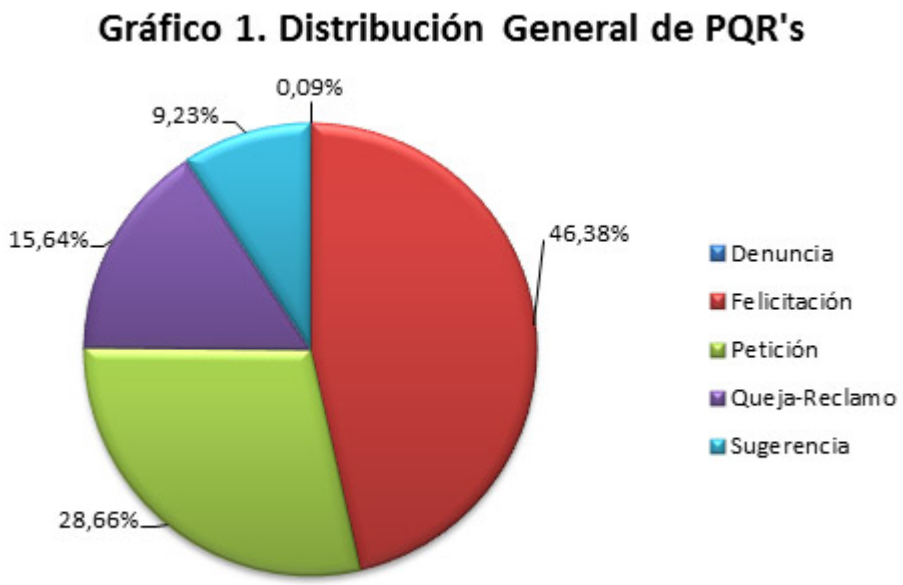
Informe de Gestión del Sistema de Atención a la Ciudadanía del Banco de la República primer semestre 2015

Última modificación Lunes, 21 de julio de 2025
El Banco de la República desarrolló e implementó un aplicativo que soporta el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SAC), por medio del cual se gestionan los diferentes tipos de PQR (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 a la ciudadanía”.

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.

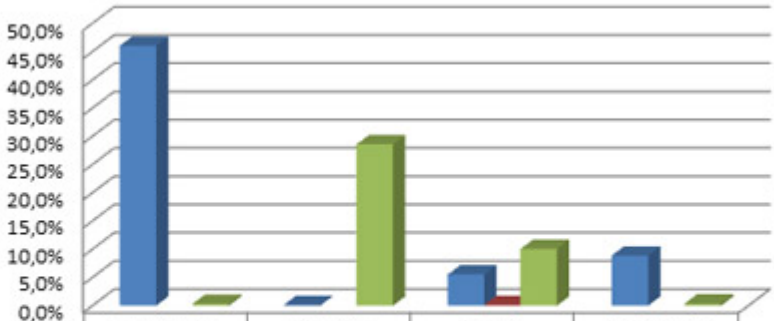
A continuación se presenta un resumen de las solicitudes recibidas de los ciudadanos durante el primer semestre de 2015, las cuales fueron gestionadas por las diferentes Dependencias del Banco, mediante el Sistema Informático de Atención a la Ciudadanía:

[illegible] le las cuales 46.4% corresponden [illegible] res tipos de solicitudes son las de [illegible] ráfico 1.



Teniendo en cuenta que el Banco ha habilitado tres canales (atención presencial, atención telefónica y atención vía Web) para la recepción de PQR, el Gráfico 2 presenta la distribución de las solicitudes de acuerdo al medio de ingreso:

Gráfico 2. Distribución de PQRSFD por medio de ingreso



	Felicitación	Petición	Queja-Reclamo	Sugerencia
BUZÓN FÍSICO	46,0%	0,1%	5,5%	8,9%
LÍNEA TELEFÓNICA			0,1%	
WEB	0,3%	28,6%	10,0%	0,4%

- 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 3,71 días hábiles para dar respuesta a las solicitudes recibidas en el primer semestre de 2015.

Fuente: https://www.banrep.gov.co/es/transparencia/informe-gestion-pqr-primer-semestre-2015