

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BANCO DE LA REPÚBLICA

Gerencia Ejecutiva / Departamento de Control Interno



vigencia
2017

ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - ESTRATEGIA ANTIFRAUDE				
Monitoreo y revisión (Fortalecimiento del ambiente de control)				
Visitas a Sucursales	Realización de cinco (5) visitas, de acuerdo con la priorización establecida.	29/12/2017	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos	Se realizaron visitas a las oficinas del Banco en Barranquilla, Cali, Medellín, Armenia, Quibdó y Riohacha, en donde se capacitó en temas de gestión de conflictos de intereses y dilemas éticos. Adicionalmente, se incluyeron aspectos relacionados con la gestión posterior del riesgo operativo y el registro de eventos de riesgo.
Evaluación periódica de riesgo de fraude con oferentes de bienes y servicios del Banco	Establecer procedimiento para realizar periódicamente una evaluación de riesgo de fraude con oferentes del Banco.	29/12/2017	Subgerencia de Gestión de Riesgo Operativo Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos	Como procedimiento se definió y aplicó la encuesta de percepción de riesgo de fraude con los proveedores y oferentes de los procesos de adquisición desarrollados bajo la modalidad de "Invitación a personas determinadas".
Seguimiento y fortalecimiento de la cultura de registro de eventos de riesgo de fraude.	Capacitación sobre registro de eventos en el Sistema GRC a dependencias identificadas.	29/12/2017	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos	Se realizaron diez capacitaciones para los delegados de las dependencias en Bogotá, encargados de realizar el registro de eventos de riesgo. Así mismo, se realizó la capacitación en las sucursales Barranquilla, Cali, Armenia, Medellín, Riohacha y Quibdó.
	Reporte semestral de seguimiento al registro de eventos de fraude en el Sistema GRC.	29/12/2017	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos	Se generaron los reportes semestrales, a corte 30 de junio y 31 de diciembre, de los eventos de riesgo de fraude registrados en el sistema, los cuales fueron validados con los directores de las áreas responsables.
Promoción y Capacitación				
Educación financiera - Manejo de finanzas familiares.	Realización de 10 talleres de educación financiera para empleados del Banco, con énfasis en el mejor manejo de las finanzas personales.	29/12/2017	Subgerencia de Gestión de Riesgo Operativo Departamento de Comunicaciones y Educación económica y Financiera Departamento de Desarrollo Humano y Bienestar	Durante el 2017 se realizaron talleres virtuales a través de publicaciones en la sección "Valores y educación económica y financiera" de la intranet del Banco: 1. ¿Cómo elegir entre la inversión de corto o largo plazo para cesantías? 2. Consejos para pedir un crédito bancario 3. Después del ahorro, el gasto debe ser ordenado 4. Los pasos para consultar su reporte en centrales de riesgo crediticio 5. Qué es el "smishing" y cómo puede detectarlo en su celular para que no lo estafen 6. ¿Qué son las cuentas AFC y qué beneficios ofrecen? 7. ¿Cómo ahorrar más de lo esperado y al mismo tiempo 'darse un gusto'? Adicionalmente, se realizaron tres talleres presenciales en la ciudad de Cali con participación de 25 personas y 4 asesorías individuales.
Gestión de conflicto de intereses.	Desarrollo del <i>Plan de Socialización</i> para el proceso único para declaración y gestión de conflicto de intereses.	29/12/2017	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos Unidad de Control Disciplinario Interno Departamento de Comunicaciones y Educación económica y Financiera	El Plan de socialización se llevó a cabo mediante capacitaciones en las subgerencias de Bogotá y en las oficinas del Banco en Barranquilla, Cali, Armenia, Medellín, Riohacha y Quibdó. Adicionalmente, se diseñó un curso virtual en el cual participaron 1222 empleados.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BANCO DE LA REPÚBLICA

