

BANCOLDEX

PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL



Gobierno de
Colombia

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PAAC 2024

Fecha de publicación
31 de enero de 2024

GENERALIDADES

¿QUÉ ES EL PAAC ?

El Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía – PAAC es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción.

Su metodología incluye seis (6) componentes a saber: 5 componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente de iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.

MARCO NORMATIVO

El artículo 73 de la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” establece que el Plan debe ser elaborado por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal” cualquiera que sea su régimen de contratación.

COMPONENTES DEL PAAC

1. Gestión del Riesgo de Corrupción
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales

ELABORACIÓN DEL PAAC

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es de competencia de todas las áreas de la organización, siendo la Oficina de Planeación la encargada de facilitar, articular y consolidar el informe respectivo de la entidad.

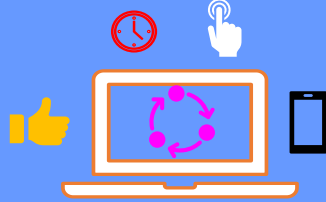
SEGUIMIENTO AL PAAC

El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En Bancóldex, la Contraloría Interna es el área encargada de realizar dicho seguimiento.



Componente 1.
Gestión del Riesgo –
Mapas de Riesgo



Componente 2.
Racionalización de trámites



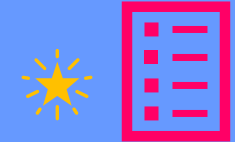
Componente 3.
Rendición de cuentas



Componente 4.
Atención al ciudadano



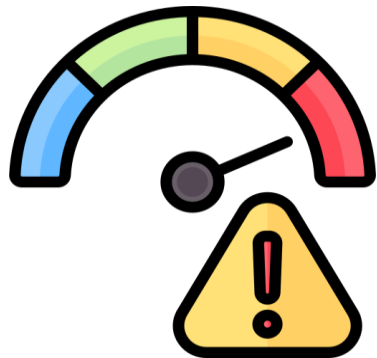
Componente 5.
Transparencia y acceso a la
información



Componente 6.
Iniciativas adicionales

COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO - MAPAS DE RIESGO

Subcomponentes



Este componente le permite a las entidades identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

- ❖ S1. Política de administración de riesgo de corrupción
- ❖ S2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción
- ❖ S3. Consulta y divulgación
- ❖ S4. Monitoreo y revisión
- ❖ S5. Seguimiento



Componente No. 1.
Gestión del Riesgo –
Mapas de Riesgo

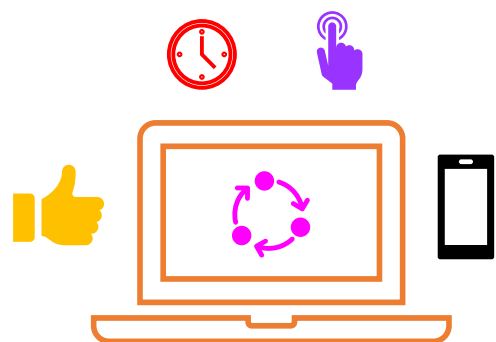
ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación
31 de enero de 2024

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha Final
S1. Política de Administración de Riesgos	1.1 Alinear la política con la planificación estratégica de la entidad, si se requiere.	Gestionar adecuadamente el riesgo de fraude y corrupción en la organización	Numero de eventos de fraude gestionados / Total de eventos de fraude reportados	Vicepresidencia de Riesgo y Crédito	31/12/2024
	1.2 Actualizar el mapa de riesgo operacional institucional y la política de administración del riesgo de la entidad, con los riesgos de fraude y corrupción.				
	1.3 Actualizar la política de administración de riesgos, si se requiere.				
S2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Realizar la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo, para lo cual existe un cronograma anual que permite recorrer la totalidad de los procesos del Banco.	Mapear los riesgos de fraude y corrupción a los cuales están expuestos los procesos de la organización	Número de procesos con riesgos de fraude evaluados en el periodo/ Número de Procesos con evaluación de riesgo operacional en el periodo	Oficina de Riesgo Operativo	31/12/2024
S3. Consulta y Divulgación	3.1 Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción con la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo.	Mapear los riesgos de fraude y corrupción a los cuales están expuestos los procesos de la organización	Número de procesos con riesgos de fraude evaluados en el periodo/ Número de Procesos con evaluación de riesgo operacional en el periodo		31/12/2024
S4. Monitoreo y revisión	4.1 Actualizar el Mapa de Riesgo Operativo con la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de riesgo.	Mapear los riesgos de fraude y corrupción a los cuales están expuestos los procesos de la organización	Número de procesos con riesgos de fraude evaluados en el periodo/ Número de Procesos con evaluación de riesgo operacional en el periodo		31/12/2024
S5. 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.	Presentar resultado en el informe de auditoría	Cantidad de riesgos validados / Cantidad de Riesgos identificados en el MRO	Contraloría Interna	Auditorías ejecutadas en 30/04/2024 31/08/2024 31/12/2024



COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES*



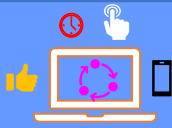
La política de racionalización de trámites del Gobierno nacional busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda cada entidad, la cual debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

Fases

- ❖ F1. Identificación trámites
- ❖ F2. Priorización trámites
- ❖ F3. Racionalización de trámites
- ❖ F4. Interoperabilidad

* Por la naturaleza jurídica de Bancóldex, no le es aplicable la política de racionalización de trámites



Componente 2. Racionalización de trámites

ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación
31 de enero de 2024

Fase	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha Final
------	-------------	-----------------	-----------	-------------	-------------

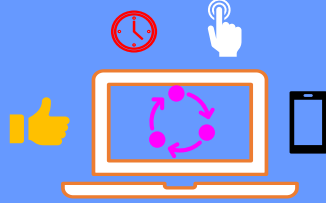
Por su condición de establecimiento de crédito y sociedad de economía mixta, Bancóldex no desarrolla funciones administrativas, por lo tanto, no tiene tramites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Sujetos obligados a inscribir sus trámites en el SUIT:

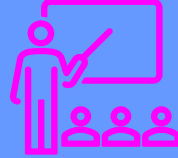
- ❖ Todas las Instituciones que forman parte de la Administración Pública (La Administración Pública se integra por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado Colombiano)
- ❖ Empresas de servicios públicos domiciliarios de cualquier orden y naturaleza
- ❖ Particulares que desempeñen función administrativa



Componente 1.
Gestión del Riesgo –
Mapas de Riesgo



Componente 2.
Racionalización de trámites



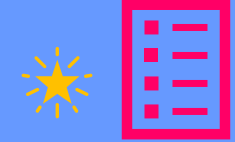
Componente 3.
Rendición de cuentas



Componente 4.
Atención al Ciudadano



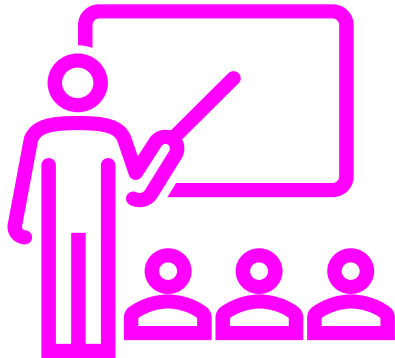
Componente 5.
Transparencia y acceso a la
información



Componente 6.
Iniciativas adicionales

COMPONENTE 3 RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponentes



De conformidad con el párrafo único 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 regirán 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.

- ❖ S1. Información de calidad y lenguaje comprensible
- ❖ S2. Dialogo con la ciudadanía y sus organizaciones
- ❖ S3. Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas
- ❖ S4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional



Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Final
S1. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar Informes de Gestión. Para conocimiento de todos los grupos de interés del Banco se publicará en la página Web www.bancoldex.com a) el Informe Anual el cual contiene: Informe de la Junta Directiva y del Presidente, Informe del Revisor Fiscal, balance general, estado de resultados, estado de cambios de patrimonio, estado de flujos de efectivo, notas a los estados financieros, certificado del representante legal y contador, balance general de publicación, estado de resultados de publicación, resultados financieros.	Departamento de Dirección Estratégico Departamento de Gestión Contable	31/05/2024
	1.2	Diligenciar y publicar en su página Web y en la página Web de la Superintendencia Financiera de Colombia para conocimiento de todos los grupos de interés y del público en general las respuestas de la Encuesta Código País, la cual es una herramienta publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que busca establecer parámetros para el logro de un adecuado gobierno corporativo, que contribuya al cumplimiento de los objetivos de estabilidad, seguridad, confianza, promoción y desarrollo del mercado de valores colombiano, y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.	Departamento Jurídico	30/05/2024
	1.3	Actualizar la Sección "RENDIMOS CUENTAS" de la página web de Bancóldex, la cual permite que los ciudadanos puedan consultar información sobre: DJU: Estatutos Sociales de Bancóldex, Encuesta Código País, Informe de peticiones, quejas reclamos y procesos, Informes de gobierno corporativo, Código de Buen Gobierno, Reporte de Información Relevante. ORO: Programa de prevención riesgos de fraude y corrupción, CTR: Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano DTH: Código de comportamiento institucional y Plan de mejoramiento.	Departamento Jurídico Oficina de Riesgo Operativo Contraloría Depto. de Talento Humano	30/05/2024
	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.	Departamento de Mercadeo y Comunicaciones	De forma Permanente
	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".	Departamento Jurídico	29/02/2024



Componente No. 3
Rendición de cuentas

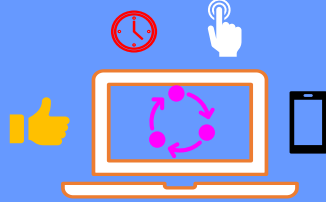
ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación
31 de enero de 2024

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Final
S1. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1.6 1.7 1.8 Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de sus derechos.	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.	Departamento Jurídico	29/02/2024
		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.	Departamento Jurídico	31/03/2024
		Publicar Reporte de Sostenibilidad, en el cual presenta los principales resultados económicos, ambientales y sociales de Bancóldex	Departamento Jurídico	31/07/2024
S2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Dialogar con los grupos de valor y de interés explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos mediante escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales	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.	Departamento Jurídico Departamento de Mercadeo y Comunicaciones (Apoyo)	31/03/2024
S.3. Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora	3.1 Responder por los resultados de la gestión defendiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en la Asamblea General de Accionistas	Implementar acciones que defina la Asamblea General de Accionistas (Si las hubiere)	Departamento Jurídico Departamento de Direccionamiento Estratégico Departamento de Mercadeo y Comunicaciones	En caso de que se requiera



Componente 1.
Gestión del Riesgo –
Mapas de Riesgo



Componente 2.
Racionalización de trámites



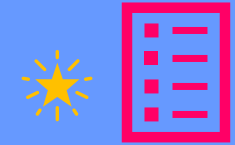
Componente 3.
Rendición de cuentas



Componente 4.
Atención al Ciudadano



Componente 5.
Transparencia y acceso a la
información



Componente 6.
Iniciativas adicionales

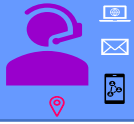
COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.



Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Subcomponentes

- ❖ S1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico
- ❖ S2. Fortalecimiento de los canales de atención
- ❖ S3. Talento humano
- ❖ S4. Normativo y procedimental
- ❖ S5. Relacionamiento con el ciudadano

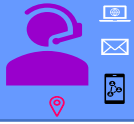


Componente No. 4 Atención al ciudadano

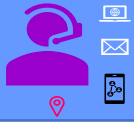
ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación
31 de enero de 2024

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Final	
S1. Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Caracterizar a los grupos de interés "proveedores" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	En el caso del grupo de interés "proveedores" la caracterización de los mismos ha servido para realizar inteligencia de compras y obtener así un conocimiento de ellos y del mercado.	Departamento de Servicios Administrativos	31/12/2024
	1.2	Caracterizar para los "proveedores" y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	En el caso del grupo de interés "proveedores" la caracterización de los mismos ha servido para realizar inteligencia de compras y obtener así un conocimiento de ellos y del mercado.	Departamento de Servicios Administrativos	31/12/2024
	1.3	Caracterizar al grupo de interés "entidades internacionales de desarrollo y cooperación" y revisar la pertinencia de la oferta	Mapear y caracterizar las entidades internacionales de desarrollo y cooperación con las que Bancóldex se relaciona.	Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales	31/12/2024
	1.5	Revisión de cumplimiento e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano (para ello tener en cuenta el FURAG, los informes de entes de control, entre otros). En el marco de la circular 100 – 020	Documento que contenga el estado de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.	Oficina de Servicio al Cliente con apoyo de DDE, DJU, DMC, DTH, DTP, VCO)	31/12/2024
	1.6	Diseñar la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en los diferentes subcomponentes del Componente "Servicio al Ciudadano" descritos aquí.	Documento de Planeación del Servicio 2024	Oficina de Servicio al Cliente con apoyo de OCR, DTH, DJU, DMC, ODI, DTI	31/12/2024
	S3. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	3.1	Procesos de fortalecimiento de capacidades en los equipos que administran los diferentes canales de atención: presenciales y no presenciales.	Procesos de formación	Oficina de Servicio al Cliente
3.2		Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Incorporar dos temáticas para fortalecer las competencias en atención a víctimas en el programa de capacitación	Departamento de Talento Humano	31/12/2024



Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Final	
S3. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	3.3	Evaluar el desempeño comercial de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Plan de Capacitación Mensual a asesores de atención al ciudadano y resultados de las evaluaciones y de los indicadores de atención	Oficina de Servicio al Cliente 31/12/2024	
	3.4	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con la reacción al cambio, actitud y resiliencia para los funcionarios del Banco, lo que permitirá el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Implementar el modelo de Gestión del Cambio para el Banco, en las iniciativas definidas	Departamento de Talento Humano 31/12/2024	
	3.5	Sensibilizar sobre cultura de servicio, que cubra tanto al cliente externo como al interno y que cubra a todo el Banco.	OSC: Transmitir a través de diferentes canales, consejos, herramientas, tips, o cápsulas para prestar un mejor servicio al cliente. Implementación Campaña Servicio Cliente Interno.	Oficina de Servicio al Cliente Departamento de Talento Humano	31/12/2024
		Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio en los diferentes grupos de interés.	DTH: Facilitar las herramientas de comunicación interna para desplegar la campaña establecida por la Oficina de Servicio al Cliente para la cultura del servicio. Implementación de tips y actividades para el valor "Empatía"		
	3.6	Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	Mantener actualizado el normograma de la Entidad. Expedición del Boletín Jurídico (Documento de consulta interno dirigido a los Funcionarios del Banco)	Departamento Jurídico	En caso de aplique
3.7	Actualizar el normograma de Bancóldex	Conocer por parte de los funcionarios del Banco la norma que regula la operación de Bancóldex a través del normograma	Departamento Jurídico	31/12/2024	

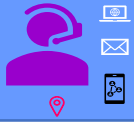


Componente No. 4
Atención al ciudadano

ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación
31 de enero de 2024

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Final
S3. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	3.8	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención de la oficina de servicio al cliente	Revisión de Perfiles de cargo en la Organización con funciones ligadas a la administración de canales	Oficina de Servicio al Cliente 31/12/2024
	3.9	Incluir en los programas de inducción y reinducción aspectos relacionados con servicio al ciudadano.	OSC: Inclusión de temas de servicio al ciudadano en los programas de inducción y reinducción (Curso SAC Funcionarios antiguos y nuevos)	Oficina de Servicio al Cliente Departamento de Talento Humano (apoyo) 31/12/2024
	3.10	Actualizar o elaborar manuales y perfiles de los cargos de servicio al ciudadano/relación con la ciudadanía.	Manuales y perfiles de cargo actualizados (si aplica).	Depto. de Transformación de Procesos Oficina de Servicio al Cliente Depto. de Talento Humano Por demanda
S5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	DSA: Mantener las instalaciones dispuestas para las personas en condición de discapacidad de manera adecuada. DTH: apoyar lo relacionado a "Espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con NTC 6047".	Depto. de Servicios Administrativos Depto. de talento Humano (apoyo) Oficina de Servicio al Cliente (apoyo) 31/12/2024
	5.2	Actualizar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (Contact Center) para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Manual SAC y el protocolo de atención al Consumidor Financiero actualizado.	Oficina de Servicio al Cliente 31/12/2024

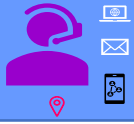


Componente No. 4
Atención al ciudadano

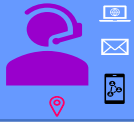
ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación
31 de enero de 2024

