



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (2023)

Estrategia Antifraude

BANCO DE LA REPÚBLICA – SUBGERENCIA DE RIESGOS

Enero 2023

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>OBJETIVOS DEL PAAC</b> .....	<b>3</b>
OBJETIVO GENERAL.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
<b>ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PAAC 2023 – BANCO DE LA REPÚBLICA</b> .....	<b>4</b>
<b>1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b> .....	<b>4</b>
Plan de actividades – Gestión de riesgos de corrupción.....	5
<b>2. INFORMES, DIÁLOGOS E INCENTIVOS CON LA CIUDADANÍA (RENDICIÓN DE CUENTAS)</b> .....	<b>6</b>
Plan de actividades – Informes, diálogos e incentivos con la ciudadanía .....	10
<b>3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b> .....	<b>13</b>
Plan de actividades – Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía .....	14
<b>4. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b> .....	<b>15</b>
Plan de actividades – Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública .....	16
<b>ANEXO 1 – MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b> .....	<b>19</b>

## 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 por que 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 por que 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*, con el fin de impulsar la cultura de prevención, detección y respuesta ante el fraude en el Banco, basándose en los valores corporativos y en el principio de cero tolerancia ante actos ilícitos y situaciones de fraude. Como parte del desarrollo de la *Estrategia Antifraude*, el Banco de la República ha formulado el *Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía* (PAAC), que incorpora, entre otros aspectos, lo relativo a la comunicación con la ciudadanía y la participación ciudadana a la que se refiere la Ley 1712 de 2014 en los términos del régimen legal propio de la Entidad.

El diseño del PAAC del Banco de la República aplica el marco legal propio de esta Entidad, incluyendo el desarrollo de los principios de dirección, administración y control interno allí contemplados. Por lo tanto, su elaboración corresponde a una metodología propia, sin perjuicio de los referentes y recomendaciones que sobre el particular emiten la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), según corresponda y aplique.

## **OBJETIVOS DEL PAAC**

### **OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer 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 y las diferentes herramientas de participación ciudadana, incluyendo la rendición de informes.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Fortalecer los mecanismos internos directos para la prevención, detección y respuesta ante actos de corrupción.
2. Socializar el mapa de riesgos de corrupción del Banco de la República.
3. Fortalecer el Sistema de Atención a la Ciudadanía del Banco.
4. Facilitar la interacción entre el Banco y la ciudadanía en relación con sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.
5. Fomentar la transparencia en la gestión del Banco de la República.

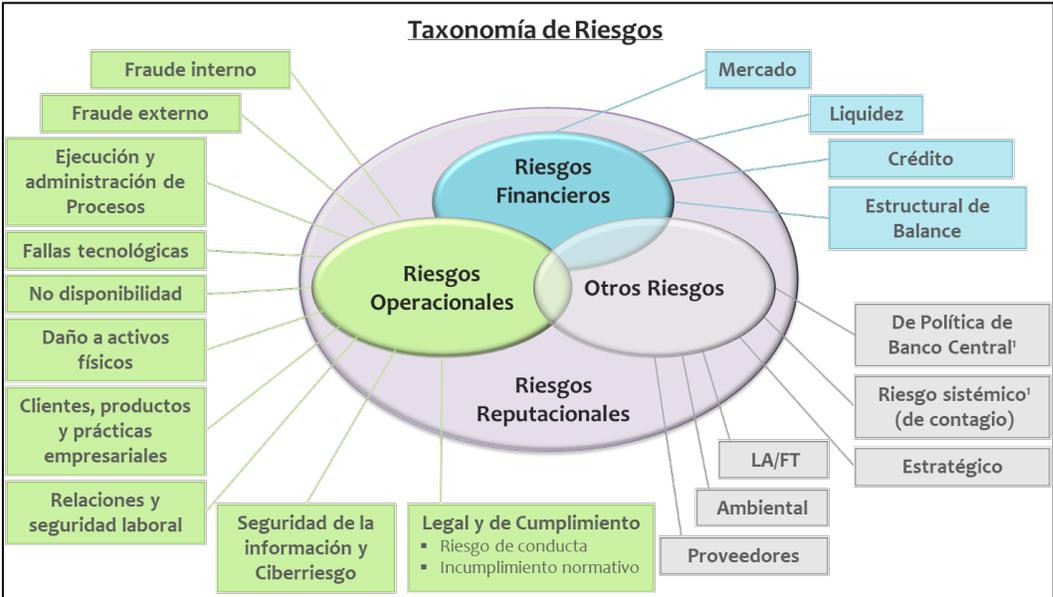
### **ALCANCE**

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el PAAC 2023 del Banco de la República son aplicables a todos los procesos y dependencias del Banco.

# DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PAAC 2023 – BANCO DE LA REPÚBLICA

## 1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Sistema de Gestión Integral de Riesgos (SGIR) del Banco de la República, incluye dentro de su taxonomía no solo los riesgos operacionales, sino también los riesgos financieros, ambientales, de LA/FT, entre otros (ver gráfica 1). Dentro de este SGIR, el Subsistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) cuenta con una metodología de gestión propia, la cual incluye una taxonomía de los riesgos operacionales a los que está expuesto el Banco en desarrollo de sus funciones.



**GRÁFICA 1 – TAXONOMÍA DE RIESGOS DEL SGIR**

Dentro de las categorías de riesgos operacionales, se encuentra la de riesgo de *Fraude Interno*, concerniente a las conductas o acciones con intencionalidad de defraudar, apropiarse indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas del Banco, donde participa al menos un(a) trabajador(a) de la Entidad.

Durante el 2022, el Banco alineó su taxonomía de riesgo de fraude a los tres (3) niveles requeridos por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), agrupándolos de la siguiente forma: uso indebido de facultades y poderes, operaciones no autorizadas o no reveladas, valoración intencionalmente errónea de posiciones, hurto, extorsión, malversación o uso indebido de activos, soborno, falsificación, entre otras modalidades identificadas por la SFC. Las matrices de riesgo de los macroprocesos del Banco incluyen de manera explícita los riesgos de corrupción, dada la importancia de su gestión y control.

Como parte del ciclo de gestión de riesgos, anualmente o antes si se considera necesario se revisan los niveles de exposición de estos riesgos dentro del mapa consolidado de

riesgos relevantes del Banco. El plan de actividades que contempla la gestión en mención se detalla más adelante en el [Plan de actividades - Gestión de riesgos de corrupción](#).

En este sentido, la matriz de riesgos de corrupción de 2022 fue actualizada de acuerdo con la metodología interna de valoración, la cual, a la fecha, contempla 17 riesgos de corrupción identificados y valorados en la totalidad de macroprocesos misionales y corporativos. El resultado de este ejercicio se observa en el [Anexo 1 - Matriz de riesgos de corrupción](#).

Por otro lado, el Banco de la República, comprometido con sus valores, principios, normas y pautas de comportamiento, incluyendo el cumplimiento de su *Estrategia Antifraude* en todas sus actuaciones, continuará en el año 2023 con la promoción del Código de Conducta y con actividades de sensibilización y capacitación encaminadas a reforzar las conductas éticas esperadas por parte de todo su personal, así como las actividades relacionadas con la evaluación de riesgos de corrupción, el monitoreo de indicadores claves de fraude, la encuesta de percepción de fraude interno, y las demás requeridas para el mejoramiento continuo de la gestión de riesgos de corrupción en la Entidad.

#### **Plan de actividades – Gestión de riesgos de corrupción**

**Actividad:** Actualización de matriz de riesgos de corrupción, a partir de la valoración realizada.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos

**Actividad:** Aplicación encuesta de percepción de riesgo de corrupción con oferentes del Banco y elaboración de informe.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos

**Actividad:** Plan de comunicaciones internas, de cobertura nacional, sobre el Código de Conducta del Banco de la República.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Unidad de Análisis de Operaciones

**Actividad:** Medición, elaboración y presentación del reporte de monitoreo del indicador clave de riesgo PPO.

**Corte marzo:** 31-jul-23

**Corte septiembre:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos

## 2. INFORMES, DIÁLOGOS E INCENTIVOS CON LA CIUDADANÍA (RENDICIÓN DE CUENTAS)

De acuerdo con el CONPES 3654 de 2010, la rendición de cuentas es: *“el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil”*, y se compone de los siguientes elementos:

1. **Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor.
2. **Explicación o diálogo:** sustentación de las acciones, presentación de diagnósticos e interpretaciones, exposición de criterios utilizados para la toma de decisiones, incluyendo diálogo y la posibilidad de participación de otros actores.
3. **Incentivos:** mecanismos de corrección de las acciones, estímulo adecuado de cumplimiento o castigo por mal desempeño.

En línea con lo anterior, el Banco de la República lleva a cabo las siguientes actividades para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 respecto de la rendición de cuentas y sus elementos, en el marco de su régimen legal propio.

