

 					
BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - BANCÓLDEX S.A. SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Período Mayo - Agosto 2022					
Fecha de publicación: Septiembre 2022					
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
<b>Gestión del Riesgo de Corrupción</b>					
5	Seguimiento	Verificar la eficacia de los controles implementados para los riesgos identificados de fraude y corrupción en los trabajos de auditoría, en cuyo alcance y enfoque apliquen estos riesgos.	En el proceso de preplaneación de trabajos de auditoría se realiza el análisis de los riesgos identificados por los líderes de los procesos, los cuales incluyen los relacionados con eventos de fraude; los cuales de acuerdo de acuerdo con el proceso y alcance de la auditoría son evaluados.	50%	El porcentaje de avance corresponde a la ejecución del plan anual de auditoría. Como resultado de los trabajos realizados durante el periodo mayo - agosto de 2022, en los que aplicara este tipo, no se observaron eventos de fraude y/o corrupción.
<b>Rendición de Cuentas</b>					
3	Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	Publicar Informe Anual el cual contiene: Informe de la Junta Directiva y del Presidente, Informe del Revisor Fiscal, balance general, estado de resultados, estado de cambios de patrimonio, estado de flujos de efectivo, notas a los estados financieros, certificado del representante legal y contador, balance general de publicación, estado de resultados de publicación, resultados financieros.	La información fue publicada en la página WEB en el siguiente enlace: <a href="https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/informacion-de-interes-para-accionistas-e-inversionistas/informes-anuales-4319">https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/informacion-de-interes-para-accionistas-e-inversionistas/informes-anuales-4319</a>	100%	
		Diligenciar y publicar en su página Web y en la página Web de la Superintendencia Financiera de Colombia la Encuesta Código País.	El resultado de la encuesta código país está publicada el siguiente enlace de la página WEB de la Superintendencia Financiera de Colombia: <a href="https://www.bancoldex.com/sites/default/files/encuesta_codigo_pais2021.pdf">https://www.bancoldex.com/sites/default/files/encuesta_codigo_pais2021.pdf</a>	100%	
		Actualizar la Sección "Rendimos Cuentas" de la página WEB del Banco con la información de estatutos, presupuesto, encuesta código país, programa de prevención de riesgo de fraude y corrupción y seguimiento a éste.	Para el periodo objeto del presente seguimiento, se observó que la información indicada se encuentra publicada en el siguiente link: <a href="https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890">https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890</a>	100%	
		Disponer de canales de comunicación para los grupos de interés de Bancóldex y de interacción con sus ciudadanos como: twitter, facebook, y youtube, para tener siempre informados a los ciudadanos.	De forma ininterrumpida, el Banco ha mantenido disponibles sus cuentas en las mencionadas redes sociales con la publicación permanente de información de interés.	100%	
		Reporte de Sostenibilidad, en el cual presenta los principales resultados económicos, ambientales y sociales de Bancóldex.	A la fecha del presente seguimiento, el informe de sostenibilidad correspondiente al año 2021, se encuentra en la etapa de diseño y será publicado en el cuarto trimestre de 2022.	0%	
<b>Atención al ciudadano</b>					
<b>Subcomponentes:</b>					
2	Fortalecimiento del Talento Humano	Conocer por parte de los funcionarios del Banco la norma que regula la operación de Bancóldex.	El DJU publica de forma semanal el Boletín Jurídico a través de la Intranet el cual contiene las normas que le rigen al Banco, así como de otros temas de interés.	100%	
		Actualizar o elaborar manuales y perfiles de los cargos de servicio al ciudadano/relación con la ciudadanía.	A la fecha de corte del presente seguimiento, se observó la actualización del manual de cartas descriptivas de la oficina de Servicio al Cliente, en el cual se incorporan los roles y responsabilidades para los siguientes cargos: → Coordinador de Servicio al Cliente → Profesional de Servicio al Cliente → Analista de Servicio al Cliente  El documento en mención corresponde a la versión 3, en la caracterización del proceso, el alcance define lo siguiente: Atender y capturar información del cliente, ciudadano y demás grupos de interés con el objetivo de tener la comunicación más efectiva y eficaz garantizando el nivel de satisfacción de los mismos, según el plan de servicio.	100%	

