

Fecha de publicación: Enero 16 de 2018

| Al 31 de diciembre | | | | |
|---|--|--|-------------|---|
| Componente | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % de Avance | Observaciones |
| Política y administración de riesgos | Alinear la política con la planificación estratégica de la entidad, si se requiere | La política de administración del riesgo de fraude y anticorrupción se encuentra alineada con la estrategia del Banco. Se actualizó el Programa de prevención de riesgos de fraude y corrupción publicado en la página web del Banco. | 100% | |
| | Actualizar mapa de riesgos operativo institucional y la política de administración del riesgo de la entidad, con los riesgos de fraude y corrupción. | Durante el año 2017 se actualizó el mapa de riesgos institucional | 100% | |
| | Realizar la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo | La Oficina de Riesgo Operativo del Banco en conjunto con las áreas del Banco realizaron la autoevaluación de riesgos y controles, con base en el resultado fueron actualizados los mapas de riesgos. | 100% | |
| | Actualizar el mapa de riesgos operativo con la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo | | | |
| Seguimiento | Informe auditoría SARO | En diciembre de 2017 se realizó la apertura de la auditoría. | 60% | En enero de 2018 se hace entrega del informe. |
| 2. Racionalización de trámites | No aplica a Bancóldex S.A. | | | |
| 3. Rendición de cuentas | Reporte de sostenibilidad | El informe de sostenibilidad se publicará en enero al finalizar enero de 2018 | 95% | |
| 4. Atención al ciudadano | | | | |
| Subcomponentes: | | | | |
| Estructura Administrativa y Dirección Estratégico | Atender los requerimientos realizados por los ciudadanos con calidad y oportunidad, según la legislación aplicable. | El Departamento Jurídico del Banco realiza seguimiento a los requerimientos y actualiza la base de datos publicada en la página web del Banco. | 100% | |
| | Mejorar los procesos soporte del servicio así como lograr optimizar el conocimiento, catalización y conexión con el ciudadano. | | | |
| | Continuar con los 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. | La Oficina de Mercado Relacional a través del análisis del resultado de las encuestas realizadas a los clientes realiza retroalimentación con el fin de brindar mejor servicio de atención al ciudadano y logro de objetivos del Banco. | 100% | |
| | Lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en servicio del Banco | | | |
| Normativo y procedimental | Conocer al cliente, ofrecer un mejor servicio y optimizar el relacionamiento y fidelización. | | | |
| | Actualizar el Mapeo y caracterización los intermediarios financieros en aras de brindar una mejor atención a los mismos. | La Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales actualizó la caracterización de las Entidades Internacionales. | 100% | |
| | Publicación normograma en el sistema de Gestión de Calidad | El normograma se encuentra publicado y actualizado en el sistema de Gestión de Calidad del Banco. | 100% | |
| | Actualizar reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. | Durante el año 2017 no fue necesario realizar actualizaciones al Reglamento. | | No aplica porcentaje por cuanto no fue necesario actualizar el reglamento |

Fecha de publicación: Enero 16 de 2018

| Al 31 de diciembre | | | | |
|---|--|---|-------------|---|
| Componente | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % de Avance | Observaciones |
| Monitoreo del acceso a la información pública | Informe de solicitudes de acceso a información | Durante el año 2017 no se recibieron solicitudes de acceso a información pública | | No aplica porcentaje de cumplimiento por cuanto no se presentaron solicitudes que tramitar |
| Talento Humano | Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación. | Inducción sobre el Sistema de Atención al Ciudadano dirigido a los funcionarios que ingresaron durante el periodo octubre - diciembre. Capacitación a funcionarios del área comercial en aspectos relacionados con: comunicación asertiva, talleres de conversación para retroalimentación y desarrollo, metodología de Crédito Agropecuario y Rural, diplomado en Alta Dirección del Estado para Jefes de Servicio al Ciudadano y Servicio Protocolo Empresarial. | 100% | Actividad realizada en forma permanente |
| | Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. | Durante el último trimestre de 2017 no se presentaron procesos de selección del área comercial. | | No aplica porcentaje por cuanto no se llevaron a cabo procesos de selección para el área comercial. En los procesos de selección se realizan actividades identificando competencias de orientación al servicio y al cliente con mayor énfasis para el área comercial. |
| | Capacitar sobre cultura de servicio, que cubra tanto al cliente externo como al interno y que cubra a todo el Banco | En los meses de octubre y diciembre se realizaron charlas relacionadas con el proceso de desempeño y presentación del proyecto Business Intelligence. | 100% | |
| | Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos. | La evaluación de desempeño evalúa el periodo enero a diciembre de 2017, este proceso inició a finales del mes de octubre y finaliza en enero 31 de 2018. | 50% | El porcentaje de avance es indicativo, por cuanto aún no se ha completado la actividad que permite obtener la información consolidada para tener el resultado de los criterios evaluados. Se dio a conocer la metodología de la evaluación y la capacitación para llevar a cabo la evaluación a través del aplicativo designado para esta actividad. |
| 5. Transparencia y Acceso a la Información | | | | |
| Subcomponente: | | | | |
| Lineamientos de Transparencia | Actualizar el informe "Solicitudes de acceso a información" a Diciembre del 2017. | Durante el periodo no se presentaron solicitudes de información pública. | | No aplica porcentaje de cumplimiento por cuanto no se presentaron solicitudes que tramitar |
| | 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. | En agosto de 2017 se realizó la publicación de los términos de referencia No.748 con el fin de contratar el desarrollo, configuración, implementación y mantenimiento del portal web del Banco, en los cuales se incluyeron requerimientos establecidos por Gobierno en Línea. | 20% | El porcentaje de cumplimiento es indicativo por cuanto la selección del proveedor se realizó en diciembre de 2017, a la fecha se encuentra en la etapa pre-contractual y los términos de referencia exigen disposiciones de Gobierno en Línea. |



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

Vigencia 2017

Fecha de publicación: Enero 16 de 2018

| Al 31 de diciembre | | | | |
|---|---|---|-------------|--|
| 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. | En el protocolo de Atención al Consumidor Financiero actualizado en diciembre de 2017, se incluyen las actividades para atender a las personas en condición de discapacidad visual y sordas, se informa la activación de licencias Jaws y Magic en las recepciones del Banco y las oficinas regionales, y el servicio del SIEL. | 100% | |
| | 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. | No se ha llevado a cabo por cuanto no se ha desarrollado la nueva página web y no se han efectuado pruebas de usabilidad. | 0% | |
| 6 Código de ética Subcomponente: | | | | |
| Canales de denuncia de hechos de corrupción | Gestionar denuncias de corrupción, si se llegasen a presentar | Durante el periodo no se presentaron denuncias de corrupción. | | No aplica porcentaje de cumplimiento por cuanto no se presentaron solicitudes que tramitar |
| Mecanismos para la protección al denunciante | Continuar implementando un mecanismo de protección al denunciante | El Banco tiene implementado a través de la línea ética la protección de datos en caso de recibir denuncias. | 100% | |
| Unidades de reacción inmediata a la corrupción | Aplicar el protocolo de respuesta para fraude y corrupción, si se llegasen a requerir. | El Banco tiene establecido el protocolo de atención, trámite y respuesta a los casos de fraude y/o corrupción. | 100% | |
| 6. Iniciativas adicionales | No se programaron actividades para el periodo septiembre - diciembre de 2017 | | | |
| CONTRALORÍA INTERNA - BANCÓLDEX | | | | |