



MANUAL DE COMUNICACIÓN  
Y DE EDUCACIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA  
CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS  
DCEF - 355

Hoja 2 - 00

Fecha: 01 FEB 2010

Destinatario: Personas naturales y jurídicas

ASUNTO 2: SISTEMA DE ATENCIÓN LA CIUDADANO

Apreciados señores:

La presente Circular Externa Operativa y de Servicios reemplaza en su totalidad la Circular Reglamentaria Externa DCEF - 355 del 29 de julio de 2015, correspondiente al Asunto 2: **"SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO"**, correspondiente al Manual del Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera.

Mediante la presenta modificación se destaca:

Tomar la nueva denominación aprobada por el Consejo de Administración del Banco de la República para las Circulares Externas cuyo objetivo sea la reglamentación operativa del Banco y de las condiciones de los servicios que presta a particulares y entidades externas, las cuales en adelante se denominarán CIRCULARES EXTERNAS OPERATIVAS Y DE SERVICIOS.

*pegar*

Cabe anotar que todas las referencias que hagan las circulares reglamentarias externas e internas vigentes del Banco de la República a la Circular Reglamentaria Externa DCEF - 355 del 29 de julio de 2015, correspondiente al Asunto 2: **"SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO"**, del Manual del Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera, se entenderán efectuadas a la nueva Circular Externa Operativa y de Servicio DCEF-355.

Atentamente,

JUAN JOSÉ ECHAVARRÍA SOTO  
Gerente General

MARIA DEL PILAR ESGUERRA UMAÑA  
Directora Departamento de Comunicación y  
de Educación Económica y Financiera



Fecha: 01 FEB 2010

---

**ASUNTO 2: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**I. ASPECTOS GENERALES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

**1. Definición**

El Sistema de Atención al Ciudadano es el conjunto de políticas, normas, actividades, canales de comunicación o medios de ingreso y herramientas tecnológicas que permiten, de manera integrada, unificada y medible, la comunicación entre la ciudadanía y el Banco de la República, en relación con su información, funciones, servicios y actuaciones.

Lo anterior, en desarrollo de las políticas de interacción con la ciudadanía, mejoramiento continuo, transparencia y prevención de la corrupción, gestión oportuna, racionalización de trámites y colaboración institucional, de acuerdo con la legislación vigente 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<sup>1</sup> y sus Estatutos, expedidos mediante Decreto 2520 de 1993<sup>2</sup>.

*P. B. GUTIERREZ*

**2. Alcance**

El presente documento contiene los canales de comunicación y aspectos generales para el recibo, radicación y respuesta oportuna de las comunicaciones recibidas por el Banco de la República en ejercicio del derecho de petición, de acceso a la información pública y la protección de datos personales.

Por consiguiente, incluye peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias de actos de corrupción, (todas ellas agrupadas en adelante como PQR), y las comunicaciones recibidas de otras entidades del Estado.

**3. Canales oficiales de comunicación y horarios hábiles de atención**

El Banco de la República tiene disponibles canales oficiales de comunicación para la recepción de PQR, los cuales constituyen los medios idóneos para la presentación de las mismas. En todo caso, se propende por el desarrollo y promoción del uso de los medios electrónicos de manera preferente. En la página web de la Entidad <http://www.banrep.gov.co/atencion-ciudadano> se informan los diferentes canales oficiales de comunicación.

Así mismo, en la página web <http://www.banrep.gov.co/es/-el-banco>, en el vínculo “*Dónde estamos*” se señalan los horarios hábiles de atención, de acuerdo con el canal oficial de comunicación a emplear por el peticionario.

---

<sup>1</sup> Publicada en el Diario Oficial No. 40707 del 4 de enero de 1993.

<sup>2</sup> Publicado en el Diario Oficial No. 41142 del 17 de diciembre de 1993.



Fecha: 01 FEB 2018

**ASUNTO 2: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En todo caso, la información general del Banco de la República relacionada con su misión, funciones, servicios, trámites, estructura organizacional, supervisión, vigilancia y control, normatividad, presupuesto e información financiera, contratación, buenas prácticas de transparencia, y acceso a la información, se encuentra disponible en la página web de la Entidad, en la cual además se indican los distintos mecanismos a través de los cuales la Entidad difunde la información de interés público.

