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:

Forderigade in a Ratheris Bones of Building Building Section of Bones of Bo

Gráfico 1. Distribución General de PQR's

0,05%

53,15%

12,35%

24,21%

■ Felicitación

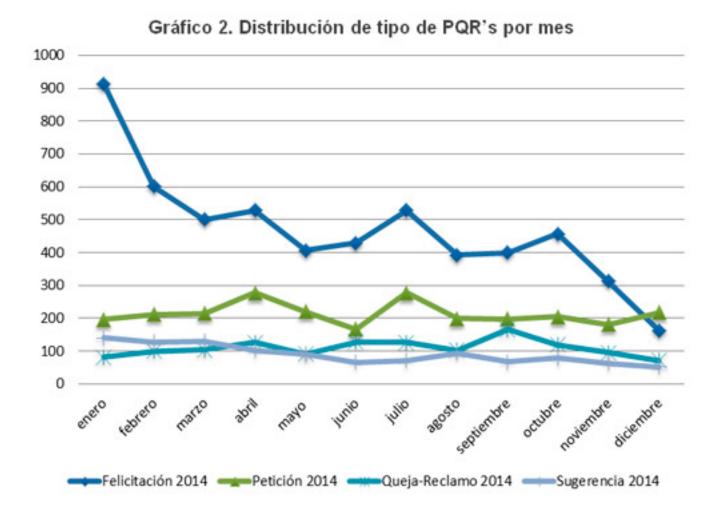
Sugerencia

Denuncia

Queja-Reclamo

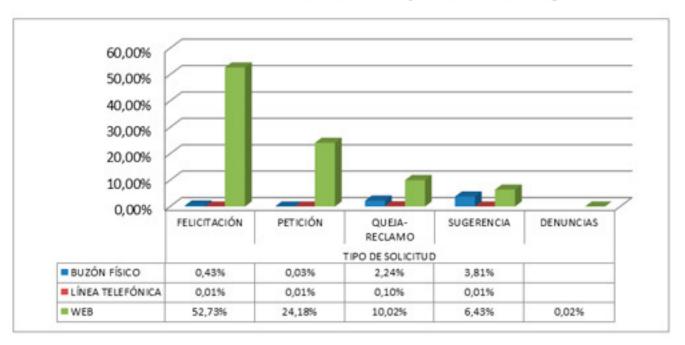
Petición

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



• Teniempotelle foutent a cute relibance we habititade tree comalete (Atençién Gratten Giabresenta la distribución de las solicitudes de acuerdo al medio de ingreso:

Gráfico 3. Distribución de PQRSFD por medio de ingreso



• fienquo pairai etator espuesta tablas Por Roda Bonno ativida du migente applicable 48 cuta e la actividad para dar respuesta a las solicitudes recibidas en 2014.