

CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

DG-GI – 418

MANUAL DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Fecha: jueves, 30 de noviembre 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 modifica la hoja 4 - 2, punto 2 “Canales dispuestos por el Banco de la República para el ingreso de las PQR”, numeral 2.1 “Canales generales”, literal a) Electrónico, inciso ii, de la Circular Externa Operativa y de Servicios DG-GI-418, Asunto 4 “Sistema de atención a la ciudadanía – gestión de PQR de la Dirección General de Gestión de Información (DGGI)”, con el fin de retirar, a partir del 1º de diciembre de 2023, el buzón corporativo atencionalciudadano@banrep.gov.co como canal oficial para la recepción de PQR, lo anterior, con el objetivo de tener un registro previo de los ciudadanos que radican PQR en el Banco de la República desde nuestra sede electrónica y fortalecer el uso del formulario electrónico dispuesto en <https://banrep.my.site.com/s/>.

Adicionalmente, se informa que, para la recepción de PQR trasladadas por entidades públicas al Banco se habilitará el buzón corporativo difundido mediante [Carta Circular DGD-1294](#) del 22 de noviembre de 2023.

Cordialmente,

MARCELA OCAMPO DUQUE
Gerente Ejecutiva

LUIS FRANCISCO RIVAS DUEÑAS
Subgerente General de Servicios Corporativos

CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

DG-GI- 418



Fecha: jueves, 30 de noviembre 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 PQR trasladadas al Banco de la República:** Buzón corporativo difundido mediante [Carta Circular DGD-1294](#), cuya finalidad es la recepción de las PQR trasladadas al Banco.

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.

AAB

Hoja 4 - 2

MDD
CH2