

Periodo septiembre - diciembre de 2021

Fecha de publicación: Enero de 2022

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
1 Gestión del Riesgo de Corrupción					
1	Administración del riesgo	Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude y corrupción en la organización	El área responsable sigue el procedimiento establecido. Durante el periodo objeto de seguimiento fueron gestionados tres (3) eventos presentados los cuales corresponden a Pérdida reputacional por uso malintencionados o inadecuado de la imagen del Banco, por difusión de información errada.	100%	
2	Mapa de riesgo de corrupción	Mapear los riesgos de fraude y corrupción a los cuales están expuestos los procesos de la organización	En el periodo septiembre - diciembre la Oficina de Riesgo Operativo gestionó la actualización de los mapas de riesgo de cinco (5) procesos, quedando cumplido el plan anual al 31 de diciembre de 2021.	100%	
3	Consulta y divulgación				
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.	Durante el periodo septiembre - octubre, la Contraloría Interna adelantó trece (13) 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 mapas de riesgo realizado por la Oficina de Riesgo Operativo de acuerdo con el plan de trabajo programado.	Los mapas de riesgo operativo de los procesos propuestos por la Oficina de Riesgo Operativo, fueron actualizados en coordinación con los líderes de los procesos.	100%	
3. Rendición de Cuentas					
3	Rendición de Cuentas	Actualizar en la página WEB la información relacionada con el informe de peticiones, quejas y reclamos.	En la página WEB del Banco se publicó el informe de las solicitudes de derechos de petición, quejas y reclamos, recibidas al 29/12/2021, en las cuales se indica el estado de la solicitud. Enlace página WEB: base_derecho_de_peticion_20-21_3	100%	
		Participación en redes sociales	El Banco cuenta con canales de comunicación en redes sociales en las cuales se informa de manera permanente los productos y servicios ofrecidos por el Banco; así mismo se presenta información de interés a la ciudadanía.	100%	
4. Atención al ciudadano					
Subcomponentes:					
1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Informe de indicadores de satisfacción, permanencia, promoción, esfuerzo y preferencia	El área Oficina Fuerza de Ventas preparó y presentó el resultado de los indicadores de satisfacción, permanencia, promoción, esfuerzo y preferencia a la Alta Dirección; el resultado de los indicadores se encuentra dentro de los rangos de meta propuestos con el fin de mantener la calidad y el buen servicio.	100%	

Fecha de publicación: Enero de 2022

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Realizar comités para realizar seguimiento a la gestión comercial	Durante los meses de septiembre a diciembre de 2021, se realizaron once (11) comités de seguimiento al interior de la Vicepresidencia Comercial, con el fin de validar la gestión comercial en aras del cumplimiento de los objetivos propuestos para el periodo.	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.	Con el fin de brindar a las personas en condiciones de discapacidad facilidad de comunicación en las instalaciones del Banco y las Oficinas Regionales; realizó la instalación de avisos en lenguaje braille en diferentes zonas de acceso común tales como: recepción, baños, y pasillos.	100%	
3	Talento Humano	Indicadores de capacitación y registro de atención a través de los diferentes de los diferentes canales	El Banco a través del canal "Campus Virtual" realizó la capacitación al "Sistema de Atención al Consumidor Financiero". De igual forma a través de los canales de comunicación interna "Todos Somos Bancóldex" y la página de Intranet - Vitalnet, se realizaron campañas de socialización de los valores institucionales, los cuales contribuyen al fortalecimiento del sentido de pertenencia al Banco, resultado que genera mejoramiento en la atención al cliente interno y externo.	100%	
		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. Implementar actividades relacionadas con la Gestión del Cambio de manera organizacional, de equipos e individual. Mejorar la calidad y atención brindada al cliente interno y externo.	El Departamento de Talento Humano, durante el periodo ofreció capacitación a los funcionarios en temas relacionados con: Socialización de la Resolución 1166 (atención de víctimas del conflicto armado), y gestión de riesgos.	100%	
		Publicaciones de mensajes en redes sociales relacionados con los canales oficiales para acceder a los créditos del Banco, con el fin de evitar el engaño por terceros que, de manera fraudulenta cobran supuestas intermediaciones para los trámites.	Durante el periodo septiembre - diciembre de 2021, el Banco realizó las siguientes comunicaciones orientadas a prevenir a la ciudadanía para no ser objeto de fraude por terceros que envían mensajes malintencionados brindando facilidades para acceder a los productos y servicios del Banco: 4 publicaciones con mensajes de este tipo en las cuentas de Facebook y Twitter. Adjunto soporte: Twitter; https://twitter.com/Bancoldex/status/1437845614948229120?s=20 https://twitter.com/Bancoldex/status/1472950992782168068?s=20 Facebook: https://www.facebook.com/203589116322050/posts/4910228042324777 https://www.facebook.com/203589116322050/posts/5234769556537289	100%	

