



PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2026

BANCOLDEx 
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL

SOMOS EL BANCO DE **DESARROLLO** **EMPRESARIAL** DE COLOMBIA

APOYAMOS LA PRODUCTIVIDAD DE LAS
MIPYMES, LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LAS
EMPRESAS COLOMBIANAS Y PROMOVEMOS EL
DESARROLLO SOSTENIBLE PARA IMPULSAR EL
CRECIMIENTO ECONÓMICO DEL PAÍS



Proceso	Sub- proceso	Actividad	Meta o producto 2026	Indicador - (Si aplica)	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Observaciones
1. Planificación	1.1.Planeación	Formulación del Programa: Convocar a las áreas involucradas con el fin que formulen e incorporen las acciones e iniciativas que integrarán el Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP 2026.	100%	Comunicación enviada solicitando a las áreas las formulación de las acciones y/o incitativas a incluir en el PTEP 2026	Departamento de Direccionamiento Estratégico	dic-25	ene-26	
1. Planificación	1.1.Planeación	Consolidación: consolidar la información remitida por las áreas del Banco, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP.	100%	Programa de Transparencia y Ética Pública, en formato Excel con la acciones que harán parte de él, durante la vigencia 2026.	Departamento de Direccionamiento Estratégico	ene-26	ene-26	
1. Planificación	1.1.Planeación	Aprobación: presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) las acciones propuestas para el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2026, con el fin de obtener la aprobación correspondiente.	100%	Presentación realizada al CIGD con el Programa de Transparencia y Ética - PTEP propuesto para 2026	Departamento de Direccionamiento Estratégico	ene-26	ene-26	
1. Planificación	1.1.Planeación	Aprobación: otorgar la aprobación al Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2026 propuesto, junto con sus modificaciones si hubiese lugar a ello.	100%	Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD- en donde se aprueba el PTEP para la vigencia 2026	Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD	ene-26	ene-26	
1. Planificación	1.1.Planeación	Modificación: en caso de ser necesario ajustar o modificar las acciones del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, previa solicitud del área involucrada.	100%	Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño con la aprobación de la modificación. Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2026 modificado y publicado en la página web.	Área solicitante de la modificación	ene-26	dic-26	
2. Liderazgo	2.1. Administración, Supervisión y Monitoreo	Administración: liderar las etapas del ciclo de formulación del Programa. Coordinar el reporte de los seguimientos periódicos de avance en el PTEP.	100%	Formato consolidado con el avance en el desarrollo de las acciones del PTEP	Departamento de Direccionamiento Estratégico	ene-26	dic-26	La responsabilidad de este rol fue definida y aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta No. 243 del 15 de agosto de 2025.
2. Liderazgo	2.1. Administración, Supervisión y Monitoreo	Monitoreo: ejecutar y monitorear las actividades asignadas dentro del PTEP, así como reportar oportunamente los avances y novedades que surjan durante su ejecución al Comité de Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD.	100%	Reportes y evidencias de avance en las acciones asignadas dentro del PTEP	Áreas con acciones asignadas dentro del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2026	ene-26	dic-26	La responsabilidad de este rol fue definida y aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta No. 243 del 15 de agosto de 2025.
2. Liderazgo	2.1. Administración, Supervisión y Monitoreo	Supervisión: aprobar el avance presentado por las áreas involucradas en el desarrollo de las acciones que conforman PTEP.	100%	Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD- en donde se aprueba el avance del PTEP, presentado.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD	ene-26	dic-26	La responsabilidad de este rol fue definida y aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta No. 243 del 15 de agosto de 2025.
3. Apoyo	3.1 Reportes	Nivel Externo: Coordinar y diligenciar el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) a través del cual se mide el grado de implementación de las Políticas de desempeño asociadas al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.	100%	Formulario FURAG diligenciado y transmitido Certificado de diligenciamiento emitido por el Depto. Administrativo de la Función Pública DAFP	Departamento de Direccionamiento Estratégico en coordinación con las áreas involucradas	feb-26	jun-26	
3. Apoyo	3.1 Reportes	Nivel Externo: gestionar y diligenciar la matriz ITA - índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a través de la cual se miden el cumplimiento aspectos relacionados con la lucha contra la corrupción.	100%	Certificado de diligenciamiento y reporte de la Matriz ITA expedido por la Procuraduría General de la Nación	Departamento de Direccionamiento Estratégico en coordinación con las áreas involucradas	jun-26	dic-26	
3. Apoyo	3.1 Reportes	Nivel Interno: consolidar la información sobre el avance de las acciones que conforman el PTEP 2026, solicitada a las áreas responsables de su ejecución, y publicarla en la página web, previa presentación ante el CIGD.	100%	Archivo con el seguimiento y monitoreo a la ejecución del PTEP.	Departamento de Direccionamiento Estratégico en coordinación con las áreas involucradas	ene-26	dic-26	
3. Apoyo	3.2. Estrategia de Formación	Capacitación: realizar capacitaciones a los funcionarios de la entidad acerca de del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP	100%	Capacitaciones realizadas	Departamento de Direccionamiento Estratégico con apoyo del Depto. de Talento Humano.	ene-26	dic-26	

