



Contenido

Registro de nuevo usuario	2
Diligenciamiento de una PQR.....	3
Revisar estado de solicitud.....	11



Registro de nuevo usuario

- Para registrarse como nuevo usuario del sistema de Atención al Ciudadano debe hacer clic en la opción **nuevo usuario/referescar contraseña**.

The screenshot shows the Banco de la República website with a green header. Below it, there's a section with icons and text about user access and satisfaction levels. A blue arrow points to the "nuevo usuario" button on the left side of the page.

Banco de la República

Nombre de usuario
Contraseña
Spanish

Conexión

manual del usuario **nuevo usuario** **referescar contraseña**

Protección de datos
Instrumentos de la Gestión de información
Transparencia y acceso a información pública
Contras de reproducción

- Diligencie los campos requeridos: **Correo electrónico, Nombres y Apellidos**; después de leer la autorización para el tratamiento de datos, haga clic en **Aceptar** para poder continuar con el registro.

The screenshot shows the "Registrar Nuevo Usuario" form. It includes fields for "Usuario / Dirección de Correo Electrónico", "Nombres", and "Apellidos". A note at the bottom states: "Nota: El * señala campos obligatorios." Below the form is a detailed legal disclaimer about data protection and processing. At the bottom, there are "Aceptar" and "Cancelar" buttons, with a blue arrow pointing to the "Aceptar" button.

Ir a InfoBanco

Registrar Nuevo Usuario

Para poder enviarle una respuesta necesitamos la siguiente información

Usuario / Dirección de Correo Electrónico: *

Nombres: *

Apellidos: *

Nota: El * señala campos obligatorios.

Autorizo al BANCO DE LA REPÚBLICA a realizar el tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) de todos los datos que nos suministra, con la finalidad de adelantar los trámites necesarios para la atención y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de actos de corrupción (todas ellas agrupadas bajo la denominación de PQR), y demás actividades que se ejecuten en el marco del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), incluyendo la construcción de indicadores y estadísticas para el seguimiento y control de la prestación de dichos servicios y los demás servicios que demande de datos personales, niña, niño, adolescente, el menor de edad, los jóvenes, es decir, las personas que por su edad no posean el suficiente desarrollo mental para que el otorgamiento de la presente autorización se tiene en cuenta como datos personales. El BANCO DE LA REPUBLICA respetará en el tratamiento de los datos la dignidad del interlocutor superior de aquellos y la protección de sus derechos fundamentales. Para tal efecto, el BANCO DE LA REPUBLICA informa que: (i) El tratamiento de los datos personales se realizará de acuerdo con las políticas o lineamientos generales que se encuentran en la página <http://www.banrep.gov.co/proteccion-datos-personales>, disponibles desde el 18 de junio de 2013, y las particulares propias previstas en la Circular Reglamentaria Externa DCEF-355 "Sistema de Atención al Ciudadano" o la que la sustituya; (ii) Esta comprometido con la seguridad y protección de los datos personales de quien es responsable, y su sistema de gestión para el manejo de información cuenta con la certificación ISO 27001, esta norma establece la seguridad de la información dentro de este marco, así como la de las políticas y procedimientos de manejo de información de la Entidad están enfocada a proteger la responsabilidad de la información por los dispositivos de control de acceso y/o autenticación para manejar niveles de autorización, monitorear la actividad en los sistemas y registro de estas actividades, son algunos de los mecanismos que soportan estas políticas y estándares. La conservación de los documentos y información se efectúa en cumplimiento y dentro de los términos señalados en el artículo 55 de la Ley 31 de 1992; (iii) El titular de los datos personales podrá acceder, conocer, actualizar y rectificar dichos datos; ser informado del uso dado a los mismos; presentar consultas y reclamos sobre el manejo de dichos datos; revocar esta autorización o solicitar la supresión de los datos, en los casos en que sea procedente, y los demás derechos que le confiere la Ley; (iv) Para ejercer tales derechos, podrá contactarse a través de los canales oficiales definidos en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC); puntos de atención presencial, centro de atención telefónica (Línea gratuita nacional: 01 8000 911745) y atención vía web. Para mayor información, consulte la página Web del Banco de la República <http://www.banrep.gov.co/atencion-ciudadano>.

