

Fecha de publicación: Septiembre de 2018

Al 31 de Agosto				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
2. Racionalización de trámites				
No aplica a Bancóldex S.A.				
3. Rendición de cuentas	Información de interés al ciudadano	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 de primera mano sobre el Banco 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.	100%	la información está publicada en la página web del Banco en el siguiente link: https://www.bancoldex.com/portal/default.aspx - Ingresar a la pestaña de Rendimos Cuentas
4. Atención al ciudadano				
Subcomponentes:				
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Continuar con los 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.	Durante el periodo mayo - agosto de 2018, realizó capacitación sobre los productos del Banco a los gestores de servicio al cliente, con el fin de brindar un mejor servicio a los ciudadanos. La Oficina de Mercado Relación elaboró el informe de análisis de los resultados obtenidos en las encuestas practicadas a los clientes durante el periodo evaluado. Los indicadores se encuentran publicados en la página web del Banco .	100%	
Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención (Contact Center, chat, correo electrónico y video llamada).	Durante el periodo evaluado el Banco no recibió solicitudes respecto de la información publicada	-	No aplica porcentaje de avance por cuanto durante el periodo evaluado no se presentaron solicitudes para ser gestionadas
	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Durante el periodo mayo-agosto en seguimiento Plan de Capacitación el Banco desarrolló los siguientes programas dirigidos a funcionarios que prestan atención al cliente: i) Aspecto normativo relacionados con LAFT, factura electrónica, y gestión efectiva de riesgos de balance y precios de transferencia, ii) Formación individual - Foro fiduciario, Encuentro de Leasing, Wokshop Big Data, Liderazgo situacional, y Asamblea General de Alide, y iii) Programas a largo plazo para funcionarios, los cuales contribuyen en el desarrollo profesional y laboral.	100%	
	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Dentro de los procesos de selección se evalúa la adaptabilidad a la cultura organizacional, esto incluye la evaluación de los valores organizacionales, teniendo como uno de ellos "pasión por servir". Adicional a esto, los casos que ameriten según el perfil evaluar habilidades comerciales, se les aplica una prueba psicotécnica adicional que mide el grado de desarrollo de las competencias de orientación al servicio.	100%	

Al 31 de Agosto

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Talento Humano	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos. Evaluar el desempeño incluyendo el criterio "servicio".	En febrero de 2018 se terminó el proceso de evaluación de desempeño en el cual se incluyó la vivencia del valor corporativo "Pasión por Servir".	100%	
	Capacitar sobre cultura de servicio, que cubra tanto al cliente externo como al interno y que cubra a todo el Banco.	El Banco a través del canal de comunicación interno denominado "El Mensajero" en el periodo evaluado incluyó temas relacionados con buenas prácticas de cultura de servicio en las notas: i) Customer Experience Summit "Casos de Éxito", ii) "Así nos fue en servicio al cliente" primer semestre 2018, iii) La experiencia al cliente en un mercado justo, iv) ¿Qué hacer para que la gente vuelva a comprar?, y v) Atención a personas con discapacidad.	100%	
	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	En el diseño del Plan de Capacitación de 2018 se incluyeron temáticas relacionadas con el servicio como gestión del cambio, comunicación asertiva, presentaciones de alto impacto, aspectos orientados a brindar herramientas a los funcionarios para desenvolverse mejor en los diferentes escenarios de atención al cliente interno y externo. De otra parte en el proceso de inducción a nuevos funcionarios se realiza la conferencia sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, el cual brinda herramientas para la atención al cliente.	100%	
Normativo y Procedimental	Construcción de un Programa de Protección de Datos Personales basado en el principio de Responsabilidad Demostrada y de acuerdo con la norma.	Como principal avance en el "Programa de Protección de Datos Personales" se tiene la identificación y clasificación de datos personales en los procesos de la cadena de valor del Banco, así como el mejoramiento del procedimiento para la gestión de autorización de los titulares.	80%	El porcentaje de avance corresponde a las actividades desarrolladas en el periodo mayo-agosto. Es de mencionar que el plazo para culminar el Programa fue extendido.
	Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área, actualizado en junio 26 de 2018.	Las normas vigentes se encuentran publicadas en el Sistema de Gestión de Calidad del Banco	100%	
	Continuar realizando seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	El estado de las peticiones realizadas por los ciudadanos son publicadas en la página web del Banco en el siguiente link: https://www.bancoldex.com/portal/default.aspx - Estado de peticiones	100%	
	Continuar elaborando periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Preparación y envío de los informes de manera oportuna.	100%	
Actualizar el normograma de Bancóldex	Las normas vigentes se encuentran publicadas en el Sistema de Gestión de Calidad del Banco	100%		

5. Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente:



BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - BANCÓLDEX S.A.
 SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2018

Fecha de publicación: Septiembre de 2018

Al 31 de Agosto				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Criterio diferencial de accesibilidad	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.información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	Durante el periodo evaluado no se recibieron solicitudes de información por estos grupos de interés.	-	No aplica diligenciar porcentaje de avance por cuanto no se presentaron actividades a realizar.
	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	El diseño de la página web se encuentra en desarrollo y en el contrato suscrito con el proveedor se incluyó lo relacionado con la usabilidad y accesibilidad.	100%	
6 Código de ética Subcomponente: Canales de denuncia de hechos de corrupción Mecanismos para la protección al denunciante Unidades de reacción inmediata a la corrupción	Gestionar denuncias de corrupción, si se llegasen a presentar. Continuar implementando un mecanismo de protección al denunciante Aplicar el protocolo de respuesta para fraude y corrupción, si se llegasen a requerir.	Durante los meses mayo a agosto fueron atendidas tres (3) solicitudes reportadas al Oficina de Riesgo Operativo	100%	
6. Iniciativas adicionales	No se programaron actividades para el periodo Mayo - Agosto de 2018			
CONTRALORÍA INTERNA - BANCÓLDEX				