



Contenido

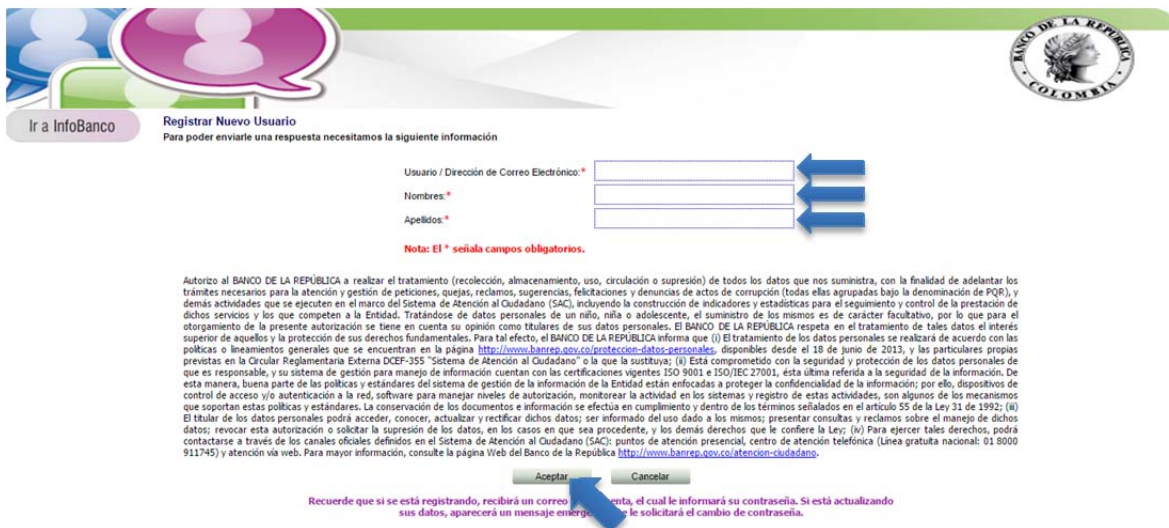
Registro de nuevo usuario	2
Diligenciamiento de una PQR.....	3
Revisar estado de solicitud.....	11

Registro de nuevo usuario

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



2. 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.



3. 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 colusiones.

