



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

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Septiembre - Diciembre 2023**

Fecha de publicación: 31/01/2023

**Componente\_1\_Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
1	1_Política de Administración de Riesgos	Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude y corrupción en la Organización	La Oficina de Riesgo Operativo durante el 2023, gestionó ocho (8) eventos relacionados con utilización del nombre del Banco para otorgamiento de créditos, suplantación de identidad ante FNA para retiro de cesantías de funcionarios Bancóldex, entre otros temas.	100%	
2	2_Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización mapas de riesgo	Durante 2023 y, de acuerdo con lo dispuesto en el cronograma, se realizó la autoevaluación de riesgos y controles asociados a los procesos estimados para este año. Estas ARC son exhaustivas y, por tanto, toman mayor tiempo de revisión por parte de los líderes. A la fecha, se ha realizado el ejercicio con los siguientes procesos: Gestión Integral de Riesgos – (En publicación) Administración de Cartera – (Publicado en ISOLución) Aseguramiento y Desembolso – (Publicado en ISOLución) Originación de Operaciones – (En Revisión para Publicación) Administración y Seguimiento de Operaciones – (En Revisión para Publicación) Administración Operativa de Recursos – (En Revisión para Publicación) Soporte Legal – (Levantado en ARC) Administración Documental –(Levantado en ARC)	100%	
3	3_Consulta y Divulgación				
4	4_Monitoreo y revisión				
5	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 procesos, donde se incluyen los relacionados con eventos de fraude; los cuales de acuerdo 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 y formalizados durante el periodo septiembre - diciembre de 2023, no se observaron eventos de fraude y/o corrupción.  Durante enero de 2024, se terminarán los trabajos de auditoría programados en el plan anual; el resultado y avance de la gestión se presentará al Comité de Auditoría en el primer trimestre de 2024.

**Componente\_2\_Racionalización de trámites- No aplica a Bancóldex**

**Componente\_3\_Rendición de Cuentas**

De conformidad con el parágrafo 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 registrarán 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

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
----------------------------	-------------------------	-----------------------	-------------	---------------

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

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Septiembre - Diciembre 2023**

Fecha de publicación: 31/01/2023

**Componente\_1\_Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
1 Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	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.	El Banco, con el propósito de mantener a la audiencia digital enterada de los procesos anticorrupción, ha insertado en la parte superior del feed de publicaciones el post antifraude / anticorrupción en las redes sociales utilizadas por el Banco. De esta manera se han publicado 524 post en nuestros canales digitales (twitter, facebook, linkedin, instagram) - Twitter: al ingresar a las redes sociales en la parte superior de cada contenido se puede observar el mensaje:( <a href="https://x.com/Bancoldex/status/1725285123594317953?s=20">https://x.com/Bancoldex/status/1725285123594317953?s=20</a> - Facebook: <a href="https://www.facebook.com/bancoldex/posts/pfbid0dUEH2DSRGRGjhxUfgAURRpBTjhYrupHnfbkwGbi855wBqjNkxMCPA4SPUxYhpl">https://www.facebook.com/bancoldex/posts/pfbid0dUEH2DSRGRGjhxUfgAURRpBTjhYrupHnfbkwGbi855wBqjNkxMCPA4SPUxYhpl</a> - LinkedIn: <a href="https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7131365768847339520">https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7131365768847339520</a> - Instagram: <a href="https://www.instagram.com/p/Cz6Y-LgA5NH/">https://www.instagram.com/p/Cz6Y-LgA5NH/</a> )	100%	
	Publicar Reporte de Sostenibilidad, en el cual presenta los principales resultados económicos, ambientales y sociales de Bancóldex .	El informe de sostenibilidad de 2022 está publicado en la página WEB del Banco en el siguiente enlace: <a href="https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/bancoldex-mas-sostenible#field-tab-tab-1">https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/bancoldex-mas-sostenible#field-tab-tab-1</a>	100%	