- a) En cumplimiento del artículo 371 de la Constitución, el Banco rinde **informes periódicos al Congreso de la República**, sobre la ejecución de las políticas a su cargo y sobre los demás asuntos que se le soliciten<sup>1</sup>, como equivalente funcional de la rendición de cuentas al público<sup>2</sup>. Este informe incluye información, datos y

---

<sup>1</sup> *Artículo 371 de la Constitución Política.* El Banco de la República ejercerá las funciones de banca central. Estará organizado como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, patrimonial y técnica, sujeto a un régimen legal propio. Serán funciones básicas del Banco de la República: regular la moneda, los cambios internacionales y el crédito; emitir la moneda legal; administrar las reservas internacionales; ser prestamista de última instancia y banquero de los establecimientos de crédito; y servir como agente fiscal del gobierno. Todas ellas se ejercerán en coordinación con la política económica general. El Banco rendirá al Congreso informe sobre la ejecución de las políticas a su cargo y sobre los demás asuntos que se le soliciten.

<sup>2</sup> *Ley 31 de 1992. Artículo 5.* Programa de informes al Congreso. Dentro de los diez días siguientes a la iniciación de cada período de sesiones ordinarias, la Junta Directiva del Banco a través de su Gerente presentará un informe al Congreso de la República, sobre la ejecución de las políticas monetaria, cambiaria y crediticia, en el cual se incluirán por lo menos, 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. Así mismo deberá presentar un informe sobre la política de administración y composición de las reservas internacionales y de la situación financiera del Banco y sus perspectivas. En todo caso, si en el curso de un período llegare a producirse un cambio sustancial en las mencionadas políticas respecto de lo informado por el Gerente General al Congreso, deberá presentarse un informe

estadísticas sobre la gestión del Banco y la evaluación de los resultados macroeconómicos observados, además de análisis de los distintos choques que ha recibido la economía, los movimientos en la meta de inflación y los posibles motivos de las desviaciones que pueda presentar. Se presenta una visión sobre los pronósticos del Banco respecto de los avances de la economía colombiana en el futuro cercano, se incluye una explicación de la racionalidad de las decisiones de política monetaria, cambiaria y crediticia de la Junta Directiva; y una descripción del nivel de las reservas internacionales y la situación financiera del Banco de la República. Los informes presentados hasta la fecha ante el Congreso se encuentran disponibles en <https://www.banrep.gov.co/es/informe-al-congreso>.

- b) Dando cumplimiento al numeral 8 del artículo 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), y para abrir espacios de explicación y diálogo con la ciudadanía respecto de las propuestas regulatorias de la Entidad, los proyectos de regulación se publican para comentarios del público y se someten al análisis de los equipos técnicos para luego presentarse ante la Junta Directiva del Banco de la República (<https://www.banrep.gov.co/es/participe/consulta-ciudadana-proyectos-regulacion> . <https://www.banrep.gov.co/es/normatividad/proyectos-de-regulacion>).
- c) La Junta Directiva toma decisiones de política monetaria en los meses de enero, marzo, abril, junio, julio, septiembre, octubre y diciembre. Terminada la reunión, se publica un comunicado de prensa (<https://www.banrep.gov.co/es/comunicados-junta>) que contiene las decisiones de la Junta Directiva y se lleva a cabo la rueda de prensa con participación del gerente general y del ministro de Hacienda y Crédito Público, en la que se divulga el comunicado de prensa, se explica la motivación de la decisión de política y se responden las preguntas del público: ciudadanía y medios de comunicación, garantizando el diálogo e interacción con la ciudadanía frente a sus acciones y decisiones. La rueda de prensa es transmitida en directo en el canal virtual (<https://vimeo.com/banrep>) y el video queda disponible para consulta en la misma plataforma.
- d) Las **minutas de las reuniones de política monetaria** de la Junta Directiva se publican en <https://www.banrep.gov.co/es/minutas>.
- e) La semana siguiente a la reunión de la Junta Directiva en que esta tome decisiones de política monetaria, se lleva a cabo una presentación del **Informe de Política Monetaria** (anterior Informe sobre Inflación) a medios de comunicación y analistas del mercado para aclarar cualquier duda sobre las decisiones adoptadas por la Junta y la información contenida en el Informe.

---

adicional al Congreso en un plazo máximo de quince (15) días en el cual se señale el origen de la situación y se expliquen las medidas adoptadas. El Congreso podrá solicitar del Banco de la República los demás informes que requiera para el cabal cumplimiento de sus funciones. Así mismo, podrán citarse a las Comisiones Terceras de Senado y Cámara al Gerente General y a los miembros de la Junta Directiva del Banco de la República con el fin de que expliquen el contenido del informe y las decisiones adoptadas, conforme a lo previsto en los artículos 233 y 249 de la Ley 5a. de 1992.

