



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

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2020

Fecha de publicación: Enero 2021

Septiembre - Diciembre

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
4. Atención al ciudadano					
Subcomponentes:					
1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Realizar anualmente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	El área responsable preparó y presentó a la Vicepresidencia Comercial los informes de medición durante el periodo evaluado.	100%	
		Desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción	Se realizaron campañas de ofrecimiento de los productos y servicios del Banco, a través de la línea Multicontacto.	100%	
		Mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	La Vicepresidencia Comercial y su equipo realiza comités periódicos con el fin de hacer seguimiento a la gestión, y contar con acciones a seguir para el logro de los objetivos.	100%	
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 los administraciones de las copropiedades donde el Banco tiene las oficinas.	El Departamento de Servicio Administrativos realizó mantenimiento preventivo al ascensor del piso 42, obteniendo la certificación por parte del proveedor. En general las instalaciones de Banco se conservan en óptimas condiciones, razón por la cual no se han destinado más recursos.	100%	
		Mantener la calificación AA en la página web	Se evidenció el documento que registra el análisis de cumplimiento de accesibilidad en la página WEB.	100%	



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

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2020

Fecha de publicación: Enero 2021

Septiembre - Diciembre

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Actualizar los perfiles de cargo en la Organización con funciones ligadas a la administración de canales	Durante el periodo evaluado la Oficina Fuerza de Ventas en coordinación con el Departamento de Desarrollo e Innovación de Procesos actualizó las cartas descriptivas de los cargos, la cual fue publicada en el Sistema de Gestión de Calidad.	100%	
	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Durante el periodo, el Banco implementó el Plan de Fortalecimiento de la Gerencia Media" denominado "Potencializando el rol e impacto en la Gerencia Media" el cual consta de tres programas: i) Construyendo tu desarrollo,, ii) Liderazgo en Beta, y iii) Creando identidad, con el objetivo de construir planes individuales de desarrollo y entregar herramientas para generar conexión entre el líder y sus equipos. De otra parte se realizaron las evaluaciones mensuales a los funcionarios vinculados con el proveedor del <i>Contact Center</i> del Banco que apoyan el servicio de atención al cliente, y adicionalmente se realiza retroalimentación de acuerdo con el resultado con el fin de aclarar inquietudes y orientar las capacitaciones, con el fin de ofrecer un mejor servicio al ciudadano.	100%	
	Evaluar el desempeño comercial de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	En el mes de diciembre de 2020, el DTH en coordinación con los líderes de las áreas realizó la evaluación de desempeño, en donde se evalúa el cumplimiento de los objetivos estratégicos por área e individuales, con el fin de contar con una vista integral del desarrollo de cada colaborador.	100%	
3	Talento Humano	Implementar campaña "Rétate a ti mismo". Con ocasión del trabajo ocasional en casa fue necesario estructurar el programa "Quédate en casa y te escuchamos", con el ojetivo de brindar apoyo emocional y psicosocial a los funcionarios. Como parte de la estrategia de comunicaciones se utilizó el canal interno "Todos somos parte de Bancóldex" de WhatsApp, para transmitir y movilizar dentro de la Organización los valores del Banco.	100%	

Septiembre - Diciembre

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
	Recomendaciones a funcionarios sobre la mejor atención de los ciudadanos y de los clientes, socializados a través del medio de comunicación que establezca el Banco.	El Departamento de Talento Humano en coordinación con el área de comunicaciones internas, realizó publicaciones a través del canal interno "El Mensajero" relacionadas con el servicio y atención al cliente: indicadores de satisfacción del primer semestre, conocimiento acerca del CRM del Banco, ventajas en la gestión comercial y la mejora de la comunicación con los clientes.	100%		
	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con la reacción al cambio, actitud y resiliencia para los funcionarios del Banco, lo que permitirá el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Durante el periodo evaluado se brindó capacitación a los funcionarios del Call Center sobre: Seguridad de la información, Crédito Directo Decreto 468, Taller de atención al consumidor y prácticas adecuadas de venta.	100%		
4	Normativo y Procedimental	Actualizar normograma	En el sistema de Gestión de Calidad del Banco el normograma es actualizado según las modificaciones a que haya lugar; de otra parte el Departamento Jurídico publica semanalmente en la herramienta de Office 365 -Share Point las normas que pueden impactar al Banco a través del "Boletín Jurídico".	100%	
		Diligenciar la base de datos publicada en la página web del Banco, donde se registran los derechos de petición quejas y reclamos.	Informe de derechos de petición, quejas y reclamos actualizado al 31/12/2020, y publicado en la página WEB del Banco en el siguiente enlace:	100%	
		Emisión de la actualización del subproceso de gestión de peticiones, quejas y reclamos o al "Manual para la atención de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información" en caso de que se re	https://www.bancoldex.com/sites/default/files/base_derecho_de_peticion_20-20_3.xlsx		
		Análisis del informe de petición, quejas y reclamos.	Se evidenció el informe trimestral consolidado de quejas y reclamos preparado por el Departamento Jurídico al 31/12/2020.	100%	
		Informar a los ciudadanos cuáles son los canales oficiales para acceder a los créditos y evitar que se dejen engañar por terceros que de manera fraudulenta cobran supuestas intermediaciones para los trámites.	La Oficina de Comunicaciones Corporativas realizó publicaciones previniendo a la ciudadanía para no ser víctimas de operaciones fraudulentas, por el mal uso de la marca Bancóldex por terceros.	100%	
5	Relacionamiento con el ciudadano	Caracterizar al grupos de interés "proveedores" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	La base de datos de los proveedores es actualizada en los aplicativos administrativos de acuerdo con los procedimientos internos establecidos.	100%	
		Actualizar documento de caracterización, de acuerdo con los cambios de estructura de cada intermediario	La Oficina de Intermediarios Financieros actualizó la caracterización de los clientes, así como su segmentación de acuerdo con la información financiera. Lo anterior permite al Banco ofrecer los productos y servicios según los lineamientos dados para cada producto.	100%	



