Mecanismos para presentar denuncias ante el Banco de la República

Última modificación Lunes, 25 de noviembre de 2024
Con el objetivo de potenciar la cultura de prevención, detección y respuesta a eventos de fraude, basada en el principio de cero tolerancia ante actos ilícitos, el Banco de la República presenta el Manual del denunciante, que contiene la información sobre los mecanismos para presentar denuncias ante el Banco.

El objetivo de este documento es instruir a la ciudadanía en el proceso de presentar una denuncia, entendida como el reporte de cualquier persona a esta entidad, sobre la ocurrencia de eventuales hechos irregulares, incumplimientos normativos o violaciones al Código de Conducta por parte de otros trabajadores o contratistas del Banco de la República, o de terceros en desarrollo de funciones o servicios propios del Banco.

¿Qué es una denuncia?
Es el relato que cualquier persona puede realizar, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las instancias o autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de indagación y respuesta.

Si usted detecta la existencia de presuntos hechos irregulares por parte de personal del Banco o contratistas de este en desarrollo de sus funciones, puede denunciarlos siguiendo las siguientes indicaciones:

Recomendaciones para presentar su denuncia
- Presente una relación clara, detallada y precisa de los hechos sobre los cuales tiene conocimiento. En lo posible, exprese cómo ocurrieron, dónde y cuándo.
- Señale quién o quiénes lo hicieron, si es de su conocimiento.
- Adjunte las evidencias que sustentan su relato y que permitan orientar las indagaciones, en caso de tenerlas.
- En lo posible, suministre su nombre y dirección de residencia, número telefónico o correo electrónico para contactarle en el evento de ser necesario, o para mantenerle informado(a) del curso de su denuncia.
- Informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad e indique cuál.

¿Qué sucede si deseo hacer una denuncia anónima?
Si prefiere mantener la reserva de su identidad, el Banco de la República respeta su derecho a realizar una denuncia anónima, por lo que procederá a examinarla. En todo caso, debe asegurarse de que su comunicación esté suficientemente sustentada y esté acompañada de evidencias que permitan orientar las indagaciones internas. Por favor, informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad.

Protección de la identidad de denunciantes
Si usted opta por dar su nombre, el Banco tratará la denuncia de manera confidencial y se reservará su identidad. La Política de seguridad y confidencialidad del Banco de la República obliga a todo su personal a guardar reserva y a respetar el carácter confidencial de la información y los documentos que se reciban por parte de denunciantes, así como de la gestión de la denuncia. En consecuencia, no puede publicar, difundir, comentar o analizar con terceros, copiar, reproducir o, en general, hacer uso o circulación de dicha información para fines diferentes a los previstos por el Banco o las autoridades, bien sea en forma impresa, electrónica, verbal o de cualquier otra manera.

¿Cómo presentar su denuncia?

El Banco pone a su disposición diferentes canales para que presente su denuncia; esta será tratada con la misma seriedad y siguiendo los procedimientos establecidos, sin importar qué canal utilice.

En el sitio web de la entidad, diríjase al menú “Atención a la ciudadanía” y conozca los canales disponibles:







