



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

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2018

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 2018 |
|---|--|---|--|---|--|------------------------------|
| 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 2018 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 2018 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 | VICEPRESIDENCIA DE RIESGOS OFICINA RIESGO OPERATIVO | 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 2018 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 2018 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. Evaluar la efectividad de los controles asociados a los riesgos identificados en el mapa de riesgos operativo y de fraude y corrupción. | Sí, en la metodología utilizada para la planeación de auditoría se tienen en cuenta los mapas de riesgo operativo de cada uno de los procesos que forman parte del universo de auditoría y dentro de la programación anual en cada uno de los trabajos se revisan los riesgos de mayor impacto evaluando la efectividad de los controles asociados a éstos. | Declaración sobre la identificación y evaluación de la existencia reconocida o potencial de los riesgos de fraude y corrupción en las planeaciones de los trabajos del año 2018. | Documentos de Preplaneación aprobados con este contenido. | CONTRALORIA INTERNA | Q4 |



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

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2018

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 2018 | |
|--------------------------|--|-----------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|
| 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 2017. 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. | | | 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. | N/A | VICEPRESIDENCIA JURIDICA | | 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. | | | | Q4 |



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

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2018

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 2018 |
|--|--|---|---|---|---|---|
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1. Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano. | SI | Mejorar los procesos soporte del servicio así como lograr optimizar el conocimiento, catalización y conexión con el ciudadano. | Generación y análisis de los indicadores del seguimiento a la contribución del área a la estrategia de Bancóldex (la cual busca atender mejor al cliente). | VICEPRESIDENCIA COMERCIAL OFICINA MERCADO RELACIONAL | Q4 |
| | 1.2. 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 2018 en aras de facilitar la toma de decisiones oportuna y desarrollar e implementar iniciativas de mejora. | Cumplir con los procesos "Planeación del Servicio", "Atención de Canales", "Seguimiento al SAC", "Inteligencia de Negocios" y "Medición de Satisfacción". | Informe de los indicadores de satisfacción, permanencia, promoción, esfuerzo y preferencia. | OFICINA MERCADO RELACIONAL | Actividad permanente durante el año 2018 |
| 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 que facilitan 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 Relevancia, orientada a la atención de ciudadanos con discapacidad auditiva. | Mantener las instalaciones dispuestas 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 | En el 2018 se realizará mantenimiento a las instalaciones físicas establecidas para las personas en condición de discapacidad en Bogotá y sus Regionales, cuando se requiera, acompañado de los Administradores de la Cooperativas donde el Banco tiene las Oficinas. |
| | 2.2. Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic). | La actual página web cumple con los estándares de accesibilidad y se tiene proyectado el desarrollo de un nuevo portal que mantendrá este requerimiento. | Mantener la calificación AA en la página web | Documento que evidencie la calificación | OFICINA DE COMUNICACIONES | 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 cada uno de los requerimientos. | DEPARTAMENTO JURIDICO | Q4 |
| | 2.4. 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). | OFICINA MERCADO RELACIONAL | Q2 y Q4 | |



