

# CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

## DG-GI – 418



MANUAL DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Destinatario: Personas naturales y jurídicas

---

### Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)

La presente Circular reemplaza en su totalidad la Circular Externa Operativa y de Servicios DG-GI-418 del 5 de mayo de 2023, correspondiente al Asunto 4: Sistema de Atención a la Ciudadanía – Gestión de PQR, del Manual corporativo de la Dirección General de Gestión de Información.

Los principales cambios:

1. Se ajusta el formato de la Circular para dar cumplimiento a los estándares de usabilidad y accesibilidad establecidos en la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
2. En el numeral 2 “Canales dispuestos por el Banco de la República para el ingreso de las PQR”, punto 2.1 “canales generales”, literal a), ordinal ii, se actualiza la cuenta de correo electrónico corporativo.
3. En los numerales 2.3. “Horario de Recepción y Fecha de Recibo” y 3.2. “Acuse de recibo por el Banco” se indican los horarios habilitados para la recepción de PQR.

Cordialmente,

MARCELA OCAMPO DUQUE  
Gerente Ejecutiva

LUIS FRANCISCO RIVAS DUEÑAS  
Subgerente General de Servicios Corporativos

La presente circular se firmó mediante la modalidad de Identidad Electrónica PKI o Certificado Digital. Si requiere validar la autenticidad e integridad de la misma o consultar el documento firmado, diríjase al Departamento de Gestión Documental del Banco de la República a través de <https://www.banrep.gov.co/es/transparencia/atencionciudadano> o del buzón de correo electrónico [DGD-Correspondencia@banrep.gov.co](mailto:DGD-Correspondencia@banrep.gov.co)

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



### 1. Objeto y Alcance

El Sistema de Atención a la Ciudadanía del Banco de la República es el conjunto de normas, responsables, actividades, canales de comunicación, medios de ingreso y en general herramientas tecnológicas, que permiten de manera integrada, unificada y medible, la gestión y respuesta de los derechos de petición<sup>1</sup> presentados por la ciudadanía (PQR) (peticiones, solicitudes de información, consultas, quejas/reclamos y denuncias, entre otros).

Lo anterior, en desarrollo de las políticas de interacción con la ciudadanía, mejoramiento continuo, transparencia, gestión oportuna, racionalización de trámites y colaboración institucional, de acuerdo con la legislación aplicable al Banco de la República, dentro del marco de su competencia constitucional y legal y conforme a su régimen legal propio, contenido en los artículos 371 a 373 de la Constitución Política, la Ley 31 de 1992 y sus Estatutos, expedidos mediante Decreto 2520 de 1993.

La presente circular tiene propósitos informativos por lo que las PQR se registrarán por lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las disposiciones que lo modifiquen o sustituyan, así como por las normas especiales según la materia.

Conforme al citado código<sup>2</sup>, toda petición deberá contener: **(i)** la designación de la autoridad a la que se dirige, en este caso el Banco de la República o alguna de sus dependencias o funcionarios; **(ii)** los nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección (física o electrónica) donde recibirá correspondencia; **(iii)** el objeto de la petición; **(iv)** las razones en que fundamenta su petición; **(v)** la firma del peticionario cuando fuere el caso.

---

<sup>1</sup> Artículo 13. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: *“Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.”*

<sup>2</sup> Artículo 16. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

MDD.

HR.

AAB

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



## 2. Canales dispuestos por el Banco de la República para el ingreso de las PQR

**2.1 Canales generales:** Los canales generales dispuestos para recibir PQR son los siguientes:

**a) Electrónico:**

- i. **Formulario electrónico:** Formulario electrónico ubicado en el sitio web del Banco de la República en el enlace: <https://www.banrep.gov.co/es/transparencia/atencion-ciudadania>, ingresando a la pestaña “Formulario electrónico”. Esta opción permite acceder virtualmente al Sistema Informático de Atención a la Ciudadanía del Banco República- SIAC.
- ii. **Buzón de correo corporativo:** [atencionalciudadano@banrep.gov.co](mailto:atencionalciudadano@banrep.gov.co)