A continuación se relacionan los canales oficiales de comunicación:

- P. Eguren*
- 3.1 Formulario electrónico:** A través del formulario electrónico pueden presentarse PQR ingresando para el efecto una determinada información básica. Dicho formulario se encuentra disponible en la página web [www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co), en el vínculo: "Atención al Ciudadano", ingresando a la pestaña "Atención vía Web". Esta opción le permite al petitionario acceder virtualmente al Sistema Informático de Atención al Ciudadano del Banco de la República- SIAC.
  - 3.2 Formulario físico:** A través del formulario físico pueden presentarse PQR en horario hábil, consignando para el efecto una determinada información básica. Dicho formulario se encuentra disponible en los puntos de atención al ciudadano, ubicados en las Sucursales y Agencias Culturales del Banco de la República a nivel nacional. Así mismo, está disponible en los puntos de información y donde existan buzones físicos para el efecto.
  - 3.3 Comunicación verbal o presencial:** El Banco de la República cuenta con varios puntos de atención al público para solicitar orientación e información general de la Entidad y presentar PQR de forma verbal en los horarios hábiles previamente definidos para el efecto.
  - 3.4 Línea Telefónica Gratuita:** La línea telefónica gratuita nacional (01-8000-911745) está dispuesta para brindar orientación e información general de la Entidad y recibir PQR en horario hábil. En horas y días no hábiles esta línea indica los diferentes medios y horarios para obtener información y recibir PQR. Las llamadas recibidas podrán ser grabadas o monitoreadas para verificar la calidad del servicio.
  - 3.5 Comunicación escrita:** Las PQR podrán ser presentadas mediante comunicación escrita radicada en las ventanillas de correspondencia en los horarios hábiles definidos, o enviada por correo físico, postal o vía fax en la línea telefónica (571) 2861686.
  - 3.6 Canales y procedimientos especiales de comunicación:** Para aquellas funciones, tramites o servicios respecto de los cuales el Banco de la República cuenta con reglamentaciones y canales especialmente establecidos para recibir y atender comunicaciones, solicitudes y peticiones, estas se tramitarán a través de dichos procedimientos y mecanismos especiales.

Tal es el caso de los servicios bibliotecarios y culturales; cambio de billetes y monedas; los servicios electrónicos que presta la Entidad (como atención de incidentes, inconsistencias o errores operativos o técnicos del servicio, creación de usuarios, acceso a nuevas funcionalidades, entre otros, en desarrollo de los sistemas CUD, DCV, SEN, CENIT, SEBRA y



Fecha: 01 FEB 2018

**ASUNTO 2: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

PKI CA BANREP); así como de los trámites y procedimientos relacionados con las operaciones cambiarias y el registro de inversiones internacionales (como el registro de inversiones y cuentas de compensación y operaciones del Sistema Estadístico Cambiario).

En todo caso, si llegaren a presentarse quejas o reclamos sobre el adecuado cumplimiento de las funciones, tramites, la prestación de los servicios o denuncias sobre actos de corrupción, éstos se gestionarán como PQR en la forma prevista en la presente circular.

El Banco de la República podrá establecer otros canales y procedimientos especiales de comunicación.

**Canales NO oficiales comunicación:** Las redes sociales a las cuales está vinculado el Banco de la República (entre ellas, Twitter o Facebook) **no se entienden como canales válidos, formales o idóneos 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 los buzones corporativos previstos con otros fines de acceso específico.

**4. Trámite general para la gestión de PQR**

**4.1 Fecha de recibo:** Corresponde a aquella en que la PQR es recibida por la Entidad. No obstante, cuando se emplea un medio tecnológico (Formulario electrónico, correo electrónico o fax) en días u horas no hábiles, sin perjuicio de la fecha en que el sistema acuse recibo, para efectos de los términos para responder se entiende recibida el día hábil inmediatamente siguiente.

