



BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - BANCÓLDEX S.A.

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Vigencia 2019

Fecha de publicación: Mayo 2019

Enero - Abril 2019

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
3. Rendición de cuentas	<p>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 tomarán se habilitó la posibilidad de seguir la reunión a través de videoconferencia.</p>	<p>El Banco el 22 de marzo de 2019 llevó a cabo la Asamblea General de Accionistas</p>	100%	
	<p>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.</p>	<p>Los informes de gestión del Banco por el ejercicio terminado en diciembre 31 de 2018, fueron presentados a la Junta Directiva, Asamblea General de Accionistas y publicados en la página web en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/informacion-de-interes-para-accionistas-e-inversionistas/informes-anales-792</p>	100%	
	<p>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.</p>	<p>La encuesta país de 2018 está publicada en la página web del Banco en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/informacion-de-interes-para-accionistas-e-inversionistas</p>	100%	
	<p>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 "Información de Interés para accionistas e inversionistas" 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.</p>	<p>La información de interés al corte de diciembre 31 de 2018 se encuentra actualizada y publicada en la página web del Banco en la sección "Información de interés para accionistas e inversionistas".</p>	100%	
	<p>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.</p>	<p>El Banco tiene a disposición del ciudadano medios de comunicación en twitter: @bancoldex.com Cuenta en Facebook.com Bancoldex.</p>	100%	

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2019

Fecha de publicación: Mayo 2019

Enero - Abril 2019

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
4. Atención al ciudadano				
Subcomponentes:				
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	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: Infotrms de Inteligencia de Negocios y comités de seguimiento comercial	Durante el periodo objeto de seguimiento la Vicepresidencia Comercial , realizó doce (12) Comités de seguimiento a las actividades programadas.	100%	
	Mantener las instalaciones dispuestas para las personas en condición de discapacidad de manera adecuada.	El Banco durante el periodo enero - abril de 2019, no tuvo la necesidad de realizar adecuaciones a las instalaciones para el acceso a personas en situación de discapacidad por cuanto en la revisión realizada se observó que éstas se conservan en buen estado.	N/A	No aplica porcentaje de avance por cuanto no fue necesario realizar actividades dado el resultado de la revisión realizada.
	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en la calidad y oportunidad, según la legislación aplicable.	El Banco al 30 de abril de 2019 ha aplicado procedimiento para la atención a requerimientos, y como resultado de éste, publica el informe en la página web en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/contactenos/oficinas-y-lineas-de-atencion	100%	
Talento Humano	Implementar el plan de capacitación de acuerdo con las necesidades identificadas en el Banco.	El plan de capacitación fue presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para ejecutar en el año 2019.	100%	El porcentaje de avance corresponde al diseño y presentación del plan de capacitación para el año 2019, el cual se implementará durante la presente vigencia.
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos orientado a: Evaluar ella vivencia del valor "pasión por servir" en el proceso de gestión del desempeño.	En el mes de enero de 2019 finalizó la evaluación de desempeño en la cual se tuvo en cuenta el valor pasión por servir, el resultado de la evaluación fue presentado a la Alta Gerencia.	100%	
	Sensibilizar sobre cultura de servicio, que cubra tanto al cliente externo como al interno y que cobije a todo el Banco con enfoque en: 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.	El Banco al 30 de abril presentó a través de la Intranet las recomendaciones de cómo llevar una adecuada atención al cliente.	100%	