**Componente\_4\_Servicio al Ciudadano**

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1_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 proveedores es fuente de información para el análisis de mercado, y la gestión de compras al interior del Banco. Se relacionan 211 proveedores.	100%	
	1.2_Caracterizar para los "proveedores" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.			
	1.3_Caracterizar al grupo de interés "entidades internacionales de desarrollo y cooperación" y revisar la pertinencia de la oferta	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%	

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

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Septiembre - Diciembre 2023**

Fecha de publicación: 31/01/2023

**Componente\_1\_Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	1.5_Revisión de cumplimiento e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano (para ello tener en cuenta el FURAG, los informes de entes de control, entre otros). En el marco de la circular 100 - 020	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 las políticas, procedimientos, y mapas de riesgo.	100%	
	1.6_Diseñar la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en los diferentes subcomponentes del Componente "Servicio al Ciudadano" descritos aquí.	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%	
	2.1_Procesos de fortalecimiento de capacidades en los equipos que administran los diferentes canales de atención: presenciales y no presenciales.	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, así mismo, ofreció capacitación a los funcionarios del Call center, en temas relacionados con las líneas de crédito del Banco, protección de datos personales, registro de información, seguridad de la información, entre otros.	100%	
	2.2_Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	La Oficina de Servicio al Cliente junto con la DTH, durante el año brindó capacitación a los funcionarios relacionadas con productos, estrategia de lenguaje claro, guía del lenguaje claro para servidores públicos en Colombia.	100%	
	2.3_Evaluar el desempeño comercial de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	La Oficina de Servicio al cliente brindó un Plan de Capacitación Mensual a asesores de atención al ciudadano, evaluando su gestión e indicadores de atención frente a su desempeño.	100%	
	2.4_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.	Se realizó el acompañamiento a 3 iniciativas definidas por el Banco, para validar la implementación de la propuesta del modelo de gestión del cambio, que permitiera mejoramiento del servicio al ciudadano.	100%	
	2.5_Sensibilizar sobre cultura de servicio, que cubra tanto al cliente externo como al interno y que cubija a todo el Banco. Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio en los diferentes grupos de interés.	La Oficina de servicio al cliente junto con la DTH transmitió internamente a través de diferentes canales, herramientas, tips, o cápsulas de campaña, con información para prestar un mejor servicio al cliente y diferentes grupos de interés.	100%	



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

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre - Diciembre 2023

Fecha de publicación: 31/01/2023

Componente\_1\_Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.6_Mantener actualizado el Normograma de la Entidad. Expedición del Boletín Jurídico (Documento de consulta interno dirigido a los Funcionarios del Banco)	En septiembre 27 de 2023, la Administración del Banco actualizó el Normograma en el cual se incluyeron las normas aplicables al Banco expedidas por las diferentes entidades a la fecha. El documento está publicado en el Sistema de Gestión de Calidad, aplicativo de consulta para los funcionarios del Banco. No obstante, a lo anterior, el Banco cuenta con un Boletín Jurídico que de manera semanal se actualiza para conocimiento de todos los funcionarios del Banco.	100%	
	2.7_Fortalecer el conocimiento por parte de los funcionarios del Banco su responsabilidad como servidores públicos en la respuesta de derechos de petición, quejas y reclamos	El Banco ha realizado campañas con instrucciones precisas a todos los funcionarios con el fin de direccionar estas solicitudes con el fin de dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos.	100%	
	2.8_Actualizar el normograma de Bancóldex	En septiembre 27 de 2023, la Administración del Banco actualizó el Normograma en el cual se incluyeron las normas aplicables al Banco expedidas por las diferentes entidades a la fecha. El documento está publicado en el Sistema de Gestión de Calidad, aplicativo de consulta para los funcionarios del Banco. No obstante, a lo anterior, el Banco cuenta con un Boletín Jurídico que de manera semanal se actualiza para conocimiento de todos los funcionarios del Banco.	100%	
	2.9_Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención de la oficina de servicio al cliente	El 15/11/2022 la Oficina de Servicio al Cliente actualizó los Perfiles de cargo en la Organización, con funciones ligadas a la administración de canales.	100%	
	2.10_Incluir en los programas de inducción y reinducción aspectos relacionados con servicio al ciudadano.	La Oficina de Servicio al Cliente durante el año brindó capacitación relacionada con productos, estrategia de lenguaje claro, guía del lenguaje claro para servidores públicos en Colombia, tanto a los funcionarios nuevos como a los antiguos.	100%	
	2.11_Actualizar o elaborar manuales y perfiles de los cargos de servicio al ciudadano/relación con la ciudadanía.	Durante el periodo objeto de seguimiento se actualizó el Manual de cartas descriptivas del Departamento de Direccionamiento Estratégico, Contraloría, entre otros.	100%	