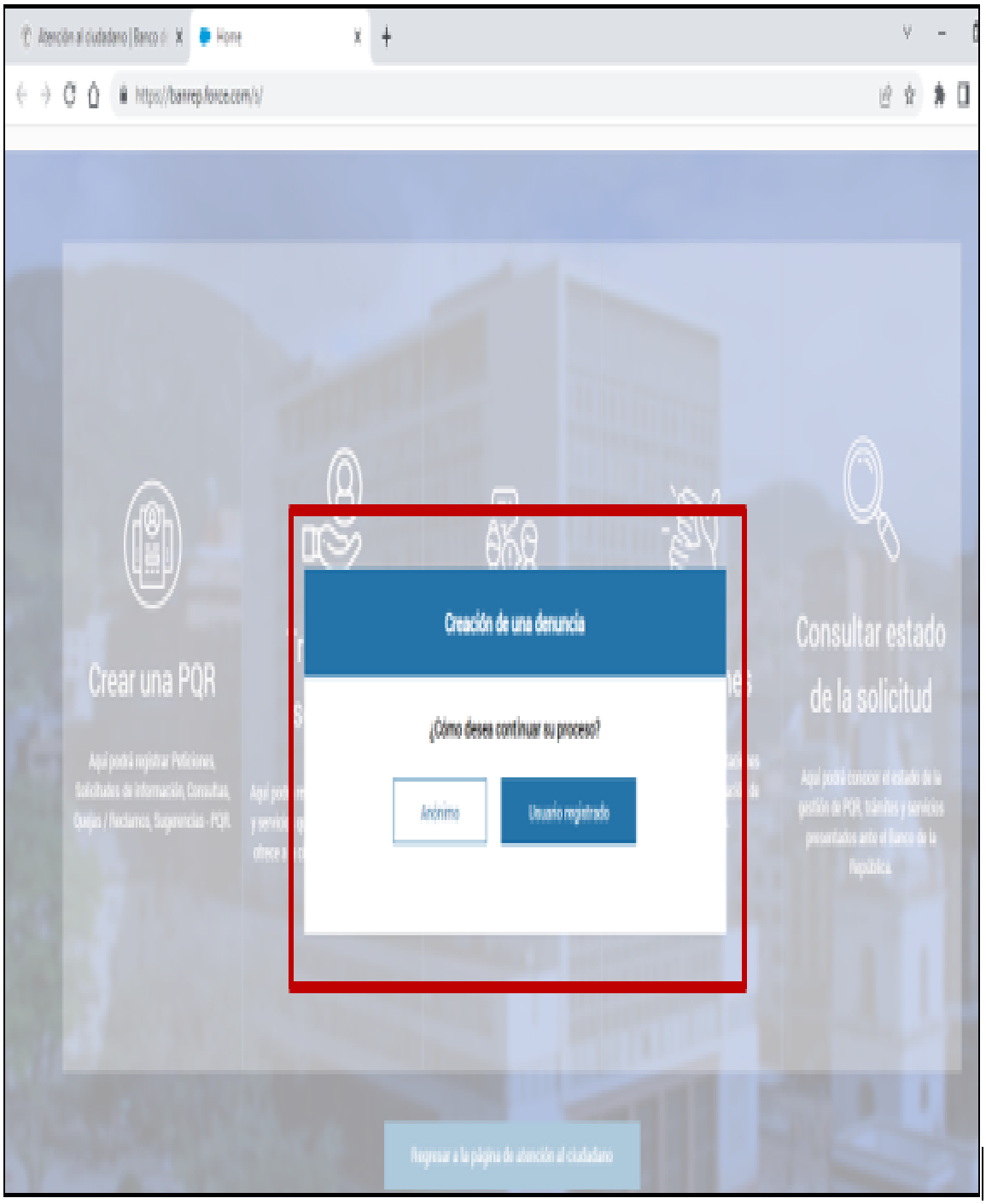
Formulario electrónico
Seleccione la opción “**Formulario electrónico**”:



Seleccione la opción “**Denuncias**”:



Seleccione si es o quiere ser un “**Usuario registrado**” en nuestra sede de Servicios ciudadanos digitales, o si prefiere dejar una denuncia anónima:

