

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

## 1. Estrategia Antitrámites

### 1.1. Simplificación, automatización y mejoras de los servicios relacionados con el régimen cambiario y de inversiones internacionales en el Banco de la República

- Mediante modificación a la Circular Reglamentaria Externa DCIN 83, publicada en el Boletín 47 del 17 de septiembre de 2015, se estableció el procedimiento de registro automático para la totalidad de las cuentas de compensación.
- Mediante modificación a la Circular Reglamentaria Externa DCIN 83, publicada en el Boletín 47 del 17 de septiembre de 2015, se eliminó para los titulares de cuenta de compensación, la necesidad de diligenciar declaraciones de cambio por importación de bienes (Formulario 1) y exportación de bienes (Formulario No. 2), por parte de los titulares de cuenta de compensación. En su lugar el Formulario No. 10, hace las veces de tal.
- Mediante modificación a la Circular Reglamentaria Externa DCIN 83, publicada en el Boletín 62 del 14 de diciembre de 2015, el DCIN simplificó el procedimiento de registro de inversiones internacionales unificando en un solo documento (formulario) la solicitud de registro de inversiones internacionales, sus cancelaciones y sustituciones.
- Mediante desarrollo informático en mayo de 2015, el DCIN habilitó en la página web [www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co) la consulta por Nit de empresas receptoras de inversión extranjera, con el fin de que estas puedan consultar si se encuentran o no obligadas a presentar el Formulario No. 15 ante el Banco de la República.
- Durante el año 2015, el DCIN en conjunto con la DIAN, llevó a cabo jornadas de capacitación sobre comercio exterior de bienes, régimen aduanero, cambiario y sancionatorio, dirigidas a los usuarios del régimen cambiario y de operaciones cambiarias, tales como intermediarios del mercado cambiario, firmas de abogados, particulares, funcionarios de la DIAN. [La agenda de las jornadas de capacitación fue la siguiente](#)

Así mismo, se adelantaron charlas de capacitación inter institucionales para funcionarios de la DIAN y del Banco de la República, con el fin de fortalecer los conocimientos de los funcionarios en temas de interés de las dos entidades.

Adicionalmente, el DCIN elaboró las «Memorias de las Presentaciones» de las «Capacitaciones sobre Comercio exterior de bienes, régimen aduanero, cambiario y sancionatorio», las cuales se encuentran publicadas en la página web del Banco de la República <http://www.banrep.gov.co>, en los siguientes vínculos:

<http://www.banrep.gov.co/es/jornadas-capacitacion-dcin-2015-1>

[http://www.banrep.gov.co/es/jornadas-capacitacion-dcin-2015-2&nbsp;";](http://www.banrep.gov.co/es/jornadas-capacitacion-dcin-2015-2&nbsp;)

<http://www.banrep.gov.co/es/jornadas-capacitacion-dcin-2015-3>

<http://www.banrep.gov.co/es/jornadas-capacitacion-dcin-2015-4>

- Durante el año 2015, el DCIN continuó el desarrollo del proyecto “preguntas frecuentes y términos cambiarios”, dicho portal se encuentra publicado en la página web del Banco de la República <http://www.banrep.gov.co>, ingresando por «Accesos directos», «operaciones cambiarias», «consultar preguntas frecuentes» o directamente en el vínculo <http://www.banrep.gov.co/preguntas-abc%20>. Actualmente, se encuentran publicadas las preguntas frecuentes relacionadas con los siguientes temas:

[Exportaciones de bienes](#)

[Importaciones de bienes](#)

[Inversión extranjera en Colombia](#)

- En diciembre de 2015, el DCIN publicó la nueva cartilla “Régimen Cambiario de las operaciones de comercio exterior de bienes” bajo un esquema de preguntas y respuestas frecuentes, que pretende un mejor entendimiento de la normatividad cambiaria aplicable a los casos prácticos más comunes estudiados por el DCIN, en relación con el comercio exterior de bienes.

