



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

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2020

Fecha de publicación: 16/09/2020

Mayo - Agosto

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
<b>3 Rendición de cuentas</b>					
1 Rendición de cuentas	Mantener actualizada la información publicada en la página WEB	El Banco durante el periodo mayo-junio ha realizado la actualización de la información de interés al ciudadano como son las líneas de crédito vigentes, información financiera del Banco, convocatorias de contratación, así como el informe de seguimiento a las comunicaciones recibidas de los ciudadanos.	100%		
	Participación en redes sociales	La interacción con las redes sociales está a cargo de la Oficina de Comunicaciones Corporativa, comunicación que se hace de manera permanente.	100%		
	Informe de sostenibilidad	El Banco publicó el informe de sostenibilidad en la página WEB, en el siguiente enlace: <a href="https://www.bancoldex.com/sites/default/files/reporte_de_sostenibilad_bancoldex_2018-2019_vf_publicada.pdf">https://www.bancoldex.com/sites/default/files/reporte_de_sostenibilad_bancoldex_2018-2019_vf_publicada.pdf</a>	100%		
<b>4. Atención al ciudadano</b>					
Subcomponentes:					
1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Informes de seguimiento comercial	El Comité Comercial entre los meses de mayo a agosto presentó 22 reuniones en las cuales se lleva a cabo el 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.	Durante el periodo mayo - agosto el Banco recibió 340 derechos de petición y 138 comunicaciones de quejas, solicitudes que fueron gestionadas por el Departamento Jurídico de acuerdo con las políticas y procedimientos internos.	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%	
		Mantenimiento instalaciones para las personas en condición de discapacidad	Durante el periodo mayo - agosto el Banco no ha tenido la necesidad de realizar adecuaciones adicionales, sin embargo el mantenimiento de las instalaciones se ha llevado a cabo de acuerdo con los requerimientos de bioseguridad aplicables con ocasión de la crisis sanitaria.	100%	
		Actualización normograma	El normograma publicado en el Sistema de Gestión de Calidad del Banco se encuentra actualizado al 31/08/2020.	100%	



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

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2020

Fecha de publicación: 16/09/2020

Mayo - Agosto

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
3	Talento Humano	El Departamento de Talento Humano en los meses de mayo a agosto impulsó a través del canal interno de comunicación notas relacionadas con la atención al ciudadano a saber: a) Atención al cliente en tiempos de Coronavirus, b) Video el poder de la sonrisa, y c) Redefiniendo la experiencia del cliente en tiempos de coronavirus. Adicionalmente se promovió el curso de Lenguaje Claro ofrecido por el DNP, y el curso virtual Línea de Adopción e implementación de la Resolución 1166 de 2018, relacionado con el enfoque psicosocial y acción sin daño.	100%		
		Socializar a través de los canales internos de comunicación del Banco recomendaciones sobre atención al ciudadano.	El área de mercadeo realizó capacitación a los funcionarios del Call Center en temas de soporte y actualización de información en relación con las líneas de crédito ofrecidas durante el periodo.	100%	
5	Relacionamiento con el ciudadano	Diligenciamiento correcto de la base de datos de proveedores en los aplicativos administrativos.	El Departamento de Servicios Administrativos administra la base de datos de proveedores y mantiene el contacto con éstos con el fin de mantener actualizada la información relacionada con la certificación bancaria.	100%	
5. Transparencia y Acceso a la Información					
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.
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 mayo y agosto se recibieron a través de la línea de atención al cliente "Multicontacto" 23 comunicados de presunto fraude externo los cuales afectan la reputación del Banco, los cuales fueron analizados por el equipo de trabajo responsable de acuerdo con las políticas internas tomando las acciones correspondientes en cada caso.	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 Mayo - Agosto no se programaron actividades adicionales.					
CONTRALORÍA INTERNA - BANCÓLDEX					