



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

Vigencia 2018

Fecha de publicación: Enero de 2019

Septiembre - Diciembre de 2018

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
2. Racionalización de trámites				
No aplica a Bancóldex S.A.				
3. 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.	Bancóldex elaboró y publicó en el siguiente enlace de la página web el informe de sostenibilidad del año 2017. <a href="https://www.bancoldex.com/sites/default/files/bancoldex_inf_sostenibilidad_2017_vf.pdf">https://www.bancoldex.com/sites/default/files/bancoldex_inf_sostenibilidad_2017_vf.pdf</a>	100%	
4. Atención al ciudadano				
Subcomponentes:				
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Mejorar los procesos soporte del servicio así como lograr optimizar el conocimiento, catalización y conexión con el ciudadano.	La Oficina de Mercado Relacional del Banco durante el período septiembre-diciembre continuó con el seguimiento a la atención al ciudadano a través del análisis de las respuestas ofrecidas a las inquietudes realizadas por los clientes a través de los diferentes canales de comunicación, lo anterior con el fin de retroalimentar a los funcionarios y mejorar la comunicación al cliente.	100%	
	Cumplir con los procesos "Planeación del Servicio", "Atención de Canales", "Seguimiento al SAC", "Inteligencia de Negocios" y "Medición de Satisfacción".	El cumplimiento de los procesos se mide a través de los indicadores de servicio (disponibilidad y satisfacción).	100%	
Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención (Contact Center, chat, correo electrónico y video llamada).	El Banco a través de la Oficina de Mercadeo durante el último cuatrimestre de 2018 continuó haciendo la medición de la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación, lo anterior con el fin de validar la información suministrada a los clientes, como resultado del análisis se brindó capacitación a los funcionarios del Contact Center para asegurar la calidad de la información a transmitir a los ciudadanos.	100%	
	Mantener las instalaciones dispuestas para las personas en condición de discapacidad de manera adecuada.	El Banco a través del Departamento de Servicios Administrativos realiza la gestión de velar por el mantenimiento de las instalaciones dispuestas para las personas en condición de discapacidad.	100%	
	Mantener la calificación AA en la página web	En diciembre de 2018 el Banco lanzó la nueva versión de la página web, se realizó la autoevaluación según el test de análisis de accesibilidad de la plataforma Tawdis, en el nivel AA.	100%	
	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en la calidad y oportunidad, según la legislación aplicable.	El Banco tiene establecido el procedimiento para atender los requerimientos de los ciudadanos, resultado de su aplicación se encuentra publicado en la página web en el siguiente enlace: <a href="https://www.bancoldex.com/sites/default/files/publicacion_diciembre_2018.xlsx">https://www.bancoldex.com/sites/default/files/publicacion_diciembre_2018.xlsx</a>	100%	

Fecha de publicación: Enero de 2019

Septiembre - Diciembre de 2018				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Proceso de revisión y aprobación de los contenidos publicados en los diferentes canales de atención	Durante el periodo septiembre-diciembre de 2018, no se presentaron requerimientos respecto de contenidos erróneos que hicieran necesario la revisión de los textos publicados.	N/A	No aplica porcentaje de avance por cuanto la actividad no fue necesaria llevarla a cabo.
	Lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en servicio de Bancóldex	Durante el segundo semestre de 2018 la medición del cumplimiento de los objetivos propuestos en servicio estuvieron determinados por los indicadores de satisfacción, permanencia, promoción, preferencia y esfuerzo. El análisis del resultado permite al Banco identificar los aspectos a mejorar y de esta manera ofrecer un mejor servicio al ciudadano.	100%	
	Actualizar el documento donde se establecen los responsables del contenido asignado en las secciones de la página web	El procedimiento establecido por el Banco en relación con la actualización de contenidos publicados en la página web está a cargo de las áreas responsables de la información.	100%	
	Mantener el Manual SAC y el protocolo de atención al Consumidor Financiero actualizado.	Durante el periodo objeto de revisión el Manual del SAC y Protocolo de atención al consumidor no presentó actualización toda vez que el Banco no ha modificado las políticas ni el ente de control ha dado nuevos lineamientos.	N/A	No aplica porcentaje de avance por cuanto la actividad no fue necesaria llevarla a cabo.
Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	El plan de capacitación anual involucra programas para los funcionarios que tienen comunicación directa con los ciudadanos.	100%	
	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	En el proceso de selección se evalúa la adaptabilidad a la cultura organizacional haciendo énfasis en uno de los valores institucionales "Pasión por Servir", y para los candidatos con perfil comercial se aplican pruebas específicas para medir el grado de desarrollo de habilidades de orientación al servicio.	100%	
	Capacitar sobre cultura de servicio, que cubra tanto al cliente externo como al interno y que cobije a todo el Banco.	En el último trimestre de 2018 el Banco a través del medio de comunicación interno "El Mensajero" publicó notas relacionadas con buenas prácticas de buen servicio: 1. Design Thinking: promueve romper esquemas para brindar soluciones a través de una metodología centrada en la resolución de problemas. 2. El aterrizaje de Amazon en Colombia: Brinda herramientas para continuar reforzar la cultura de servicio.	100%	
	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	En noviembre de 2018 los funcionarios recibieron capacitación a través de curso e-learnign sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero obteniendo el certificado al terminar la evaluación como constancia de la aprobación del curso recibido.	100%	



BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - BANCÓLDEX S.A.  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Vigencia 2018

Fecha de publicación: Enero de 2019

Septiembre - Diciembre de 2018

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Normativo y Procedimental	Construcción de un Programa de Protección de Datos Personales basado en el principio de Responsabilidad Demostrada y de acuerdo con la norma.	En Bancóldex el programa de protección de datos personales está orientado en cuatro aspectos: I) Contexto de protección de datos personales en Colombia, II) Contexto en Bancóldex, III) Gestión frente a datos personales, y IV) Gestión frente al registro nacional de datos.	95%	En el CIGSD de enero 15 de 2019 se presentó el estado del programa, cumpliendo con las actividades antes del 31 de enero de 2019.
	Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	En Bancóldex se definió el documento denominado "Normograma" el cual indica las normas vigentes aplicables al Banco.	100%	
	Continuar realizando seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	El Departamento Jurídico realiza permanentemente la gestión de los requerimientos recibidos en donde se identifica la trazabilidad de éstos. En el siguiente enlace de la página web se encuentra publicado la atención a los requerimientos recibidos y tramitados de acuerdo con el procedimiento vigente.  <a href="https://www.bancoldex.com/sites/default/files/publicacion_diciembre_2018.xlsx">https://www.bancoldex.com/sites/default/files/publicacion_diciembre_2018.xlsx</a>	100%	
	Continuar elaborando periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Durante el periodo septiembre - diciembre de 2018 la Vicepresidencia Jurídica preparó los informes con el resultado del análisis y respuesta a las cuatro quejas recibidas de los ciudadanos.	100%	
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	En noviembre de 2018 los funcionarios recibieron capacitación virtual sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero obteniendo el certificado al terminar la evaluación como constancia de la aprobación del curso recibido.	100%	
	Informar a los ciudadanos cuáles son los canales oficiales para acceder a los créditos y evitar que se dejen engañar por terceros que de manera fraudulenta cobran supuestas intermediaciones para los trámites.	Durante el periodo de septiembre - octubre el Banco realizó aproximadamente 500 publicaciones invitando a los usuarios o seguidores de redes sociales a conocer más información sobre los canales de atención de Bancóldex.	100%	
	Actualizar el normograma de Bancóldex	El normograma fue actualizado y publicado en el sistema de Gestión de Calidad y en diciembre de 2018.	100%	

Fecha de publicación: Enero de 2019

Septiembre - Diciembre de 2018				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Relacionamiento con el ciudadano	Caracterizar para los "proveedores" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	El Departamento de Servicios Administrativos durante el periodo actualizó la base de datos según el ingreso de nuevos proveedores, así mismo realizó el trámite de los documentos del proveedor al área de Gestión Documental.  La información de nuevos proveedores se comparte con el área comercial con el fin de establecer clientes potenciales para el ofrecimiento de los productos del Banco.  En relación con las convocatorias de contratación actualizó la información en la página <i>web</i> del Banco.	100%	
	Caracterizar al grupo de interés "entidades internacionales de desarrollo y cooperación" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	La Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales realizó la caracterización de las entidades internacionales de desarrollo y cooperación identificando el país, temas desarrollados por cada entidad y los instrumentos a través de los cuales lleva a cabo su gestión, y el tipo de relación que el Banco puede establecer con la entidad.	100%	
	Caracterizar al grupo de interés "intermediarios financieros en Colombia vigilados por la Superintendencia Financiera" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	El Banco al 31 de diciembre de 2018 cuenta con los datos actualizados respecto de la caracterización de los intermediarios financieros de Colombia, indicando: clase de entidad, grupo económico, número de oficinas a nivel nacional, y los productos que ha adquirido con Bancóldex.	100%	
	Caracterizar al grupo de interés "empresarios" y revisar la pertinencia de la oferta, canales (Contact Center, chat, correo electrónico y video llamada), mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	De acuerdo con la caracterización de "Empresarios" el Banco ofreció los productos y servicios a través del Contact Center atendiendo durante el año 2018 a: 36.683 empresarios, 2.445 víctimas del conflicto armado, 715 proveedores, 708 emprendedores, 543 estudiantes, 396 gremios y entidades de apoyo, 208 intermediarios y 72 accionistas y otros.	100%	
	Realizar periódicamente 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.	Durante el periodo el resultado de la medición es conocida por la Vicepresidencia Comercial y la Gerente de la Oficina de Mercadeo Relacional.	100%	
<b>5. Transparencia y Acceso a la Información</b>				
<b>Subcomponente:</b>				
	Publicar la información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.	La página <i>web</i> del Banco tiene a disposición del ciudadano la sección "Canales de Atención" la cual presenta las opciones de comunicación para conocer sobre los servicios, productos y procedimiento de atención al cliente.	N/A	No aplica porcentaje de avance por cuanto la nueva presentación obedece al cambio de versión de la página <i>web</i> .



BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - BANCÓLDEX S.A.  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Vigencia 2018

Fecha de publicación: Enero de 2019

Septiembre - Diciembre de 2018

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Lineamientos de transparencia activa	Divulgar datos abiertos	En la página web del Banco está publicada la información de las líneas de crédito vigentes en el periodo septiembre - diciembre de 2018.  <a href="https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890">https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-890</a>	100%	
	Publicar y divulgar información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	La página web del Banco en la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública" presenta al ciudadano información pública de interés.  En diciembre de 2018 se realizó el lanzamiento de la nueva versión de la página, por lo anterior a la fecha es objeto de revisión de los contenidos.	N/A	No aplica porcentaje de avance toda vez que es una actividad continua y actualización periódica.
	Liderar la actualización de la información de la sección "Transparencia y Acceso a Información Pública"	El procedimiento establecido por el Banco en relación con la actualización de contenidos publicados en la página web está a cargo de las áreas responsables de la información.	N/A	No aplica porcentaje de avance por cuanto la actividad no fue necesaria llevarla a cabo debido al procedimiento establecido por Bancóldex.
Lineamientos de transparencia pasiva	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	El Banco tiene establecido el procedimiento para atender los requerimientos de los ciudadanos, resultado de su aplicación se encuentra publicado en la página web en el siguiente enlace: <a href="https://www.bancoldex.com/sites/default/files/publicacion_diciembre_2018.xlsx">https://www.bancoldex.com/sites/default/files/publicacion_diciembre_2018.xlsx</a>	100%	
Elaboración los elementos de gestión de la información	Realizar el Registro o inventario de activos de Información (A).	No disponible	No disponible	Con ocasión del cambio de gobierno (julio 2018) del proceso líder de las actividades programadas en enero de 2018, al 31 de diciembre no se presenta avance.
	Hacer el Esquema de publicación de información (B).			
	Elaborar el Índice de Información Clasificada y Reservada (C).			
	Actualizar anualmente la información A, B y C.			
	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.  Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	La página web fue desarrollada de acuerdo con los requerimientos de usabilidad y accesibilidad de acuerdo con lo solicitado en los términos de referencia, suscripción del contrato y recibo del servicio contratado	100%	



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

Vigencia 2018

Fecha de publicación: Enero de 2019

Septiembre - Diciembre de 2018				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Criterio diferencial de accesibilidad	Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	Durante el periodo septiembre - diciembre de 2018, no se recibieron solicitudes en idioma y/o lengua de grupos étnicos y culturales del país.	N/A	No aplica porcentaje por cuanto no se recibieron solicitudes.
	Realizar un análisis de viabilidad en aras de establecer la factibilidad de implementar en la página web aspectos de usabilidad y accesibilidad según los criterios establecidos en la ley 1712 de "Transparencia e Información Pública" y en el decreto 2375 de Gobierno en Línea	La página web fue desarrollada de acuerdo con los requerimientos de usabilidad y accesibilidad de acuerdo con lo solicitado en los términos de referencia, suscripción del contrato y recibo del servicio contratado	100%	
Monitoreo del acceso a la información pública	Actualizar el informe "Solicitudes de acceso a información" a Diciembre del 2018.	Las solicitudes recibidas entre septiembre y diciembre de 2018 se encuentran publicadas en el informe "Derechos de petición y "Quejas", publicado en la página web del Banco en el siguiente enlace:  <a href="https://www.bancoldex.com/sites/default/files/publicacion_diciembre_2018.xlsx">https://www.bancoldex.com/sites/default/files/publicacion_diciembre_2018.xlsx</a>	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	Durante el cuatro trimestre del año 2018 el Departamento de Talento Humano lideró sesiones de trabajo con la Oficina de Riesgo Operativo y Departamento Jurídico para llevar a cabo la actualización del código de comportamiento institucional, el cual se llevará a cabo en el año 2019.	No disponible	
	Reforzar la socialización e interiorización del código de comportamiento institucional			
Canales de denuncia de hechos de corrupción	Gestionar denuncias de corrupción, si se llegasen a presentar.			
Mecanismos para la protección al denunciante	Continuar implementando un mecanismo de protección al denunciante	Durante el periodo septiembre - diciembre de 2018 se presentaron cinco (5) eventos los cuales fueron gestionados de acuerdo con el protocolo establecido.	100%	
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 Septiembre - Diciembre de 2018				
<b>CONTRALORÍA INTERNA - BANCÓLDEX</b>				