



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE

2016

ESTRATEGIA
ANTIFRAUDE





Gerencia Ejecutiva
Subgerencia de Gestión de Riesgo Operativo

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO – ESTRATEGIA ANTIFRAUDE
2016**

Subgerencia de Gestión de Riesgo Operativo
Marzo 2016

Actualizado: mayo 16 de 2016



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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



1. 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.

2. 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 trámites¹ y rendición de informes.

Objetivos Específicos

- ✓ Fortalecer mecanismos que actúen de manera directa en la prevención, detección, investigación 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).
- ✓ Establecer un procedimiento único para el tratamiento de conflictos de interés en el Banco.
- ✓ 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.

3. 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.

¹ 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.



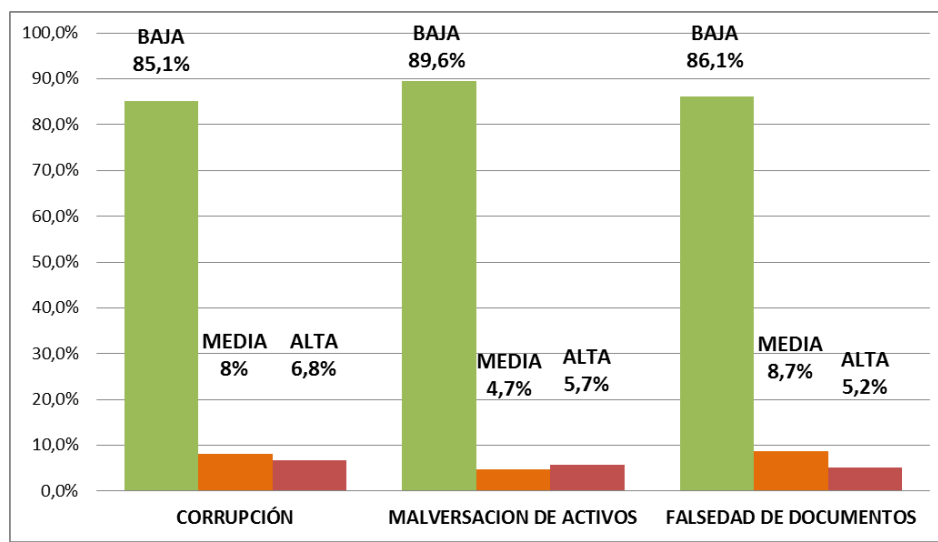
4. GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

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, no solo los temas relacionados con identificación, prevención y respuesta de situaciones de corrupción, sino también aquellos referidos al manejo del riesgo de fraude en general, 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 2015 una encuesta diseñada para conocer la percepción de los colaboradores ante el riesgo de fraude en el Banco. Para esto, se evaluó la percepción sobre la existencia y relevancia de factores de fraude, sobre la posibilidad de ocurrencia de fraude y sobre la existencia y efectividad de controles relacionados con el fraude. En la encuesta participaron **1.614** personas (69.9% de los empleados del Banco).

A continuación se presentan los resultados sobre la percepción referente a la posibilidad de ocurrencia de riesgos de fraude y a la efectividad de los controles asociados a tales riesgos, lo que constituye el **perfil de riesgo de fraude del Banco de la República** (mapa de riesgos de fraude):

