

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2019

Fecha de publicación: Enero 2020

Septiembre - Diciembre

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
1	Política de Administración de Riesgos	Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción con la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo.	De acuerdo con la planeación la Oficina de Riesgo Operativo, actualizó 32 mapas de riesgo operativo en donde se identifican los relacionados con temas de fraude y corrupción. Esta actividad se llevó a cabo con el líder del proceso y el Departamento de Desarrollo e Innovación de Procesos.	100%	
3 Rendición de cuentas					
1	Rendición de cuentas	Reporte de sostenibilidad. Bancóldex publicará su Reporte de Sostenibilidad, en el cual se presentará los principales resultados económicos, ambientales y sociales de la Entidad.	El informe está en proceso de elaboración y será publicado en mayo de 2020.	80%	
4. Atención al ciudadano					
Subcomponentes:					
1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Durante el periodo evaluado se realizaron 36 capacitaciones relacionadas con los productos ofrecidos por el Banco con el fin de brindar la información a los clientes que así lo requieran.	100%	
		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.	El proveedor a cargo del Call Center presentó el informe mensual a la Alta Dirección en el cual presenta la experiencia de los clientes reflejada en el resultado de los indicadores, así como las oportunidades de mejora en cada uno de los canales de atención al cliente administrado por ellos.	100%	
2	Fortalecimiento de los canales de atención	Mantener las instalaciones dispuestas para las personas en condición de discapacidad de manera adecuada.	Se mantuvieron las condiciones normales de operación de las instalaciones físicas dispuestas para la atención de personas en condiciones de discapacidad.	100%	
		Realizar actividades de formación al equipo de atención al cliente de manera presencial y no presencial	Los funcionarios de la línea de atención del Call Center recibieron capacitación en temas relacionados con vinculación, fondos de capital, y gestión de quejas y reclamos.	100%	
		Actualización Manual SAC y el protocolo de atención al Consumidor financiero.	De acuerdo con las políticas y procedimientos vigentes no fue necesario realizar actualización.	N/A	No aplica porcentaje de avance por cuanto no fue necesario realizar actividades dado el resultado de la revisión realizada.
		Definir perfiles de cargo en el Banco con funciones alineados a la administración de los diferentes canales de atención.	Dado que el área responsable de la atención al cliente presentó cambios, la definición de perfiles de cargos se encuentra en revisión.	60%	

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2019

Fecha de publicación: Enero 2020

Septiembre - Diciembre

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Continuar realizando seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	El Departamento Jurídico gestionó los requerimientos recibidos de acuerdo con el protocolo de atención establecido en el Banco. El informe es publicado en la página WEB del Banco en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/sites/default/files/derechos_de_peticion_publicar_cierre_2019.xlsx	100%	
3	Implementar el Plan de Capacitación de acuerdo con las necesidades identificadas por el Banco	En el periodo septiembre - diciembre de 2019, se brindó capacitación en temas relacionados con la prevención del riesgo LATF, atención al consumidor financiero (SAC), riesgo operativo (SARO), conflictos de interés y riesgos prioritarios en seguridad y salud en el trabajo.	100%	
	Realizar capacitación "Liderarse a sí mismo".	Se realizaron ocho (8) sesiones del Taller de Liderazgo de sí mismo, con la participación de 199 funcionarios (84.31%) del total de los colaboradores a quienes se les envió la citación.	100%	
	Enviar cada mes a través del canal de comunicación interno "El Mensajero" Tips relacionados con el servicio al cliente.	En el canal de comunicación interno "El Mensajero" se emitieron notas relacionadas con el servicio a cliente, adicionalmente se promovió el curso de Lenguaje Claro y la capacitación anual sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC.	100%	
4	Actualización normograma	Informe actualizado y publicado en el Sistema de Gestión de Calidad del Banco	100%	
	Actualizar base de datos de derechos de petición publicada en la página WEB	El Departamento Jurídico gestionó los requerimientos recibidos de acuerdo con el protocolo de atención establecido en el Banco. El informe es publicado en la página WEB del Banco en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/sites/default/files/derechos_de_peticion_publicar_cierre_2019.xlsx	100%	
	Actualizar reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos en el Manual de Calidad del Banco.	De acuerdo con las políticas y procedimientos vigentes no fue necesario realizar actualización.	N/A	No aplica porcentaje de avance por cuanto no fue necesario realizar actividades dado el resultado de la revisión realizada.
	Análisis informe de peticiones, quejas y reclamos	Se realizó una campaña con los funcionarios de la Oficina de Gestión Documental y de Mercadeo para afianzar el procedimiento de atención a derechos de petición quejas y reclamos en el mes de noviembre de 2019	100%	
	Emisión de la actualización del subproceso de gestión de peticiones, quejas y reclamos o al "Manual para la atención de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información	De acuerdo con las políticas y procedimientos vigentes no fue necesario realizar actualización.	N/A	No aplica porcentaje de avance por cuanto no fue necesario realizar actividades dado el resultado de la revisión realizada.
	Mantener actualizada la base de datos de proveedores	La bases de datos de proveedores fueron actualizadas en los aplicativos, conforme el ingreso de nuevos proveedores al sistema.	100%	
	Mantener actualizada la página WEB con la información de procesos de contratación seleccionados, conforme la información suministrada por las áreas contratantes.	La información de los procesos de contratación se encuentra actualizada y publicada en la página WEB del Banco, sección transparencia en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/contratos	100%	