Aceptar Cancelar

Recuerde que si se está registrando, recibirá un correo electrónico, el cual le informará su contraseña. Si está actualizando sus datos, aparecerá un mensaje emergente y le solicitará el cambio de contraseña.

- Se enviará un mensaje a la cuenta de correo electrónico suministrada, por favor siga las instrucciones que allí se indican.



Diligenciamiento de una PQR

1. Ingrese su correo electrónico en el campo **Usuario** y su **Contraseña**, luego haga clic en **Conexión**.

Para el acceso al Sistema de Atención al Ciudadano tenga en cuenta las siguientes definiciones:

Petición: Solicitud para que se suministren copias o fotocopias de documentos que reposan en la Entidad; se brinde información o datos; se adopte una decisión o se produzca una actuación en interés general o particular; o para consultar un parecer, dictamen u opinión, relacionado con temas jurídicos o técnicos a cargo de la Entidad.

Queja o reclamo: Manifestación de insatisfacción con respecto al cumplimiento de una función o servicio de la Entidad o a la conducta o proceder de un empleado en relación con las funciones o servicios a su cargo.

Sugerencia: Consejo o propuesta que se formula generalmente para mejorar los servicios de la Entidad. Ayuda para accesibilidad.

Felicitación: Manifestación de satisfacción por los servicios recibidos.

Acto de corrupción: Información sobre presunta existencia de un hecho delictuoso relacionado con la conducta o proceder de un empleado o de terceros en desarrollo de las funciones o servicios propios de la Entidad, derivado de prácticas fraudulentas, corruptas o colusorias.

manual del usuario **nuevo usuario** **refrescar contraseña**

[Protección de datos](#)
[Instrumentos de la Gestión de Información](#)
[Transparencia y acceso a información pública](#)
[Costos de reproducción](#)

2. A continuación podrá seleccionar una de las 3 opciones “**Peticiones**”, “**Quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias**” o “**Denuncias de actos de corrupción**” según sea el caso.



Banco de la República

Catálogo de servicios

Varios

- Menú Principal
- Ver Solicituds Abiertas
- Ver Solicituds Cerradas
- Desconexión

Catálogo de Servicios -

Atención al ciudadano

Peticiones

Atención al ciudadano

Quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias

Atención al ciudadano

Denuncias en actos de corrupción

- Peticiones

Catálogo de servicios

volver al menú anterior

Peticiones

Pulse la imagen para seleccionar la categoría o tema de su PETICIÓN, SOLICITUD O CONSULTA

Actividad cultural del Banco de la República

Petición relacionada con las actividades o temas administrados por las áreas culturales del país, museos y colecciones de arte y numismática, red de bibliotecas, biblioteca virtual, museos del oro y música.

Billetes, monedas y tesorería

Consultas sobre retención de billetes por presunta falsedad, reposición de monedas y billetes deteriorados o fraccionados, atención al público en ventanilla, venta de oro, plata y platino para usos industriales. Emisión y características de autenticidad de billetes y monedas colombianas, campañas educativas, Fábrica de Moneda, Imprenta de Billetes, Central de Efectivo.

Documentos y certificaciones

Certificados de Retejuve, Reteiva, ICA, Sarlafit, reglamentación relacionada con el Banco e información Jurídica publicada en "Juriscol", documentos relacionados con la contratación de proveedores y certificaciones de gestión humana, entre otros.

Eventos, agenda académica y becas

Seminarios y conferencias, inscripciones, cancelaciones o preguntas. Exhibición Monetaria Interactiva (EMI), programas de estudios en el exterior (becas), solicitud de apoyo económico, patrocinio y donaciones.

Información económica

Solicitudes de información de metodologías de cálculo y series estadísticas de precios, agregados monetarios y crediticios, producción, salarios y empleo, tasas de cambio y de interés. Consultas relacionadas con las decisiones de política monetaria, cambiaria y crediticia.

