



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2020

ESTRATEGIA
ANTIFRAUDE





Gerencia Ejecutiva
Subgerencia de Riesgos

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO
ESTRATEGIA ANTIFRAUDE
2020**

Banco de la República
Enero 2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BANCO DE LA REPÚBLICA 2020

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVOS	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos	5
ALCANCE.....	5
1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	6
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	8
3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DEL INFORME AL CONGRESO	8
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	9
6. INICIATIVAS ADICIONALES.....	10
ANEXO 1 - PLAN DE ACTIVIDADES	11
ANEXO 2 - MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	20

INTRODUCCIÓN

Como entidad de rango constitucional, con autonomía administrativa, patrimonial y técnica, para efectos del cumplimiento de las funciones de Banca Central del Estado Colombiano, el régimen legal propio del Banco de la República contempla los siguientes principios básicos de dirección, administración y control interno: **(i)** velar por el mantenimiento de la capacidad adquisitiva de la moneda; **(ii)** preservar la estabilidad institucional del Banco como elemento esencial para asegurar la solidez y confianza pública en el sistema monetario del país, tanto en el orden nacional como internacional; **(iii)** proveer los diversos cargos dentro de la Entidad con aquellas personas que tengan las más altas calificaciones de idoneidad y capacidad para ocupar la posición de que se trate; **(iv)** velar porque en las medidas que se tomen en desarrollo de sus actividades prevalezcan criterios técnicos, en especial los que correspondan a la teoría general de la banca central; y **(v)** velar porque en la función de administración, operación y control interno de sus actividades, prevalezcan los criterios de eficiencia y prevención de riesgos.

En desarrollo de los mencionados principios, y como referente de confianza y transparencia en el país, el Banco de la República definió una *Estrategia antifraude*, como parte de una adecuada gestión del riesgo operativo, basada en el principio de cero tolerancia ante actos ilícitos y con el objetivo de potenciar la cultura de prevención, detección y respuesta de las posibles situaciones de fraude.

Para el Banco de la República, la formulación del *Plan anticorrupción y de atención al ciudadano* se encuentra interrelacionado con el desarrollo de la *Estrategia antifraude*, del *Programa de Fortalecimiento de valores y transformación cultural*, del *Sistema de atención al ciudadano* y de los *Mecanismos de transparencia y acceso a la información pública*. Se incorpora además lo relativo a la comunicación en doble vía con la ciudadanía y la rendición de informes según el régimen legal de la Entidad y las demás normas concordantes.

De esta manera, el diseño del *Plan anticorrupción y de atención al ciudadano* se llevó a cabo aplicando el marco legal del Banco de la República y, en especial, el desarrollo de los principios básicos de dirección, administración y control interno allí contemplados, por lo que su elaboración, presentación y seguimiento cuenta con una **metodología propia**. Para esto, se consultaron y validaron como referentes especiales los documentos contentivos de la *Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*, la *Guía para la gestión de riesgo de corrupción*, las metodologías y el modelo formulados para el efecto por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, las *Guías anticorrupción* de la Corporación Transparencia por Colombia y los estándares para la gestión de denuncias, quejas y reclamos.

OBJETIVOS

Objetivo General

Potenciar la cultura de prevención, detección y respuesta ante actos ilícitos, promover acciones para la lucha contra la corrupción y mejorar la interacción entre el Banco y la ciudadanía, en relación con su información, funciones, servicios y actuaciones, a través del mejoramiento de los mecanismos de atención, transparencia, racionalización de trámites¹ y rendición de informes.

Objetivos Específicos

- ✓ Fortalecer mecanismos que actúen de manera directa en la prevención, detección y respuesta ante actos de corrupción en el Banco.
- ✓ Socializar el mapa de riesgos de corrupción del Banco de la República.
- ✓ Fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano.
- ✓ Facilitar la interacción entre el Banco y la ciudadanía en relación con sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.
- ✓ Facilitar la realización de trámites ante el Banco, por parte de los ciudadanos.
- ✓ Fomentar la transparencia en la gestión del Banco de la República.

ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el *Plan anticorrupción y de atención al ciudadano* son aplicables a todos los procesos y dependencias del Banco de la República.

¹ De acuerdo con la definición de trámite contenida en la Estrategia Gobierno en Línea, se delimitó para el Banco de la República que el término trámite se refiere únicamente a trámites cambiarios, específicamente, al registro de inversión extranjera.

1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Sistema de administración de riesgo operativo del Banco de la República (SIARO) cuenta con una metodología propia, la cual incluye una taxonomía o clasificación de los riesgos operativos a los que está expuesto el Banco en desarrollo de sus funciones, enmarcada dentro de una Gestión Integral de Riesgos (ERM – Enterprise Risk Management), cuya taxonomía abarca no solo riesgos operativos, sino financieros, ambientales, de LA/FT, entre otros (ver **Gráfica 1 – Taxonomía de riesgos**).