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

manual del usuario nuevo usuario refrescar contraseña

Banco de la República

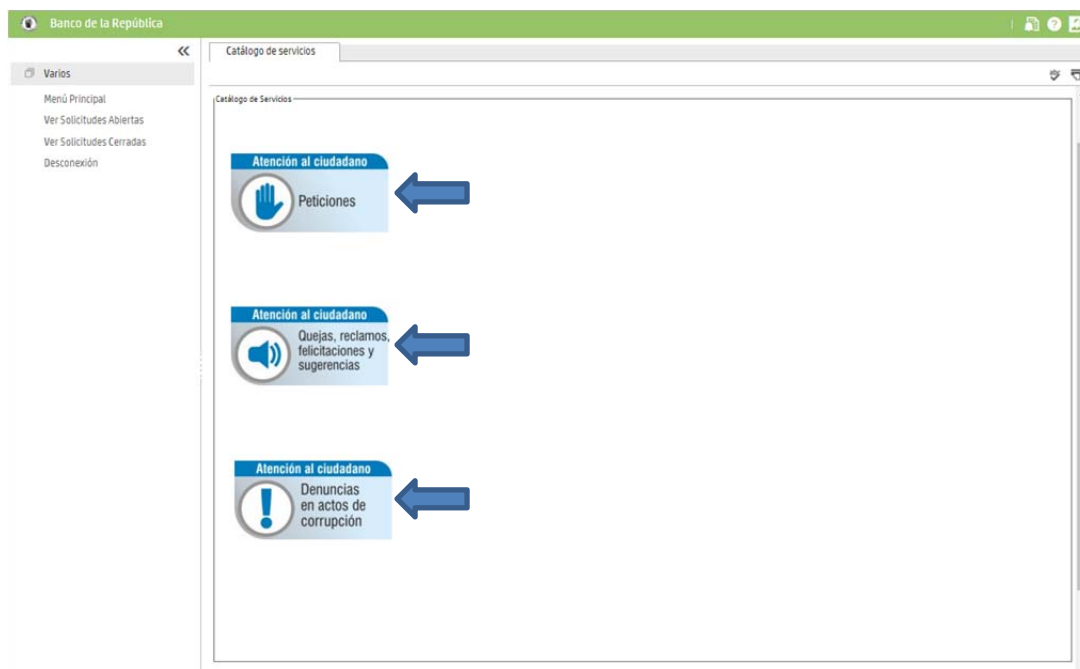
Nombre de usuario

Contraseña

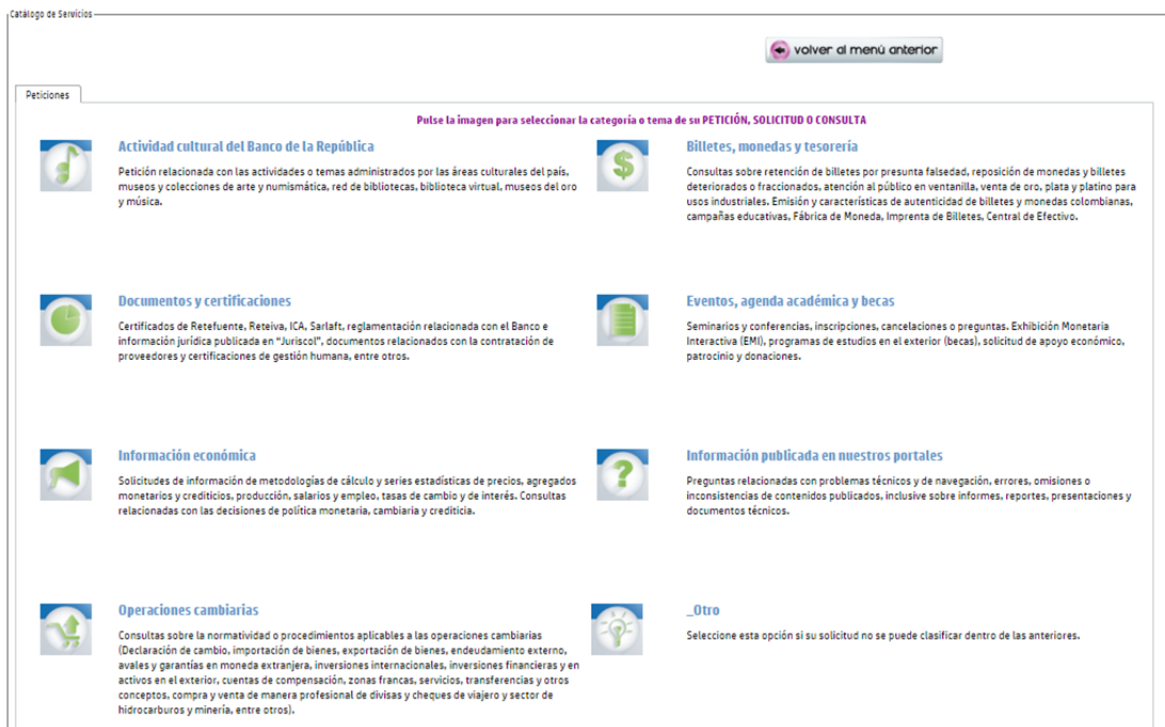
Spanish

Conexión

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.



- Peticiones



- 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

 <p>Actividad Cultural del Banco de la República</p> <p>Comentarios relacionados con: áreas culturales, museos y colecciones de arte y numismática, Red de Bibliotecas, biblioteca virtual, museos del oro y música.</p>	 <p>Billetes y monedas</p> <p>Comentarios relacionados con: Emisión, estadísticas, características, campañas educativas, reglamentación de cambiabilidad, Fábrica de Moneda y Central de Efectivo.</p>
 <p>Gestión del recurso humano y correspondencia</p> <p>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.</p>	 <p>Operaciones y procedimientos cambiarios</p> <p>Comentarios relacionados con la atención telefónica y personalizada sobre temas cambiarios, trámites en curso por registro y/o consulta y transmisión de información.</p>
 <p>Página web e Infobanco</p> <p>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.</p>	 <p>Servicios de salud para empleados, pensionados y familiares</p> <p>*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.</p>
 <p>Sistemas de pago y servicios bancarios</p> <p>Comentarios relacionados con sistemas de pago (CEDEC, ACH-CENIT, DCV, SEN y CUDI) y otros servicios bancarios u electrónicos (SEBRA, PKI, ANTARES) prestados por la institución.</p>	 <p>...Otros Servicios</p> <p>Seleccione esta opción si su solicitud no se puede clasificar en las anteriores o pertenece a servicios internos como lo es Tecnología.</p>

- Denuncias de actos de corrupción

Catálogo de Servicios

[volver al menú anterior](#)

Denuncias de corrupción

 Denuncias de actos 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 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.