Información publicada en nuestros portales

Preguntas relacionadas con problemas técnicos y de navegación, errores, omisiones o inconsistencias de contenidos publicados, inclusive sobre informes, reportes, presentaciones y documentos técnicos.

Operaciones cambieras

Consultas sobre la normatividad o procedimientos aplicables a las operaciones cambieras (Declaración de cambio, importación de bienes, exportación de bienes, endeudamiento externo, avales y garantías en moneda extranjera, inversiones internacionales, inversiones financieras y en activos en el exterior, cuentas de compensación, zonas francas, servicios, transferencias y otros conceptos, compra y venta de manera profesional de divisas y cheques de viajero y sector de hidrocarburos y minería, entre otros).

Otro

Seleccione esta opción si su solicitud no se puede clasificar dentro de las anteriores.

- Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones



Catálogo de Servicios

volver al menú anterior

Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Pulse la imagen para seleccionar la categoría o tema de su QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

 Actividad Cultural del Banco de la República Comentarios relacionados con áreas culturales, museos y colecciones de arte y numismática, Red de Bibliotecas, biblioteca virtual, museos del oro y música.	 Billetes y monedas Comentarios relacionados con Emisión, estadísticas, características, campañas educativas, reglamentación de cambiabilidad, Fábrica de Moneda y Central de Efectivo.
 Gestión del recurso humano y correspondencia Comentarios relacionados con Servicios de la gestión del recurso humano como nómina, cesantías, vacaciones, convocatorias, concursos y contratación, entre otros. Así mismo, la gestión de la correspondencia.	 Operaciones y procedimientos cambiarios Comentarios relacionados con la atención telefónica y personalizada sobre temas cambiarios, trámites en curso por registro y/o consulta y transmisión de información.
 Página web e Infobanco Comentarios relacionados con errores, omisiones o inconsistencias, problemas técnicos y de navegación que encuentre en nuestro portal. También información jurídica de "Juriscol" y la reglamentación relacionada con el Banco.	 Servicios de salud para empleados, pensionados y familiares Comentarios relacionados con productos y trámites del servicio médico y odontológico exclusivo para los empleados y pensionados del Banco y sus familiares inscritos, así como asuntos referentes a salud ocupacional y riesgos profesionales.
 Sistemas de pago y servicios bancarios Comentarios relacionados con sistemas de pago (CEDEC, ACH-CENIT, DCV, SEN y CUD) y otros servicios bancarios u electrónicos (SEBRA, PKI, ANTARES) prestados por la institución.	 _Otros Servicios Seleccione esta opción si su solicitud no se puede clasificar en las anteriores o pertenece a servicios internos como lo es Técnología.

- Denuncias de actos de corrupción

Catálogo de Servicios

volver al menú anterior

Denuncias de corrupción

 Denuncias de actos de corrupción

Denuncie prácticas fraudulentas, corruptas o colusorias realizadas por los empleados y funcionarios del Banco de la República.

Práctica fraudulenta: acción, omisión o falsa declaración, por la que

Práctica fraudulenta: acción, omisión o falsa declaración, por la que se induca o pretenda inducir a error a otra persona, a fin de obtener beneficio indebido o de eludir una obligación.

Práctica corrupta: acto de ofrecer, dar, recibir o solicitar directa o indirectamente cosa de valor para influir indebidamente en la actuación de otra parte.

Práctica colusoria: acuerdo entre dos o más partes con una finalidad indebida.

3. Ingrese el mensaje que desea escribir (Detalle de la solicitud) y luego haga clic en el botón **Siguiente**. Para el caso de las quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias también debe seleccionar el **Tipo de Comentario** y el **Servicio o Producto** al que va dirigido el mensaje.

- Peticiones



Peticiones

Servicio

Es la solicitud para que se brinde información o datos, se expida una certificación, o para que suministren copias o fotocopias de documentos que reposan en los archivos del Banco de la República. Así mismo, se podrá solicitar que se adopte una decisión, se produzca una actuación o realizar consultas a la Entidad en temas de su competencia.

Solicitud:

Tipo de Servicio o producto: Actividad cultural del Banco de la República

Categoría: Peticiones

Detalle de la solicitud: *

Notas: El * señala campos obligatorios.