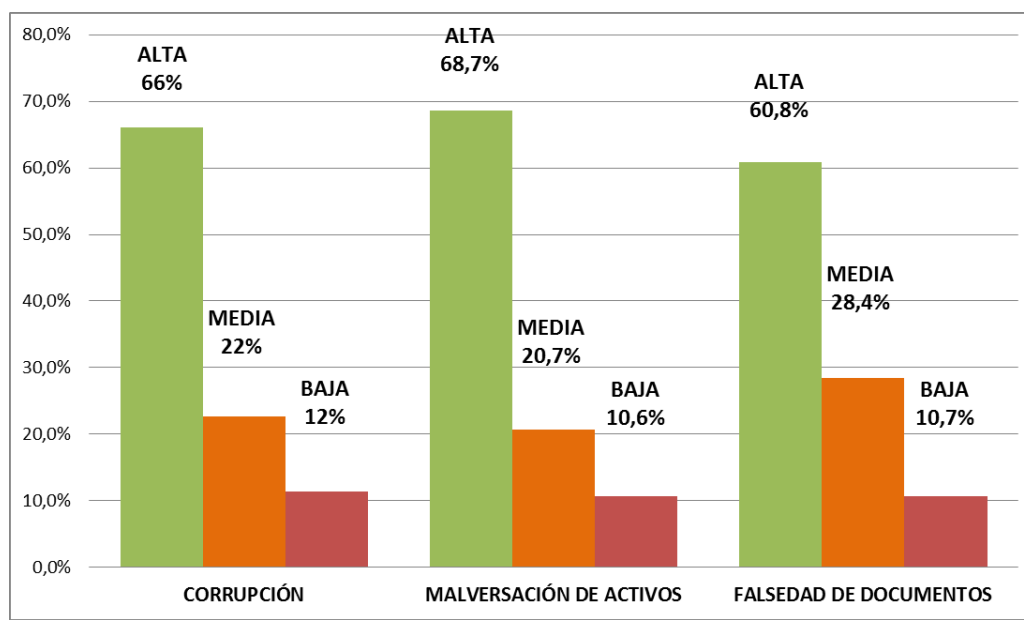
PERFIL DE RIESGO: PERCEPCIÓN DE POSIBILIDAD DE OCURRENCIA



- ✓ La **percepción de ocurrencia de actos de corrupción**, malversación de activos y/o falsedad en documentos se considera **baja**, de acuerdo con calificaciones de más del 85% de las personas encuestadas.



PERFIL DE RIESGO: PERCEPCIÓN DE EFICACIA DE CONTROLES



- ✓ La percepción sobre la **eficacia de los controles** referentes a los riesgos de corrupción, malversación de activos o falsedad en documentos es **alta**.

Otras percepciones que se recogieron a partir de los comentarios dejados por los encuestados evidencian la importancia de mantener el *Programa de Fortalecimiento de Valores* y robustecer las herramientas y actividades que permitan fortalecer aún más el ambiente ético.

A partir de lo anterior, el Banco de la República ha planteado para 2016 varias actividades que se enmarcan en el proceso de robustecimiento de la Estrategia Antifraude (Ver: **Anexo 1**).



5. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Banco de la República, en cumplimiento de la normatividad asociada², y con el propósito de facilitar la aplicación de los procedimientos cambiarios, realizará diferentes actividades para el desarrollo de la estrategia antitrámites durante el año 2016, adoptando la tipología sugerida por el documento de *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* (Ver: **Anexo 1**). Es importante tener en cuenta que para el Banco de la República se delimitó el término trámite, a los trámites previstos para el **registro de inversión extranjera**.

6. PARTICIPACIÓN 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 2016, 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**).

2. 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 de lo Contencioso Administrativo); Decreto- Ley 19 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública).



7. 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, diseñó e implementó en 2013 el Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, conformado por el conjunto de políticas, normas, actividades, canales de comunicación y herramientas tecnológicas que permiten, de manera integrada, unificada y medible, la comunicación entre la ciudadanía y el Banco.

Para el año 2016, se plantean diferentes actividades relacionadas con el fortalecimiento de canales de atención, y relacionamiento con el ciudadano, entre otras (Ver: **Anexo 1**).

8. 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.

El Banco cuenta con un Sistema de Gestión de Información, con sus respectivas políticas, marco de gobierno, autoridades, roles y responsabilidades, definido a nivel estratégico, táctico y operativo, para gestionar la información de la Entidad, su acceso a la ciudadanía y la oportuna implementación de las leyes o regulaciones que le son aplicables en esta materia, con altos estándares de calidad. En especial 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 2016 se tiene previsto realizar varias actividades como acondicionar el portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, según los requerimientos de Gobierno en Línea, lo mismo que continuar publicando el informe de solicitudes de acceso a la información, entre otras actividades (Ver: **Anexo 1**).

9. INICIATIVAS ADICIONALES

El Banco de la República cuenta con un proyecto denominado *Fortalecimiento de Valores y Cultura Ética*, el cual se desarrolla desde distintos frentes, con el fin de identificar valores y comportamientos que nos distinguen y algunos que requerirán ser fortalecidos. Durante el año 2016 se planea trabajar principalmente en dos frentes: la *Consolidación de la Cultura Ética* y la *Actualización del Código de Ética*, lo cual implica realizar diagnósticos y propuestas de intervención participativa (Ver: **Anexo 1**).

