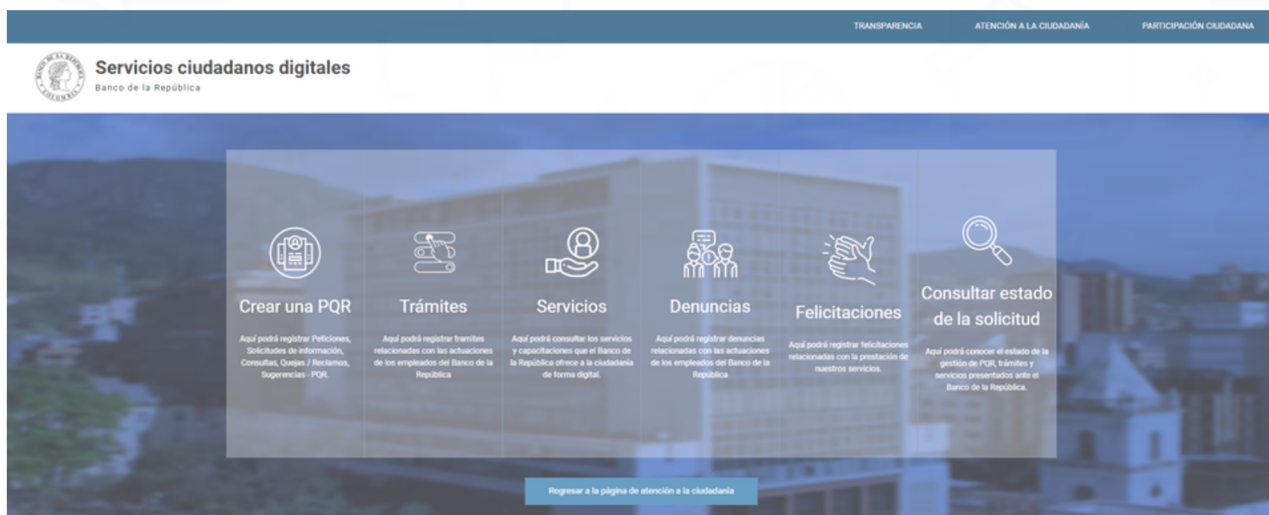


Instructivo para radicar una petición, queja o reclamo (PQR)

PASO 1

Para acceder al Sistema de Atención al Ciudadano, debes digitar en el navegador de internet, la dirección: <https://banrep.my.site.com/s/>

Se abrirá la siguiente página.



PASO 2

Da clic en el botón Crear una PQR



#SomosBanRep

Se abrirá la siguiente ventana



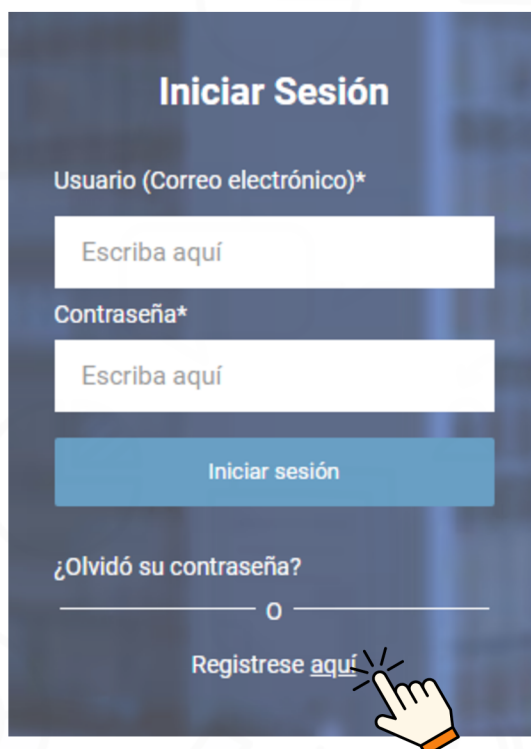
Creación de PQR

¿Cómo desea crear la PQR?

Usuario registrado Anónimo

PASO 3

Da clic en el botón “Usuario registrado” y se abrirá esta pantalla



Iniciar Sesión

Usuario (Correo electrónico)*

Escriba aquí

Contraseña*

Escriba aquí

Iniciar sesión

¿Olvidó su contraseña?

