



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

Vigencia: 2021

Fecha de Publicación: Enero 29 de 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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

Subcomponente / procesos	Actividades	Implementado en Bancóldex	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de realización en 2021
1. Política de Administración de Riesgos	1.1. Alinear la política con la planificación estratégica de la entidad, si se requiere.	Es una actividad que se realiza de forma continua en la organización.	Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude y corrupción en la organización	Número de eventos de fraude gestionados / Total de eventos de fraude reportados	VICEPRESIDENCIA DE RIESGOS OFICINA RIESGO OPERATIVO	Q4
	1.2. Actualizar el mapa de riesgo operativo institucional y la política de administración del riesgo de la entidad, con los riesgos de fraude y corrupción.	Durante todo el año se realiza esta actividad.				
	1.3. Actualizar la política de administración de riesgos, si se requiere.					
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Realizar la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo, para lo cual existe un cronograma anual que permite recorrer la totalidad de los procesos del Banco.	Durante todo el año se realiza esta actividad.	Mapear los riesgos de fraude y corrupción a los cuales están expuestos los procesos de la organización	Número de mapas de riesgo actualizados / Total de procesos		Q4
3. Consulta y Divulgación	3.1. Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción con la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo.	Durante todo el año se realiza esta actividad.	Mapear los riesgos de fraude y corrupción a los cuales están expuestos los procesos de la organización	Número de mapas de riesgo actualizados / Total de procesos		Q4
4. Monitoreo y revisión	4.1. Actualizar el Mapa de Riesgo Operativo con la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo.	Durante todo el año se realiza esta actividad.	Mapear los riesgos de fraude y corrupción a los cuales están expuestos los procesos de la organización	Número de mapas de riesgo actualizados / Total de procesos		Q4
5. Seguimiento	5.1. Análisis en la etapa de preplaneación para cada trabajo de auditoría la pertinencia de realizar pruebas que permitan evaluar los riesgos operativos (identificados o no en el mapa de riesgo operativo) relacionados con fraude y corrupción, cuando apliquen a los procesos auditados.	Plan de auditoría del año 2021, aprobado por el Comité de Auditoría en diciembre de 2020.	Referencia a la evaluación independiente (auditoría interna) de los controles para estos riesgos, en el informe de cada trabajo en el que aplique.	Número de auditorías con este contenido acumulado a cada trimestre / Auditorías Realizadas	CONTRALORIA INTERNA	Durante el año 2021, según la planeación de auditoría, con medición trimestral.
	5.2. Hacer seguimiento a la revisión de los riesgos relacionados con fraude y corrupción dentro del proceso de autoevaluación de riesgos realizado por la Oficina de Riesgo Operativo.	Plan de trabajo Oficina de Riesgo Operativo	Informe trimestral seguimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Número de mapas de riesgo actualizado / Total procesos	CONTRALORIA INTERNA	Durante el año 2021, según el plan de trabajo presentado por la Oficina de Riesgo Operativo



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

Vigencia: 2021

Fecha de Publicación: Enero 29 de 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 2: Racionalización de trámites - No aplica a Bancóldex

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente / procesos	Actividades	Indicador	Responsable	Fecha de realización en 2021
Rendición de Cuentas	1.1 Asamblea General de Accionistas: Para conocimiento de los accionistas del Banco se realizará una reunión. En esta reunión se le informará cuál es el desempeño de la gestión de EL BANCO el año pasado y la distribución de utilidades con cargo al ejercicio económico 2020. 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.	N/A	VICEPRESIDENCIA JURIDICA	Q1
	1.2 Publicación Informes de Gestión. Para conocimiento de todos los grupos de interés del Banco se publicará en la página Web www.bancoldex.com a) El Informe Anual el cual contiene: Informe de la Junta Directiva y del Presidente , Informe del Revisor Fiscal, balance general, estado de resultados, estado de cambios de patrimonio, estado de flujos de efectivo, notas a los estados financieros, certificado del representante legal y contador, balance general de publicación, estado de resultados de publicación, resultados financieros.			Q1
	1.3 Encuesta Código País. Es una herramienta publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que busca establecer parámetros para el logro de un adecuado gobierno corporativo, que contribuya al cumplimiento de los objetivos de estabilidad, seguridad, confianza, promoción y desarrollo del mercado de valores colombiano, y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados. En el mes de enero el Banco diligenció y publicó en su página Web y en la página Web de la Superintendencia Financiera de Colombia para conocimiento de todos los grupos de interés y del público en general estas respuestas.			Q1
	1.4 Página Web de Bancóldex: Conscientes de la importancia de contar con un canal que le permita conocer a los grupos de interés del Banco información sobre el Banco de primera mano y siempre actualizada, tenemos una sección especialmente diseñada para tal fin "Rendimos cuentas" en donde los ciudadanos pueden consultar información sobre: Estatutos Sociales de Bancóldex, Presupuesto, Entidades de control, Encuesta Código País, Informe de peticiones, quejas reclamos y procesos, Informes de gestión, Programa de prevención riesgos de fraude y corrupción, Seguimiento a las Estrategias Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Código de comportamiento institucional y Plan de mejoramiento.			Permanente actualización
	1.5 Participación en redes sociales. El Banco ha dispuesto nuevos medios de comunicación con sus grupos de interés y de interacción con sus ciudadanos dentro de los que se encuentran: twitter, facebook, y youtube, para tener siempre informados a los ciudadanos.			Permanente actualización
	1.6 Reporte de sostenibilidad. Bancóldex publicará su Reporte de Sostenibilidad, en el cual se presentará los principales resultados económicos, ambientales y sociales de la Entidad.			Q2



