de cuentas actualizado	Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	<b>Rendición de cuentas:</b> Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.	Publicar las convocatorias de las Asambleas Generales de Accionistas del ejercicio social y la extraordinaria en el banner de la página Web del Banco <a href="http://www.bancoldex.com">www.bancoldex.com</a> y en el link "Información de interés para accionistas y demás inversionistas".		Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	<b>Rendición de cuentas:</b> Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.	Publicar Reporte de Sostenibilidad, en el cual presenta los principales resultados económicos, ambientales y sociales de Bancóldex	Reporte de Sostenibilidad Publicado	Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	<b>Rendición de cuentas:</b> Actualizar la Sección "Rendimos Cuentas" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre los Estatutos Sociales de Bancóldex.	Publicar en la sección de transparencia y acceso a la información pública y/o en la sección de información de interés para accionistas e inversionistas de la página web del Banco los Estatutos Sociales de Bancóldex con la periodicidad que se requiera.	Estatutos sociales de Bancóldex publicados	Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	<b>Rendición de cuentas:</b> Actualizar la Sección "Rendimos Cuentas" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre la Encuesta Código País.	Publicar en la sección de transparencia y acceso a la información pública y/o en la sección de información de interés para accionistas e inversionistas de la página web del Banco la Encuesta Código País con la periodicidad que se requiera.	Encuesta Código País publicada	Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	<b>Rendición de cuentas:</b> Actualizar la Sección "Rendimos Cuentas" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre el Informe de peticiones, quejas reclamos.	Publicar en la sección de transparencia y acceso a la información pública y/o en la sección de información de interés para accionistas e inversionistas de la página web del Banco el Informe de peticiones, quejas reclamos.	Generación del informe trimestral de atención a PQRS el cual se puede consultar en <a href="https://www.bancoldex.com/sites/default/files/2025-07-21_lsa_informe_pqrs_trimestre_2025.pdf">https://www.bancoldex.com/sites/default/files/2025-07-21_lsa_informe_pqrs_trimestre_2025.pdf</a>	Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	<b>Rendición de cuentas:</b> Actualizar la Sección "Rendimos Cuentas" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre el Informe de gestión del Comité de Conciliación.	Publicar en la sección de transparencia y acceso a la información pública y/o en la sección de información de interés para accionistas e inversionistas de la página web del Banco el Informe de gestión del Comité de Conciliación.	Generación del informe semestral de gestión del Comité de Conciliación el cual se puede consultar en <a href="https://www.bancoldex.com/sites/default/files/2025-07-21_lsa_informe_gestion_comite_conciliacion_2025-i.pdf">https://www.bancoldex.com/sites/default/files/2025-07-21_lsa_informe_gestion_comite_conciliacion_2025-i.pdf</a>	Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	<b>Rendición de cuentas:</b> Actualizar la Sección "Rendimos Cuentas" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre los Informes de gobierno corporativo.	Publicar en la sección de transparencia y acceso a la información pública y/o en la sección de información de interés para accionistas e inversionistas de la página web del Banco los informes de gobierno corporativo.	Informes de Gobierno Corporativo publicados	Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	<b>Rendición de cuentas:</b> Actualizar la Sección "Rendimos Cuentas" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre el Código de Buen Gobierno.	Publicar en la sección de transparencia y acceso a la información pública y/o en la sección de información de interés para accionistas e inversionistas de la página web del Banco el Código de Buen Gobierno.	Código de Buen Gobierno publicado	Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	<b>Rendición de cuentas:</b> Actualizar la Sección "Rendimos Cuentas" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre el Reporte de Información Relevante.	Publicar en la sección de transparencia y acceso a la información pública y/o en la sección de información de interés para accionistas e inversionistas de la página web del Banco la información sobre el Reporte de Información Relevante.	Reporte de Información relevante publicado	Departamento Jurídico	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	<b>Rendición de cuentas:</b> Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos. Caracterizar a los grupos de interés "proveedores" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Disponer de canales de comunicación para los grupos de interés de Bancóldex y de interacción con sus ciudadanos como: Twitter, Facebook, y YouTube, para tener siempre informados a los ciudadanos.	