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2019

Fecha de publicación: Mayo 2019

Enero - Abril 2019

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Normativo y Procedimental	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.	El Banco el 30 de enero publicó en el siguiente enlace el inventario de los activos de información actualizados. https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890	100%	
	Continuar realizando seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	El Departamento Jurídico presenta en el informe de requerimientos la trazabilidad de acuerdo con lo establecido en el procedimiento interno. En el siguiente enlace se publica el detalle de los requerimientos recibidos y atendidos por el Banco. https://www.bancoldex.com/contactenos/oficinas-y-lineas-de-atencion	100%	
	Continuar elaborando periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	El Departamento Jurídico da trámite a los requerimientos y prepara los informes de acuerdo con lo establecido tanto por políticas internas como por la normativa emitida por la Superintendencia Financiera en lo relacionado con el Sistema de Atención al Consumidor.	100%	
5. Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente:				
Elaboración los elementos de gestión de la información	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. Como resultado de la actividad contar con el documento que registra el análisis de cumplimiento de accesibilidad y usabilidad en la página web.	El Banco cuenta con la matriz de implementación de la Ley 1712 en donde para garantizar los aspectos de usabilidad y accesibilidad tiene en cuenta los siguientes aspectos previo a la publicación de información en el página web : 1. Tooltips de apoyo para imágenes (texto explicativo del contenido de las imágenes) 2. Tooltips para enlaces (descripciones detalladas de lo que encontrará al acceder a un enlace) 3. URL amigables: url recortadas y con nombres descriptivas // Ejemplo: http://www.bancoldex.com/Sobre-formacion-empresarial/Definicion-y-objetivos.aspx 4. Los videos publicados en el canal de youtube tienen la opción de subtítulos automáticos, y descripciones de los contenidos. Adicionalmente, se cuenta con canales para dar atención y soporte al consumidor financiero (correo-e, chat, videollamada, llamada telefónica).	100%	

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2019

Fecha de publicación: Mayo 2019

Enero - Abril 2019

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	<p>Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. Documento que evidencia la accesibilidad a la página web de la población en condición de discapacidad.</p>	<p>En el contrato para el diseño, desarrollo, configuración, implementación, mantenimiento correctivo y evolutivo del portal <i>web</i> se estipula las obligaciones del contratista, entre las cuales están la de cumplir con la norma de accesibilidad NTC5854, así como lo relacionado con la implementación de lo señalado por Gobierno en Línea.</p>	100%	
Criterio diferencial de accesibilidad	<p>Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.</p>	<p>La página <i>web</i> fue desarrollada de acuerdo con los requerimientos de usabilidad y accesibilidad de acuerdo con lo solicitado en los términos de referencia, suscripción del contrato y recibo del servicio contratado</p>	100%	
	<p>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.</p>	<p>Durante el periodo septiembre - diciembre de 2018, no se recibieron solicitudes en idioma y/o lengua de grupos étnicos y culturales del país.</p>	N/A	No aplica porcentaje por cuanto no se recibieron solicitudes.
	<p>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</p>	<p>La página <i>web</i> fue desarrollada de acuerdo con los requerimientos de usabilidad y accesibilidad de acuerdo con lo solicitado en los términos de referencia, suscripción del contrato y recibo del servicio contratado</p>	100%	
Rendición de cuentas	<p>Asamblea General de Accionistas: Para conocimiento de los accionistas del Banco se realizará una reunion. En esta reunión se le informara 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.</p>	<p>La Asamblea General de Accionistas se llevó a cabo el 22 de marzo de 2019.</p>	100%	



BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - BANCÓLDEX S.A.

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2019

Fecha de publicación: Mayo 2019

Enero - Abril 2019

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
6 Código de ética				
Subcomponente:				
Canales de denuncia de hechos de corrupción	Gestionar denuncias de corrupción, si se llegasen a presentar.	Durante el periodo enero - abril de 2019 se presentaron once (11) eventos los cuales fueron gestionados de acuerdo con el protocolo establecido	100%	
Mecanismos para la protección al denunciante	Continuar implementando un mecanismo de protección al denunciante			
Unidades de reacción inmediata a la corrupción	Aplicar el protocolo de respuesta para fraude y corrupción, si se llegasen a requerir.			
6. Iniciativas adicionales	No se programaron actividades para el periodo Enero - Abril de 2019			
CONTRALORÍA INTERNA - BANCÓLDEX				