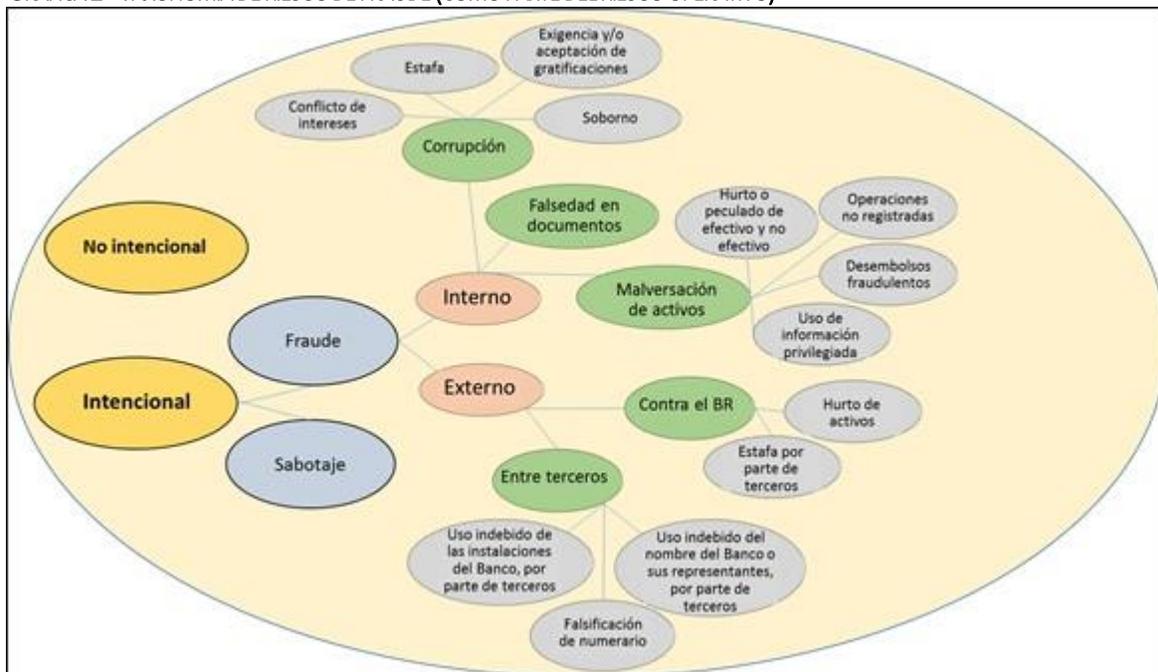
GRÁFICA 1 - TAXONOMÍA DE RIESGOS



Dentro de la gestión del riesgo operativo, se encuentran los riesgos de Fraude, concernientes a las conductas o acciones con intencionalidad de defraudar al Banco o a terceros usando a el nombre, los procesos o las instalaciones de esta entidad.

La categoría de Fraude contiene dos subcategorías: Fraude interno u ocupacional (cometido por o con participación de al menos un empleado del Banco) y Fraude externo (cometido por personas externas al Banco de la República). Cada una de estas dos subcategorías contempla diferentes subdivisiones dependiendo de las diferentes conductas fraudulentas, tal como se observa en la **Gráfica 2**:

GRÁFICA 2 - TAXONOMÍA DE RIESGO DE FRAUDE (COMO PARTE DEL RIESGO OPERATIVO)



El Banco cuenta con dos metodologías de evaluación de riesgos operativos: La autoevaluación y el análisis detallado. En la más reciente autoevaluación general de riesgos de fraude en el Banco de la República, realizada en 2018, se identificaron y valoraron 47 riesgos de corrupción, en 9 macroprocesos misionales y 7 macroprocesos corporativos². Se indagó por: 1) Probabilidad de ocurrencia del riesgo, 2) Probabilidad de pérdida financiera dada la materialización del riesgo, 3) Factores operativos que podrían favorecer la ocurrencia del riesgo, 4) Grupos de interés afectados (impacto reputacional) dada la materialización del riesgo y 5) Efectividad de los tipos de control implementados³ (Ver **Anexo 2 – Matriz de riesgos de corrupción**).

² Para la presentación de este documento se agregaron las evaluaciones de tres (3) riesgos, así: i) Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la definición de la política, evaluado por dos (2) áreas gestoras de proceso; ii) Influencia indebida en las decisiones relacionadas con invitación, evaluación y selección de oferentes en el proceso de adquisición de bienes y servicio, evaluado por once (11) áreas gestoras de proceso y iii) Influencia indebida en las decisiones relacionadas con el control de ejecución de los contratos, evaluado por cinco (5) áreas gestoras de proceso. Debido a esta agrupación se presentan 47 riesgos únicos, a partir de los 62 riesgos identificados y evaluados durante el año 2018

³ Se indagó por la implementación y percepción de eficacia de 15 tipos de control. Es importante tener en cuenta que, debido a la naturaleza de los riesgos evaluados, no todos los tipos de control aplican en todos los casos. Para la presentación de este documento se detallan únicamente los tipos de control que aplican y están implementados en cada uno de los procesos.

Durante 2019, por directriz del Consejo de Administración, se llevó a cabo el proceso de identificación de riesgos relevantes en procesos críticos⁴, los cuales incluyen de manera explícita los riesgos de corrupción. Esta actividad no generó cambios en la Matriz de riesgos de corrupción para el año 2020 y la valoración de tales *riesgos relevantes* se realizará dentro del marco del Plan de actividades de 2020 (ver **Anexo 1 – Plan de actividades**).

Adicionalmente, en desarrollo de la *Estrategia antifraude*, durante 2020 se desarrollarán actividades de capacitación en riesgos explícitamente enfocadas en la Taxonomía de fraude en el Banco (actividad detallada en el **Anexo 1 – Plan de actividades**).