Periodo septiembre - diciembre de 2021

Fecha de publicación: Enero de 2022

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
4	Normativo y Procedimental	Optimizar la prestación de los servicios del Banco, las veces que haya alugar, a través del análisis de los informes de quejas y reclamos; y la actualización del procedimiento del subproceso de gestión de peticiones cuando éste sea susceptible de modificación.	En la página WEB del Banco se publicó el informe de las solicitudes de derechos de petición, quejas y reclamos, recibidas al 29/12/2021, en las cuales se indica el estado de la solicitud. Enlace página WEB: base_derecho_de_peticion_20-21_3	100%	
	Actualizar normograma	El normograma del Banco se encuentra publicado y actualizado en el aplicativo de Gestión de Calidad al 10 de septiembre de 2021; a la fecha (enero 2022), se encuentra en proceso de actualización con las normas aplicables al Banco expedidas durante el periodo septiembre - diciembre de 2021. De otra parte, el Banco cuenta con la publicación semanal en la Intranet del Banco del "Boletín Jurídico", el cual contiene las normas vigentes que son de interés y de aplicación para la Organización.	90%		
	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 publicó el informe de las solicitudes de derechos de petición, quejas y reclamos, recibidas al 29/12/2021, en las cuales se indica el estado de la solicitud. Enlace página WEB: base_derecho_de_peticion_20-21_3	100%		
5	Relacionamiento con el ciudadano	Caracterización de los grupo de interés	Se observó que las áreas de Cooperación Internacional, Intermediarios Financieros Locales, Servicios Administrativos, al 30/12/2021, actualizaron la caracterización de los clientes y/o proveedores, con el fin de contar con la información base para ofrecer y/o solicitar servicios o productos; así como el diseño de nuevos productos.	100%	
5. Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente:					
1	Lineamientos de Transparencia Activa	Mantener actualizada la información del Organigrama publicada en la página WEB	Durante el periodo objeto de seguimiento el Organigrama no presentó cambios.	N/A	NA por cuanto la estructura del Banco no fue modificada durante el periodo de seguimiento.
		Publicación del 100% de la información de datos abiertos en el portafolio del Banco.	En la página WEB del Banco se publican las líneas de crédito, y servicios vigentes durante el periodo.	100%	
		Proporcionar a la ciudadanía la información considerada "pública" para su uso y consulta.	Durante el periodo evaluado el Banco a través de la página WEB publica información de interés a la ciudadanía relacionada con los productos y servicios que ofrece el Banco; así mismo en cumplimiento a la Ley de transparencia el porcentaje de información publicada es del 63%. Enlace página WEB: https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890	100%	

Periodo septiembre - diciembre de 2021

Fecha de publicación: Enero de 2022

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
5	Monitoreo del acceso a la información pública	Atender oportunamente los requerimientos de las comunidades para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los diferentes grupos étnicos y culturales del país.	Durante el periodo septiembre - octubre no se recibieron solicitudes o requerimientos de comunidades o grupos étnicos.	N/A	N/A por cuanto no se ejecutó esta actividad dado que no se recibieron requerimientos de este grupo de interés.
6 Código de ética					
Subcomponente:					
2	Canales de denuncia de hechos de corrupción	Gestionar denuncias de corrupción, si se llegan a presentar.	100%	Durante los meses de septiembre - diciembre de 2021, el Banco recibió tres (3) 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 poner en conocimiento de las entidades competentes las presuntas estafas que se estarían realizando con el uso indebido del nombre del Banco.	
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 llegan a requerir.			
6. Iniciativas adicionales					
Durante el período Septiembre a Diciembre el Banco no realizó actividades adicionales					
CONTRALORÍA INTERNA - BANCÓLDEX					