



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2022

ESTRATEGIA ANTIFRAUDE



ESTRATEGIA ANTIFRAUDE

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)

2022

Banco de la República
Subgerencia de Riesgos
Enero 2022

DOCUMENTO EN DISCUSIÓN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC

BANCO DE LA REPÚBLICA 2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVOS DEL PAAC	5
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
ALCANCE	5
DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PAAC 2022 – BANCO DE LA REPÚBLICA	6
1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	6
Plan de actividades – Gestión de riesgos de corrupción.....	7
2. INFORMES, DIÁLOGOS E INCENTIVOS CON LA CIUDADANÍA	9
Plan de actividades – Informes, diálogos e incentivos con la ciudadanía.....	12
3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
Plan de actividades – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	16
4. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	18
ANEXO 1 – MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	22

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 el principio de cero tolerancia ante actos ilícitos y situaciones de fraude.

Para el Banco de la República, la formulación del *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* (PAAC) se encuentra relacionado con el desarrollo de la *Estrategia antifraude*, del *sistema de atención al ciudadano* y de 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 propio de la Entidad y las demás normas concordantes.

Finalmente, es importante recordar que el diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Banco de la República se lleva a cabo aplicando el marco legal de esta Entidad 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, sin dejar de lado los referentes y recomendaciones que sobre el particular emitan la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), según corresponda.

OBJETIVOS DEL PAAC

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, y rendición de informes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fortalecer mecanismos internos que actúen de manera directa en la prevención, detección y respuesta ante actos de corrupción.
- ✓ Socializar el mapa de riesgos de corrupción del Banco de la República.
- ✓ Fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano del Banco.
- ✓ Facilitar la interacción entre el Banco y la ciudadanía en relación con sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.
- ✓ Fomentar la transparencia en la gestión del Banco de la República.

ALCANCE

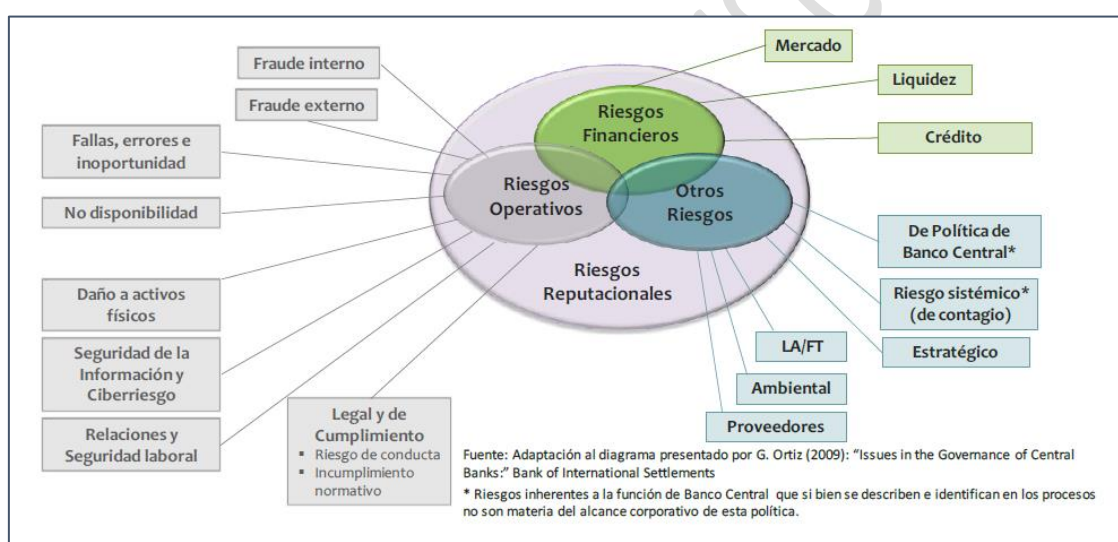
Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el PAAC 2022 del Banco de la República son aplicables a todos los procesos y dependencias del Banco.

[Realice sus comentarios aquí](#)

DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PAAC 2022 – BANCO DE LA REPÚBLICA

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

El Sistema de Gestión Integral de Riesgos del Banco de la República (SGIR), incluye dentro de sus taxonomías no solo los riesgos operacionales, sino también los riesgos financieros, ambientales, de LA/FT, entre otros (ver gráfica 1). Dentro de este SGIR, el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (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 trabajador(a) de la Entidad.