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

ANEXO 1 PLAN DE ACTIVIDADES

GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - ESTRATEGIA ANTIFRAUDE				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Mapa de Riesgos de Corrupción	Evaluación interna del riesgo de fraude.	Diseño y aplicación de evaluación interna de riesgos de fraude (corrupción, malversación de activos, falsedad en documentos).	30/12/2016	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos
Consulta y divulgación	Evaluación externa del riesgo de fraude.	Diseño y aplicación de evaluación externa, por parte de los proveedores, del riesgo de fraude en el proceso de gestión de adquisiciones.	30/12/2016	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos
Monitoreo y revisión (Fortalecimiento del ambiente de control)	Visitas a sucursales.	Priorización y diseño de visitas a sucursales para realizar análisis de riesgo en el área de Tesorería.	30/04/2016	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos
		Realización de ocho (8) visitas, de acuerdo con la priorización establecida.	30/12/2016	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos
	Procedimiento para gestión de conflictos de interés.	Elaboración y socialización de procedimiento único para declaración y gestión de conflictos de interés.	30/12/2016	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos
	Análisis de riesgos "Gestión de Adquisiciones".	Documentación del proceso "Gestión de Adquisiciones" en Bogotá.	01/08/2016	Subgerencia General de Servicios Corporativos Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - ESTRATEGIA ANTIFRAUDE				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
		Análisis de riesgo de fraude en el proceso "Gestión de Adquisiciones".	30/12/2016	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos
Promoción y capacitación	Educación financiera - Manejo de finanzas familiares.	Realización de treinta y cinco (35) talleres de educación financiera para empleados del Banco, con énfasis en el mejor manejo de las finanzas personales, y en el manejo y conocimiento de la nueva familia de billetes.	30/12/2016	Subgerencia de Gestión de Riesgo Operativo Departamento de Comunicaciones y Educación Financiera
	Capacitación sobre el nuevo sistema de información para la gestión de riesgo operativo.	Capacitación en áreas de la oficina principal sobre la gestión de eventos de riesgo operativo.	01/08/2016	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos
		Capacitación en sucursales sobre la gestión de eventos de riesgo operativo.	30/12/2016	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos
	Uso de canales de denuncia.	Campaña para fortalecer el conocimiento y uso de canales de denuncia.	30/12/2016	Subgerencia de Gestión de Riesgo Operativo Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Racionalización normativa (Eliminación o reducción de requisitos y fusión de trámites)	Simplificación del procedimiento de registro de inversiones internacionales.	Eliminación de documentos soporte de las solicitudes de registro, sustitución, cancelación, y recomposición de inversiones internacionales e inversión financiera y en activos en el exterior. Los inversionistas o sus apoderados únicamente deberán presentar el formulario aplicable y el poder de representación, y para sustituciones y cancelaciones de inversión extranjera originadas en el cambio de titular de activos fijos, el documento que acredite la declaración, liquidación y pago del impuesto por la operación.	01/02/2016	Departamento de Cambios Internacionales
	Reducción de casillas en formularios de deuda, archivos XML y SAF.	Eliminación de casillas de los <i>Formularios 3, 6 y 7</i> (Declaración de cambio por endeudamiento externo o avales y garantías; Información de endeudamiento externo otorgado a residentes; Información de endeudamiento externo otorgado a no residentes). Además, se fusionarán algunos propósitos para facilitar su diligenciamiento.	30/12/2016	Departamento de Cambios Internacionales
	Revisión de la eliminación de campos en los formularios de importaciones y exportaciones (SAF).	Revisión para simplificar las casillas correspondientes a los documentos aduaneros asociados a la operación de comercio exterior.	30/04/2016	Departamento de Cambios Internacionales
Racionalización administrativa (Estandarización de trámites o formularios)	Simplificación de numerales cambiarios.	Simplificación de la lista de numerales cambiarios aplicables a los <i>Formularios 1, 2, 3, 4 y 5</i> (Declaración de cambio por importaciones de bienes; Declaración de cambio por exportaciones de bienes; Declaración de cambio por endeudamiento externo o avales y garantías; Declaración de cambio por inversiones internacionales; Declaración de cambio por servicios, transferencias y otros conceptos).	30/12/2016	Departamento de Cambios Internacionales

