



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

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Vigencia 2019

Fecha de publicación: Septiembre 2019

Mayo - Agosto 2019

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Seguimiento	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción: en procesos de auditoría interna, analizar causas de los riesgos y evaluar la efectividad de los controles asociados a los riesgos identificados en el mapa de riesgo operativo de fraude y corrupción.	Durante el periodo evaluado se realizó la auditoría al Sistema de Administración de Riesgo Operativo en donde el objetivo general fue el de evaluar y verificar la gestión de los riesgos de fraude y corrupción a los cuales está expuesto el Banco en el desarrollo de sus operaciones y funcionamiento, el resultado fue presentado en el informe dirigido a la Alta Dirección.	100%	
<b>3 Rendición de cuentas</b>				
Rendición de cuentas	<p>Página Web de Bancóldex: Conscientes de la importancia de contar con un canal que le permita conocer a los grupos de interés del Banco información sobre el Banco de primera mano y siempre actualizada, tenemos una sección especialmente diseñada para tal fin "Rendimos cuentas" en donde los ciudadanos pueden 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.</p> <p>Participación en redes sociales. El Banco ha dispuesto nuevos medios de comunicación con sus grupos de interés y de interacción con sus ciudadanos dentro de los que se encuentran: twitter, facebook, y youtube, para tener siempre informados a los ciudadanos.</p>	La Administración del Banco presenta en la página WEB información actualizada temas de interés al ciudadano.	100%	
<b>4. Atención al ciudadano</b>				
<b>Subcomponentes:</b>				
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	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:  Infotrms de Inteligencia de Negocios y comités de seguimiento comercial	En el periodo mayo - agosto se llevaron a cabo diecinueve (19) comités de seguimiento comercial en donde se evalúa y orienta la gestión al cumplimiento de la meta de colocación propuesta para el año 2019.	100%	
Fortalecimiento de los canales de atención	Mantener las instalaciones dispuestas para las personas en condición de discapacidad de manera adecuada.	Durante el periodo evaluado no fue necesario realizar adecuación adicional a las instalaciones del Banco, toda vez que actualmente se encuentran en buenas condiciones.	N/A	No aplica porcentaje de avance por cuanto no fue necesario realizar actividades dado el resultado de la revisión realizada.
	Mantener actualizada da la base de datos de Proveedores en los aplicativos, publicar el plan de compras anual en la página web del Banco, mantener actualizada la página web con la información de procesos de contratación seleccionados, conforme la información suministrada por las áreas contratantes, y dar a conocer al área comercial proveedores como posibles clientes potenciales.	La base de datos de proveedores es actualizada de manera permanente toda vez que forma parte del proceso de contratación del Banco.	N/A	No aplica porcentaje de avance por cuanto es una actividad permanente.



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

## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2019

Fecha de publicación: Septiembre 2019

Mayo - Agosto 2019

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Sensibilizar sobre cultura de servicio, que cubra tanto al cliente externo como al interno y que cubra a todo el Banco con enfoque en: Recomendaciones a funcionarios sobre la mejor atención de los ciudadanos y de los clientes, socializados a través del medio de comunicación que establezca el Banco.	Durante el periodo se transmitió a través del canal de comunicación del Banco el decálogo del servicio con el fin de mantener activa la cultura del servicio tanto a nivel externo como interno.	100%	
	Continuar realizando seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	El Departamento Jurídico presenta en el informe de requerimientos la trazabilidad de acuerdo con lo establecido en el procedimiento interno. En el siguiente enlace se publica el detalle de los requerimientos recibidos y atendidos por el Bancoal corte de agosto 31 de 2019.  <a href="https://www.bancoldex.com/contactenos/oficinas-y-lineas-de-atencion">https://www.bancoldex.com/contactenos/oficinas-y-lineas-de-atencion</a>	100%	
<b>5. Transparencia y Acceso a la Información</b>				
<b>Subcomponente:</b>				
Lineamientos de Transparencia activa	Liderar la actualización de la información de la Sección "Transparencia y Acceso a Información Pública"	En el periodo evaluado se gestionó la validación y actualización de la información publicada en la Sección de Transparencia de la página web; así mismo el área líder de esta actividad, promovió al interior de la organización mantener actualizada la información por parte de las áreas generadoras de ésta de acuerdo con los lineamientos establecidos.	100%	
<b>6 Código de ética</b>				
<b>Subcomponente:</b>				
Código de Ética con una política de conflicto de interés	Actualizar el código de comportamiento institucional	El Código de Comportamiento Institucional fue actualizado en junio de 2019.	100%	
	Realizar la socialización del Código de Comportamiento Institucional	Durante el periodo evaluado se socializó la actualización del Código de Comportamiento Institucional dando a conocer los valores organizacionales, adicionalmente a través del canal de comunicación interno "El Mensajero" se transmitieron temas relacionados con gestión ética, conflictos de interés, y la gestión ética en las empresas.	100%	
Canales de denuncia de hechos de corrupción	Gestionar denuncias de corrupción, si se llegasen a presentar.	Durante el periodo mayo - agosto de 2019 fue atendido el evento presentado de acuerdo con el protocolo establecido	100%	
Mecanismos para la protección al denunciante	Continuar implementando un mecanismo de protección al denunciante			
Unidades de reacción inmediata a la corrupción	Aplicar el protocolo de respuesta para fraude y corrupción, si se llegasen a requerir.			
<b>6. Iniciativas adicionales</b>				
No se programaron actividades para el periodo Mayo - Agosto 2019				
CONTRALORÍA INTERNA - BANCÓLDEX				