3. Apoyo	3.3. Estrategia de Comunicación	Divulgación: publicar en la página web el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2026, formulado y consolidado, incluyendo sus acciones, responsables, metas y/o productos."	100%	Publicación del Programa en la sección de transparencia de la página de Bancóldex	Departamento de Direcciónamiento Estratégico con apoyo del Depto. de Comunicaciones	ene-26	ene-26	
3. Apoyo	3.3. Estrategia de Comunicación	Divulgación: publicar los seguimientos sobre el estado de avance en la ejecución de las acciones programadas en el PTEP, b, previa presentación ante el CIGD.	100%	Archivo con el seguimiento y monitoreo a la ejecución del PTEP, publicado en la página web.	Departamento de Direcciónamiento Estratégico con apoyo del Depto. de Comunicaciones	ene-26	dic-26	

Temática	Acción	Actividad	Meta o producto	Indicador - (Si aplica)	Área responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Observaciones
1. Gestión del riesgo	1.1. Riesgo para la Integridad	Alinear los elementos asociados a la gestión de riesgos operacionales (políticas, procedimientos, metodologías, etc.) con la estrategia de la entidad, la normatividad vigente, si se requiere.	Revisar los elementos asociados a la gestión de riesgos operacionales (políticas, procedimientos, metodologías, etc.) y actualizarlos de acuerdo con la estrategia de la entidad, la normatividad vigente, si se requiere.	Revisión de los elementos asociados a la gestión de riesgos operacionales	Oficina de Riesgo Operacional	ene-26	dic-26	La revisión y actualización se realiza anualmente
1. Gestión del riesgo	1.1. Riesgo para la Integridad	Actualizar el mapa de riesgo operacional institucional con los riesgos de fraude y corrupción.	Gestionar adecuadamente el riesgo operacional en la organización incluyendo los riesgos de fraude y corrupción	Número de autoevaluaciones de riesgo operacional realizadas en el periodo / Número de procesos por evaluar en el periodo	Oficina de Riesgo Operacional	ene-26	dic-26	La actualización se realiza anualmente
1. Gestión del riesgo	1.1. Riesgo para la Integridad	Actualizar el mapa de riesgo de fraude y corrupción de acuerdo con el cronograma anual de autoevaluación de riesgos y controles.	Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude en la organización, identificando los riesgos de fraude y corrupción a los cuales están expuestos los procesos del Banco	Número de autoevaluaciones de riesgo operacional realizadas en el periodo / Número de procesos por evaluar en el periodo	Oficina de Riesgo Operacional	ene-26	dic-26	La actualización se realiza anualmente
1. Gestión del riesgo	1.2. Canales de denuncia	Gestionar y atender los reportes asociados a posibles casos de fraude del Banco	Gestionar adecuadamente los eventos de fraude en la organización	Número de eventos de fraude atendidos o gestionados / Total de reportes de fraude	Oficina de Riesgo Operacional	ene-26	dic-26	La actualización se realiza anualmente
2. Redes y articulación	2.1. Redes internas	Comité de Conciliación y Defensa Judicial	Programar y organizar el Comité de Conciliación y Defensa Judicial del Banco cuyo objeto es analizar y formular políticas para prevenir daños antijurídicos y proteger los intereses del Banco, así como decidir sobre la viabilidad de conciliaciones u otros mecanismos de resolución de conflictos, conforme a la normativa vigente.		Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