- f) El informe es publicado el día hábil siguiente a la reunión de la Junta de los meses de enero, abril, julio y octubre (<https://www.banrep.gov.co/es/informe-de-politica-monetaria>) y los videos de las presentaciones que se hacen al público se encuentran en <https://vimeo.com/banrep>.
- g) Como parte de los mecanismos de participación ciudadana, el Banco de la República lleva a cabo **encuestas sobre estabilidad financiera**, de forma periódica a diferentes agentes económicos, con el objetivo de obtener su percepción sobre diversos aspectos de la estabilidad del sistema financiero colombiano. Los resultados y análisis de las encuestas sobre estabilidad financiera se publican en <https://www.banrep.gov.co/es/reportes-encuestas-sobre-estabilidad-financiera>.
- h) Dos (2) veces al año se publica el **Reporte de Estabilidad Financiera (REF)** y se realiza una presentación al público. Este reporte presenta el análisis del Banco de la República sobre el desempeño reciente del sistema financiero y sus deudores, así como sobre los principales riesgos y vulnerabilidades que podrían tener algún efecto sobre su estabilidad. Los REF y los videos de las presentaciones que se hacen al público se encuentran en <https://www.banrep.gov.co/es/reporte-estabilidad-financiera>.
- i) Adicionalmente, el Banco de la República publica **informes especiales de estabilidad financiera**, los cuales se encuentran disponibles en <https://www.banrep.gov.co/es/estabilidad-financiera/informes-especiales-estabilidad-financiera>.
- j) Anualmente, los miembros de la Junta Directiva llevan a cabo **Comités Consultivos** con distintos grupos de interés en diferentes regiones del país, con el objetivo de explicar las decisiones de política monetaria e intercambiar opiniones con la ciudadanía. Las presentaciones que se hacen al público se encuentran disponibles en <https://www.banrep.gov.co/es/presentaciones-exposiciones>.

Por lo antes expuesto, el Banco de la República cumple con los elementos propios de la rendición de cuentas, garantizando el contacto, diálogo y participación de la ciudadanía de forma permanente, brindando suficiente y oportuna información al público respecto de sus decisiones y acciones, y generando incentivos de participación mediante la publicación de sus proyectos de regulación y los espacios de discusión con sus diferentes grupos de interés.

Adicionalmente, el Banco ha puesto a disposición de la ciudadanía diferentes medios de contacto, para que puedan ejercer control social y evaluación:

- i. Sistema de Atención a la Ciudadanía, incluyendo buzones corporativos destinados a atender trámites y servicios;
- ii. Espacios de comunicación con el público, adicionales al Portal Web, para divulgar los mensajes de la institución, utilizando redes sociales y canales virtuales:

Twitter

<https://twitter.com/bancorepublica>

<https://twitter.com/Banrepcultural>

Instagram

<https://www.instagram.com/bancorepublicacolombia/>  
<https://www.instagram.com/banrepcultural/>  
<https://www.instagram.com/museodeloro/>  
<https://www.instagram.com/museosbanrep/>  
<https://www.instagram.com/BibliotecaLuisAngelArango/>

LinkedIn

<https://co.linkedin.com/company/bancorepublica>

Flickr

<https://www.flickr.com/photos/bancodelarepublica-colombia/>

Facebook

<https://www.facebook.com/BancoRepublica>  
<https://www.facebook.com/Banrepcultural/>  
<https://www.facebook.com/banrepculturalarmenia/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalBarranquilla/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalBucaramanga/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalBuenaventura/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalCali/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalCucuta/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalFlorencia/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalGirardot/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalHonda/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalIbague/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalIpiales/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalLeticia/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalManizales/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalMedellin/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalMonteria/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalNeiva/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalPasto/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalPereira/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalPopaya/>  
<https://www.facebook.com/banrepculturalquibdo/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalRiohacha/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalSanAndres/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalSantaMarta/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalSincelejo/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalTunja/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalValledupar/>  
<https://www.facebook.com/BanrepculturalVillavicencio/>  
<https://www.facebook.com/BibliotecaBartolomeCalvo/>  
<https://www.facebook.com/BibliotecaLuisAngelArango/>  
<https://www.facebook.com/MuseoEtnograficoEnLeticia/>  
<https://www.facebook.com/MuseoDelOroBogota/>  
<https://www.facebook.com/MuseoDelOroBanRep/>

<https://www.facebook.com/MuseoDelOroCalima/>  
<https://www.facebook.com/MuseoDelOroNarino/>  
<https://www.facebook.com/MuseoDelOroQuimbaya/>  
<https://www.facebook.com/MuseoDelOroTaironaBR/>  
<https://www.facebook.com/MuseoDelOroZenu/>  
<https://www.facebook.com/museosbanrep>  
<https://www.facebook.com/pensionadosbanrep/>  
<https://www.facebook.com/SaladeConciertosLuisAngelArango/>

Youtube

<https://www.youtube.com/BancoRepublica>  
<https://www.youtube.com/user/banrepcultural>