En este marco se ubican los riesgos asociados a corrupción, entendiendo esta tipología como una influencia indebida en la toma de decisiones con el fin desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Durante 2019, por directriz del Consejo de Administración, y como parte del fortalecimiento de la gestión de riesgos, se reforzó el proceso de evaluación de riesgos, con la identificación de riesgos relevantes y controles clave ¹ a nivel de macroprocesos, con enfoque en la

¹ Dentro del contexto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano los controles hacen referencia a medidas de mitigación de los riesgos de corrupción.

representatividad de la materialidad en términos de pérdidas financieras y reputacionales. En este ejercicio se incluyeron de manera explícita los riesgos de corrupción, dada la importancia de su gestión y control. Este proceso avanzó de manera satisfactoria durante 2020 y 2021, y se espera que esta actividad culmine en 2022, con el 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 2021 fue actualizada con un enfoque de identificación y valoración sobre aquellos macroprocesos más sensibles a este tipo de riesgo, de acuerdo con las directrices establecidas dentro de la gestión de riesgos relevantes y controles claves del SGIR. Como resultado, se obtuvieron 10 riesgos de corrupción valorados, los cuales cubren la totalidad de los macroprocesos misionales, además de cuatro (4) macroprocesos corporativos. El resultado de este ejercicio se observa en la actualización del ejercicio 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, además del cumplimiento de su política antifraude en todas sus actuaciones, continuará en el año 2022 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, las actividades de monitoreo de indicadores claves de fraude, la encuesta de percepción de fraude interno, y las demás requeridas para el robustecimiento de la gestión de riesgos de corrupción en la Entidad.

Plan de actividades – Gestión de riesgos de corrupción

1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	DEPENDENCIA(S) RESPONSABLE(S)
Política de administración de riesgos	Actualización del Código de Conducta del Banco de la República	Actualización del Código de Conducta, de acuerdo con el Plan Estratégico y los cambios aprobados por el Consejo de Administración.	30-sep-22	Subgerencia de Riesgos (SG-R) Unidad de Análisis de Operaciones (UAO)
Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Actualización de la matriz de riesgos de corrupción	Actualización de matriz de riesgos de corrupción, a partir de la valoración realizada.	31-dic-22	Subgerencia de Riesgos (SG-R) Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos (DGRP)
Consulta y divulgación (Promoción y capacitación)	Socialización del Código de Conducta del Banco de la República	Plan de comunicaciones de cobertura nacional, sobre el Código de Conducta del Banco de la República.	31-dic-22	Unidad de Análisis de Operaciones (UAO)
	Programa de finanzas personales	Realización de ocho (8) charlas de finanzas personales para el personal del Banco de la República, en el marco del programa “Mi vida Mi Proyecto”.	31-may-22	Sección de Cultura y Calidad de Vida – DIDC

1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	DEPENDENCIA(S) RESPONSABLE(S)
Monitoreo y revisión (Fortalecimiento del ambiente de control)	Evaluación anual entre oferentes de bienes y servicios, respecto a la percepción de riesgo de corrupción en el Banco	Aplicación encuesta de percepción de riesgo de corrupción con oferentes del Banco y elaboración de informe.	31-dic-22	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos (DGRP)
	Análisis cuantitativo del indicador clave de riesgo PPO como aproximación al factor de <i>Presión</i> económica a la comisión de fraude	Medición, elaboración y presentación del reporte de monitoreo del indicador clave de riesgo PPO.	Corte marzo: 31-jul-22 Corte septiembre: 31-dic-22	Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos (DGRP)

2. INFORMES, DIÁLOGOS E INCENTIVOS CON LA CIUDADANÍA

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, a continuación se describen las actividades que lleva a cabo el Banco de la República 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.

- En cumplimiento del artículo 371 de la Constitución, el Banco rinde **informe periódico al Congreso de la República**, sobre la ejecución de las políticas a su cargo y sobre los demás asuntos que se le soliciten², como equivalente funcional de la rendición de cuentas al público³. Este informe incluye información, datos y estadísticas sobre la gestión del Banco y la evaluación de los resultados macroeconómicos observados, además de análisis cuidadosos de los distintos choques que ha recibido la economía,

² *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.

³ *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 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.

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>.