Cerencia Ejecutiva / Departamento de Control Interno



vigencia
2017

Semana del Riesgo Operativo y Continuidad.	Sensibilización sobre riesgo de fraude y conferencias relacionadas con temas de la estrategia antifraude, lucha anticorrupción y otros temas afines al riesgo operativo.	30/11/2017	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos	Durante la V Semana del Riesgo Operativo y Continuidad celebrada en el mes de septiembre se desarrollaron conferencias relacionadas con el tema del fraude informático: - ¿Qué está pasando en el mundo de la ciberseguridad? - Ciberseguridad en Colombia - Sin susto Durante esta actividad también se incluyó la charla "¿Qué debe saber del conflicto de intereses?".
PLAN ANTITRÁMITES 2017				
Racionalización normativa (eliminación o reducción de requisitos y fusión de trámites)				
Reglamentación de operaciones de endeudamiento externo (consolidación, fraccionamiento y sustitución).	Incluir dentro de la reglamentación las operaciones de consolidación de créditos activos y pasivo, así como las operaciones de fraccionamiento y sustitución para créditos activos. Esta modificación normativa irá acompañada de los desarrollos en el Sistema Electrónico Cambiario, para la transmisión electrónica de las mismas operaciones, las cuales hoy en día son manuales.	30/11/2017	Departamento de Cambios Internacionales	La Circular Reglamentaria Externa DCIN-83 Manual de Cambios Internacionales fue actualizada incluyendo lo relacionado con las operaciones de fraccionamiento y sustitución de créditos informados, así como la consolidación de créditos. Esta actualización fue divulgada en el Boletín 39 del 23 de noviembre de 2017.
Racionalización tecnológica (firma electrónica y trámites en línea)				
Negociación del convenio con DIAN.	Aumentar la calidad de los datos que se integran al Sistema Electrónico Cambiario y que constituye fuente de información de operaciones de cambio transmitidas al Banco de la República por personas naturales y jurídicas.	29/12/2017	Departamento de Cambios Internacionales	Se realizaron reuniones con los delegados de la DIAN para definir temas técnicos, realizar pruebas de comunicación y definir los formatos para la entrega de información entre las dos entidades.
Ampliación de tipologías de identificación.	Incluir nuevas tipologías de identificación a todos los formularios del Sistema de Administración de Formularios (SAF).	29/12/2017	Departamento de Cambios Internacionales	Con ocasión de la suscripción del Convenio con la Registraduría Nacional y del análisis de la información a consultar en la base de datos de esa Entidad (ANI), el Departamento de Cambios Internacionales consideró que no era necesario desarrollar esta iniciativa, dado que con el Convenio se suplen dichas necesidades.
Creación de códigos de identificación de Sociedades Extranjeras por usuarios externos.	Automatizar la creación de códigos de empresas receptoras de inversión colombiana en el exterior por usuarios externos (Intermediarios del Mercado Cambiario) y titulares de cuentas.	30/12/2017	Departamento de Cambios Internacionales	En octubre de 2017 se implementó en el Sistema Electrónico Cambiario la funcionalidad para la creación de códigos de identificación de empresas por parte de usuarios externos.
Negociación del convenio con Cancillería.	Generar un nuevo servicio entre Banco de la República y Cancillería que permita recibir solicitudes de información de inversión extranjera relacionadas con trámites de visa de inversionistas.	29/12/2017	Departamento de Cambios Internacionales	Se realizaron reuniones con la Cancillería, donde se establecieron los procedimientos y los ajustes técnicos requeridos para conectar los sistemas de información de las dos entidades.
Relacionamiento con el ciudadano				
Unificación de radicación de peticiones al Sistema Informático de Atención al Ciudadano.	Eliminación del buzón de consultas cambiarias para unificar canales de recepción de peticiones a: ventanillas físicas del Departamento de Gestión Documental y Sistema de atención al ciudadano.	29/12/2017	Departamento de Cambios Internacionales	A partir del 1 de diciembre de 2017 se implementó la recepción de consultas cambiarias a través del Sistema de Atención al Ciudadano.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BANCO DE LA REPÚBLICA