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Final	
S5. Relacionamiento con el ciudadano	5.3	Fortalecimiento de la página web del Banco	Fortalecimiento de la página web de Bancóldex, implementado los lineamientos Resolución 1519 de 2020.	Depto. de Direccionamiento Estratégico Depto. de Mercadeo y Comunicaciones	31/12/2024
	5.4	Consolidar el inventario actualizado de activos críticos de información por proceso y entregarlo a las áreas desde donde deben ser publicados en la WEB bajo los requerimientos de la Ley de transparencia y evaluados desde los criterios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y datos personales.	Entregar el inventario consolidado actualizado para publicación en la página WEB del Banco	Oficina de Seguridad de la Información	31/01/2024
	5.5	Realizar una campaña en redes sociales dirigida a informar a los ciudadanos acerca de los correctos procedimientos para el acceso a los créditos del Banco sin intermediarios informales no autorizados.	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.	Departamento de Mercadeo y Comunicaciones	31/12/2024
	5.6	Continuar realizando seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en las calidades y oportunidad, según la legislación aplicable.	Departamento Jurídico	Cada vez que sea necesario
	5.7	Actualizar reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	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.	Departamento Jurídico	Cada vez que se requiera
	5.8	Continuar con la realización de espacios de diálogo internos y con los demás grupos de valor, de acuerdo con los recursos disponibles y la viabilidad correspondiente, con el fin de identificar prioridades, definir colaborativamente acciones a establecer y definir los indicadores para realizar el seguimiento.	Realización de Asamblea General de Accionistas Publicación del reporte de Sostenibilidad	Departamento Jurídico con apoyo de: Oficina de Servicio al Cliente Depto. de Mercado y Comunicaciones	31/03/2024



Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Final
S5. Relacionamiento con el ciudadano	5.9 Identificar los procesos misionales comerciales de Bancóldex que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios , así como los relacionados con la atención a requerimientos de los ciudadanos.	Procesos misionales comerciales identificados actualizados	Departamento de Transformación de Procesos Oficina de Servicio al Cliente	31/12/2024
	5.10 Revisar la viabilidad de actualizar la información de los diferentes canales de comunicación, de acuerdo con lo que se visualice viable actualizar, según lo que se establece en la ejecución de este Plan "Componente Servicio al Ciudadano".	Diagnóstico de viabilidad de actualización de canales de comunicación	Oficina de Servicio al Cliente Apoyo de: Departamento de Mercadeo y Comunicaciones Oficina de Innovación	31/12/2024
	5.11 Gestionar procesos para la traducción de lenguas nativas, según los recursos disponibles y viabilidad correspondiente.	Gestionar las traducciones correspondientes que lleguen al Banco en lenguas nativas para ser respondidas por los canales idóneos en cada caso.	Departamento de Mercadeo y Comunicaciones Oficina de Servicio al Cliente	A demanda
	5.12 Revisar Circular No. 100-010-2021 "Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro", establecer un plan de implementación y ejecución de las actividades correspondientes.	Plan de implementación de la Circular 100-010-2021 y ejecutar las actividades correspondientes (si aplica) DTH: Promover la participación de los colaboradores en la capacitación de Lenguaje Claro.	Oficina de Servicio al Cliente Depto. de Talento Humano Apoyo a demanda de: DMC, ODI, DTI	31/12/2024

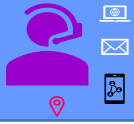


Componente No. 4
Atención al ciudadano

ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación
31 de enero de 2024

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Final	
S5. Relacionamiento con el ciudadano	5.13	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Garantizar que los requerimientos de los ciudadanos sean atendidos en la calidad y oportunidad, según la legislación aplicable.	Oficina de Servicio al Cliente Departamento Jurídico	Cada vez que sea necesario
	5.14	Obtener una vista única por grupo de interés y foco estratégico de los consumidores financieros con el fin de analizar la evolución en función de las estrategias implementadas	Elaboración de documento de caracterización de grupos de interés	Oficina de Servicio al Cliente	31/12/2024
	5.15	Definir retos para encontrar soluciones a problemáticas y situaciones de relacionamiento con los ciudadanos	Investigar al menos una solución que responda a retos y problemáticas encontradas con los ciudadanos (empresarios)	Oficina de Innovación	31/12/2024
	5.16	Organizar la información de las interacciones y analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor, y la experiencia del servicio.	OSC: Información sobre la percepción de grupos de valor analizada e información de las interacciones organizada (Percepción de la caracterización de grupos de interés) - Encuesta Postventa ODI: informe sobre el análisis de la información sobre la percepción de los grupos de valor y experiencia del servicio de neocrédito	Oficina de Servicio al Cliente Oficina de Innovación	31/12/2024
	5.17	Realizar anualmente 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.	Encuesta postventa	Oficina de Servicio al Cliente	31/12/2024
	5.18	Desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción	Fortalecimiento de capacidades institucionales en atención al ciudadano – Encuesta Postventa	Oficina de Servicio al Cliente	31/12/2024



