

Con el objetivo de potenciar la cultura de prevención, detección y respuesta a eventos de fraude, basada en el principio de cero tolerancia ante actos ilícitos, el Banco de la República presenta el Manual del denunciante, que contiene la información sobre los mecanismos para presentar denuncias ante el Banco.

El objetivo de este documento es instruir a la ciudadanía en el proceso de presentar una denuncia, entendida como el reporte de cualquier persona a esta entidad, sobre la ocurrencia de eventuales hechos irregulares, incumplimientos normativos o violaciones al Código de Conducta por parte de otros trabajadores o contratistas del Banco de la República, o de terceros en desarrollo de funciones o servicios propios del Banco.

## **¿Qué es una denuncia?**

Es el relato que cualquier persona puede realizar, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las instancias o autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de indagación y respuesta.

Si usted detecta la existencia de presuntos hechos irregulares por parte de personal del Banco o contratistas de este en desarrollo de sus funciones, puede denunciarlos siguiendo las siguientes indicaciones:

## **Recomendaciones para presentar su denuncia**

- Presente una relación clara, detallada y precisa de los hechos sobre los cuales tiene conocimiento. En lo posible, exprese cómo ocurrieron, dónde y cuándo.
- Señale quién o quiénes lo hicieron, si es de su conocimiento.
- Adjunte las evidencias que sustentan su relato y que permitan orientar las indagaciones, en caso de tenerlas.
- En lo posible, suministre su nombre y dirección de residencia, número telefónico o correo electrónico para contactarle en el evento de ser necesario, o para mantenerle informado(a) del curso de su denuncia.
- Informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad e indique cuál.

## **¿Qué sucede si deseo hacer una denuncia anónima?**

Si prefiere mantener la reserva de su identidad, el Banco de la República respeta su derecho a realizar una denuncia anónima, por lo que procederá a examinarla. En todo caso, debe asegurarse de que su comunicación esté suficientemente sustentada y esté acompañada de evidencias que permitan orientar las indagaciones internas. Por favor, informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad.

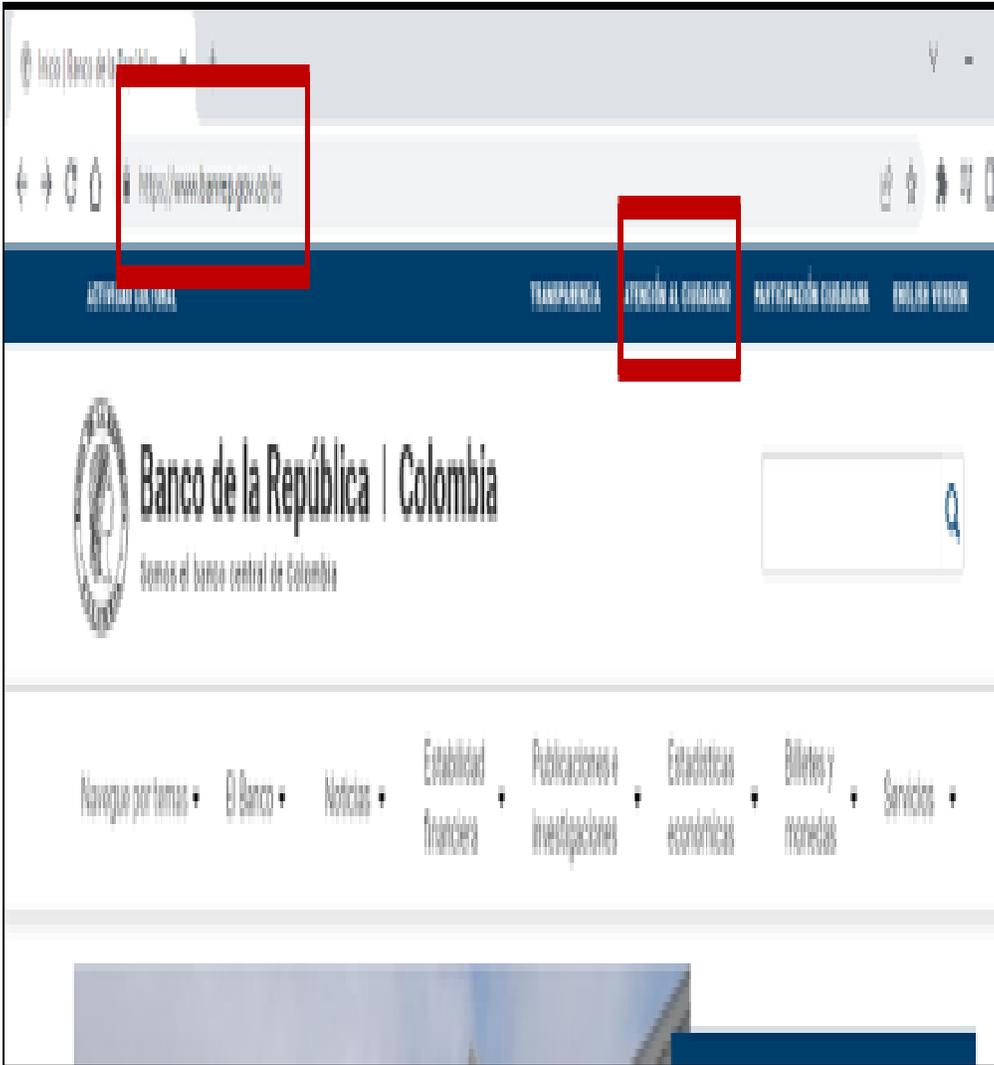
## **Protección de la identidad de denunciantes**