Gerencia Ejecutiva / Departamento de Control Interno



vigencia
2017

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DEL INFORME AL CONGRESO

Publicación y Divulgación de Informes

Publicación Informe de Inflación	Presenta la evolución de la situación de la inflación y las decisiones de política monetaria.	Corte Sept./2017: 30/11/2017	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera Departamento de Programación e Inflación	El informe de inflación, a corte septiembre de 2017, fue publicado el 17 de noviembre en el sitio web http://www.banrep.gov.co/es/publicaciones/informe-sobre-inflacion/septiembre-2017 .
Publicación reporte de Estabilidad Financiera.	Presenta los hechos más relevantes del sistema financiero y sus implicaciones en la estabilidad financiera.	Corte Sept./2017: 30/11/2017	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera Departamento de Estabilidad Financiera.	El reporte de Estabilidad Financiera, a corte septiembre de 2017, fue publicado el 27 de noviembre y se encuentra disponible en el siguiente enlace: http://www.banrep.gov.co/es/publicaciones/reporte-estabilidad-financiera-septiembre-2017 .
Publicación reporte de Sistemas de Pagos.	Presenta la labor de seguimiento a la infraestructura financiera local como un aporte del Banco de la República a la estabilidad financiera del país.	29/09/2017	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera Departamento de Seguimiento a la Infraestructura Financiera	En el sitio web http://www.banrep.gov.co/es/publicaciones/reporte-sistemas-pago/2017 se encuentra divulgado el reporte de Sistemas de Pagos, el cual fue publicado el 22 de septiembre de 2017.

Mecanismos de Comunicación con el Público

Informe de medición de los indicadores de impacto cultural.	Elaboración del informe sobre la medición de los indicadores de impacto cultural.	29/09/2017	Asesor de Programación Cultural Sucursales y Agencias Culturales	Durante 2017, se realizaron encuestas en las sucursales y agencias culturales del Banco con el fin de obtener la información fuente para medir los indicadores de impacto cultural. Se encuentra pendiente la generación del informe con los resultados.
Presentación del Gerente General del Informe de Inflación	El gerente general del Banco de la República realiza cuatro presentaciones televisadas para explicar el informe de inflación a la ciudadanía. Con ocasión de estas presentaciones se abren espacios de comunicación con los ciudadanos de manera presencial, telefónica y virtual.	30/11/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera	El 17 de noviembre, el Gerente General realizó la última de las cuatro presentaciones del Informe de Inflación en la Escuela de Administración de Negocios (EAN) en Bogotá y fue transmitida por Canal Institucional.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BANCO DE LA REPÚBLICA