**4.2 Contenido:** 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 donde recibirá correspondencia, lo cual puede incluir un número de fax o dirección electrónica; **(iii)** el objeto de la petición; **(vi)** la firma del peticionario cuando fuere el caso; **(v)** las razones en que se fundamenta su petición.

**4.3 Radicación:** El Banco de la República radicará las PQR en el horario hábil de la respectiva dependencia receptora y las clasificará de acuerdo con su objeto para efectos de realizar el respectivo seguimiento y generar las estadísticas que se requieran.

Para tal efecto, cuando la PQR contenga simultáneamente distintos objetos o fines (como una petición, una queja o una denuncia, entre otras), se clasificará bajo una denominación de acuerdo con el siguiente orden: derecho de petición, denuncia, queja, reclamo, sugerencia y felicitación.

Para la radicación de las PQR a través del formulario electrónico, el peticionario debe indicar el objeto de la misma de acuerdo con las categorías que contiene el SIAC.

P. Est. me



Fecha: 01 FEB 2018

**ASUNTO 2: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**4.4 Acuse de recibo:** Consiste en la constancia inicial dada al peticionario sobre el recibo y radicación de la PQR, la cual se efectuará en la siguiente forma:

- a) **PQR mediante formulario físico o comunicación escrita:** En los puntos de atención al ciudadano o en las ventanillas de correspondencia, según el caso, se dejará constancia de recibido en la copia que presente el peticionario, ya sea mediante marbete de radicación adherido a la comunicación, si el sistema disponible así lo permite, o manualmente, incluyendo la fecha, hora y el respectivo número de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, y el medio por el cual se recibieron. Dicha copia tiene el mismo valor que el original y se devolverá al peticionario a través de cualquier medio idóneo.
- b) **PQR por medio electrónico, comunicación verbal presencial o por medio de la línea telefónica gratuita:** Es necesario que el peticionario informe una dirección válida de correo electrónico para remitir el respectivo acuse de recibo.

**4.5 Seguimiento:** 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 la misma.

En el caso de PQR presentada a través de Formulario Electrónico, el peticionario puede consultar el estado de su solicitud y la respuesta a la misma ingresando al SIAC, con el usuario y la contraseña previamente asignados.

**5. Trámites de Respuesta**

- 5.1 Comunicación verbal presencial o por medio de la línea telefónica gratuita:** Se dará respuesta a la PQR por el mismo canal, si es posible, según la naturaleza o el tema de la misma; en caso contrario, se registrará en el SIAC para efectos de ser respondida por escrito.
- 5.2 Correo electrónico:** Se dará respuesta mediante un mensaje de correo si se cuenta con la dirección electrónica registrada o suministrada por el peticionario.
- 5.3 Dirección física:** Si el peticionario no registró o informó una cuenta de correo electrónico para recibir la respuesta o el Banco de la República considera que a pesar de contar con dicha información la respuesta debe remitirse físicamente, ésta será enviada mediante carta.
- 5.4 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, el Banco de la República informará al peticionario el valor del costo de los mismos para que proceda a su pago, de acuerdo con los valores establecidos y divulgados por la Entidad en su página web.

*D. Eguiguren*



Fecha: 01 FEB 2010

**ASUNTO 2: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**5.5 Dirección errada:** En caso de que la respuesta sea devuelta por tratarse de una dirección errada, ya sea física o electrónica, o 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.

Lo anterior sin perjuicio de la posibilidad con que cuenta el peticionario de indagar por el trámite y respuesta a su PQR, a través de los canales oficiales de comunicación.

**5.6 Traslado a otra entidad:** Si el Banco de la República no es la entidad competente para dar respuesta, informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente; si actúa por escrito, el Banco remitirá la PQR directamente a la entidad que considere sea competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo. Dentro del mismo término, se informará al peticionario sobre dicho traslado por medio de una comunicación, electrónica o física, según el caso, con la cual enviará copia de la respectiva remisión. En caso de no existir funcionario o entidad competente así se comunicará.