Si usted opta por dar su nombre, el Banco tratará la denuncia de manera confidencial y se reservará su identidad. La Política de seguridad y confidencialidad del Banco de la República obliga a todo su personal a guardar reserva y a respetar el carácter confidencial de la información y los documentos que se reciban por parte de denunciantes, así como de la gestión de la denuncia. En consecuencia, no puede publicar, difundir, comentar o analizar con terceros, copiar, reproducir o, en general, hacer uso o circulación de dicha información para fines diferentes a los previstos por el Banco o las autoridades, bien sea en forma impresa, electrónica, verbal o de cualquier otra manera.

# ¿Cómo presentar su denuncia?

El Banco pone a su disposición diferentes canales para que presente su denuncia; esta será tratada con la misma seriedad y siguiendo los procedimientos establecidos, sin importar qué canal utilice.

En el sitio web de la entidad, diríjase al menú “Atención a la ciudadanía” y conozca los canales disponibles:



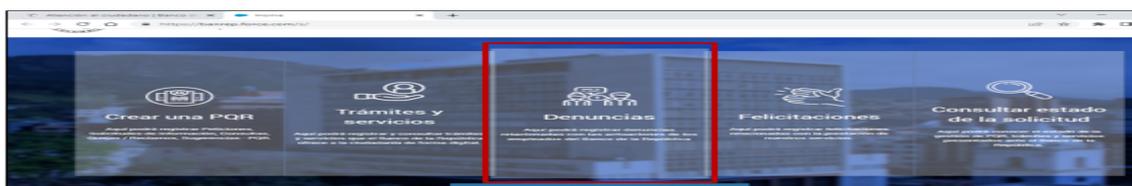
# Formulario electrónico

Seleccione la opción “**Formulario electrónico**”:



