

**Componente\_1\_Gestión del Riesgo -Mapas de Riesgo**

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
51. Política de Administración de Riesgos	1.1	Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude y corrupción en la organización	La Oficina de Riesgo Operativo durante el 2024, recibió y gestionó (32) eventos relacionados con fraude.	100%	
	1.2	Actualizar el mapa de riesgo operacional institucional y la política de administración del riesgo de la entidad, con los riesgos de fraude y corrupción.	Durante 2024, 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: PROCESO P0023 - GESTIÓN COMERCIAL DE TESORERÍA PROCESO P0015 - GESTIÓN DE RECURSOS DE COOPERACIÓN PROCESO P0031 - ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS GESTIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA PROCESO P0051 - MANEJO DE INVERSIONES		
	1.3	Actualizar la política de administración de riesgos, si se requiere.	PROCESO P0114 - OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA PROCESO P0111 - PLANEACIÓN TECNOLÓGICA INFORME DE RIESGO OPERACIONAL GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN – 2024 PROCESO P0083 - GESTIÓN TRIBUTARIA PROCESO P0062 - EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECIAL PIBO PROCESO P0052 - INVERSIÓN EN FONDOS DE CAPITAL PROCESO P0113 - CONSTRUCCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA PROCESO P0014 - GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES PROCESO P1579 - GESTIÓN DE MERCADEO PROCESO P0121 - DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LA MEJORA CONTINUA PROCESO P0084 - GESTIÓN CONTABLE PROCESO P0153 - GESTIÓN DE CAUSACIÓN PROCESO P0133 - VINCULACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE CLIENTES O CONTRAPARTES		
52. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo, para lo cual existe un cronograma anual que permite recorrer la totalidad de los procesos del Banco.		100%	
53. Consulta y Divulgación	3.1	Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción con la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo.			
54. Monitoreo y revisión	4.1	Actualizar el Mapa de Riesgo Operativo con la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo.			
55. 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; en este análisis se incluyen los relacionados con eventos de fraude, los cuales de acuerdo con el proceso y alcance de la auditoría son evaluados en los diferentes trabajos realizados.	90%	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 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

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
51. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	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 el 2024 se gestionaron 1.066 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.	100%	
5.3. Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora	3.1	Responder por los resultados de la gestión defendiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en la Asamblea General de Accionistas	Se cumplieron la totalidad de actividades establecidas en las Asambleas General de Accionistas celebrada el 20 de marzo de 2024, el 29 de julio de 2024 y 9 de septiembre de 2024.	100%	

**Componente\_4\_Atención al Ciudadano**


Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
	1.1	Caracterizar a los grupos de interés "proveedores" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	En la herramienta estructurada en el aplicativo microstrategy, el DSA continúa caracterizando sus proveedores e integrándolos a la herramienta que permite hacer inteligencia de compras para los procesos de abastecimiento del Banco. La base de datos de proveedores es fuente de información para el análisis de mercado, y la gestión de compras al interior del Banco. Hay registrados 670 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 actualizada al año 2024.	100%	



Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
S1. Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	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. Por lo anterior, desde de la OSC se realiza la revisión anual de la Política de Atención y Servicio al Ciudadano, y en cumplimiento con los principios de transparencia y acceso a la información establecidos en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, es necesario proceder con la actualización de los siguientes documentos: - Subproceso Atención de Grupos de Interés - Diagrama Subproceso Atención de Grupos de Interés - Planeación del Servicio - Protocolo de Atención al Consumidor Financiero - Decálogo del Servicio - Carta de Trato Digno - Cultura y política incluyente - Protocolo de servicios de interpretación lengua de señas - Flujograma Multiseñas con Bancóldex - Resultados SAC I Semestre 2024 - Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC Revisión Circular Externa No. 100-010 de 2021 – actividades de lenguaje claro en Bancóldex 2024 - Guía de Lenguaje Claro Bancóldex: Se carga documento que se encuentra en Isolución. - Capsula de Lenguaje Claro	100%	
	1.6 Diseñar la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en lo los diferentes subcomponentes del Componente "Servicio al Ciudadano" descritos aquí.	La planeación estratégica del servicio tiene alcance sobre todos los ejes de la política de atención al ciudadano, garantizando el cumplimiento de toda la normatividad vigente, así como, lo definido en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) implementado por Bancóldex. Certificando una atención de alta calidad, inclusiva y centrada en el usuario, alineada con los valores y objetivos estratégicos del Banco, promoviendo una experiencia positiva y satisfactoria para todos los usuarios.	100%	
	3.1 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 y servicios ofrecidos por el Banco, cultura incluyente, atención a personas en condición de discapacidad auditiva, así mismo, ofreció capacitación a los funcionarios del nuevo operador del Contact Center, en temas relacionados con las líneas de crédito del Banco, protección de datos personales, registro de información, seguridad de la información, entre otros y en general: Curso SAC Capacitación DCF Capacitación Recepciones.	100%	
	3.2 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Se incorporaron más de dos temáticas para fortalecer las competencias en atención a víctimas en el programa de capacitación, entre ellas: #Comunicación inclusiva y lenguaje adecuado para personas en condición de discapacidad 02/05/2024) #Sistema de atención al consumidor financiero (15/05/2024) #Diversidad en el entorno Bancario (16/05/2024) #Atención a víctimas del conflicto armado (11/06/2024) #Sensibilización "Un Café con la Diversidad y la Inclusión" (22/12/2024)	100%	
	3.3 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; así mismo y teniendo en cuenta el nuevo operador del Contact Center enfatizó su capacitación, seguimiento y gestión.	100%	
	3.4 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.	Para 2024 se definió un modelo de capacitación transversal, privilegiando un mayor acceso a capacitación por parte de los funcionarios, en cada una de las necesidades de capacitación identificadas, entre ellas Gestión del cambio, por tal razón se contrató la plataforma UBITS: a. Necesidades de capacitación identificadas con líderes b. Informe UBITS 2024, evidenciando que contenidos asociados a gestión del cambio fueron abordados durante 2024 (herramientas tecnológicas, comunicación, liderazgo, inteligencia emocional, people management, agilidad, negociación, gestión del cambio)	100%	
	3.5 Sensibilizar sobre cultura de servicio, que cubra tanto al cliente externo como al interno y que cubra a todo el Banco. Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio en los diferentes grupos de interés.	OSC: La Oficina de servicio al cliente junto con la DTH transmitió internamente a través de diferentes canales, piezas publicitarias, herramientas, tips, o cápsulas de campaña, con información para prestar un mejor servicio al cliente y diferentes grupos de interés internos como externos.	100%	





Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
5.5	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.	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 la entidad (adjuntamos pantallazo de la publicación). 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/pfbid0DUH2DSRGRGjhuUfgAURRNpBTJhYrupHnfbkWGbi855wBqINkxMCPAASPUXhpl">https://www.facebook.com/bancoldex/posts/pfbid0DUH2DSRGRGjhuUfgAURRNpBTJhYrupHnfbkWGbi855wBqINkxMCPAASPUXhpl</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%	
5.6	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en las calidades y oportunidad, según la legislación.	Se publicó con fecha 05 de enero del 2025 el estado de las PQRs; para los dos últimos trimestres del 2024, el Banco recibió 107 requerimientos, atendidos de forma oportuna; lo anterior, en cumplimiento al procedimiento establecido por el Banco. Igualmente, se presentó al presidente el informe de Quejas y Reclamos del tercero y cuarto trimestre del 2024. El informe de requerimientos está publicado en la página WEB del Banco en el siguiente enlace: <a href="https://www.bancoldex.com/sites/default/files/base_05_de_enero_de_2024.xlsx">https://www.bancoldex.com/sites/default/files/base_05_de_enero_de_2024.xlsx</a>	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%	
5.9	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: Actualización documental del Proceso de Gestión Comercial: -Agosto 27/2024, Caracterización Proceso gestión comercial. -Agosto 27/2024, Procedimiento para manejo de proveedores (freelance) en la gestión comercial. -Enero 31/2024, Subproceso Comercialización de productos y servicios de crédito directo empresas. Actualización documental del Proceso Servicio al Cliente y al Ciudadano: -Diciembre 20/2024, Formato planeación del servicio. -Diciembre 12/2024, Formato seguimiento atención e información canales de atención al Consumidor financiero y al Ciudadano. -Diciembre 12/2024, Formato seguimiento consolidado nivel de servicio-Llamadas Multicontacto Bancóldex. -Febrero 26/2024, Guía de lenguaje claro Bancóldex. -Noviembre 26/2024, Guía metodológica para la aplicación de encuestas. -Diciembre 20/2024, Carta de trato digno para el Consumidor financiero de Bancóldex. -Noviembre 26/2024, Decálogo del servicio. -Noviembre 21/2024, Manual Sistema de Atención al Consumidor financiero "SAC". -Noviembre 26/2024, Medidas de seguridad de la base de datos llamadas entrantes Contact Center. -Septiembre 30/2024, Procedimiento de atención de solicitudes de Clientes. -Agosto 28/2024, Procedimiento para el manejo del registro de números excluidos RNE. -Diciembre 20/2024, Protocolo de atención a personas en condición de discapacidad. -Noviembre 22/2024, Protocolo de atención al Consumidor financiero. -Diciembre 30/2024, Protocolo de atención en la Línea Multicontacto Bancóldex. -Noviembre 21/2024, Subproceso atención a grupos de interés a través de canales. -Diciembre 5/2024, Subproceso gestión instrumentos de medición de satisfacción. -Noviembre 21/2024, Subproceso planeación del servicio. -Noviembre 21/2024, Subproceso seguimiento SAC. -Noviembre 21/2024, Subproceso supervisión de la gestión del Contact Center.	100%	
5.10	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".	Según se estableció en la ejecución del Plan "Componente Servicio al Ciudadano", donde se contrató en el mes de julio del 2024 un nuevo operador del Contact Center, con el fin de garantizar un mejor servicio a clientes y usuarios.	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.	Durante el periodo septiembre-diciembre_2024, no se presentaron solicitudes en lenguas nativas; No obstante, se incorporó en la página un link donde las personas pueden escoger la lengua nativa entre Wayunaiki o Embera Katío, y encuentran todo el portafolio traducido. <a href="https://www.bancoldex.com/es/contactanos/portal-embera-kaito">https://www.bancoldex.com/es/contactanos/portal-embera-kaito</a>	100%	
5.12	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.	Uno de los fines esenciales de Bancóldex, es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que Bancóldex pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre los productos y servicios que ofrece. La Oficina de Servicio al Cliente en su planeación anual del servicio puso a disposición esta Guía de lenguaje claro Bancóldex, en la que se presentan recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre el Banco y los diferentes grupos de interés. Así mismo, se brindaron capacitaciones con la participación de los colaboradores frente a este tema.	100%	



Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
55. 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 05 de enero del 2025 el estado de las PQRs; para los dos últimos trimestres del 2024, el Banco recibió 107 requerimientos, atendidos de forma oportuna; lo anterior, en cumplimiento al procedimiento establecido por el Banco. Igualmente, se presentó al presidente el informe de Quejas y Reclamos del tercero y cuarto trimestre del 2024. El informe de requerimientos está publicado en la página WEB del Banco en el siguiente enlace: <a href="https://www.bancoldex.com/sites/default/files/base_05_de_enero_de_2024.xlsx">https://www.bancoldex.com/sites/default/files/base_05_de_enero_de_2024.xlsx</a> <a href="https://www.bancoldex.com/es/contactanos/sistema-de-atencion-al-consumidor-financiero-sac-4575">https://www.bancoldex.com/es/contactanos/sistema-de-atencion-al-consumidor-financiero-sac-4575</a>	100%	
	5.14 Obtener una vista única por grupo de interés y foco estratégico de los consumidores financieros con el fin de analizar la evolución en función de las estrategias implementadas	Se remite la caracterización del 2023 de 1.732 clientes directos, 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%	
	5.15 Definir retos para encontrar soluciones a problemáticas y situaciones de relacionamiento con los ciudadanos	Se realizó la encuesta a 25 tenderos de la localidad de Suba, con el fin de poder llegar a esta población de comercio con una solución de cupo rotativo digital (+TENDERO), cuyo objetivo es: Poner a disposición de los pequeños comercios, un cupo rotativo digital • Apoyar el crecimiento de sus negocios • Crear una nueva alternativa de acceso a financiamiento formal • Mejorar la rotación de inventarios	100%	
	5.16 Organizar la información de las interacciones y analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor, y la experiencia del servicio.	OSC:El Banco realiza encuesta a los clientes con el objetivo de obtener información respecto de la satisfacción del servicio, permanencia, preferencia; los resultados del primer semestre del 2024 fueron presentados a la Junta Directiva el 29/10/2024, estos resultados son analizados para proponer e implementar mejoras en el proceso. El informe correspondiente al II semestre del 2024 se obtiene en el mes de febrero del 2025. ODI:Durante el año 2024 los microempresarios contestaron 56 encuestas en el canal neocrédito, el 96% recomendaría el canal Neocrédito, con un 91% de grado de satisfacción entre 3 y 5 y con altas probabilidades de volver a usar el canal.	100%	
	5.17 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 del primer semestre del 2024 fueron presentados a la Junta Directiva el 29/10/2024, estos resultados son analizados para proponer e implementar mejoras en el proceso. El informe correspondiente al II semestre del 2024 se obtiene en el mes de febrero del 2025.El Banco a través de los programas de capacitación socializa la política de atención al ciudadano.	100%	
	5.18 Desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción			
	5.19 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 la "Bitácora Consolidada del VCO" presentados en cada uno de los meses; así mismo, el seguimiento mensual que se presenta a la Junta Directiva, como parte de las cifras e indicadores del BSC.	100%	
	5.20 Continuar elaborando periódicamente informes de PQRS y el informe semestral del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Se publicó con fecha 05 de enero del 2025 el estado de las PQRs; para los dos últimos trimestres del 2024, el Banco recibió 107 requerimientos, atendidos de forma oportuna; lo anterior, en cumplimiento al procedimiento establecido por el Banco. Igualmente, se presentó al presidente el informe de Quejas y Reclamos del tercero y cuarto trimestre del 2024. El informe de requerimientos está publicado en la página WEB del Banco en el siguiente enlace: <a href="https://www.bancoldex.com/sites/default/files/base_05_de_enero_de_2024.xlsx">https://www.bancoldex.com/sites/default/files/base_05_de_enero_de_2024.xlsx</a>	100%	
	5.21 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 tienen establecidos responsables y definida la periodicidad para realizarlos.	100%	
	5.22 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 de usuarios, journey Map, Informe SAC, realizados en el 2024; igualmente, los informes del estado de PQRS presentado por la VJU y los informes de la Contraloría interna y Revisoría Fiscal.	100%	