*P. C. Guerrero*

**5.7 Peticiones con documentación o información incompleta:** Si se constata que la PQR está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, para efectos de darle el trámite correspondiente de acuerdo con el objeto de la misma, y en caso de que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al interesado dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, a partir de la fecha de recepción de dicho requerimiento por parte del peticionario.

A partir del día hábil siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivará el término para resolver la petición.

En ningún caso se rechazará la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**5.8 Desistimiento:** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud cuando no satisfaga el requerimiento de documentación o información adicional solicitada por el Banco, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

El Banco de la República enviará una comunicación al peticionario señalando la ocurrencia del desistimiento y que, como consecuencia, se ha dispuesto el archivo del correspondiente trámite, e informando que contra dicha decisión procede el recurso de reposición.

Por su parte, 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.

**5.9 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:** Toda petición debe ser respetuosa; en caso de que no lo sea, podrá rechazarse.



Fecha: 01 FEB 2018

**ASUNTO 2: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición, ésta será devuelta al peticionario, para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. En caso de que la petición no sea corregida o aclarada se procederá a su archivo. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

En caso de una petición reiterativa y ya resuelta, el Banco 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 ello se subsane.

**5.10 Peticiones análogas de información:** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones de información análogas, respecto de información pública no sometida a una excepción de clasificación o reserva, esto es, de interés general o de consulta, se procederá a publicar la respectiva información de manera proactiva en la página web de la Entidad, dentro de los treinta (30) días siguientes a la última solicitud que se haya recibido, sin perjuicio de la respuesta que corresponda a los respectivos peticionarios.

*P. Eguivar*  
**6. 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:

- a) **Mensaje de correo electrónico:** Cuando el mensaje sale del sistema o plataforma informática del Banco de la República.
- b) **Comunicación escrita:** 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. Si el envío de la respuesta se realiza mediante transmisión con equipo de fax se entenderá entregada en la fecha que indique el respectivo reporte de actividad (con transmisión OK).

**7. Indicadores**

El Banco de la República publicará en su página web un informe estadístico de las PQR recibidas, según lo establezca la normatividad vigente para el efecto.

**II. ASPECTOS LEGALES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

El presente capítulo tiene por objeto unificar, divulgar y facilitar la práctica y aplicación de las normas y procedimientos relacionados con el trámite de las PQR, teniendo en cuenta que su formulación constituye el ejercicio del derecho de petición previsto en las normas sobre la



Fecha: 01 FEB 2010

---

**ASUNTO 2: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

materia.

### 1. Aspectos generales del derecho de petición

El derecho de petición es un derecho fundamental que pretende la resolución pronta, completa y de fondo, de las solicitudes que presentan las personas a las autoridades por motivos de interés general o particular.

Mediante el ejercicio del derecho de petición puede solicitarse el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos, entre otras actuaciones.

Por consiguiente, el derecho de petición comprende las solicitudes elevadas por cualquier persona, pública o privada, natural o jurídica, nacional o extranjera, independientemente de: **(i)** que en ellas se mencione expresamente que se realizan en ejercicio del derecho de petición; **(ii)** la forma y el medio que se emplee para su presentación; y, **(iii)** la materia de que traten, por ejemplo, que contengan una petición general, particular, una queja, una consulta o un reclamo.

Para tal efecto, se resumen las siguientes definiciones como guía:

- P. Eguenza*
- a) **Petición de información y suministro o examen de documentos:** Es la solicitud para que se brinde información o datos, se expida una certificación, o para que suministren copias o fotocopias de documentos que reposan en los archivos del Banco de la República, previo el pago por parte del peticionario del costo de las copias solicitadas a que haya lugar, de acuerdo con las tarifas previamente establecidas por la Entidad. Así mismo, incluye el examen de documentos, en horario hábil, y previa autorización del funcionario competente de la respectiva dependencia.
  - b) **Petición para realizar una actuación:** Es la solicitud para que se adopte una decisión o se produzca una actuación, bien sea de interés general o en interés particular.
  - c) **Consulta:** Es la solicitud para obtener un parecer, dictamen u opinión relacionado con temas jurídicos o técnicos a cargo de la Entidad y cuya respuesta se emite a través de un concepto, el cual no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
  - d) **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que se formula generalmente para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
  - e) **Queja o Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad, protesta o insatisfacción con respecto al cumplimiento de una función o servicio de la Entidad o a la conducta o proceder de un empleado en cumplimiento de las funciones o servicios a su cargo. También puede incluir la exigencia, reivindicación o demanda de una solución, ya sea por motivo de interés general o particular.