- 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:

Categoría:

Detalle de la solicitud: *

[Políticas y lineamientos generales de protección de datos personales](#)
[Instrumentos de la gestión de la información](#)
[Transparencia y acceso a información pública](#)
[costos de publicación](#)

Nota: El * señala campos obligatorios.

- 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: *

Servicio o Producto: *

Detalle de la solicitud: *

Nota: El * señala campos obligatorios.

- 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 *		Tipo de documento:	SIN CEDULA
Nombres: *	NOMBRES DEL CIUDADANO	Medio de ingreso: *	Web
Apellidos: *	APELLIDOS DEL CIUDADANO		
Correo Electrónico: *	ciudadano@mail.com		
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:

Mensaje (Detalle de la solicitud): *

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

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**.

[➔ Para adicionar un archivo, haga clic aquí](#)

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:

Añadir archivos...

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

24415 KB libre / 24415 KB total

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

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



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

[Para adicionar 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

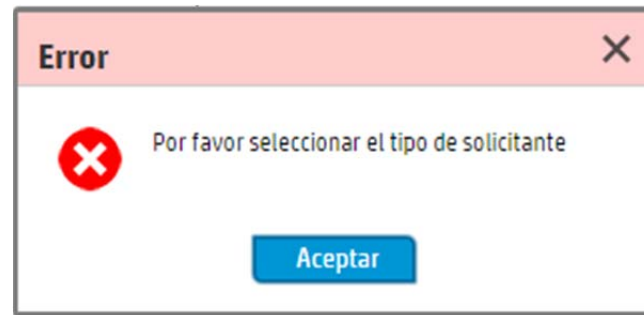
Respetado ciudadano, le informamos que su petición ha sido recibida por el Banco de la República y se le dará respuesta dentro de los términos que establece la Ley 1755 de 2015.

Su solicitud ha sido radicada con la 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.