- 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 (<https://www.banrep.gov.co/es/normatividad/proyectos-de-regulacion>) y se someten al análisis de los equipos técnicos para luego presentarse ante la Junta Directiva del Banco de la República.
- La Junta Directiva toma decisiones de política monetaria en los meses de enero, marzo, abril, junio, julio, septiembre, octubre y diciembre⁴. Terminada la reunión, se publica un comunicado de prensa 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, miembros de la prensa y medios de comunicación, garantizando el diálogo e interacción con la ciudadanía frente a sus acciones y decisiones. Finalmente, las **minutas de las reuniones de política monetaria de la Junta Directiva** se publican en <https://www.banrep.gov.co/es/minutas> y los videos de las ruedas de prensa en <https://vimeo.com/banrep>.
- 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. 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>.
- ◀ • Como parte de los mecanismos de participación ciudadana, el Banco de la República lleva a cabo **encuestas sobre estabilidad financiera**, de forma periódica y 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>.
- Dos veces al año se publica el **Reporte de Estabilidad Financiera (REF)** y se realiza una presentación al público. Este reporte 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

⁴ Es posible que la Junta Directiva adopte decisiones sobre tasa de interés de referencia en meses distintos a los señalados o en reuniones extraordinarias.

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>.

- Adicionalmente a las encuestas y al REF, el Departamento de Estabilidad Financiera (DEFI) del Banco de la República publica **informes especiales de estabilidad financiera**. Estos informes se encuentran disponibles en <https://www.banrep.gov.co/es/estabilidad-financiera/informes-especiales-estabilidad-financiera>.
- 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>.

Es claro, por lo tanto, que el Banco de la República cumple a cabalidad con los elementos propios de la rendición de cuentas, garantizando el contacto, diálogo y participación con la ciudadanía de forma permanente, suficiente información al público respecto de sus decisiones y acciones, y generando incentivos de participación mediante la publicación de sus proyectos y generación de espacios de discusión con los diferentes sectores de la ciudadanía.

En adición a lo anterior, el Banco ha puesto diferentes medios de contacto a disposición de los ciudadanos para que puedan ejercer control social y evaluación:

- Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), incluyendo buzones corporativos destinados a atender asuntos específicos.
- Entrevistas para conocer percepción sobre los servicios que prestan los centros culturales del Banco en el país.
- Espacios de comunicación para divulgar los mensajes de la institución utilizando las redes sociales:
 - Facebook: <https://www.facebook.com/BancoRepublica>
 - Twitter:
 - <https://twitter.com/bancorepublica>
 - <https://twitter.com/Banrepcultural>
 - LinkedIn: <https://co.linkedin.com/company/bancorepublica>
 - YouTube: <http://www.youtube.com/BancoRepublica>
 - Vimeo: <https://vimeo.com/banrep>
 - Flickr: <https://www.flickr.com/photos/banodelarepublica-colombia/>

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

2. INFORMES, DIÁLOGOS E INCENTIVOS CON LA CIUDADANÍA				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	DEPENDENCIA(S) RESPONSABLE(S)
Información de calidad y en lenguaje comprensible (Publicación y divulgación de informes)	Publicación de Informe al Congreso	Informe al Congreso sobre la ejecución de las políticas monetaria, cambiaria y crediticia, las directrices generales de las citadas políticas, evaluación de los resultados logrados en el período anterior y objetivos, propósitos y metas para el período subsiguiente y para el mediano plazo. Incluye también un análisis de la gestión de las reservas internacionales y de la situación financiera del Banco de la República y sus perspectivas. Adicionalmente se atienden las solicitudes de información y citaciones que le hace el Congreso de la República al Banco.	Corte marzo: 31-mar-22 Corte julio: 03-ago-22	Departamento de Comunicación y Educación Económica (DCEE) Departamento de Programación e Inflación (DPI)
	Proyectos de regulación	Publicación de Proyectos de Regulación en la página Web, cada vez que se requiera, para comentarios del público general.	31-dic-22	Secretaría de la Junta Directiva (S-JD)
	Minutas de la Junta Directiva	Publicación en la página Web de Minutas de Política Monetaria.	31-dic-22	Secretaría de la Junta Directiva (S-JD)
	Publicación de Informe de Política Monetaria	Informe sobre la evolución de la situación de la inflación y las decisiones de política monetaria.	Corte enero: 31-ene-22 Corte abril: 02-may-22 Corte julio: 01-ago-22 Corte octubre: 31-oct-22	Departamento de Comunicación y Educación Económica (DCEE) Departamento de Programación e Inflación (DPI)
	Reportes de encuestas sobre estabilidad financiera*	Reportes trimestrales que ofrecen análisis detallado de los resultados: - Encuesta sobre la situación del crédito en Colombia. - Encuesta sobre la situación actual del microcrédito en Colombia.	Cuarto trimestre 2021: 31-ene-22 Primer trimestre 2022: 30-abr-22	Departamento de Estabilidad Financiera (DEFI)