**b) Físico:**

- i. **Formulario físico:** Formato físico disponible en los puntos de atención a la ciudadanía-PAC ubicados en las Sucursales y Agencias Culturales del Banco de la República a nivel nacional. Así mismo, en los puntos de información en Bogotá y donde existan buzones físicos para el efecto.
- ii. **Libro de comentarios:** Disponibles al público en algunas áreas culturales del Banco.
- iii. **Comunicación escrita:** Presentada en ventanillas de correspondencia del Banco.

**c) Verbal:**

i. **No presencial:** Línea telefónica: *Call Center* de Atención a la Ciudadanía:

- Nacional gratuita: 01-8000-911745
- Bogotá: (601) 3431011

Todas las peticiones verbales presentadas a través de la línea telefónica gratuita serán grabadas y almacenadas.

MDD.

HR.

AAB

# CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

## DG-GI – 418

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



ii. **Presencial:** En los puntos de atención a la ciudadanía - PAC del Banco, donde:

- Contarán con atención especial y preferente de personas con discapacidad, menores de edad, mujeres embarazadas, adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Para una ordenada atención, en caso de que el volumen lo requiera, podrá contarse con sistema de turnos, sin perjuicio de dar atención especial y preferente a las personas antes mencionadas.

Las redes sociales a las cuales está vinculado el Banco de la República (entre ellas, Twitter o Facebook) no se entienden como canales formales para el recibo de PQR, así como tampoco las cuentas de correo electrónico que no hayan sido establecidas como buzones corporativos para tal fin, ni tampoco los buzones corporativos previstos con otros fines de acceso específico.

**2.2. Canales especiales de comunicación:** Cuando se hayan establecido canales especiales de comunicación para la mejor y pronta atención de determinados servicios o actividades, las solicitudes se gestionarán conforme a lo informado para el uso del respectivo canal como:

- **Trámites y servicios del Banco:** La información puede consultarse en el sitio web del Banco, en el siguiente enlace:  
<https://www.banrep.gov.co/es/transparencia/tramites-y-servicios>
- **Notificaciones Judiciales:** Buzón exclusivo que está dispuesto únicamente para el recibo de notificaciones por parte de los Órganos Judiciales:  
<https://www.banrep.gov.co/es/notificaciones-judiciales>

**2.3. Horario de Recepción y Fecha de Recibo<sup>3</sup>:** En

<https://www.banrep.gov.co/es/transparencia/atencion-ciudadania> se informan los canales de ingreso de las PQR, los puntos de atención a la ciudadanía y los respectivos horarios.

Los términos de respuestas a las PQR se cuentan a partir del día hábil<sup>4</sup> siguiente a su recepción. Las PQR se entenderán recibidas en el Banco de acuerdo con el canal de ingreso, así:

<sup>3</sup> La fecha de recibo corresponde a aquella en que la PQR es recibida por la Entidad. No obstante, cuando se emplea un canal tecnológico en días u horas no hábiles, sin perjuicio de la fecha en que el sistema acuse recibo, se entiende recibida el día hábil inmediatamente siguiente, para efectos de los términos de la respuesta.

<sup>4</sup> Se entenderá como días u horas hábiles, el horario comprendido en días hábiles entre las 8:15 a.m. y las 4:00 p.m.

MDD.

HR.

AAB

# CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

## DG-GI – 418

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



- a) **Electrónico** (Formulario electrónico y Correo Electrónico): Se entenderán recibidas en la misma fecha, teniendo en cuenta los términos para otorgar respuesta, excepto aquellas recibidas en días u horas no hábiles<sup>5</sup>, las cuales se entienden recibidas el día hábil inmediatamente siguiente.
- b) **Físico** (Formulario físico, Libro de comentarios y Comunicación escrita): Se entenderán recibidas en la fecha en que la comunicación se entrega efectivamente en el Banco y no el día en que el peticionario la hubiere diligenciado o remitido.
- c) **Verbal** (No presencial y presencial): Se entenderá recibida en la fecha en la cual se atiende al peticionario con la información verbal que este suministre.