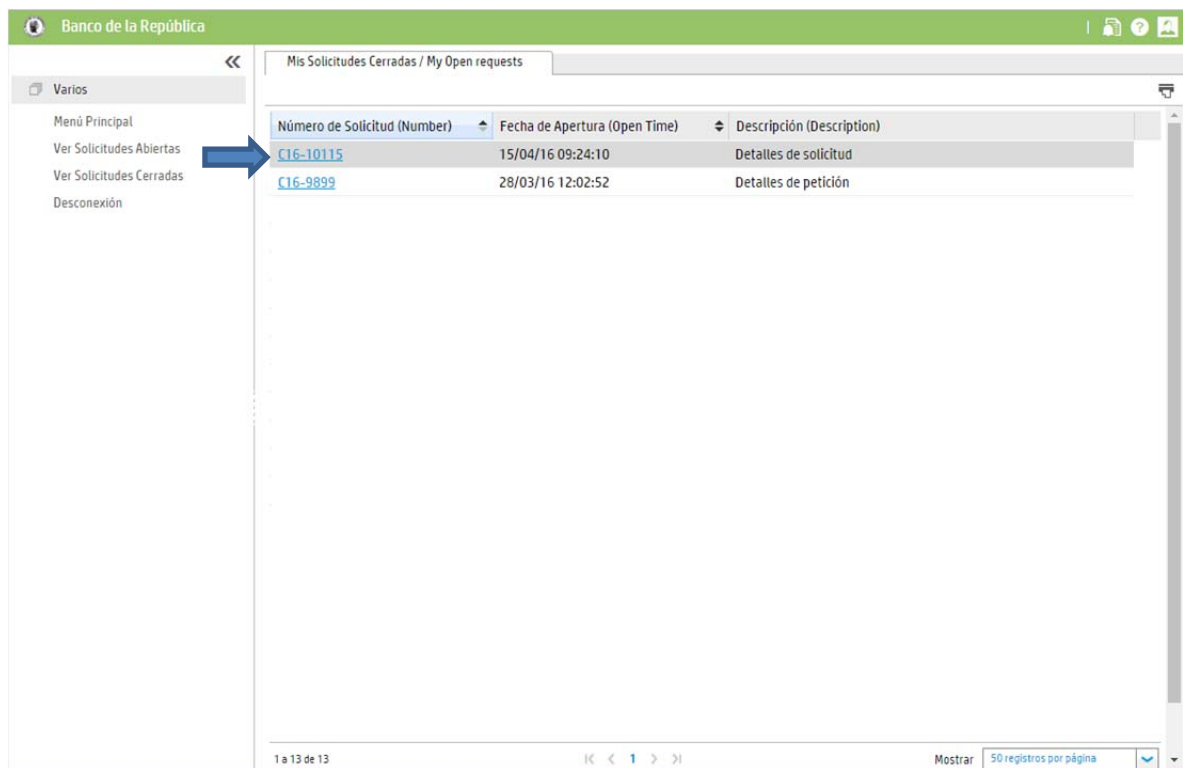


Revisar estado de solicitud

1. 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.



2. 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.

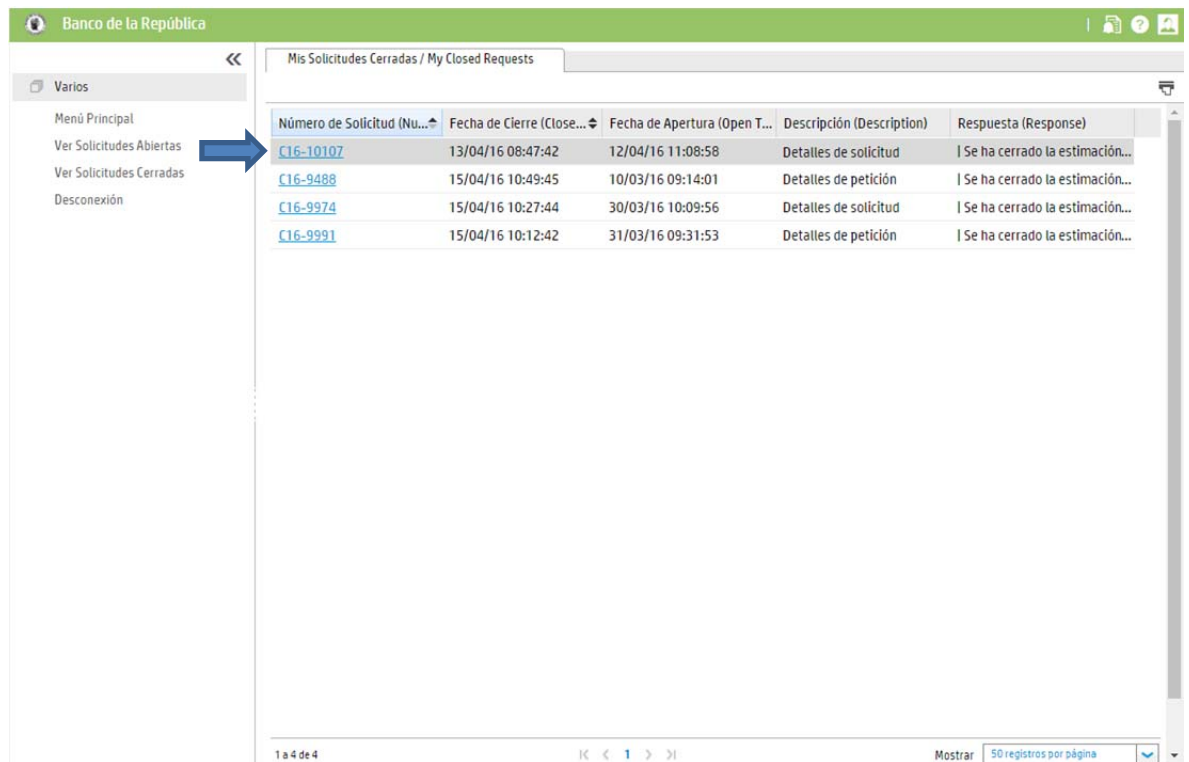




3. Para ver la respuesta a sus solicitudes haga clic en **Ver Solicitudes Cerradas** que se encuentra en el menú del costado izquierdo de la pantalla.



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.



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.