2. INFORMES, DIÁLOGOS E INCENTIVOS CON LA CIUDADANÍA				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	DEPENDENCIA(S) RESPONSABLE(S)
		Encuesta de endeudamiento externo y cupos.	Segundo trimestre 2022: 31-jul-22 Tercer trimestre 2022: 31-oct-22	
		Reporte semestral sobre los resultados de la Encuesta de percepción sobre riesgos del sistema financiero.	Segundo semestre 2021: 31-ene-22 Primer semestre 2022: 31-jul-22	Departamento de Estabilidad Financiera (DEFI)
	Publicación del Reporte de Estabilidad Financiera*	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-22 Segundo semestre: 30-nov-22	Departamento de Estabilidad Financiera (DEFI)
	Publicación del Informe Especiales de Estabilidad Financiera*	Publicación de informes especiales semestrales: - Riesgo de liquidez de mercado - Riesgo de mercado - Análisis de cartera y mercado de vivienda en Colombia - Riesgo de crédito	Primer semestre: 30-jun-22 Segundo semestre: 31-dic-22	Departamento de Estabilidad Financiera (DEFI)
		Publicación del Informe especial de inclusión financiera.	30-jun-22	Departamento de Estabilidad Financiera (DEFI)
		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	31-dic-22	Departamento de Estabilidad Financiera (DEFI)
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Presentación de Informe de Política monetaria	Realizar cuatro (4) presentaciones para explicar el Informe de Política monetaria, abriendo espacios de comunicación con los ciudadanos de manera presencial y virtual.	02-feb-22 04-may-22 03-ago-22	Departamento de Comunicación y educación económica (DCEE)

2. INFORMES, DIÁLOGOS E INCENTIVOS CON LA CIUDADANÍA				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	DEPENDENCIA(S) RESPONSABLE(S)
			02-nov-22	Gerencia Técnica (GT)
	Comités consultivos	Realizar al menos un (1) comité consultivo semestral por región: Bogotá, Medellín, Cali, Oriente, Costa Caribe y Eje Cafetero.	31-dic-22	Departamento de Comunicación y Educación Económica (DCEE)
	Presentación del Reporte de Estabilidad Financiera*	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-22 Segundo semestre: 30-nov-22	Departamento de Estabilidad Financiera (DEFI)

* Los plazos para las publicaciones del DEFI se corren 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 AL CIUDADANO

El Banco de la República, interesado en ofrecer cada día mejores servicios a la ciudadanía, a su personal y pensionados(as), cuenta con el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), que es un conjunto de políticas, 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 de las normas de transparencia y la comunicación con la ciudadanía. Para lo anterior el Banco diseñó e implementó en el año 2013 el Sistema Informático de Atención al Ciudadano (SIAC), el cual es una herramienta tecnológica que permite realizar una adecuada gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, PQR.

Adicionalmente, el Banco ha establecido algunos canales para facilitar la comunicación con la ciudadanía, como son: formulario electrónico, buzón corporativo de correo, formulario físico, puntos de atención presencial, líneas para la atención telefónica, entre otros, los cuales pueden ser consultados en la página web del Banco: <https://www.banrep.gov.co/es/atencion-ciudadano>.

Asimismo, 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>.

Adicional a lo anterior, 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 y a partir de esta vigencia la gestión cambiaria y las interacciones del DCIP con la ciudadanía hacen parte del componente “Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano”, teniendo en cuenta que con este Sistema la interacción de los usuarios no se ajustaría a la definición de “trámite” en sentido estricto, pues existe la posibilidad de autogestionar las operaciones.

Este cambio también busca que la garantía al acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano se evidencie en la gestión cambiaria. 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.

