

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2016
Fecha de publicación 31 de agosto de 2016

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

Subcomponente / procesos	Actividades	Implementado	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha a realizar en 2016			
Política de Administración de Riesgos	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	Numero de eventos de fraude gestionados / Total de eventos de fraude reportados	Oficina de Riesgo Operativo	Q4			
	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 2016 se realiza esta actividad.				Q4			
	Actualizar la política de administración de riesgos, si se requiere.	Durante todo el 2016 se realiza esta actividad.				Q4			
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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.	Se realiza durante todo el 2016.				Informe auditoría SARO	Emisión informe auditoría SARO.	Contraloría Interna	Q4
	Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción con la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo.	Se realiza durante todo el 2016.							Q4
	Actualizar el Mapa de Riesgo Operativo con la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo.	Se realiza durante todo el 2016.							Q4
Seguimiento	Realizar la efectividad de los controles asociados a los riesgos identificados en el mapa de riesgos operativo y de fraude y corrupción.	En los trabajos de auditoría de los procesos a auditar en el año 2016 de acuerdo a lo establecido en el plan anual de auditoría se revisa la efectividad de los controles asociados a los riesgos identificados en el mapa de riesgos operativo y de fraude y corrupción. Esta revisión se realiza especialmente en la auditoría al Sistema de Administración de Riesgo Operativo programada en el cuarto trimestre de 2016.				Q4			

Componente 2: Racionalización de trámites - No aplica a Bancóldex

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2016
Fecha de publicación 31 de agosto de 2016

Componente 3: Rendición de Cuentas

Actividades	Indicador	Responsable	Fecha a realizar en 2016
<p>(i) Asamblea General de Accionistas: Para conocimiento de los accionistas del Banco se realizaron dos reuniones especiales (Reunión ordinaria: 30 de marzo de 2016 . En esta reunión se les informó cuál fue el desempeño de su gestión el año pasado y la distribución de utilidades con cargo al ejercicio económico 2015. Para darle una mayor difusión a este ejercicio de rendición de cuentas se publicaron 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 publicó 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>(ii) Publicación Informes de Gestión. Para conocimiento de todos los grupos de interés del Banco se publica 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>(iii) 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>(iv) 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. Los "Resultados financieros 2015" se pueden consultar en el link https://www.bancoldex.com/informacion-de-interes-para-accionistas-y-demas-in/Informe_anual.aspx</p> <p>(v) 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>(vi) Reporte de sostenibilidad. Bancóldex en el último trimestre de 2015 publicó su Reporte de Sostenibilidad bajo la metodología GRI-4 (Global Reporting Initiative), en el cual presentó los principales resultados económicos, ambientales y sociales de la Entidad del año 2014. En este momento se encuentra estructurando construyendo el reporte del 2015.</p>	N/A	Vicepresidencia Jurídica	Q3

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2016
Fecha de publicación 31 de agosto de 2016

Componente 4: Atención al ciudadano

Subcomponente / procesos		Implementado en Bancóldex	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha a realizar en 2016
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.	Esta gestión se continuará haciendo durante el 2016 en aras de facilitar la toma de decisiones oportuna y desarrollar e implementar iniciativas de mejora.	Cumplir con los procesos "planeación del servicio", "alistamiento del servicio", "Aseguramiento del servicio" y "evaluación de la calidad del servicio". Y adicionalmente, conocer al cliente, ofrecer un mejor servicio y optimizar el relacionamiento y fidelización.	Informe de los indicadores de satisfacción, permanencia, promoción, esfuerzo y preferencia.	Oficina de Mercadeo Relacional	Se realizará de forma permanente durante el 2016.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	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.	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 ramplas de acceso en las Oficinas de representación del Banco que facilitan así como de baños especialmente dotados al servicio de personas en condición de discapacidad.	Mantener muy bien las instalaciones dispuestas para las personas en condición de discapacidad.	Seguimiento al cumplimiento del presupuesto destinado para el mantenimiento de las instalaciones físicas establecidas para las personas en condición de discapacidad.	Departamento de Servicios Administrativos	Q4
	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).	Implementación de la nueva página web se efectuará en el 2017.	La nueva página web de Bancóldex contará con funcionalidades que garanticen la accesibilidad	Para el 2016 en el Q3 será el Estudio de usabilidad y experiencia de usuario para la nueva página web que define criterios para su diseño y construcción garantizando su accesibilidad.	Oficina de Comunicación Estratégica	Q3
	Garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.	Esta labor la viene realizando el Banco desde hace varios años, desde el año 2014 se realizaron adecuaciones a las instalaciones físicas del Banco, para garantizar el acceso a las personas en condición de discapacidad.	Mantener el acceso a los servicios de Bancóldex, a las personas en condición de discapacidad.	Realización de obras de adecuación.	Departamento de Desarrollo Humano	Q4
	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	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 cada uno de los requerimientos.	Departamento Jurídico	Q4