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Racionalización tecnológica (Firma electrónica y trámites en línea)	Ampliación del procedimiento de firmas digitales para Intermediarios del Mercado Cambiario.	Ampliación del procedimiento de autenticación y envío de información firmada digitalmente por Intermediarios del Mercado Cambiario (IMC) al Sistema Estadístico Cambiario (SEC), con certificados de firma digital expedidos por cualquier entidad certificadora.	30/12/2016	Departamento de Cambios Internacionales
	Automatización de la modificación de formularios cambiarios.	Automatización del procedimiento de modificación del <i>Formulario 15</i> (Conciliación patrimonial – Empresas y sucursales del régimen general), del <i>Informe de Conciliación Patrimonial de Sociedades con Acciones Inscritas en una Bolsa de Valores</i> y del <i>Formulario 13</i> (Registro de inversión suplementaria al capital asignado y actualización de cuentas patrimoniales - Sucursales del régimen especial).	30/04/2016	Departamento de Cambios Internacionales
	Actualización del sistema SEC a la versión de Internet Explorer 11.	Actualización de la versión de Internet que utiliza el Sistema Estadístico Cambiario (SEC) a Explorer 11, para garantizar la operación. Gradualmente saldrán a producción las diferentes formas HTML que comprenden el Sistema.	30/12/2016	Departamento de Cambios Internacionales
	Notificación electrónica de actos administrativos.	Implementación de notificación electrónica de actos administrativos expedidos por el Departamento de Cambios Internacionales (DCIN), cuando exista autorización expresa de los particulares.	30/12/2016	Departamento de Cambios Internacionales
	Ampliación de consulta de empresas obligadas a presentar el <i>Formulario 15</i> .	Ampliación de la consulta electrónica de empresas obligadas a presentar el <i>Formulario 15</i> (Conciliación patrimonial – Empresas y sucursales del régimen general), a periodos anteriores al año inmediatamente anterior.	30/12/2016	Departamento de Cambios Internacionales
	Implementación del buzón de peticiones de IMC.	Habilitación de un buzón corporativo exclusivo para la atención de solicitudes relacionadas con anulaciones de declaraciones de cambio e informes de deuda.	31/03/2016	Departamento de Cambios Internacionales

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



PARTICIPACIÓN Y RENDICIÓN DEL INFORME AL CONGRESO				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Publicación y Divulgación de Informes	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.	Primer Informe: 31/03/2016 Publicación 10/04/2016 Segundo Informe: 31/07/2016 Publicación 10/08/2016	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera Departamento de Programación e Inflación

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



PARTICIPACIÓN Y RENDICIÓN DEL INFORME AL CONGRESO

CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
	Informe de Inflación.	Presenta la evolución de la situación de la inflación y las decisiones de política monetaria.	Primer Informe: 31/12/2016 Publicación 28/02/2017 Segundo Informe: 31/03/2016 Publicación 30/05/2016 Tercer Informe: 30/06/2016 Publicación 31/08/2016 Cuarto Informe: 30/09/2016 Publicación 30/11/2016	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera Departamento de Programación e Inflación

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



PARTICIPACIÓN Y RENDICIÓN DEL INFORME AL CONGRESO				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
	Reporte de Estabilidad Financiera.	Presenta los hechos más relevantes del sistema financiero y sus implicaciones en la estabilidad financiera.	Primer Reporte : 31/03/2016 Publicación 31/05/2016 Segundo Reporte: 30/09/2016 Publicación 31/11/2016	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera Departamento de Estabilidad Financiera
	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.	Reporte: 31/10/2016	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera Departamento a de Seguimiento a la Infraestructura Financiera
Mecanismos de Comunicación con el Público	Entrevistas con los usuarios para conocer su percepción sobre los centros culturales	Entrevistas dirigidas a los usuarios de los centros culturales para conocer su percepción sobre los servicios que se prestan en dichos Centros.	Primer Reporte: 30/07/2016 Segundo Reporte: 30/11/2016	Asesor de Programación Cultural Sucursales y Agencias Culturales