Fecha de publicación: 31/01/2023

Componente\_1\_Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1_Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	Las instalaciones del Banco cuentan con elementos para atender a las personas con discapacidad física, auditiva, y visual; de igual forma ha realizado adecuación en la parte física; así mismo, se cuenta con acceso al sistema de información e interpretación en línea (SIEL) del Centro de Relevó, orientada a la atención de ciudadanos con discapacidad auditiva.	100%	
	3.2_Actualizar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (Contact Center) para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	El 05/05/2023 se actualizó el Manual SAC V10, con el fin de garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	100%	
	3.3_Fortalecimiento de la página web del Banco,	De acuerdo con la RESOLUCION 1519 DE 2020, por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. La Oficina de servicio al cliente realizó la revisión correspondiente de los documentos que deben estar publicados en el sitio de Atención y servicio al cliente y la ciudadanía de la página web, con el fin de dar cumplimiento a la política establecida para tal fin.	100%	
	3.5_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.	Se realizaron en el periodo objeto de seguimiento, campañas dirigidas a los ciudadanos acerca de los procedimientos para el acceso a los créditos y productos del Banco, sin tener en cuenta intermediarios informales no autorizados; dichas campañas fueron publicadas en cada uno de los canales dispuestos por el Banco.	100%	
	3.6_Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en las calidades y oportunidad, según la legislación aplicable..	Se actualiza la base de PQRS a corte de 26 de diciembre de 2023, teniendo en cuenta que aún se tienen PQRS dentro del término para dar respuesta. La base actualizada se publicará en la página web del Banco, en el mes de enero 2024, en la siguiente ruta: <a href="https://www.bancoldex.com/es/contactenos?denuncia=1">https://www.bancoldex.com/es/contactenos?denuncia=1</a>	100%	
	3.7_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.	Durante el 2023 se revisó y actualizó el proceso de PQRS, modificando el diagrama flujo y ficha técnica en Isolucion el 27 de diciembre de 2023.	100%	
	3.9_Identificar los procesos misionales comerciales de Bancóldex que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como, los relacionados con la atención a requerimientos de los ciudadanos.	Los procesos misionales comerciales de Bancóldex que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con la atención a requerimientos de los ciudadanos, se encuentran actualizados.	100%	



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

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Septiembre - Diciembre 2023**