### 3. Gestión de las PQR

**3.1. Radicación:** Las PQR se radicarán en el horario hábil de la respectiva oficina receptora y se clasificarán de acuerdo con su objeto para efectos de realizar el respectivo seguimiento.

Para la radicación de las PQR a través del formulario electrónico, el peticionario debe indicar el objeto de esta, de acuerdo con las categorías que contiene el Sistema Informático de Atención a la Ciudadanía del Banco de la República-SIAC.

**3.2. Acuse de recibo por el Banco:** Consiste en la constancia dada por el Banco al peticionario sobre el recibo de la PQR, la cual se efectuará en la siguiente forma:

- a) **Electrónico** (Formulario electrónico y Correo Electrónico): La PQR que incorpore dentro de los datos de radicación una cuenta de correo electrónico, genera un acuse de recibo al peticionario a dicha cuenta de correo, el cual incorpora el número de radicado y el PIN<sup>6</sup> correspondiente.

Es necesario que el peticionario informe una dirección válida de correo electrónico para enviar el respectivo acuse de recibo a través de la dirección de correo electrónico [atencionalciudadano@scd.banrep.gov.co](mailto:atencionalciudadano@scd.banrep.gov.co)

**b) Físico:**

- i. **Formulario físico:** La PQR cuenta con acuse de recibo cuando el peticionario reciba de la dirección de correo electrónico [atencionalciudadano@scd.banrep.gov.co](mailto:atencionalciudadano@scd.banrep.gov.co) el número de

<sup>5</sup> Se entenderá como días u horas hábiles, el horario comprendido en días hábiles entre las 8:15 a.m. y las 4:00 p.m.

<sup>6</sup> El PIN es un código numérico aleatorio asignado por el sistema que permite verificar el estado de la PQR.

MDD.

HR.

AAB

# CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

## DG-GI – 418

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



radicado y el PIN correspondiente en su cuenta de correo electrónico registrada. Es necesario que el peticionario haya registrado una dirección válida de correo electrónico (de manera legible) en el formulario para que pueda recibir el respectivo acuse de recibo.

**ii. Libro de comentarios:** No se efectúa acuse de recibo.

**iii. Comunicación escrita:** La PQR tiene como acuse de recibo el marbete generado por el Sistema de Gestión de Correspondencia (SGC) adherido a la copia presentada por el peticionario en las ventanillas de correspondencia.

**c) Verbal:** (No presencial-Línea telefónica y Presencial): Cuando se trate de una comunicación verbal presencial o telefónica en horario hábil, se le informará verbalmente al peticionario el respectivo número de radicado y el PIN para verificar el estado y respuesta de su PQR. Adicionalmente, si el peticionario ha dejado un correo electrónico, también se le envía el acuse de recibo a dicho correo de la dirección de correo electrónico [atencionalciudadano@scd.banrep.gov.co](mailto:atencionalciudadano@scd.banrep.gov.co)

**3.3. Seguimiento por el peticionario:** El peticionario puede hacer seguimiento al estado de su PQR a través de los canales oficiales de comunicación, con base en los datos de radicación y acuse de recibo de esta.

**3.4. Gestión de PQR de Veedurías Ciudadanas:** Las solicitudes de Veedurías Ciudadanas se atenderán de conformidad con el procedimiento general descrito en la presente circular. El Banco de la República hará seguimiento a la gestión de estas PQR y a las acciones de mejora a que hubiere lugar, según el caso.

## 4. Medio de envío de respuesta, costos de reproducción, traslados de PQR y otros aspectos

### 4.1. Medio de envío de la respuesta:

**a) Electrónico:** La respuesta de la PQR se enviará al peticionario a su dirección electrónica, excepto cuando este solicite expresamente recibir las comunicaciones por otro medio diferente<sup>7</sup>.