Componente No. 4
Atención al ciudadano

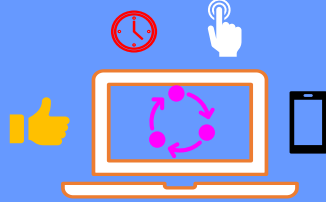
ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación
31 de enero de 2024

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Final	
S5. Relacionamiento con el ciudadano	5.19	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.	Informes de Inteligencia de Negocios y Comités de Seguimiento Comercial	Oficina de Servicio al Cliente	31/12/2024
	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.	Optimizar la prestación de los servicios del Banco, las veces que haya lugar.	Departamento Jurídico Oficina de Servicio al Cliente	Cada vez que sea necesario
	5.21	Evaluar los procesos comerciales, formular indicadores, establecer responsables, definir periodicidad de la medición	Documentación de procesos, indicadores, responsables, periodicidad de la medición definidos	Oficina Servicio al Cliente Depto. Transformación de Procesos (Apoyo)	31/12/2024
	5.22	Establecer herramientas para medir la experiencia de usuario y percepción ciudadana, entre ellas análisis de información sobre peticiones, encuestas de percepción ciudadana, ejercicios de ciudadano incógnito y herramientas como Journey map, perfilación de usuarios, entre otras.	Informe resultados postventa, caracterización, Journey Map, Informe SAC	Oficina Servicio al Cliente	31/12/2024



Componente 1.
Gestión del Riesgo –
Mapas de Riesgo



Componente 2.
Racionalización de trámites



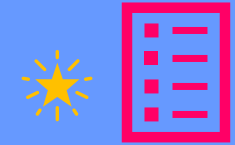
Componente 3.
Rendición de cuentas



Componente 4.
Atención al Ciudadano



Componente 5.
Transparencia y acceso a la
información



Componente 6.
Iniciativas adicionales

COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponentes



Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

Es por ello que las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

- ❖ S1. Lineamientos de transparencia activa
- ❖ S2. Lineamientos de transparencia pasiva
- ❖ S3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información
- ❖ S4. Criterio diferencial de accesibilidad
- ❖ S5. Monitoreo del acceso a la Información pública



Componente No. 5
Transparencia y acceso a la
información

ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación
31 de enero de 2024

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha Final	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura organizacional.	Proporcionar a la ciudadanía la información considerada "pública" para su uso y consulta.	Porcentaje de información publicada / información solicitada por la Ley 1712 para ser publicada que le aplique a Bancóldex.	Depto. Transformación de Procesos	Cada Vez que VTH notifique formalmente los cambios en la estructura organizacional.
	1.2	Divulgar datos abiertos.	Publicación de información de datos abiertos del portafolio del Banco.	Publicación del 100% de la información de datos abiertos del portafolio del Banco.	Oficina de Servicio al Cliente	31/12/2024
	1.3	Publicar información sobre contratación pública.	Por expresa disposición del artículo 285 del citado Decreto Ley 663 de 1993, así como del artículo 15 de la Ley 1150 de 2007, el régimen de contratación del Banco es de derecho privado por lo que no le es aplicable el régimen de contratación propio de las entidades del sector público del orden nacional, ni el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad con lo estipulado en el artículo 13° de la Ley 1150 de 2007 modificado por el artículo 53° de la Ley 2195 de 2022, se inició la publicación de los procesos de contratación en el SECOP II.	Publicar la información de la contratación para la adquisición de B&S requeridos para el funcionamiento de la entidad, cumpliendo con el procedimiento establecido en el manual de gestión de adquisición de bienes servicios del Banco.	Departamento de Servicios Administrativos Oficina de Contratación	31/12/2024
	1.4	Coordinar la actualización de la información de la sección "Transparencia y Acceso a Información Pública" (la responsabilidad de actualizar esta información es de las áreas responsables de la información).	Proporcionar a la ciudadanía la información considerada "pública" para su uso y consulta.	Información actualizada en la Sección de Transparencia de acuerdo con la Ley 1712.	Cada área tiene la facultad de gestionar la publicación de esta información en la página web.	31/12/2024



