



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## ESTRATEGIA ANTIFRAUDE

# 2017



ESTRATEGIA  
ANTIFRAUDE





**Gerencia Ejecutiva**  
Subgerencia de Gestión de Riesgo Operativo

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO – ESTRATEGIA ANTIFRAUDE  
2017**

*Subgerencia de Gestión de Riesgo Operativo*

*[Versión 2](#)*

*Junio 2017*

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS

ALCANCE

1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – ESTRATEGIA ANTIFRAUDE
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DEL INFORME AL CONGRESO
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
6. INICIATIVAS ADICIONALES

ANEXO 1. PLAN DE ACTIVIDADES

### 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.

Con la Ley 1474 de 2011, o *Estatuto Anticorrupción*, orientada a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, se dispone dentro de las políticas institucionales para las entidades públicas la *Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano*, la cual constituye un instrumento que pretende prevenir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en el quehacer diario de dichas organizaciones.

Para el Banco de la República, la formulación del *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* se encuentra interrelacionado con (i) el desarrollo de la *Estrategia Antifraude*, la cual hace parte del *Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SIARO*; (ii) el *Proyecto de Fortalecimiento de Valores*, para promover la cultura basada en la ética de lo público; (iii) el *Sistema de Atención al Ciudadano* y (iv) 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, 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 trámites<sup>1</sup> 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.
- ✓ Revisar, actualizar y difundir los acuerdos, compromisos y protocolos éticos del Banco de la República y el mapa de riesgos de fraude (incluye corrupción).
- ✓ Difundir el proceso único para la declaración y gestión de los posibles conflictos de intereses que se presenten en el Banco de la República.
- ✓ Fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano del Banco de la República.
- ✓ Facilitar la interacción entre el Banco y la ciudadanía en relación con sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de actos de corrupción.
- ✓ Facilitar la realización de trámites por parte de los ciudadanos ante el Banco.
- ✓ 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.

---

<sup>1</sup> 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 RIESGO DE CORRUPCIÓN

La Estrategia Antifraude del Banco de la República hace parte del trabajo que por varios años ha desarrollado la Institución a través de la Subgerencia de Gestión de Riesgo Operativo e incluye temas relacionados con el manejo del riesgo de fraude a partir de una categorización de riesgos que incluye **corrupción, malversación de activos y falsedad en documentos** y de un principio explícito de cero tolerancia ante cualquier acción fraudulenta, corrupta o colusoria.

En el marco del Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SIARO, el Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos (DGRP) aplicó en 2016 un ejercicio de autoevaluación diseñado para valorar diferentes riesgos operativos, incluyendo riesgos de fraude y su posibilidad de pérdida financiera. Esta autoevaluación se diseñó a partir de las recomendaciones y buenas prácticas de transparencia formuladas por la organización Transparencia por Colombia, la Secretaría de Transparencia y el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, ajustadas a la metodología propia del SIARO y con ella se evaluaron 219 riesgos de fraude.

Uno de los objetivos de la autoevaluación era obtener la probabilidad de pérdida financiera ante la materialización de un riesgo, por lo cual se preguntó:

1. Probabilidad de ocurrencia del riesgo.
2. Probabilidad de pérdida financiera debido a la materialización del riesgo.

Con estas 2 probabilidades se construyó la probabilidad conjunta que matemáticamente se define como:

$$Pr(\text{pérdida financiera ante la materialización de un riesgo}) = Pr(\text{Ocurrencia del riesgo}) * Pr(\text{Pérdida financiera})$$

**Matriz de riesgos de fraude 2016** se presenta dos matrices de riesgos con los resultados obtenidos en las autoevaluaciones, así:

- *Matriz 1:* Riesgos de fraude con probabilidad de ocurrencia determinada por juicio de expertos, sin pérdida financiera (121 riesgos).
- *Matriz 2:* Riesgos de fraude con probabilidad conjunta calculada a partir del juicio de expertos, con impacto financiero (98 riesgos).