Plan de actividades – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	DEPENDENCIA(S) RESPONSABLE(S)
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Implementación de la Sede Electrónica de la Entidad, de acuerdo con el Decreto 620 de 2020	Solución informática para la Sede Electrónica y el Sistema de Atención al Ciudadano actualizado.	31-oct-22	Dirección General de Gestión de Información (DG-GI) Dirección General de Tecnología (DGT)
	Actualización de contenidos digitales	- Actualización de referencias normativas y procedimientos. - Simplificación de contenidos para facilitar al usuario la búsqueda y acceso a la información. - Eliminación de contenido no vigente.	9-dic-22	Subdirección de Asuntos Cambiarios – Departamento de Cambios Internacionales y Pagos (DCIP)
Fortalecimiento de canales de atención	Publicación de contenidos digitales	Creación de nuevos contenidos que faciliten la comprensión y aplicación del régimen cambiario.	9-dic-22	Subdirección de Asuntos Cambiarios – Departamento de Cambios Internacionales y Pagos (DCIP)
	Implementación de tecnologías que agilizan los procedimientos cambiarios	Implementación de fase 2 y fase 3 de <i>Cattleya</i> .	9-dic-22	Subdirección de Asuntos Cambiarios – Departamento de Cambios Internacionales y Pagos (DCIP)
	Actualización de la sección <i>Atención al Ciudadano</i> en el sitio Web del Banco	Actualización de la sección de Atención al Ciudadano, conforme al Manual de Accesibilidad y Usabilidad del Portal Web.	31-mar-22	Sección de Atención al Ciudadano, Correspondencia y Soporte – Departamento de Gestión Documental (DGD)
	Capacitaciones específicas sobre el uso de la Sede Electrónica	Desarrollo de capacitaciones con relación a la Sede Electrónica, dirigidas al personal que será gestor de esta herramienta.	31-dic-22	Dirección General de Gestión de Información (DG-GI)
Talento humano	Capacitaciones en gestión de PQR	Capacitación virtual o presencial sobre la normatividad de atención al ciudadano y gestión de PQR en el sistema informático.	31-dic-22	Sección de Atención al Ciudadano, Correspondencia y Soporte – Departamento de Gestión Documental (DGD)

3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	DEPENDENCIA(S) RESPONSABLE(S)
Relacionamiento con el ciudadano	Encuesta de satisfacción de la ciudadanía	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.	30-nov-22	Sección de Atención al Ciudadano, Correspondencia y Soporte - Departamento de Gestión Documental (DGD)

DOCUMENTO EN DISCUSIÓN

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

El Banco de la República, comprometido 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, 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 sitio Web, en la sección *Transparencia*, 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.

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 cuenta con roles y responsabilidades definidos en la normatividad interna; así mismo en la sección *Transparencia*, Ose publica la información mínima obligatoria exigida por la mencionada Ley y Resolución, así como 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; **(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 transparencia activa, a través de la publicación proactiva de la información en el sitio Web (sección *Transparencia*), y con la transparencia pasiva, a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), los canales oficiales de comunicación y el equipo humano, que permiten la atención personal, virtual, telefónica o escrita, y la gestión de PQR, lo que le garantiza el ejercicio del derecho de acceso a la información pública del Banco por parte de la ciudadanía.

Para el año 2022 se tiene previsto continuar con la ampliación de contenidos de información pública del Banco, realizar seguimientos periódicos 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) y el portal cultural (www.banrepcultural.org/).

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

4. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	DEPENDENCIA(S) RESPONSABLE(S)
Transparencia activa	Evaluación de la conveniencia de publicar información de manera proactiva, de las áreas identificadas con mayor demanda por parte de la ciudadanía, a partir de PQR recurrentes	Evaluar la publicación y mejoramiento de la información en el sitio Web, en preguntas frecuentes y glosarios, a partir de las PQR reiterativas.	31-oct-22	Sección de Atención al Ciudadano, Correspondencia y Soporte – Departamento de Gestión Documental (DGD) Departamento de Comunicación y Educación Económica (DCEE)
	Actualización de los costos de reproducción definidos por el Banco	Revisión anual de los costos de reproducción establecidos en la CEOS-DG-GI-393.	30-dic-22	Grupo de Estrategia - Dirección General de Gestión de Información (DG-GI)
Transparencia pasiva	Implementación y verificación de lineamientos para la participación ciudadana	Evaluar la publicación de la información contenida en el menú <i>Participa</i> del sitio web, sobre participación ciudadana en la gestión pública	29-abr-22	Grupo de Estrategia - Dirección General de Gestión de Información (DG-GI)
	Monitoreo de solicitudes para actualización del Esquema de Publicación de Información (EPI)	Seguimiento de las propuestas de la ciudadanía para la actualización del EPI.	Primer semestre: 10-jul-22 Segundo semestre: 10-dic-22	Sección de Atención al Ciudadano, Correspondencia y Soporte – Departamento de Gestión Documental (DGD)
Criterio diferencial de accesibilidad		Afinamiento y sostenimiento de los cambios implementados a nivel de desarrollo en el Portal Corporativo para dar cumplimiento a la Resolución 1519 de 2020 del MinTic. Desarrollos que serán soportados y complementados con la migración a <i>Drupal 9</i> .	31-dic-22	Departamento de Comunicación y Educación Financiera (DCEE) Departamento de Sistemas de Información (DESI)
	Mejoramiento de experiencia de usuario en el portal corporativo www.banrep.gov.co	Implementar al menos el 50% del <i>Plan Acción 2022-2023: Implementación Resolución 1519 sobre la información retroactiva del Portal Corporativo</i> , en coordinación con las áreas responsables de la información. El plan define las acciones generales que deben ser realizadas sobre los contenidos, para dar cumplimiento a la resolución 1519, de la información	31-dic-22	Departamento de Comunicación y Educación Financiera (DCEE) Áreas responsables de la información pública

4. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	DEPENDENCIA(S) RESPONSABLE(S)
		publicada hasta el 31 de diciembre de 2021.		
		Asesorar y acompañar a las áreas en la implementación del <i>Manual de Estándares de Usabilidad y Accesibilidad del Portal Corporativo</i> , el cual incluye los estándares de usabilidad y accesibilidad que deben tener los contenidos que se publiquen en el Portal Corporativo a partir de enero de 2022, para dar cumplimiento a la Resolución 1519 de diciembre de 2020 del MinTic.	31-dic-22	Departamento de Comunicación y Educación Financiera (DCEE)
	Programación y divulgación de manera diferencial de las actividades culturales para las personas en condición de discapacidad visual y auditiva	Cada propuesta cultural con enfoque diferencial contará divulgación accesible y ajustada a las necesidades del público, a través de los diferentes canales de comunicación: archivos de audio para las personas ciegas, videos en lengua de señas para las personas sordas.	31-dic-22	Departamento Red de Bibliotecas (DRBL) Sección de Divulgación – Subgerencia Cultural (SG-CL)
	Creación de contenidos audiovisuales en lengua de señas colombiana (LSC) con subtítulos en español sobre los servicios de la Red de Bibliotecas	Creación de piezas divulgativas para conocer la organización de las colecciones y sobre cómo pedir un libro.	31-dic-22	Departamento Red de Bibliotecas (DRBL) Sección de Divulgación – Subgerencia Cultural (SG-CL)
	Nuevos contenidos y publicaciones accesibles en el sitio <i>Biblioteca para Sordos</i> del Banco de la República	- Videos accesibles en lengua de señas sobre la colonia española. - Grabación de actividades y recopilación en el sitio, para que los maestros y usuarios con discapacidad auditiva puedan consultarlos de forma directa y accesible.	31-dic-22	Departamento Red de Bibliotecas (DRBL) Sección de Divulgación – Subgerencia Cultural (SG-CL)
	Mejoramiento de la sección de <i>Accesibilidad</i> del Portal Cultural (banrepcultural.org)	- Publicación de todos los contenidos accesibles que se han producido en la SG-CL. - Configuración de los archivos de audio distribuidos en el portal, para que la reproducción	31-dic-22	Sección de Divulgación – Subgerencia Cultural (SG-CL)

4. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA				
CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DETALLE	PLAZO	DEPENDENCIA(S) RESPONSABLE(S)
		sea posible con el software lector de pantalla <i>Jaws</i> (software utilizado por las personas con discapacidad visual).		
	Mejoramiento permanente a la accesibilidad del Portal	Optimización del HTML y corrección de errores de accesibilidad que se detecten mediante la herramienta <i>TAWDIS</i> .	31-dic-22	Sección de Divulgación – Subgerencia Cultural (SG-CL)
	Seguimiento al plan de trabajo para alcanzar el nivel de conformidad AA en el portal banrepcultural.org	Análisis de los puntos que deben cumplirse para obtener el nivel de conformidad AA de la W3C en el portal banrepcultural.org y establecer un plan de trabajo.	31-dic-22	Sección de Divulgación – Subgerencia Cultural (SG-CL)
	Traducción de textos de <i>La Enciclopedia</i>	Publicación en idioma inglés de 10 artículos de la sección <i>La Enciclopedia</i> y de los textos acerca de los centros culturales en el portal banrepcultural.org.	31-dic-22	Sección de Divulgación – Subgerencia Cultural (SG-CL)
Monitoreo del acceso a la información pública	Informe de acceso a información, quejas y reclamos	Generación y publicación del informe de gestión de PQR con la periodicidad establecida en el Esquema de publicación de información (EPI) del Banco de la República	Primer trimestre: 30-abr-22 Segundo trimestre: 31-jul-22 Tercer trimestre: 31-oct-22 Cuarto trimestre: 31-ene-23	Sección de Atención al Ciudadano, Correspondencia y Soporte – Departamento de Gestión Documental (DGD)