Vimeo

<https://www.vimeo.com/banrep>

### Plan de actividades – Informes, diálogos e incentivos con la ciudadanía

**Actividad:** Informe al Congreso de la República.

**Corte marzo:** 31-mar-23

**Corte julio:** 03-ago-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Comunicación y Educación Económica, Departamento de Programación e Inflación

**Actividad:** Publicación de Proyectos de Regulación en la página Web, cada vez que se requiera, para comentarios del público general.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Secretaría de la Junta Directiva

**Actividad:** Publicación en la página Web de Minutas de Política Monetaria.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Secretaría de la Junta Directiva

**Actividad:** Informe sobre la evolución de la situación de la inflación y las decisiones de política monetaria.

**Corte enero:** 31-ene-23

**Corte abril:** 02-may-23

**Corte julio:** 01-ago-23

**Corte octubre:** 31-oct-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Comunicación y Educación Económica, Departamento de Programación e Inflación

**Actividad:** Reportes trimestrales que ofrecen análisis detallado de los resultados: Encuesta sobre la situación del crédito en Colombia y Encuesta de endeudamiento externo y cupos.

**Cuarto trimestre 2022:** 31-ene-23

**Primer trimestre 2023:** 30-abr-23

**Segundo trimestre 2023:** 31-jul-23

**Tercer trimestre 2023:** 31-oct-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Estabilidad Financiera

**Actividad:** Reporte semestral sobre los resultados de la Encuesta de percepción sobre riesgos del sistema financiero.

**Segundo semestre 2022:** 31-ene-23

**Primer semestre 2023:** 31-jul-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Estabilidad Financiera

**Actividad:** Reporte que presenta la apreciación del Banco de la República sobre el desempeño reciente del sistema financiero y sus deudores, así como sobre los principales riesgos y vulnerabilidades que podrían tener algún efecto sobre su estabilidad.

**Primer semestre:** 31-may-23

**Segundo semestre:** 30-nov-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Estabilidad Financiera

**Actividad:** Publicación de informes especiales semestrales: Riesgo de mercado, Análisis de cartera y mercado de vivienda en Colombia y Riesgo de crédito

**Primer semestre:** 30-jun-23

**Segundo semestre:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Estabilidad Financiera

**Actividad:** Publicación del Informe especial de inclusión financiera.

**Plazo:** 30-jun-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Estabilidad Financiera

**Actividad:** Publicación de informes especiales anuales: Indicadores de desempeño de los establecimientos de crédito de la región, Concentración y competencia en los mercados de depósito y crédito y Posición financiera de los hogares

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Estabilidad Financiera

**Actividad:** Realizar cuatro (4) presentaciones para explicar el Informe de Política monetaria, abriendo espacios de comunicación con los ciudadanos de manera presencial y virtual.

**Plazo máximo – Presentación 1:** 02-feb-23

**Plazo máximo – Presentación 2:** 04-may-23

**Plazo máximo – Presentación 3:** 03-ago-23

**Plazo máximo – Presentación 4:** 02-nov-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Comunicación y Educación Económica, Gerencia Técnica

**Actividad:** Realizar al menos un (1) comité consultivo semestral por región: Bogotá, Medellín, Cali, Oriente, Costa Caribe y Eje Cafetero.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Comunicación y Educación Económica

**Actividad:** Realizar dos (2) presentaciones para explicar el *Reporte de estabilidad financiera*, abriendo espacios de comunicación con los ciudadanos de manera presencial y virtual.

**Primer semestre:** 31-may-23

**Segundo semestre:** 30-nov-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Estabilidad Financiera

**NOTA:** Los plazos para las publicaciones del Departamento de Estabilidad Financiera se aplazan una semana en caso de que coincidan con el periodo de silencio por las reuniones de la Junta Directiva.

### 3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El Banco de la República, interesado en ofrecer cada día mejores servicios a la ciudadanía, y a sus distintos grupos de interés, cuenta con el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SAC), entendido como un conjunto de normas, actividades, canales de comunicación, medios de ingreso y herramientas tecnológicas que, de la mano del equipo humano, permite de manera integrada, unificada y medible, el cumplimiento tanto de las normas de transparencia y la comunicación con la ciudadanía, como de los objetivos estratégicos asociados al tema de Comunicación<sup>3</sup>. Durante el 2022, se hizo un cambio integral de la plataforma tecnológica de Atención a la Ciudadanía, para afianzar los canales de comunicación con los ciudadanos y acoger las disposiciones ha establecido el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al respecto.

Adicionalmente, el Banco tiene establecidos otros canales para facilitar la comunicación con la ciudadanía, como el formulario electrónico, el formulario físico, puntos de atención presencial, líneas de atención telefónica, entre otros, los cuales pueden ser consultados en la Página Web del Banco: <https://www.banrep.gov.co/es/transparencia/atencion-ciudadania>.

