

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

Mayo - Agosto 2023


Fecha de publicación: Septiembre 2023

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
Componente_1_Gestión del Riesgo de Corrupción					
5	Seguimiento	Validar la identificación de los riesgos de fraude y corrupción frente a los procesos, y evaluar su diseño y eficacia de los controles.	Al 31/08/2023 se encuentran en ejecución siete (7) trabajos de auditoría con porcentajes menor o igual al 70% y 9 están al 100%, es decir terminados; para cada uno de ellos se realiza análisis de los riesgos relacionados con fraude y corrupción; Así mismo, en el desarrollo de los trabajos se evalúa la eficacia de los controles diseñados para mitigar los riesgos identificados en los mapas de riesgo operacional.	71%	El porcentaje de avance corresponde a la ejecución de los trabajos de auditoría en los que aplican los riesgos mencionados.
Componente_3_Rendición de Cuentas					
		Publicar Informes de Gestión. Para conocimiento de todos los grupos de interés del Banco se publicará en la página Web www.bancoldex.com a) El Informe Anual el cual contiene: Informe de la Junta Directiva y del Presidente, Informe del Revisor Fiscal, balance general, estado de resultados, estado de cambios de patrimonio, estado de flujos de efectivo, notas a los estados financieros, certificado del representante legal y contador, balance general de publicación, estado de resultados de publicación, resultados financieros.	Al 31/08/2023 se encuentran publicados en la página WEB de Bancóldex los informes de gestión, para conocimiento de todos los grupos de interés, 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 para conocimiento de todos los grupos de interés y del público en general las respuestas de la Encuesta Código País, la cual es una herramienta publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que busca establecer parámetros para el logro de un adecuado gobierno corporativo, que contribuya al cumplimiento de los objetivos de estabilidad, seguridad, confianza, promoción y desarrollo del mercado de valores colombiano, y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.	Se encuentra publicada la encuesta de código País en la página WEB del Banco, en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/informacion-de-interes-para-accionistas-e-inversionistas/encuesta-codigo-pais-2287	100%	

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

Mayo - Agosto 2023

Fecha de publicación: Septiembre 2023

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
1 Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	Actualizar la Sección "RENDIMOS CUENTAS" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre: Estatutos Sociales de Bancóldex, Presupuesto, Entidades de control, Encuesta Código País, Informe de peticiones, quejas reclamos y procesos, Informes de gestión, Programa de prevención riesgos de fraude y corrupción, Seguimiento a las Estrategias Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Código de comportamiento institucional y Plan de mejoramiento.	Al 31/08/2023 se encuentran publicados en la página WEB de Bancóldex los informes de gestión, para conocimiento de todos los grupos de interés, en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/informacion-de-interes-para-accionistas-e-inversionistas/informes-anales-4319	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.	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, al ingresar a las redes sociales en la parte superior de cada contenido se puede observar el mensaje: 	100%	
	Publicar Reporte de Sostenibilidad, en el cual presenta los principales resultados económicos, ambientales y sociales de Bancóldex .	Actualmente nos encontramos en la etapa de diseño del Reporte de Sostenibilidad, el cual se publicará a inicios de octubre de 2023.	70%	De acuerdo a lo indicado por la DJU, en octubre 2023 se publicará el correspondiente al año 2022,

Componente _4_Servicio al Ciudadano

2 Fortalecimiento del Talento Humano al servicio del ciudadano	Mantener actualizado el Normograma de la Entidad. Expedición del Boletín Jurídico (Documento de consulta interno dirigido a los Funcionarios del Banco)	En enero 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 al 30/09/2022. 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%	
---	---	--	------	--

BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - BANCÓLDEX S.A.
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Mayo - Agosto 2023

Fecha de publicación: Septiembre 2023

	Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
		Manuales y perfiles de cargo actualizados (si aplica).	En el periodo evaluado fueron actualizados y publicados en el sistema de Gestión de Calidad del Banco, cinco (5) Manual de Cartas Descriptivas de cargos de la Alta Dirección-VOT, Dpto. de cartera y Oficina Jurídica Pyme y cuatro (4) Manuales de Sistemas de administración.	100%	
3	Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en las calidades y oportunidad, según la legislación.	Entre el 1 de mayo y 31 de agosto, el Banco recibió 87 requerimientos, los cuales fueron atendidos de forma oportuna, lo anterior en cumplimiento al procedimiento establecido para tal fin. Al 31/08/2023, estaba pendientes de gestionar un (1) de los ochenta y siete (87); para este caso hubo solicitud de prórroga. El informe de requerimientos está publicado en la página WEB del Banco en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/es/servicio-al-cliente/oficinas-y-lineas-de-atencion	100%	
		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.	La administración realizó las siguientes actividades conducentes a fortalecer la gestión en la atención de los requerimientos recibidos: - Actualización del Manual de Sistema de atención al consumidor financiero-SAC -Actualización del Manual de Comunicaciones - Comunicación al interior del Banco, recordando la importancia de remitir oportunamente los requerimientos recibidos, con el fin de dar el trámite en los términos establecidos. - Capacitación a los funcionarios encargados de gestionar los requerimientos recibidos.	100%	
		Gestionar las traducciones correspondientes que lleguen al banco en lenguas nativas para ser respondidas por en los canales idóneos en cada caso.	Durante el período mayo-agosto_2023, no se presentaron solicitudes en lenguas nativas..	100%	

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

Mayo - Agosto 2023

Fecha de publicación: Septiembre 2023

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
4	Conocimiento servicio al ciudadano	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en la calidad y oportunidad, según la legislación.	Entre el 1 de mayo y 31 de agosto, el Banco recibió 87 requerimientos, los cuales fueron atendidos de forma oportuna, lo anterior en cumplimiento al procedimiento establecido para tal fin. Al 31/08/2023, estaba pendientes de gestionar un (1) de los ochenta y siete (87); para este caso hubo solicitud de prórroga. El informe de requerimientos está publicado en la página WEB del Banco en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/es/servicio-al-cliente/oficinas-y-lineas-de-atencion	100%	
5	Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Continuar elaborando periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	La Vicepresidencia Jurídica presentó el informe de gestión a las PQRSD recibidas durante el periodo comprendido entre abril y junio de 2023.	100%	

Componente _5_Transparencia y Acceso a la Información

1	Lineamientos de transparencia activa	Proporcionar a la ciudadanía la información considerada "pública" para su uso y consulta.	La información de interés a la ciudadanía está publicada en la página WEB del Banco, en la sección de transparencia en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890	100%	
2	Lineamientos de transparencia pasiva	Responder con los estándares de calidad que establecen las respectivas normas.	Informe de Solicitudes de acceso a la Información" el cual se puede consultar en https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428	100%	
		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.			

BANCOLDEx

PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL

**BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - BANCÓLDEX S.A.
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO****Mayo - Agosto 2023**

Fecha de publicación: Septiembre 2023

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	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.	Durante el período mayo-agosto_2023, no se presentaron solicitudes en lenguas nativas.	100%	
	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 https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428	100%	

Estrategia de Participación Ciudadana

Iniciativas adicionales

Durante el periodo comprendido entre el 1 de mayo y 31 de agosto de 2023, el Banco no realizó actividades adicionales

CONTRALORÍA INTERNA - BANCÓLDEX