2. Redes y articulación	2.1. Redes internas	Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD	Programar y organizar el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD en el cual se tratan temas administrativos, de la operación de la entidad y los temas que tenga relación con la Políticas asociadas al Modelo Integrado de Planeación y Desempeño - MIPG	Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD realizados durante el año.	Departamento de Direcciónamiento Estratégico	ene-26	dic-26	
2. Redes y articulación	2.2. Redes externas	Comité Jurídico Grupo Bicentenario	Asistencia de la Vicepresidencia Jurídica a las sesiones que se agenden por parte del Grupo Bicentenario		Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
2. Redes y articulación	2.2. Redes externas	Comité de Entidades de Redescuento	Asistencia de la Vicepresidencia Jurídica a las sesiones que se agenden por parte de Asobancaria		Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
2. Redes y articulación	2.2. Redes externas	Comité de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	Asistencia de la Vicepresidencia Jurídica a las sesiones que se agenden por parte de ANDJE		Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
2. Redes y articulación	2.2. Redes externas	Asistir al Colectivo Disciplinario del Sector Hacienda	Asistencia de la Dirección de Talento Humano a las sesiones convocadas por el Grupo Bicentenario	Asistencia al 100% de las sesiones convocadas	Departamento de Talento Humano	ene-26	dic-26	Las actas de asistencia las suministra el Sector Hacienda, por lo que se solicitarán periódicamente, en caso de requerirse evidencias
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Transparencia Activa: publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica de la entidad.	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 Transformación de Procesos	ene-26	dic-26	A demanda, cada vez que VTH notifique formalmente los cambios en la estructura organizacional
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Transparencia Activa: revisión del Cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano	Actualización Contenidos página web: Documento de Revisión de la Política de Servicio al Ciudadano	Documentos actualizados / documentos que hacen parte de la política	Departamento de Transformación de Procesos Oficina de Servicio al Cliente	ene-26	dic-26	Las actualizaciones se realizan conforme a los cambios que se presenten en la política y planes de trabajo con el líder de proceso y DTP
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Transparencia Activa: 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)	Normograma actualizado	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Transparencia Activa: conocer por parte de los funcionarios del Banco la norma que regula la operación de Bancóldex a través del normograma	Publicación del normograma en la página web del Banco, en el Boletín Jurídico y en Isolucion para conocimiento de todos los funcionarios y ciudadanía en general	Normograma publicado	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Transparencia Activa: 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.	Actualizar y publicar en la página web del Banco el manual para la atención de peticiones, quejas y reclamos	Manual de PQRS actualizado y publicado	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Transparencia Activa: implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos. Circular Externa 019 de 2024. Smartsupervisión	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en la calidad y oportunidad, según la legislación aplicable.	% de Cumplimiento normatividad Smartsupervisión	Oficina de Servicio al Cliente Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	

