



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

Vigencia: 2023

Fecha de Publicación: 31 de enero de 2023

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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

Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada en 2023
1. Política de Administración de Riesgos	1.1 Alinear la política con la planificación estratégica de la entidad, si se requiere.	Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude y corrupción en la organización	Numero de eventos de fraude gestionados / Total de eventos de fraude reportados	VICEPRESIDENCIA DE RIESGOS OFICINA RIESGO OPERATIVO	31/12/2023
	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.				
	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.	Mapear los riesgos de fraude y corrupción a los cuales están expuestos los procesos de la organización	Número de procesos con riesgos de fraude evaluados en el periodo/ Número de Procesos con evaluación de riesgo operacional en el periodo		31/12/2023
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.	Mapear los riesgos de fraude y corrupción a los cuales están expuestos los procesos de la organización	Número de procesos con riesgos de fraude evaluados en el periodo/ Número de Procesos con evaluación de riesgo operacional en el periodo		31/12/2023
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.	Mapear los riesgos de fraude y corrupción a los cuales están expuestos los procesos de la organización	Número de procesos con riesgos de fraude evaluados en el periodo/ Número de Procesos con evaluación de riesgo operacional en el periodo		31/12/2023
5. Seguimiento	5.1 Validar la identificación de los riesgos de fraude y corrupción frente a los procesos, y evaluar su diseño y eficacia de los controles.	Presentar resultado en el informe de auditoría	Cantidad de riesgos validados / Cantidad de Riesgos identificados en el MRO	CONTRALORIA INTERNA	Auditorías ejecutadas al: 30/04/2023 31/08/2023 31/12/2023

Componente 2: Racionalización de trámites- No aplica a Bancóldex



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

Vigencia: 2023

Fecha de Publicación: 31 de Enero de 2023

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 3: Rendición de Cuentas

De conformidad con el párrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015 que establece que “Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.” El Banco debe rendir cuentas en cumplimiento de las normas establecidas para las sociedades de economía mixta de acuerdo a su naturaleza jurídica de establecimiento de crédito vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada en 2023
Subcomponente 1 Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar 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.	DJU	30/05/2023
	1.2	Diligenciar y publicar 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 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 estabilidad, seguridad, confianza, promoción y desarrollo del mercado de valores colombiano, y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.	DJU	30/05/2023
	1.3	Actualizar la Sección "RENDIMOS CUENTAS" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan 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.	DJU	30/05/2023
	1.4	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.	DJU y DCO	De forma permanente
	1.5	Publicar 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".	DJU	28/02/2023
	1.6	Publicar cada una de las convocatorias de la Asamblea General de Accionistas en un diario de amplia circulación nacional (La República), y como información relevante en la página Web de la Superintendencia Financiera de Colombia.	DJU	28/02/2023
		Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.		

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada en 2023
Subcomponente 1 Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1.7	Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.	Realizar Asamblea General de Accionistas, con la posibilidad de seguir la reunión a través de videoconferencia. 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 2022.	DJU	31/03/2023
	1.8		Publicar Reporte de Sostenibilidad, en el cual presenta los principales resultados económicos, ambientales y sociales de Bancóldex	DJU	31/08/2023
Subcomponente 2 Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Dialogar con los grupos de valor y de interés explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos mediante escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen la condiciones, con medios virtuales	Realizar Asamblea General de Accionistas, con la posibilidad de seguir la reunión a través de videoconferencia. 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 2022.	DJU	31/03/2023
Subcomponente 3 Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora	3.1	Responder por los resultados de la gestión defendiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en la Asamblea General de Accionistas	Implementar acciones que defina la Asamblea General de Accionistas (Si las hubiere)	DJU, DCO Y DDE	En caso que se requiera