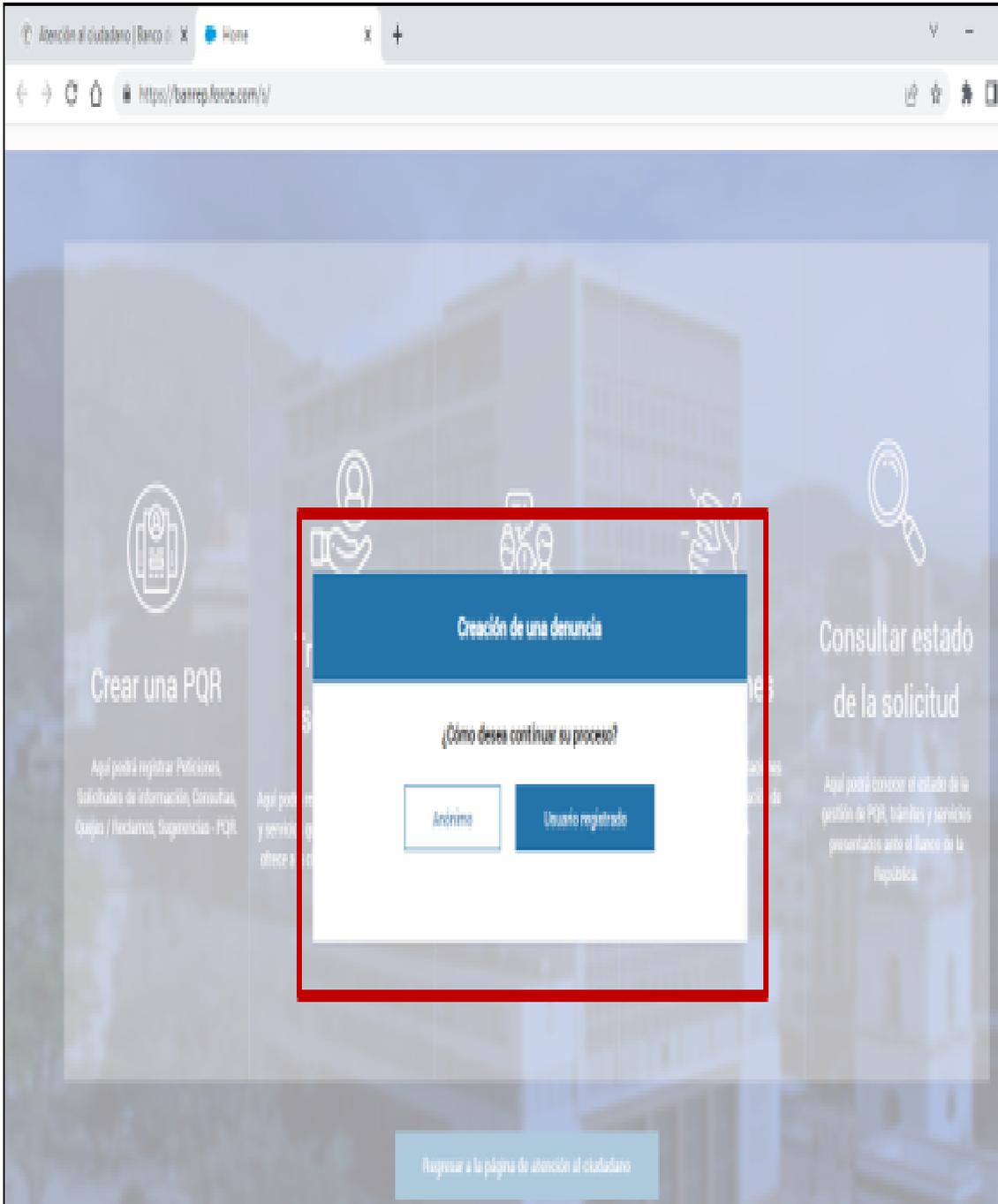
The screenshot shows the website 'Atención al ciudadano | Banco de la República' with the URL 'https://www.banrep.gov.co/es/transparencia/atencion-ciudadano'. The main navigation menu includes: Mecanismo de presentación de PQR, Calendario de actividades, Comunicados, minutas, noticias y novedades, Organismos de Control, Supervisión y Vigilancia del Banco de la República, Estudios, investigaciones y otras publicaciones, and Código de Conducta. A secondary menu lists: Normativa, Contratación, Planeación, Presupuesto e Informes, Trámites y servicios, Participe, Datos abiertos e instrumentos de gestión de información, and Información específica para usuarios de Internet. The main content area features three options: 'Atención telefónica', 'Formulario electrónico' (highlighted with a red box), and 'Correo electrónico'. Below these options, a section titled 'No deben utilizarse estos canales:' provides instructions for using the channels, mentioning 'oferentes o contratistas', 'Órganos Judiciales', and the 'Superintendencia Financiera de Colombia'.

Seleccione la opción “**Denuncias**”:



The screenshot shows the website's main navigation bar with five options: 'Crear una PQR', 'Trámites y servicios', 'Denuncias' (highlighted with a red box), 'Felicitaciones', and 'Consultar estado de la solicitud'. Each option is accompanied by an icon and a brief description of the service.