Fecha: 01 FEB 2010

ASUNTO 2: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

f) **Denuncia de actos de corrupción:** Es la información que se suministra sobre la presunta existencia de un hecho delictuoso relacionado con la conducta o proceder de un empleado o contratista en cumplimiento de las funciones o servicios a su cargo.

**2. Términos para dar respuesta**

**2.1. Término general:** Salvo norma legal especial, toda petición debe resolverse por escrito dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la comunicación por parte de la Entidad, con excepción de las que se enumeran a continuación, las cuales están sujetas al término especial allí previsto.

**2.2. Términos especiales para dar respuesta:**

**2.2.1. Peticiones de información y suministro o examen de documentos:** Deben responderse dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes a la fecha de recibo de la comunicación en la Entidad. Sin embargo, si el Banco no da respuesta dentro de dicho término, se entenderá aceptada la solicitud del peticionario y el Banco no podrá negar la entrega de los documentos requeridos. En consecuencia, deberán entregarse las copias de dichos documentos dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

**2.2.2 Peticiones sobre información personal que reposa en bases de datos/archivos:** Cuando el peticionario solicite información personal suya que repose en bases de datos/archivos que maneja el Banco de la República, la petición debe ser atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.<sup>3</sup>

Quando no sea posible atender la petición dentro dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá dicha petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**2.2.3 Peticiones para el reconocimiento de un derecho fundamental o de personas en estado de indefensión o debilidad:** Sin perjuicio de los términos antes señalados, debe darse atención prioritaria y responder con la mayor brevedad las peticiones que tengan por objeto el reconocimiento de un derecho fundamental cuando se observe que se esté frente a una situación en la que podría generarse un perjuicio irremediable al peticionario que acredite la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado; así mismo, a aquellas en que se evidencie que el peticionario está en condiciones de indefensión o debilidad manifiesta. Lo anterior, sin perjuicio de que cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o integridad del interesado, se adopten de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro.

<sup>3</sup> Ley 1581 de 2012, artículo 14.



Fecha: 01 FEB 2018

**ASUNTO 2: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**2.2.4 Peticiones de autoridades judiciales o entidades públicas:** Las solicitudes presentadas por autoridades públicas, entre otras, la Rama Judicial, la Fiscalía General de la Nación, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Superintendencia Financiera, deberán responderse 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 el Banco de la República.

En el caso de requerimientos del Congreso de la República, 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.<sup>4</sup>

**2.2.5 Peticiones previas a la acción cumplimiento:** Las solicitudes 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 deberán ser contestadas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la respectiva solicitud.

*P. Esguerra* **2.2.6 Peticiones de periodistas:** Si la petición es presentada por un periodista para el ejercicio de su actividad, dicha petición será tramitada preferencialmente.

**2.2.7 Consultas:** Deberán responderse dentro de los **treinta (30) días hábiles** siguientes al de la fecha de recibo de la comunicación en el Banco de la República.

**2.3. Extensión excepcional del término para dar respuesta:** Cuando excepcionalmente se encuentre que no es posible resolver una petición en los plazos legales señalados, se **(i)** informará al peticionario los motivos de la demora, en todo caso, antes del vencimiento del término fijado, según el tipo de petición; y, **(ii)** se señalará el plazo razonable en el que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá ser superior al doble del inicialmente fijado. Dicho plazo excepcional debe contarse desde el día siguiente al de recibo de la respectiva petición.