Componente No. 5
Transparencia y acceso a la
información

ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación
31 de enero de 2024

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha Final
S2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	<p>2.1</p> <p>Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:</p> <ul style="list-style-type: none">. El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.. El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.	Responder con los estándares de calidad que establecen las respectivas normas.	Generación del reporte "Informe de Solicitudes de acceso a la Información" el cual se puede consultar en https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informe-de-solicitudes-de-acceso-informacion-428	Departamento Jurídico	De forma semestral (15 de julio de 2024 y 15 de enero de 2025)
S3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	<p>3.1</p> <p>Consolidar el inventario actualizado de activos críticos de información por proceso y entregarlo a las áreas desde donde deben ser publicados en la WEB bajo los requerimientos de la Ley de transparencia y evaluados desde los criterios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y datos personales.</p>	Proporcionar a la ciudadanía la información considerada "pública" para su uso y consulta	Publicación en la página web del Banco del inventario actualizado de otros activos de información a cargo de la OSI	Oficina de Seguridad de la Información	31/01/2024



Componente No. 5
Transparencia y acceso a la
información

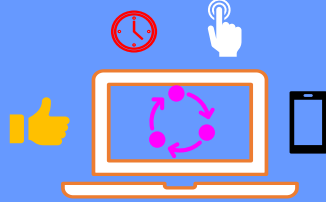
ACTIVIDADES 2024

Fecha de publicación
31 de enero de 2024

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha Final
S4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Conservar las condiciones de acceso a población de discapacidad	Página Web con condiciones para acceso a población con discapacidad	Departamento de Mercadeo y Comunicaciones	31/12/2024
	4.2 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.	DJU: 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. DMC: divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país, cada vez que se reciba un requerimiento de este tipo y con la instrucción del DJU.	Solicitudes atendidas oportunamente respecto a los requerimientos de las comunidades para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país	Departamento Jurídico Departamento de Mercadeo y Comunicaciones	Por demanda / Cada vez que se requiera
S5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Actualizar el informe "Solicitudes de acceso a información"	Informar a la ciudadanía la gestión de solicitudes de información recibidas.	Informe "Solicitudes de acceso a información"	Departamento Jurídico	De forma semestral (15 de julio de 2024 y 15 de enero de 2025)



Componente 1.
Gestión del Riesgo –
Mapas de Riesgo



Componente 2.
Racionalización de trámites



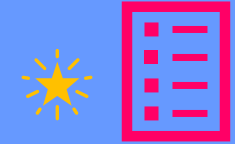
Componente 3.
Rendición de cuentas



Componente 4.
Atención al Ciudadano



Componente 5.
Transparencia y acceso a la
información

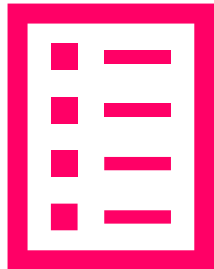


Componente 6.
Iniciativas adicionales

COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES

A través de este componente las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.

En este sentido, se sugiere que las entidades incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.





ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Fase del ciclo de la Gestión	Actividades	Objetivo de la actividad	Medio o canal	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha Final
Consulta	Diseñar e implementar productos financieros y/o no financieros de acuerdo con los recursos disponibles, con el fin de apoyar la actividad productiva de la población vulnerable.	Apoyar la actividad productiva de población vulnerable.	Por definir	Documento que soporte la realización de la actividad en caso de que aplique	Documento que soporte la realización de la actividad	Oficina de Desarrollo Sostenible Departamento de Servicios No Financieros Departamento Mipymes	31/12/2024
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.	Por definir	Realización de Asamblea General de Accionistas	Documento que soporte la realización de la actividad	Departamento Jurídico	31/03/2024

Consolidación del documento: Juan Pablo Silva
Director Depto. Direccionamiento Estratégico

Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

Claudia Liliana Mejía Cubillos
Contralora Interna