De los noventa y ocho (98) riesgos para los cuales se identificó probabilidad de pérdida financiera, únicamente se estableció rango de pérdida en cuarenta (40) de ellos, de acuerdo con





la escala de impacto financiera determinada para el Banco de la República. Estos cuarenta (40) riesgos se ubican de la siguiente manera en la matriz colorimétrica definida por el SIARO:

<b>Muy Alta</b> [30% - 100%]					
<b>Alta</b> [15% - 30%]					
<b>Media</b> [4 - 15%]	1				
<b>Baja</b> [ 2% - 4%]					
<b>Muy Baja</b> (0% - 2%)	11	22	5		1
<b>PROBABILIDAD</b>	(\$ 0 – \$6.894.540]	(\$6.894.540 - \$533.811.977]	(\$533.811.977 - \$2.733.811.977]	(\$2.733.811.977 - \$60.000.000.000]	>\$60.000.000.000
<b>IMPACTO</b>	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto

Los resultados de la Autoevaluación de Riesgo Operativo para los riesgos de fraude del Banco de la República evidencian que el nivel general de riesgo es bajo.

En desarrollo de la Estrategia Antifraude, el Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos - DGGRP realizará en 2017 la quinta versión de la Semana de Riesgo Operativo y Continuidad (V Semana del ROC), la cual incluye en su programación la realización de conferencias dirigidas a todos los empleados del Banco de la República. Por otro lado, se trabajará en el fortalecimiento de la cultura de registro de eventos de fraude y se continuará con el programa de educación económica y financiera para los empleados del Banco.

Otra prioridad para el año 2017 es trabajar en la difusión del procedimiento único para la gestión de conflictos de intereses.

A partir de lo anterior, el Banco ha planteado para 2017 varias actividades que se enmarcan en el proceso de robustecimiento de la Estrategia Antifraude (Ver: **Anexo 1 – Plan de actividades**).



## 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES <sup>2</sup>

El Banco de la República, en cumplimiento de la normatividad asociada<sup>3</sup> y con el propósito de facilitar la aplicación de los procedimientos cambiarios, realizará diferentes actividades, en el marco de la estrategia anti trámites para el año 2017, obedeciendo a los criterios de **Simplificación**, **Automatización** y **Eliminación** de trámites en la Organización (Ver: Anexo 1).

## 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 Inflación; iii) Reuniones periódicas 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.

Adicionalmente, cuenta con mecanismos para que los ciudadanos puedan ejercer control social y evaluación, 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; así mismo, el Banco cuenta con espacios de comunicación con el público para divulgar los mensajes de la Institución utilizando las redes sociales: Facebook (Banco de la República) y Twitter (@BancoRepublica, @banrepcultural, @MuseoBanRep, @ConciertosBR).

En el 2017, se continuará con la publicación y presentación de los informes periódicos donde se comunica a la ciudadanía la ejecución de sus políticas y otros asuntos de su gestión, y con el monitoreo de las solicitudes que la ciudadanía presenta sobre el *Esquema de Publicación* y a los comentarios al *Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano*, entre otras actividades (Ver: **Anexo 1**).

---

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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).





#### 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Banco de la República, en concordancia con sus valores corporativos y orientadores estratégicos, interesado por ofrecer cada día mejores servicios a la ciudadanía, a sus colaboradores y pensionados, diseñó e implementó en el año 2013 el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), conformado por el conjunto de políticas, normas, procesos, canales de comunicación y herramientas tecnológicas, que permiten de manera integrada, unificada y medible, la comunicación entre la ciudadanía y el Banco. El SAC es el canal oficial de comunicación entre la Entidad y la ciudadanía, en lo relacionado con la recepción y respuesta de peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de actos de corrupción – PQR.

Así mismo, 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 tramites, en el portal web [www.banrep.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica](http://www.banrep.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica).

