

Guía de uso para radicación de trámites ante el Departamento de Fiduciaria y Valores (DFV)

Contenido

1.	Introducción	1
2.	Registro de un trámite	1
2.1.	Ingreso al aplicativo.....	1
2.2.	Diligenciamiento del formulario	3
2.3.	Envío y confirmación	4
3.	Seguimiento de trámites registrados	5
4.	Complemento de la información	6
5.	Contacto y soporte	7

1. Introducción

La Guía de uso es un documento guía para que los Depositantes Directos y/o Agentes conozcan las funcionalidades que ofrece la opción de Trámites, ubicada en la sección de Servicios Ciudadanos Digitales de la página web www.banrep.gov.co, implementada por el Departamento de Fiduciaria y Valores (DFV) para facilitar el registro, seguimiento y gestión de trámites.

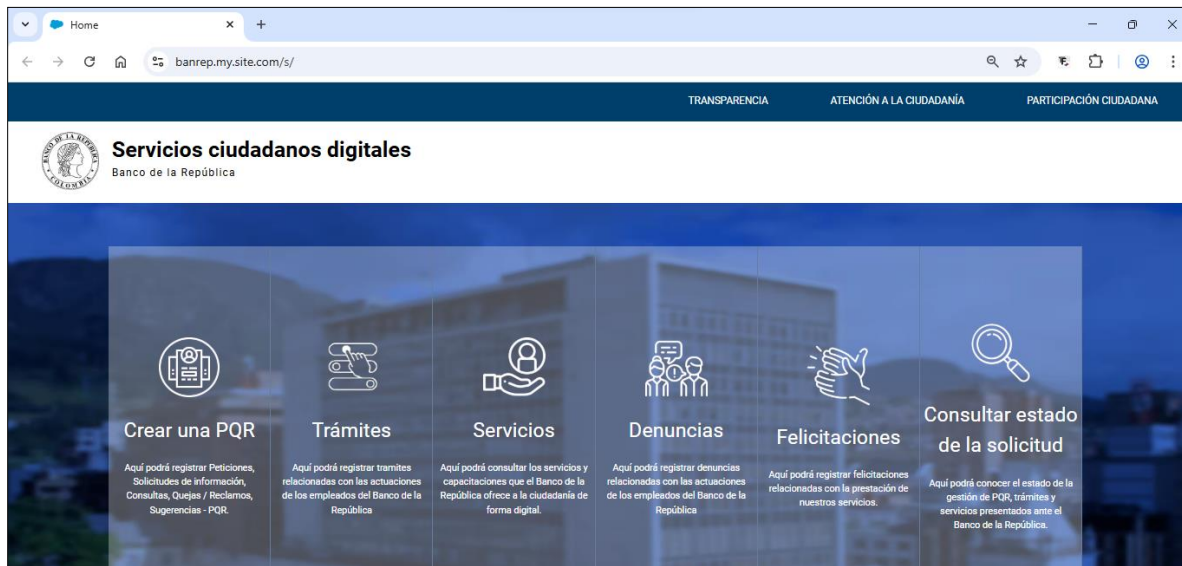
Esta guía explica de forma clara y práctica cada paso del proceso, desde el ingreso hasta la consulta del estado de sus trámites.

El objetivo de esta opción de **Trámites** es mejorar la experiencia en la prestación de servicios, simplificando los procesos, fortaleciendo la trazabilidad de las gestiones y aumentando la eficiencia en la atención.