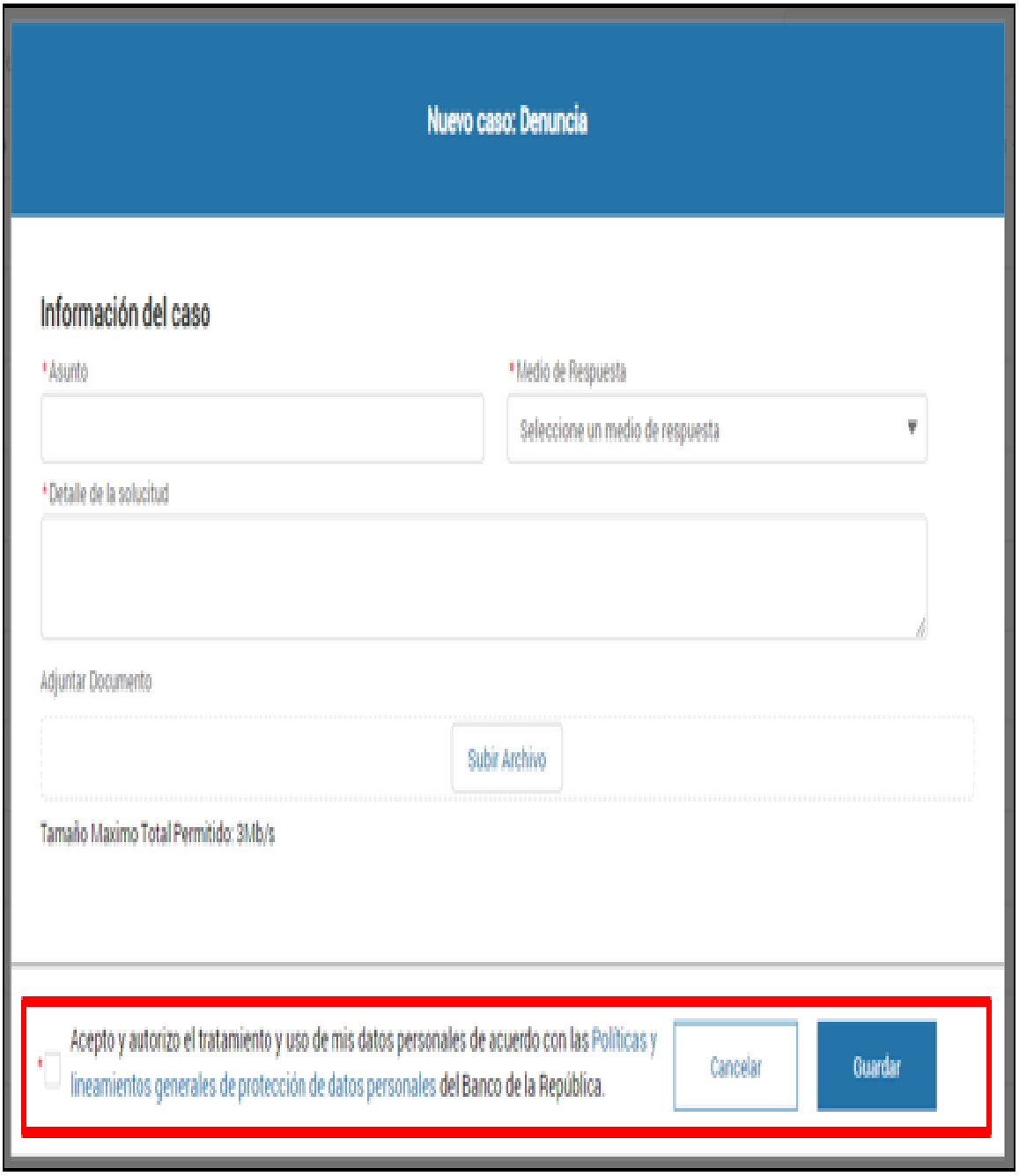


Si usted desea radicar su denuncia como usuario registrado, debe ingresar al sistema con su **usuario** y **contraseña**:

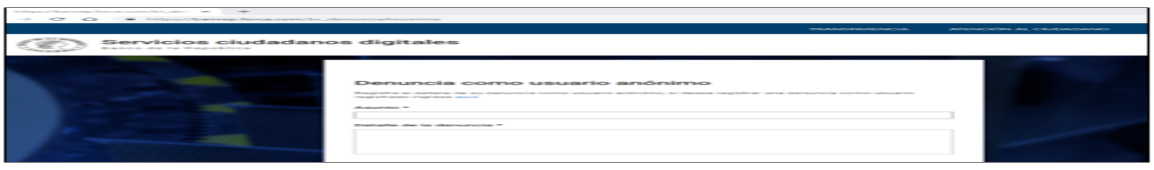


Luego de iniciar sesión, se habilitará el *Formulario electrónico*, en donde usted podrá informar detalladamente el asunto de su denuncia y adjuntar los documentos que correspondan al caso.

