

Fecha de publicación: Mayo 2021

Enero - Abril

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
4. Atención al ciudadano					
Subcomponentes:					
1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Realizar comités para realizar seguimiento a la gestión comercial	La Vicepresidencia Comercial del Banco dentro de su esquema de trabajo realiza de forma semanal el seguimiento al cumplimiento de metas con el fin de apoyar la estrategia del Banco y el cumplimiento de los objetivos. Durante el periodo realizó veintidos comités con el equipo de trabajo.	100%	Ninguna
2	Fortalecimiento de los canales de atención	Conservar en condiciones óptimas de operación las instalaciones físicas dispuestas para la atención de personas en condiciones de discapacidad, tanto en las oficinas de Bogotá, como en las oficinas regionales, con el apoyo de las administraciones de las copropiedades donde el Banco tiene las oficinas.	En los meses de enero a abril de 2021, el Banco realizó el mantenimiento preventivo del ascensor ubicado en el piso 41 ; respecto de las demás instalaciones no fue necesario realizar adecuaciones, toda vez que se encuentran en óptimas condiciones.	100%	Ninguna
3	Talento Humano	Brindar recomendaciones a los funcionarios sobre la mejor atención de los ciudadanos y de los clientes socializadas a través del medio de comunicación que establezca el Banco.	En el transcurso de enero a abril de 2021, la Oficina de Fuerza de Ventas brindó capacitación relacionada con: Calidad, y seguridad de la información en relación con la protección de datos personales.	100%	Ninguna
		Realizar capacitación con enfoque Psicosocial para la atención y reparación de víctimas.	El Banco durante el periodo evaluado ha venido realizando de forma virtual la capacitación con enfoque Psicosocial y Acción sin Daño dirigida a funcionarios y contratistas, se estima terminar las sesiones el 30/06/2021.	60%	El avance del 60% está dado porque la actividad se encuentra en ejecución y finaliza el 30/06/2021.
		Desarrollar las actividades de capacitación de acuerdo con las necesidades identificadas por el Banco.	Se brindó inducción sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero a los funcionarios que ingresaron entre enero y abril de 2021. De igual forma con el fin de fortalecer y mantener a los funcionarios actualizados en aspectos de seguridad, gobierno corporativo, fondos de capital, financiación, identidad digital, inteligencia artificial, y oportunidades de negocio, el Banco a través del canal de comunicación interna invitó a los funcionarios a participar a través de <i>webinar</i> en las conferencias, previa inscripción.	100%	Ninguna
		Diligenciar la base de datos publicada en la página web del Banco, donde se registran los derechos de petición quejas y reclamos.	En la página WEB del Banco se encuentra actualizado al 30/04/2021, el informe de estado de peticiones allegadas al Banco.	100%	Ninguna
		Análisis del informe de petición, quejas y reclamos.	El Departamento Jurídico del Banco presentó el informe de acuerdo con el procedimiento establecido.	100%	Ninguna

Fecha de publicación: Mayo 2021

Enero - Abril

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
4	Normativo y Procedimental	<p>Actualizar en la página WEB del Banco la información relacionada con los inventarios de información</p> <p>En la página WEB del Banco se encuentra actualizada la información de activos de información: https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890</p> <p>TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA/ 10. Instrumentos de gestión de información pública/ 10.2 Registro de Activos de Información/ i. Registro de Activos de Información</p>	100%	Ninguna
5	Relacionamiento con el ciudadano	<p>Gestionar la actualización de la información de los proveedores en el aplicativo de contratación.</p>	100%	Ninguna
		<p>Realizar el ingreso a los aplicativos la información de los proveedores nuevos.</p>	100%	Ninguna
5. Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente:				
1	Lineamientos de Transparencia Activa	<p>Mantener actualizado el organigrama del Banco.</p> <p>El organigrama publicado en la página WEB del Banco fue actualizado en enero de 2021 de acuerdo con la estructura vigente, la cual al 30/04/2021 no ha presentado cambio. https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos-y-nuestro-equipo-2178</p>	100%	Ninguna
6 Código de ética				
Subcomponente:				
2	Canales de denuncia de hechos de corrupción	Gestionar denuncias de corrupción, si se llegasen a presentar.	100%	Ninguna
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				
Durante el periodo Enero - Abril de 2021 el Banco no realizó actividades adicionales				
CONTRALORÍA INTERNA - BANCÓLDEX				