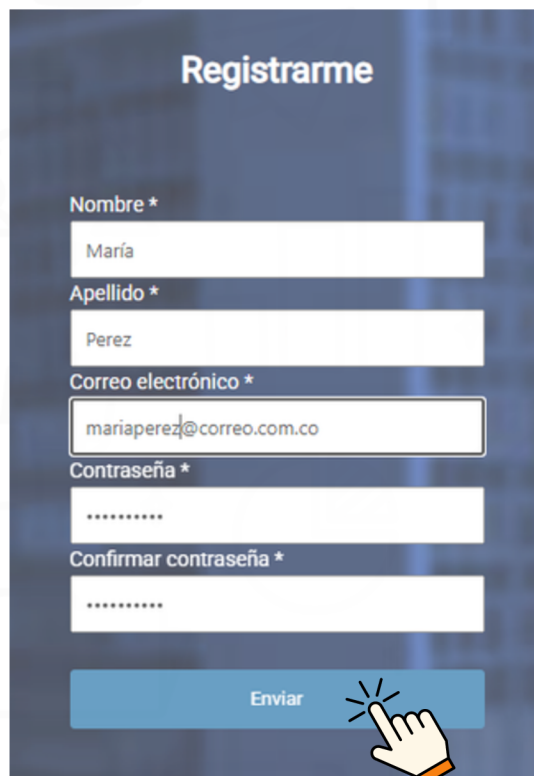
Regístrese aquí

Si no estás registrado(a) en el sistema, da clic en “Regístrese aquí”

PASO 4

Al hacer clic en “Regístrese aquí”, se desplegará el siguiente formulario

Diligencia todos los campos y da clic en “Enviar”



Regístrate

Nombre *

María

Apellido *

Perez

Correo electrónico *

mariaperez@correo.com.co

Contraseña *

Confirmar contraseña *

Enviar

Al hacer clic en “Enviar”, se desplegará de nuevo la siguiente pantalla



Iniciar Sesión

Usuario (Correo electrónico)*

Escriba aquí

Contraseña*

Escriba aquí

Iniciar sesión

¿Olvidó su contraseña?

_____ O _____

Regístrese [aquí](#)

PASO 5

Inicia sesión con el correo y contraseña que ingresaste en el formulario de registro



Iniciar Sesión

Usuario (Correo electrónico)*

mariaperez@correo.com

Contraseña*

.....

Iniciar sesión

¿Olvidó su contraseña?

_____ O _____

Regístrese [aquí](#)

PASO 6

Cuando inicies sesión, se te desplegará el formulario que ves a continuación. Diligéncialo completamente con todos tus datos. Al finalizar, da clic en "Siguiente"



Información del usuario

Necesitamos verificar una Información antes de crear un caso

* Tipo de identificación * Número de identificación

Seleccione el tipo de identificación _____

* País * Dirección

Seleccione el país _____

Departamento Teléfono

Seleccione el departamento _____

Ciudad Móvil

Seleccione la ciudad _____

* Tipo de solicitante

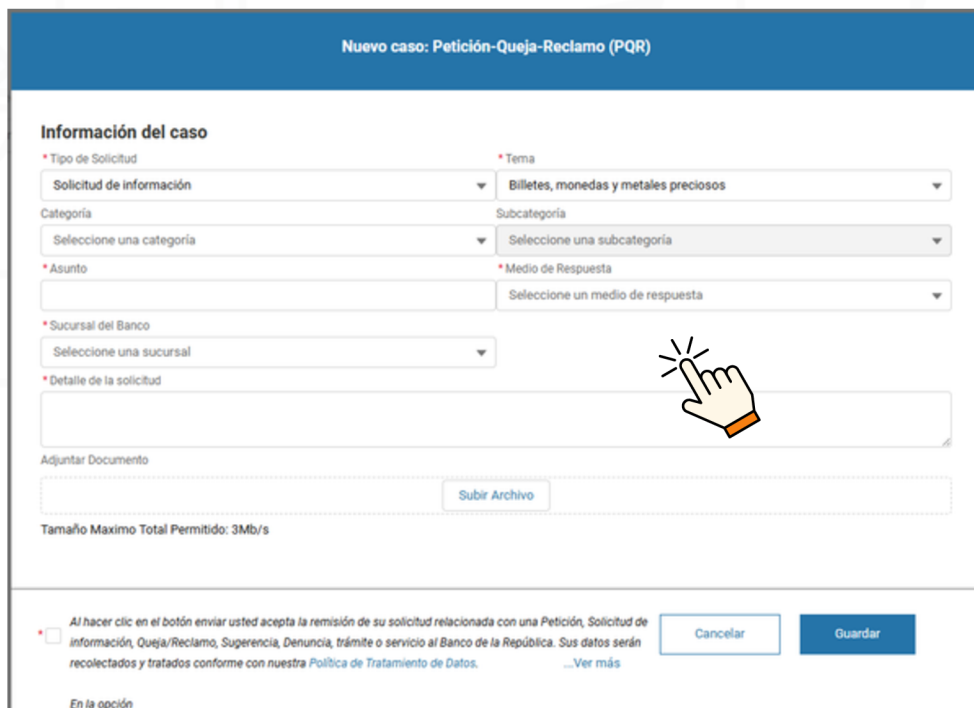
Seleccione un tipo de solicitante _____

Siguiente

#SomosBanRep

PASO 7

En el nuevo formulario, ingresa tu PQR. Diligencia cada uno de los campos requeridos y adjunta los documentos que necesites anexar.