Seleccione si es o quiere ser un **“Usuario registrado”** en nuestra sede de Servicios ciudadanos digitales, o si prefiere dejar una denuncia anónima:



Si usted desea radicar su denuncia como usuario registrado, debe ingresar al sistema con su **usuario** y **contraseña**:



Luego de iniciar sesión, se habilitará el *Formulario electrónico*, en donde usted podrá informar detalladamente el asunto de su denuncia y adjuntar los documentos que correspondan al caso.

Al finalizar, marque el botón en el que acepta y autoriza el tratamiento de datos personales y haga clic en el botón **Guardar**:

Nuevo caso: Denuncia

**Información del caso**

\* Asunto

\* Medio de Respuesta

\* Detalle de la solicitud

Adjuntar Documento

Tamaño Maximo Total Permitido: 3Mb/s

Acepto y autorizo el tratamiento y uso de mis datos personales de acuerdo con las Políticas y lineamientos generales de protección de datos personales del Banco de la República.

Si usted desea radicar su denuncia como usuario anónimo, seleccione la opción correspondiente y diligencie el formulario:

Servicios ciudadanos digitales

Denuncia como usuario anónimo

Nombre:

Correo electrónico:

Teléfono:

Adjunte los documentos que correspondan, marque el botón en el que acepta y autoriza el tratamiento de datos personales y haga clic en el botón **Enviar**:

Detalle de la denuncia \*

Adjuntar Documento

Subir Archivos o Arrastrar Aquí

Tamaño Máximo Total Permitido: 10Mb/s

Acepto y autorizo el tratamiento y uso de mis datos personales de acuerdo con las Políticas y lineamientos generales de protección de datos personales del Banco de la República.

Enviar

Al finalizar el proceso de registro de su denuncia el sistema le entregará un **número de radicado** y **PIN**, para que pueda consultar la gestión y respuesta de su caso:

Servicios ciudadanos digitales

Confirmación de radicación

El número de radicación de su denuncia es: [Número]

El PIN de su denuncia es: [PIN]

## Otros mecanismos

Usted también puede presentar sus denuncias a través de la radicación de documentos o medios físicos en cualquiera de las ventanillas de correspondencia dispuestas por el Banco a nivel nacional, del formulario físico que se encuentra disponible en los [puntos de atención a la ciudadanía](#) y a través de comunicación verbal, solicitando asesoría en [nuestras instalaciones](#) o por las [líneas de atención telefónicas](#). En todo caso, usted deberá advertir que desea informar una denuncia y/o solicitar que se entregue esta información de manera confidencial a la Subgerencia de Riesgos del Banco.

Consulte los canales disponibles del [Sistema de Atención a la Ciudadanía](#).

## Mecanismos externos

Puede presentar sus denuncias en las siguientes entidades que ejercen control, supervisión y vigilancia sobre el Banco de la República.

### Contraloría General de la República

- Acercándose al Centro de Servicio en Bogotá (Carrera 69 # 44-35) o en las Gerencias departamentales colegiadas de la Contraloría General de la República.
- Telefónicamente a través de la línea +57 (601) 518-7000 extensiones: 21014 y 21015, en Bogotá, o a la línea gratuita nacional 01-8000-910-060.
- Por el [Portal institucional](#) o por correo postal en la Dirección de imprenta, archivo y correspondencia (Carrera 69 # 44-35, Piso 1).

### Procuraduría General de la Nación

A través de la línea gratuita para todo el país: 01-8000-940-808 o en la [sede electrónica](#)

Personalmente, en la Carrera 5 # 15-60, primer piso (Bogotá)

### Superintendencia Financiera de Colombia

- En la sede principal: Calle 7 # 4-49 (Bogotá), a través del conmutador: +57 (601) 594-0200, +57 (601) 594-0201 o +57 (601) 350-8166 o por medio de correo electrónico institucional: [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)
- Por medio de fax: +57 (601) 350-7999 o +57 (601) 350-5707 o en las líneas:
  - Centro de contacto: +57 (601) 307-8042
  - Línea gratuita nacional: 01-8000-120-100
  - Numeral abreviado desde celular: #903
  - Línea anticorrupción: +57 (601) 594-0200, extensiones 2334, 2335 y 2342