

Fecha de publicación: Febrero 2023

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
Gestión del Riesgo de Corrupción					
1	Administración de riesgos	La Oficina de Riesgo Operativo durante septiembre y diciembre de 2022, gestionó cincuenta (50) eventos relacionados con correos sospechosos remitidos a los funcionarios del Banco con intentos de <i>Phishing</i> , <i>Spear Phishing</i> ; o <i>Spam</i> , y utilización del nombre del Banco para otorgamiento de créditos.	100%		
2	Mapas de riesgo	Entre septiembre y diciembre de 2022, la Oficina de Riesgo Operativo en conjunto con los líderes de proceso, realizó 40 autoevaluaciones a los mapas de riesgo, los cuales incluyen la identificación de riesgo de fraude y corrupción, así como la implementación de controles que permitan mitigar el riesgo.	100%		
3	Consulta y divulgación				
4	Monitoreo y revisión				
5	Seguimiento	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 con el proceso y alcance de la auditoría son evaluados.	90%	El porcentaje de avance corresponde a la ejecución del plan anual de auditoría. Como resultado de los trabajos realizados durante el periodo septiembre - diciembre de 2022, no se observaron eventos de fraude y/o corrupción. Durante enero de 2023, se terminaron los trabajos de auditoría programados en el plan anual, el resultado y avance de de la gestión se presentará al Comité de Auditoría en el primer trimestre de 2023.	
Rendición de Cuentas					
1	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: https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/informacion-de-interes-para-accionistas-e-inversionistas/informes-anales-4319	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: https://www.bancoldex.com/sites/default/files/encuesta_codigo_pais2021.pdf	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: https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890	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.	El informe de sostenibilidad de 2021 está publicado en la página WEB del Banco en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/sites/default/files/bancoldex_reporte_sostenibilidad_2021_3.pdf	100%	

Fecha de publicación: Febrero 2023

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
Servicio al Ciudadano					
Subcomponentes:					
1	Planeación estratégica del servicio ciudadano	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%	
		Caracterizar al grupo 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 proveedores es fuente de información para el análisis de mercado, y la gestión de compras al interior del Banco.	100%	
		Mapear y caracterizar las entidades internacionales de desarrollo y cooperación con las que Bancóldex se relaciona	La Oficina de Cooperación Internacional cuenta con la caracterización de las entidades internacionales de acuerdo con su ubicación, clase de entidad, dirección página WEB.	100%	
		Caracterizar al grupo de interés "intermediarios financieros en Colombia vigilados por la Superintendencia Financiera"	El Banco cuenta con la caracterización de los intermediarios financieros, identificando el segmento de atención, y productos.	100%	
		Análisis de clientes y segmentaciones acordes a cada región o campaña de promoción de productos y servicios	El Banco como entidad financiera de segundo piso cuenta con la segmentación de los intermediarios financieros.	100%	
		Revisar el cumplimiento e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	El Banco tiene implementado el Sistema de Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, en este sentido mantiene actualizada la política, procedimiento, y mapa de riesgo.	100%	
		Diseñar la estrategia anual de servicio al ciudadano de acuerdo con lo establecido en los diferentes subcomponentes del Componente "Servicio al Ciudadano".	El Banco diseñó la estrategia de atención al ciudadano para el periodo 2022-2026, con el objetivo de "...Atender y capturar información del cliente, ciudadano y demás grupos de interés con el objetivo de tener la comunicación más efectiva, eficaz garantizando una debida atención, el aseguramiento de la experiencia y el mejoramiento continuo en el nivel de satisfacción de los empresarios, según los estándares y políticas de la organización".	100%	
2	Fortalecimiento del Talento Humano al servicio del ciudadano	Procesos de formación	La Oficina de Servicio al Cliente, durante el año brindó capacitación a los funcionarios relacionadas con los productos ofrecidos por el Banco, atención a personas en condición de discapacidad auditiva. Adicionalmente ofreció capacitación a los funcionarios del Call enter , en temas relacionados con las líneas de crédito del Banco, protección de datos personales, registro de información, seguridad de la información, entre otros.	100%	
		Incorporar dos temáticas para fortalecer las competencias en atención a víctimas en el programa de capacitación.	El Banco ofrece capacitación a los funcionarios relacionados con la atención al ciudadano de forma integral.	100%	

