Diagnóstico y evaluación de información

Última modificación Martes, 9 de junio de 2026
El Banco de la República mantiene un ejercicio proactivo para anticiparse a las posibles consecuencias de la regulación y de las necesidades que se deriven del contexto nacional e internacional. Para lo anterior el Banco lleva a cabo análisis continuos para identificar, diagnosticar y priorizar problemáticas sobre su gestión. En las actividades de diagnóstico el Banco reconoce la importancia de la participación ciudadana y de los grupos de interés y sus aportes para lograr objetivos específicos, accesibles y realistas que fortalezcan la gestión del Banco.

Atención a la ciudadanía
Sistema de Atención a la Ciudadanía, incluyendo buzones corporativos destinados a atender trámites y servicios.

Redes sociales y canales virtuales
Espacios de comunicación con el público para divulgar los mensajes de la institución utilizando las redes sociales y canales virtuales:

De **banca central e institucionales**
- Canal de WhastAPP, Banco de la República - Colombia
- Cuentas & Cuentos | Pódcast en Apple Podcasts
- Cuentas & Cuentos | Pódcast en Spotify
- Facebook | Banco de la República - Colombia
- Flickr | Banco de la República - Colombia
- Instagram | Banco de la República
- LinkedIn | Banco de la República
- TikTok | Bancorepublica
- Threads | Banco de la República
- X | Banco Republica
- YouTube | Banco de la Rpública - Colombia

De la **actividad cultural**
- Banrepcultural Pódcast | Podcast en Spotify
- Facebook | Banrepcultural
- Facebook | Museos del Banco de la República
- Facebook | Sala de Conciertos Luis Ángel Arango
- Instagram | Banrepcultural
- Instagram | Biblioteca Luis Ángel Arango
- Instagram | Museos Banco de la República
- Instagram | Museos del Oro de Colombia
- Threads | Banrepcultural
- Threads | Biblioteca Luis A?ngel Arango
- Threads | Museos Banco de la Repu?blica
- Threads | Museo del Oro de Colombia
- X | Banrepcultural
- YouTube | Banrepcultural

Otras cuentas oficiales

Encuestas

- El Departamento de Comunicación y Educación Económica realiza anualmente (a través de un tercero) una encuesta al público en general (mayores de 18 años), cuyo objetivo es evaluar la imagen, posicionamiento y conocimiento de las funciones del Banco de la República, así como las implicaciones de las decisiones de política monetaria sobre las expectativas de los ciudadanos. Los resultados de esta encuesta le permiten al Banco de la Republica definir internamente la estrategia de comunicación y la planeación de programas y proyectos, cabe aclarar que tanto los resultados de la encuesta anual como las estrategias que desde el análisis de los resultados se generan, son documentos internos de trabajo y no se hacen públicos.
- A su vez, el mismo departamento realiza por medio de terceros, un monitoreo y análisis mensual de impacto en medios de comunicación digital (redes sociales, blogs y puntocom). Información que le permite a la Institución detectar cuales son los temas de relevancia para los ciudadanos.
- Tanto la Sección de Divulgación de la Subgerencia Cultural como el Departamento de Comunicación y Educación Económica realizan por medio de una empresa especializada el monitoreo diario de medios de comunicación tradicionales, en donde se identifican noticias y novedades relacionadas con la institución, eventos, servicios y/o productos.
- Adicionalmente el Portal Corporativo (www.banrep.gov.co), tiene disponible dos encuestas de satisfacción anónimas. La primera se encuentra activa en casi todos los contenidos y busca conocer la percepción de los usuarios con respecto a la utilidad de la información incluida (por ejemplo en: ¿Quiénes integran la Junta Directiva y cómo se eligen?); y la segunda es una encuesta segmentada que busca caracterizar a los usuarios de las estadísticas económicas y detectar oportunidad de mejoras en este servicio específico (por ejemplo en: Unidad de valor real (UVR).
- La Subgerencia Cultural, realiza periódicamente desde 2016 una encuesta de satisfacción y caracterización de las audiencias digitales. Es una encuesta que ayuda a conocer quiénes son los públicos usuarios de los canales virtuales de la actividad cultural, qué intereses de información tienen y cuál es su opinión sobre los servicios y la información que se ofrecen por la actividad cultural por medio de los canales digitales. La encuesta se distribuye por todos los canales digitales con los que cuenta la Subgerencia: Portal Cultural, correos masivos de las personas inscritas en la lista de la Red Cultural del Banco de la República, y en los perfiles de la actividad cultural en las redes sociales. De igual forma, se invita a contestarla por medio de *free press* y pauta en los medios de comunicación. Tanto los resultados de la encuesta como las estrategias que desde el análisis de los resultados se generan, son documentos internos de trabajo y no se hacen públicos.
- Adicionalmente el Banco de la República lleva a cabo encuestas periódicas a diferentes agentes económicos con el objetivo de obtener su percepción sobre diversos aspectos, en algunos casos, los resultados se publican periódicamente en informes:
    - Encuesta mensual de expectativas de analistas económicos (EME)
    - Encuesta mensual de expectativas económicas de empresarios (EMEE)
    - Encuesta trimestral de expectativas económicas (ETE)
    - Encuesta de Tráfico Fronterizo (ETF)
    - Reporte trimestral de la Situación del Crédito en Colombia
    - Informe sobre la Evolución reciente del endeudamiento externo de los bancos colombianos
    - Encuesta semestral de percepción sobre riesgos del sistema financiero
- Finalmente, la Subgerencia Cultural, hace un análisis periódico de los ingresos con boletería en aquellos espacios culturales que tienen este mecanismo de ingreso, así como de las audiencias que se inscriben a las visitas guiadas, talleres conducidos y préstamos de maletas viajeras y maletas didácticas, lo que permite hacer una caracterización de usuario y así identificar necesidades y aplicar mejores prácticas.

Fuente: https://d1b4gd4m8561gs.cloudfront.net/es/participe/diagnostico-evaluacion-informacion