Temática	Acción	Actividad	Meta o producto	Indicador - (Si aplica)	Área responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Observaciones
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Transparencia Activa: publicar información sobre contratación pública.	Por expresa disposición del artículo 285 del citado Decreto Ley 663 de 1993, así como del artículo 15 de la Ley 1150 de 2007, el régimen de contratación del Banco es de derecho privado por lo que no le es aplicable el régimen de contratación propio de las entidades del sector público del orden nacional, ni el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad con lo estipulado en el artículo 13° de la Ley 1150 de 2007 modificado por el artículo 53° de la Ley 2195 de 2022, se inició la publicación de los procesos de contratación en el SECOP II.	Publicar la información de la contratación para la adquisición de B&S requeridos para el funcionamiento de la entidad, cumpliendo con el procedimiento establecido en el manual de gestión de adquisición de bienes y servicios del banco.	Departamento de Servicios Administrativos Oficina de Contratación	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Transparencia activa: actualizar la información relacionada con estructura organizacional y directorio de funcionarios	Garantizar la actualización oportuna del Organigrama, cuando se generen cambios en la estructura organizacional (hasta tercer nivel) y garantizar el reporte oportuno del directorio de funcionarios actualizado	Actualización trimestral del directorio de funcionarios, el cual puede ser consultado en https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/nuestro-equipo-2178 Actualización oportuna del organigrama institucional cuando se generen cambios, el cual se puede consultar en https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/nuestro-equipo-2178	Departamento de Talento Humano	ene-26	dic-26	La publicación del organigrama en la página web del Banco, está a cargo del DTP y DMC, sin embargo DTH es quien remite y notifica la información relacionada con los cambios para que pueda procederse con su actualización. La actualización del organigrama se realizará únicamente cuando se produzcan cambios hasta el tercer nivel organizacional
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Transparencia Activa: publicar el Plan de Acción de la Entidad	Publicación del Plan de Acción de la Entidad 2026 en la sección de Transparencia de la página web de Bancóldex	Plan de Acción 2026 publicado	Departamento de Direccionamiento Estratégico	ene-26	ene-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Transparencia Activa: publicar el Avance trimestral del Plan de Acción de la Entidad	Publicación del seguimiento al Plan de Acción de la Entidad 2026 en la sección de Transparencia de la página web de Bancóldex	Publicación del Seguimiento Trimestral al Plan de Acción 2026	Departamento de Direccionamiento Estratégico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Transparencia activa: publicar los Estados Financieros de Bancóldex	Publicación de los Estados Financieros separados trimestrales del Banco en la sección de transparencia de la página web	Estados financieros publicados	Departamento de Gestión Contable	ene-26	dic-26	Los EEFF de cierre anual se publican una vez son aprobados por la Asamblea General de Accionistas de cada año
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Transparencia activa: publicar los Estados Financieros de Bancóldex	Publicación de los Estados Financieros consolidados trimestrales del Banco en la sección de transparencia de la página web	Estados financieros publicados	Departamento de Gestión Contable	ene-26	dic-26	Los EEFF de cierre anual se publican una vez son aprobados por la Asamblea General de Accionistas de cada año
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Transparencia Pasiva: 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-890	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Transparencia Pasiva: actualizar el informe "Solicitudes de acceso a información" Informar a la ciudadanía la gestión de solicitudes de información recibidas. Informe "Solicitudes de acceso información"	Informar a la ciudadanía sobre la gestión de solicitudes de acceso a información pública recibidas.	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-890	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	