Fecha de publicación: Febrero 2023

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
2	Fortalecimiento del Talento Humano al servicio del ciudadano	Realizar la evaluación de desempeño enfocada a productos y servicios	El Banco anualmente realiza la evaluación de desempeño a sus funcionarios, calificando el cumplimiento de objetivos planteados al inicio de cada año.	100%	
		Diseñar el modelo de Gestión del Cambio en el Banco	El modelo de Gestión del Cambio fue preparado, aprobado y socializado al Comité de Gobierno Corporativo.	100%	
3	Relacionamiento con el ciudadano	Mantener las instalaciones dispuestas para las personas en condición de discapacidad de manera adecuada.	Las instalaciones del Banco cuentan con elementos para atender a las personas con discapacidad auditiva, y visual; de igual forma ha realizado adecuación en la parte física.	100%	
		Fortalecer la página WEB del Banco, implementando los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020.	Los contenidos de la página WEB relacionados con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, al 31/12/2022, se encuentran actualizados.	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 4, 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%	
		Realizar una campaña en redes sociales dirigida a informar a los ciudadanos acerca de los correctos procedimientos para el acceso a los créditos del Banco sin intermediarios informales no autorizados.	El Departamento de Comunicaciones realizó cambios en las piezas gráficas, colocando como pieza principal en las redes sociales de Facebook y Twiter , en donde se comunica a los ciudadanos que, para acceder al crédito no requiere de terceros diferentes a los intermediarios financieros.	100%	
		Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en las calidades y oportunidad, según la legislación aplicable.	Durante el periodo septiembre - diciembre la administración recibió 134 requerimientos, los cuales fueron atendidos de acuerdo con el procedimiento establecido. El informe del estado de los requerimientos se encuentra en la página WEB , en el siguiente enlace: https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.bancoldex.com%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Freporte_pqrs_2022_mincit.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK	100%	
		Actualizar reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Durante el periodo evaluado el reglamento no fue susceptible de modificaciones.	N/A	No aplica porcentaje de avance toda vez que no la actividad no fue necesario ejecutarla.

Fecha de publicación: Febrero 2023

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
3	Relacionamiento con el ciudadano	Gestionar las traducciones correspondientes que lleguen al banco en lenguas nativas para ser respondidas por en los canales idóneos en cada caso.	Se ha actualizado la página WEB de acuerdo a la demanda interna de temas relevantes que deben estar en ingles.	100%	
		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.	100%	
		Continuar realizando seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	La actividad se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido	100%	
		Plan de implementación Circular Externa 100-010-2021, y ejecutar las actividades correspondientes.	El DDE lideró el proceso de actualización de la información presentada en la página WEB, sección de Transparencia, teniendo en cuenta los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020. Los contenidos presentados responden a un lenguaje claro y comprensible a los ciudadanos.	100%	
		Gestionar procesos para la traducción de lenguas nativas, según los recursos disponibles y viabilidad correspondiente. (A demanda).	En el año 2022 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.	Durante el año 2022 el Departamento Jurídico atendió con oportunidad los requerimientos recibidos de acuerdo con el procedimiento establecido. El informe del estado de los requerimientos se encuentra en la página WEB, en el siguiente enlace: https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.bancoldex.com%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Freporte_pqrs_2022_mincit.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK	100%	
		Diseñar al menos una solución que responda a retos y problemáticas encontradas en los ciudadanos	En 2022 el Banco implementó las plataformas de Neocrédito y Leasing Digital; la primera orientada a ofrecer al microempresario una herramienta de contacto con entidades microfinancieras que, le puedan ofrecer crédito, y la segunda orientada a establecer un canal de comunicación entre el empresario y el proveedor.	100%	
		Ejercicios de cocreación	El Banco a través de la Oficina de Innovación realizó ejercicios de experiencia de usuarios directamente con los microempresarios.	100%	
		Potenciar una herramienta de uso y apropiación de conocimiento diseñada por el Banco	Se realizó capacitación a los funcionarios sobre las herramientas implementadas Neocrédito y Leasing Digital,	100%	

