

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

Enero - Abril 2023

Fecha de publicación: Mayo 2023

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
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 30/04/2023 se encuentran en ejecución cinco (5) trabajos de auditoría en los que se realizó análisis de los riesgos relacionados con fraude y corrupción. Como resultado, y si aplica al proceso, en el desarrollo del trabajo se evalúa la eficacia de los controles diseñados para mitigar los riesgos identificados en los mapas de riesgo operacional.	60%	El porcentaje de avance corresponde a la ejecución de los trabajos de auditoría en los que aplican los riesgos mencionados.
Rendición de Cuentas					
1	Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	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 <i>feed</i> 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 las convocatorias de las Asambleas Generales de Accionistas del ejercicio social y la extraordinaria en el banner de la página Web del Banco www.bancoldex.com y en el link "Información de interés para accionistas y demás inversionistas".	Se realizó la publicación de la convocatoria a la Asamblea General de Accionistas en la página WEB del Banco en el siguiente enlace: http://www.bancoldex.gov.co/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/informacion-de-interes-para-accionistas-e-inversionistas/accionistas-4259	100%	
		Publicar cada una de las convocatorias de la Asamblea General de Accionistas en un diario de amplia circulación nacional (La República), y como info	La convocatoria a la Asamblea General de Accionistas fue publicada en el diario el 27/02/2023.	100%	



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

Fecha de publicación: Mayo 2023

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
2 Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar Asamblea General de Accionistas, con la posibilidad de seguir la reunión a través de videoconferencia. En esta reunión se le informará cuál es el desempeño de la gestión de EL BANCO el año pasado y la distribución de utilidades con cargo al ejercicio económico 2022.	La reunión de Asamblea se realizó en las instalaciones del Banco en la fecha programada.	100%	
3 Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora	Implementar acciones que defina la Asamblea General de Accionistas (Si las hubiere)	Los accionistas del Banco en reunión de la asamblea no presentaron acciones para su implementación; en el desarrollo de la asamblea celebrada el 30/03/2023, se cumplieron las actividades establecidas en el cronograma.	100%	
Servicio al Ciudadano				
1 Planeación estratégica del servicio ciudadano	Conocer a los intermediarios financieros, con el fin de realizar una mejor oferta comercial.	El área de Intermediarios Locales actualizó la segmentación de los intermediarios financieros con el fin de contar con información que le permita ofrecer los productos y servicios del Banco de forma adecuada.	100%	

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

Fecha de publicación: Mayo 2023

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
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 el Banco.	100%	
	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, dos (2) Manuales de Cartas Descriptivas de cargos de la Alta Dirección.	100%	
3 Relacionamiento con el ciudadano	Proporcionar a la ciudadanía la información considerada "pública" para su uso y consulta.	El inventario actualizado de activos críticos de información está publicado en la página WEB del Banco en el siguiente enlace:	100%	
	Entregar el inventario consolidado de activos críticos de información actualizado para publicación en la página WEB.	https://www.bancoldex.com/sites/default/files/documentos/activos_pagina_web_publicado_2023.xlsx		
	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en las calidades y oportunidad, según la legislación.	Entre el 2 de enero y 30 de abril, el Banco recibió 94 requerimientos, los cuales fueron atendidos de forma oportuna, lo anterior en cumplimiento al procedimiento establecido para tal fin. Al 30/04/2023, estaban pendientes de gestionar dos (2) de los noventa y cuatro (94), los cuales se encontraban dentro del tiempo para ser atendidos. 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%	

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

Fecha de publicación: Mayo 2023

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
3 Relacionamiento con el ciudadano	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 para la atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos. - 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%	
	Realización de Asamblea General de Accionistas.	La Asamblea General de Accionistas se llevó a cabo en las instalaciones del Banco del 30/03/2023 de acuerdo con lo señalado en la convocatoria a la misma.	100%	
	Gestionar las traducciones correspondientes que lleguen al banco en lenguas nativas para ser respondidas por los canales idóneos en cada caso.	En marzo 21 de 2023 la Administración del Banco recibió una (1) petición de la Comunidad Wayuu, la cual fue atendida dentro del término legal,	100%	

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

Fecha de publicación: Mayo 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 2 de enero y 30 de abril, el Banco recibió 94 requerimientos, los cuales fueron atendidos de forma oportuna, lo anterior en cumplimiento al procedimiento establecido para tal fin. Al 30/04/2023, estaban pendientes de gestionar dos (2) de los noventa y cuatro (94), los cuales se encontraban dentro del tiempo para ser atendidos. 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%	
	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 enero y abril de 2023.	100%	
Transparencia y Acceso a la Información				
3 Instrumentos de Gestión de la Información	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%	

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

Enero - Abril 2023

Fecha de publicación: Mayo 2023

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	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.	En marzo 21 de 2023 la Administración del Banco recibió una (1) petición de la Comunidad Wayuu, la cual fue atendida dentro del término legal,	100%	
	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.			

Estrategia de Participación Ciudadana

1 Control / Evaluación	Informar y recibir las observaciones por parte de los actores internos y externos al seguimiento al Plan Estratégico.	<p>La Administración del Banco, informó a los accionistas la gestión realizada durante el año 2022, en la reunión de Asamblea General de Accionistas celebrada el 30/03/2023; así mismo, la ciudadanía está ipuede consultar en la página <i>WEB</i> del Banco los informes de gestión, y estados financieros, a través del enlace: https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/informacion-de-interes-para-accionistas-e-inversionistas</p> <p>De igual forma, el avance trimestral del plan estratégico del Banco fue socializado al interior de la Organización en reunión de enero 2023, y el 18/05/2023.</p>	100%	
---------------------------	---	---	------	--

Iniciativas adicionales **Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de abril de 2023, el Banco no realizó actividades adicionales**