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

Vigencia: 2021

Fecha de Publicación: Enero 29 de 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al ciudadano

Subcomponente / procesos	Actividades	Implementado en Bancóldex	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de realización en 2021
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1. 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.	SI	Encuesta postventa	Informe de los indicadores de satisfacción, permanencia, promoción, esfuerzo y preferencia.	OFICINA DE EFECTIVIDAD Y FUERZA DE VENTAS	Q4
	1.2. Desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción	SI	Fortalecimiento de capacidades institucionales en atención al ciudadano	Indicadores de satisfacción, permanencia, promoción, esfuerzo y preferencia.	OFICINA DE EFECTIVIDAD Y FUERZA DE VENTAS	Q4
	1.3. 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.	SI	Informes de Inteligencia de Negocios y comités de seguimiento comercial	Informes de seguimiento comercial	OFICINA DE EFECTIVIDAD Y FUERZA DE VENTAS	Actividad permanente durante el año 2021
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1. Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	SI - Bancóldex durante el 2015 realizó los siguientes ajustes: 1. Adecuación de ascensor entre pisos 41 y 42 para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan desplazarse sin limitación. 2. Habilitación de baños para personas con discapacidad física, con espacio para silla de ruedas. 3. Implementación de protocolo de atención a visitantes especial para personas con discapacidad. 4. Disposición de rampas de acceso en las Oficinas de representación del Banco, así como de baños especialmente dotados al servicio de personas en condición de discapacidad. 5. Con el apoyo del Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, se instalaron las licencias JAWS y MAGIC En los computadores de las recepciones de los pisos 38 al 41, y de las oficinas regionales, con el fin de atender a ciudadanos con discapacidad visual, así mismo, se cuenta con acceso al sistema de información e interpretación en línea (SIEL) del Centro de Relevó, orientada a la atención de ciudadanos con discapacidad auditiva.	Mantener las instalaciones puestas para las personas en condición de discapacidad de manera adecuada.	Seguimiento al cumplimiento del presupuesto destinado para el mantenimiento de las instalaciones físicas establecidas para las personas en condición de discapacidad.	DEPARTAMENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Conservar en condiciones óptimas de operación las instalaciones físicas dispuestas para la atención de personas en condiciones de discapacidad, tanto en las oficinas de Bogotá, como en las oficinas regionales, con el apoyo de las administraciones de las copropiedades donde el Banco tiene las oficinas. Durante el año 2021
	2.2. Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Conwertic).	La actual página web cumple con los estándares de accesibilidad y se tiene contemplado su optimización.	Mantener la calificación AA en la página web	Documento que registra el análisis de cumplimiento de accesibilidad en la página web.	DEPARTAMENTO DE MERCADEO	Q4
	2.3. Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	SI - A partir del 2012 se implementaron sistemas de información que facilitan la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en la calidad y oportunidad, según la legislación aplicable.	Diligenciando y haciendo seguimiento a la base de datos publicada en la página web del Banco, donde se registra el estado de los derechos de petición, quejas y reclamos.	DEPARTAMENTO JURIDICO	Q4



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

Vigencia: 2021

Fecha de Publicación: Enero 29 de 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