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2016
Fecha de publicación 31 de agosto de 2016

	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).		Proceso de revisión y aprobación de los contenidos publicados en los diferentes canales de atención	Indicadores de capacitación y disponibilidad de canales (OMR).		Q2 Y Q4
	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención (Contact Center, chat, correo electrónico y video llamada).	Desde la creación del Contact Center se estableció un responsable de la gestión de los canales (Contact Center, chat, correo electrónico y video llamada).	OMR: Lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en servicio del Bancoldex.	OMR: Indicadores de servicio del contact center de Bancoldex.	Oficina de Mercadeo Relacional	Q4
Talento Humano	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. Sin embargo, Bancoldex está desarrollando planes de mejoramiento internos para el proceso de selección.	Bancoldex en sus procesos de selección de personal contempla las competencias de servicio a través de la verificación en entrevista y la validación de la experiencia laboral.	Garantizar el suministro de personal que cuenta con esta competencia.	Realización de entrevistas y/o pruebas en los procesos de selección realizados.		Q4
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	El Banco ha realizado evaluaciones de desempeño anuales a sus funcionarios/ciudadanos, midiendo competencias organizacionales en las cuales se encuentra incluida las relacionadas con servicio.	Identificar las brechas para construir los planes de desarrollo de cada funcionario/ciudadano.	Resultados de la evaluación del desempeño y el cumplimiento total de la misma en el Banco.	Departamento de Desarrollo Humano	Q4
	Capacitar sobre cultura de servicio, que cubra tanto al cliente externo como al interno y que cobije a todo el Banco.	Esto se realizará dentro del plan institucional de capacitación para el 2016.	Programa de cultura de servicio y mejora del servicio prestado a los clientes y ciudadanos.	Emisión del Programa.		Q3 y Q4
	Evaluar el desempeño en el 2016 incluyendo el criterio "servicio".	Esto se realizará en el 2016.	evaluación de desempeño	Aplicación de la evaluación del desempeño a todo el Banco.		Q2 y Q3
Relacionamiento con el ciudadano	Caracterizar para los "proveedores" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Se continuará realizando este año, para Diciembre de 2016.	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.	Diligenciamiento correcto de la base de datos de proveedores en aplicativos SISA, Onbase y Excel.	Departamento de Servicios Administrativos	Q4
	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.		Mapear y caracterizar las entidades internacionales de desarrollo y cooperación con las que Bancoldex se relaciona.	Base de datos diligenciada.	Oficina de Cooperación Internacional	Q4
	Caracterizar al grupo de interés "intermediarios financieros en Colombia vigilados por la Superintendencia Financiera" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.		Mapear y caracterizar los intermediarios financieros en aras de brindar una mejor atención a los mismos.	Base de datos diligenciada.	Gerencia Escalamiento Empresarial	Q4
	Caracterizar al grupo de interés "empresarios" y revisar la pertinencia de la oferta, canales (Contact Center, chat, correo electrónico y video llamada), mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Desde el año 2014 se ha realizado caracterización de empresarios y se actualiza trimestralmente.	Conocer al cliente, ofrecer un mejor servicio y optimizar el relacionamiento y fidelización.	Emisión del documento de caracterización.	Oficina de Mercadeo Relacional	Q4

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2016
Fecha de publicación 31 de agosto de 2016