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

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2020

Fecha de publicación: Enero 2021

Septiembre - Diciembre

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
4	Mapear y caracterizar las entidades internacionales de desarrollo y cooperación con las que Bancóldex se relaciona .	La Oficina de Cooperación Internacional del Banco conserva la base de datos actualizada al 31/12/2020.	100%	
	Elaboración de documento de caracterización de grupos de interés	Durante el periodo evaluado la Oficina Fuerza de Ventas preparó la caracterización de grupos de interés, identificando clase de cliente, medio de contacto.	100%	

5. Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente:

1	Lineamientos de Transparencia Activa	Actualizar el Organigrama del Banco	El organigrama del Banco se encuentra actualizado de acuerdo con la estructura vigente al 31/12/2020, y publicado en la página WEB - Sección Transparencia en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/nuestro-equipo-2178	100%	
		Actualizar información en la página WEB	La actualización de la información en la página WEB, por procedimiento interno está a cargo de las áreas responsables de la información, en consulta seleccionada se observó que ésta se encuentra actualizada.	100%	
		Publicar el 100% de la información de datos abiertos del portafolio del Banco	En la página WEB del Banco en el siguiente enlace presenta el portafolio de productos: https://www.bancoldex.com/soluciones-de-credito-y-garantias	100%	
		Publicar y divulgar información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea (Gobierno Digital).	Infomación publicada en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890 Numeral 6C.2	100%	
3	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Revisar y actualizar los instrumentos de gestión de la información acorde con los lineamientos del Archivo General de la Nación y normas relacionadas.	La información publicada en los siguientes enlaces responde a la activos de información vigentes al 31/12/2020. Realizar el Registro o inventario de activos de Información (A). https://www.bancoldex.com/sites/default/files/registro_de_activos_de_informacion.xlsx https://www.bancoldex.com/sites/default/files/esquema_de_publicacion_de_informacion.xlsx https://www.bancoldex.com/sites/default/files/indice_de_informacion_clasificada_y_reservada.xlsx	100%	Una vez se culmine el plan de mejoramiento suscrito con el Archivo General de la Nación la información publicada en la página WEB, será actualizada con el resultado de la implementación de las acciones acordadas.



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

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2020

Fecha de publicación: Enero 2021

Septiembre - Diciembre

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
5	Monitoreo del acceso a la información pública	Solicitudes atendidas oportunamente respecto a los requerimientos de las comunidades para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.		
		Durante el periodo evaluado el Banco no recibió solicitudes de comunidades que conllevaran a su publicación en el idioma o lengua de estos grupos étnicos.	N/A	No aplica porcentaje de avance por cuanto no fue necesario realizar actividades dado el resultado de la revisión realizada.
	Informar a la ciudadanía la gestión de solicitudes de información recibidas.	Idem	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:				
1	Código de Ética con una política de conflicto de interés	Actualizar el código de comportamiento institucional		
		Durante el periodo evaluado la administración adelantó la actualización del código de comportamiento institucional, fue presentado en diciembre de 2020 para comentarios; por lo anterior esta actividad continúa vigente para el año 2021.	80% En proceso	El porcentaje de avance corresponde a la preparación del borrador del documentos, a la fecha del presente informe se encuentra en proceso de revisión para comentarios y cambios originados como resultado de la revisión.
2	Canales de denuncia de hechos de corrupción	Gestionar denuncias de corrupción, si se llegasen a presentar.		
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.	100%	

6. Iniciativas adicionales

Para el periodo Septiembre - Diciembre no se programaron actividades adicionales.

CONTRALORÍA INTERNA - BANCÓLDEX