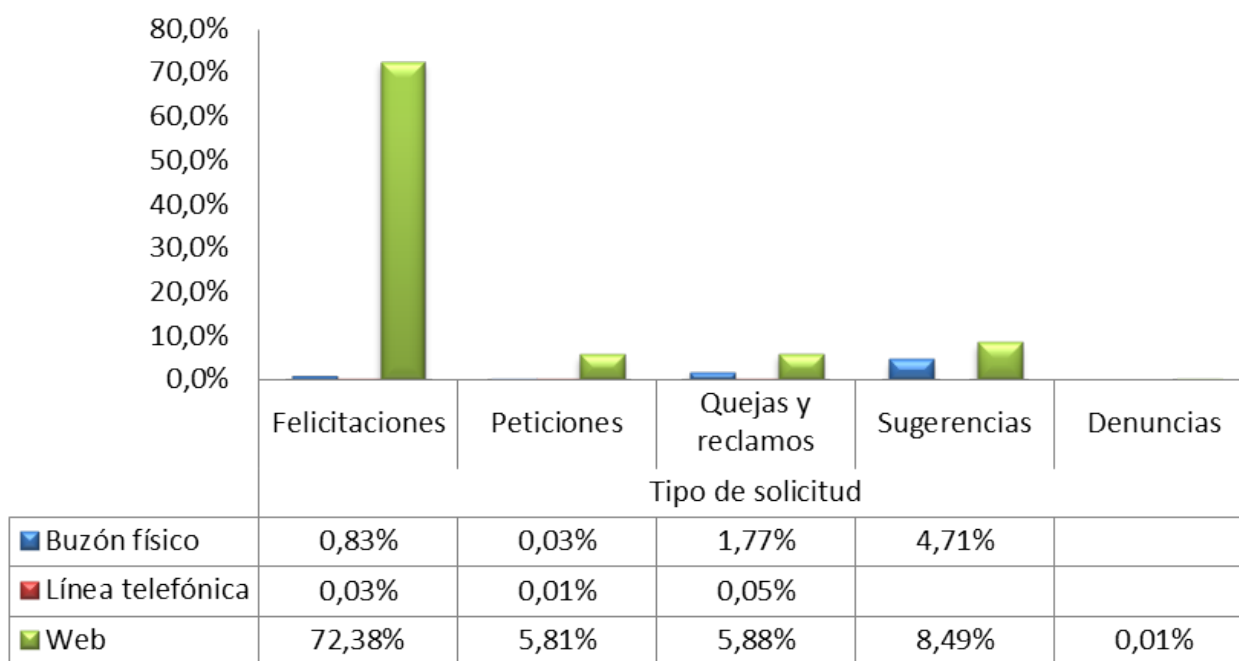


A partir del segundo semestre de 2013, el Banco de la República implementó dentro del Sistema de Atención a la Ciudadanía, una herramienta electrónica en su página web para recibir y gestionar: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias de Actos de Corrupción.

Los ciudadanos pueden crear una cuenta propia para realizar sus solicitudes o a través de esta herramienta, en los 24 horas del día los 7 días de la semana, para la opción de consultar el estado de sus solicitudes y las respuestas correspondientes en línea.

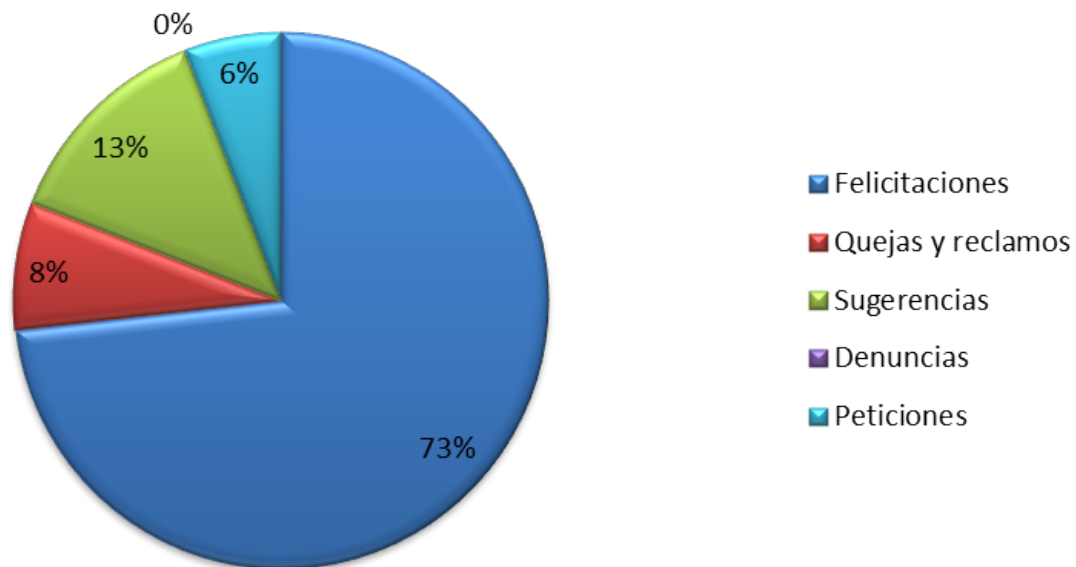
A continuación se presenta un resumen de las solicitudes recibidas de los ciudadanos durante el 2013, las cuales fueron gestionadas por las áreas del Banco.

**Gráfico 1. Distribución General de PQRSFD**



El Banco ha habilitado tres canales (Atención presencial, Atención Telefónica y Atención vía Web) para la comunicación y recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias de actos de Corrupción; el Gráfico 2 presenta la distribución de PQRSFD de acuerdo al medio de ingreso:

**Gráfico 2. Distribución de PQRSFD por medio de ingreso**



datos que se han incorporado al sistema de información de la entidad correspondiente al periodo 2011-2013. Cabe señalar que entre el 2011 y el 2013, la Tabla 1 muestra la distribución de PQRs. Durante el periodo comprendido

**Tabla 1. PQRs por tipo recibidas del 2011-2013**

	Felicitaciones	Quejas y Reclamos	Sugerencias	Peticiones
2011	1.178	1.098	1.869	
2012	7.379	610	1.136	
2013	8.406	884	1.514	673