N/A	Departamento de Mercadeo y Comunicaciones	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	<b>Participación ciudadana:</b> Identificar los procesos misionales comerciales de Bancóldex que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con el servicio al ciudadano	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.	Actualización de la matriz de proveedores de acuerdo con los procesos de contratación generados.	Departamento de Servicios Administrativos	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Sensibilizar sobre cultura de servicio, que cubra tanto al cliente externo como al interno y que cobije a todo el Banco. Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio en los diferentes grupos de interés.	Procesos misionales identificados actualizados	Documentos actualizados/documentos por actualizar	Departamento de Transformación de Procesos Oficina de Servicio al Cliente	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	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.	Transmitir a través de diferentes canales, consejos, herramientas, tips y cápsulas para prestar un mejor servicio al cliente.	% de cumplimiento de Plan de sensibilización de cultura de servicio (OSC)	Oficina de Servicio al Cliente (Cliente Interno) Comunicaciones y Mercadeo (Cliente Externo) Oficina de Servicios No Financieros	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Procesos de fortalecimiento de capacidades en los equipos que administran los diferentes canales de atención: presenciales y no presenciales.	Encuesta postventa	Informe de encuesta Postventa	Oficina de Servicio al Cliente	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas		Procesos de formación Programa Capacita y Aprende - Bancóldex	Indicador de Formación y Calidad (Contact Center)	Oficina de Servicio al Cliente	ene-25	dic-25	



BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - BANCÓLDEX S.A.  
PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2025  
COMPONENTE PROGRAMÁTICO - ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Temática	Acción	Actividad	Meta o producto	Indicador	Área responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Observaciones
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.3. Integridad en el servicio público	Sensibilizar sobre cultura de servicio, que cubra tanto al cliente externo como al interno y que cobije a todo el Banco. Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio en los diferentes grupos de interés.	Transmitir a través de diferentes canales, consejos, herramientas, tips y cápsulas para prestar un mejor servicio al cliente.	% de cumplimiento de Plan de sensibilización de cultura de servicio (OSC)	Oficina de Servicio al Cliente (Cliente Interno) Comunicaciones y Mercadeo (Cliente Externo) Oficina de Servicios No Financieros	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.3. Integridad en el servicio público	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 encuesta Postventa	Oficina de Servicio al Cliente	ene-25	dic-25	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.3. Integridad en el servicio público	Procesos de fortalecimiento de capacidades en los equipos que administran los diferentes canales de atención: presenciales y no presenciales.	Procesos de formación Programa Capacita y Aprende - Bancóldex	Indicador de Formación y Calidad (Contact Center)	Oficina de Servicio al Cliente	ene-25	dic-25	
4. Iniciativas adicionales	4.1. Código de ética	Fortalecer las capacidades de los funcionarios en gestión ética y conflicto de interés	Garantizar la actualización oportuna del Código de ética, que recoge lo relacionado con conflicto de interés, política de Diversidad, Equidad e Inclusión y protocolo para la no discriminación, propiciando su divulgación y conocimiento por parte de funcionarios y proveedores	Actualización oportuna del Código de ética cuando se generen modificaciones, adiciones o modificaciones	Departamento de Talento Humano	ene-25	dic-25	
4. Iniciativas adicionales	4.2. Conflicto de Intereses	Fortalecer las capacidades de los funcionarios en gestión de conflicto de interés	Garantizar la actualización oportuna del Código de ética, que recoge lo relacionado con conflicto de interés, propiciando su divulgación y conocimiento por parte de funcionarios y proveedores	Capacitación anual sobre código de ética Actualización oportuna del Código de ética cuando se generen modificaciones, adiciones o modificaciones	Departamento de Talento Humano	ene-25	dic-25	
4. Iniciativas adicionales	4.3. Otras Iniciativas	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.	Mantener las instalaciones dispuestas para las personas en condición de discapacidad de manera adecuada.	Número de sedes con espacios adecuados para personal en condiciones de discapacidad/Número total de sedes	Departamento de Servicios Administrativos	ene-25	dic-25	