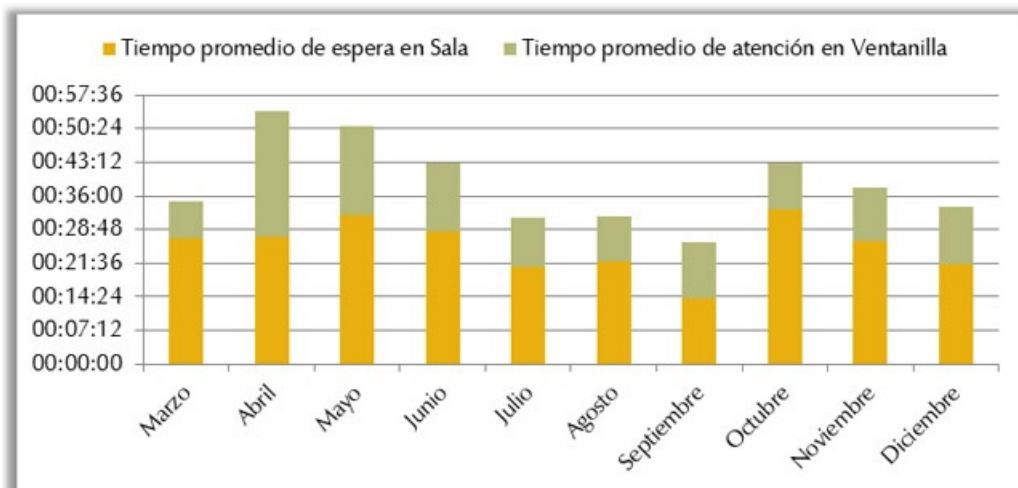
### 1.2. Simplificación, automatización y mejoras de los servicios en las ventanillas de atención al público de la Tesorería del Banco

Durante el 2015, la Tesorería del Banco de la República continuó con el desarrollo de estrategias enfocadas a mejorar el servicio que se presta en las ventanillas de atención al público, las cuales se encuentran enmarcadas dentro del Plan Estratégico “El Banco Somos Todos” y con las que se han logrado resultados favorables en materia de atención al ciudadano. El plan de trabajo del 2015 incluyó el desarrollo de los siguientes proyectos:

### 1.2.1. Implementación del servicio de “Cambio de efectivo en presentación estándar”

- Este nuevo servicio aplica para aquellas operaciones cuyo efectivo a retirar esté sujeto a la presentación estándar del Banco (fajos, pacas y bolsas de moneda).
- El objetivo principal es disminuir el tiempo de atención de las operaciones de cambio de billete y garantizar la seguridad y exactitud de las operaciones al entregar el efectivo.
- Durante su implementación se realizaron reuniones previas con los usuarios para socializar la iniciativa y explicar sus beneficios. Así mismo, se habilitaron ventanillas para atender exclusivamente estas operaciones.
- Actualmente este servicio representa en promedio el 90% de los cambios de billete, indicando una gran aceptación por parte de los usuarios.
- Con esta estrategia se ha logrado una reducción importante en los tiempos de atención. Una medición realizada en el 2012 indicaba que a los usuarios les tomaba más de 1.5 horas ser atendidos en estas operaciones; actualmente los tiempos de atención se ubican por debajo de los 55 minutos y en algunos meses han llegado a ubicarse cerca de los 30 minutos (gráfico 1).

Gráfico 1. Tiempos de atención – Cambio de billete en presentación estándar. Marzo – Diciembre 2015



### 1.2.2. Asignación de citas en la ventanilla de atención a empleados en el edificio principal

- El primer día hábil de cada semana el Departamento de Tesorería pone a disposición de sus empleados en el edificio Principal una ventanilla, con el fin de ofrecer al personal que labora en el edificio principal y sus alrededores los servicios ofrecidos por la Sección de Caja. Debido a que este servicio está limitado a un único día a la semana y en horario restringido, se buscó optimizar la utilización de la ventanilla mediante la asignación previa de citas a los empleados.
- Este servicio se encuentra soportado en el sistema de Call Center implementado en el 2014, mediante la incorporación de un nuevo módulo en el cual se programa la atención a los empleados.
- Este servicio ha permitido eliminar las filas en las instalaciones del Banco y facilitar a los empleados la programación de sus actividades.