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

Vigencia: 2023

Fecha de Publicación: 31 de Enero de 2023

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada en 2023	
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Caracterizar al grupos de interés "proveedores" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	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.	DSA	31/12/2023
	1.2	Caracterizar para los "proveedores" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	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.		31/12/2023
	1.3	Caracterizar al grupo de interés "entidades internacionales de desarrollo y cooperación" y revisar la pertinencia de la oferta.	Mapear y caracterizar las entidades internacionales de desarrollo y cooperación con las que Bancóldex se relaciona.	OCR	31/12/2023
	1.4	Caracterizar al grupo de interés "intermediarios financieros en Colombia vigilados por la Superintendencia Financiera"	Conocer a los intermediarios financieros, con el fin de realizar una mejor oferta comercial	OIL - OFICINA DE INTERMEDIARIOS LOCALES	31/01/2023
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.5	Revisión de cumplimiento e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano (para ello tener en cuenta el FURAG, los informes de antes de control, entre otros). En el marco de la circular 100 - 020	Documento que contenga el estado de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.	OSC (con apoyo de DDE, DJU, DME, DTH, DTP, VCP)	31/12/2023
	1.6	Diseñar la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en lo los diferentes subcomponentes del Componente "Servicio al Ciudadano" descritos aquí.	Documento de Planeación del Servicio 2023	OSC (con apoyo DSA, OCR, OIL, OSC, DTH, DJU, DME, DCO, ODI, DTI)	31/12/2023
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	Procesos de fortalecimiento de capacidades en los equipos que administran los diferentes canales de atención: presenciales y no presenciales.	Procesos de formación	OSC	31/12/2023
	2.2	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Incorporar dos temáticas para fortalecer las competencias en atención a víctimas en el programa de capacitación	DTH	31/12/2023

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada en 2023	
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.3	Evaluar el desempeño comercial de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Plan de Capacitación Mensual a asesores de atención al ciudadano y resultados de las evaluaciones y de los indicadores de atención	OSC	31/12/2023
	2.4	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.	Implementar el modelo de Gestión del Cambio para el Banco, en las iniciativas definidas	DTH	31/12/2023
	2.5	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.	OSC: Transmitir a través de diferentes canales, consejos, herramientas, tips, o cápsulas para prestar un mejor servicio al cliente. Implementación Campaña Servicio Cliente Interno. DTH: Facilitar las herramientas de comunicación interna para desplegar la campaña establecida por la Oficina de Servicio al Cliente para la cultura del servicio. Implementación de tips y actividades para el valor "Empatía"	DTH Y OSC	31/12/2023
	2.6	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)	DJU	En caso que aplique
	2.7	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	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.	DJU	31/12/2023
	2.8	Actualizar el normograma de Bancóldex.	Conocer por parte de los funcionarios del Banco la norma que regula la operación de Bancóldex.	DJU	31/12/2023
	2.9	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención de la oficina de servicio al cliente	Revisión de Perfiles de cargo en la Organización con funciones ligadas a la administración de canales	OSC	31/12/2023
	2.10	Incluir en los programas de inducción y reinducción aspectos relacionados con servicio al ciudadano.	OSC: Inclusión de temas de servicio al ciudadano en los programas de inducción y reinducción (Curso SAC Funcionarios antiguos y nuevos)	OSC (apoyo DTH)	31/12/2023
	2.11	Actualizar o elaborar manuales y perfiles de los cargos de servicio al ciudadano/relación con la ciudadanía.	Manuales y perfiles de cargo actualizados (si aplica).	DTP, OSC, DTH y DJU	Por demanda
	Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1	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.	Mantener las instalaciones dispuestas para las personas en condición de discapacidad de manera adecuada.	DSA
3.2		Actualizar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (Contact Center) para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Manual SAC y el protocolo de atención al Consumidor Financiero actualizado.	OSC	31/12/2023