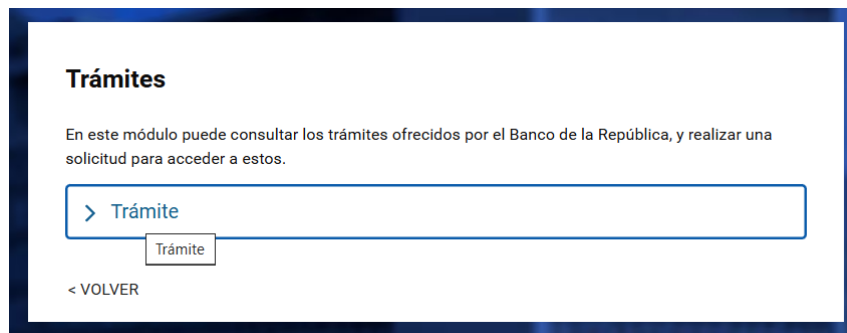
2. Registro de un trámite

2.1. Ingreso al aplicativo

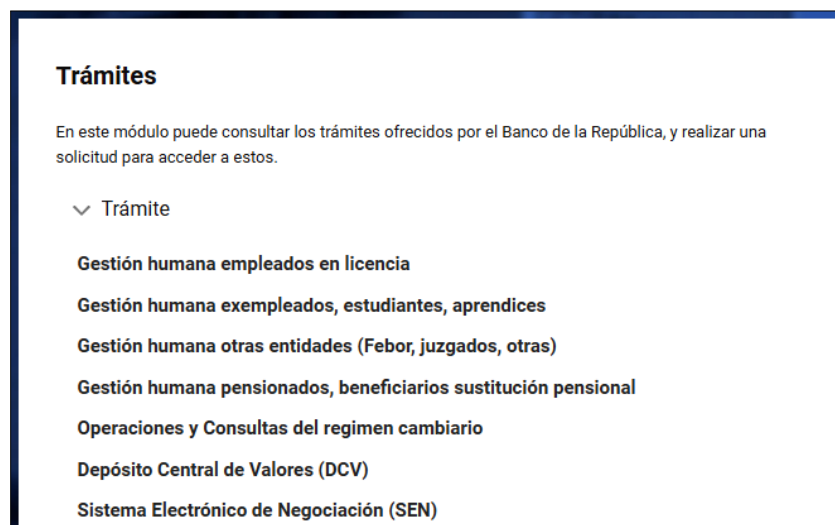
- Ingrese a través de Servicios Ciudadanos Digitales del Banco de la República
- Seleccione la opción **Trámites**



- Despliegue el menú de **Trámites**, seleccionando el botón respectivo.



- De la lista, seleccione la opción **Depósito Central de Valores (DCV)** o **Sistema Electrónico de Negociación (SEN)**, según corresponda



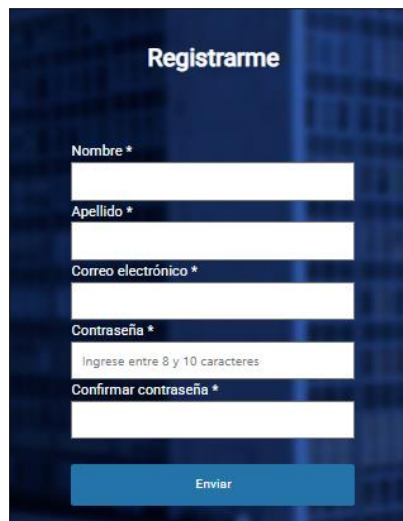
- Inicie sesión con su usuario y contraseña.



The screenshot shows a login interface with a dark blue background. At the top, the title 'Iniciar Sesión' is centered in white. Below it, the label 'Usuario (Correo electrónico)*' is followed by a white input field containing the placeholder text 'Escriba aquí'. This is followed by the label 'Contraseña*' and another white input field with the placeholder 'Escriba aquí'. A blue button with the text 'Iniciar sesión' is positioned below the password field. Underneath the button, the text '¿Olvidó su contraseña?' is displayed, followed by a horizontal line with a small circle in the center. At the bottom, the text 'Regístrese [aquí](#)' is shown, with 'aquí' being a blue hyperlink.

- Si es la primera vez que accede, seleccione la opción **Regístrese aquí** y diligencie los campos solicitados.

NOTA: para el registro, se debe utilizar la cuenta de correo electrónico institucional registrada en el Depósito Central de Valores (DCV) y Sistema Electrónico de Negociación (SEN), según corresponda al trámite que requiera realizar.



