



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

Enero - Abril 2024

ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación: 31 de enero de 2024



Componente_1_Gestión del Riesgo -Mapas de Riesgo

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
55. Seguimiento	5.1 Validar la identificación de los riesgos de fraude y corrupción frente a los procesos, y evaluar su diseño y eficacia de los controles.	En el proceso de preplaneación de trabajos de auditoría se realiza el análisis de los riesgos identificados por los líderes de los procesos, donde, de acuerdo al enfoque del trabajo se incluyen los relacionados con eventos de fraude y corrupción; Así las cosas, al 30/04/2024, para dos(2) trabajos se evaluó la eficacia y operatividad de los controles frente a los riesgos identificados de fraude y corrupción; así mismo, se encuentran abiertos cuatro (4) trabajos de auditoría, donde se tiene previsto la evaluación de riesgos relacionados con fraude y corrupción.	20%	El porcentaje de avance corresponde a la ejecución de los trabajos de auditoría endonde se han evaluado o evaluarán los riesgos mencionados.



Componente_2_Racionalización de trámites- No aplica a Bancóldex



Componente_3_Rendición de Cuentas

De conformidad con el párrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015 que establece que “Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.” El Banco debe rendir cuentas en cumplimiento de las normas establecidas para las sociedades de economía mixta de acuerdo a su naturaleza jurídica de establecimiento de crédito vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
----------------------------	-------------------------	-----------------------	-------------	---------------

Enero - Abril 2024

ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación: 31 de enero de 2024



Componente_1_Gestión del Riesgo -Mapas de Riesgo

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
S1_Informar avances y resultados de la gestión	1.4 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.	<p>Durante el 2023 se gestionaron 1.350 publicaciones en las redes sociales de Twitter, Facebook, LinkedIn e Instagram sobre el portafolio de productos financieros, las agendas regionales y los demás temas de interés que lidera Bancóldex en el sector empresarial.</p> <p>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 la entidad. De esta manera, se han publicado 524 post en nuestros canales digitales (twitter, facebook, linkedin, instagram) - Twitter:, al ingresar a las redes sociales en la parte superior de cada contenido se puede observar el mensaje:(https://x.com/Bancoldex/status/1725285123594317953?s=20 - Facebook:https://www.facebook.com/bancoldex/posts/pfbid0dUEH2DSRGSRGjhxUfgAURRNpBTjhYrupHncfbkwGbi855wBqiNkxMCPA4SPUxYhpl - LinkedIn:https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7131365768847339520 - Instagram: https://www.instagram.com/p/Cz6Y-LgA5NH/)</p> 	100%	
	1.5 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%	
	1.6 Publicar cada una de las convocatorias de la Asamblea General de Accionistas en un diario de amplia circulación nacional (La República), y como información relevante en la página Web de la Superintendencia Financiera de Colombia.	La convocatoria a la Asamblea General de Accionistas fue publicada en el diario La República el viernes 16/02/2024, en la página 13, empresas y en la Página de la Superfinanciera de Colombia.	100%	

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

Enero - Abril 2024

ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación: 31 de enero de 2024



Componente_1_Gestión del Riesgo -Mapas de Riesgo

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	1.7 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 del Banco el año pasado y la distribución de utilidades con cargo al ejercicio económico 2023	La reunión de Asamblea se realizó en las instalaciones del Banco en la fecha programada del 20/03/2024, donde se presentó el desempeño de la gestión del Banco en el año 2023 y se aprobó la distribución de utilidades. El acta 71, da cuenta de su ejecución.	100%	
S2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 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 2023	La reunión de Asamblea se realizó en las instalaciones del Banco en la fecha programada del 20/03/2024, donde se presentó el desempeño de la gestión del Banco en el año 2023 y se aprobó la distribución de utilidades. El acta 71, da cuenta de su ejecución.	100%	
S.3. Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora	3.1 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 20/03/2024, se cumplieron las actividades establecidas en el cronograma.	100%	



Componente_4_Atención al Ciudadano

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
S3 Fortalecimiento del	3.6 Mantener actualizado el Normograma de la Entidad. Expedición del Boletín Jurídico (Documento de consulta interno dirigido a los Funcionarios del Banco)	El 06 de marzo de 2024, la Administración del Banco actualizó el Normograma en el cual se incluyeron las normas aplicables al Banco expedidas por las diferentes entidades a la fecha. Este 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