De otro lado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9 y 11 de la Ley Estatutaria 1712 de 2014 "*Ley de transparencia y del derecho de acceso a la Información pública nacional y se dictan otras disposiciones*" y la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC "*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*", el Banco ha puesto a disposición de los interesados la información relacionada con sus funciones, servicios y trámites, en el sitio Web <https://www.banrep.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica>.

Por otro lado, para el año 2022, las actividades que venía desarrollando el Departamento de Cambios Internacionales y Pagos (DCIP) en el componente "Racionalización de trámites" para la entrada en operación del Sistema de Información Cambiaria (*Cattleya*) se consideran completadas en lo relacionado con la Fase 1 (inversiones internacionales sin divisas y módulo transversal del Sistema), por lo que, en adelante la gestión cambiaria y las interacciones del DCIP con la ciudadanía hacen parte del componente "Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía", considerando que se trata de un sistema seguro, fácil, en línea, ágil y confiable. Este cambio también busca fortalecer el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios cambiarios, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el

---

<sup>3</sup> El tema estratégico Comunicación se desarrolla a partir de tres (3) objetivos: i) Contribuir al impacto de las políticas del Banco y su credibilidad mediante comunicaciones sobre su gobierno corporativo, funciones, decisiones y procesos; ii) Mejorar la calidad del relacionamiento con los grupos de interés; y iii) Avanzar en la estrategia de comunicación hacia la opinión pública, incluyendo el conocimiento de los públicos digitales. El Plan Estratégico 2022-2025 puede consultarse en <https://www.banrep.gov.co/es/el-banco/gobierno-corporativo/plan-estrategico-2022-2025#temas-estrategicos>.

servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Este objetivo se cumple a través de la actualización y publicación de contenidos digitales y la implementación de tecnologías que agilicen los procedimientos del régimen cambiario y de inversiones internacionales, como es el caso *Cattleya*.

#### **Plan de actividades – Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía**

**Actividad:** Despliegue de servicios o trámites en la Sede Electrónica\* del Banco, de acuerdo con el Decreto 620 de 2020 y acorde con la capacidad presupuestal, contractual y humana.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Dirección General de Gestión de Información - Nuevo Sistema de Atención a la Ciudadanía -Servicios Ciudadanos Digitales, Dirección General de tecnología

**Actividad:** Creación de contenidos que faciliten la comprensión y aplicación del régimen cambiario, en lo relacionado con la implementación de fases 2 y 3 del proyecto *Cattleya*.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Subdirección de Asuntos Cambiarios

**Actividad:** Implementación y puesta en producción de fases 2 y 3 del proyecto *Cattleya*.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Subdirección de Asuntos Cambiarios

**Actividad:** Desarrollo de capacitaciones con relación a la Sede Electrónica\*, dirigidas al personal que será gestor de los servicios o trámites desplegados en esta.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Dirección General de Gestión de Información - Nuevo Sistema de Atención a la Ciudadanía -Servicios Ciudadanos Digitales

**Actividad:** Capacitación virtual o presencial sobre la normatividad de atención a la ciudadanía y gestión de PQR en el sistema informático.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Gestión Documental - Sección de Atención a la Ciudadanía, Correspondencia y Soporte

**Actividad:** Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción en relación con el servicio de gestión de PQR que presta el Banco de la República.

**Plazo:** 31-ago-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Gestión Documental - Sección de Atención a la Ciudadanía, Correspondencia y Soporte

**NOTA:** Se entiende como Sede Electrónica\* a la ventanilla de servicios ciudadanos digitales: <https://banrep.force.com/s/>, en donde la ciudadanía puede radicar sus PQRSD dirigidas al Banco de la República.

#### 4. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La Junta Directiva del Banco de la República, comprometida con garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, regulado por la Ley Estatutaria 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, 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 en la sección de Transparencia del portal corporativo, se le suministra a la ciudadanía la información relevante sobre los procesos de toma de decisiones de política monetaria, cambiaria y crediticia; así como de otros asuntos relevantes de su gestión, en cumplimiento de la misión, visión, valores, funciones y servicios de una manera clara, entendible y oportuna.

Adicionalmente, el Banco de la República ha implementado los procesos necesarios para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia (Ley Estatutaria 1712 de 2014) y la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC, para lo cual estableció roles y responsabilidades en la normatividad interna y publica en su portal corporativo la información exigida por la regulación y aquella que estima de interés de la ciudadanía. El Banco cuenta, además, con los Instrumentos de Gestión de Información Pública: **(i)** programa de gestión documental (PGD); **(ii)** esquema de publicación de información (EPI); **(iii)** registro de activos de información (RAI); y **(iv)** índice de información clasificada y reservada (IICR). De esta manera, se da cumplimiento a la práctica de transparencia activa, mientras que la transparencia pasiva, la ejerce a través del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SAC), los canales oficiales de comunicación y el equipo humano; que permiten la atención personal, virtual, telefónica o escrita, y la gestión de PQR, garantizando el ejercicio del derecho de acceso a la información pública del Banco por parte de la ciudadanía.

