Informe de Gestión del Sistema de Atención a la Ciudadanía del Banco de la República para el año 2017

Última modificación Lunes, 21 de julio de 2025
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 Reglamentaria Externa DCEF-355.

A continuación se presenta un resumen de las solicitudes recibidas durante el año 2017, las cuales fueron gestionadas por las diferentes Dependencias del Banco. Se atendieron en total 13.829 PQR, de las cuales 7.420 corresponden a felicitaciones, 4.431 a peticiones, 1.102 a quejas y reclamos, 869 sugerencias y 7 se registraron como denuncias. Lo anterior se presenta en el Gráfico 1.

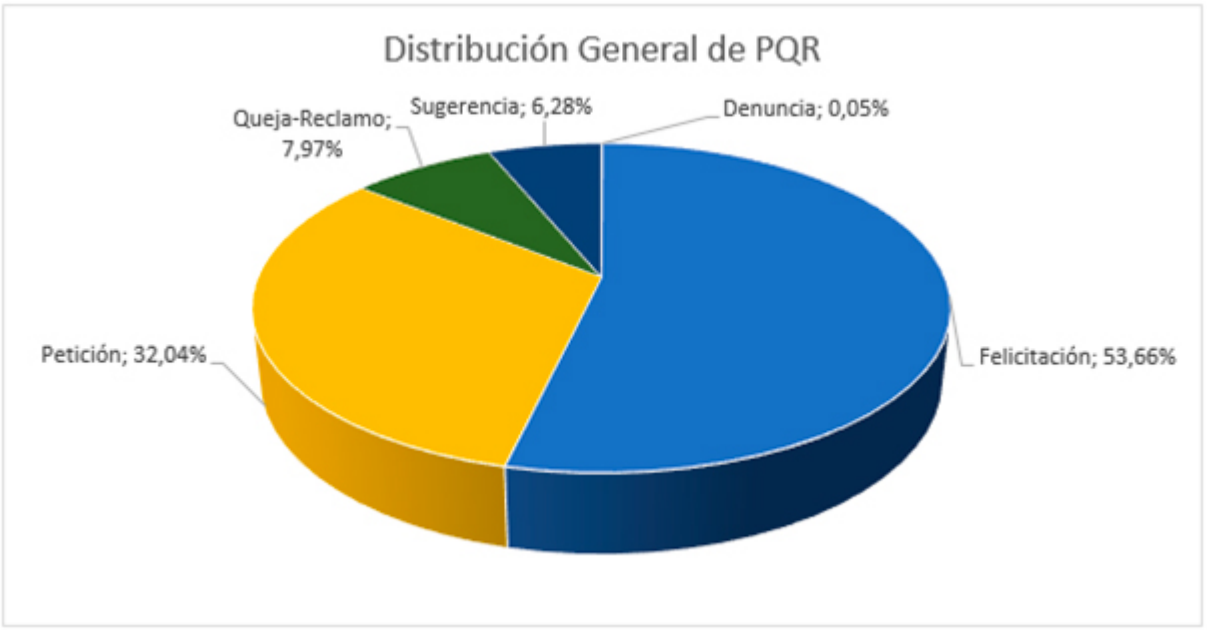
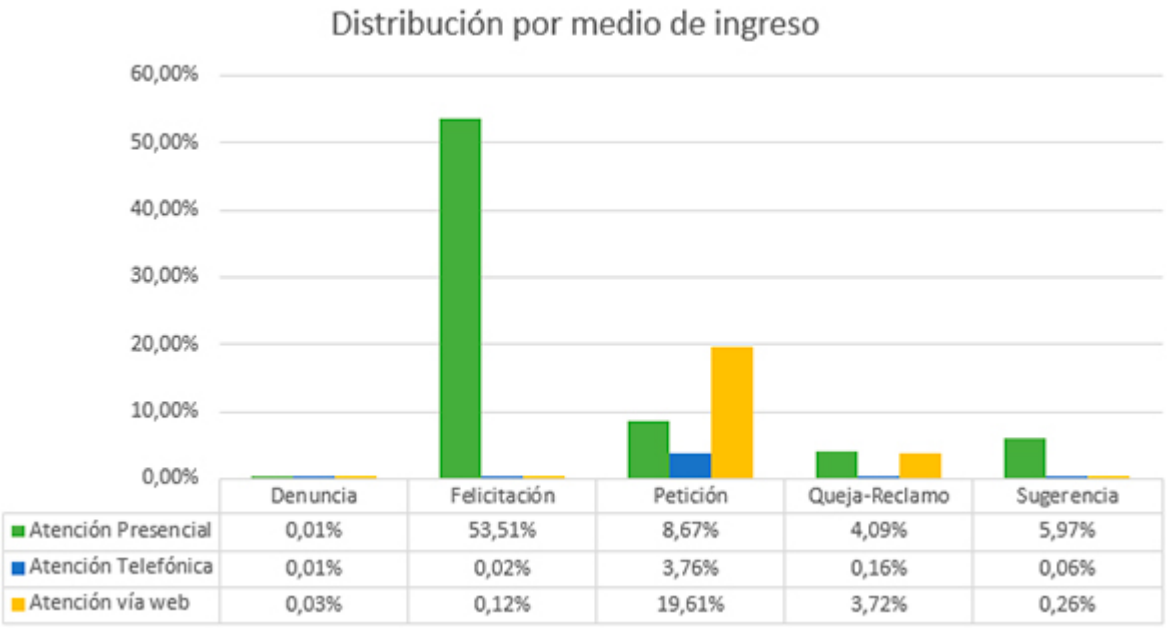


Gráfico 1.

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	0,01%	53,51%	8,67%	4,09%	5,97%
Atención Telefónica	0,01%	0,02%	3,76%	0,16%	0,06%
Atención vía web	0,03%	0,12%	19,61%	3,72%	0,26%

Gráfico 2

En cumplimiento con lo establecido en la normatividad vigente aplicable, con relación al tiempo para dar respuesta a las PQR, el Banco tardó un promedio de 3,79 días hábiles para dar respuesta a las solicitudes recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero a 31 de diciembre de 2017. * Documento actualizado el 12 de febrero de 2018. Se incluye en esta versión una actualización de datos debido a que se realizó una revisión de los informes generados por el sistema.

Fuente: https://d1b4gd4m8561gs.cloudfront.net/es/transparencia/informe-gestion-pqr-2017