

BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - BANCÓLDEX S.A.
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mayo - Agosto 2024

ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación: 31 de enero de 2024



Componente_1_Gestión del Riesgo -Mapas de Riesgo

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
S5. Seguimiento	5.1 Validar la identificación de los riesgos de fraude y corrupción frente a los procesos, y evaluar su diseño y eficacia de los controles.	En el proceso de preplaneación de trabajos de auditoría se realiza el análisis de los riesgos identificados por los líderes de los proceso, donde se incluyen los relacionados con eventos de fraude; los cuales de acuerdo con el proceso y alcance de la auditoría son evaluados.	50%	El porcentaje de avance corresponde a la ejecución de los trabajos de auditoría en los que aplican los riesgos mencionados.



Componente_2_Racionalización de trámites- No aplica a Bancóldex

Componente_3_Rendición de Cuentas

De conformidad con el párrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015 que establece que “Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.” El Banco debe rendir cuentas en cumplimiento de las normas establecidas para las sociedades de economía mixta de acuerdo a su naturaleza jurídica de establecimiento de crédito vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia



Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
1.1 Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.	Para conocimiento de todos los grupos de interés del Banco, se publicó en la página Web WWW.bancoldex.com, el 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; es decir, toda la información de interés a la ciudadanía está publicada en la página WEB del Banco. Se encuentra en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/informacion-de-interes-para-accionistas-e-inversionistas	100%	

BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - BANCÓLDEX S.A.
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mayo - Agosto 2024

ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación: 31 de enero de 2024



Componente_1_Gestión del Riesgo -Mapas de Riesgo

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	<p>1.2</p> <p>Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.</p>	<p>Se diligenció y publicó en la página Web y en la página Web de la Superintendencia Financiera de Colombia para conocimiento de todos los grupos de interés y del público en general la respuesta de la Encuesta Código País, la cual es una herramienta publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que busca establecer parámetros para el logro de un adecuado gobierno corporativo, que contribuya al cumplimiento de los objetivos de estabilidad, seguridad, confianza, promoción y desarrollo del mercado de valores colombiano, y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados:</p> <p>https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/informacion-de-interes-para-accionistas-e-inversionistas/encuesta-codigo-pais-2287</p>	<p>100%</p>	
<p>S1. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible</p>	<p>1.3</p> <p>Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.</p>	<p>Se actualiza oportunamente la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre: DJU: Estatutos Sociales de Bancóldex, Encuesta Código País, Informe de peticiones, quejas reclamos y procesos, Informes de gobierno corporativo, Código de Buen Gobierno, Reporte de Información Relevante.</p> <p>ORO: Programa de prevención riesgos de fraude y corrupción, CTR: Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano DTH: Código de comportamiento institucional y Plan de mejoramiento.</p> <p>https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/informacion-de-interes-para-accionistas-e-inversionistas/informes-de-gobierno-corporativo</p> <p>ORO:https://www.bancoldex.com/sites/default/files/anexo_5_gr-gir-d-037_programa_de_prevenccion_de_riesgos_de_fraude_y_corrupcion_v_1955.pdf</p> <p>CTR: https://www.bancoldex.com/sites/default/files/paac_2024_bx_publicado.pdf</p>	<p>100%</p>	



Componente_1_Gestión del Riesgo -Mapas de Riesgo

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
1.4	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.	Durante enero de 2024, se han gestionado 35 publicaciones en las redes sociales de Twitter, Facebook, LinkedIn e Instagram sobre el portafolio de productos financieros, las agendas regionales y los demás temas de interés que lidera Bancóldex en el sector empresarial. En cuanto a la página se tiene publicada la información en lengua indígena Wayuunaiki. https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/portal-wayu-4638	100%	
1.8	Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.	Se publicó el Reporte de Sostenibilidad 2023, en el cual presenta los principales resultados económicos, ambientales y sociales de Bancóldex: https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/informacion-de-interes-para-accionistas-e-inversionistas/informes-anales	100%	

Componente_4_Atención al Ciudadano

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
S3. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	3.6	Mantener actualizado el Normograma de la Entidad. Expedición del Boletín Jurídico (Documento de consulta interno dirigido a los Funcionarios del Banco)	El 02 de agosto de 2024, la Administración del Banco actualizó el Normograma en el cual se incluyeron las normas aplicables al Banco expedidas por las diferentes entidades a corte de julio del 2024. El documento está publicado en el Sistema de Gestión de Calidad, aplicativo de consulta para los funcionarios del Banco. No obstante, el Banco cuenta con un Boletín Jurídico que de manera semanal se actualiza para conocimiento de todos los funcionarios del Banco.	100%
	3.10	Actualizar o elaborar manuales y perfiles de los cargos de servicio al ciudadano/relación con la ciudadanía.	En el periodo evaluado está en proceso de actualización y posterior publicación en el sistema de Gestión de Calidad del Banco, Manuales de Cartas Descriptivas de cargos de las funciones del equipo de vinculación y actualización de clientes que ingresó al área de OSC.	100%