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

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

| | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----|---|----|--|--|---|---|---------------------|
| | 2.5 | 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). | SI | Proceso de revisión y aprobación de los contenidos publicados en los diferentes canales de atención | Indicadores de capacitación y disponibilidad de la página Web y redes sociales: Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información (PQRS) atendidas relacionadas con información errónea o imprecisa publicado en redes sociales y página web/ PQRS recibidas relacionadas con información errónea o imprecisa publicado en redes sociales y página web . | OFICINA MERCADO RELACIONAL OFICINA DE COMUNICACIONES | Q2 y Q4 y Durante el año 2018 - Atención PQRS aspectos información publicada en redes sociales y página web | |
| | 2.6 | Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención (Contact Center, chat, correo electrónico y video llamada, página web y redes sociales) | SI | Lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en servicio de Bancóldex Actualizar el documento donde se establecen los responsables del contenido asignado en las secciones de la página web | Indicadores de servicio del Contac Center Documento responsables del contenido de la página web | OFICINA MERCADO RELACIONAL OFICINA DE COMUNICACIONES | Q4 | |
| | 2.7 | Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (Contact Center) para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano. | SI | N/A. | Mantener el Manual SAC y el protocolo de atención al Consumidor Financiero actualizado. | OFICINA MERCADO RELACIONAL | 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 | Implementar el Plan de Capacitación de acuerdo con las necesidades identificadas en la evaluación de desempeño. | DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO | Durante el año 2018 | |
| | 3.2 | Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. | SI | Garantizar el suministro de personal que cuenta con esta competencia. | Realización de entrevistas y/o pruebas en los procesos de selección realizados para las personas con un perfil comercial que permitan medir que cuentan con la competencia de servicio. | | Obedece a proceso según fecha de solicitud | |
| | 3.3 | Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos. | SI | Identificar las brechas para construir los planes de desarrollo de cada funcionario/ciudadano. | Evaluar el componente de servicio al cliente en el proceso de gestión del desempeño | | Q1 | |
| | 3.4 | Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. | SI | En conjunto con la Oficina de Mercadeo Relacional, se realizan jornadas de capacitación en temas de servicio. | Contar con personal más competente respecto a la atención y servicio al ciudadano. | | Implementar el Plan de Capacitación de acuerdo con las necesidades identificadas en la Evaluación de Desempeño | Durante el año 2018 |
| | 3.5 | Capacitar sobre cultura de servicio, que cubra tanto al cliente externo como al interno y que cobije a todo el Banco. | SI | Implementación del Plan de Capacitación. | Implementar el Plan de Capacitación de acuerdo con las necesidades identificadas en la Evaluación de Desempeño | | Durante el año 2018 | |
| | 3.6 | Evaluar el desempeño incluyendo el criterio "servicio". | SI | Evaluación de desempeño realizada a los funcionarios del Banco - año 2017 | Evaluar el componente de servicio al cliente en el proceso de gestión del desempeño | | Q1 | |



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

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

| | | | | | | | |
|--|-----|--|--|--|--|-------------------------------------|--|
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 | Construcción de un Programa de Protección de Datos Personales basado en el principio de Responsabilidad Demostrada y de acuerdo con la norma. | En 2017 se incorporaron los riesgos y controles orientados a protección de datos, para los procesos de la cadena de valor con bases de datos sujetas a registro ante la SIC. De igual forma se realizaron jornadas de sensibilización en las regionales y con otros grupos de funcionarios. Se avanzó en la identificación de necesidades frente a la recolección de autorización de titulares para el manejo de datos, proveniente tanto de la Ley 1266 de 2008 como de Ley 1581 de 2012. | Culminar la implementación del programa de protección de datos de Bancóldex. | Documento que evidencie la implementación del programa de protección de datos de Bancóldex, aprobado por las instancias correspondientes. | OFICINA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN | Durante el año 2018 |
| | 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. | Emisión del normograma 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 registra cada uno de los requerimientos. | | Semanalmente |
| | 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 nueva versión del Manual en el sistema de Gestión de Calidad | | 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" | | 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 2018 | 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. | | 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. | Emisión de la actualización del normograma en Isolucion. | DEPARTAMENTO JURIDICO | Q2 y Q4 |



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

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

| | | | | | | | |
|---|-----|--|--|---|---|---|---------------------|
| <p>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</p> | 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. | <ol style="list-style-type: none"> Mantener actualizada da la base de datos de Proveedores en los aplicativos Dar a conocer al área comercial proveedores como posibles clientes potenciales. Mantener actualizada la página web con la información de procesos de contratación seleccionados. Mantener actualizada la información de proveedores en el sistema de Gestión Documental . | DEPARTAMENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | Durante el año 2018 |
| | 5.2 | Caracterizar para los "proveedores" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad. | Se continuará esta actividad en el año 2018. | 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 los aplicativos administrativos | | Q4 |
| | 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 | Durante el año 2018 |
| | 5.4 | 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. | Se realizó caracterización en el 2017 y se actualizará en 2018 | Actualizar el Mapeo y caracterización los intermediarios financieros en aras de brindar una mejor atención a los mismos. | Base de datos actualizada. | OFICINA DE REDESCUENTO | Q4 |
| | 5.5 | 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. | Se actualiza trimestralmente | Conocer al cliente, ofrecer un mejor servicio y optimizar el relacionamiento y fidelización. | Emisión del documento de caracterización. | OFICINA MERCADO RELACIONAL | Q4 |
| | 5.6 | Realizar periódicamente 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. | Bancóldex cuenta con un cronograma de mediciones de satisfacción a ejecutar para cada año y los resultados se informa a la alta dirección, comité de gobierno corporativo y la Junta directiva de forma semestral. | Conocer y divulgar la percepción del servicio de los clientes de Bancóldex y su nivel satisfacción con el servicio prestado. | Informe de los indicadores de satisfacción, permanencia, promoción, esfuerzo y preferencia. | | Q4 |