Gerencia Ejecutiva / Departamento de Control Interno



vigencia
2017

Monitoreo de las solicitudes para actualización del esquema de publicación y del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Seguimiento de las propuestas para la actualización del esquema de publicación y de los comentarios sobre el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	30/11/2017	Asesor Delegado para la Transparencia Departamento de Gestión Documental Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera	A 30 de noviembre de 2017, no se habían recibido propuestas de actualización del Esquema de Publicación, ni comentarios sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico				
Fortalecimiento del área de Atención al ciudadano.	Mejoramiento para responder a la alta demanda de actividades que recibe el Sistema de Atención al Ciudadano.	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera Departamento de Gestión Humana	Como mecanismo de fortalecimiento del área de Atención al ciudadano, durante 2017, se vinculó un profesional al equipo y se logró una mayor eficiencia dada la redistribución de funciones.
Talento Humano				
Capacitación en estrategias y herramientas de servicio para la atención de personas en situación de discapacidad a nivel nacional.	Dar continuidad al programa de capacitación en estrategias y herramientas de servicio para la atención de personas en situación de discapacidad.	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera	Se inició el programa nacional de capacitación, en donde se presentan temas relacionados con la reglamentación vigente, términos y procedimientos para la atención de PQR, protocolos de atención a personas en situación de discapacidad y el Sistema Informático de Atención al Ciudadano. Durante el 2017 se realizaron capacitaciones en Santa Marta, Medellín, San Andrés, Bucaramanga y Barranquilla.
Capacitación en temas relacionados con la atención al ciudadano.	Continuar con el programa de capacitación a colaboradores en temas relacionados con la atención al ciudadano, con el fin de actualizar y ampliar su cobertura a nivel nacional	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera	Se inició el programa nacional de capacitación, en donde se presentan temas relacionados con la reglamentación vigente, términos y procedimientos para la atención de PQR, protocolos de atención a personas en situación de discapacidad y el Sistema Informático de Atención al Ciudadano. Durante el 2017 se realizaron capacitaciones en Santa Marta, Medellín, San Andrés, Bucaramanga y Barranquilla.
Capacitación en las nuevas funcionalidades del Sistema de Información de Atención al Ciudadano SIAC.	Capacitación a colaboradores de las dependencias gestoras, en el manejo de las nuevas funcionalidades de la herramienta implementada para la gestión de PQRs, en cumplimiento a las obligaciones establecidas por la Ley de Transparencia y demás normatividad aplicable.	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera	Se inició el programa nacional de capacitación, en donde se presentan temas relacionados con la reglamentación vigente, términos y procedimientos para la atención de PQR, protocolos de atención a personas en situación de discapacidad y el Sistema Informático de Atención al Ciudadano. Durante el 2017 se realizaron capacitaciones en Santa Marta, Medellín, San Andrés, Bucaramanga y Barranquilla.
Divulgación interna y externa del Sistema de Atención al Ciudadano.	Producción de material de divulgación del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) a nivel nacional.	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera	Se hizo, a nivel nacional, la distribución de material de divulgación del Sistema de Atención al Ciudadano: Cartilla ABC, protocolos de atención y de recepción de peticiones verbales y volantes con información de los servicios que presta el Banco de la Republica.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BANCO DE LA REPÚBLICA

Gerencia Ejecutiva / Departamento de Control Interno



vigencia
2017

Relacionamiento con el ciudadano				
Mejoramiento de mecanismos de retroalimentación.	Mejoramiento de mecanismos de retroalimentación que le permitan al Banco determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que realizan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera	En el segundo semestre del año se realizó una encuesta telefónica, sobre una muestra de la base de datos del Sistema de Atención al Ciudadano, en la que se incluyeron preguntas para medir el nivel de satisfacción con la atención, calidad y oportunidad de las respuestas entregadas por el Banco.
Normativo y procedimental				
Mejoramiento del protocolo interno de atención telefónica.	Revisión, ajuste y divulgación del protocolo interno de atención para el conmutador y call-center de Atención al Ciudadano.	29/09/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera	Se realizó la revisión, seguimiento y medición del manejo del protocolo de atención al ciudadano para el call center y el conmutador.
Fortalecimiento de los canales de atención				
Guías de accesibilidad.	Actualización de guías de accesibilidad para los edificios de Bogotá, Sucursales y Agencias Culturales.	29/09/2017	Departamento de Infraestructura Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera y Sucursales y Centros Agencias Culturales	Se actualizaron las guías de accesibilidad de las edificaciones del Banco en Bucaramanga y Pereira, de acuerdo con las adecuaciones de infraestructura realizadas.
Realizar la adecuación de obras de infraestructura teniendo en cuenta la normatividad en materia de accesibilidad y señalización.	Parqueadero Museo del Oro - Bogotá.	29/12/2017	Departamento de Infraestructura	Se construyó una rampa de acceso por la entrada peatonal de la Calle 16 y se hizo la instalación de una plataforma salvaescalera y un ascensor para facilitar el ingreso.
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA				
Lineamientos de Transparencia Activa				
Divulgación Ley de Transparencia, LET.	Capacitaciones en Bogotá, Sucursales y Centros culturales.	29/12/2017	Asesor Delegado para la Transparencia	Se capacitaron 154 empleados a nivel nacional en temas relacionados con Ley de Transparencia. Para sucursales y agencias culturales la capacitación se realizó de manera virtual a través de la plataforma e-Campus.
Rediseño del sitio web de la sección de Transparencia.	En la sección de transparencia, del Portal del Banco hacer un rediseño en la presentación de la información pública.	29/09/2017	Asesor Delegado para la Transparencia	El 29 de septiembre se publicó el nuevo diseño del portal de Transparencia del Banco de la República.
Lineamientos de Transparencia Pasiva				
Establecer los procedimientos para recepción de peticiones verbales en lenguas nativas en Bogotá, Sucursales y Centros Culturales del país.	Desarrollar y divulgar un instructivo en el que se establezca el procedimiento de cómo recibir peticiones verbales en lenguas nativas.	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera Subgerencia Cultural	Se desarrolló y divulgó el instructivo "¿Cómo atender una consulta verbal (PQR) de un usuario?", en el que se establece el procedimiento para la recepción de peticiones verbales en lenguas nativas.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BANCO DE LA REPÚBLICA