Para el año 2017, se plantean diferentes actividades a partir de los siguientes pilares: **Cultura de Servicio al Ciudadano, Mejoramiento de Procesos y Accesibilidad** (Ver: Anexo 1).

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

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 portal web (sección: Transparencia y Acceso a la Información Pública), 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; publica en la



sección de Transparencia y Acceso a la Información pública, 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, cumple con 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, que permite la atención personal, virtual, telefónica o escrita, lo que le garantiza al ciudadano el ejercicio del derecho de acceso a la información pública del Banco.

Para el año 2017 se tiene previsto continuar ampliando los contenidos de la información pública del Banco y continuar mejorando la accesibilidad de los portales del Banco. Así mismo ampliar las series estadísticas de datos abiertos (Ver: Anexo 1).

### 6. INICIATIVAS ADICIONALES

El Banco de la República cuenta con el proyecto de *Fortalecimiento de Valores y Cultura Ética*, liderado por la Subgerencia de Gestión de Riesgo Operativo (SGGRO) y la Dirección General de Gestión Humana (DGGH). Para el año 2017 este proyecto trabajará en la difusión, capacitación y sensibilización de temas éticos como los son el nuevo Código de Ética del Banco de la República *Nuestro Código, Nuestro Compromiso* y en la generación de *Acuerdos de Comportamiento* específicos para diferentes dependencias o proceso.

ANEXO 1

PLAN DE ACTIVIDADES

GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - ESTRATEGIA ANTIFRAUDE				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
<b>Monitoreo y revisión</b>  <b>(Fortalecimiento ambiente de control)</b>	Visitas a Sucursales	Priorización y diseño de visitas a Sucursales, para realizar talleres de riesgo de acuerdo con la necesidad.	28/04/2017	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos
		Realización de cinco (5) visitas, de acuerdo con la priorización establecida.	29/12/2017	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos
	Evaluación periódica de riesgo de fraude con oferentes de bienes y servicios del Banco.	Establecer procedimiento para realizar periódicamente una evaluación de riesgo de fraude con oferentes del Banco.	29/12/2017	Subgerencia de Gestión de Riesgo Operativo.  Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos
	Seguimiento y fortalecimiento de la cultura de registro de eventos de riesgo de fraude.	Identificar dependencias que requieren capacitación sobre registro de eventos en el Sistema GRC.	28/04/2017	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos
		Capacitación sobre registro de eventos en el Sistema GRC a dependencias identificadas.	29/12/2017	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos
		Reporte semestral de seguimiento al registro de eventos de fraude en el Sistema GRC.	30/07/2017 29/12/2017	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos
<b>Promoción y capacitación</b>	Educación financiera - Manejo de finanzas familiares.	Realización de 10 talleres de educación financiera para empleados del Banco, con énfasis en el mejor manejo de las finanzas personales.	29/12/2017	Subgerencia de Gestión de Riesgo Operativo  Departamento de Comunicaciones y Educación económica y Financiera  Departamento de Desarrollo Humano y Bienestar

GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - ESTRATEGIA ANTIFRAUDE				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
	Gestión de conflictos de intereses.	Elaboración del <i>Plan de Socialización</i> para el proceso único para declaración y gestión de conflictos de intereses.	30/06/2017	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos  Unidad de Control Disciplinario Interno  Departamento de Comunicaciones y Educación económica y Financiera
		Desarrollo del <i>Plan de Socialización</i> para el proceso único para declaración y gestión de conflictos de intereses.	29/12/2017	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos  Unidad de Control Disciplinario Interno  Departamento de Comunicaciones y Educación económica y Financiera
	Semana del Riesgo Operativo y Continuidad.	Sensibilización sobre riesgo de fraude y conferencias relacionadas con temas de la estrategia antifraude, lucha anticorrupción y otros temas afines al riesgo operativo.	30/11/2017	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos

PLAN ANTI TRÁMITES 2017				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
<b>Racionalización normativa (eliminación o reducción de requisitos y fusión de trámites)</b>	Reglamentación de operaciones de endeudamiento externo (consolidación, fraccionamiento y sustitución).	Incluir dentro de la reglamentación las operaciones de consolidación de créditos activos y pasivo, así como las operaciones de fraccionamiento y sustitución para créditos activos.  Esta modificación normativa ira acompañada de los desarrollos en el Sistema	30/11/2017	Departamento de Cambios Internacionales

PLAN ANTI TRÁMITES 2017				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
		Electrónico Cambiario, para la transmisión electrónica de las mismas operaciones, las cuales hoy en día son manuales.		
	Modificación de plazo para transmisión del Formulario No. 15.	Implementar un nuevo esquema de plazos con dos cortes, con el fin de evitar confluencia de llamadas y facilitar el proceso de transmisión electrónica de los usuarios al SEC.	30/06/2017	Departamento de Cambios Internacionales
<b>Racionalización administrativa (Estandarización de trámites o formularios)</b>	Implementación de formularios para actualización de datos de empresas receptoras e inversionistas.	Implementar nuevos formularios para unificar la atención de estos trámites en: Revisión previa de forma de radicaciones RPC.	31/03/2017	Departamento de Cambios Internacionales
	Automatización de modificaciones a deuda informada para operaciones de comercio exterior de bienes.	Automatizar las modificaciones al acreedor o deudor de deuda por operaciones de comercio exterior (importación y exportación de bienes).	31/08/2017	Departamento de Cambios Internacionales
	Creación de número único de radicación de trámites	Busca facilitar la acumulación de expedientes en el estudio de operaciones de registro de inversiones internacionales.	31/03/2017	Departamento de Cambios Internacionales
<b>Racionalización tecnológica (firma electrónica y trámites en línea)</b>	Automatización de créditos.	Creación de nuevas razones al "Informe de excepción a la canalización" para los siguientes casos, que en la actualidad se informan mediante comunicación escrita a Revisión previa de forma de radicaciones RPC, (Prestamos en moneda legal de la nación, créditos de Findeter y cauciones	31/03/2017	Departamento de Cambios Internacionales



PLAN ANTI TRÁMITES 2017				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
		aplicadas a exportaciones).		
	Negociación del convenio con Registraría Nacional	Aumentar la calidad de los datos que se integran al Sistema Electrónico Cambiario y que constituye fuente de información de operaciones de cambio transmitidas al Banco de la República por personas naturales.	31/08/2017	Departamento de Cambios Internacionales
	Negociación del convenio con DIAN.	Aumentar la calidad de los datos que se integran al Sistema Electrónico Cambiario y que constituye fuente de información de operaciones de cambio transmitidas al BR por personas naturales y jurídicas	29/12/2017	Departamento de Cambios Internacionales
	Ampliación de tipologías de identificación	Incluir nuevas tipologías de identificación a todos los formularios de SAF.	29/12/2017	Departamento de Cambios Internacionales
	Creación de códigos de identificación de Sociedades Extranjeras por usuarios externos	Automatizar la creación de códigos de empresas receptoras de inversión colombiana en el exterior por usuarios externos (Intermediarios del Mercado Cambiario) y titulares de cuentas.	30/12/2017	Departamento de Cambios Internacionales
	Negociación del convenio con Cancillería	Generar un nuevo servicio entre Banco de la República y Cancillería que permita recibir solicitudes de información de inversión extranjera relacionadas con trámites de visa de inversionistas.	29/12/2017	Departamento de Cambios Internacionales
<b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	Creación de call center para apoyo tecnológico	Extender el servicio de Call Center que actualmente presta la Sección de Apoyo Básico Cambiario, para atención de consultas asociadas al funcionamiento del Sistema Electrónico Cambiario.	30/06/2017	Departamento de Cambios Internacionales