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente / procesos		Observaciones	Implementado en Bancóldex	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha a realizar en 2016
Lineamientos de Transparencia Pasiva	<p>Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 		<p>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.</p>	<p>Responder con los estándares de calidad que establecen las respectivas normas.</p>	<p>Generación del reporte "Informe de Solicitudes de acceso a la información" el cual se puede consultar en https://www.bancoldex.com/Renderimos-cuentas/info-acceso-informacion2.aspx</p>	<p>Departamento Jurídico</p>	<p>Q4</p>
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	<p>Realizar el Registro o inventario de activos de Información (A).</p>		<p>La Información se publicó en https://www.bancoldex.com/informacion-al-ciudadano-y-plan-de-accion/transparencia-acceso-informacion-publica.aspx</p>	<p>Informar a la ciudadanía acerca del inventario y tipo de información disponible en Bancóldex.</p>	<p>Porcentaje de la información (A) actualizada/información (A) publicada que requiera actualizarse en la página web.</p>	<p>Departamento de Servicios Administrativos</p>	<p>Q4</p>
	<p>Hacer el Esquema de publicación de información (B).</p>		<p>La Información se publicó en https://www.bancoldex.com/informacion-al-ciudadano-y-plan-de-accion/transparencia-acceso-informacion-publica.aspx</p>		<p>Porcentaje de la información (B) actualizada/información (B) publicada que requiera actualizarse en la página web.</p>		
	<p>Elaborar el Índice de Información Clasificada y Reservada (C).</p>		<p>La Información se publicó en https://www.bancoldex.com/informacion-al-ciudadano-y-plan-de-accion/transparencia-acceso-informacion-publica.aspx</p>		<p>Porcentaje de la información (C) actualizada/información (C) publicada que requiera actualizarse en la página web.</p>		
	<p>Actualizar anualmente la información A, B y C.</p>		<p>Esto se realizará en Diciembre de 2016.</p>		<p>Porcentaje de la información (A, B y C) actualizada/información (A, B y C) publicada que requiera actualizarse en la página web.</p>		

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2016
Fecha de publicación 31 de agosto de 2016

Subcomponente 4 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.</p>	<p>La adecuación de la página web para el cumplimiento de estos requerimientos se implementará en el 2017.</p>	<p>La "Matriz de Implementación Ley 1712" se puede consultar en https://www.bancoldex.com/informacion-al-ciudadano-y-plan-de-accion/transparencia-acceso-informacion-publica.aspx.</p>	<p>Permitir que las personas en condición de discapacidad y personas de otros grupos étnicos y culturales del país puedan acceder a la información de Bancóldex.</p>	<p>Inclusión de adecuación de los aspectos en el documento de Términos de Referencia para la construcción de la nueva página web: 1) los medios electrónicos para permitir que la página web cumpla con los requerimientos de accesibilidad</p>	<p>Oficina de Comunicación Estratégica y Departamento de Sistemas</p>	<p>Q4</p>	
	<p>Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.</p>							
	<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.</p>		<p>La página web de Bancóldex también está disponible en inglés https://www.bancoldex.com/porta_ingles/porta/default.aspx</p>	<p>Identificar las acciones que 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.</p>	<p>Documento que establezca cómo se puede llegar a 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.</p>		<p>Oficina de Comunicación Estratégica</p>	<p>Q4</p>
<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 implementación de la página web con 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, se realizará en el 2017.</p>	<p>Se realizará el estudio en el Q4 de 2016.</p>	<p>Análisis de viabilidad (Estudio de Usabilidad y Experiencia del Usuario enfocado en la página web de Bancóldex).</p>	<p>Realización al 100% del análisis de viabilidad (Estudio de Usabilidad y Experiencia del Usuario enfocado en la página web de Bancóldex).</p>			<p>Q4</p>	
<p>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</p>	<p>Actualizar el informe "Solicitudes de acceso a información" a Diciembre del 2016.</p>		<p>Se realizará en Julio y Diciembre de 2016.</p>	<p>Informar a la ciudadanía la gestión de solicitudes de información recibidas.</p>	<p>Informe "Solicitudes de acceso a información"</p>	<p>Departamento Jurídico</p>	<p>Q3 Y Q4</p>	

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2016
Fecha de publicación 31 de agosto de 2016

Componente 6: Código de Ética

Subcomponente / procesos		Implementado en Bancóldex	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha a realizar en 2016
Código de Ética con una política de conflicto de interés	Reforzar la socialización e interiorización del código de comportamiento institucional	Es una actividad que se realiza de forma continua en la organización.	Contar con un mecanismo que permita a los funcionarios del Banco estar enterados y proceder de conformidad a los principios y valores del Banco, estipulados en este código.	Cubrir por lo menos el 70% del Banco.	Departamento de Desarrollo Humano	Q4
Canales de denuncia de hechos de corrupción	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 asociados a la indisponibilidad de la línea ética	Oficina de Riesgo Operativo	Q4
Mecanismos para la protección al denunciante	Continuar implementando un mecanismo de protección al denunciante.	Es una actividad que se realiza continuamente durante todo el 2016.	Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude y corrupción en la organización	Número de eventos asociados a la indisponibilidad de la línea ética		Q4
Unidades de reacción inmediata a la corrupción	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	Número de eventos asociados a la indisponibilidad de la línea ética		Q4
Consolidación del Documento:	Cargo: Directora de Direcciónamiento Estratégico Nombre: María José Naranjo					
Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Jefe de Control Interno Nombre: Claudia Liliana Mejía					