

Al 31 de agosto				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	No se programaron actividades para el periodo mayo-agosto 2017			
2. Racionalización de trámites	No aplica a Bancóldex S.A.			
3. Rendición de cuentas	Publicación página WEB información de interés a los ciudadanos	En la página WEB del Banco en el link: https://www.bancoldex.com/portal/default.aspx "Rendimos cuentas", se encuentra publicada la información referente a: estatutos, código de buen gobierno, encuesta país, procesos judiciales, presupuesto y ejecución, informes de gestión, temas de interés al ciudadano.	100%	La información publicada en la página WEB es actualizada de manera permanente por las áreas del Banco responsables de ésta.
	Participación en redes sociales	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.		
	Reporte de sostenibilidad	El informe se encuentra en trámite y se tiene previsto publicarlo en el último trimestre de 2017.		
4. Atención al ciudadano				
Subcomponentes:				
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Continuar con mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección	Realización de encuestas de satisfacción al cliente a través de los canales: Voz, Chat, Call Center, clientes producto carta de crédito	Actividad realizada de forma permanente	El resultado de las encuestas es analizado por el área responsable generando los indicadores por clase de cliente y plataforma a la cual pertenece, información suministrada al área comercial para su gestión.
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.	El Banco realiza el mantenimiento a las instalaciones físicas establecidas para las personas en condición de discapacidad de acuerdo con los requerimientos y acompañado de los Administradores de la Copropiedad donde el Banco tiene oficinas.	Según las necesidades se lleva a cabo la actividad.	
Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Inducción a nuevos funcionarios (incluye Aprendices SENA) sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC. Los funcionarios del área comercial recibieron capacitación a través del "Taller de Atención a Personas en Condición de Discapacidad", en asocio con el Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Actividad realizada de forma permanente	
	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	En los procesos de selección realizados en el periodo mayo-agosto relacionados con actividades del área comercial se realizaron pruebas de competencias con énfasis en orientación al cliente, comunicación asertiva y orientación de servicio, garantizando una atención eficaz a los grupos de interés del Banco.	Actividad desarrollada en el proceso de selección	

Fecha de publicación: Septiembre 12 de 2017

Al 31 de agosto				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Capacitar sobre cultura de servicio, que cubra tanto al cliente externo como al interno y que cobije a todo el Banco	Durante el periodo se realizaron conferencias relacionadas con: Crecimiento empresarial, Presentación herramienta Datlas Colombia versión 1.0 y 2.0, Historia, aprendizajes y retos empresario Cofundador de Starbucks, adicionalmente mensualmente a través de la publicación "El Mensajero" se dan a conocer temas alusivos al servicio - "Vitaminas del Servicio".	100%	
	Evaluar el desempeño en el 2016 incluyendo el criterio "servicio".	Durante el periodo se ha adelantado la redefinición de la evaluación del desempeño.		La actividad se proyecta terminar en el cuarto trimestre de 2017.
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.	El programa integral para la protección de datos personales PIPDP, fue aprobado por el Comité de Seguridad, y será implementado a partir de enero de 2018.	100%	
	Definición de mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	El normograma fue actualizado y publicado en junio 30 de 2017 en el Sistema de Gestión de Calidad del Banco.	100%	El Sistema de Gestión de Calidad es de consulta para los funcionarios del Banco.
	Continuar realizando seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	En la página WEB se publicó la información de los requerimientos recibidos durante el periodo mayo-agosto de 2017	Actividad realizada de forma permanente	
	Continuar elaborando periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informe trimestral de Quejas y Reclamos dirigido al Presidente del Banco	100%	
Relacionamiento con el ciudadano	Actualizar base de datos proveedores	Las bases de datos se actualizan en el momento de ingreso como proveedor toda vez que requisito dentro del proceso.	Actividad realizada de forma permanente	
	Dar a conocer al área comercial la información de proveedores	El Departamento de Servicios Administrativos envía a través del aplicativo de gestión documental comunicación a las áreas sobre las órdenes de servicio y/o contratos con el fin de mantener actualizada la información del proveedor por parte del área usuaria.	Realizada durante el trimestre de acuerdo con los contratos vigentes	
5. Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente:				
Lineamientos de Transparencia	Actualizar el informe "Solicitudes de acceso a información" a Diciembre del 2017.	Durante el periodo no se tienen solicitudes de información pública.		
6. Iniciativas adicionales	No se programaron actividades para el periodo mayo-agosto 2017			
CONTRALORÍA INTERNA - BANCÓLDEX				