PLAN ANTI TRÁMITES 2017				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
	Unificación de radicación de peticiones al Sistema Informático de Atención al Ciudadano	Eliminación del buzón de consultas cambiarias para unificar canales de recepción de peticiones a: ventanillas físicas del Departamento de Gestión Documental y Sistema de atención al ciudadano.	29/12/2017	Departamento de Cambios Internacionales

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DEL INFORME AL CONGRESO				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Publicación y de Divulgación Informes	Publicación del Informe al Congreso.	El Banco de la República de acuerdo con la Constitución Política y la Ley 31 de 1992, rinde informe al Congreso sobre la ejecución de las políticas monetaria, cambiaria y crediticia, las directrices generales de las citadas políticas, una evaluación de los resultados logrados en el período anterior y los objetivos, propósitos y metas de las mismas para el período subsiguiente y en el mediano plazo, un análisis de la gestión de las reservas internacionales y de la situación financiera del Banco de la República y sus perspectivas. Adicionalmente, la Entidad atiende las solicitudes de información y citaciones que le hace el Congreso de la República.	Corte marzo/2017	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera y Departamento de Programación e Inflación
			10/04/2017	
	Publicación de Informe de Inflación.	Presenta la evolución de la situación de la inflación y las decisiones de política monetaria.	Corte julio/2017	Departamento de Programación e Inflación
			10/08/2017	
			Corte dic/2016: 28/02/2017	
			Corte marzo/2017	Departamento de Programación e Inflación
			30/05/2017	
			Corte Junio/2016	

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DEL INFORME AL CONGRESO				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
			31/08/2017  Corte Sept./2017 30/11/2017	
	Publicación de reporte de Estabilidad Financiera.	Presenta los hechos más relevantes del sistema financiero y sus implicaciones en la estabilidad financiera.	Corte marzo/2017 30/05/2017  Corte Sept./2017 30/11/2017	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera Departamento de Estabilidad Financiera.
	Publicación de reporte de Sistemas de Pagos.	Presenta la labor de seguimiento a la infraestructura financiera local como un aporte del Banco de la República a la estabilidad financiera del país.	29/09/2017	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera  Departamento de Seguimiento a la Infraestructura Financiera
<b>Mecanismos de Comunicación con el Público</b>	Informe de medición de los indicadores de impacto cultural.	Elaboración del informe sobre la medición de los indicadores de impacto cultural.	29/09/2017	Asesor de Programación Cultural Sucursales y Agencias Culturales
	Presentación del Gerente General del Informe de Inflación.	El gerente general del Banco de la República realiza cuatro presentaciones televisadas para explicar el informe de inflación a la ciudadanía. Con ocasión de estas presentaciones se abren espacios de comunicación con los ciudadanos de manera presencial, telefónica y virtual.	28/02/2017 31/05/2017 31/08/2017 30/11/2017	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera
	Monitoreo de las solicitudes para actualización del esquema de publicación y del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Seguimiento de las propuestas para la actualización del esquema de publicación y de los comentarios sobre al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	31/07/2017  30/11/2017	Asesor Delegado para la Transparencia  Departamento de Gestión Documental  Departamento de Comunicación y Educación

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DEL INFORME AL CONGRESO				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
				Económica y Financiera

