El Banco de la República tiene a disposición el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SAC), por medio del cual se gestionan los diferentes tipos de PQR (peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de actos de corrupción) que se reciben a través de los canales oficiales definidos en la Circular Externa Operativa y de Servicios DCEF-355.

A continuación se presenta un resumen de las solicitudes recibidas durante el año 2018, las cuales fueron gestionadas por las diferentes Dependencias del Banco. Se atendieron en total 18.359 PQR, de las cuales 8.723 corresponden a felicitaciones, 7.051 a peticiones, 1.462 a quejas y reclamos, 1113 sugerencias y 10 se registraron como denuncias. Lo anterior se presenta en el Gráfico 1.

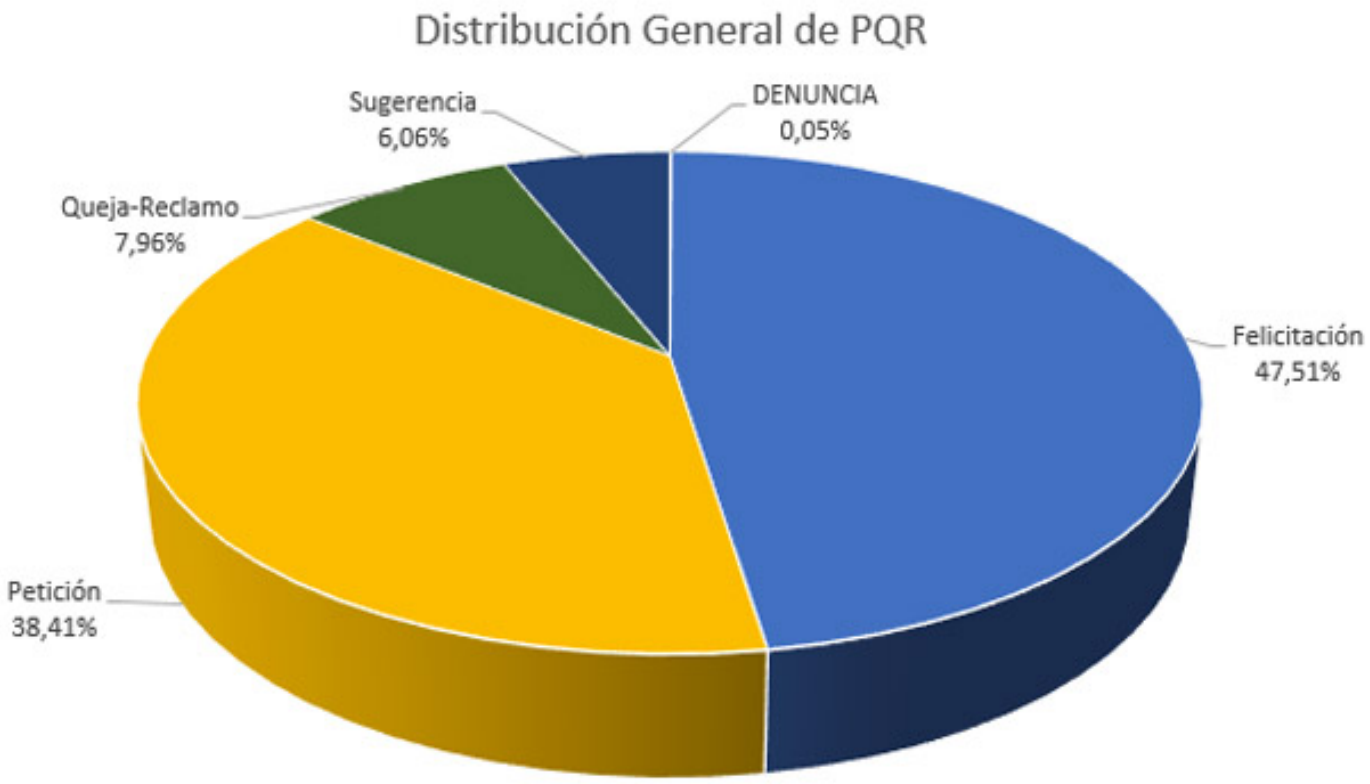
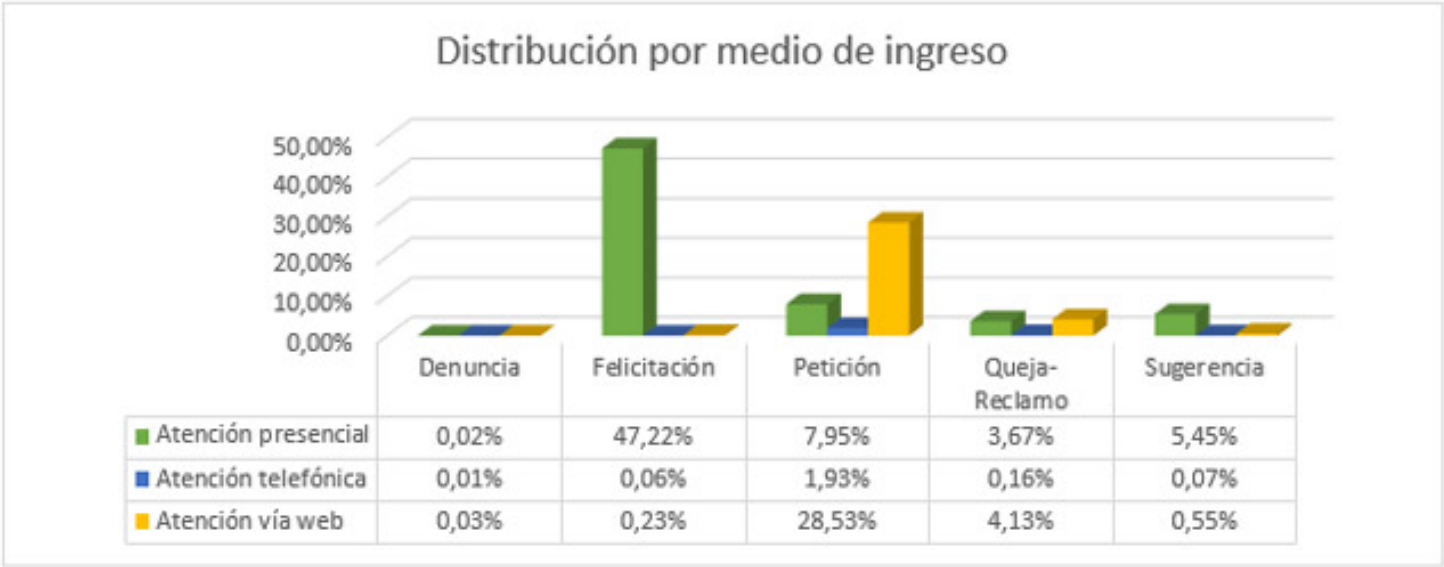


Gráfico 1

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



	Denuncia	Felicitación	Petición	Queja-Reclamo	Sugerencia
Atención presencial	0,02%	47,22%	7,95%	3,67%	5,45%
Atención telefónica	0,01%	0,06%	1,93%	0,16%	0,07%
Atención vía web	0,03%	0,23%	28,53%	4,13%	0,55%

Gráfico 2

En cumplimiento con lo establecido en la normatividad vigente aplicable, con relación al tiempo para dar respuesta a las PQR, el Banco dio respuesta a las solicitudes recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero a 31 de diciembre de 2018, en un promedio de 4,95 días hábiles.