### **3. Derecho de acceso a la información pública- excepciones de acceso**

El Banco de la República garantiza al ciudadano el acceso a la información pública que posee, conforme a la Ley 1712 de 2014 (Ley Estatutaria de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública) y demás normas aplicables, y en concordancia con su régimen legal propio, salvo que se trate de información pública que por disposición legal se encuentre exceptuada.

Por consiguiente, podrá negarse el acceso a la información pública que conforme a la Ley 1712 de 2014 (artículos 18 y 19), el Decreto 0103 de 2015 y demás normas legales complementarias se encuentre exceptuada por tratarse de:

<sup>4</sup> Ley 5ª de 1992, artículos 258 y 260.



Fecha: 01 FEB 2010

**ASUNTO 2: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- a) Información Pública Clasificada: Aquella que pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi- privado 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; (iii) los secretos comerciales, industriales y profesionales, en los términos y condiciones previstos en la mencionada ley.
- b) Información Pública Reservada: La exceptuada por daño a los intereses públicos de: (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.

También se exceptúan los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

*P. Eguena*  
En caso de negarse el acceso a la información pública por considerarse exceptuado en alguno de los eventos antes mencionados, la respectiva respuesta debe sustentarse con las normas legales que amparan dicha negativa (legalidad) y la explicación de las razones que la sustentan (legitimidad), mediante comunicación que se remitirá al peticionario en la forma señalada en el numeral 5 del Capítulo I de esta circular.

El Peticionario tendrá el recurso de reposición previsto en la Ley 1712 de 2014 (artículo 27) ante el mismo funcionario que suscribió la decisión negativa o de rechazo.

El carácter clasificado o reservado de la información o documentos no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

#### 4. Protección de Datos Personales - Habeas Data

- a) **Peticiones:** Respecto de documentos o información que pertenece en forma individual y privada a terceras personas, protegida por el artículo 15 de la Constitución Política que consagra el derecho a la intimidad y el “habeas data”<sup>5</sup>, la Entidad se encuentra en el deber de atender, entre otros, los principios de legalidad, libertad, finalidad, circulación restringida y confidencialidad.

Por consiguiente, 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

<sup>5</sup> Ley 1266 de 2008 -Estatutaria de Habeas Data Financiero, Crediticio, Comercial y de Servicios- y Ley 1581 de 2012 -Estatutaria General de Protección de Datos Personales-.



Fecha: 01 FEB 2018

**ASUNTO 2: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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.

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando se reciba una petición en la cual el peticionario o las personas autorizadas por éste o por la Ley soliciten información personal suya que repose en bases de datos/archivos que maneja el Banco de la República, la petición debe ser atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma, conforme se señala en el numeral **2.2.2.** del presente capítulo.

**b) Reclamos- Información en bases de datos:** Cuando el titular 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 1581 de 2012, puede presentar reclamo, el cual será tramitado conforme a las normas que lo regulan<sup>6</sup>, de las cuales se resumen los principales aspectos, así:

- 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.
- Cuando no sea posible atender el reclamo en dicho término se le debe informar al reclamante el motivo de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual no podrá ser superior a los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- Recibido el reclamo completo, mientras se resuelve, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza o el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, la cual se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
- Si el reclamo resulta incompleto, se debe requerir al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la información requerida, en el plazo legal previsto<sup>7</sup>, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- 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.

<sup>6</sup> Ley 1266 de 2008 o Ley 1581 de 2012, según el caso.

<sup>7</sup> Uno (1) o dos (2) meses, según se trate de la Ley 1266 de 2008 o de Ley 1581 de 2012.

*P. Esguerra*



Fecha: 01 FEB 2010

ASUNTO 2: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 5. Trámite especial de peticiones y reclamaciones laborales

Las peticiones con carácter eminentemente jurídico laboral serán canalizadas por el Banco de la República a través del Departamento de Servicios de Gestión Humana. La Entidad cuenta con el término de un (1) mes para resolver la correspondiente reclamación, transcurrido el cual, sin que se dé respuesta, se entenderá negada.