Cuando el peticionario no especifique el medio de respuesta de preferencia, se responderá

<sup>7</sup> Artículo 54. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; artículo 26 de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015.

MDD.  
HR.  
AAB

# CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

## DG-GI – 418

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



por la vía electrónica a la dirección de correo informada por este.

Las PQR serán respondidas de manera institucional por el Banco de la República desde el correo electrónico del Sistema de Atención a la Ciudadanía ([atencionalciudadano@scd.banrep.gov.co](mailto:atencionalciudadano@scd.banrep.gov.co)). Por consiguiente, en la respuesta que se envía a través de dicho sistema figura como remitente el **Sistema de Atención a la Ciudadanía del Banco de la República**<sup>8</sup>, e incluye adicionalmente los datos de contacto de dicho sistema para efectos de aclaraciones o solicitudes adicionales que requiera el Peticionario, salvo que se trate de PQR sujetas a trámites o canales especiales.

En las respuestas por medio electrónico, el peticionario podrá verificar la autenticidad del mensaje recibido según el método o procedimiento informado por el Banco. Las PQR y sus respuestas serán conservadas de acuerdo con los plazos previstos por la Entidad.

- b) Físico:** Si el peticionario solicita la remisión de su respuesta de manera física, no registró o informó una cuenta de correo electrónico para recibir la respuesta, esta será enviada mediante carta por medio físico.
- c) Verbal presencial:** Cuando se trate de comunicación verbal presencial o por medio de la línea telefónica gratuita, se dará respuesta por el mismo canal, si es posible, según la naturaleza o el tema de esta; en caso contrario, se registrará en el SIAC para efectos de ser respondida por escrito dentro de la oportunidad legal.

**4.2. Pago de costos de reproducción:** Cuando el objeto de la petición implique el suministro de fotocopias, copias, medios magnéticos u otros, o la reproducción en un formato distinto al disponible, se informará al peticionario el valor del costo de los mismos para que proceda a su pago, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos y divulgados por el Banco, los cuales se pueden consultar a través del siguiente enlace: <http://www.banrep.gov.co/es/costos-reproduccion-informacion-solicitada>

**4.3. Dirección errada o datos de contacto incompletos:** En caso de que la respuesta sea devuelta por tratarse de una dirección errada, ya sea física o electrónica, o por cualquier otra razón que no sea posible subsanar, el registro de la respuesta quedará en los archivos del Banco, para que pueda ser entregada cuando el peticionario lo solicite.

<sup>8</sup> Las respuestas se preparan y expiden por las diferentes áreas del Banco de la República, de acuerdo con el tema de que tratan, y acorde con la estructura y funciones de la Entidad.

MDD.

HR.

AAB

# CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

## DG-GI – 418

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



**4.4. Traslado a otra entidad<sup>9</sup>:** Si el Banco de la República no es la entidad competente para dar respuesta, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente; o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, si obró por escrito. Dentro del término señalado, se remitirá la petición al competente y se enviará copia de la respectiva remisión al peticionario. En caso de no existir funcionario competente así se comunicará.

**4.5. Peticiones incompletas y desistimiento tácito<sup>10</sup>:** Cuando haya lugar a la aplicación del desistimiento tácito, se seguirá el procedimiento previsto en el CPACA que se describe a continuación:

- a) Si se constata que la PQR ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.
- b) A partir del día hábil siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

- c) Vencidos los términos antes señalados sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**4.6. Desistimiento expreso<sup>11</sup>:** El peticionario puede desistir en cualquier tiempo de su petición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

<sup>9</sup> Artículo 21. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>10</sup> Artículo 17. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>11</sup> Artículo 18. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

MDD.

HR.

AAB



Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



**4.7. Petición es irrespetuosas, oscuras o reiterativas<sup>12</sup>:** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.

Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al peticionario para que la corrija o aclare, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

En ningún caso se devolverá la petición que se considere inadecuada o incompleta.

