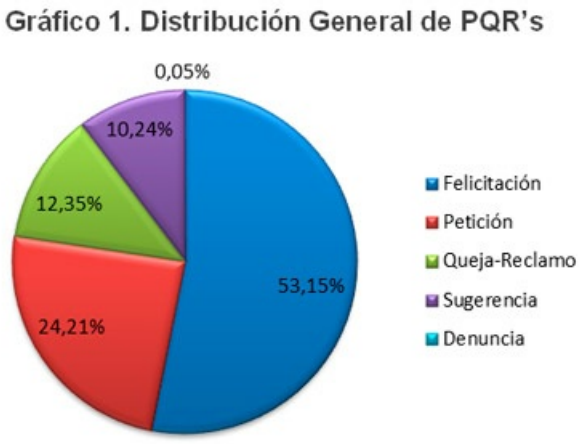
El Banco de la República desarrolló e implementó un aplicativo que soporta el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), por medio del cual se gestionan los diferentes tipos de PQR's (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de actos de corrupción) que se reciben en los puntos de atención presencial, en los centros de atención telefónica o por medio de la página web del Banco de la Republica, en el vínculo "atención al ciudadano".

Los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes en la página web del Banco las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Así mismo, tienen la opción de realizar el seguimiento al estado de sus solicitudes y consultar las respuestas correspondientes.

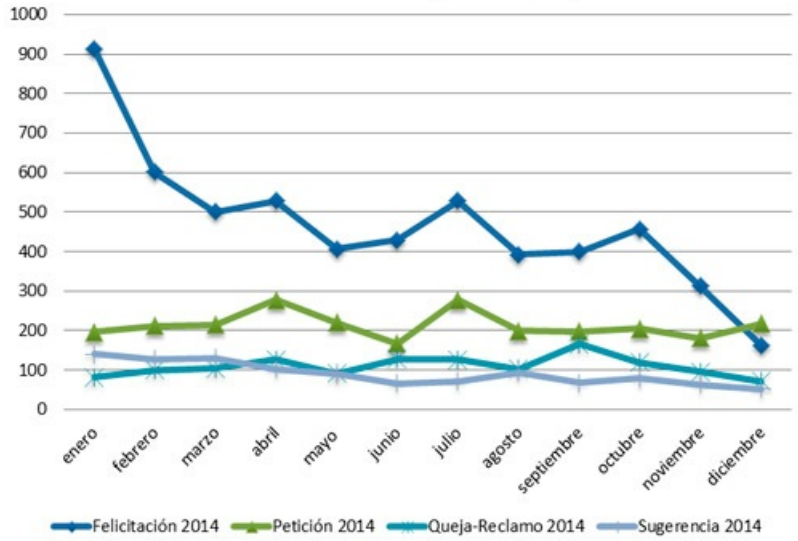
A continuación se presenta un resumen de las solicitudes recibidas de los ciudadanos durante el 2014, las cuales fueron gestionadas por las diferentes Dependencias del Banco, mediante el Sistema Informático de Atención al Ciudadano:

- En la vigencia 2014 el Banco recibió un total de 10.592 PQR's, de las cuales 53.2% corresponden a felicitaciones, 24,2% a peticiones y 12,4% a quejas y reclamos; estos tres tipos de solicitudes son las de mayor participación con respecto al total. Lo anterior se presenta en el Gráfico 1.



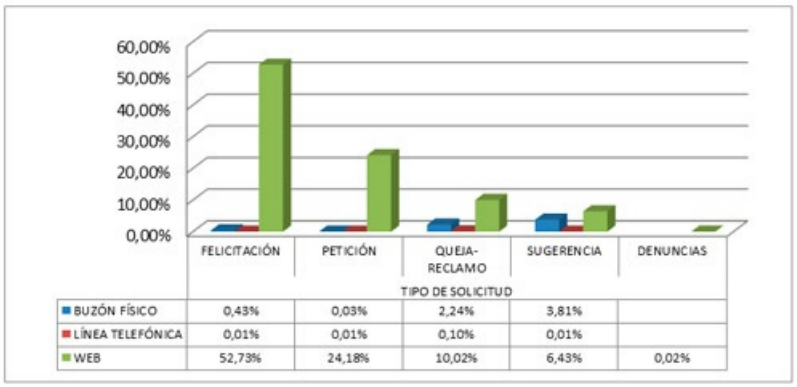
De acuerdo con lo anterior, en el Grafico 2 se presenta la distribución por tipo de solicitud durante cada mes de la vigencia 2014:

Gráfico 2. Distribución de tipo de PQR's por mes



- Teniendo en cuenta que el Banco ha habilitado tres canales (atención presencial, atención telefónica y atención vía Web) para la recepción de PQR's, el Gráfico 3 presenta la distribución de las solicitudes de acuerdo al medio de ingreso:

Gráfico 3. Distribución de PQRSFD por medio de ingreso



	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA-RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIAS
	TIPO DE SOLICITUD				
BUZÓN FÍSICO	0,43%	0,03%	2,24%	3,81%	
LÍNEA TELEFÓNICA	0,01%	0,01%	0,10%	0,01%	
WEB	52,73%	24,18%	10,02%	6,43%	0,02%

- En cumplimiento con lo establecido en la normatividad vigente aplicable, con relación al tiempo para dar respuesta a las PQR´s, el Banco tardó un promedio de 3,48 días hábiles para dar respuesta a las solicitudes recibidas en 2014.