The screenshot shows a registration interface with a dark blue background. The title 'Regístrame' is centered at the top in white. Below the title, there are five white input fields, each preceded by a label: 'Nombre *', 'Apellido *', 'Correo electrónico *', 'Contraseña *', and 'Confirmar contraseña *'. The 'Contraseña *' field has a small text hint below it that says 'Ingrese entre 8 y 10 caracteres'. At the bottom of the form, there is a blue button with the text 'Enviar'.

2.2. Diligenciamiento del formulario

Complete el formulario con la siguiente información:

- Categoría
- Subcategoría
- Asunto
- Medio de Respuesta, se debe seleccionar la opción **Electrónico**
- Sucursal del Banco, se debe seleccionar la opción **Bogotá**

- Detalle de la solicitud
- Adjuntar Documentos (si aplica), seleccionar la opción **Subir Archivo**

NOTA: verifique que todos los campos obligatorios estén diligenciados correctamente antes de continuar.

Nuevo caso: Trámite

Información del caso

* Tipo de Solicitud

Trámite

* Tema

Depósito Central de Valores (DCV)

Categoría

Actos administrativos

Subcategoría

Solicitud de Expedición de Títulos CERT

* Asunto

Expedición <nombre titulo> Actos Administrativos

* Medio de Respuesta

Electrónico

* Sucursal del Banco

Bogotá

* Detalle de la solicitud

Texto detallando la solicitud

Adjuntar Documento

Subir Archivo

Tamaño Maximo Total Permitido: 3Mb/s

Archivos seleccionados:

Modulo Trámites.ent

Tamaño total: 0.031 Mb/s

Eliminar Archivos

* ☒

...Ver más

Cancelar

Guardar

2.3. Envío y confirmación

- Acepte y autorice el tratamiento y uso de datos personales.

* ☒

Acepto y autorizo el tratamiento y uso de mis datos personales de acuerdo con las [Políticas y lineamientos generales de protección de datos personales](#) del Banco de la República.

Cancelar

Guardar

- Seleccione la opción **Guardar**.
- Recibirá una confirmación por correo electrónico con el resumen del trámite y su número de radicado.



3. Seguimiento de trámites registrados

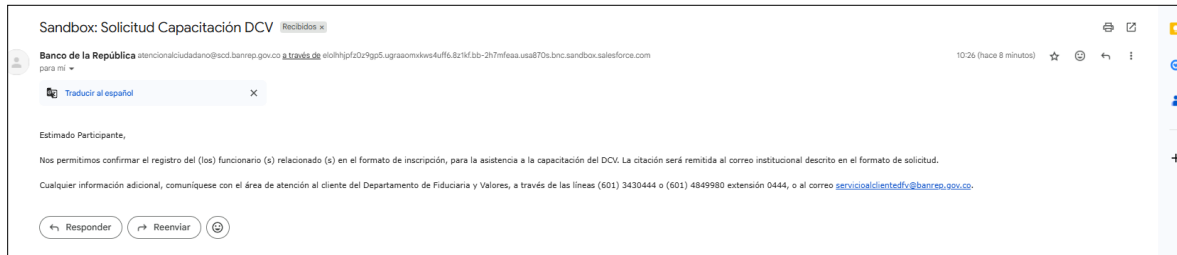
Para consultar el estado de un trámite:

- Ingrese a través de [Servicios Ciudadanos Digitales del Banco de la República](#).
- Despliegue el menú de **Trámites**, seleccionando el botón respectivo.
- De la lista, seleccione la opción **Depósito Central de Valores (DCV)** o **Sistema Electrónico de Negociación (SEN)**, según corresponda.
- Seleccione la opción **Mis Casos Gestionados**.
- Use los filtros disponibles, en caso de requerir información detallada.
- En esta sección encontrará, el número del caso y su respectivo estado (**Registrado, En Gestión, En Complemento, Cerrado**)