En caso de una petición reiterativa y ya resuelta, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

## 5. Términos para dar respuesta

**5.1. Término general:** Salvo norma legal especial, toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la comunicación en la Entidad, salvo las que se mencionan en el siguiente numeral.

El término general se aplica también en el caso de denuncias de actos de corrupción.

**5.2. Términos especiales:** El termino especial para dar respuesta es:

- a) Peticiones de documentos y de información:** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la comunicación en la Entidad.
- b) Peticiones sobre información que reposa en bases de datos:** En un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la comunicación en la Entidad<sup>13</sup>.
- c) Peticiones de autoridades judiciales o entidades públicas:** En el plazo que se señale en la respectiva comunicación o el que fije para cada caso particular la correspondiente disposición legal aplicable. En su defecto, deberán responderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al de la fecha de recibo de la comunicación en la Entidad.

<sup>12</sup> Artículo 17. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>13</sup> Ley 1581 de 2012, artículo 14.

MDD.

HR.

AAB

# CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

## DG-GI – 418

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



- d) **Solicitudes del Congreso de la República<sup>14</sup>**: Las solicitudes de informes deben atenderse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de su recibo, y las solicitudes de documentos, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.
- e) **Peticiones previas a la Acción Cumplimiento**: Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la respectiva solicitud para reclamar el cumplimiento de normas con fuerza de Ley o de actos administrativos que deben presentarse de manera previa a una Acción de Cumplimiento.
- f) **Peticiones para el reconocimiento de un derecho fundamental o por razones de salud o de seguridad personal<sup>15</sup>**: Se dará atención prioritaria cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptarán de inmediato las medias de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
- g) **Peticiones de periodistas<sup>16</sup>**: Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.
- h) **Consultas**: Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al de la fecha de recibo de la comunicación en la Entidad.

**5.3. Extensión excepcional del término para dar respuesta<sup>17</sup>**: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver una petición en los plazos legales señalados, se informará de esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley (según el tipo de petición), expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en el que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**5.4. Fecha de respuesta**: Se considerará que se ha dado respuesta y, por ende, gestionado una PQR, cuando se remite la respuesta al peticionario según el medio de envío empleado, así:

<sup>14</sup> Ley 5ª de 1992, artículos 258 y 260.

<sup>15</sup> Artículo 20. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>16</sup> Artículo 20. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>17</sup> Artículo 14, parágrafo. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

MDD.  
HR.  
AAB

# CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

## DG-GI – 418

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



- a) **Electrónico:** Cuando el mensaje es remitido desde el Sistema de Atención a la Ciudadanía ([atencionalciudadano@scd.banrep.gov.co](mailto:atencionalciudadano@scd.banrep.gov.co)) en la misma fecha el peticionario puede acceder a la respuesta.
- b) **Físico:** Cuando la comunicación de respuesta es entregada para su despacho al servicio de mensajería contratada, la fecha de respuesta será la que conste en la guía o planilla respectiva de distribución al peticionario. Cuando la entrega sea realizada directamente por el Banco, se entenderá dada la respuesta en la fecha que conste en la respectiva prueba de entrega.

## 6. Excepciones de acceso a la información

Se podrá restringir el acceso a la información en los casos autorizados por la Constitución Política y la Ley, conforme a lo previsto en la Ley 1712 de 2014 (artículos 18 y 19), el Decreto 1081 de 2015, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y normas complementarias, por tratarse de:

- a) **Información pública clasificada:** Es aquella que pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, siempre que su acceso pudiera causar un daño a: **(i)** el derecho de toda persona a la intimidad; **(ii)** el derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad y **(iii)** los secretos comerciales, industriales y profesionales.
- b) **Información pública reservada:** Es la exceptuada por daño a los intereses públicos, en las siguientes circunstancias: **(i)** la defensa y seguridad nacional; **(ii)** la seguridad pública; **(iii)** las relaciones internacionales; **(iv)** la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso; **(v)** el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales; **(vi)** la administración efectiva de la justicia; **(vii)** los derechos de la infancia y la adolescencia; **(viii)** la estabilidad macroeconómica y financiera del país y **(ix)** la salud pública.

