

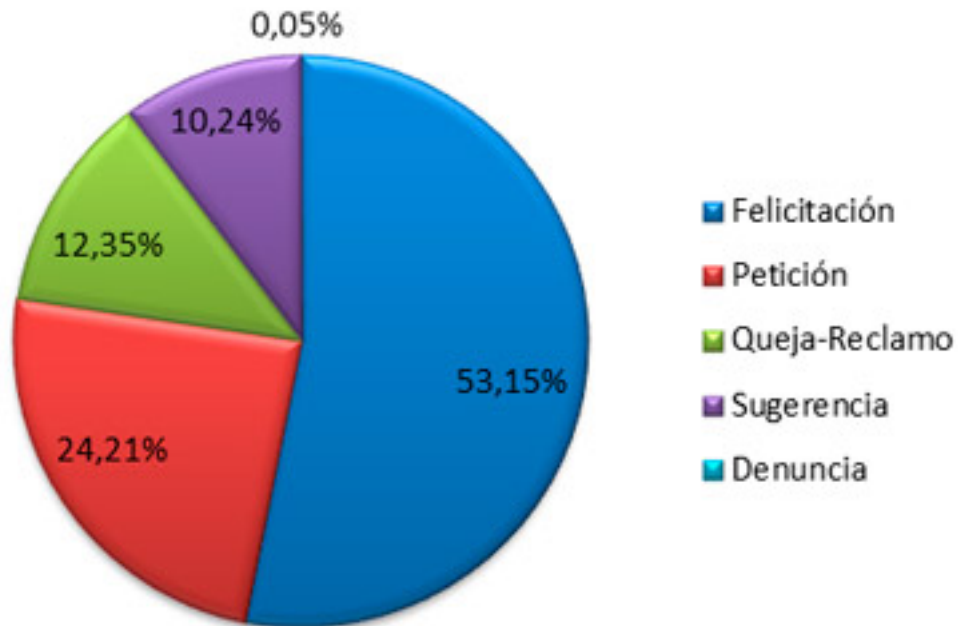
El Banco de la República desarrolló e implementó un aplicativo que soporta el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SAC), por medio del cual se gestionan los diferentes tipos de PQR (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de actos de corrupción) que se reciben en los puntos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

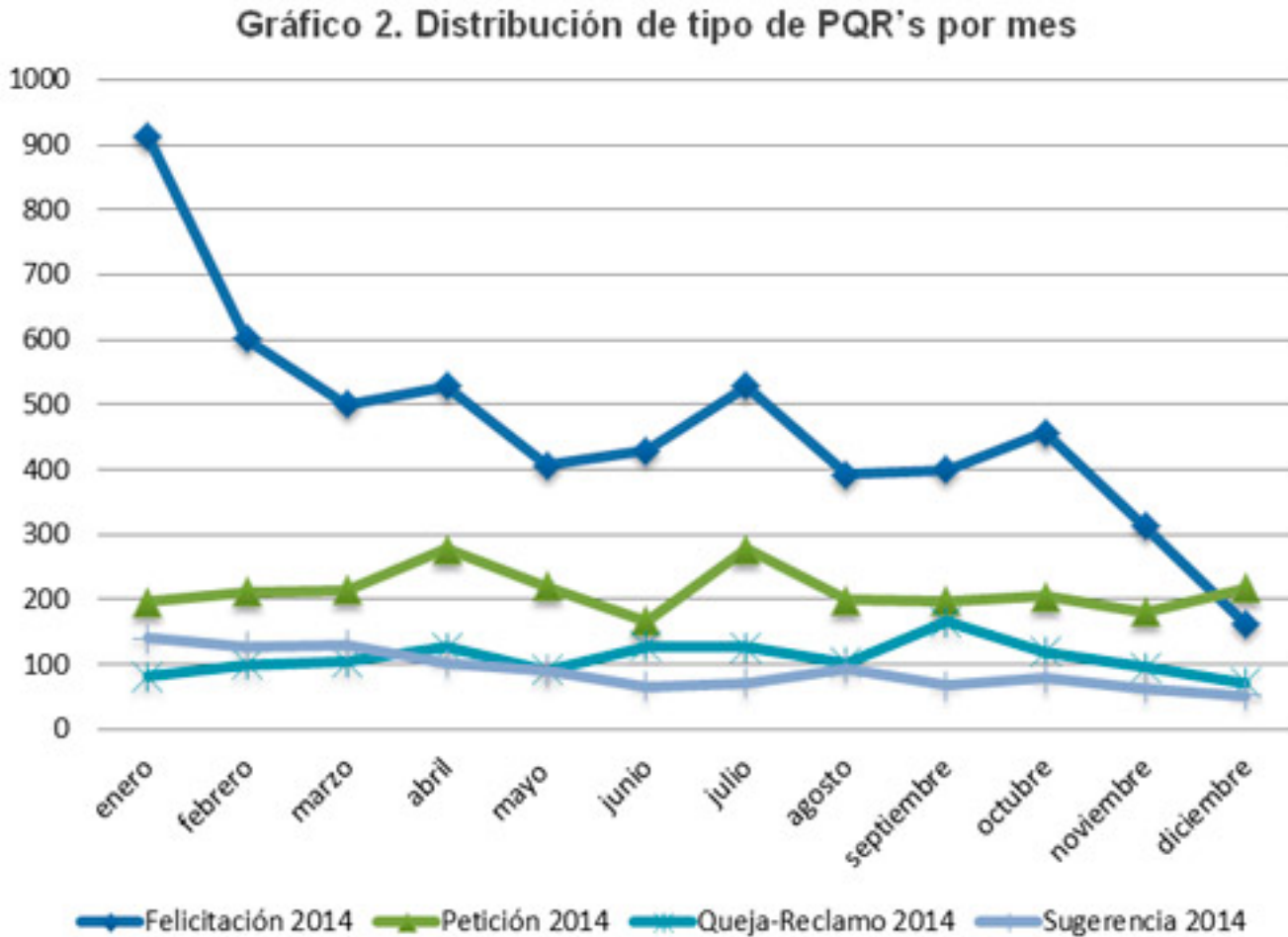
A continuación se presenta un resumen de las solicitudes recibidas de los ciudadanos durante el 2014, las cuales fueron gestionadas por las diferentes Dependencias del Banco, mediante el Sistema Informático de Atención a la Ciudadanía:

En la vigencia 2014, el Banco recibió un total de 10.592 PQR de los cuales crecieron 53,2% en los procesos de atención con las de mayor participación, con respecto al año anterior se presenta en el Gráfico 1.

Gráfico 1. Distribución General de PQR's

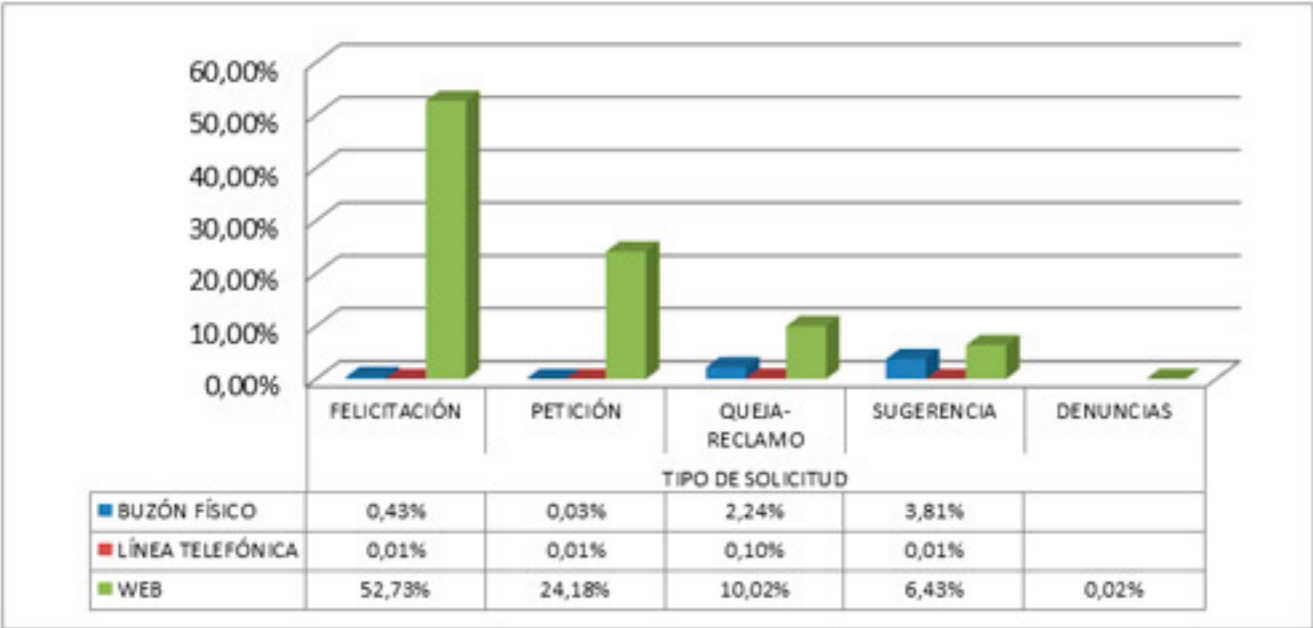


De acuerdo con lo anterior, en el Gráfico 2 se presenta la distribución por tipo de solicitud durante cada mes de la vigencia 2014:



- Teniendo en cuenta que el Banco Web habilita tres canales (Atención presencial, atención telefónica y atención por correo electrónico), el Gráfico 3 presenta la distribución de las solicitudes de acuerdo al medio de ingreso:

Gráfico 3. Distribución de PQRSFD por medio de ingreso



- En cumplimiento con el establecido por la Normatividad vigente aplicable, se realizaron 480 días hábiles para dar respuesta a las solicitudes recibidas en 2014.