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES⁵

El Banco de la República, en cumplimiento de la normatividad asociada⁶ y con el propósito de facilitar la aplicación de los procedimientos cambiarios, continuará con el desarrollo de su estrategia antitrámites durante el 2020, obedeciendo principalmente al criterio de ***Simplificación de trámites***, según lo expuesto en el **Anexo 1 – Plan de actividades**.

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DEL INFORME AL CONGRESO

El Banco de la República cuenta con distintos mecanismos a través de los cuales desarrolla el principio de participación ciudadana, acorde con su régimen legal propio, tales como: **i)** rendición del informe al Congreso de la República, **ii)** presentación del Informe de Política monetaria, **iii)** reuniones con los distintos grupos de interés, en las que los miembros de la Junta Directiva explican las decisiones de política monetaria e intercambian opiniones con los ciudadanos; **iv)** publicación y divulgación de los informes de administración de las reservas internacionales, sistemas de pagos, estabilidad financiera y sostenibilidad; y **v)** publicación de la información contractual en el sistema SECOP de *Colombia Compra Eficiente*.

⁴ El alcance definido para 2019 fue la identificación de riesgos significativos y controles claves en tres macro procesos misionales y un proceso de apoyo, a saber: Administración de las reservas internacionales; Ser prestamista de última instancia y contribuir a la estabilidad financiera; Apoyar el funcionamiento del sistema de pagos electrónicos y prestar servicio de infraestructura financiera; y Adquisición de bienes y servicios.

⁵ De acuerdo con la definición de trámite contenida en la Estrategia Gobierno en Línea, se delimitó para el Banco de la República que el término trámite se refiere únicamente a trámites cambiarios, específicamente, al registro de inversión extranjera.

⁶ Ley 9 de 1991 (Ley marco de cambios internacionales); Decreto 2520 de 1993 (Estatutos del Banco de la República); Decreto 1068 de 2015 (Régimen de inversiones extranjeras en el país y colombianas en el exterior); Ley 1437 de 2011 (Código de procedimiento administrativo y contencioso administrativo); Decreto 19 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública).

Adicionalmente, el Banco cuenta con mecanismos para que los ciudadanos puedan ejercer control social, principalmente, a través del Sistema de Atención al Ciudadano, incluyendo buzones corporativos destinados a atender trámites y servicios, entrevistas a los usuarios para conocer la percepción sobre los servicios que prestan los centros culturales del Banco en el país. También cuenta con espacios de comunicación con el público para divulgar mensajes institucionales utilizando las redes sociales: Facebook (Banco de la República), Flickr y Twitter (@BancoRepublica, @banrepcultural, @MuseoBanRep, @ConciertosBR).

En el 2020 se continuará con la publicación y presentación de los informes periódicos donde se comunica a la ciudadanía la ejecución de las políticas y otros asuntos de la gestión del Banco (ver **Anexo 1 – Plan de actividades**).

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Banco de la República, interesado por ofrecer cada día mejores servicios a la ciudadanía, a sus colaboradores y pensionados, cuenta con un conjunto de procesos, normas y actividades, que, de la mano del equipo humano, permite de manera integrada y unificada, el cumplimiento de las normas de transparencia y la comunicación con la ciudadanía. Para lo anterior el Banco diseñó e implementó en el año 2013 el Sistema Informático de Atención al Ciudadano (SIAC), el cual es una herramienta tecnológica, que permite realizar una correcta gestión de las PQR, siendo este el canal oficial de comunicación entre la ciudadanía y el Banco.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9 y 11 de la Ley 1712 de marzo de 2014 “por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la Información pública nacional y se dictan otras disposiciones”, el Banco ha puesto a disposición de los interesados la información relacionada con sus funciones, servicios y trámites, en el portal web www.banrep.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica.

Para el año 2020, se continuará trabajando en los temas de direccionamiento estratégico, relacionamiento con el ciudadano, actualización de la normatividad y fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano (ver **Anexo 1 – Plan de actividades**).

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El Banco de la República, comprometido con garantizar el derecho fundamental de acceso de la información pública regulada por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, a través de la Junta Directiva, en su condición de autoridad

monetaria cambiaria y crediticia y máximo órgano de gobierno del Banco, expidió la Resolución Externa No. 1 de 2015, reglamentando el derecho de acceso a la información pública de la Entidad. Es así como, a través de la publicación y divulgación de la información del Banco, a través de su sitio web, en la sección de Transparencia, se le suministra a la ciudadanía la información relevante sobre el proceso de toma de decisiones de política monetaria y de otros asuntos relevantes de su gestión, en cumplimiento de su labor, de una manera clara, entendible y oportuna.

Adicionalmente, ha implementado los procesos necesarios para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), para lo cual cuenta con roles y responsabilidades definidos en la normatividad interna; por lo cual en la sección de Transparencia, se publica la información mínima obligatoria exigida por la mencionada Ley y aquella que estima de interés de la ciudadanía. Cuenta además con los Instrumentos de la Gestión de Información Pública: **(i)** el programa de gestión documental; **(ii)** el esquema de publicación de información; **(iii)** el registro de activos de información y **(iv)** el índice de información clasificada y reservada. De esta manera, se da cumplimiento a la transparencia activa, a través de la publicación proactiva de la información en su portal de transparencia y con la transparencia pasiva, a través del Sistema de Atención al Ciudadano, los canales oficiales de comunicación y el equipo humano, que permiten la atención personal, virtual, telefónica o escrita, y la gestión de PQR, lo que le garantiza al ciudadano el ejercicio del derecho de acceso a la información pública del Banco.