MIS CASOS					
<div>Casos</div> <div>Mis Casos Gestionados</div> <div>34 elementos • Ordenado por Fecha de Ingreso al BR • Filtrado por Todos los casos • CreatedByUser • Se actualizó hace unos segundos</div> <div>Buscar en esta lista...</div> <div>Nuevo Caso</div>					
Número del caso	Nombre del contacto	Asunto	Estado	Fecha de Ingreso al BR	
1 SCD - 000068464	Omar Andrés Ortigón Acosta	Modificación Cuentas de Valor - S3 Caceia	Registrado	11/06/2025, 10:12 a. m.	
2 SCD - 000068430	Omar Andrés Ortigón Acosta	Amortización BVC Serie B «Nombre Univ...	Registrado	20/06/2025, 3:51 p. m.	
3 SCD - 000068428	Omar Andrés Ortigón Acosta	Solicitud de información «Depositante Dir...	En complemento	20/06/2025, 9:23 a. m.	
4 SCD - 000068427	Omar Andrés Ortigón Acosta	Solicitud Capacitación «sistema de infor...	Registrado	20/06/2025, 9:22 a. m.	
5 SCD - 000068426	Omar Andrés Ortigón Acosta	Eliminación Resoluciones	Registrado	20/06/2025, 9:21 a. m.	
6 SCD - 000068425	Omar Andrés Ortigón Acosta	Resolución TIDIS doblemente cargada	Registrado	20/06/2025, 9:20 a. m.	
7 SCD - 000068424	Omar Andrés Ortigón Acosta	Creación Usuarios Participante Portal Inv...	Registrado	20/06/2025, 9:18 a. m.	
8 SCD - 000068423	Omar Andrés Ortigón Acosta	Transferencia de Títulos en Moneda Extra...	Registrado	20/06/2025, 9:17 a. m.	

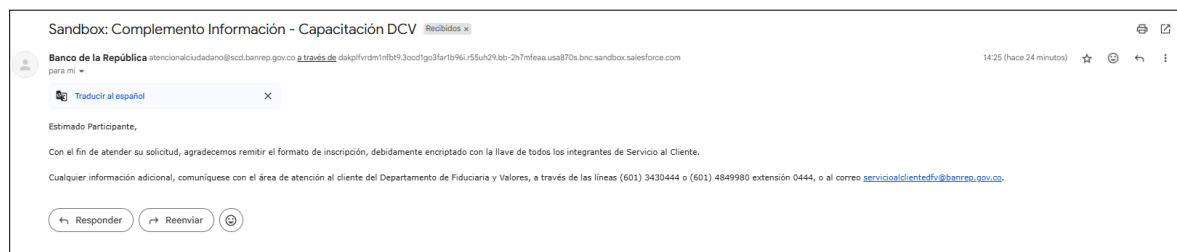
Para consultar la respuesta de un trámite:

- Cuando se atienda el trámite por parte del Depósito Central de Valores (DCV) y/o Sistema Electrónico de Negociación (SEN), recibirá un correo electrónico en la cuenta registrada con la respectiva respuesta.



4. Complemento de la información

- Si se requiere información adicional, recibirá un correo electrónico solicitando la información o los documentos necesarios para continuar con el trámite.



- Para complementar la información solicitada ingrese al aplicativo y seleccione el número del caso para incluir la información o adjuntar los documentos requeridos.

Información adicional

Solicitud de información adicional de caso

Se solicita complementar el caso, adjuntando mayor información

* Detalle de la solicitud

Texto detallando la solicitud

Adjuntar Documento

Subir Archivo

Tamaño Maximo Total Permitido: 3Mb/s

☒ Acepto y autorizo el tratamiento y uso de mis datos personales de acuerdo con las [Políticas y lineamientos generales de protección de datos personales](#) del Banco de la República.

Cancelar

Guardar

- Acepte y autorice el tratamiento y uso de datos personales.
- Seleccione la opción **Guardar**

NOTA: si el complemento de la información está completo, el trámite continuará su curso y será atendido en los tiempos establecidos.

5. Contacto y soporte

En caso de requerir asistencia o aclarar inquietudes sobre el uso del aplicativo, puede comunicarse con el equipo de Servicio al Cliente a través de:

- **Correo electrónico:** servicioalclientedfv@banrep.gov.co
- **Teléfonos:** consúltelos en [Atención telefónica | Banco de la República](#)
- **Horario de atención:** lunes a viernes, 8:15 a 20:00