

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, las 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.

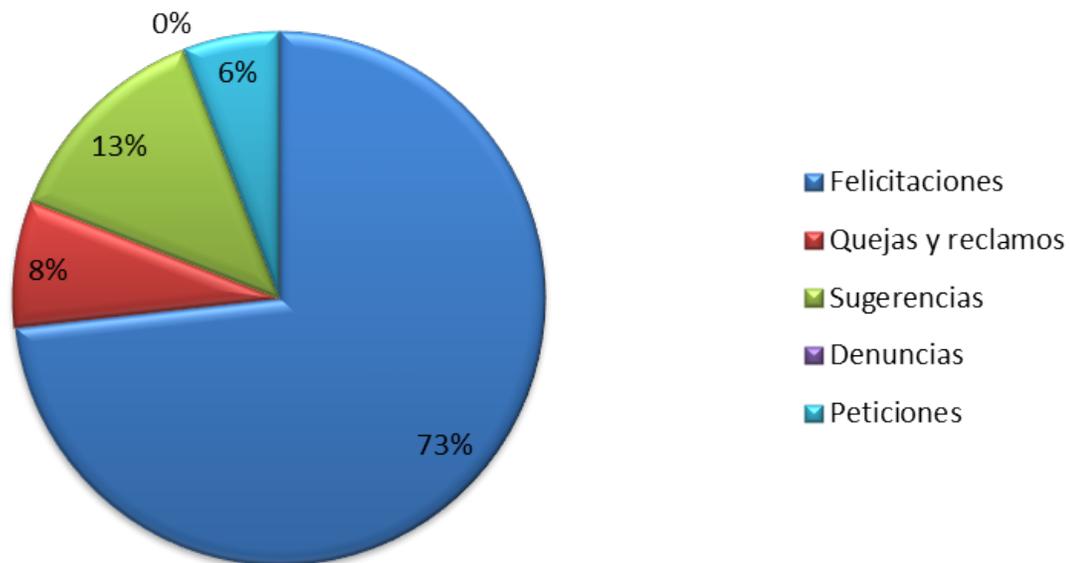
A continuación se presenta un resumen de las solicitudes recibidas de los ciudadanos durante el 2013, las cuales fueron gestionadas por las áreas del Banco.

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 PQRSF por tipo de peticiones completadas.

Tabla 1. PQRSF 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