Para el año 2020 se tiene previsto continuar ampliando los contenidos de la información pública del Banco, realizar seguimientos periódicos con el fin de verificar la consistencia de la misma, generar informes que permitan conocer información y estadísticas relevantes acerca de la gestión de PQR que realiza el Banco y continuar mejorando la accesibilidad de los portales (ver **Anexo 1 – Plan de actividades**).

6. INICIATIVAS ADICIONALES

El Banco de la República ha expedido la Circular reglamentaria interna CRI-SG-R-407, del 10 de diciembre de 2019, por la cual se establece el Código de Conducta del Banco de la República. Para el año 2020 se planea desarrollar un amplio plan de socialización de este documento al interior de la entidad (ver **Anexo 1 – Plan de actividades**).

[Pulse aquí, para ingresar sus comentarios](#)

ANEXO 1 - PLAN DE ACTIVIDADES

1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - ESTRATEGIA ANTIFRAUDE				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Monitoreo y revisión (Fortalecimiento del ambiente de control)	Definición de la metodología de valoración de riesgos significativos.	Revisar metodología para la valoración de riesgos significativos.	31-mar-20	Subgerencia de Riesgos (SG-R) Departamento de Gestión de riesgos y procesos (DGRP)
	Valoración de riesgos de fraude significativos, identificados durante 2019.	Valoración con líderes y gestores clave, de los riesgos de fraude significativos identificados durante 2019 en los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> • Administrar las reservas • Apoyar el funcionamiento de los sistemas de pago • Ser prestamista de última instancia y contribuir a la estabilidad financiera • Adquirir y contratar bienes y servicios 	30-nov-20	Subgerencia de Riesgos (SG-R) Departamento de Gestión de riesgos y procesos (DGRP)
	Identificación de riesgos de fraude significativos en otros procesos.	Identificación de riesgos significativos, incluidos los riesgos de fraude, en macroprocesos o procesos, adicionales a los establecidos en 2019.	31-jul-20	Subgerencia de Riesgos (SG-R) Departamento de Gestión de riesgos y procesos (DGRP)

1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - ESTRATEGIA ANTIFRAUDE				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
	Actualización del mapa de riesgos de corrupción.	Con base en los resultados de valoración, actualizar el Mapa de riesgos de corrupción, para su publicación en 2021.	30-nov-20	Subgerencia de Riesgos (SG-R) Departamento de Gestión de riesgos y procesos (DGRP)
	Evaluación anual de percepción de riesgos de corrupción en el proceso de Adquirir y contratar bienes y servicios.	Aplicar <i>Encuesta de percepción de riesgo de corrupción</i> a oferentes del Banco y elaboración de informe.	31-dic-20	Departamento de Gestión de riesgos y procesos (DGRP)
	Análisis cuantitativo del indicador clave de riesgo PPO, como aproximación al factor de <i>Presión económica</i> para la posible comisión de fraude interno.	Medir y elaborar reporte correspondiente al monitoreo del indicador PPO.	Corte marzo 2020: 31-jul-20 Corte septiembre 2020: 31-dic-20	Departamento de Gestión de riesgos y procesos (DGRP)
Promoción y capacitación	Capacitación a trabajadores del Banco sobre la taxonomía de riesgos, incluido el riesgo de corrupción y sus definiciones.	Diseñar capacitación en temas anticorrupción, con énfasis en taxonomía de riesgos de fraude interno.	31-jul-20	Departamento de Gestión de riesgos y procesos (DGRP)
		Realizar capacitación en temas anticorrupción, con énfasis en taxonomía de riesgos de fraude interno.	31-dic-20	Departamento de Gestión de riesgos y procesos (DGRP)
	Programa de finanzas personales para colaboradores	Desarrollar programa de capacitación sobre finanzas personales para los empleados del Banco, en todo el país.	31-dic-20	Departamento de Comunicación y educación económica (DCEE)

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Racionalización administrativa (Ampliación de puntos de atención o de canales de obtención del resultado)	Implementación <i>call center</i> técnico.	Crear un nuevo <i>call center</i> en el Departamento de Cambios Internacionales (DCIN) para atender preguntas relacionadas con navegación y requerimientos del sistema, transmisión electrónica y soporte para los intermediarios del mercado cambiario y titulares de cuentas de compensación.	15-ene-20	Subdirección técnica - Departamento de Cambios internacionales (DCIN)
Racionalización tecnológica (Mecanismos de seguimiento al estado de trámites)	Creación de herramienta para consulta de fecha de vencimiento de trámites relacionados con operaciones cambiarias.	Crear una herramienta en el portal Web del Banco de la República, para que los usuarios del régimen cambiario puedan consultar directamente la fecha de vencimiento de los trámites relacionados con operaciones cambiarias que han radicado ante la Subdirección Técnica del DCIN.	15-ene-20	Subdirección técnica - Departamento de Cambios internacionales (DCIN)
Relacionamiento con el ciudadano	Eliminación de contenidos desactualizados.	Eliminar el contenido web que haga referencia a normas que en la actualidad no se encuentran vigentes o a procedimientos que no aplican.	15-ene-20	Subdirección técnica - Departamento de Cambios internacionales (DCIN)
	Simplificación del Portal web	Simplificar la sección de Operaciones y conceptos cambiarios del portal Web del Banco de la República, con el fin de facilitar al usuario la búsqueda y acceso a la información. Se propone un menú más intuitivo y amigable con los usuarios en el portal.	15-ene-20	Subdirección técnica - Departamento de Cambios internacionales (DCIN)
	Publicación de tutoriales.	Elaborar y publicar tutoriales sobre temas del régimen cambiario que se consultan frecuentemente y que resultan de interés para los usuarios, con el fin de facilitar la aplicación de distintos procedimientos.	01-jun-20	Subdirección técnica - Departamento de Cambios internacionales (DCIN)