Fecha de publicación: Febrero 2023

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
4	Conocimiento servicio al ciudadano	Desarrollar iniciativa que incentive a los servidores a producir conocimiento	Durante el cuarto trimestre el Banco desarrolló la semana de la Innovación, espacio donde los colaboradores participaron en talleres de conocimiento sobre innovación y desarrollo de ideas innovadoras que, puedan plasmarse en un servicio y/o producto para ofrecer al empresario.	100%	
		Fomentar la cultura de difundir y compartir conocimiento del servicio al ciudadano	El Banco a través de los programas de capacitación socializa la política de atención al ciudadano.	100%	
		Elaborar documento de caracterización de grupos de interés	La caracterización de los grupos de interés es elaborada por las áreas que tienen el contacto directo con el cliente, en este sentido se cuenta con la caracterización de intermediarios financieros, entidades del exterior, proveedores.	100%	
5	Evaluación de gestión y medición de percepción ciudadana	Realizar encuesta postventa Informes resultados postventa	El Banco realiza encuesta a los clientes con el objetivo de obtener información respecto de la satisfacción del servicio, permanencia, preferencia; los resultados son analizados para proponer e implementar mejoras en el proceso.	100%	
		foralecer las capacidades institucionales en atención al ciudadano	El Banco a través de los programas de capacitación socializa la política de atención al ciudadano.	100%	
		Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en la calidad y oportunidad, según la legislación aplicable.	Durante el año 2022 el Departamento Jurídico atendió con oportunidad los requerimientos recibidos de acuerdo con el procedimiento establecido. El informe del estado de los requerimientos se encuentra en la página WEB, en el siguiente enlace: https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.bancoldex.com%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Freporte_pqrs_2022_mincit.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK a nivel de detalle la información, la fecha de recepción y de respuesta.	100%	
6	Aplica para todo el componente del servicio al ciudadano	Establecer el cronograma de actividades de capacitación orientadas al servicio al ciudadano	La Oficina de Servicio al cliente realiza el plan de capacitación de acuerdo con lo señalado por la SFC para el Sistema de Atención al Ciudadano.	100%	
		PAAC actualizado y divulgado de acuerdo con el resultado de la revisión de la política y Circular Externa 100-020, si aplica	El PAAC fue publicado en la página WEB del Banco el 31/01/2022, durante el año no fue modificado.	N/A	No aplica porcentaje de avance toda vez que no la actividad no fue necesario ejecutarla.

Fecha de publicación: Febrero 2023

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
6	Aplica para todo el componente del servicio al ciudadano	<p>Durante el año 2022 el Departamento Jurídico atendió con oportunidad los requerimientos recibidos de acuerdo con el procedimiento establecido.</p> <p>El informe del estado de los requerimientos se encuentra en la página WEB, en el siguiente enlace: https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.bancoldex.com%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Freporte_pqrs_2022_mincit.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK a nivel de detalle la información, la fecha de recepción y de respuesta.</p>	100%		
Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente:					
1	Lineamientos de Transparencia Activa	<p>Publicar información mínima obligatoria sobre la estructura del Banco.</p> <p>Publicar información mínima obligatoria - Sección Transparencia.</p>	<p>En la página WEB del Banco se encuentra publicado el Organigrama de acuerdo con la estructura vigente al 31/12/2022: https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/nuestro-equipo-2178.</p> <p>Adicionalmente en la sección de Transparencia está publicada la información de interés a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC. https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890</p>	100%	
		<p>Publicar y divulgar información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea (Gobierno Digital).</p>	<p>Durante el periodo evaluado fue actualizada la información publicada en la página WEB de acuerdo con los lineamientos dados en la Resolución 1519 de 2020.</p>	100%	
		<p>Coordinar la actualización de la información de la sección "Transparencia y Acceso a Información Pública" (la responsabilidad de actualizar esta información es de las áreas responsables de la información). Información Pública" (la</p>	<p>El Departamento de Direccionamiento Estratégico lideró el proceso de actualización de la información a publicarse en la página WEB de acuerdo con los lineamiento establecidos en la Resolución 1519 de 2020.</p>	100%	
		<p>Publicación de información de datos abiertos del portafolio del Banco.</p>	<p>La información de productos y servicios ofrecidos por el Banco es publicada en la página WEB, en los siguientes enlaces: https://www.bancoldex.com/es/soluciones-financieras/lineas-de-credito https://www.bancoldex.com/es/bancoldex-directo-0/credito-directo-4263 https://www.bancoldex.com/es/bancoldex-directo-0/leasing-4258 https://www.bancoldex.com/es/bancoldex-directo-0/leaseback-4280</p> <p>De igual forma en la sección de transparencia se encuentra publicada información de interés al ciudadano,</p>	100%	