De otro lado, a partir de enero de 2022, el Banco formalizó y divulgó el manual que incluye los estándares de usabilidad y accesibilidad que deben tener los contenidos que se publiquen en el Portal Corporativo, con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 1519 de diciembre de 2020 del MinTic. Adicionalmente, incluye las directrices, los requisitos tecnológicos y las características generales que se deben tener en cuenta en la generación de los contenidos digitales.

Para el año 2023, se tiene previsto continuar con la ampliación de contenidos de información pública del Banco, realizar seguimientos periódicos a la sección *Transparencia* del portal corporativo, así como a los instrumentos de gestión de información, con el fin de verificar la consistencia de la información, generar informes y estadísticas relevantes acerca de la gestión de PQR y continuar mejorando la accesibilidad y usabilidad de la información en el portal corporativo ([www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co)) y el portal cultural ([www.banrepcultural.org/](http://www.banrepcultural.org/)).

## Plan de actividades – Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública

**Actividad:** Identificar y evaluar la información que de manera proactiva el Banco puede publicar en el portal corporativo, a partir de las PQR reiterativas.

**Plazo:** 31-oct-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Gestión Documental - Sección de Atención a la Ciudadanía, Correspondencia y Soporte, Departamento de Comunicación y Educación Económica

**Actividad:** Revisión anual de los costos de reproducción establecidos en la CEOS-DG-GI-393.

**Plazo:** 29-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Dirección General de Gestión de Información - Grupo de Estrategia

**Actividad:** Gestionar el proceso de medición del índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA).

**Plazo:** 30-nov-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Dirección General de Gestión de Información - Grupo de Estrategia

**Actividad:** Identificar si existen propuestas de la ciudadanía para la actualización del EPI y en caso afirmativo evaluar su alcance y posible implementación.

**Primer semestre:** 10-jul-23

**Segundo semestre:** 10-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Gestión Documental - Sección de Atención a la Ciudadanía, Correspondencia y Soporte

**Actividad:** Actualización de la Sección de Transparencia del Portal Corporativo y del Esquema de Publicación de Información (EPI), en cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020.

**Plazo:** 31-ene-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Dirección General de Gestión de Información - Grupo de Estrategia

**Actividad:** Finalizar la implementación del *Plan Acción 2022-2023: Implementación Resolución 1519 sobre la información retroactiva del Portal Corporativo*, en coordinación con las áreas responsables de la información, dando cumplimiento a la resolución 1519, de la información publicada hasta el 31 de diciembre de 2021.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Comunicación y Educación Económica, Áreas responsables de la información pública

**Actividad:** Asesorar y acompañar a las áreas en la implementación del *Manual de Estándares de Usabilidad y Accesibilidad del Portal Corporativo*, para dar cumplimiento a la Resolución 1519 de diciembre de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Comunicación y Educación Económica

**Actividad:** Diseñar un plan de acción para realizar una evaluación de la experiencia actual de los de usuarios del portal cultural.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Sección de Divulgación – Subgerencia Cultural

**Actividad:** Realizar la revisión de 500 nodos de tipo Noticia, de acuerdo con los puntos definidos en el Plan Acción 2022-2023: Implementación Resolución 1519 sobre la información retroactiva del Portal Cultural.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Sección de Divulgación – Subgerencia Cultural

**Actividad:** Realizar divulgación de los sitios y contenidos accesibles para las personas con discapacidad en formatos accesibles.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento Red de Bibliotecas, Sección de Divulgación – Subgerencia Cultural

**Actividad:** Creación de piezas divulgativas para conocer la organización de las colecciones y sobre cómo pedir un libro en lengua de señas colombiana.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento Red de Bibliotecas, Sección de Divulgación – Subgerencia Cultural

**Actividad:** Nuevos contenidos y publicaciones accesibles en el sitio Biblioteca para Sordos del Banco de la República: Videos accesibles en lengua de señas sobre la colonia española, Producción de la novela *El mordisco de la medianoche*, en lengua de señas colombiana.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento Red de Bibliotecas, Sección de Divulgación – Subgerencia Cultural

**Actividad:** Mejoramiento de la sección de Accesibilidad del Portal Cultural ([banrepcultural.org](http://banrepcultural.org)). Publicación de todos los contenidos accesibles que se han producido en la SG-CL.

