



Hoja 2 - 00

**MANUAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL  
DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN  
CIRCULAR REGLAMENTARIA INTERNA – DG-GI - 397**

Fecha: 25 MAR 2020

**Destinatario:** Oficina Principal, Sucursales, Imprenta de Billetes y Fábrica de Moneda.

---

**ASUNTO 2:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA PASIVA

Apreciados señores:

La presente Circular reemplaza la hoja A1-1 del Anexo No. 1: "PROCEDIMIENTO OPERATIVO Sistema Informático de Atención al Ciudadano (SIAC)" de la Circular Reglamentaria Interna – DG-GI-397, del 08 de marzo de 2019, correspondiente al Asunto 2: "SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA PASIVA" del Manual Corporativo de la Dirección General de Gestión de Información.

Principales novedades:

Se aclara que el horario de recepción de PQR en los puntos de recepción presencial, podrá ser modificado en casos excepcionales o de fuerza mayor, en cuyo caso, se divulgará lo correspondiente a través de la página web del Banco y demás medios que se consideren necesarios.

Atentamente,

---

LUIS FRANCISCO RIVAS DUEÑAS  
Subgerente  
Subgerencia General de Servicios Corporativos

---

ADALGISA ABDALA BARCENAS  
Director  
Dirección General de Gestión de la Información



## ANEXO 1

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO**  
**Sistema Informático de Atención al Ciudadano (SIAC)**

El presente procedimiento operativo detalla los aspectos relevantes para cada una de las etapas requeridas para la atención de las PQR: **(i)** Recepción; **(ii)** Radicación; **(iii)** Acuse de recibo; **(iv)** Distribución; y, **(v)** Respuesta.

**1. Recepción:** Las PQR se recibirán a través de los medios de ingreso descritos en el Capítulo II de la presente circular.

**a) Horarios de recepción:** El horario de recepción de PQR a través de los puntos de atención presencial o telefónica y las ventanillas de correspondencia es de 8:15 am a 4:00 pm. Este horario podrá ser modificado en casos excepcionales o de fuerza mayor, en cuyo caso, se divulgará lo correspondiente a través de la página web del Banco y demás medios que se consideren necesarios; para los canales especiales de los servicios, los horarios serán los establecidos por el Banco en cada servicio. Los demás medios de ingreso se encuentran habilitados para la recepción de PQR independientemente de su ubicación o tecnología que los soporta.

**b) Fecha de recibo:** A continuación, se señala la fecha de recibo de la PQR, según el medio de ingreso:

Tipo de Medio	Medio	Fecha de Recibo
Electrónico	Formulario	Se entenderán recibidas en la misma fecha, excepto aquellas recibidas en días u horas no hábiles, las cuales se entienden recibidas el siguiente día hábil.
	Correo Electrónico	
Físico	Formulario	Se entienden recibidas en la fecha en que la comunicación se entrega efectivamente en el Banco y no el día en que el peticionario la hubiere diligenciado o remitido.
	Libro de comentarios	
	Comunicación escrita	Para el caso de las comunicaciones escritas estas se reciben en las ventanillas de correspondencia de la oficina principal, sucursal o agencia cultural, y se entienden recibidas en el momento de su radicación en el Sistema de Gestión de Correspondencia (SGC).
Verbal	No presencial - Línea telefónica	Se entienden recibidas en la misma fecha en la cual se atiende al peticionario, momento en el cual deberá diligenciarse el formulario físico o el formulario electrónico, según el caso, con la información verbal que suministre el peticionario y entregar el número de radicado.
	Presencial	

**2. Radicación en el SIAC:** Toda PQR, independientemente del medio de recibo, debe ser radicada en SIAC.

Aquellas PQR recibidas a través de los canales especiales de comunicación - servicios, deben considerar lo dispuesto en el capítulo II literal D.

En el caso del formulario electrónico, la radicación es automática en el sistema