	2,4	Procesos de fortalecimiento de capacidades en los equipos que administran los diferentes canales de atención: presenciales y no presenciales.	Si	Procesos de formación	Indicadores de capacitación y registro de atención a través de los diferentes canales	OFICINA DE EFECTIVIDAD Y FUERZA DE VENTAS	Q2 y Q4
	2,6	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención de la oficina de efectividad y fuerza de ventas	Si	Perfiles de cargo en la Organización con funciones ligadas a la administración de canales	Documento de perfil de cargo actualizado	OFICINA DE EFECTIVIDAD Y FUERZA DE VENTAS	Q4
	2,7	Actualizar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (Contact Center) para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Si	Manual SAC y el protocolo de atención al Consumidor Financiero actualizado.	Indicadores de satisfacción, permanencia, promoción, esfuerzo y preferencia.	OFICINA DE EFECTIVIDAD Y FUERZA DE VENTAS	Q4
Subcomponente 3 Talento Humano	3,1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Si	Mejorar la calidad y atención brindada al cliente interno y externo	* Capacitación Enfoque Psicosocial para la atención y reparación de víctimas. * Plan de Capacitación de acuerdo con las necesidades identificadas por el Banco.	DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO	Durante el año 2021
	3,3	Evaluar el desempeño comercial de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Si	Realizar la evaluación de desempeño con enfocada a productos y servicios	No. Evaluados respecto al desempeño enfocado en productos y servicios / No. Total de personas invitadas a ser la evaluación respecto al desempeño enfocado en productos y servicios	OEV	Q4
	3,4	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con la reacción al cambio, actitud y resiliencia para los funcionarios del Banco, lo que permitirá el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Si	Implementar actividades relacionadas con la Gestión del Cambio de manera: organizacional, de equipos e individual.	Realización de actividades	DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO	Q4
	3,5	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.	Si	Transmitir a través de diferentes canales, consejos, herramientas, tips, o cápsulas para prestar un mejor servicio al cliente. Implementación Campaña Servicio Cliente Interno	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. Implementación Campaña Servicio Cliente Interno	DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO OFICINA DE EFECTIVIDAD Y FUERZA DE VENTAS	Durante el año 2021 Q2 y Q4
	4,1	Consolidar el inventario actualizado de activos críticos de información por proceso y entregarlo a las áreas desde donde deben ser publicados en la WEB bajo los requerimientos de la Ley de transparencia y evaluados desde los criterios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y datos personales.	Si, en 2020 se actualizaron los inventarios de otros activos de información de los procesos de la cadena de valor del Banco y se calificaron con los criterios de seguridad de la información y de protección de datos.	Entregar los inventarios actualizados para publicación de las áreas.	Publicación en la página WEB del Banco.	OFICINA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Q1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4,2	Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	Se realiza desde 1992. El mecanismo de actualización del normograma es el seguimiento a la emisión de leyes y normas, a través de motores de búsqueda normativos, permitiendo la actualización de la Base de datos que consolida el normograma, la cual se encuentra publicada en el sistema de Gestión de Calidad	Conocer por parte de los funcionarios del Banco la norma que regula la operación de Bancóldex.	Actualizar el normograma en su nueva versión en el sistema de Gestión de Calidad	DEPARTAMENTO JURIDICO	Q2 y Q4
	4,3	Continuar realizando seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Proceso continuo	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en las calidades y oportunidad, según la legislación aplicable.	Diligenciando la base de datos publicada en la página web del Banco, donde se registran los derechos de petición quejas y reclamos.		Mensualmente
	4,4	Actualizar reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Proceso continuo	Actualizar directrices que permitan a toda la organización ejecutar procedimientos que faciliten la respuesta oportuna y en las calidades exigidas por la ley.	Emisión de la actualización del subproceso de gestión de peticiones, quejas y reclamos o al "Manual para la atención de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información" en caso de que se requiera		Q4
	4,5	Continuar elaborando periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Se realiza trimestralmente	Optimizar la prestación de los servicios del Banco, las veces que haya alugar.	Análisis del informe de petición, quejas y reclamos.		Q1, Q2, Q3 y Q4
	4,6	Continuar optimizando los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Cada vez que se requiera se actualizará los procesos internos para la gestión de PQR's y el "Manual para la atención de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información".	Brindar una mejor atención a los ciudadanos y grupos de interés.	Emisión de la actualización del subproceso de gestión de peticiones, quejas y reclamos o al "Manual para la atención de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información" en caso de que se requiera		Q4 y cada vez que se requiera se actualizará los procesos internos para la gestión de PQR's y el "Manual para la atención de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información".
	4,7	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Se realizará una campaña en el 2021	Fortalecer el conocimiento por parte de los funcionarios del Banco su responsabilidad como servidores públicos en la respuesta de derechos de petición, quejas y reclamos.	Análisis del informe de petición, quejas y reclamos.		Q4
	4,8	Realizar una campaña en redes sociales dirigida a informar a los ciudadanos acerca de los correctos procedimientos para el acceso a los créditos del Banco sin intermediarios informales no autorizados.	SI.	Informar a los ciudadanos cuáles son los canales oficiales para acceder a los créditos y evitar que se dejen engañar por terceros que de manera fraudulenta cobran supuestas intermediaciones para los trámites.	Número de publicaciones con mensajes de este tipo en las cuentas de redes sociales.		OFICINA DE COMUNICACIONES
4,9	Actualizar del normograma de Bancóldex.	Se realiza de manera semestral.	Conocer por parte de los funcionarios del Banco la norma que regula la operación de Bancóldex.	Actualizar el normograma en solución.	DEPARTAMENTO JURIDICO	Q2 y Q4	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5,1	Caracterizar al grupo de interés "proveedores" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	SI	En el caso del grupo de interés "proveedores" la caracterización de los mismos ha servido para realizar inteligencia de compras y obtener así un conocimiento de ellos y del mercado.	Gestionar la actualización de la información de los proveedores en el aplicativo de contratación.	DEPARTAMENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Durante el año 2021
	5,2	Caracterizar para los "proveedores" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	SI, se continuará esta actividad en el año 2021..	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.	Apoyar el proceso de inscripción de proveedores en la base de datos del sistema de contratación.		Durante el año 2021