[anterior](#) [siguiente](#)

Blue arrows point to the 'Actividad cultural del Banco de la República' dropdown menu, the 'Peticiones' category dropdown menu, and the large 'Detalle de la solicitud' text area.

- Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Servicio

Queja o Reclamo: Es la manifestación de inconformidad, protesta o insatisfacción con respecto al cumplimiento de una función o servicio de la Entidad o a la conducta o proceder de un empleado en cumplimiento de las funciones o servicios a su cargo. También puede incluir la exigencia, reivindicación o demanda de una solución, ya sea por motivo de interés general o particular.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que se formula generalmente para el mejoramiento de los servicios de la Entidad

Solicitud:

Tipo de Comentario: *

Tipo de Servicio o Producto: Actividad Cultural del Banco de la República

Servicio o Producto: *

Detalle de la solicitud: *

Notas: El * señala campos obligatorios.

[anterior](#) [siguiente](#)

Blue arrows point to the 'Actividad Cultural del Banco de la República' dropdown menu, the 'Servicio o Producto' dropdown menu, and the large 'Detalle de la solicitud' text area.



- Denuncias de actos de corrupción

Denuncias de actos de corrupción

Denuncia *
Este servicio le permite radicar denuncias de prácticas fraudulentas, corruptas o colusorias realizadas por empleados o terceros en desarrollo de funciones o servicios propios del Banco de la República.

Práctica fraudulenta: acción, omisión o falsa declaración, por la que se induzca o pretenda inducir a error a otra persona, a fin de obtener beneficio indebido o de eludir una obligación.

Práctica corrupta: acto de ofrecer, dar, recibir o solicitar directa o indirectamente cosa de valor para influir indebidamente en la actuación de otra parte.

Práctica colusoria: acuerdo entre dos o más partes con una finalidad indebida

Solicitud: *
Descripción de la solicitud: *

Nota: El * señala campos obligatorios.

[anterior](#) [siguiente](#)



4. Diligencie los campos del formulario electrónico con sus datos personales, lo cuales serán usados para dar respuesta a su solicitud.

FEBR

FORMULARIO ELECTRÓNICO BANCO DE LA REPÚBLICA

En este momento ud. puede validar la información que ha digitado en este formulario y completarla

Tipo de Comentario: *	CSP	Tipo de solicitud: *	
Tipo de Servicio o Producto: *	Actividad cultural	Tipo de solicitante: *	
Documento de identificación *		Type de documento.	
Nombres: *	NOMBRES DEL CIUDADANO	SIN CEDULA	
Apellidos: *	APELLIDOS DEL CIUDADANO		
Correo Electrónico: *	ciudadano@mail.com	Medio de ingreso: *	Web
País *			
Sucursal del Banco:		Teléfono: *	
Medio de respuesta: *		Teléfono móvil: *	
Si usted ha realizado una solicitud anterior, enuncie el número correspondiente(Ejemplo: C16-XXX) *			
Recuerde que la reproducción física de la información podría generar un costo asociado. Para consultar dar clic en el siguiente enlace:			
Instrumentos de la Gestión de Información Transparencia y acceso a información pública Costos de publicación			
Mensaje (Detalle de la solicitud): *			

Nota: Tenga en cuenta que si escoge como **Medio de respuesta** "Físico", debe ingresar la dirección para la entrega, caso contrario se enviará la respuesta al correo electrónico suministrado.



5. Si desea adjuntar un archivo como soporte debe dar clic en “**Para adicionar un archivo, haga clic aquí**”. Aparecerá el botón **Añadir archivo**, haga clic sobre este y luego clic en **Examinar** e incluya el archivo correspondiente, cuando lo haya incluido haga clic en **Aceptar**.

Nota: El * indica los campos con la información necesaria para realizar la gestión de la solicitud.

Para adicionar un archivo, haga clic aquí.

Datos adjuntos:

	Nombre del archivo	Tamaño ...	Adjuntado por	Fecha del adj...	Descarg...	Suprimir
Sin datos adjuntos						
<input type="checkbox"/>	Descargar	Suprimir				

El tamaño máximo de un dato adjunto individual es: 24415 KB
24415 KB libre / 24415 KB total

Añadir archivos...

