

CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

DG-GI-418



Fecha: viernes, 26 de diciembre de 2025

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

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

La presente circular modifica las hojas 4-2 y 4-12 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)” así:

1. Se retiran las líneas telefónicas específicas incorporando el enlace (URL) del portal corporativo donde estas se publican y actualizan. (numeral 2 “Canales dispuestos por el Banco de la República para el ingreso de las PQR”, subnumeral 2.1 “Canales generales”, literal c. “Verbal”, inciso i “No presencial”).
2. Se establece que el titular de los datos personales debe realizar la acreditación de su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable (Numeral 7 “Protección de datos personales - Habeas Data”, subnumeral 7.1 “Peticiones de información personal”

Cordialmente,

LUIS FRANCISCO RIVAS DUEÑAS
Gerente Ejecutivo (e)

LUIS FRANCISCO RIVAS DUEÑAS
Subgerente General de Servicios
Corporativos

CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

DG-GI-418



Fecha: viernes, 26 de diciembre de 2025

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 al enlace “[Registre en línea su PQR](#)”. 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:** Canal telefónico dispuesto por el Banco de la Republica en su página Web en el Menú: Atención a la Ciudadanía y la Opción: Atención telefónica.
La información actualizada sobre las líneas telefónicas de atención se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.banrep.gov.co/es/transparencia/atencion-telefonica>
Todas las peticiones verbales presentadas a través de la línea telefónica gratuita serán grabadas y almacenadas.

CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS

DG-GI-418



Fecha: viernes, 26 de diciembre de 2025

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”²⁰, se atenderán, conforme a los principios de legalidad, libertad, finalidad, circulación restringida confidencialidad, entre otros.

A la mencionada información sólo puede acceder: **(i)** el propio titular de la información, quien debe acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable, 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 tratado conforme a las normas que lo regulan²¹. 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 previsto²², se entenderá que ha desistido del reclamo.

²⁰ 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-.

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

²² 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.