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



PARTICIPACIÓN Y RENDICIÓN DEL INFORME AL CONGRESO				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
	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.	Primer Informe: 29/02/2016 Segundo Informe: 31/05/2016 Tercer Informe: 30/08/2016 Cuarto Informe: 30/11/2016	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera
	Monitoreo de las solicitudes para la 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.	Primer Reporte de Monitoreo: 30/07/2016 Segundo Reporte de Monitoreo: 30/11/2016	Asesor Delegado para la Transparencia Departamento de Gestión Documental Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	Diagnóstico del servicio al ciudadano.	Analizar el estado actual del Sistema de Atención al Ciudadano del Banco, en lo relacionado con la gestión de las PQR.	30/12/2016	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera
Capacitación del Talento Humano	Estrategias y herramientas de servicio para la atención de personas en condición de discapacidad.	Implementación del programa de capacitación en estrategias y herramientas de servicio para la atención de personas en condición de discapacidad.	30/12/2016	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera
	Atención al ciudadano.	Implementación del programa de capacitación a colaboradores en temas relacionados con la atención al ciudadano, con el fin de ampliar la cobertura a nivel nacional y mejorar la prestación de los servicios al ciudadano, en lo relacionado con la atención de PQRs.	30/12/2016	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera
	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.	30/12/2016	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera
	Divulgación interna y externa del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC.	Producción y entrega de material de divulgación del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) a nivel nacional.	30/12/2016	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Relacionamiento con el ciudadano	Mejoramiento de mecanismos de retroalimentación.	Implementación de nuevo módulo de encuesta de satisfacción como herramientas de retroalimentación de los usuarios del Departamento de Cambios Internacionales, que permitan determinar el nivel de calidad de los servicios prestados.	30/01/2016	Departamento de Cambios Internacionales
		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.	30/12/2016	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera
	Jornadas de capacitación a externos.	Jornadas gratuitas de capacitación a usuarios externos sobre normatividad cambiaria y de inversiones y procedimientos asociados a dichas operaciones.	30/12/2016	Departamento de Cambios Internacionales
Normativo y procedimental	Mejoramiento del protocolo de atención telefónica.	Revisión, ajuste y divulgación del protocolo de atención para el conmutador y call-center responsabilidad de la Sección de Atención al Ciudadano.	30/09/2016	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
	Publicación de protocolos de atención de los servicios ofrecidos por el Departamento de Cambios Internacionales.	<p>Publicación de los protocolos de atención de los siguientes servicios en la página web del Banco:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oficina de atención personalizada de consultas cambiarias. 2. Oficina de notificación personal de actos administrativos. 3. Centro de atención de consultas telefónicas. 4. Oficina de revisión de trámites de registro de inversiones internacionales. 	30/01/2016	Departamento de Cambios Internacionales
	Estrategias y herramientas de servicio para la atención de personas en condición de discapacidad.	Mejoramiento del protocolo de estrategias y herramientas de servicio para la atención de personas en condición de discapacidad.	30/09/2016	Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera
Fortalecimiento de los canales de atención	Guías de accesibilidad.	Elaboración de guías de accesibilidad para los edificios de Bogotá, Sucursales y Agencias Culturales.	30/09/2016	<p>Departamento de Infraestructura</p> <p>Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera</p> <p>Sucursales</p> <p>Agencias Culturales</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
	Fortalecimiento de puntos de atención al ciudadano.	Instalación de nuevos elementos de atención al ciudadano en Bogotá, Sucursales y Agencias Culturales.	30/12/2016	Departamento de Infraestructura Departamento de Comunicación y de Educación Económica y Financiera Sucursales Agencias Culturales
	Apertura de Oficina de Revisión de Trámites de Registro.	Por medio de este servicio de atención por turnos, los usuarios podrán recibir, de manera presencial, orientación en relación con el correcto diligenciamiento de los formularios y sobre los requisitos de forma que deben cumplirse para los trámites de registro de inversiones internacionales.	30/01/2016	Departamento de Cambios Internacionales
	Ampliación de contenidos en página Web.	Ampliación del catálogo de preguntas frecuentes y términos cambiarios publicado en la página Web, sobre temas relacionados con cuentas de compensación, endeudamiento externo, inversión financiera y en activos en el exterior, entre otros.	30/12/2016	Departamento de Cambios Internacionales