Enero - Abril 2024

ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación: 31 de enero de 2024



Componente_1_Gestión del Riesgo -Mapas de Riesgo

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
55. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	3.10 Actualizar o elaborar manuales y perfiles de los cargos de servicio al ciudadano/relación con la ciudadanía.	En el periodo evaluado fueron actualizados y publicados en el sistema de Gestión de Calidad del Banco, Manuales de Cartas Descriptivas de cargos de la Vicepresidencia de Estrategia Corporativa, se realizó una mejora en cuanto a la estructura de contenido del sitio del Defensor del Consumidor Financiero y en general mejoras en la página WEB del Banco y se tiene un proyecto de borrador en proceso de revisión por parte del equipo de la OSC y el departamento de transformación de procesos; la publicación se encuentra proyectado para el mes de mayo.	100%	
55. Relacionamiento con el ciudadano	5.4 Entregar el inventario consolidado de activos críticos de información actualizado para publicación en la pagina WEB.	El inventario actualizado de activos críticos de información está publicado en la página WEB del Banco en el siguiente enlace: https://www.bancoldex.com/sites/default/files/activos_pagina_web_publicado_2024.xlsx	100%	
	5.6 Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en las calidades y oportunidad, según la legislación.	Para el primer trimestre, el Banco recibió 10 quejas y 49 peticiones, los cuales fueron atendidos de forma oportuna, las quejas en un tiempo promedio de 13 días hábiles y las peticiones 11 días hábiles, lo anterior en cumplimiento al procedimiento establecido para tal fin. 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%	
	5.7 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: - 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. -Actualización subproceso Gestión de Quejas o Reclamos y Derechos de petición V8 del 26-12-2023. Para dar solución y tener trazabilidad frente a las solicitudes postventa, se implementó el sistema de administración y gestión de casos a través de la herramienta del CRM Salesforce del banco, en donde se configuraron todas las estructuras necesarias para el registro y control de la gestión de estos. La nueva herramienta permite, reportaría en tiempo real, control de indicadores de ANS, registro de la gestión realizada para la resolución de los casos, control de etapas y tiempos de atención y automatización de respuestas a los clientes.	100%	

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

Enero - Abril 2024

ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación: 31 de enero de 2024



Componente_1_Gestión del Riesgo -Mapas de Riesgo

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
5.8	Realización de Asamblea General de Accionistas.(Publicación del Reporte de Sostenibilidad)	La Asamblea General de Accionistas se llevó a cabo en las instalaciones del Banco del 20/03/2024 de acuerdo con lo señalado en la convocatoria a la misma. Así mismo, se encuentra publicado el informe de sostenibilidad del 2023. https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/bancoldex-mas-sostenible#field-tab-tab-1	100%	
5.11	Gestionar las traducciones correspondientes que lleguen al banco en lenguas nativas para ser respondidas por en los canales idóneos en cada caso.	En este periodo no se presentaron requerimientos de las comunidades para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	100%	
5.13	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en la calidad y oportunidad, según la legislación.	Para el primer trimestre, el Banco recibió 10 quejas y 49 peticiones, los cuales fueron atendidos de forma oportuna, las quejas en un tiempo promedio de 13 días hábiles y las peticiones 11 días hábiles, lo anterior, en cumplimiento al procedimiento establecido para tal fin. 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%	
5.20	Continuar elaborando periódicamente informes de PQRSD y el informe semestral del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	La Vicepresidencia Jurídica presentó a la Presidencia el informe de gestión a las PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2024, donde relaciona la descripción de las quejas, cantidad y tiempo de respuesta.	100%	



Componente_5_Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 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%	
S3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Publicación en la página web del Banco del inventario actualizado de otros activos de información a cargo de la OSI.	Se encuentra publicado en la página web del Banco el inventario actualizado de otros activos de información a cargo de la OSI, en el siguiente enlace. https://www.bancoldex.com/sites/default/files/activos_pagina_web_publicad_o_2024.xlsx	100%	

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

Enero - Abril 2024

ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación: 31 de enero de 2024



Componente_1_Gestión del Riesgo -Mapas de Riesgo

Subcomponente / procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
S4. Criterio diferencial de accesibilidad	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.	En este periodo, no se presentaron requerimientos de las comunidades para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	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.			



**Componente No. 6
Iniciativas adicionales**

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Fase del Ciclo de la Gestión	Actividades	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Control/Evaluación	Presentación a los accionistas del Plan Estratégico.	Informar y recibir las observaciones por parte de los actores internos y externos al seguimiento al Plan Estratégico.	La Administración del Banco, informó a los accionistas la gestión realizada durante el año 2023, en la reunión de Asamblea General de Accionistas celebrada el 20/03/2024; así mismo, la ciudadanía puede consultar en la página WEB 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 Así mismo, la administración del Banco y la Junta Directiva realizaron un ejercicio de revisión de la estrategia del Banco en noviembre de 2023, donde se aprobó el Plan Estratégico 2024-2026 en el que se ratificó el propósito de Bancóldex como banco de desarrollo empresarial e instrumento de política pública, que contribuye a mejorar la productividad de las empresas en especial de las mipymes, apoya el desarrollo sostenible y la internacionalización de las empresas en Colombia. De igual forma, los resultados del avance trimestral del plan estratégico del Banco son socializado al interior de la Organización en reunión general de informe y seguimiento.	100%	

Iniciativas adicionales

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de abril de 2024, el Banco no realizó actividades adicionales