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Sección de Divulgación – Subgerencia Cultural

**Actividad:** Mantenimiento de las mejoras implementadas a las plantillas del portal para mantener su correcto funcionamiento con lectores de pantalla para personas ciegas. (i.e.

JAWS)

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Sección de Divulgación – Subgerencia Cultural

**Actividad:** Publicar la versión en inglés del home principal de Banrepcultural.org/en

**Plazo:** 31-dic-23

**Dependencia(s) responsable(s):** Sección de Divulgación – Subgerencia Cultural

**Actividad:** Generación y publicación del informe de gestión de PQR.

**Primer trimestre:** 30-abr-23

**Segundo trimestre:** 31-jul-23

**Tercer trimestre:** 31-oct-23

**Cuarto trimestre:** 31-ene-24

**Dependencia(s) responsable(s):** Departamento de Gestión Documental - Sección de Atención a la Ciudadanía, Correspondencia y Soporte

## ANEXO 1 – MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En la siguiente matriz se presenta el nivel de exposición residual, incluyendo su probabilidad e impacto para el riesgo de Corrupción en los diferentes macroprocesos/Procesos del Banco, entendido como todo conflicto de intereses, soborno y exigencia o aceptación de gratificaciones en decisiones o actividades sensibles.

Los niveles de exposición al riesgo de fraude de los diferentes procesos del BR se encuentran dentro de los niveles aceptables por la Política de tratamiento de riesgos del BR, así mismo se cuenta con diferentes controles preventivos, detectivos y correctivos a nivel transversal para toda la cadena de valor del Banco y en cada uno de los macroprocesos que permiten mitigar la probabilidad de ocurrencia e impacto potencial de estos riesgos.

Macroproceso Proceso	Nombre del riesgo	Probabilidad residual	Impacto residual	Nivel de exposición residual
1-Actuar como agente fiscal y prestar servicios al Estado	Corrupción (Influencia indebida en las decisiones)	Muy bajo	Alto	Medio
2-Administrar las reservas internacionales	Corrupción (Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la administración de las reservas)	Muy bajo	Alto	Medio
4-Ser prestamista de última instancia y contribuir a la estabilidad financiera	Influencia Indebida en las decisiones relacionadas con el monitoreo de la estabilidad financiera y con el otorgamiento de un ATL (Corrupción)	Muy bajo	Muy alto	Medio
6-Diseñar e implementar la política monetaria, cambiaria y crediticia	Corrupción (Influencia indebida en las decisiones)	Muy bajo	Alto	Medio
7-Generar información económica	Corrupción (Influencia indebida en el diseño, producción o divulgación de información económica)	Muy bajo	Alto	Medio
9-Gestionar el patrimonio cultural	Corrupción - Influencia indebida en las decisiones	Bajo	Medio	Medio
Macroproceso: 11- Gestionar el talento humano	Fraude Interno en la gestión del talento humano	Muy bajo	Medio	Bajo
Proceso: 12.1 Adquirir y contratar bienes y servicios	Corrupción (Influencia indebida en las decisiones relacionadas con la adquisición o contratación)	Muy bajo	Alto	Medio
Proceso: 12.2 Gestionar la infraestructura	Corrupción (Influencia indebida en las decisiones)	Muy bajo	Alto	Medio
Proceso: 12.3 Gestionar la operación de los activos fijos	Corrupción - Influencia indebida en las decisiones	Muy bajo	Alto	Medio
Proceso: 12.4 Gestionar la seguridad	Corrupción - Influencia indebida en las decisiones	Muy bajo	Alto	Medio
Macroproceso: 14- Gestión de tecnología	Corrupción - Influencia indebida en la gestión de TI	Bajo	Medio	Medio

Macroproceso Proceso	Nombre del riesgo	Probabilidad residual	Impacto residual	Nivel de exposición residual
15-Gestión de las relaciones y la comunicación	Corrupción (Influencia indebida de decisiones).	Muy bajo	Medio	Bajo
16-Gestión financiera	Corrupción - Influencia indebida en las decisiones	Muy bajo	Alto	Medio
18-Gestión del sistema de control interno y de asuntos disciplinarios	Corrupción (influencia indebida) en la gestión del sistema de control interno y de asuntos disciplinarios	Muy bajo	Alto	Medio
19-Gestión legal de banca central y corporativa	Corrupción (Influencia indebida en las decisiones)	Muy bajo	Alto	Medio
Macroproceso: 20-Gestión de riesgos	Corrupción (Influencia indebida de decisiones).	Muy bajo	Alto	Medio

**NOTA:** Resultados actualizados según valoración realizada durante 2022. La categoría de Riesgo de Fraude contempla riesgos adicionales a los de Corrupción.