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: <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	Divulgar datos abiertos. En la página WEB del Banco se encuentra publicado el Organigrama de acuerdo con la estructura vigente a diciembre del 2024. <a href="https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/nuestro-equipo-2178">https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/nuestro-equipo-2178</a> Adicionalmente en la sección de Transparencia está publicada la información de interés de 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%		
	1.3	Publicar información sobre contratación pública. La publicación se realizó durante el año 2024 de acuerdo con lo establecido en el manual de adquisición de bienes y servicios. Se adjunta link de la página Web <a href="https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/contrataciones/plan-de-compra">https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/contrataciones/plan-de-compra</a>	100%		
	1.4	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 de acuerdo con la Ley 1712, 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> información actualizada en la Sección de Transparencia	100%		
52. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública: - 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. A través del siguiente enlace se puede consultar el Informe de Solicitudes de acceso a la Información Pública, con corte al 31 de diciembre de 2024: <a href="https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428">https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428</a>	100%		
54. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. El Banco dispone a través de su portal web traducción a lenguaje de señas en los menús y títulos principales de navegación. <a href="https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex">https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex</a>	100%		
	4.2	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. Durante el período septiembre-diciembre_2024, no se presentaron solicitudes en lenguas nativas; No obstante, se incorporó en la página un link donde las personas pueden escoger la lengua nativa entre Wayunaiki o Embera Katio, y encuentran todo el portafolio traducido. <a href="https://www.bancoldex.com/es/contactanos/portal-embera-katio">https://www.bancoldex.com/es/contactanos/portal-embera-katio</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.	100%		
55. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Informar a la ciudadanía la gestión de solicitudes de información recibidas. A través del siguiente enlace se puede consultar el Informe de solicitudes de acceso a la Información Pública, con corte al 31 de diciembre de 2024: <a href="https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428">https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428</a>	100%		
<p>Componente No. 6</p> <p>Iniciativas adicionales</p> <p><b>Componente No. 6</b> Iniciativas adicionales</p>					
Fase del Ciclo de la Gestión	Actividades	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 2024**

**ACTIVIDADES 2024**

**Fecha de publicación: 31 de enero de 2024**



Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
<p><b>Consulta</b></p> <p>Diseñar e implementar productos financieros y/o no financieros de acuerdo con los recursos disponibles, con el fin de apoyar la actividad productiva de la población vulnerable.</p>	<p>Apoyar la actividad productiva de población vulnerable.</p>	<p>Durante el 2024, desde el Departamento de Servicios No Financieros de Bancóldex se diseñaron dos programas para apoyar la inclusión financiera de poblaciones vulnerables. El primer programa fue implementado durante 2024 y el segundo iniciará su implementación en 2025:</p> <p>1. Programa "Cuentas Claras para tu Negocio": Diseñado e implementado por Bancóldex en alianza con el Programa Finanzas para la Equidad (FE), operado por DAI con recursos de USAID, con el propósito de brindar formación y educación financiera a unidades productivas ubicadas en 14 municipios (en su mayoría PDET) de los Departamentos de Antioquia, Meta y Norte de Santander (*). La metodología incluyó acompañamiento presencial por parte de coordinadoras regionales del equipo de FE, aliados territoriales que proporcionaron conectividad, equipos y puntos de encuentro, y el soporte y los contenidos de Bancóldex a través de su equipo de trabajo y el canal "Conecta Digital". Dentro de los resultados se destaca: 338 participantes, 257 certificados, 67% mujeres. La medición de apropiación del conocimiento se incrementó en 91% frente a la evaluación inicial. (*) Municipios: Caucasia, El Bagre, Tarazá, Zaragoza, Cáceres, Nechí, Mesetas, Granada, San Juan de Arama, El Carmen, Convención, Teorama, Ocaña y Sardinata.</p> <p>2. Programa "Crédito para la paz", diseñado en conjunto con el PNUD, la Unidad para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas (UARIV) y Bancóldex, tiene como objetivo promover el acceso a financiamiento de unidades productivas de población víctima en territorios PDET, PNIS y geografías de paz, aportando a su inclusión productiva y socioeconómica mediante una línea especial de crédito y una ruta de acompañamiento que incluye educación financiera, herramientas de alistamiento para el crédito y uso de la plataforma digital de Bancóldex "neocrédito" que conecta la oferta con la demanda. La propuesta fue presentada por las entidades mencionadas y aprobada por el Fondo Multidonante para la Paz de Naciones Unidas, por un total de USD 400.000, de los cuales US300.000 serán ejecutados por el Banco. Su implementación iniciará en la vigencia 2025.</p>	<p><b>100%</b></p>	
<p><b>Iniciativas adicionales</b></p>	<p>Durante el periodo comprendido entre el 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2024, el Banco no realizó actividades adicionales</p>			