[Realice sus comentarios aquí](#)

ANEXO 1 – MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En la siguiente matriz se presentan los riesgos relevantes de corrupción del Banco de la República y el nivel de exposición residual de cada uno de estos, incluyendo su probabilidad e impacto.

Macroproceso	Nombre del Riesgo	Descripción	Probabilidad de Ocurrencia del Riesgo	Impacto	Nivel de Exposición Residual	Cantidad de controles
1-Actuar como agente fiscal y prestar servicios al Estado	Corrupción: Recursos en los que se actúa en nombre de la Nación gestionados bajo influencia indebida.*	Incluye conflicto de intereses, soborno y/o exigencia/aceptación de gratificaciones en decisiones y actividades sensibles relacionadas con: • Operaciones e inversión de recursos del FAE o el FAEP • Gestión de los recursos del FRECH	Muy baja	Alto	MEDIO	32
2-Administrar las reservas internacionales	Corrupción: Activos de las reservas internacionales administrados bajo influencia indebida.*	Incluye conflicto de intereses, soborno y/o exigencia/aceptación de gratificaciones en decisiones y actividades sensibles relacionadas con: • Selección de custodios y administradores externos • Negociación de recursos o realización de transacciones • Proveedores de servicios en el exterior • Monitoreo de los administradores externos y del portafolio de inversión • Aplicación de controles sobre cumplimiento de políticas y lineamientos de inversión	Muy baja	Alto	MEDIO	21

Macroproceso	Nombre del Riesgo	Descripción	Probabilidad de Ocurrencia del Riesgo	Impacto	Nivel de Exposición Residual	Cantidad de controles
4-Ser prestamista de última instancia y contribuir a la estabilidad financiera	Corrupción: Monitoreo de la estabilidad financiera y otorgamiento de ATL gestionados bajo influencia indebida.*	Incluye conflicto de intereses, soborno y/o exigencia y/o aceptación de gratificaciones en decisiones y actividades sensibles relacionadas con la administración de ATL.	Muy baja	Alto	MEDIO	12
6-Diseñar e implementar la política monetaria, cambiaria y crediticia	Corrupción: Recomendaciones y decisiones asociadas al diseño e implementación de la política monetaria, cambiaria y crediticia gestionadas bajo influencia indebida.*	Incluye conflicto de intereses, soborno y/o exigencia/aceptación de gratificaciones en decisiones o actividades sensibles relacionadas con: • Recomendaciones de política • Definición de política • Reglamentación de política • Gestión de subastas e intervenciones • Procedimientos cambiarios	Muy baja	Alto	MEDIO	33
7-Generar información económica	Corrupción (influencia indebida en el diseño, producción o divulgación de información económica)*	Incluye conflicto de interés, soborno, exigencia y aceptación de gratificaciones en las decisiones sobre contratación de terceros, contenidos y fechas de divulgación de información económica, resultados de análisis económicos, selección de metodologías de análisis de datos.	Muy baja	Alto	MEDIO	9
9-Gestionar el patrimonio cultural	Corrupción: Patrimonio cultural de la Nación, administrado por el BR, gestionado bajo influencia indebida.*	Incluye conflicto de intereses, soborno y/o exigencia/aceptación de gratificaciones en decisiones o actividades sensibles relacionadas con: • Planeación y evaluación de la gestión cultural	Baja	Medio	MEDIO	12

