



BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - BANCÓLDEX S.A.

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2020

Fecha de publicación: Mayo 2020

Enero - Abril

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
<b>3 Rendición de cuentas</b>				
1 Rendición de cuentas	Asamblea General de accionistas	El Banco publicó en la página WEB y en el diario "El Tiempo" la convocatoria para la asamblea de marzo de 2020 en el tiempo señalado por las normas vigentes.	100%	
	Publicación informes de gestión, presupuesto, informe seguimiento derechos de petición, quejas y reclamos.	Los informes se encuentran publicados en el siguiente enlace: <a href="https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/informacion-de-interes-para-accionistas-e-inversionistas/informes-anales-792">https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/informacion-de-interes-para-accionistas-e-inversionistas/informes-anales-792</a>	100%	
	Encuesta código país	El informe encuesta código país de 2019, fue publicada en enero 2020 y se encuentra en el siguiente enlace de la página web: <a href="https://www.bancoldex.com/sites/default/files/encuesta_codigo_pais_vf.pdf">https://www.bancoldex.com/sites/default/files/encuesta_codigo_pais_vf.pdf</a>	100%	
<b>4. Atención al ciudadano</b>				
Subcomponentes:				
1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Informes de seguimiento comercial	Durante el periodo enero - abril de 2020 la Vicepresidencia Comercial, realizó veintidos (22) comités de seguimiento a la gestión realizada por la fuerza de ventas del Banco, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados para el periodo.	100%	
2 Fortalecimiento de los canales de atención	Continuar realizando seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	El Departamento Jurídico gestionó 44 derechos de petición y 94 requerimientos recibidos durante enero y abril de 2020, lo anterior de acuerdo con el procedimiento interno establecido por el Banco.	100%	
	Continuar elaborando periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	El Departamento Jurídico del Banco prepara los informes de acuerdo con los lineamientos establecidos.	100%	
5 Relacionamiento con el ciudadano	Diligenciamiento correcto de la base de datos de proveedores en los aplicativos administrativos.	El Departamento de Servicios Administrativos actualizó información para 40 proveedores durante el periodo enero - abril de 2020.	100%	La información actualizada corresponde a la certificación bancaria.
<b>5. Transparencia y Acceso a la Información</b>				
Subcomponente:				
5 Monitoreo del acceso a la información pública	Mantener las condiciones para que las personas en condición de discapacidad puedan acceder a la información de Bancóldex.	No se recibieron solicitudes que implicarán realizar un procedimiento de traducción en idiomas y lenguas distintas	N/A	No aplica porcentaje de avance por cuanto no fue necesario realizar actividades dado el resultado de la revisión realizada.



BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - BANCÓLDEX S.A.

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2020

Fecha de publicación: Mayo 2020

Enero - Abril

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
6 Código de ética				
Subcomponente:				
2 Canales de denuncia de hechos de corrupción	Gestionar denuncias de corrupción, si se llegasen a presentar.	Durante los meses de enero a abril de 2020 se recibieron seis (6) eventos relacionados con posibilidad de fraude a terceros involucrando el nombre de Banco, los cuales fueron analizados, y como resultado el Banco emitió comunicados a través de la página WEB con advertencia de de estafadores.	100%	
3 Mecanismos para la protección al denunciante	Continuar implementando un mecanismo de protección al denunciante			
4 Unidades de reacción inmediata a la corrupción	Aplicar el protocolo de respuesta para fraude y corrupción, si se llegasen a requerir.			
6. Iniciativas adicionales		Para el periodo Enero-Abril no se programaron actividades adicionales.		
CONTRALORÍA INTERNA - BANCÓLDEX				