



BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - BANCÓLDEX S.A.
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Vigencia 2018

Fecha de publicación: Mayo 15 de 2018

Al 30 de abril				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
2. Racionalización de trámites	No aplica a Bancóldex S.A.			
3. Rendición de cuentas	Asamblea General de Accionistas Informe de Gestión 2017	La reunión de Asamblea General de Accionistas se llevó a cabo el 23 de marzo de 2018, en la cual se presentó la información financiera al 31 de diciembre de 2017 y la Gestión realizada por la Administración durante el año 2017. La Administración publicó en la página web del Banco en el link https://www.bancoldex.com/contenido/contenido.aspx?conID=173&catID=102 , el Informe Anual de 2017, el cual contiene: Estados financieros y Notas notas a los estados financieros, informe del Revisor Fiscal, Informe de Gestión.	100%	
4. Atención al ciudadano				
Subcomponentes:				
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.	La Oficina de Mercado Relación realizó el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas practicadas a los clientes durante el periodo evaluado, los cuales se identifican en los indicadores publicados en la página web del Banco - link https://www.bancoldex.com/documentos/10671_Indicadores_SAC_(I_-_2018).pptx	100%	
Fortalecimiento de los canales de atención	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).	Durante el periodo evaluado el Banco no recibió solicitudes respecto de la información publicada	-	No aplica porcentaje de avance por cuanto durante el periodo evaluado no se presentaron solicitudes para ser gestionadas
	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	De acuerdo en el Plan de Capacitación del año durante el periodo enero - abril de 2018 el Banco desarrolló los siguientes programas dirigidos a funcionarios que prestan atención al cliente: i) Programas trasversales de excel y presentaciones de alto impacto, ii) De carácter normativo - Congreso FIBA AML Compliance y AML & Financial Crime Conference, iii) Formación individual - Congreso de tesorería, Diplomado de finanzas para no financieros, Congreso de Sostenibilidad, Diplomado de Gestión Humana, Foro Fiduciario, Habilidades de negociación en la gestión de cobranzas, y iv) Programas a largo plazo .	100%	

Fecha de publicación: Mayo 15 de 2018

Al 30 de abril				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Talento Humano	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	En los procesos de selección realizados se evalúa la adaptabilidad a la cultura organizacional y para el caso de cargos comerciales se aplican pruebas psicotécnicas y se realiza medición del grado de desarrollo de competencias de orientación al servicio.	100%	
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos. Evaluar el desempeño incluyendo el criterio "servicio".	En febrero de 2018 se terminó el proceso de evaluación de desempeño en el cual se incluyó la vivencia del valor corporativo "Pasión por Servir".	100%	
	Capacitar sobre cultura de servicio, que cubra tanto al cliente externo como al interno y que cobije a todo el Banco.	El Banco a través del canal de comunicación interno denominado "El Mensajero" en el periodo evaluado incluyó temas relacionados con buenas prácticas de cultura de servicio con la nota "La Magia de Zappos".	100%	
	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.	En el diseño del Plan de Capacitación de 2018 se incluyeron temáticas relacionadas con el servicio como gestión del cambio, comunicación asertiva, presentaciones de alto impacto, aspectos orientados a brindar herramientas a los funcionarios para desenvolverse mejor en los diferentes escenarios de atención al cliente interno y externo.	100%	
Normativo y Procedimental	Construcción de un Programa de Protección de Datos Personales basado en el principio de Responsabilidad Demostrada y de acuerdo con la norma.	a) Inicio de la documentación de datos personales b) Actualización de las matrices de riesgo sobre los procesos que tienen registradas bases de datos ante la Seguridad de la Información.	70%	La implementación de la Ley 1581 fue aplazada para el 31 de enero de 2019.
	Continuar realizando seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	El Banco gestionó las solicitudes recibidas y realizó la publicación del Informe Trimestral de Derechos de Petición en la página web link:	100%	



BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - BANCÓLDEX S.A.
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Vigencia 2018

Fecha de publicación: Mayo 15 de 2018

Al 30 de abril				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Continuar elaborando periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	https://www.bancoldex.com/documentos/10725_Derechos_de_Petición_Primer_Trimestre_2018	100%	
5. Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente:				
Lineamientos de Transparencia	Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura.	En febrero de 2018 se actualizó el Organigrama del Banco de acuerdo con lo aprobado en Junta Directiva. El Organigrama se encuentra publicado en la página web en el link: https://www.bancoldex.com/acerca-de-nosotros92/organigrama.aspx	100%	
Criterio diferencial de accesibilidad	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. información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	Durante el periodo evaluado no se recibieron solicitudes de información por estos grupos de interés.	-	No aplica diligenciar porcentaje de avance por cuanto no se presentaron actividades a realizar.
	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	Se solicitó al MinTIC retroalimentación sobre la usabilidad de la página web, en espera de respuesta con el fin de continuar en el avance de la fase de maquetación de la página web.	-	No aplica porcentaje de avance por cuanto no se ha obtenido la aprobación por parte del MinTIC para dar inicio a la actividad programada.
6 Código de ética				
Subcomponente:				
Canales de denuncia de hechos de corrupción	Gestionar denuncias de corrupción, si se llegasen a presentar.	En Banco gestionó oportunamente los dos casos recibidos en los meses de enero y febrero de 2018.	100%	
Mecanismos para la protección al denunciante	Continuar implementando un mecanismo de protección al denunciante			
Unidades de reacción inmediata a la corrupción	Aplicar el protocolo de respuesta para fraude y corrupción, si se llegasen a requerir.			
6. Iniciativas adicionales	No se programaron actividades para el periodo enero - abril de 2018			
CONTRALORÍA INTERNA - BANCÓLDEX				