A partir del segundo semestre de 2013, el Banco de la República implementó dentro del Sistema de Atención al Ciudadano, 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 por medio de este canal las 24 horas del día los 7 días de la semana, tienen la opción de consultar el estado de sus solicitudes y las respuestas correspondientes en línea.

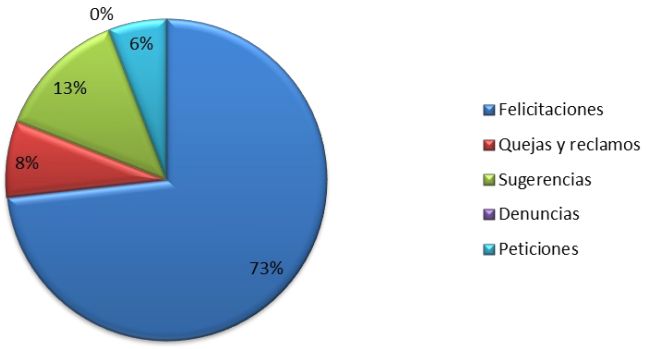
A continuación se presenta un resumen de las solicitudes recibidas de los ciudadanos durante el 2013, las cuales fueron gestionadas por las áreas del Banco:

Gráfico 1. Distribución General de PQRSFD

	Felicitaciones	Peticiones	Quejas y reclamos	Sugerencias	Denuncias
	Tipo de solicitud				
Buzón físico	0,83%	0,03%	1,77%	4,71%	
Línea telefónica	0,03%	0,01%	0,05%		
Web	72,38%	5,81%	5,88%	8,49%	0,01%

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 PQRFSD de acuerdo al medio de ingreso:

Gráfico 2. Distribución de PQRSFD por medio de ingreso



Cabe anotar que si bien la herramienta electrónica se implementó en el segundo semestre de 2013, en el Banco ya se venía trabajado en los temas de atención al ciudadano con proyectos como línea abierta, y se cuenta con una información histórica de lo remitido a entes de control y organismos como Transparencia por Colombia, en los años 2011-2012 para el tema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en el Banco, la Tabla 1 muestra la distribución de PQRFSD para el periodo comprendido entre el 2011 y el 2013:

Tabla 1. PQRSFD 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