Fecha de publicación: Septiembre 2022

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
3	Relacionamiento con el ciudadano	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en las calidades y oportunidad, según la legislación aplicable.	Bancoldex cuenta con el manual Gestión de Quejas o Reclamos y Derechos de Petición v7, de fecha 17/05/2022, en este se incluye la clasificación y acciones a seguir para garantizar la calidad y oportunidad de las respuestas conforme a la normatividad vigente.  Así mismo, se observó en la página web la publicación y actualización del cuadro de control al corte del mes de agosto de 2022, en el cual se documenta la gestión frente al particular.	100%	
		Actualizar reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	El diagrama de flujo y ficha técnica del subproceso de Gestión de Quejas y Derechos de Petición, fue actualizado en mayo de 2022	100%	
		Gestionar las traducciones correspondientes que lleguen al banco en lenguas nativas para ser respondidas por en los canales idóneos en cada caso.	Durante el periodo mayo - agosto no se presentaron requerimientos que fueran objeto de ser traducidos a lenguas nativas.	N/A	No aplica porcentaje de avance toda vez que la actividad no fue necesario ejecutarla.
		Mantener la calificación "AA" en la página WEB del Banco.	Para el periodo objeto del presente seguimiento, se informó por parte del Departamento de Mercadeo que el proceso de migración y estabilización de la página web ya se encuentra concluido y la información está actualizada. Frente a la calificación, se encuentra en proceso.	80%	
		Continuar realizando seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Bancoldex cuenta con el manual Gestión de Quejas o Reclamos y Derechos de Petición v7, de fecha 17/05/2022, en este se incluye la clasificación y acciones a seguir para garantizar la calidad y oportunidad de las respuestas conforme a la normatividad vigente.  Así mismo, se observó en la página web la publicación y actualización del cuadro de control al corte del mes de agosto de 2022, en el cual se documenta la gestión frente al particular.	100%	
		Gestionar procesos para la traducción de lenguas nativas, según los recursos disponibles y viabilidad correspondiente. (A demanda).	Durante enero a abril no se recibieron solicitudes que requirieran traducción.	N/A	No aplica porcentaje de avance toda vez que no la actividad no fue necesario ejecutarla.
4	Conocimiento servicio al ciudadano	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en la calidad y oportunidad, según la legislación aplicable.	Bancoldex cuenta con el manual Gestión de Quejas o Reclamos y Derechos de Petición v7, de fecha 17/05/2022, en este se incluye la clasificación y acciones a seguir para garantizar la calidad y oportunidad de las respuestas conforme a la normatividad vigente.  Así mismo, se observó en la página web la publicación y actualización del cuadro de control al corte del mes de agosto de 2022, en el cual se documenta la gestión frente al particular.	100%	
5	Evaluación de gestión y medición de percepción ciudadana	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en la calidad y oportunidad, según la legislación aplicable.	Se observó en la página web del Banco, la publicación del Reporte de las PQRS al corte del mes agosto de 2022, en este documento se incluye a nivel de detalle la información, la fecha de recepción y de respuesta. <a href="https://www.bancoldex.com/contactenos/oficinas-y-lineas-de-atencion">https://www.bancoldex.com/contactenos/oficinas-y-lineas-de-atencion</a> .	100%	

Fecha de publicación: Septiembre 2022

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
<b>Transparencia y Acceso a la Información</b>				
Subcomponente:				
1	Lineamientos de Transparencia Activa Publicar información mínima obligatoria sobre la estructura del Banco.	En enero de 2022 el Banco publicó en el siguiente enlace de la página WEB , el organigrama de acuerdo con la estructura aprobada por la Junta Directiva del 16/12/2021.  Durante los meses de mayo a agosto de 2022, no se presentaron cambios en la estructura del Banco.  <a href="https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/nuestro-equipo-2178">https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/nuestro-equipo-2178</a>	100%	
2	Lineamientos de Transparencia Pasiva Generación del reporte "Informe de Solicitudes de acceso a la Información" el cual se puede consultar en <a href="https://www.bancoldex.com/Rendimos-cuentas/Info-acceso-informacion2.aspx">https://www.bancoldex.com/Rendimos-cuentas/Info-acceso-informacion2.aspx</a>	En la página web del Banco, en el enlace: <a href="https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428">https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428</a> , se encuentra el reporte semestral que contiene las solicitudes de acceso a la información correspondiente al primer semestre de 2022.	100%	
3	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. <a href="https://www.bancoldex.com/Rendimos-cuentas/Info-acceso-informacion2.aspx">https://www.bancoldex.com/Rendimos-cuentas/Info-acceso-informacion2.aspx</a>	Durante el periodo objeto del presente seguimiento, no se recibieron solicitudes de comunidades para divulgar información pública.	100%	
4	Actualizar el informe "Solicitudes de acceso a información"	En la página web del Banco, en el enlace: <a href="https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428">https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428</a> , se encuentra el reporte semestral que contiene las solicitudes de acceso a la información correspondiente al primer semestre de 2022.	100%	
<b>Estrategia de Participación Ciudadana</b>				
Subcomponente:				
1	Formulación / Planeación de políticas, planes, programas, proyectos, normas Realización(es) de reunión(es) con las áreas responsables con el fin de establecer, incluir y ajustar, si se encuentra viable, las retroalimentaciones de los ciudadanos en el plan estratégico y PAAC correspondientes.	A partir de la realización de las mismas, no se han identificado como viables la realización de ajustes en el plan estratégico y en el PAAC a partir del informe de PQR del año 2021.	100%	
Iniciativas adicionales				
Durante el periodo comprendido entre el 1 de mayo y 31 de agosto de 2022 el Banco no realizó actividades adicionales				
CONTRALORÍA - BANCÓLDEX				