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2019

Fecha de publicación: Enero 2020

Septiembre - Diciembre

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
5	Relacionamiento con el ciudadano	Dar a conocer al área comercial proveedores como posibles clientes potenciales	Telefónicamente se refirieron algunos proveedores al área comercial del Banco.	100%	
		Mantener actualizada la base de datos de entidades internacionales de desarrollo y cooperación con las que se relaciona el Banco	La base de datos fue actualizada por el área responsable.	100%	
		Mantener actualizada la base de datos de intermediarios financieros con el fin de realizar una mejor oferta comercial	La base de datos fue actualizada por el área responsable.	100%	
		Realizar campaña de información sobre los productos y servicios que ofrece el Banco de acuerdo con la segmentación de clientes	Durante septiembre y diciembre de 2019, se brindó información a 217 clientes (según segmentación) acerca de los productos y servicios ofrecidos por el Banco. La información se ofreció a través de 453.232 envíos masivos, evidenciando el recibo de 451.017, y lectura efectiva de la información de 58.808.	100%	
		Preparar informe de indicadores de satisfacción, permanencia, promoción, esfuerzo y permanencia.	Los informes de resultado de los indicadores fueron presentados a la Alta Dirección.	100%	
5. Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente:					
1	Lineamientos de Transparencia activa	Actualización de la información de la Sección "Transparencia y Acceso a Información Pública"	De acuerdo con el procedimiento establecido las áreas son las responsables de actualizar la información en la página WEB del Banco, en este sentido se realizó validación selectiva de la información publicada en la sección Transparencia con resultado satisfactorio.	100%	No aplica porcentaje de avance por cuanto no fue necesario realizar actividades dado el resultado de la revisión realizada.
2	Lineamientos de Transparencia pasiva	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	Se publica el estado de derechos de petición de quejas y reclamos en la página web del Banco actualizado hasta el 31 de diciembre de 2019 https://www.bancoldex.com/sites/default/files/derechos_de_peticion_publicar_cierre_2019.xlsx	100%	
3	Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información	Avance en cronograma implementación Plan de Mejoramiento Archivístico suscrito con el Archivo General de la Nación	El Banco continuó con la implementación de las actividades acordadas, el avance al 31/12/2019 es del 9,34%, por cuanto ha sido necesario realizar actividades adicionales a las programadas inicialmente en el plan.	9%	
		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. 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	No se recibieron solicitudes que implicarán realizar un procedimiento de traducción en idiomas y lenguas distintas	N/A	

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2019

Fecha de publicación: Enero 2020

Septiembre - Diciembre

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
5 Monitoreo del acceso a la información pública	Documento que registra el análisis de cumplimiento de accesibilidad y usabilidad en la página web.	<p>En el Banco se desarrollaron los siguientes ejercicios previos a la publicación de la información en la página WEB , con el fin de garantizar la accesibilidad a los contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tooltips de apoyo para imágenes (texto explicativo del contenido de las imágenes). • Tooltips para enlaces (descripciones detalladas de lo que encontrará al acceder a un enlace). • URL amigables: url recortadas y con nombres descriptivas // Ejemplo: http://www.bancoldex.com/Sobre-formacion-empresarial/Definicion-y-objetivos.aspx • Los videos publicados en el canal de youtube tienen la opción de subtítulos automáticos, y descripciones de los contenidos. 	100%	
	Informar a la ciudadanía la gestión de solicitudes de información recibidas.	<p>La gestión realizada por el Departamento Jurídico del Banco, en relación con derechos de petición y atención de quejas es atendida de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos para tal fin. En el siguiente enlace se encuentra el estado de las requerimientos recibidos.</p> <p>https://www.bancoldex.com/sites/default/files/derechos_de_peticion_publicar_cierre_2019.xlsx</p>	100%	
6 Código de ética				
Subcomponente:				
1 Código de Ética con una política de conflicto de interés	Realizar la socialización del Código de Comportamiento Institucional	El código de comportamiento institucional se actualizó de acuerdo con los valores institucionales vigentes.	100%	
	Realizar la socialización del Código de Comportamiento Institucional	Durante el periodo a través del canal de comunicación interno "El Mensajero" se socializaron temas respecto del comportamiento institucional en relación con: i) La ética en los negocios, ii) Transparencia empresarial, claves en función de un mejor país.	100%	
2 Canales de denuncia de hechos de corrupción	Gestionar denuncias de corrupción, si se llegasen a presentar.	En el periodo evaluado se gestionó un (1) evento de fraude reportado	100%	
3 Mecanismos para la protección al denunciante	Continuar implementando un mecanismo de protección al denunciante			
4 Unidades de reacción inmediata a la corrupción	Aplicar el protocolo de respuesta para fraude y corrupción, si se llegasen a requerir.			
6. Iniciativas adicionales		No se programaron actividades para el periodo Septiembre - Diciembre		
CONTRALORÍA INTERNA - BANCÓLDEX				