Temática	Acción	Actividad	Meta o producto	Indicador - (Si aplica)	Área responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Observaciones
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Transparencia Pasiva: actualizar el informe "Estado de trámite de solicitudes - PQRS". Informar a la ciudadanía el estado de la gestión de solicitudes de PQRS recibidas. Informe "Estado de trámite de solicitudes - PQRS"	Informar a la ciudadanía sobre el estado de la gestión de solicitudes de PQRS que fueron recibidas en la semana inmediatamente anterior.	Generación y publicación del informe "Estado de trámite de solicitudes - PQRS" el cual se puede consultar en https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Instrumentos de Información: Ajustar y/o mantener publicación de los siguientes instrumentos de gestión de la información pública de acuerdo con lineamientos del Programa de Gestión Documental de la Entidad: Registro o Inventario de Activos de Información. -Índice de Información Clasificada y reservada.	Registro o Inventario de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y reservada actualizados cuando sea necesario.	Registro o Inventario de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y reservada actualizados y publicados cuando sea necesario.	Departamento de Servicios Administrativos	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Instrumentos de Información: Actualizar (de ser necesario) y publicar el siguiente instrumento de gestión de la información pública de acuerdo con la normatividad vigente: *Esquema de publicación de la información	Esquema de Publicación de la Información actualizado y publicado en la sección de transparencia de la página web de BancolDex: https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890	Esquema de Publicación de la Información actualizado y publicado	Departamento de Direcciónamiento Estratégico	ene-26	dic-26	La actualización se realizará cada vez que sea necesario
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.1. Acceso a la Información pública y transparencia	Accesibilidad Web: Fortalecimiento de la página web del Banco	Fortalecimiento de la página web de BancolDex, implementado los lineamientos Resolución 1519 de 2020.	N/A	Departamento de Comunicaciones	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Participación ciudadana: identificar los procesos misionales comerciales de BancolDex que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con el servicio al ciudadano	Procesos misionales identificados actualizados	Documentos actualizados/documentos por actualizar	Oficina de Servicio al Cliente Departamento de Transformación de Procesos Vicepresidencia Comercial Departamento de Mercadeo	ene-26	dic-26	Actualizaciones se realizan conforme a planes de trabajo y acuerdo con el líder de proceso
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Participación ciudadana: capacitación en lenguaje claro dirigida a sus funcionarios, con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública o el DNP. Actualizar la Guía de Lenguaje Claro institucional, con el fin de fortalecer la claridad, accesibilidad y calidad de la información dirigida a la ciudadanía.	Información de calidad y lenguaje claro Capacitación en Lenguaje Claro: Dirigida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) o el Departamento Nacional de Planeación (DNP). Actualización de la Guía de Lenguaje Claro del Banco: incorporando lineamientos institucionales y buenas prácticas de comunicación accesible para la ciudadanía. Si se presentan cambios.	Asistencia de funcionarios capacitados. Guía actualizada si aplica	Oficina de Servicio al Cliente Departamento de Transformación de Procesos	ene-26	dic-26	La realización de la capacitación estará sujeta al número de funcionarios inscritos, y la actualización de la Guía de Lenguaje Claro se efectuará en caso de presentarse novedades normativas, técnicas o institucionales que lo requieran.
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Participación ciudadana: actualización de los protocolos relacionado con servicio al cliente y al ciudadano	Elaboración protocolos de atención al ciudadano: Actualización de los siguientes protocolos conforme a lineamientos normativos y buenas prácticas de atención: *Protocolo de atención al consumidor financiero. *Protocolo de atención en la línea multicontacto *Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad *Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Actualización y adopción de los protocolos de atención al consumidor financiero y del Manual SAC	Oficina de Servicio al Cliente Departamento de Transformación de Procesos	ene-26	dic-26	Se realizará la actualización de los protocolos de atención al consumidor financiero si se presentan cambios en la normativa vigente o en los procesos establecidos en el Banco, con el fin de fortalecer la calidad, accesibilidad e inclusión en la prestación del servicio.
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Participación ciudadana: el Banco desarrollará capacitaciones dirigidas a los equipos internos, orientadas a fortalecer el talento humano y mejorar las capacidades institucionales para la interacción, atención y relacionamiento con la ciudadanía.	Fortalecimiento del talento humano: Realización de capacitaciones dirigidas a los equipos del Banco para el fortalecimiento del talento humano en temas relacionados con la participación ciudadana y la atención al ciudadano. Capacitación CURSO SAC Capacitación de Productos y Servicios Capacitación del Defensor del Consumidor Financiero Capacitación en Temas de Inclusión Indicador de Formación y Calidad del Contact Center	% de capacitaciones programadas / % de capacitaciones ejecutadas	Oficina de Servicio al Cliente	ene-26	dic-26	La programación y ejecución de las capacitaciones dependerán de la planeación y gestión de los responsable del proceso.

