

En desarrollo del “Plan de Atención al Ciudadano” del Banco de la República definido para el año 2015, se han desarrollado las siguientes actividades:

Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

- Fue actualizada la Circular Reglamentaria Interna DCEF-341 de 2013, en la cual se definen, entre otros temas, los aspectos legales y el procedimiento para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQR), de acuerdo con la normatividad aplicable. En este mismo sentido se dará inicio a la etapa de revisión y oficialización.
- Se expidió la [Circular Reglamentaria Externa DCEF-355 de 2015](#), en la cual se desarrollan los siguientes temas: Aspectos generales del Sistema de Atención al Ciudadano; aspectos legales del sistema de atención al ciudadano; quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones; y denuncias de actos de corrupción.
- El trabajo de actualización de procesos se centró en los procesos del Departamento de Pagos debido al cambio de su plataforma tecnológica. De la misma manera se ajustaron los procedimientos del Departamento de Gestión Riesgos y Procesos, los de las áreas culturales, así como los de la Unidad de Análisis de Operaciones y los Fondos Soberanos.

Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

- Con el fin de continuar promoviendo una cultura de servicio al ciudadano dentro del Banco, se llevaron a cabo jornadas de capacitación para colaboradores de Sucursales y Agencias Culturales. En esta actividad participaron más de 120 funcionarios de las diferentes ciudades del país.
- Se crearon nuevos grupos de gestión para atender las solicitudes de los ciudadanos en cada una de las Sucursales y Agencias Culturales.
- Se desarrollaron y divulgaron, al interior del Banco, manuales para el uso del Sistema Informático de Atención al Ciudadano, en los cuales se orienta a los colaboradores acerca de las funcionalidades para gestionar las solicitudes de los ciudadanos.

Fortalecimiento de los canales de atención

- Se elaboró la caracterización del proceso de Atención al Ciudadano, haciendo uso de los tipos documentales definidos por el Banco para tal fin, y se documentó el respectivo procedimiento. Se dará inicio a la etapa de revisión y oficialización.
- Dando cumplimiento a la normatividad relacionada con temas accesibilidad y señalización, el Banco se encuentra realizando nuevas construcciones y adecuaciones en: la Biblioteca en la isla de San Andrés, Museo del Oro de Cartagena, los centros culturales en Manizales y Buenaventura, área cultural de Sincelejo, Teatro Amira de la Rosa y Parque Museo del Oro Quimbaya de Barranquilla, Popayán, Cúcuta, Santa Marta, Villavicencio, Riohacha (área cultural) y Pereira y Villavicencio.
- En cuanto a la obra de la biblioteca de San Andrés, se evidencia un avance representativo en la fase de estructura general del edificio (componente metálico y de concretos) alcanzando un 80% de la misma.
- El avance de la obra del Centro Cultural de Manizales, está representado en la demolición total del antiguo edificio del Banco y la construcción de parte de la cimentación del nuevo edificio.
- Durante el primer semestre de 2015 se avanzó de manera importante en el desarrollo de los diseños arquitectónicos, técnicos y estructurales del nuevo Centro Cultural de Buenaventura y en la gestión orientada a la emisión de la licencia de construcción respectiva.
- De igual manera se consolidó el esquema arquitectónico general para la segunda etapa de intervención del Museo del Oro de Cartagena. En el segundo semestre de 2015 se contratará el desarrollo de los diseños arquitectónicos, estructurales y técnicos, actividad que tendrá lugar durante el primer semestre de 2016. En el segundo semestre se llevará a cabo la contratación de las obras que serán desarrolladas en 2017.
- En la Agencia Cultural de Sincelejo se realizaron las obras civiles necesarias para la adecuación del ingreso para personas discapacitadas, las cuales se terminaron en Marzo del 2015.
- Se dio inicio al contrato con la firma HVM del diagnóstico y diseños del Teatro Amira de la Rosa y el Museo Quimbaya cuyo alcance consiste en la restauración del edificio desde su arquitectura, actualización normativa de su estructura y redes técnicas del edificio utilizando criterios bioclimáticos y de eficiencia energética que optimicen su funcionamiento. Este contrato se deberá finalizar en primer semestre del 2016.
- De igual manera dentro del contrato con la firma Landa para las adecuaciones de la sucursal de Barraquilla se incluyó el tema de la solución del

ingreso de personas con problema de movilidad, el contrato se tiene planeado que termine en el mes de diciembre de 2015.

- Para los edificios ubicados en Popayán, Cúcuta, Santa Marta, Villavicencio, Riohacha (área cultural) y Pereira, el contrato se encuentra en ejecución, se finalizó la fase de exploración y diagnóstico. Se tiene programada la entrega de los diseños en el primer trimestre del 2016.
- La sucursal del Banco en la ciudad de Villavicencio ya cuenta con una plataforma para personas con problema de movilidad.
- Todos estos proyectos contemplan soluciones arquitectónicas y técnicas orientadas a garantizar la accesibilidad y movilidad de personas en condición de discapacidad.

Actualizado 28/08/2015 08:40 a.m.