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
	Publicación de cartillas educativas	Publicación de una cartilla sobre temas de interés general relacionados con el régimen de cambios e inversiones internacionales. Así mismo, se efectuará la publicación de las memorias correspondientes a las jornadas de capacitación que se desarrollen, como documentos de consulta.	30/12/2016	Departamento de Cambios Internacionales
	Adecuación de Sucursal – Barranquilla.	Obras de adecuación de la Sucursal en la ciudad de Barranquilla, incluyendo soluciones para la movilidad de personas en condición de discapacidad.	30/12/2016	Departamento de Infraestructura
	Construcción de obras de infraestructura teniendo en cuenta la normatividad en materia de accesibilidad y señalización.	Biblioteca - San Andrés.	30/12/2016	Departamento de Infraestructura
		Centro Cultural – Manizales.	30/12/2016	Departamento de Infraestructura
		Centro Cultural – Buenaventura.	30/12/2016	Departamento de Infraestructura

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Lineamientos de Transparencia Activa	Capacitaciones en SECOP	Una (1) capacitación presencial en Bogotá y diez (10) capacitaciones vía streaming en Sucursales y Agencias Culturales.	30/12/2016	Dirección General de Logística
	Evaluación de nueva información, como datos abiertos.	Análisis de series estadísticas para su inclusión, como datos abiertos, en el portal de datos abiertos del Estado.	31/10/2016	Departamento de Gestión Documental Asesor Delegado para la Transparencia Centro de Información Económica.
	Estandarizar la publicación y divulgación de la información pública, de acuerdo a la Estrategia de Gobierno en Línea.	Aplicar los estándares de Gobierno en Línea para la publicación de la información dentro del portal del Banco de la República en la sección de Transparencia y acceso a la información pública, de acuerdo al régimen legal propio del Banco.	30/06/2016	Asesor Delegado para la Transparencia Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Implementación de informe de solicitudes de información pendientes por gestionar.	Implementación de informe mensual que se enviará a cada Dependencia Gestora, sobre las PQRs a su cargo, pendientes de respuesta.	01/08/2016	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar los instrumentos de gestión de información con Datos Abiertos	Producto de la incorporación de nuevos datos abiertos, revisar la actualización de los instrumentos de gestión de información	31/10/2016	Departamento de Gestión Documental
	Publicar una nueva versión de la Tabla de Retención Documental en el portal del Banco.	Actualizar Tabla de Retención Documental y gestionar su publicación.	31/10/2016	Departamento de Gestión Documental
Criterio diferencial de accesibilidad	Diagnóstico revisión de portales Banco y Cultural.	Realizar un diagnóstico y elaborar un informe relacionado con la usabilidad y accesibilidad de los diferentes portales web del Banco, para los ciudadanos en situación de discapacidad.	30/12/2016	Administradores Portal Banco y Portal Subgerencia Cultural Dirección General de Tecnología
Monitoreo al acceso a la información pública	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.	01/08/2016	Departamento de Comunicación y Educación Económica y Financiera Subgerencia de Gestión de Riesgo Operativo

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



INICIATIVAS ADICIONALES				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	RESPONSABLE
Fortalecimiento de valores y cultura ética	Actualización del código de ética.	Continuación recolección de comentarios y sugerencias sobre el nuevo código	06/05/2016	Proyecto de Valores y Cultura Ética
		Elaboración de propuesta	30/06/2016	Proyecto de Valores y Cultura Ética
		Validación de documento	01/08/2016	Proyecto de Valores y Cultura Ética
		Formalización del Código	30/12/2016	Proyecto de Valores y Cultura Ética
	Consolidación de cultura ética.	Continuación de la aplicación de la encuesta "Cultura ética y valores" a nivel nacional, entrevistas y observaciones en campo.	31/03/2016	Proyecto de Valores y Cultura Ética
		Diagnóstico y priorización	30/06/2016	Proyecto de Valores y Cultura Ética
		Diseño, implementación y monitoreo de acciones de cambio	31/12/2016	Proyecto de Valores y Cultura Ética