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

Vigencia: 2021

Fecha de Publicación: Enero 29 de 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

5,3	Caracterizar al grupo de interés "entidades internacionales de desarrollo y cooperación" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	SI	Mapear y caracterizar las entidades internacionales de desarrollo y cooperación con las que Bancóldex se relaciona .	Base de datos diligenciada.	OFICINA DE COOPERACION Y RELACIONES INTERNACIONALES	Q4
5,4	Caracterizar al grupo de interés "intermediarios financieros en Colombia vigilados por la Superintendencia Financiera"	Se Generó documento de caracterización de Intermediarios Financieros en 2020	Conocer a los intermediarios financieros, con el fin de realizar una mejor oferta comercial	Actualizar documento de caracterización, de acuerdo con los cambios de estructura de cada intermediario	OFICINA DE INTERMEDIARIOS LOCALES	Q4
5,5	Análisis de clientes y segmentaciones acordes a cada región o campaña de promoción de productos y servicios	SI	BD segmentadas	No. De campañas realizadas con segmentación previa	OFICINA DE EFECTIVIDAD Y FUERZA DE VENTAS	Q2 y Q4
5,6	Obtener una vista única por grupo de interes y foco estratégico de los consumidores financieros con el fin de analizar la evolución en función de las estrategia implementadas	SI	Elaboración de documento de Carcterización de grupos de Interes	Informe de Carcterización de grupos de interes	OFICINA DE EFECTIVIDAD Y FUERZA DE VENTAS	Q2 y Q4