Gerencia Ejecutiva / Departamento de Control Interno



vigencia
2017

Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información				
Revisión del Registro de Activos de Información, Registro de Activos de Información versus la nueva Tabla de Retención Documental.	Revisar los niveles de agrupación en los dos instrumentos.	29/12/2017	Departamento de Gestión Documental	Se revisaron los niveles de agrupación, tanto en el Registro de Activos de Información como en las Tablas de Retención Documental, siendo estas últimas actualizadas en la "Circular Reglamentaria Interna DGD-83 Asunto 1 Conservación de documentos del Banco" del 28 de diciembre de 2017.
Criterio diferencial de accesibilidad				
Mejoramiento de la accesibilidad y usabilidad para personas en situación de discapacidad, de acuerdo con el principio, Perceptible.	Describir de forma alternativa aquel contenido que no pueda ser percibido por usuario en situación de discapacidad (auditiva, visual o cognitiva), en particular en el home, portal de transparencia, sección billetes y monedas, y política monetaria.	31/10/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera Dirección General de Tecnología	Se realizaron cambios que buscan mejorar la accesibilidad de la información gráfica de indicadores económicos para usuarios en situación de discapacidad visual. El contenido de billetes y monedas, y de política monetaria, cuenta con material html, video y audio, tanto en español como en inglés, que permite ofrecer diversas alternativas a las personas con discapacidad auditiva, visual y cognitiva. Adicionalmente, estos estándares fueron implementados en el nuevo portal cultural, lanzado en noviembre de 2017.
Mejoramiento de la accesibilidad y usabilidad para personas en situación de discapacidad, de acuerdo con el principio, Perceptible.	Evitar que el contenido irrelevante o decorativo de la página web sea interpretado o leído por dispositivos de asistencia.	30/11/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera Dirección General de Tecnología	Para evitar que imágenes decorativas interfieran en la lectura de la página web a través de herramientas para personas en situación de discapacidad visual, se adoptó una política editorial en donde todas las imágenes decorativas se publican sin descripción. Los botones con texto se han ido reemplazando por botones accesibles.
Mejoramiento de la accesibilidad y usabilidad para personas en situación de discapacidad, de acuerdo con el principio 1 Perceptible y el criterio, Adaptable.	Garantizar que: i. La estructura de la página que se muestra a nivel gráfico, está igualmente representada en el código HTML en que se creó la página; ii. Las etiquetas HTML están usadas de forma apropiada y permiten establecer la relación que existe entre un elemento particular y el contenido.	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera Dirección General de Tecnología	El diseño del nuevo portal cultural del Banco incluyó estas mejoras de accesibilidad y usabilidad, las cuales serán tenidas en cuenta en el rediseño del portal corporativo.
Mejoramiento de la accesibilidad y usabilidad para personas en situación de discapacidad, de acuerdo con el principio Perceptible y el criterio, Distinguido.	En la Web del Banco implementar: • Uso del color • Contraste mínimo • Cambio de tamaño del texto • Evitar el texto en imagen	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera Dirección General de Tecnología	En enero de 2017 inició, para los nuevos contenidos, la implementación del criterio Distinguido en las páginas web y medios multimedia que componen los portales del Banco de la República, en particular en el uso del color, contraste mínimo y la eliminación del texto en las imágenes.
Monitoreo al acceso a la información pública				
Informe de solicitudes de información.	Generar y publicar el informe de solicitudes de acceso a la información, con la periodicidad establecida en el esquema de publicación del Banco.	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera	El 12 de enero de 2018 se publicó el Informe de solicitudes de acceso a información pública recibidas por el Banco de la República a 31 de diciembre de 2017, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: http://www.banrep.gov.co/es/sac-solicitudes-info-2017-2 .