Nuevo caso: Petición-Queja-Reclamo (PQR)

Información del caso

* Tipo de Solicitud: Solicitud de información

* Tema: Billetes, monedas y metales preciosos

Categoría: Seleccione una categoría

Subcategoría: Seleccione una subcategoría

* Asunto:

* Medio de Respuesta: Seleccione un medio de respuesta

* Sucursal del Banco: Seleccione una sucursal

* Detalle de la solicitud:

Adjuntar Documento: Subir Archivo

Tamaño Maximo Total Permitido: 3Mb/s

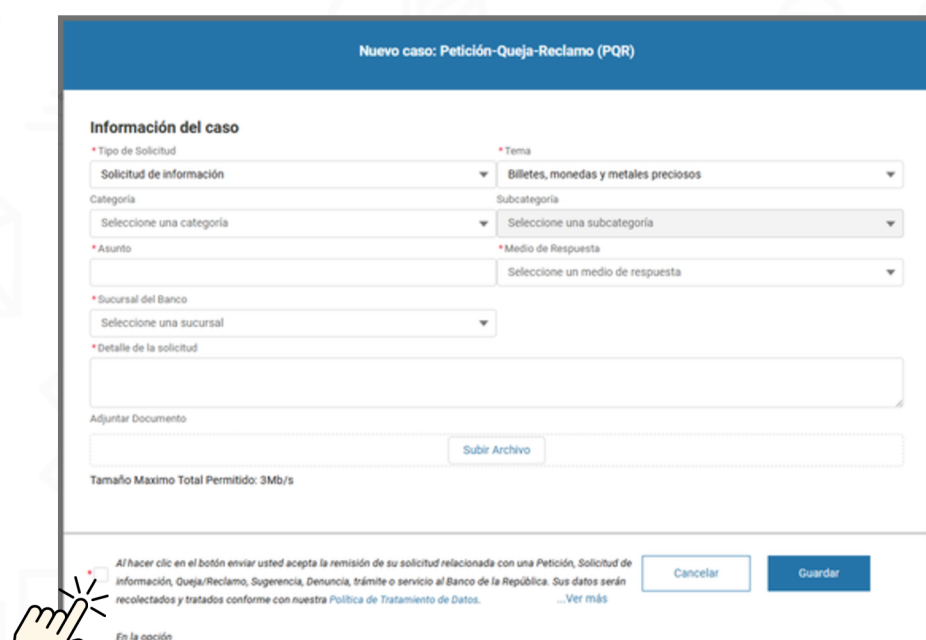
☐ Al hacer clic en el botón enviar usted acepta la remisión de su solicitud relacionada con una Petición, Solicitud de Información, Queja/Reclamo, Sugerencia, Denuncia, trámite o servicio al Banco de la República. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con nuestra Política de Tratamiento de Datos. ...Ver más

Cancelar Guardar

En la opción

PASO 8

Marca la casilla para aceptar el tratamiento de datos personales y luego, haz clic en "Guardar"



Nuevo caso: Petición-Queja-Reclamo (PQR)

Información del caso

* Tipo de Solicitud: Solicitud de información

* Tema: Billetes, monedas y metales preciosos

Categoría: Seleccione una categoría

Subcategoría: Seleccione una subcategoría

* Asunto:

* Medio de Respuesta: Seleccione un medio de respuesta

* Sucursal del Banco: Seleccione una sucursal

* Detalle de la solicitud:

Adjuntar Documento: Subir Archivo

Tamaño Maximo Total Permitido: 3Mb/s

☒ Al hacer clic en el botón enviar usted acepta la remisión de su solicitud relacionada con una Petición, Solicitud de Información, Queja/Reclamo, Sugerencia, Denuncia, trámite o servicio al Banco de la República. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con nuestra Política de Tratamiento de Datos. ...Ver más

Cancelar Guardar

En la opción

PASO 9

¡Listo!

Tu PQR quedó creada.

SIS CASOS

Nuevo caso: Petición-Queja-Reclamo (PQR)

Información del caso

El caso Petición-Queja-Reclamo (PQR) ha sido creado.

* Tipo de Solicitud: Solicitud de información

* Tema: Otros

Categoría: Otros

Subcategoría: Certificados

* Asunto: Prueba para instructivo

* Medio de Respuesta: Electrónico

* Sucursal del Banco: Bogotá