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

Vigencia: 2021

Fecha de Publicación: Enero 29 de 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente / procesos	Actividades	Implementado en Bancóldex	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha de realización en 2021	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura.	La Información se publica en: https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/nuestro-equipo-2178 Sección "ORGANIGRAMA"	Proporcionar a la ciudadanía la información considerada "pública" para su uso y consulta.	Porcentaje de información publicada / información solicitada por la Ley 1712 para ser publicada que le aplique a Bancóldex.	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN DE PROCESOS Durante el 2021, en cada momento que la Junta Directiva apruebe cambios	
	1.2	Publicar la información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.	La Información se publicó en https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890			Cada área tiene la facultad de gestionar la publicación de esta información en la página web. Q4	
	1.3	Divulgar datos abiertos.	La información se publicó en https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890	Publicación de información de datos abiertos del portafolio del Banco.	Publicación del 100% de la información de datos abiertos del portafolio del Banco.	OEV	Q4
	1.4	Publicar información sobre contratación pública.	No aplica a Bancóldex por su naturaleza jurídica.				
	1.5	Publicar y divulgar información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea (Gobierno Digital).	SI.	Proporcionar a la ciudadanía la información considerada "pública" para su uso y consulta.	Porcentaje de información publicada / información solicitada por la Ley 1712 para ser publicada.	DEPARTAMENTO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Q4
	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).	La actualización de la información se realizaría en el segundo semestre del 2021			DEPARTAMENTO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y DEPARTAMENTO DE MERCADEO	Q3 y Q4
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.	El "Manual para Atención de Derechos de Petición, quejas, reclamos y solicitudes de información", el cual establece los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública que ofrece el Banco.	Responder con los estándares de calidad que establecen las respectivas normas.	Generación del reporte "Informe de Solicitudes de acceso a la Información" el cual se puede consultar en https://www.bancoldex.com/Rendimos-cuentas/info-acceso-informacion2.aspx	DEPARTAMENTO JURIDICO Q4	
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Realizar el Registro o inventario de activos de Información (A).	https://www.bancoldex.com/sites/default/files/registro_de_activos_de_informacion.xlsx	Revisar y actualizar los instrumentos de gestión de la información acorde con los lineamientos del Archivo General de la Nación y normas relacionadas.	Avance en cronograma implementación Plan de Mejoramiento Archivístico suscrito con el Archivo General de la Nación	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Q4	
3.2	Hacer el Esquema de publicación de información (B).	https://www.bancoldex.com/sites/default/files/esquema_de_publicacion_de_informacion.xlsx					
3.3	Elaborar el Índice de Información Clasificada y Reservada (C).	https://www.bancoldex.com/sites/default/files/indice_de_informacion_clasificada_y_reservada.xlsx					
3.4	Actualizar anualmente la información A, B y C.	SI					
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.2	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	SI	Mantener las condiciones para que las personas en condición de discapacidad puedan acceder a la información de Bancóldex.	Evidencia de accesibilidad a la página web de la población en condición de discapacidad.	DEPARTAMENTO DE MERCADEO Q1	
	1.4	Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	SI	DJU: Atender oportunamente las solicitudes de las autoridades de las comunidades para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país. OCO: divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país, toda vez que se reciba un requerimiento de este tipo y con la instrucción del 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.	DEPARTAMENTO JURIDICO OFICINA DE COMUNICACIONES Q2 Y Q4	



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

Vigencia: 2021

Fecha de Publicación: Enero 29 de 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

	1.2	Actualizar el informe "Solicitudes de acceso a información"	SI	Informar a la ciudadanía la gestión de solicitudes de información recibidas.	Informe "Solicitudes de acceso a información"	DEPARTAMENTO JURIDICO	Q3 y Q4
--	-----	---	----	--	---	-----------------------	---------



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

Vigencia: 2021

Fecha de Publicación: Enero 29 de 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 6: Código de Ética

Subcomponente / procesos	Actividades	Implementado en Bancóldex	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de realización en 2021
Subcomponente 1 - Código de Ética con una política de conflicto de interés	1.1. Desarrollo de actividades relacionadas con la incorporación y sensibilización de los valores organizacionales	Actividades de valores institucionales de mantenimiento	Comunicación y apropiación de los valores organizacionales a través de diferentes mecanismos (mensajes, actividades, sesiones, entre otros)	Mensajes, actividades, sesiones realizadas con el objetivo de incorporar y sensibilizar a los funcionarios entorno al cumplimiento de los valores organizacionales	DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO	Q4
	1.2. Actualizar el código de comportamiento institucional	Contar con un código de comportamiento institucional actualizado	Transformación del Código de Comportamiento Institucional a Código de Ética.	Código de Ética.		Q4
Subcomponente 2 - Canales de denuncia de hechos de corrupción	2.1. Gestionar denuncias de corrupción, si se llegasen a presentar.	Es una actividad que se realiza de forma continua en la organización.	Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude y corrupción en la organización	Número de eventos de fraude o corrupción gestionados / Número de eventos de fraude o corrupción reportados	OFICINA RIESGO OPERATIVO	Durante el año 2021
Subcomponente 3 - Mecanismos para la protección al denunciante	3.1. Continuar implementando un mecanismo de protección al denunciante.	Es una actividad que se realiza de forma continua en la organización.	Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude y corrupción en la organización			
Subcomponente 4 - Unidades de reacción inmediata a la corrupción	4.1. Aplicar el protocolo de respuesta para fraude y corrupción, si se llegasen a requerir.	Es una actividad que se realiza de forma continua en la organización.	Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude y corrupción en la organización			
Consolidación del Documento:	Cargo: Directora de Direcciónamiento Estratégico Nombre: Juan Pablo Silva					
Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Cargo: Contralora Interna Nombre: Claudia Liliana Mejía C.					