## 2. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

### 2.1. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

- El 28 de diciembre de 2015, fue oficializada la Circular Reglamentaria Interna DCEF-341, 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.
- Se expidió la Circular Reglamentaria Externa DCEF-355 de 2015, en la cual se desarrollan los siguientes capítulos: 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.

- Se diseñó la encuesta que será implementada en el primer trimestre de 2016, la cual estará dirigida a algunos de los usuarios que hayan radicado sus peticiones, quejas y reclamos, por los canales oficiales definidos por el Banco.
- El trabajo de actualización y documentación de procesos se centró en los servicios a cargo del Departamento de Sistemas de Pago teniendo en cuenta la renovación de la plataforma tecnológica que los soporta.

## **2.2. 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.

## **2.3. Fortalecimiento de los canales de atención**

- Mediante carta circular DCEF 1400 del 15 de diciembre de 2015, se oficializaron los siguientes documentos pertenecientes al proceso "18.2 Atender al Ciudadano": diagrama de etapas del proceso; instructivo para radicar en el Sistema Informático de Atención al Ciudadano solicitudes que se reciben en los buzones físicos y por correspondencia; y plantilla para la apertura del buzón físico.

- Biblioteca de San Andrés Isla:

El proyecto en sus diferentes procesos presenta los siguientes avances:

- Se concluyeron los trabajos de construcción de la cimentación y estructura del nuevo edificio de la biblioteca.
- Cursan los trabajos de obras civiles, redes técnicas, acabados arquitectónicos, fachadas y obras exteriores del nuevo edificio.

Este proyecto cuenta con un avance general aproximado del 75 %.

- Centro Cultural de Manizales:

El proyecto en sus diferentes procesos presenta los siguientes avances:

- Se concluyeron las actividades de demoliciones generales del antiguo edificio y se liquidó el contrato de obra correspondiente.
- Cursan los trabajos de construcción de la cimentación y estructura del nuevo edificio del centro cultural.
- Cursan los trabajos de obras civiles y redes técnicas, y fachadas y obras exteriores del nuevo edificio.
- Fue adjudicado el contrato de acabados arquitectónicos.

Este proyecto cuenta con un avance general aproximado del 30 %.

- Centro Cultural de Buenaventura:

El proyecto en sus diferentes procesos presenta los siguientes avances:

- Se concluyeron las actividades de demoliciones generales del antiguo edificio y se liquidó el contrato de obra correspondiente.
- Cursan los trabajos de construcción de la cimentación y estructura del nuevo edificio del centro cultural.
- Cursa el proceso de contratación de las obras correspondientes a las obras civiles e instalaciones técnicas del nuevo edificio.

Este proyecto cuenta con un avance general aproximado del 15%.

- Museo del Oro Cartagena:

El proyecto en sus diferentes procesos presenta los siguientes avances:

- En 2015 se desarrollaron las actividades de conceptualización de diseños y de definición del esquema básico de la intervención.
  - En 2016 se presentarán los esquemas generales para aprobación de las Entidades reglamentarias locales (Dirección de Patrimonio) y se contratará y dará inicio al desarrollo de los diseños arquitectónicos y técnicos y de los pliegos de contratación de obras.
- 
- Las obras para mejorar el acceso de personas con problemas de movilidad en el área Cultural de la Agencia ubicada en la ciudad de Sincelejo, fueron terminadas el 31 de marzo de 2015.
  - Se adelantaron los diseños, hasta la etapa de anteproyecto, para el Teatro Amira de la Rosa y Parque Museo del Oro Quimbaya.
  - El 20 de diciembre de 2015, fueron recibidos a satisfacción los diseños para dar solución al acceso a personas con problemas de movilidad en los edificios ubicados en Popayán, Cúcuta, Santa Marta, Villavicencio, Riohacha (área cultural) y Pereira.
  - El acceso para personas en condición de discapacidad, en el área cultural de la Sucursal del Banco en la ciudad de Villavicencio, se encuentra solucionado, dado que se encuentra instalado un equipo salva escaleras.
  - Las obras de Adecuación de la Sucursal del Banco en la ciudad de Barranquilla, para asegurar la movilidad de las personas en condición de discapacidad, se encuentran adelantadas en un 90%.