La excepción prevista para información que afecta la estabilidad macroeconómica y financiera incluye, entre otras circunstancias, aquella que: **(i)** puede afectar la estabilidad de la economía o los mercados; la eficacia de la política macroeconómica o financiera, o el cumplimiento de las funciones de entidades que, como el Banco de la República, tienen a su cargo el diseño e implementación de dichas políticas; **(ii)** está relacionada con las labores de supervisión necesarias para garantizar la estabilidad del sistema financiero y la confianza del

MDD.  
HR.  
AAB

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



público en el mismo.

También se exceptúan los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte de procesos deliberativos.

- c) **Excepciones contempladas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>18</sup>:** Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: **(i)** Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales; **(ii)** Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas; **(iii)** Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica; **(iv)** Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación; **(v)** Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008; **(vi)** Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos; **(vii)** Los amparados por el secreto profesional; y, **(viii)** Los datos genéticos humanos.
- d) **Inaplicabilidad de las excepciones a otra autoridad o entidad pública<sup>19</sup>:** El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo anterior.

Para el efecto, se efectuará la verificación que corresponda respecto de las facultades que se invocan como sustento de la solicitud y la competencia de quien la presenta.

## 7. Protección de datos personales - Habeas Data

**7.1. Peticiones de información personal:** Las peticiones de documentos o información que pertenece en forma individual y privada a terceras personas, protegida por el artículo 15 de la

<sup>18</sup> Artículo 24. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>19</sup> Artículo 27. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

MDD.

HR.

AAB

# CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

## DG-GI – 418

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



Constitución Política que consagra el derecho a la intimidad y el “habeas data”<sup>20</sup>, se atenderán, conforme a los principios de legalidad, libertad, finalidad, circulación restringida y confidencialidad, entre otros.

A la mencionada información sólo puede acceder: **(i)** el propio titular de la información, quien debe acreditar su identidad, o la persona debidamente autorizada por éste, su representante o apoderado, previa acreditación de la autorización, representación o apoderamiento, según el caso; **(ii)** los causahabientes (herederos) del titular de la información, quienes deberán acreditar tal calidad; **(iii)** las entidades públicas o administrativas que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones constitucionales o legales o las autoridades judiciales mediante orden judicial; **(iv)** otras personas autorizadas por la Ley o las demás normas legales reglamentarias.

**7.2. Reclamos- Información en bases de datos:** Cuando el titular o sus causahabientes considere que la información suya que reposa en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de los deberes previstos en la Ley, puede presentar reclamo, el cual será tramitado conforme a las normas que lo regulan<sup>21</sup>. A continuación, se resumen los principales aspectos, así:

- a) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.
- b) Cuando no sea posible atender el reclamo en dicho término, se le informará al reclamante los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá ser superior a los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- c) Recibido el reclamo completo, mientras se resuelve, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo o naturaleza del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, la cual se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
- d) Si el reclamo resulta incompleto, se debe requerir al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la información requerida, en el plazo legal previsto<sup>22</sup>, se entenderá que ha desistido del reclamo.

<sup>20</sup> Ley 1581 de 2012 -Estatutaria General de Protección de Datos Personales- y Ley 1266 de 2008 -Estatutaria de Habeas Data Financiero, Crediticio, Comercial y de Servicios-.

<sup>21</sup> Ley 1581 de 2012 o Ley 1266 de 2008 modificada por la Ley 2157 de 2021, según el caso.

<sup>22</sup> Dos (2) meses o un mes, según se trate de la Ley 1581 de 2012 o de la Ley 1266 de 2008 modificada por la Ley 2157 de 2021, respectivamente.

MDD.

HR.

AAB

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



- e) Si se recibe un reclamo respecto de una base de datos cuya administración no corresponde al Banco de la República, se debe dar traslado a la entidad que corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informar de la situación al peticionario.