Fecha de publicación: 31/01/2023

**Componente\_1\_Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	3.10_Revisar viabilidad de implementación de herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a los ciudadanos.	Se realizó una consultoría con el fin de lograr mejoras en la experiencia del cliente, teniendo en cuenta las líneas de negocio de Bancóldex.	100%	
	3.11_Revisar la viabilidad de actualizar la información de los diferentes canales de comunicación, de acuerdo con lo que se visualice viable actualizar, según lo que se establece en la ejecución de este Plan "Componente Servicio al Ciudadano".	Se realizó una consultoría con el fin de lograr mejoras en la experiencia del cliente, teniendo en cuenta las líneas de negocio de Bancóldex.	100%	
	3.12_Gestionar procesos para la traducción de lenguas nativas, según los recursos disponibles y viabilidad correspondiente.	Durante el período septiembre-diciembre_2023, no se presentaron solicitudes en lenguas nativas.	100%	
	3.13_Revisar Circular No. 100-010-2021 "Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro", establecer un plan de implementación y ejecución de las actividades correspondientes,	El Banco realizó capacitaciones de "Lenguaje claro", el cual organiza, narra y diseña la información pública, a partir de las características y habilidades de la ciudadanía.	100%	
	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en la calidad y oportunidad, según la legislación aplicable.	Se remite actualizada la base de PQRS a corte de 26 de diciembre de 2023, teniendo en cuenta que aún se tienen PQRS dentro del término para dar respuesta. La base actualizada se publicará en la página web del Banco, en el mes de enero 2024, en la siguiente ruta: <a href="https://www.bancoldex.com/es/contactenos?denuncia=1">https://www.bancoldex.com/es/contactenos?denuncia=1</a>	100%	
	4.2_Elaboración de documento de Caracterización de grupos de interés	Se remite la caracterización del 2022, el cual tenía como objetivo Identificar los grupos de usuarios que comparten características similares, con el fin de diseñar e implementar nuevos servicios en los diferentes canales que permitan mejorar la interacción entre los usuarios y Bancóldex. El documento caracterización 2023 se realiza en el mes de enero con información del cierre de año.	100%	
	4.3_Investigar al menos una solución que responda a retos y problemáticas encontradas con los ciudadanos (empresarios)	En mayo del 2023 se hizo una investigación "Prospección de mercado de Carbono en Colombia", cuyo es objetivo fue Conocer el interés de los dueños de proyectos y desarrolladores en participar en un potencial mercado electrónico de Carbono en Colombia.	100%	
	4.4_Hacer ejercicios de cocreación de productos y servicios con los grupos de valor,	El Banco a través de la Oficina de Innovación realizó ejercicios de experiencia de usuarios directamente con los microempresarios, como fueron: Sesión de focus group con microempresarios_25102023, la Encuesta realizada a microempresarios_15122023 y la Encuesta Aliados financieros uso de información alternativa_102023	100%	
	4.5_Desarrollar investigaciones e incentivar 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%	

Fecha de publicación: 31/01/2023

**Componente\_1\_Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Conocimiento al ciudadano	4.6_Diseñar herramientas de uso y apropiación de conocimiento, con lineamientos claros.	Se creó una herramienta denominada Toolkits para funcionarios, el cual contiene un conjunto de documentos prácticos y fáciles de usar. <a href="https://bancoldex.sharepoint.com/sites/TransformacionDigitalDTD/SitePages/Inicio.aspx/toolkits">https://bancoldex.sharepoint.com/sites/TransformacionDigitalDTD/SitePages/Inicio.aspx/toolkits</a>	100%	
	4.7_Organizar la información de las interacciones y analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor, y la experiencia del servicio.	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. A la fecha se tiene un Informe parcial de la encuesta postventa, el cierre se obtiene en el mes de febrero del 2024.	100%	
	4.8_Revisar el uso de inteligencia artificial que permita analizar y ordenar la información cualitativa y cuantitativa.	Se estructuró e implementó el Proyecto de Speech Analytics, servicio que se contrató con el proveedor del contact center y se realizó este año; es el servicio de analítica de las llamadas que se graban del contact para identificar insights de la voz del cliente, a través de I.A.	100%	
	4.9_Acciones para fomentar la cultura de difundir y compartir conocimiento del Servicio al Ciudadano realizadas.	Mediante piezas informáticas realizada por diversos medios, se difunde y comparte conocimientos del servicio al ciudadano: 	100%	
	5.1_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 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. A la fecha se tiene un Informe parcial de la encuesta postventa, el cierre se obtiene en el mes de febrero del 2024.	100%	
	5.1 Desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción	El Banco a través de los programas de capacitación socializa la política de atención al ciudadano.		
	5.2_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.	Se presentan informes de inteligencia de negocios y comités de seguimiento, observados en el "cuadro de control comité" presentados en cada uno de los meses.	100%	

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

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Septiembre - Diciembre 2023**