Macroproceso	Nombre del Riesgo	Descripción	Probabilidad de Ocurrencia del Riesgo	Impacto	Nivel de Exposición Residual	Cantidad de controles
		- Selección de material documental - Selección de obras de arte - Gestión de la colección arqueológica - Gestión de la colección numismática y de instrumentos musicales - Selección de jurados e intérpretes				
11-Gestión del talento humano	Corrupción: Talento humano gestionado bajo influencia indebida.	Incluye conflicto de intereses, soborno y/o exigencia/aceptación de gratificaciones en decisiones y actividades sensibles relacionadas con: - Selección y vinculación del talento humano - Asignación de beneficios de bienestar - Evaluación y desarrollo del talento humano - Desvinculación del talento humano - Gestión de asuntos sindicales, certificaciones o historias laborales	Muy baja	Bajo	BAJO	13
12-Gestión de bienes y servicios	Corrupción: Adquisición y contratación de bienes y servicios gestionados bajo influencia indebida.	Incluye conflicto de intereses, soborno, exigencia/aceptación de gratificaciones y/o celebración indebida de contratos en decisiones y actividades sensibles relacionadas con: Invitación, evaluación y selección de oferentes	Muy baja	Medio	BAJO	13

Macroproceso	Nombre del Riesgo	Descripción	Probabilidad de Ocurrencia del Riesgo	Impacto	Nivel de Exposición Residual	Cantidad de controles
		- Control de ejecución de los contratos - Elaboración de documentos contractuales				
	Corrupción: Seguridad física del BR gestionada bajo influencia indebida.*	Incluye conflicto de intereses, soborno y/o exigencia/aceptación de gratificaciones en decisiones y actividades sensibles relacionadas con la seguridad y protección física del Banco.	Muy baja	Alto	MEDIO	13
14-Gestión de tecnología	Corrupción: Tecnología informática gestionada bajo influencia indebida.*	Incluye conflicto de intereses, soborno y/o exigencia/aceptación de gratificaciones en decisiones y actividades sensibles como: - Gestión de la demanda de tecnología - Análisis y diseño de tecnología - Operación y soporte de la tecnología	Baja	Medio	MEDIO	14
16-Planeación estratégica y gestión financiera	Corrupción: Planeación estratégica y definición de estructura organizacional del BR gestionadas bajo influencia indebida.	Incluye conflicto de intereses, soborno y/o exigencia/aceptación de gratificaciones en decisiones y actividades sensibles relacionadas con: - Planeación estratégica - Definición de la estructura organizacional	Muy baja	Bajo	BAJO	12
	Corrupción: Recursos financieros del BR gestionados bajo influencia indebida.	Incluye conflicto de intereses, soborno y/o exigencia/aceptación de gratificaciones en decisiones y actividades sensibles relacionadas con el control y seguimiento de la gestión de los recursos del activo que	Muy baja	Alto	MEDIO	9

Macroproceso	Nombre del Riesgo	Descripción	Probabilidad de Ocurrencia del Riesgo	Impacto	Nivel de Exposición Residual	Cantidad de controles
		respalda el pasivo pensional.				
18-Gestión del sistema de control interno y de asuntos disciplinarios	Corrupción en la gestión del sistema de control interno y de asuntos disciplinarios*	Incluye influencia indebida en actividades como: - Definición y desarrollo del plan anual de actividades - Reportes e informes sobre el sistema de control interno - No declaración oportuna de conflictos de interés - Recepción y evaluación de quejas, informes y remisiones por competencia - Indagación preliminar o investigación disciplinaria - Procedencia de recursos (apelación, reposición y queja) - Juzgamiento en primera instancia y/o segunda instancia - Asesoría sobre asuntos disciplinarios (asesorías a directivos)	Muy baja	Alto	MEDIO	12
19-Gestión jurídica	Corrupción: Asesorías y conceptos jurídicos gestionados bajo influencia indebida.*	Incluye conflicto de intereses, soborno y/o exigencia/aceptación de gratificaciones en decisiones y actividades sensibles relacionadas con asesorías y emisión de conceptos jurídicos.	Muy baja	Alto	MEDIO	8
20-Gestión de riesgos	Corrupción: Riesgos y controles gestionados bajo	Incluye conflicto de intereses, soborno y/o exigencia/aceptación de gratificaciones en	Baja	Medio	BAJO	12

Macroproceso	Nombre del Riesgo	Descripción	Probabilidad de Ocurrencia del Riesgo	Impacto	Nivel de Exposición Residual	Cantidad de controles
	influencia indebida.	decisiones y actividades sensibles relacionadas con: • Identificación, valoración y tratamiento de riesgos y controles • Monitoreo y reporte de gestión de riesgos operativo y de LAFT • Gestión de seguros				

*Resultados actualizados según valoración realizada durante 2021