### III. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

El Banco de la República tiene establecida la forma de gestionar de manera oportuna, integrada y medible la atención y las respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con el fin de establecer estrategias y políticas para la optimización de las funciones y los servicios prestados y mejorar la atención al ciudadano, así como para dar cumplimiento al deber de recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de las funciones estatales.<sup>8</sup>

Las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se gestionarán de acuerdo con la naturaleza y objeto de la respectiva comunicación, brindando las aclaraciones o explicaciones necesarias.

Cuando la queja o reclamo involucre hechos que puedan dar lugar a falta disciplinaria, se seguirá el procedimiento previsto para el efecto en las normas del Código Disciplinario Único.

El término para dar respuesta a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones será de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la comunicación por parte del Banco.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los trámites o gestiones que deban realizarse para dar solución a la situación planteada cuando se trate de quejas, reclamos o sugerencias.

### IV. DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN.

El Banco de la República recibirá, radicará y gestionará las denuncias de actos de corrupción atendiendo al principio de "cero tolerancia" en desarrollo de sus funciones y servicios, así como para dar cumplimiento al deber de recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de las funciones estatales.<sup>9</sup>

Por ello, cuenta con un proceso claro y consistente para atender denuncias recibidas, con el fin de determinar la viabilidad de dar inicio a una investigación.

<sup>8</sup> Código Disciplinario Único, Artículo 34, numeral 34.

<sup>9</sup> Código Disciplinario Único, Artículo 34, numeral 34.



01 FEB 2018

Fecha:

---

**ASUNTO 2: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### 1. Definiciones

Como las denuncias informan la presunta existencia de un hecho delictuoso, comprenden las que impliquen dar a conocer prácticas fraudulentas, corruptas o colusorias realizadas por los empleados de la Entidad o terceros en desarrollo de funciones o servicios propios del Banco de la República. Para tal efecto, se resumen las siguientes definiciones como guía:

- a) **Práctica fraudulenta:** Acción, omisión o falsa declaración, por la que se induzca o pretenda inducir a error a otra persona, a fin de obtener beneficio indebido o de eludir una obligación.
- b) **Práctica corrupta:** Acto de ofrecer, dar, recibir o solicitar directa o indirectamente cosa de valor para influir indebidamente en la actuación de otra parte.
- c) **Práctica colusoria:** Acuerdo entre dos o más partes con una finalidad indebida.

P.Gg <sup>VM</sup>

### 2. Procedimiento para presentar una denuncia

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.

Para promover el debido proceso y la equidad de las investigaciones es importante suministrar de buena fe información verdadera y precisa. Cuanto más específica sea la información que se suministre, podrá facilitarse la investigación de la denuncia. Por consiguiente, deberá proporcionarse información básica como quién, qué, cómo, dónde, cuándo; y, en lo posible, incluir detalles tales como documentos probatorios y nombres de testigos.

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 que el denunciante sea un funcionario de la Entidad, se tomarán las medidas administrativas a que haya lugar para preservar el entorno laboral.

### 3. Respuesta y gestiones

El término para dar respuesta a las denuncias de actos de corrupción es de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la comunicación por parte del Banco.

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:



CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS –  
DCEF – 355

Hoja 2 - 14

Fecha: 01 FEB 2018

---

ASUNTO      2: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- a) **Investigación:** La Unidad de Control Disciplinario Interno es el área encargada de adelantar las investigaciones de eventos de fraude que sean de su competencia y de sancionar disciplinariamente a los responsables por comportamientos que estén descritos como falta en el Código Disciplinario Único. Lo anterior, sin perjuicio de las investigaciones que puedan adelantar las instancias judiciales competentes.
- b) **Medidas:** Se adoptarán, entre otras, las siguientes medidas, según el caso: **(i)** Fortalecer el Sistema de Control Interno y divulgar las recomendaciones a que haya lugar; **(ii)** Fortalecer la Estrategia Antifraude para prevenir conductas similares en el futuro; **(iii)** Estudiar las causas que provocaron el fraude; **(vi)** Realizar las actuaciones necesarias para recuperar los respectivos fondos o bienes, según el caso.

*(ESPACIO DISPONIBLE)*

*P. Echeverri*