ATENCIÓN AL CIUDADANO				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
<b>Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b>	Fortalecimiento del área de Atención al ciudadano.	Mejoramiento para responder a la alta demanda de actividades que recibe el Sistema de Atención al Ciudadano.	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera  Departamento de Gestión Humana
	Capacitación en estrategias y herramientas de servicio para la atención de personas en situación de discapacidad a nivel nacional.	Dar continuidad al programa de capacitación en estrategias y herramientas de servicio para la atención de personas en situación de discapacidad.	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera
<b>Talento Humano</b>	Capacitación en temas relacionados con la atención al ciudadano.	Continuar con el programa de capacitación a colaboradores en temas relacionados con la atención al ciudadano, con el fin de actualizar y ampliar su cobertura a nivel nacional	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera
	Capacitación en las nuevas funcionalidades del Sistema de Información de Atención al Ciudadano SIAC.	Capacitación a colaboradores de las dependencias gestoras, en el manejo de las nuevas funcionalidades de la herramienta implementada para la gestión de PQRs, en cumplimiento a las obligaciones establecidas por la Ley de Transparencia y demás normatividad aplicable.	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera
	Divulgación interna y externa del Sistema de Atención al Ciudadano.	Producción de material de divulgación del Sistema de Atención	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera

ATENCIÓN AL CIUDADANO				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
		al Ciudadano (SAC) a nivel nacional.		
<b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	Mejoramiento de mecanismos de retroalimentación.	Mejoramiento de mecanismos de retroalimentación que le permitan al Banco determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que realizan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera
<b>Normativo y procedimental</b>	Mejoramiento del protocolo interno de atención telefónica.	Revisión, ajuste y divulgación del protocolo interno de atención para el conmutador y call-center de Atención al Ciudadano.	29/09/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera
	Estrategias y herramientas de servicio para la atención a personas en situación de discapacidad.	Mejoramiento del protocolo de estrategias y herramientas de servicio para la atención a personas en situación de discapacidad.	31/08/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Guías de accesibilidad.	Actualización de guías de accesibilidad para los edificios de Bogotá, Sucursales y Agencias Culturales.	29/09/2017	Departamento de Infraestructura, Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera y Sucursales y Centros Agencias Culturales
	Realizar la adecuación de obras de infraestructura teniendo en cuenta la normatividad en materia de accesibilidad y señalización.	Parqueadero Museo del Oro - Bogotá.	29/12/2017	Departamento de Infraestructura



MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
<b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	Divulgación de Ley de Transparencia, LET.	Capacitaciones en Bogotá, Sucursales y Centros culturales.	29/12/2017	Asesor Delegado para la Transparencia.
	Rediseño del sitio web de la sección de Transparencia.	En la sección de transparencia, del Portal del Banco hacer un rediseño en la presentación de la información pública.	29/09/2017	Asesor Delegado para la Transparencia.
<b>Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	Establecer los procedimientos para recepción de peticiones verbales en lenguas nativas en Bogotá, Sucursales y Centros Culturales del país.	Desarrollar y divulgar un instructivo en el que se establezca el procedimiento de cómo recibir peticiones verbales en lenguas nativas.	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera.  Subgerencia Cultural.
<b>Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	Revisión del Registro de Activos de Información, Registro de Activos de Información versus la nueva Tabla de Retención Documental.	Revisar los niveles de agrupación en los dos instrumentos.	29/12/2017	Departamento de Gestión Documental
	Consolidar el Registro de Publicaciones.	Identificar dentro del Esquema de Publicación de Información, los activos de información a consolidar en el Registro de Publicaciones.	30/06/2017	Departamento de Gestión Documental
<b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>	Mejoramiento de la accesibilidad y usabilidad para personas en situación de discapacidad, de acuerdo con el principio, <b>Perceptible.</b>	Describir de forma alternativa aquel contenido que no pueda ser percibido por usuario en situación de discapacidad (auditiva, visual o cognitiva), en particular en el home, portal de transparencia, sección billetes y monedas, y política monetaria.	31/10/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera  Dirección General de Tecnología

**MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
		Evitar que el contenido irrelevante o decorativo de la página web sea interpretado o leído por dispositivos de asistencia.	30/11/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera Dirección General de Tecnología
	Mejoramiento de la accesibilidad y usabilidad para personas en situación de discapacidad, de acuerdo con el principio 1 Perceptible y el criterio, Adaptable.	Garantizar que: i. La estructura de la página que se muestra a nivel gráfico, está igualmente representada en el código HTML en que se creó la página; ii. Las etiquetas HTML están usadas de forma apropiada y permiten establecer la relación que existe entre un elemento particular y el contenido.	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera Dirección General de Tecnología
	Mejoramiento de la accesibilidad y usabilidad para personas en situación de discapacidad, de acuerdo con el principio Perceptible y el criterio, Distinguible.	En la Web del Banco implementar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso del color</li> <li>• Contraste mínimo</li> <li>• Cambio de tamaño del texto</li> <li>• Evitar el texto en imagen</li> </ul>	29/12/2017	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera Dirección General de Tecnología
<b>Monitoreo al acceso a la información pública</b>	Informe de solicitudes de información.	Generar y publicar el informe de solicitudes de acceso a la información, con la periodicidad establecida en el esquema de publicación del Banco.	31/07/2017 29/12/2017	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera

**INICIATIVAS ADICIONALES**

CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
<b>Fortalecimiento de valores y cultura ética</b>	Código de Ética <i>Nuestro Código, Nuestro Compromiso.</i>	Elaboración del <i>Plan de Socialización</i> para el código de ética <i>Nuestro Código, Nuestro Compromiso.</i>	31/03/2017	Proyecto Fortalecimiento de Valores y Cultura Ética Departamento de Comunicaciones y Educación Financiera



INICIATIVAS ADICIONALES				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
		Desarrollo del <i>Plan de Socialización</i> para el código de ética <i>Nuestro Código, Nuestro Compromiso</i> .	29/12/2017	Proyecto Fortalecimiento de Valores y Cultura Ética Departamento de Comunicaciones y Educación Financiera
		Talleres de sensibilización en comportamientos éticos.	29/12/2017	Proyecto Fortalecimiento de Valores y Cultura Ética
	Acuerdos de Comportamiento.	Identificar dependencias y procesos que requieren de acuerdos de comportamiento específicos.	28/04/2017	Proyecto Fortalecimiento de Valores y Cultura Ética
		Establecer prioridad y plan de trabajo para el desarrollo de los acuerdos con las dependencias y procesos que lo requieren.	30/06/2017	Proyecto Fortalecimiento de Valores y Cultura Ética
		Realizar dos (2) acuerdos de comportamiento según la prioridad definida.	29/12/2017	Proyecto Fortalecimiento de Valores y Cultura Ética
	Formación transversal para las áreas prioritizadas en la generación de cultura del servicio.	Realizar un módulo de capacitación para lo cual se espera contar con el apoyo de la Secretaría de Transparencia (Presidencia de la República).	29/12/2017	Proyecto Fortalecimiento de Valores y Cultura Ética
	Sensibilización sobre ética de lo público y orientación al servicio.	Realizar un módulo de capacitación, para lo cual se espera contar con el apoyo de la Secretaría de Transparencia (Presidencia de la República).	31/08/2017	Proyecto Fortalecimiento de Valores y Cultura Ética

CONTROL DE VERSIONES

Versiones	Fecha de publicación	Descripción
Versión 2 (vigente)	Junio 02 de 2017	<p>En el Anexo 1, en el capítulo de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas al Congreso, en la categoría de Mecanismos de comunicación con el público, se cambió el nombre de la actividad “Presentación del gerente general de las decisiones de política monetaria cambiaria y crediticia”, por Presentación del gerente general del Informe de Inflación, ídem en Detalle.</p> <p>Adicionalmente, en el capítulo plan de trámites 2017, en la categoría, Racionalización normativa (eliminación o reducción de requisitos y fusión de trámites), en la actividad, modificación de plazo para transmisión del Formulario No. 15, en el Detalle se eliminó las fechas que estaban entre paréntesis (15 de mayo y 15 de junio).</p>
Versión 1	Enero 30 de 2017	<p>En cumplimiento de la Ley de transparencia en enero 30 de 2017, se publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p>