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

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2018

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 2018 |
|--|---|--|---|--|--|------------------------------|
| Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura. | La información se publicó en https://www.bancoldex.com/acerca-de-nosotros92/organigrama.aspx | 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 DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL | Durante el año 2018 |
| | 1.2 Publicar la información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento. | La información se publicó en https://www.bancoldex.com/informacion-al-ciudadano-y-plan-de-accion/transparencia-acceso-informacion-publica.aspx | | | Cada área tiene la facultad de publicar esta información en la página web. | Q4 |
| | 1.3 Divulgar datos abiertos. | La información se publicó en https://www.bancoldex.com/informacion-al-ciudadano-y-plan-de-accion/transparencia-acceso-informacion-publica.aspx | | | OFICINA DE REDESCUENTO | |
| | 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. | La información se publicó en https://www.bancoldex.com/informacion-al-ciudadano-y-plan-de-accion/transparencia-acceso-informacion-publica.aspx | 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 Liderar 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 2018 | | | DEPARTAMENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 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/Rendimientos/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). | La información se publicó en https://www.bancoldex.com/informacion-al-ciudadano-y-plan-de-accion/transparencia-acceso-informacion-publica.aspx | Informar a la ciudadanía acerca del inventario y tipo de información disponible en Bancóldex. | Porcentaje de la información (A) actualizada/información (A) publicada que requiera actualizarse en la página web. | DEPARTAMENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | Q4 |
| | 3.2 Hacer el Esquema de publicación de información (B). | La información se publicó en https://www.bancoldex.com/informacion-al-ciudadano-y-plan-de-accion/transparencia-acceso-informacion-publica.aspx | | Porcentaje de la información (B) actualizada/información (B) publicada que requiera actualizarse en la página web. | | |
| | 3.3 Elaborar el Índice de Información Clasificada y Reservada (C). | La información se publicó en https://www.bancoldex.com/informacion-al-ciudadano-y-plan-de-accion/transparencia-acceso-informacion-publica.aspx | | Porcentaje de la información (C) actualizada/información (C) publicada que requiera actualizarse en la página web. | | |
| | 3.4 Actualizar anualmente la información A, B y C. | SI | | Porcentaje de la información (A, B y C) actualizada/información (A, B y C) publicada que requiera actualizarse en la página web. | | |



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

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

| | | | | | | | |
|--|-----|--|--|---|--|--|---------------------|
| Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad | 4.1 | 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. | 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 . | Mantener las condiciones para que las personas en condición de discapacidad y personas de otros grupos étnicos y culturales del país puedan acceder a la información de Bancóldex. | Mantener la calificación AA en el portal actual de Bancóldex y en el que se tiene proyectado implementar en 2018. | OFICINA DE COMUNICACIONES | Q4 |
| | 4.2 | Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. | | | | DEPARTAMENTO TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN | |
| | 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 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. | DEPARTAMENTO JURIDICO OFICINA DE COMUNICACIONES | Durante el año 2018 |
| | 1.5 | 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. | | Iniciar el desarrollo de una nueva página web que cuente 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. | Documento que soporte que la nueva página web contará con los requisitos de usabilidad y accesibilidad. | OFICINA DE COMUNICACIONES | Durante el año 2018 |
| Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 1.2 | Actualizar el informe "Solicitudes de acceso a información" a Diciembre del 2018. | | 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: 2018

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2018

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 2018 |
|--|---|--|---|---|-----------------------------|------------------------------|
| Subcomponente 1 - Código de Ética con una política de conflicto de interés | 1.1. Actualizar el código de comportamiento institucional | Bancóldex cuenta con el Código de comportamiento institucional que hace las veces del código Ética. | Realizar la actualización integral del Código de Comportamiento Institucional. | Código actualizado. | DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO | Q4 |
| | 1.2. Reforzar la socialización e interiorización del código de comportamiento institucional | Se realizó una socialización en el 2017 de los valores a través de diferentes canales de comunicación del Banco. | Hacer la socialización de los ajustes del Código de Comportamiento Institucional. | Comunicar la actualización del Código de Comportamiento Institucional. Definir la metodología para la socialización periódica del Código de Comportamiento Institucional | | 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 2018 |
| 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 Lilliana Mejía C. | | | | | |