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

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mayo - Agosto 2024

ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación: 31 de enero de 2024



Componente_1_Gestión del Riesgo -Mapas de Riesgo

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
5.6	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en las calidades y oportunidad, según la legislación.	Se publicó con fecha 04 de septiembre del 2024 el estado de las PQRs; para el periodo del seguimiento, el Banco recibió 71 requerimientos, atendidos de forma oportuna, quedando en trámite 6 solicitudes, que se encontraban dentro del tiempo para ser atendidos; lo anterior en cumplimiento al procedimiento establecido por el Banco. Igualmente, se presentó al presidente el informe de Quejas y Reclamos de los dos primeros trimestres del año 2024. El informe de requerimientos está publicado en la página WEB del Banco en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/es/servicio-al-cliente/oficinas-y-lineas-de-atencion	100%	
5.7	Actualizar directrices que permitan a toda la organización ejecutar procedimientos que faciliten la respuesta oportuna y en las calidades exigidas por la ley, en caso de ser necesario.	Se informa que a la fecha y para el periodo del seguimiento, no se han presentado modificaciones a los reglamentos o procedimientos internos para la atención de PQRS.	100%	
5.11	Gestionar las traducciones correspondientes que lleguen al banco en lenguas nativas para ser respondidas por en los canales idóneos en cada caso.	En este periodo no se presentaron requerimientos de las comunidades para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	100%	



Componente_1_Gestión del Riesgo -Mapas de Riesgo

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
S5. Relacionamiento con el ciudadano	5.13 Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en la calidad y oportunidad, según la legislación.	Se publicó con fecha 04 de septiembre del 2024 el estado de las PQRs; para el periodo del seguimiento, el Banco recibió 71 requerimientos, atendidos de forma oportuna, quedando en trámite 6 solicitudes, que se encontraban dentro del tiempo para su atención; lo anterior, en cumplimiento al procedimiento establecido por el Banco. Igualmente, se presentó al presidente el informe de Quejas y Reclamos de los dos primeros trimestres del año 2024. El informe de requerimientos está publicado en la página WEB del Banco en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/es/servicio-al-cliente/oficinas-y-lineas-de-atencion	100%	
	5.20 Continuar elaborando periódicamente informes de PQRSD y el informe semestral del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	La Vicepresidencia Jurídica presentó el 11/07/2024 al Presidente del Banco el informe de gestión de las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2024; Así mismo, se presentaron los informes de evaluación del SAC correspondientes al año 2023 realizados por la contraloría interna y el informe de evaluación realizado por la Revisoría Fiscal-BDO. Al respecto, la DJU implementó los siguientes planes de mejora: 1. Trimestralmente y en la medida que se reciban 2 o más quejas sobre un mismo tema, se comparte la información a las respectivas áreas para que se diseñen e implementen acciones de mejora para contrarrestar la interposición de este tipo de solicitudes. 2. Mensualmente se selecciona en el Departamento Jurídico a un abogado que ejerce la función de seguimiento de las PQRs, con el fin de asegurar que ninguna respuesta supere el término legal.I.	100%	



Componente_1_Gestión del Riesgo -Mapas de Riesgo

Subcomponente / procesos		Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa		1.1 Proporcionar a la ciudadanía la información considerada "pública" para su uso y consulta.	La información de interés a la ciudadanía está publicada en la página WEB del Banco, en la sección de transparencia en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890	100%	
S2. Lineamientos de Transparencia Pasiva		2.1 Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública: <ul style="list-style-type: none"> . El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud. - El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados. - El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015. . El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida. 	De acuerdo con el resultado de las evaluaciones internas sobre PQRs y el Sistema de Atención al Ciudadano, al cliente o usuario se le ha dado respuesta de manera clara y oportuna a las solicitudes según lo indicado por la ley y las políticas internas del Banco; así mismo, en la página Web del Banco se encuentra publicada la información de las solicitudes de acceso a información pública que recibió Bancóldex durante el semestre de 2024.	100%	



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

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mayo - Agosto 2024

ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación: 31 de enero de 2024



Componente_1_Gestión del Riesgo -Mapas de Riesgo

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
S4. Criterio diferencial de accesibilidad	Atender oportunamente las solicitudes de las autoridades de la comunidades para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	Se informa que no hubo requerimientos presentados por las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	100%	
	Divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país, toda vez que se reciba un requerimiento de este tipo y con la instrucción del Departamento Jurídico del Banco.			
S5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Informar a la ciudadanía la gestión de solicitudes de información recibidas.	En la página Web del Banco se encuentra publicada la información de las solicitudes de acceso a información pública que recibió Bancóldex durante el I semestre de 2024: https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428		

Iniciativas adicionales

Durante el periodo comprendido entre el 1 de mayo al 31 de agosto de 2024, el Banco no realizó actividades adicionales