**7.3. Protección de datos personales de los peticionarios:** Los datos personales que los peticionarios suministren al Banco de la República con ocasión de la presentación del derecho de petición serán tratados como información clasificada por encontrarse protegidos por los derechos fundamentales de intimidad y Habeas Data. El tratamiento de los datos personales se efectuará atendiendo a los deberes y principios del régimen de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008 modificada por la Ley 2157 de 2022, Decreto 1074 de 2015), y conforme a la política de tratamiento de datos personales contenida en el Anexo de la presente circular.

## 8. Denuncias

El Banco de la República gestionará las denuncias que le sean presentadas con el objeto de promover la *“cultura de prevención, detección y respuesta basada en el principio de cero tolerancia ante actos ilícitos y situaciones de fraude”*<sup>23</sup> y dar cumplimiento al deber que le asiste a los servidores públicos de *“recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”*<sup>24</sup>.

Los usuarios, proveedores, contratistas, empleados y, en general, cualquier ciudadano que descubra o sospeche fundadamente sobre la existencia de algunas de las prácticas antes descritas podrán denunciarlas a través de los canales oficiales de comunicación que se dispongan en la página web del Banco.

Para facilitar las investigaciones es importante suministrar de buena fe información verdadera y precisa. Cuanto más específica sea la información que se suministre, de mejor manera podrán desarrollarse las indagaciones e investigaciones internas relacionadas con la denuncia. Por consiguiente, se considera necesario proporcionar información básica como quién, qué, cómo, dónde, cuándo y, en lo posible, incluir detalles tales como documentos probatorios y nombres de testigos.

La regla general consiste en que la persona que presente una denuncia manifieste debidamente su identificación, y como excepción se establece la posibilidad de que se presenten denuncias anónimas cuando exista una justificación seria del peticionario para mantener la reserva de su

<sup>23</sup> Estrategia Antifraude del Banco de la República.

<sup>24</sup> Ley 1952 de 2019 -Código General Disciplinario-, artículo 38, numeral 35.

MDD.

HR.

AAB

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



identidad o cuando, sin necesidad de tal justificación, la petición ofrezca elementos que la hagan seria, creíble y consistente, de manera que los derechos o situaciones involucradas en ella deben ser objeto de una actuación por parte del Banco de la República. Aunque las denuncias anónimas suelen ser más difíciles de tramitar, si se presentan en esa forma se les dará trámite. Si el denunciante opta por dar su nombre, pero desea que se mantenga en reserva, el Banco la tratará de manera confidencial y se reservará su identidad. En caso de que el denunciante sea un funcionario de la Entidad, se tomarán las medidas administrativas a que haya lugar para preservar el entorno laboral.

La respectiva respuesta se entiende sin perjuicio de los trámites o gestiones que deban realizarse para dar solución a la situación planteada en la denuncia, dentro de los cuales se incluyen los siguientes: **(i) Investigación Disciplinaria:** La Sección de Instrucción Disciplinaria es el área encargada de adelantar las investigaciones por comportamientos descritos como falta en el Código General Disciplinario, mientras que la Unidad de Control Disciplinario Interno se encarga de sancionar disciplinariamente a los responsables de dichos comportamientos. **(ii) Medidas administrativas:** Como fortalecer el Sistema de Control Interno y divulgar las recomendaciones a que haya lugar; fortalecer la Estrategia Antifraude para prevenir conductas similares en el futuro; estudiar las causas que provocaron el fraude; realizar las actuaciones necesarias para recuperar los respectivos fondos o bienes, según el caso.

## 9. Informes estadísticos de gestión de PQR

- a) **Informe estadístico de PQR:** El Banco de la República publica trimestralmente en su sitio Web un informe estadístico de las PQR recibidas y gestionadas, según lo establece la normatividad vigente.
- b) **Informe estadístico de PQR de Veedurías Ciudadanas:** El Banco de la República publica un informe anual que consolida las PQR recibidas y gestionadas presentadas por Veedurías Ciudadanas, según lo establece la normatividad vigente.

