

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2021

Fecha de publicación: 17/09/2021

Mayo - Agosto

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
1 Gestión del Riesgo de Corrupción					
5	Seguimiento	Análizar en la etapa de preplaneación para cada trabajo de auditoría la pertinencia de realizar pruebas que permitan evaluar los riesgos operativos (identificados o no en el mapa de riesgo operativo) relacionados con fraude y corrupción, cuando apliquen a los procesos auditados. operativo relacionados con fraude y corrupción, cuando apliquen a los procesos auditados.	En el periodo mayo - agosto de 2021, la Contraloría Interna adelantó nueve (9) trabajos de auditoría, para los cuales de acuerdo con el procedimiento establecido en la preplaneación de cada trabajo se realizó análisis y evaluación de los riesgos. Como resultado se observaron tres (3) procesos, en los cuales se tiene identificado riesgos de fraude. Los controles implementados a éstos riesgos son objeto de evaluación por parte del auditor encargado del trabajo.	100%	
		Validar la actualización de los mapa de riesgo realizado por la Oficina de Riesgo Operativo de acuerdo con el plan de trabajo programado.	De acuerdo con el cronograma de evaluación y actualización de los mapas de riesgo operativo, durante el periodo mayo-agosto de 2021, la Oficina de Riesgo Operativo gestionó con los líderes de los procesos, la actualización de 22 de los 23 procesos programados, uno fue aplazado para septiembre de 2021, debido a la necesidad de atender otros temas.	100%	El plan de trabajo trazado por la Oficina de Riesgo Operativo se dio en el tiempo, sin embargo al 31/08/2021, se tienen diez (10) procesos pendientes de subir al Sistema de Gestión de Calidad, y diez (10) están pendientes de aprobación por parte del líder del proceso,
3. Rendición de Cuentas					
3	Rendición de Cuentas	<p>El Banco revisa y actualiza de forma periodica la información publicada en la página WEB, con el fin de dar a conocer a los ciudadanos la información financiera, productos y servicios, canales de atención al ciudadano, y demás información relacionada con la misión, visión y estrategia del Banco.</p> <p>Los informes propuestos en las actividades para el periodo objeto de seguimiento, se encuentran actualizados en los siguientes enlaces:</p> <p>Código Buen Gobierno: https://www.bancoldex.com/sites/default/files/codigo_de_buen_gobierno_v8_2020.pdf</p> <p>Código País 2020 - Acutalizado https://www.bancoldex.com/sites/default/files/encuesta_codigo_pais-sfc_2020.pdf</p> <p>Informe Derechos de petición, quejas. https://www.bancoldex.com/contactenos/oficinas-y-lineas-de-atencion</p>	100%		

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2021

Fecha de publicación: 17/09/2021

Mayo - Agosto

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Reporte de sostenibilidad. Bancóldex publicará su Reporte de Sostenibilidad, en el cual se presentará los principales resultados económicos, ambientales y sociales de la Entidad.	Informe actualizado al 31/08/2021: Enlace Informe de Sostenibilidad 2020 https://www.bancoldex.com/sites/default/files/reportes_de_sostenibilidad_bancoldex_2020_publicacion_0.pdf	100%	
	Participación en redes sociales	El Banco cuenta con diferentes canales de comunicación para brindar información a sus grupos de interés de forma permanente: Redes sociales, página WEB, Call Center	100%	
4. Atención al ciudadano				
Subcomponentes:				
1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Realizar comités para realizar seguimiento a la gestión comercial	Durante los meses de mayo a agosto de 2021, el área comercial realizó once (11) sesiones de seguimiento a la gestión con fin de validar el cumplimiento de metas, y toma de acciones que conlleven al logro de los objetivos propuestos	100%
	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.	De acuerdo con lo programado 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%
2		Proceso de formación con el fin de brindar herramientas para fortalecer el servicio al cliente.	En los meses de mayo a junio se brindaron tres (3) sesiones de capacitación al personal del CONTACT CENTER , respecto de los productos y servicios que ofrece el Banco, con el fin de mantener actualización y calidad de la información brindada al cliente.	100%
3	Talento Humano	Brindar recomendaciones a los funcionarios sobre la mejor atención de los ciudadanos y de los clientes, socializados a través del medio de comunicación que establezca el Banco.	El 27/08/2021 se llevó a cabo el <i>webinar</i> " Hablamos de Sistemas de Gestión - Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC", el cual fue dirigido a todos los funcionarios del Banco con el fin de dar a conocer los lineamientos del sistema para su debida gestión.	100%
4	Normativo y Procedimental	Diligenciar la base de datos publicada en la página web del Banco, donde se registran los derechos de petición quejas y reclamos.	La base de datos de los derechos de petición, quejas y reclamos se encuentra actualizada al 31/08/2021; la cual se encuentra publicada en la página WEB en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/contactenos/oficinas-y-lineas-de-atencion	100%

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2021

Fecha de publicación: 17/09/2021

Mayo - Agosto

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
5	Relacionamiento con el ciudadano	Gestionar la actualización de la información de los proveedores en el aplicativo de contratación.	El área encargada realiza la actualización de información de los proveedores.	100%	
		Realizar el ingreso a los aplicativos la información de los proveedores nuevos.	El Departamento de Servicios Administrativos gestionó en el aplicativo el ingreso de los nuevos proveedores de acuerdo con las políticas establecidas por el Banco, así como la actualización de información de proveedores existentes.	100%	
5. Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente:					
1	Lineamientos de Transparencia Activa	Mantener actualizado el organigrama del Banco.	En el periodo mayo-agosto de 2021, no se presentaron cambios en la estructura del Banco, en consecuencia el organigrama publicado en el enero de 2021, continúa vigente.	N/A	
6 Código de ética					
Subcomponente:					
2	2 - Canales de denuncia de hechos de corrupción	Gestionar denuncias de corrupción, si se llegasen a presentar.	Durante los meses mayo-agosto de 2021, el Banco recibió dos (2) mensajes a través del canal de comunicación "Multicontacto", relacionados con eventos de fraude externo, los cuales fueron gestionados por el Grupo Evaluador de Fraude, quien llevó a cabo acciones conducentes a colocar en conocimiento de las entidades competentes las presuntas estafas que se estarían realizando con el uso del nombre del Banco.	100%	
3	3 - Mecanismos para la protección al denunciante	Continuar implementando un mecanismo de protección al denunciante.			
4	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 Mayo - Agosto de 2021 el Banco no realizó actividades adicionales			
CONTRALORÍA INTERNA - BANCÓLDEX					