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada en 2023	
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.3	Fortalecimiento de la página web del Banco	Fortalecimiento de la página web de Bancóldex, implemetando los lineamientos Resolución 1519 de 2020.	Todas las áreas responsables por gestionar e implementar la Resolución 1519 de 2020	31/12/2023
	3.4	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 y evaluados desde los criterios de confidencialidad, integridad , disponibilidad y datos personales.	Entregar el inventario consolidado actualizado para publicación en la pagina WEB.	OSI	31/01/2023
	3.5	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.	DCO	31/12/2023
	3.6	Continuar realizando seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en las calidades y oportunidad, según la legislación aplicable.	DJU	Cada vez que sea necesario
	3.7	Actualizar reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	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.	DJU	Cada vez que se requiera
	3.8	Continuar con la realización de espacios de diálogo internos y con los demás grupos de valor, de acuerdo con los recursos disponibles y la viabilidad correspondiente, con el fin de identificar prioridades, definir colaborativamente acciones a establecer y definir los indicadores para realizar el seguimiento.	Realización de Asamblea General de Accionistas	DJU	31/03/2023
	3.9	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 la atención a requerimientos de los ciudadanos.	Procesos misionales comerciales identificados actualizados.	DTP Y OSC (apoyo DJU)	31/12/2023
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.10	Revisar viabilidad de implementación de herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a los ciudadanos.	Documento que establezca el roadmap de implementación de dicha automatización de procesos y de la optimización del relacionamiento con la ciudadanía.	OSC y DTP	31/12/2023
	3.11	Revisar la viabilidad de actualizar la información de los diferentes canales de comunicación, de acuerdo con lo que se visualice viable actualizar, según lo que se establece en la ejecución de este Plan "Componente Servicio al Ciudadano".	Diagnóstico de viabilidad de actualización de Canales de comunicación	OSC con apoyo de DCO, DME, ODI	31/12/2023
	3.12	Gestionar procesos para la traducción de lenguas nativas, según los recursos disponibles y viabilidad correspondiente.	Gestionar las traducciones correspondientes que lleguen al banco en lenguas nativas para ser respondidas por en los canales idóneos en cada caso.	DCO, DME, DJU y demás áreas que se requieran	A demanda

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada en 2023
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.13 Revisar Circular No. 100-010-2021 "Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro", establecer un plan de implementación y ejecución de las actividades correspondientes.	Plan de implementación de la Circular 100-010-2021 y ejecutar las actividades correspondientes (si aplica) DTH: Promover la participación de los colaboradores en la capacitación de Lenguaje Claro.	OSC, DSA, OCR, OIL, OSC, DTH, DJU, DME, DCO, ODI, DTI (apoyo a demanda)	31/12/2023
Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1 Implementar sistemas de información que faciliten 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.	OSC Y DJU	Cada vez que sea necesario
	4.2 Obtener una vista única por grupo de interés y foco estratégico de los consumidores financieros con el fin de analizar la evolución en función de las estrategia implementadas	Elaboración de documento de Caracterización de grupos de interés	OSC	31/12/2023
	4.3 Definir retos para encontrar soluciones a problemáticas y situaciones de relacionamiento con los ciudadanos	Investigar al menos una solución que responda a retos y problemáticas encontradas con los ciudadanos (empresarios)	ODI	31/12/2023
	4.4 Hacer ejercicios de cocreación de productos y servicios con los grupos de valor	Ejercicios de cocreación realizados.	ODI	31/12/2023
	4.5 Desarrollar investigaciones e incentivar a los servidores a producir conocimiento.	Desarrollar 1 iniciativa que incentive a los servidores a producir conocimiento, luego de haber surtido un proceso de análisis e investigación.	ODI	31/12/2023
Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	4.6 Diseñar herramientas de uso y apropiación de conocimiento, con lineamientos claros.	Potenciar 1 herramienta de uso y apropiación de conocimiento diseñada en el Banco	ODI	31/12/2023
	4.7 Organizar la información de las interacciones y analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor, y la experiencia del servicio.	OSC: 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 ODI: informe sobre el análisis de la información sobre la percepción de los grupos de valor y experiencia del servicio de neocrédito	OSC - ODI con apoyo a demanda de DJU, ONF, DME, DCO	31/12/2023
	4.8 Revisar el uso de inteligencia artificial que permita analizar y ordenar la información cualitativa y cuantitativa.	Estructuración e implementación del Proyecto de Speech Analytics	OSC (con apoyo de DTI - apoyo a demanda)	31/12/2023
	4.9 Fomentar la cultura de difundir y compartir el conocimiento del servicio al Ciudadano, a través de espacios de socialización, documentar buenas prácticas y promover intercambio de información y lecciones aprendidas.	Acciones para fomentar la cultura de difundir y compartir conocimiento del Servicio al Ciudadano realizadas.	ODI Y OSC	31/12/2023
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1 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	OSC	31/12/2023
	Desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción	Fortalecimiento de capacidades institucionales en atención al ciudadano	OSC	31/12/2023