Temática	Acción	Actividad	Meta o producto	Indicador - (Si aplica)	Área responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Observaciones
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Participación ciudadana: administración y seguimiento de los canales de atención al consumidor financiero.	Canales de atención al ciudadano: Seguimiento permanente a la gestión de los canales de atención, orientado al mejoramiento del nivel de servicio, nivel de atención, reducción del nivel de abandono y fortalecimiento de la satisfacción del cliente. Indicadores (resultado) Nivel de servicio Nivel de atención Nivel de abandono Indicadores de satisfacción del cliente	Reportes periódicos de gestión de los canales de atención, y satisfacción del cliente.	Oficina de Servicio al Cliente	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Caracterizar a los 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.	Actualización de la matriz de proveedores de acuerdo con los procesos de contratación generados.	Departamento de Servicios Administrativos	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Rendición de cuentas: informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.	Diligenciar y publicar en la página Web del Banco 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 la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.	Encuesta Código País diligenciada y publicada	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Rendición de cuentas: informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.	Actualizar el informe de rendición de cuentas publicado en : https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890	Informe rendición de cuentas actualizado	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Rendición de cuentas: informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.	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".	Convocatoria de las Asambleas Generales	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Rendición de cuentas: informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.	Publicar Reporte de Sostenibilidad, en el cual presenta los principales resultados económicos, ambientales y sociales de Bancóldex	Reporte de Sostenibilidad Publicado	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Rendición de cuentas: actualizar la Sección "Rendimos Cuentas" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre los Estatutos Sociales de Bancóldex.	Publicar en la sección de transparencia y acceso a la información pública y/o en la sección de información de interés para accionistas e inversionistas de la página web del Banco los Estatutos Sociales de Bancóldex con la periodicidad que se requiera.	Estatutos sociales de Bancóldex publicados	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Rendición de cuentas: actualizar la Sección "Rendimos Cuentas" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre la Encuesta Código País.	Publicar en la sección de transparencia y acceso a la información pública y/o en la sección de información de interés para accionistas e inversionistas de la página web del Banco la Encuesta Código País con la periodicidad que se requiera.	Encuesta Código País publicada	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Rendición de cuentas: actualizar la Sección "Rendimos Cuentas" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre el Informe de peticiones, quejas reclamos.	Publicar en la sección de transparencia y acceso a la información pública y/o en la sección de información de interés para accionistas e inversionistas de la página web del Banco el Informe de peticiones, quejas reclamos.	Generación del informe trimestral de atención a PQRS el cual se puede consultar en https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Rendición de cuentas: actualizar la Sección "Rendimos Cuentas" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre el Informe de gestión del Comité de Conciliación.	Publicar en la sección de transparencia y acceso a la información pública y/o en la sección de información de interés para accionistas e inversionistas de la página web del Banco el Informe de gestión del Comité de Conciliación.	Generación del informe semestral de gestión del Comité de Conciliación el cual se puede consultar en https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Rendición de cuentas: actualizar la Sección "Rendimos Cuentas" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre los Informes de gobierno corporativo.	Publicar en la sección de transparencia y acceso a la información pública y/o en la sección de información de interés para accionistas e inversionistas de la página web del Banco los informes de gobierno corporativo.	Informes de Gobierno Corporativo publicados	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Rendición de cuentas: actualizar la Sección "Rendimos Cuentas" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre el Código de Buen Gobierno.	Publicar en la sección de transparencia y acceso a la información pública y/o en la sección de información de interés para accionistas e inversionistas de la página web del Banco el Código de Buen Gobierno.	Código de Buen Gobierno publicado	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Rendición de cuentas: actualizar la Sección "Rendimos Cuentas" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre el Reporte de Información Relevante.	Publicar en la sección de transparencia y acceso a la información pública y/o en la sección de información de interés para accionistas e inversionistas de la página web del Banco la información sobre el Reporte de Información Relevante.	Reporte de Información relevante publicado	Departamento Jurídico	ene-26	dic-26	

Temática	Acción	Actividad	Meta o producto	Indicador - (Si aplica)	Área responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Observaciones
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Rendición de Cuentas : Elaboración del Informe de la Junta Directiva y el Presidente a la Asamblea General de Accionistas 2025	Informe de la Junta Directiva y el Presidente a la Asamblea General de Accionistas 2025	Informe al informe de la Junta Directiva y el Presidente a la Asamblea General de Accionistas 2025	Departamento de Dirección y Estrategia	ene-26	jun-26	
3. Cultura de la legalidad y estado abierto	3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas	Rendición de cuentas : informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.	Disponer de canales de comunicación para los grupos de interés de BancolDex y de interacción con sus ciudadanos como: Twitter, Facebook, y YouTube, para tener siempre informados a los ciudadanos.	N/A	Departamento de Comunicaciones	ene-26	dic-26	
4. Iniciativas adicionales	4.1. Código de ética	Fortalecer las capacidades de los funcionarios en gestión ética y conflicto de interés	Garantizar la actualización oportuna del Código de ética, que recoge lo relacionado con conflicto de interés, política de Diversidad, Equidad e Inclusión y protocolo para la no discriminación, propiciando su divulgación y conocimiento por parte de funcionarios y proveedores	Actualización oportuna del Código de ética cuando se generen modificaciones, adiciones o modificaciones Capacitación anual sobre código de ética	Departamento de Talento Humano	ene-26	dic-26	
4. Iniciativas adicionales	4.2. Conflicto de Intereses	Fortalecer las capacidades de los funcionarios en gestión de conflicto de interés	Garantizar la actualización oportuna del Código de ética, que recoge lo relacionado con conflicto de interés, propiciando su divulgación y conocimiento por parte de funcionarios y proveedores	Actualización oportuna del Código de ética cuando se generen modificaciones, adiciones o modificaciones Capacitación anual sobre código de ética y conflictos de interés	Departamento de Talento Humano	ene-26	dic-26	
4. Iniciativas adicionales	4.3. Otras Iniciativas	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.	Número de sedes con espacios adecuados para personal en condiciones de discapacidad/Número total de sedes	Departamento de Servicios Administrativos	ene-26	dic-26	