Carta de trato digno a la ciudadanía que accede a los servicios o información del Banco de la República de Colombia

Última modificación Miércoles, 25 de enero de 2023
Respetado Ciudadano:

En el cumplimiento de las funciones que le son propias, el Banco de la República debe dar un trato respetuoso, considerado y diligente a los usuarios de sus servicios e información.

En atención a lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), el Banco de la República se permite informar los derechos de sus usuarios y los canales de comunicación puestos a su disposición para garantizar el efectivo ejercicio de tales derechos:

Derechos de los ciudadanos que acceden a los servicios o información del Banco de la República:

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
- Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias de actos de corrupción, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, y sin necesidad de apoderado. Por consiguiente, las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad, aún por fuera de los horarios de atención al público.
- Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para el efecto.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante el Banco.
- Conocer, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos, salvo que se trate de información clasificada o reservada conforme a la Constitución Política o la Ley.
- Conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellos en nuestras bases de datos y archivos.
- Acceder a la información que repose en los registros y archivos públicos del Banco, salvo que se trate de información clasificada o reservada conforme a la Constitución Política y la Ley.

- Exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado; a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir; y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los empleados que presten sus servicios al Banco de la República.
- Cualquier otro que le reconozcan la Constitución Política y la Ley.

Deberes de los ciudadanos que acceden a los servicios o información del Banco de la República:

Correlativamente con los derechos que les asisten, los ciudadanos que accedan a los servicios e información del Banco de la República deben cumplir con los siguientes deberes puesto que tienen por objeto, a su vez, el mejor cumplimiento de nuestras funciones y servicios:

- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los Puntos de Atención.
- Observar un trato respetuoso con los trabajadores de la Entidad y los demás usuarios de nuestras funciones y servicios.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados por la Entidad para su servicio, comodidad y bienestar.
- Suministrar oportunamente la información necesaria para facilitar la identificación de su trámite, solicitud de servicio o petición, solicitar información adicional o informar de la respuesta y trámite surtido; y mantener actualizada la información de contacto y/o novedades, cuando se requiera.
- No pagar a intermediarios para la realización de trámites ante la Entidad, ya que en su mayoría son gratuitos y, en caso contrario, los respectivos costos se divulgan oficialmente.
- Denunciar los actos de corrupción de los cuales tenga conocimiento.
- Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.
- Acatar la Constitución Política y las leyes.

Canales de Comunicación:

El Banco de la República divulga en su página Web http://www.banrep.gov.co/es/atencion-ciudadano los diferentes medios o canales de comunicación con que cuenta para la presentación de peticiones, en cualquiera de sus modalidades, y en general de comunicaciones, los cuales conforman nuestro Sistema de Atención al Ciudadano.

Sin perjuicio de lo anterior, la información general del Banco de la República relacionada con su misión, funciones, servicios, trámites, estructura organizacional, normatividad, contratación, supervisión, vigilancia y control, se encuentra disponible en la página Web, en la cual además se indican los distintos mecanismos a través de los cuales la Entidad difunde la información de interés público.

Fuente: https://www.banrep.gov.co/es/carta-trato-digno