Fecha de publicación: Febrero 2023

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	<p>Generación del reporte "Informe de Solicitudes de acceso a la Información" el cual se puede consultar en https://www.bancoldex.com/Rendimos-cuentas/info-acceso-informacion2.aspx</p> <p>Durante el año 2022 el Departamento Jurídico atendió con oportunidad los requerimientos recibidos de acuerdo con el procedimiento establecido.</p> <p>El informe del estado de los requerimientos se encuentra en la página WEB, en el siguiente enlace: https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.bancoldex.com%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Freporte_pqrs_2022_mincit.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK</p>	100%	
3	Instrumentos de Gestión de la Información	<p>Actualizar cuadro clasificación documental de acuerdo on la última versión aprobada por el AGN.</p> <p>Las tablas de retención documental - TRD del Banco fueron actualizadas y remitidas al Archivo General de la Nación, para su convalidación; a la fecha del presente informe esta entidad no se ha pronunciado.</p>	100%	Se da el avance del 100% por cuanto la actividad a cargo del Banco fue realizada.
4	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<p>Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.</p> <p>En octubre 2022 se instalaron en la página <i>Web</i> los gif para población en condición de discapacidad auditiva.</p>	100%	
		<p>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. https://www.bancoldex.com/Rendimos-cuentas/info-acceso-informacion2.aspx</p> <p>Durante el periodo objeto del presente seguimiento, no se recibieron solicitudes de comunidades para divulgar información pública.</p>	N/A	No aplica porcentaje de avance toda vez que no la actividad no fue necesario ejecutarla.
		<p>Actualizar el informe "Solicitudes de acceso a información"</p> <p>Durante el año 2022 el Departamento Jurídico atendió con oportunidad los requerimientos recibidos de acuerdo con el procedimiento establecido.</p> <p>El informe del estado de los requerimientos se encuentra en la página WEB, en el siguiente enlace: https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.bancoldex.com%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Freporte_pqrs_2022_mincit.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK a nivel de detalle la información, la fecha de recepción y de respuesta.</p>	100%	
5	Transparencia e Información Pública	<p>Identificar oportunidades de mejora (si aplica), partir de la revisión de los lineamientos establecidos en la política interna y lo señalado en la Circular Externa 100-20.</p> <p>En la página <i>WEB</i> se incluyeron imágenes de traductor lenguaje de señas; se diseñó y socializó el plan estratégico de atención a personas con discapacidad, y se estableció el protocolo de servicio de interpretación de lenguaje de señas.</p> <p>Adicionalmente, el Departamento de Direccionamiento Estratégico lideró el proceso revisión del anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, con el fin de actualizar la información a publicar en la página <i>WEB</i>, en este sentido al 31/12/2022 lo presentado en la página <i>WEB</i> responde a los linemientos establecidos en la resolución.</p>	100%	

Fecha de publicación: Febrero 2023

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
5 Transparencia e Información Pública	PAAC actualizado y divulgado, de acuerdo con la terminación de revisión de la política y Circular Externa No. 100-020 establecidos en la política interna y lo señalado en la Circular Externa 100-20.	El PAAC fue publicado en la página WEB del Banco el 31/01/2022, durante el año no fue modificado.	N/A	No aplica porcentaje de avance toda vez que no la actividad no fue necesario ejecutarla.

Estrategia de Participación Ciudadana

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 septiembre y el 31 de diciembre de 2022, el Banco no realizó actividades adicionales