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
	Actualización de preguntas frecuentes.	Identificar preguntas frecuentes de los usuarios del régimen cambiario y clasificar por temas, para actualizar referencias normativas y complementar respuestas a las preguntas frecuentes que actualmente se encuentran publicadas.	01-jun-20	Subdirección técnica - Departamento de Cambios internacionales (DCIN)
	Actualización de glosario	Simplificar y complementar el glosario que se encuentra publicado, buscando que la definición de los términos cambiarios sea sencilla y de fácil comprensión para los usuarios que la consulten y así puedan tener más claridad al leer los conceptos, normas y referencias al régimen.	01-jun-20	Subdirección técnica - Departamento de Cambios internacionales (DCIN)
	Publicación de cartilla educativa.	Elaborar y publicar una cartilla sobre el tema de avales y garantías, con el fin de facilitar al usuario la comprensión y aplicación del régimen cambiario en este tema.	01-jun-20	Subdirección técnica - Departamento de Cambios internacionales (DCIN)
	Actualización de cartillas educativas.	<p>Actualizar referencias normativas y complementar textos de tres (3) cartillas educativas que se encuentran publicadas sobre los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuentas de compensación • Comercio exterior • Inversiones internacionales 	01-jun-20	Subdirección técnica - Departamento de Cambios internacionales (DCIN)

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DEL INFORME AL CONGRESO

CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Información de calidad y en lenguaje comprensible (Publicación y divulgación de informes)	Publicación del informe al Congreso	Informe al Congreso sobre la ejecución de las políticas monetaria, cambiaria y crediticia, las directrices generales de las citadas políticas, evaluación de los resultados logrados en el período anterior y objetivos, propósitos y metas para el período subsiguiente y para el mediano plazo. Incluye también un análisis de la gestión de las reservas internacionales y de la situación financiera del Banco de la República y sus perspectivas. Adicionalmente se atienden las solicitudes de información y citas que le hace el Congreso de la República al Banco.	Corte marzo 2020: 31-mar-20 Corte julio 2020: 03-ago-20	Departamento de Comunicación y educación económica (DCEE) Departamento de Programación e inflación (DPI)
	Publicación Informe de Política monetaria	Informe sobre la evolución de la situación de la inflación y las decisiones de política monetaria.	Corte diciembre 2019: 03-feb-20 Corte marzo 2020: 04-may-20 Corte junio 2019: 03-ago-20 Corte septiembre 2019: 03-nov-20	Departamento de Comunicación y educación económica (DCEE) Departamento de Programación e inflación (DPI)
	Presentación de Informe de Política monetaria	Realizar cuatro (4) presentaciones para explicar el Informe de Política monetaria, abriendo espacios de comunicación con los ciudadanos de manera presencial y virtual.	05-feb-20 06-may-20 05-ago-20 04-nov-20	Departamento de Comunicación y educación económica (DCEE) Gerencia Técnica (GT)

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Continuación del proceso de actualización de la herramienta informática de atención al ciudadano: SIAC - Gestión de PQR.	Requerimientos detallados funcionales y no funcionales, diseño y parametrización de procesos de atención al ciudadano.	31-dic-20	Proyecto "Nuevo SIAC". Dirección general de Gestión de información (DG-GI) Dirección general de Tecnología (DGT)
Talento humano	Capacitaciones en atención al ciudadano	Implementación del módulo virtual de capacitación.	30-nov-20	Dirección general de Gestión de información (DG-GI) Sección Transparencia y atención al ciudadano (DG-GI)
Relacionamiento con el ciudadano	Encuesta de satisfacción de la ciudadanía.	Análisis de los resultados de la <i>Encuesta de satisfacción a los ciudadanos</i> , en relación con el servicio de gestión de PQR que presta el Banco de la República.	Corte junio 2020: 10-jul-20	Dirección general de Gestión de información (DG-GI) Sección Transparencia y atención al ciudadano (DG-GI)

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Normativo y procedimental	Actualización de la reglamentación del proceso de atender al ciudadano	Actualizar la circular de atención al ciudadano.	30-oct-19	Dirección general de Gestión de información (DG-GI)
Fortalecimiento de los canales de atención	Mejorar la comunicación con la ciudadanía, a través de la presentación de un procedimiento para radicación de PQR ante el Banco de la República.	Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano.	30-oct-20	Dirección general de Gestión de información (DG-GI) Sección Transparencia y atención al ciudadano (DG-GI)