Fecha de publicación: 31/01/2023

**Componente\_1\_Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadan	5.3_Continuar elaborando periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Durante el año 2023 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: La base actualizada se publicará en la página web del Banco, en el mes de enero 2024, en la siguiente ruta: <a href="https://www.bancoldex.com/es/contactenos?denuncia=1">https://www.bancoldex.com/es/contactenos?denuncia=1</a>  El informe de quejas y reclamos del último trimestre del 2023 será remitido en los primeros días de enero del 2024.	100%	
	5.4_Evaluar los procesos comerciales, formular indicadores, establecer responsables, definir periodicidad de la medición	El Banco realiza encuesta de satisfacción del cliente, maneja diversos indicadores de nivel de atención y de servicio, donde se tiene establecidos responsables y definida la periodicidad para realizarlos.	100%	
	5.5_Establecer herramientas para medir la experiencia de usuario y percepción ciudadana, entre ellas análisis de información sobre peticiones, encuestas de percepción ciudadana, ejercicios de ciudadano incógnito y herramientas como journey map, perfilación de usuarios, entre otras.	Para medir la experiencia de usuario y percepción ciudadana, se tiene el Informe resultados postventa, caracterización, journey Map, Informe SAC, realizados en el 2023.	100%	
6 Aplica para todo el Componente 4: Servicio al ciudadano (Antiguo "Atención al Ciudadano)	6.1_Terminar de identificar las oportunidades de mejora, a partir de la revisión de los lineamientos de la política y lo establecido en la Circular Externa No. 100-020	Lo presentado en la página WEB a 31/12/2023 responde a los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020. Los contenidos presentados responden a un lenguaje claro y comprensible a los ciudadanos. Por lo anterior no se identifican oportunidades de mejora.	100%	
	6.2_Establecer el cronograma de las actividades que se van a realizar en torno a la capacitación de los funcionarios. (si aplica).	La Oficina de Servicio al Cliente y la Dirección de Talento Humano, 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 Center, en temas relacionados con las líneas de crédito del Banco, protección de datos personales, registro de información, seguridad de la información, entre otros.	100%	
	6.3_Establecer y divulgar un plan de acción, de la entidad, de acuerdo con la viabilidad que se identifique (si aplica).	El Departamento de Direccionamiento Estratégico – (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%	

**Componente\_5\_Transparencia y Acceso a la Información**

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
--------------------------	-------------------------	-----------------------	-------------	---------------

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

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Septiembre - Diciembre 2023**

Fecha de publicación: 31/01/2023

**Componente\_1\_Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
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: <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%	
		1.2_Publicar la información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.	La información de interés a la ciudadanía está publicada en la página WEB del Banco, en la sección de transparencia en el siguiente enlace: <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%	
		1.3_Divulgar datos abiertos.	En la página WEB del Banco se encuentra publicado el Organigrama de acuerdo con la estructura vigente al 31/12/2023: <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> . 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. <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%	
		1.5_Publicar y divulgar información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea (Gobierno Digital).	La información de interés a la ciudadanía está publicada en la página WEB del Banco, en la sección de transparencia en el siguiente enlace: <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> Con el fin de mantener actualizada la información publicada en la sección de transparencia, el DDE a través del memorando Onbase 3-591-2023-004510 del 24 de noviembre de 2023, solicitó a las áreas que tienen información publicada en dicha sección, actualizarla al corte más reciente.	100%	
2	Lineamientos de transparencia pasiva	2.1_Responder con los estándares de calidad que establecen las respectivas normas.	Se encuentra actualizado a la fecha de acuerdo con lo establecido en la norma; para el periodo evaluado se actualizará la información en enero de 2024. <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>	100%	
3	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1_Proporcionar a la ciudadanía la información considerada "pública" para su uso y consulta.	Se encuentra actualizado a la fecha de acuerdo con lo establecido en la norma; para el periodo evaluado se actualizará la información en enero de 2024. <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>	100%	
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1_Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Informe de Solicitudes de acceso a la Información" el cual se puede consultar en <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>	100%	