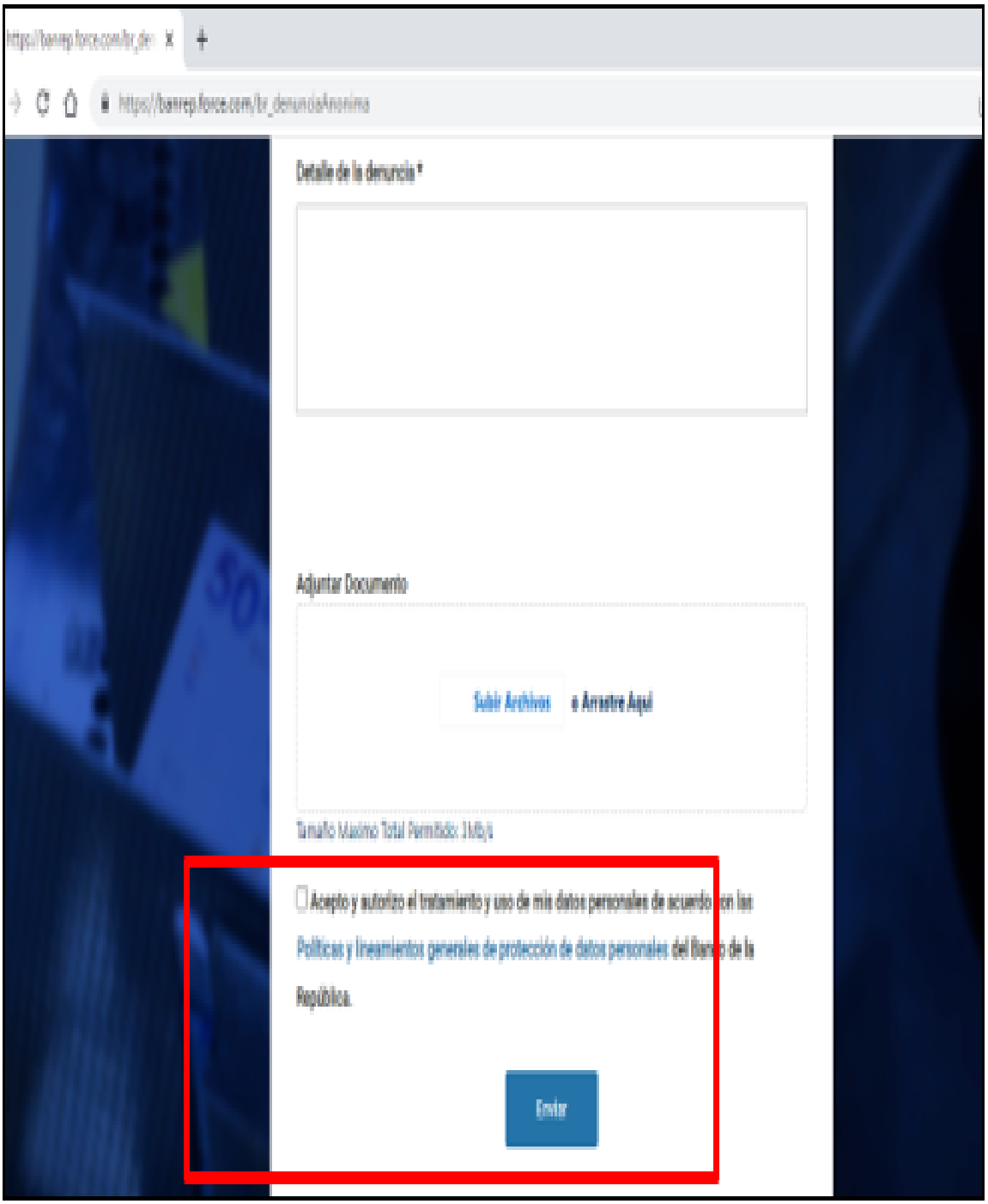
Al finalizar, marque el botón en el que acepta y autoriza el tratamiento de datos personales y haga clic en el botón **Guardar**:



Si usted desea radicar su denuncia como usuario anónimo, seleccione la opción correspondiente y diligencie el formulario:



Adjunte los documentos que correspondan, marque el botón en el que acepta y autoriza el tratamiento de datos personales y haga clic en el botón **Enviar**:



Al finalizar el proceso de registro de su denuncia el sistema le entregará un **número de radicado y PIN**, para que pueda consultar la gestión y respuesta de su caso:



Otros mecanismos

Usted también puede presentar sus denuncias a través de la radicación de documentos o medios físicos en cualquiera de las ventanillas de correspondencia dispuestas por el Banco a nivel nacional, del formulario físico que se encuentra disponible en los puntos de atención a la ciudadanía y a través de comunicación verbal, solicitando asesoría en nuestras instalaciones o por las líneas de atención telefónicas. En todo caso, usted deberá advertir que de desea informar una denuncia y/o solicitar que se entregue esta información de manera confidencial a la Subgerencia de Riesgos del Banco.

Consulte los canales disponibles del Sistema de Atención a la Ciudadanía.

Mecanismos externos
Puede presentar sus denuncias en las siguientes entidades que ejercen control, supervisión y vigilancia sobre el Banco de la República.

Contraloría General de la República

- Acercándose al Centro de Servicio en Bogotá (Carrera 69 # 44-35) o en las Gerencias departamentales colegiadas de la Contraloría General de la República.
- Telefónicamente a través de la línea +57 (601) 518-7000 extensiones: 21014 y 21015, en Bogotá, o a la línea gratuita nacional 01-8000-910-060.
- Por el Portal institucional o por correo postal en la Dirección de imprenta, archivo y correspondencia (Carrera 69 # 44-35, Piso 1).

Procuraduría General de la Nación
A través de la línea gratuita para todo el país: 01-8000-940-808 o en la sede electrónica

Personalmente, en la Carrera 5 # 15-60, primer piso (Bogotá)

Superintendencia Financiera de Colombia

- En la sede principal: Calle 7 # 4-49 (Bogotá), a través del conmutador: +57 (601(594-0200, +57 (601) 594-0201 o +57 (601) 350-8166 o por medio de correo electrónico institucional: super@superfinanciera.gov.co
- Por medio de fax: +57 (601) 350-7999 o +57 (601) 350-5707 o en las líneas:
    - Centro de contacto: +57 (601) 307-8042
    - Línea gratuita nacional: 01-8000-120-100
    - Numeral abreviado desde celular: #903
    - Línea anticorrupción: +57 (601) 594-0200, extensiones 2334, 2335 y 2342

Fuente: https://d1b4gd4m8561gs.cloudfront.net/es/transparencia/mecanismos-para-presentar-denuncias