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Lineamientos de transparencia activa	Monitoreo a la sección de transparencia.	Hacer seguimiento de la información que se encuentra publicada en la Sección de Transparencia en el Portal corporativo del Banco de la República.	Corte junio 2020: 10-jul-20 Corte noviembre 2020 10-dic-20	Sección Transparencia y atención al ciudadano (DG-GI)
	Evaluar la conveniencia de publicar información de manera proactiva cuando se trate de información que es solicitada por la ciudadanía de manera recurrente.	Seleccionar áreas que reciben PQR de manera reiterativa para evaluar conjuntamente la publicación o mejoramiento de la información en el sitio Web y en preguntas frecuentes y glosario.	30-dic-20	Sección Transparencia y atención al ciudadano (DG-GI) Departamento de Comunicación y educación económica (DCEE)

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Elaboración de instrumentos de gestión de información	Monitoreo de solicitudes para actualización del Esquema de Publicación de Información (EPI).	Hacer seguimiento de las propuestas de los ciudadanos para la actualización del EPI.	Corte junio 2020: 10-jul-20 Corte noviembre 2020 10-dic-20	Sección Transparencia y atención al ciudadano (DG-GI)
	Revisión anual del Esquema de Publicación de Información (EPI), para verificar su consistencia.	Verificar consistencia de la información registrada en el EPI con respecto de los activos de información publicados en el portal corporativo.	30-nov-20	Sección Transparencia y atención al ciudadano (DG-GI)
Criterio diferencial de accesibilidad	Creación de contenidos audiovisuales en lengua de señas colombiana (LSC) sobre actividades, programación y contenidos de la Subgerencia Cultural (SG-CL).	Producir videos explicativos en lengua de señas colombiana, sobre los servicios y programación que ofrece la SG-CL.	31-dic-20	Sección de divulgación (SG-CL) Departamento Red de Bibliotecas (DRBL)
	Mejorar la usabilidad del portal Banrepcultural.org	Disminuir los errores críticos que sean detectados por medio de la herramienta <i>Tawdis</i> para Banrepcultural en el criterio AA.	31-dic-20	Sección de Divulgación (SG-CL) Subdirección de Servicios (DRBL)
		Iniciar la implementación de las recomendaciones recibidas a partir del estudio de experiencia de usuario (UX) que se realizó para Banrepcultural durante 2019.	31-dic-20	Sección de Divulgación (SG-CL) Subdirección de Servicios (DRBL)
		Adelantar la corrección de los errores de usabilidad móviles para Banrepcultural reportados en la herramienta de <i>Google Search Console</i> .	31-dic-20	Sección de Divulgación (SG-CL) Subdirección de Servicios (DRBL)

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
	Transcripción de contenidos audiovisuales.	Transcripción automática de todos los videos que sean publicados en cuenta de <i>YouTube</i> .	31-dic-20	Sección de Divulgación (SG-CL)
Monitoreo al acceso a la información pública	Informe de gestión de PQR.	Generar y publicar el informe de gestión de PQR, con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de información (EPI) del Banco de la República.	Corte junio 2020 15-jul-20 Corte diciembre 2020 15-ene-21	Dirección general de Gestión de información (DG-GI)

6. INICIATIVAS ADICIONALES				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Fortalecimiento de valores y cultura ética (Apoyo a la estrategia de lucha contra la corrupción)	Socialización Código de conducta del Banco de la República.	Desarrollar un plan de comunicaciones durante el año, de cobertura nacional, sobre el Código de conducta del Banco de la República.	31-dic-20	Subgerencia de Riesgos (SG-R) Departamento de Comunicación y educación económica (DCEE)

ANEXO 2 - MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO	IMPACTO DE LA POSIBLE PÉRDIDA FINANCIERA ⁺	FACTORES OPERATIVOS QUE PODRÍAN FAVORECER LA OCURRENCIA DEL RIESGO	ESTADO DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS	
					CANTIDAD DE TIPOS DE CONTROL VALORADOS	PERCEPCIÓN DE EFICACIA
1.1 Administrar fondos soberanos	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con operaciones e inversión de recursos del FAE o el FAEP (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	Muy bajo	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					2	Media
					11	Alta
1.2 Gestionar recursos FRECH	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la gestión de los recursos del FRECH (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					11	Alta
1.7 Gestionar la compra y venta de metales preciosos	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con compra de metales (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	No genera pérdida	Factores asociados a infraestructura, en algunas ciudades, y probabilidad de presiones financieras de algunos participantes del proceso	0	Baja
					1	Media
					11	Alta
2.1 Generar políticas y lineamientos de inversión	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con custodios y administradores externos (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones o celebración indebida de contratos)	Muy baja	Indeterminado debido a que el rango de posibles pérdidas financieras es muy amplio	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					2	Media
					5	Alta
2.3 Invertir recursos		Muy baja			0	Baja

PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO	IMPACTO DE LA POSIBLE PÉRDIDA FINANCIERA+	FACTORES OPERATIVOS QUE PODRÍAN FAVORECER LA OCURRENCIA DEL RIESGO	ESTADO DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS	
					CANTIDAD DE TIPOS DE CONTROL VALORADOS	PERCEPCIÓN DE EFICACIA
	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la negociación de recursos o realización de transacciones (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)		No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	1	Media
					12	Alta
2.4 Gestionar el cumplimiento y la información financiera de las inversiones	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con proveedores de servicios en el exterior (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones o celebración indebida de contratos)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					11	Alta
2.5 Monitorear el portafolio	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con el monitoreo de los administradores externos (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones y celebración indebida de contratos)	Muy baja	Muy bajo	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					1	Media
					10	Alta
2.5 Monitorear el portafolio	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con el monitoreo del portafolio de inversión (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones o celebración indebida de contratos)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					1	Media
					10	Alta
3.7 Administrar el sistema electrónico de negociación de títulos de deuda pública	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con declaraciones de caída general y su duración (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					12	Alta

PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO	IMPACTO DE LA POSIBLE PÉRDIDA FINANCIERA+	FACTORES OPERATIVOS QUE PODRÍAN FAVORECER LA OCURRENCIA DEL RIESGO	ESTADO DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS	
					CANTIDAD DE TIPOS DE CONTROL VALORADOS	PERCEPCIÓN DE EFICACIA
4.3 Administrar apoyos transitorios de liquidez (ATL)	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con otorgamiento de un ATL (incluye conflicto de intereses, soborno y exigencia o aceptación de gratificaciones)	Muy baja	Indeterminado debido a que el rango de posibles pérdidas financieras es muy amplio	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					1	Media
					8	Alta
5.2 Fabricar Billetes	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con selección de elementos de seguridad de los billetes y/o materias primas (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones o celebración indebida de contratos)	Muy baja	Indeterminado debido a que el rango de posibles pérdidas financieras es muy amplio	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					13	Alta
6.1 Generar recomendaciones de política	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con las recomendaciones de la política (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	La evaluación de controles no se incluyó dentro del alcance de la autoevaluación	
6.2 Definir política	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la definición de la política (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)*	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	La evaluación de controles no se incluyó dentro del alcance de la autoevaluación	
6.3 Reglamentar política	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la reglamentación de política (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	La evaluación de controles no se incluyó dentro del alcance de la autoevaluación	

PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO	IMPACTO DE LA POSIBLE PÉRDIDA FINANCIERA ⁺	FACTORES OPERATIVOS QUE PODRÍAN FAVORECER LA OCURRENCIA DEL RIESGO	ESTADO DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS	
					CANTIDAD DE TIPOS DE CONTROL VALORADOS	PERCEPCIÓN DE EFICACIA
6.4 Implementar política monetaria	Influencia indebida en la gestión de las subastas e intervenciones (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	La evaluación de controles no se incluyó dentro del alcance de la autoevaluación	
6.6 Implementar el régimen cambiario y de inversiones internacionales	Influencia indebida en la gestión relacionada con los procedimientos cambiarios (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	No genera pérdida	Factores asociados a cambios en tecnología	0	Baja
					2	Media
					10	Alta
9.1 Planear y evaluar la gestión cultural	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la planeación y gestión cultural (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	La evaluación de controles no se incluyó dentro del alcance de la autoevaluación	
9.2 Gestionar la colección de material documental	Influencia indebida en las decisiones sobre adquisición de material documental (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones o celebración indebida de contratos)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					13	Alta
9.3 Gestionar la colección de arte	Influencia indebida en las decisiones sobre selección y adquisición de obras de arte (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones o celebración indebida de contratos)	Baja	Bajo	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					2	Media
					12	Alta
		Muy baja			0	Baja

PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO	IMPACTO DE LA POSIBLE PÉRDIDA FINANCIERA+	FACTORES OPERATIVOS QUE PODRÍAN FAVORECER LA OCURRENCIA DEL RIESGO	ESTADO DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS	
					CANTIDAD DE TIPOS DE CONTROL VALORADOS	PERCEPCIÓN DE EFICACIA
9.4 Gestionar la colección arqueológica	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la gestión de la colección arqueológica (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia o aceptación de gratificaciones y celebración indebida de contratos)		No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	1	Media
					11	Alta
9.5 Gestionar otras colecciones	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la gestión de otras colecciones: Numismática y de Instrumentos Musicales (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones o celebración indebida de contratos)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					2	Media
					12	Alta
9.6 Ejecutar la labor musical	Influencia indebida en las decisiones sobre selección de jurados e intérpretes (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones o celebración indebida de contratos)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					1	Media
					11	Alta
11.2 Seleccionar y vincular talento humano	Influencia indebida en las decisiones sobre selección y vinculación del talento humano (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones o vinculación indebida)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					13	Alta
11.4 Gestionar el bienestar y la salud ocupacional	Influencia indebida en las decisiones sobre asignación de beneficios de bienestar (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	Muy bajo	Factores asociados a infraestructura y tecnología (herramientas informáticas para el manejo de información)	0	Baja
					1	Media
					11	Alta

PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO	IMPACTO DE LA POSIBLE PÉRDIDA FINANCIERA+	FACTORES OPERATIVOS QUE PODRÍAN FAVORECER LA OCURRENCIA DEL RIESGO	ESTADO DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS	
					CANTIDAD DE TIPOS DE CONTROL VALORADOS	PERCEPCIÓN DE EFICACIA
11.5 Evaluar y desarrollar el talento humano	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la evaluación y desarrollo del talento humano (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	No genera pérdida	Factores asociados a infraestructura y tecnología (herramientas informáticas para el manejo de información)	0	Baja
					0	Media
					11	Alta
11.6 Gestionar desvinculación del talento humano	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la desvinculación del talento humano (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	Indeterminado debido a que el rango de posibles pérdidas financieras es muy amplio	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					11	Alta
11.7 Gestionar las relaciones laborales	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con asuntos sindicales, certificaciones o historias laborales (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					11	Alta
11.8 Gestionar los asuntos disciplinarios	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con los procesos disciplinarios (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					13	Alta
12.1 Adquirir y contratar bienes y servicios	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con invitación, evaluación y selección de oferentes en el proceso de adquisición de bienes y servicios (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)**	Muy baja	Bajo	Factores asociados a infraestructura y cambios en la tecnología	0	Baja
					1	Media
					12	Alta

PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO	IMPACTO DE LA POSIBLE PÉRDIDA FINANCIERA+	FACTORES OPERATIVOS QUE PODRÍAN FAVORECER LA OCURRENCIA DEL RIESGO	ESTADO DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS	
					CANTIDAD DE TIPOS DE CONTROL VALORADOS	PERCEPCIÓN DE EFICACIA
12.1 Adquirir y contratar bienes y servicios	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con el control de ejecución de los contratos (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)***	Muy baja	Bajo	Factores asociados a cambios en la tecnología y presión o racionalización, causados por no aceptar fallas o errores durante el proceso	0	Baja
					1	Media
					12	Alta
12.1 Adquirir y contratar bienes y servicios	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la elaboración de documentos contractuales (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones o celebración indebida de contratos)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					1	Media
					12	Alta
14.1 Gestionar la demanda	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la gestión de la demanda de tecnología (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	Medio	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					10	Alta
14.2 Realizar análisis y diseño integral	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con el análisis y diseño de tecnología (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	Medio	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					9	Alta
14.4 Operar y prestar soporte	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con operación y soporte (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					10	Alta
15.1 Administrar la seguridad	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la seguridad y	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja

PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO	IMPACTO DE LA POSIBLE PÉRDIDA FINANCIERA+	FACTORES OPERATIVOS QUE PODRÍAN FAVORECER LA OCURRENCIA DEL RIESGO	ESTADO DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS	
					CANTIDAD DE TIPOS DE CONTROL VALORADOS	PERCEPCIÓN DE EFICACIA
	protección del Banco (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones o celebración indebida de contratos)				0	Media
					12	Alta
16.1 Definición y gestión de la estrategia	Influencia indebida en las decisiones asociadas a la planeación estratégica (incluye conflicto de intereses, soborno, tráfico de influencias, exigencia/aceptación de gratificaciones o celebración indebida de contratos)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					12	Alta
16.1 Definición y gestión de la estrategia	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con definición de la estructura organizacional (incluye conflicto de intereses, tráfico de influencias, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones o celebración indebida de contratos)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					12	Alta
16.2 Gestión financiera	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con el control y seguimiento de la gestión de los recursos del activo que respalda el pasivo pensional (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones o celebración indebida de contratos)	Muy baja	Muy alto	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					9	Alta
17.1 Definir y gestionar el plan anual de actividades	Influencia indebida en definición y gestión del plan anual de actividades de control interno (incluye conflicto de	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					1	Media
					6	Alta

PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO	IMPACTO DE LA POSIBLE PÉRDIDA FINANCIERA+	FACTORES OPERATIVOS QUE PODRÍAN FAVORECER LA OCURRENCIA DEL RIESGO	ESTADO DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS	
					CANTIDAD DE TIPOS DE CONTROL VALORADOS	PERCEPCIÓN DE EFICACIA
	intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)					
17.2 Evaluar la estructura del sistema de control interno	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la evaluación al sistema de control interno (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					2	Media
					6	Alta
17.3 Reportar información sobre el sistema de control interno	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con el reporte de información sobre el sistema de control interno (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					3	Media
					4	Alta
18.3 Capitalizar las relaciones con los grupos de interés	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la entrega de información a los grupos de interés (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					8	Alta
19.1 Brindar asesorías jurídicas y emitir conceptos jurídicos	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con asesorías jurídicas y emisión de conceptos jurídicos (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	Indeterminado debido a que el rango de posibles pérdidas financieras es muy amplio	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					2	Media
					10	Alta
19.3 Tramitar embargos y solicitudes de información	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con trámites de embargos y solicitudes de información (incluye	Muy baja	Bajo	Factores asociados a procesos, tecnología y protección de información	0	Baja
					2	Media
					6	Alta

PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO	IMPACTO DE LA POSIBLE PÉRDIDA FINANCIERA ⁺	FACTORES OPERATIVOS QUE PODRÍAN FAVORECER LA OCURRENCIA DEL RIESGO	ESTADO DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS	
					CANTIDAD DE TIPOS DE CONTROL VALORADOS	PERCEPCIÓN DE EFICACIA
	conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)					
20.1 Gestionar el riesgo operativo	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con monitoreo y reporte de la gestión del riesgo operativo (incluye conflicto de intereses, soborno o exigencia/aceptación de gratificaciones)	Muy baja	No genera pérdida	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					1	Media
					3	Alta
20.2 Gestionar las coberturas de riesgo	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la gestión de seguros (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones o celebración indebida de contratos)	Baja	Indeterminado debido a que el rango de posibles pérdidas financieras es muy amplio	No se percibe la existencia de factores	0	Baja
					0	Media
					11	Alta
20.4 Gestionar el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo	Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la gestión del riesgo de LA/FT (incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones o tráfico de influencias)	Baja	Muy bajo	Factores asociados a segregación de funciones y probabilidad de presiones económicas o externas	0	Baja
					0	Media
					10	Alta

+ De acuerdo con los rangos definidos para el mapa de riesgo financiero del Banco de la República.

* 2 evaluaciones, ** 11 evaluaciones, *** 5 evaluaciones.

[Pulse aquí, para ingresar sus comentarios](#)