Fecha de publicación: 31/01/2023

**Componente\_1\_Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
4  Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Atender oportunamente las solicitudes de las autoridades de las comunidades para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	Durante el período septiembre-diciembre_2023, no se presentaron solicitudes en lenguas nativas.	N.A	
	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.			
	Informar a la ciudadanía la gestión de solicitudes de información recibidas.	Informe de Solicitudes de acceso a la Información" el cual se puede consultar en <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>	100%	
5  Aplica para todo el Componente 5: Transparencia e Información Pública	5.1_Terminar de identificar las oportunidades de mejora, a partir de la revisión de los lineamientos de la política y lo establecido en la Circular Externa No. 100-020	No aplica, debido a que para la construcción del PAAC 2023, Bancóldex incorporó los lineamientos establecidos en la Circular Externa No. 100-20 del Departamento Administrativo de la Función Pública, salvo el componente 6 "Tramites" que por la naturaleza jurídica del Banco no le aplica. El PAAC 2023 se encuentra publicado para consulta en la sección de transparencia de la página web de Bancóldex: <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>	N.A	
	5.2_Establecer y divulgar un plan de acción, de la entidad, de acuerdo con la viabilidad que se identifique (sí aplica).	No aplica, debido a que para la construcción del PAAC 2023, Bancóldex incorporó los lineamientos establecidos en la Circular Externa No. 100-20 del Departamento Administrativo de la Función Pública, salvo el componente 6 "Tramites" que por la naturaleza jurídica del Banco no le aplica. El PAAC 2023 se encuentra publicado para consulta en la sección de transparencia de la página web de Bancóldex: <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>	N.A	

**ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Fase del Ciclo de la Gestión	Actividades	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Consulta	Diseñar e implementar esquemas de financiación y/o no financieros -- de acuerdo con los recursos disponibles, capacidad y viabilidad para fortalecer la actividad productiva de población vulnerable.	Documento que soporte la realización de la actividad.	El Banco creó la Línea de crédito "Asciende": Empresas de víctimas del conflicto armado interno en Colombia 2023. <a href="https://www.bancoldex.com/es/soluciones-financieras/lineas-de-credito/linea-de-credito-asciende-empresas-de-victimas-del-conflicto-armado-interno-en-colombia-2023-4590">https://www.bancoldex.com/es/soluciones-financieras/lineas-de-credito/linea-de-credito-asciende-empresas-de-victimas-del-conflicto-armado-interno-en-colombia-2023-4590</a>	100%	



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

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Septiembre - Diciembre 2023**

Fecha de publicación: 31/01/2023

**Componente\_1\_Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
<p><b>Formulación / Planeación de políticas, planes, programas, proyectos, normas</b></p> <p>Revisar y establecer la viabilidad de ajustar el Plan Estratégico y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, de acuerdo con el informe de Peticiones, quejas y reclamos recibidos durante el 2022</p>	<p>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.</p>	<p>Durante 2023, la administración de Bancóldex llevó a cabo una revisión de su estrategia, la cual fue definida en septiembre de 2021 para el periodo 2022 a 2026. La nueva estrategia le fue presentada a la Junta Directiva de Bancóldex quien impartió su aprobación.</p> <p>El objetivo de revisar la estrategia de Bancóldex es lograr una alineación con los objetivos de política pública del Gobierno Nacional, en especial, con el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia potencia mundial de la vida”, la Política de Reindustrialización, la Política de Comercio Exterior para la internacionalización y el desarrollo productivo sostenible y la Política de Turismo en Armonía con la Vida, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo –MinCIT, entre otros.</p> <p>El resultado de este ejercicio se resume en el documento correspondiente al Plan Estratégico de Bancóldex 2024-2026, el cual se encuentra publicado en la página web de Bancóldex en el siguiente link:  <a href="https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/estrategia-corporativa-4294">https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/estrategia-corporativa-4294</a></p>	100%	
<p><b>Control/Evaluación</b></p> <p>Capacitar / sensibilizar a los grupos de valor en participación ciudadana en el ciclo de gestión pública y control social</p>	<p>Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.</p>	<p>En el enlace siguiente se encuentran los canales de atención para la ciudadanía, a través de los cuales los ciudadanos pueden hacer uso de los mecanismos de participación: <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>.</p>	100%	
<b>Iniciativas adicionales</b>	<b>Durante el periodo comprendido entre el 1 de septiembre y 31 de diciembre de 2023, el Banco no realizó actividades adicionales</b>			