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BANCO DE LA REPÚBLICA

Gerencia Ejecutiva / Departamento de Control Interno



vigencia
2017

INICIATIVAS ADICIONALES				
Fortalecimiento de valores y cultura ética				
Código de Ética <i>Nuestro Código, Nuestro Compromiso.</i>	Desarrollo del <i>Plan de Socialización</i> para el código de ética <i>Nuestro Código, Nuestro Compromiso.</i>	29/12/2017	Proyecto Fortalecimiento de Valores y Cultura Ética Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera	La socialización del código de ética se realizó mediante divulgación en medios como la intranet y cartelera electrónica, así como en material impreso distribuido a los colaboradores. Adicionalmente, hizo parte de la programación de la V Semana del Riesgo Operativo y Continuidad realizada en septiembre de 2017.
	Talleres de sensibilización en comportamientos éticos.	29/12/2017	Proyecto Fortalecimiento de Valores y Cultura Ética	Se realizaron talleres en Bogotá y visitas a las oficinas del Banco en Barranquilla, Cali, Medellín, Armenia, Quibdó y Riohacha, en donde se capacitó en temas de gestión de conflictos de intereses y dilemas éticos.
Acuerdos de Comportamiento.	Realizar dos (2) acuerdos de comportamiento según la prioridad definida.	29/12/2017	Proyecto Fortalecimiento de Valores y Cultura Ética	Como prioridad se determinó trabajar acuerdos de comportamiento para el Departamento de Adquisiciones y la Subgerencia Monetaria y de Inversiones Internacionales, documentos que fueron elaborados y se encuentran pendientes de aprobación y oficialización.
Formación transversal para las áreas priorizadas en la generación de cultura del servicio.	Realizar un módulo de capacitación para lo cual se espera contar con el apoyo de la Secretaría de Transparencia (Presidencia de la República).	29/12/2017	Proyecto Fortalecimiento de Valores y Cultura Ética	Dentro del Proyecto Cultura de Servicio al Cliente "Trasciende y Deja Huellas" se realizaron cuatro conferencias "Pasión por el servicio", para los empleados de la ciudad de Bogotá. En las sucursales se capacitaron 27 líderes en la metodología "Facilitador de facilitadores" y se desarrollaron los módulos del proyecto así: Módulo I – Huellas del servicio (Identificación de huellas/obstáculos del servicio) Módulo II – Anímate (Mejorar la autoimagen y autoevaluación) Módulo III – Empodérate (Generar la mejor experiencia del cliente) Módulo "El Servicio es Primero" (Intervenciones puntuales en temas de servicio) El programa de formación fue desarrollado por el Banco de la República.

Consolidación de las estrategias del Plan Cargo: Subgerente de Gestión de Riesgo Operativo Nombre: Rocío Villegas Trujillo Firma:	Seguimiento realizado por Cargo: Directora Departamento de Control Interno Nombre: Sandra González Serna Firma:
--	--