Estos informes se publicarán en la sección de transparencia del portal corporativo del Banco, acorde con lo establecido en el Esquema de Publicación de Información (EPI).

## 10. Información Adicional

El Sistema de Atención a la Ciudadanía es gestionado por la Dirección General de Gestión de Información del Banco de la República. Para obtener información adicional sobre la gestión de las PQR en dicho sistema puede consultar la página web del Banco - Atención a la ciudadanía: <https://www.banrep.gov.co/es/transparencia/atencion-ciudadania>.

MDD.  
HR.  
AAB

# CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

## DG-GI – 418

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



### ANEXO 1

## ANEXO 1

### POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento del régimen de protección de datos personales (Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 y demás normas que los modifiquen, complementen o sustituyan), el BANCO DE LA REPÚBLICA informa su política sobre el tratamiento de los datos personales suministrados por los usuarios del Sistema de Atención a la Ciudadanía.

Datos Generales - Responsable: BANCO DE LA REPÚBLICA, NIT No. 8600052167, Oficina Principal: Bogotá D.C. Contacto: A través del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SAC): puntos de atención presencial, Centro de atención telefónica (Línea gratuita nacional: 01 8000 911745), atención vía web. Para mayor información, consulte la página Web del Banco de la República en la sección “Atención a la Ciudadanía”.

Finalidad del tratamiento: Los datos así suministrados al BANCO DE LA REPÚBLICA serán objeto de tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) con la finalidad de adelantar los trámites necesarios para la atención y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de actos de corrupción (todas ellas agrupadas bajo la denominación de PQR), lo cual incluirá la comunicación del resultado de la gestión realizada y demás actividades que se ejecuten en el marco del Sistema de Atención a la Ciudadanía, incluyendo la construcción de indicadores y estadísticas para el seguimiento y control de la prestación de dichos servicios y los que competen a la Entidad, los controles de ley, así como para dar cumplimiento a sus demás funciones constitucionales y legales.

El Banco de la República está comprometido con la seguridad y protección de los datos personales de que es responsable, y sus sistemas de gestión para manejo de información cuentan con las certificaciones vigentes ISO 9001 e ISO/IEC 27001, esta última referida a la seguridad de la información. De esta manera, buena parte de las políticas y estándares del sistema de gestión de la información de la Entidad están enfocadas a proteger la confidencialidad de la información; por ello, dispositivos de control de acceso y/o autenticación a la red, software para manejar niveles de autorización, monitorear la actividad en los sistemas y registro de estas actividades, son algunos de los mecanismos que soportan estas políticas y estándares. La conservación de los documentos e información se efectúa en cumplimiento y dentro de los términos señalados en el artículo 55 de la Ley 31 de 1992.

Ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales: Los titulares de los datos personales, podrán acceder, conocer, actualizar y rectificar dichos datos; ser informados sobre el uso dado a los mismos; presentar consultas y reclamos sobre el manejo de dichos datos;

MDD.  
Ch.  
AAB



# CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

## DG-GI – 418

Fecha: miércoles, 31 de mayo de 2023

Asunto 4: Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)



### ANEXO 1

revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos, en los casos en que sea procedente, y los demás derechos que le confiere la Ley. Para ejercer tales derechos podrá emplear los mecanismos de contacto antes mencionados. Los procedimientos y términos para la atención de consultas, reclamos y demás peticiones referidas al ejercicio del derecho de habeas data seguirán lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008 y los principios sobre protección de datos contemplados en la Ley 1581 de 2012.

Políticas o lineamientos generales de tratamiento de los datos personales: Puede consultarse en la página web del BANCO DE LA REPÚBLICA <https://www.banrep.gov.co/es/proteccion-datos-personales>, en la sección “Políticas y lineamientos generales de protección de datos personales”.

Fecha de entrada en vigencia: La fecha de publicación de la presente novedad.

**(ESPACIO DISPONIBLE)**

MDD.  
CH.  
AAB