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada en 2023	
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.2	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.	Informes de Inteligencia de Negocios y comités de seguimiento comercial	OSC	31/12/2023
	5.3	Continuar elaborando periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Optimizar la prestación de los servicios del Banco, las veces que haya alugar.	DJU	Cada vez que sea necesario
	5.4	Evaluar los procesos comerciales, formular indicadores, establecer responsables, definir periodicidad de la medición	Documentación de procesos, indicadores, responsables, periodicidad de la medición definidos	OSC Y DTP	31/12/2023
	5.5	Establecer herramientas para medir la experiencia de usuario y percepción ciudadana, entre ellas análisis de información sobre peticiones, encuestas de percepción ciudadana, ejercicios de ciudadano incógnito y herramientas como journey map, perfilación de usuarios, entre otras.	Informe resultados postventa, caracterización, journey Map, Informe SAC	OSC	31/12/2023
Aplica para todo el Componente 4: Servicio al ciudadano (Antiguo "Atención al Ciudadano)	6.1	Terminar de identificar las oportunidades de mejora, a partir de la revisión de los lineamientos de la política y lo establecido en la Circular Externa No. 100-020	Oportunidades de mejora identificadas (si aplica).	OSC, DSA, OCR, OIL, OEV, DTH, DJU, DME, DCO, ODI, DTI (apoyo a demanda)	31/12/2023
Aplica para todo el Componente 4: Servicio al ciudadano (Antiguo "Atención al Ciudadano)	6.2	Priorizar las acciones a implementar, de acuerdo con lo que se identifique viable implementar (si aplica).	Acciones definidas que permitan optimizar los mejoramientos identificados (si aplica) DTH: Establecer el cronograma de las actividades que se van a realizar en torno a la capacitación de los funcionarios.	OSC, DSA, OCR, OIL, OEV, DTH, DJU, DME, DCO, ODI, DTI (apoyo a demanda)	31/12/2023
	6.3	Establecer y divulgar un plan de acción, de la entidad, de acuerdo con la viabilidad que se identifique (si aplica).	PAAC actualizado y divulgado, de acuerdo con la terminación de revisión de la política y Circular Externa No. 100-020 (si aplica).		31/12/2023



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

Vigencia: 2023

Fecha de Publicación: 31 de enero de 2023

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha de realización en 2023
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura.	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.	DTP	Se atiende inmediatamente a la VTH cuando notifique formalmente los cambios en la estructura organizacional.
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.2 Publicar la información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.	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.	Cada área tiene la facultad de gestionar la publicación de esta información en la página web.	31/12/2023
	1.3 Divulgar datos abiertos.	Publicación de información de datos abiertos del portafolio del Banco.	Publicación del 100% de la información de datos abiertos del portafolio del Banco.	OSC	31/12/2023
	1.4 Publicar información sobre contratación pública.	No aplica en atención a que Bancóldex es una Sociedad de Economía Mixta del orden nacional, no asimilada al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, creada por la Ley 7a de 1991 y el Decreto 2505 de 1991, actualmente incorporado en el Decreto Ley 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero), organizada como establecimiento de crédito bancario y vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, sometido a la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. De conformidad con lo establecido en el artículo 285 del citado Decreto Ley 663 de 1993, su régimen de actos y contratos se rige por el derecho privado. Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en el parágrafo primero del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 15 de la Ley 1150 de 2007, los procesos de contratación adelantados por Bancóldex no se encuentran sometidos a las normas del Estatuto General de Contratación Administrativa, sino que se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a dichas entidades, es decir, por las normas del derecho privado.			
	1.5 Publicar y divulgar información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea (Gobierno Digital).	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.	DDE	31/12/2023
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.6 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.	Cada área tiene la facultad de gestionar la publicación de esta información en la página web.	31/12/2023

Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha de realización en 2023
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 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 https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428	DJU	De forma semestral (15 de julio de 2023 y 15 de enero de 2024)
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 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 y evaluados desde los criterios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y datos personales.	Proporcionar a la ciudadanía la información considerada "pública" para su uso y consulta.	Entregar el inventario consolidado actualizado para publicación en la página WEB.	OSI	31/01/2023
Subcomponente 4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Conservar las condiciones de acceso a población de discapacidad	Página Web con condiciones para acceso a población con discapacidad	DME	31/12/2023
Subcomponente 4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.2 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.	DJU: Atender oportunamente las solicitudes de las autoridades de la 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 DJU.	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.	DJU Y DCO	Por demanda / Cada vez que se requiera
Subcomponente 4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.3 Actualizar el informe "Solicitudes de acceso a información"	Informar a la ciudadanía la gestión de solicitudes de información recibidas.	Informe "Solicitudes de acceso a información"	DJU	De forma semestral (15 de julio de 2023 y 15 de enero de 2024)
Aplica para todo el Componente 5: Transparencia e Información Pública	5.1 Terminar de identificar las oportunidades de mejora, a partir de la revisión de los lineamientos de la política y lo establecido en la Circular Externa No. 100-020	Oportunidades de mejora identificadas (si aplican).	Documento con Oportunidades de mejora identificadas (si aplica)	DDE con apoyo de OSC- DJU, DOP, DTP, DCO	31/12/2023
	5.2 Establecer y divulgar un plan de acción, de la entidad, de acuerdo con la viabilidad que se identifique (si aplica).	PAAC actualizado y divulgado, de acuerdo con la terminación de revisión de la política y Circular Externa No. 100-020 (si aplica).	PAAC actualizado y publicado en la página web (si aplica)		31/12/2023



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

Vigencia: 2023

Fecha de Publicación: 31 de Enero de 2023

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Fase del Ciclo de la Gestión	Actividades	Objetivo de la Actividad	Medios o canales de participación	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada en 2023
Consulta	Diseñar e implementar esquemas de financiación y/o no financieros -- de acuerdo con los recursos disponibles, capacidad y viabilidad-- para fortalecer la actividad productiva de población vulnerable.	Fortalecer las actividades productivas que involucren a la población vulnerable.	Por definir	Documento que soporte la realización de la actividad	Documento que soporte la realización de la actividad	ODS, SNF, DMF	31/12/2023
Formulación / Planeación de políticas, planes, programas, proyectos, normas	Revisar y establecer la viabilidad de ajustar el Plan Estratégico y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, de acuerdo con el informe de Peticiones, quejas y reclamos recibidos durante el 2022	Involucrar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en la formulación de la plan estratégico y el PAAC.	Virtual	Realización(es) de reunión(es) con las áreas responsables con el fin de establecer, incluir y ajustar, si se encuentra viable, las retroalimentaciones de los ciudadanos en el plan estratégico y PAAC correspondientes.	Documento que soporte la realización de esta actividad.	DJU - DDE	31/12/2023
Control/Evaluación	Presentación a los accionistas del Plan Estratégico.	Informar y recibir las observaciones por parte de los actores internos y externos al seguimiento al Plan Estratégico.	Por definir	Realización de Asamblea General de Accionistas	Documento soporte de la realización de esta actividad.	DJU	31/03/2023
	Capacitar / sensibilizar a los grupos de valor en participación ciudadana en el ciclo de gestión pública y control social	Que los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, conozcan y hagan un uso adecuado de los mecanismos de Participación Ciudadana	Por definir	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Documento soporte de la realización de esta actividad.	DJU	31/12/2023
Consolidación del Documento:	Nombre: Juan Pablo Silva						
	Cargo: Director Departamento de Direccionamiento Estratégico						
Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Nombre: Claudia Liliana Mejía C.						
	Cargo: Contralora Interna						