Nota: Recuerde que el tamaño máximo total de los archivos es de 24415KB.



6. Haga clic en **Siguiente** para finalizar su solicitud

Para añadir un archivo, haga clic aquí.

Nota: El * indica los campos con la información necesaria para realizar la gestión de la solicitud.

[anterior](#) [siguiente](#)

Si el formulario se diligenció de manera correcta aparecerá una pantalla con el número de radicado de la solicitud.

Confirmación Formulario Electrónico

**SU SOLICITUD
SE RADICÓ
CON ÉXITO**

Si desea realizar otra solicitud, seleccione la opción **Menú Principal** que se encuentra al lado izquierdo de la pantalla.

Si desea salir del sistema, seleccione la opción **Desconexión**.

Una copia y el número de radicación, serán enviados al correo electrónico registrado

Respetado ciudadano, le informamos que su petición ha sido recibida por el Banco de la República y se le dará respuesta dentro de los términos que establece la Ley 1755 de 2015.

Su solicitud ha sido radicada con lo siguiente información, la cual será enviada al correo electrónico que suministró en el registro previo:

Número de Radicado:	C16-10115
Fecha y hora:	15/04/16 09:24:10

En caso contrario, le aparecerá una advertencia indicando el campo que está mal diligenciado o que haga falta diligenciar, en este caso haga clic en **Aceptar** y complete de manera correcta los campos del formulario.



Error



Por favor seleccionar el tipo de solicitante

Aceptar



Revisar estado de solicitud

- Para ver el estado de sus solicitudes pendientes haga clic en **Ver Solicitudes Abiertas** que se encuentra en el menú del costado izquierdo de la pantalla.

Catálogo de servicios

Catálogo de Servicios

Atención al ciudadano

Peticiones

Atención al ciudadano

Quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias

- Podrá consultar todas las solicitudes que haya radicado y estén siendo gestionadas, al hacer clic sobre el número de radicado podrá ver toda la información acerca de la solicitud.

Mis Solicitudes Cerradas / My Open requests

Número de Solicitud (Number)	Fecha de Apertura (Open Time)	Descripción (Description)
C16-10115	15/04/16 09:24:10	Detalles de solicitud
C16-9899	28/03/16 12:02:52	Detalles de petición

1 a 13 de 13

Mostrar 50 registros por página



3. Para ver la respuesta a sus solicitudes haga clic en **Ver Solicitudes Cerradas** que se encuentra en el menú del costado izquierdo de la pantalla.

Banco de la República

Catálogo de servicios

Varios

Menú Principal

Ver Solicitudes Abiertas

Ver Solicitudes Cerradas

Desconexión

Atención al ciudadano

Peticiones

Atención al ciudadano

Quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias

4. Podrá consultar todas las solicitudes que haya radicado y ya tengan una respuesta, al hacer clic sobre el número de radicado podrá ver toda la información acerca de la solicitud y su respuesta respectiva.

Banco de la República

Mis Solicitudes Cerradas / My Closed Requests

Número de Solicitud (Nu...▲)	Fecha de Cierre (Close...▲)	Fecha de Apertura (Open T...)	Descripción (Description)	Respuesta (Response)
C16-10107	13/04/16 08:47:42	12/04/16 11:08:58	Detalles de solicitud	Se ha cerrado la estimación...
C16-9488	15/04/16 10:49:45	10/03/16 09:14:01	Detalles de petición	Se ha cerrado la estimación...
C16-9974	15/04/16 10:27:44	30/03/16 10:09:56	Detalles de solicitud	Se ha cerrado la estimación...
C16-9991	15/04/16 10:12:42	31/03/16 09:31:53	Detalles de petición	Se ha cerrado la estimación...

1 a 4 de 4

Mostrar 50 registros por página

Nota: La creación y/o cierre de la solicitud será notificado al correo electrónico que está registrado en el Sistema de Atención al Ciudadano del Banco de la República.