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 2016, las cuales fueron gestionadas por las diferentes Dependencias del Banco. Se atendieron en total 10.168 PQR, de las cuales 4.596 corresponden a felicitaciones, 3.632 a peticiones, 1.038 a quejas y reclamos, 900 sugerencias y 2 se registraron como denuncias. Lo anterior se presenta en el Gráfico 1.

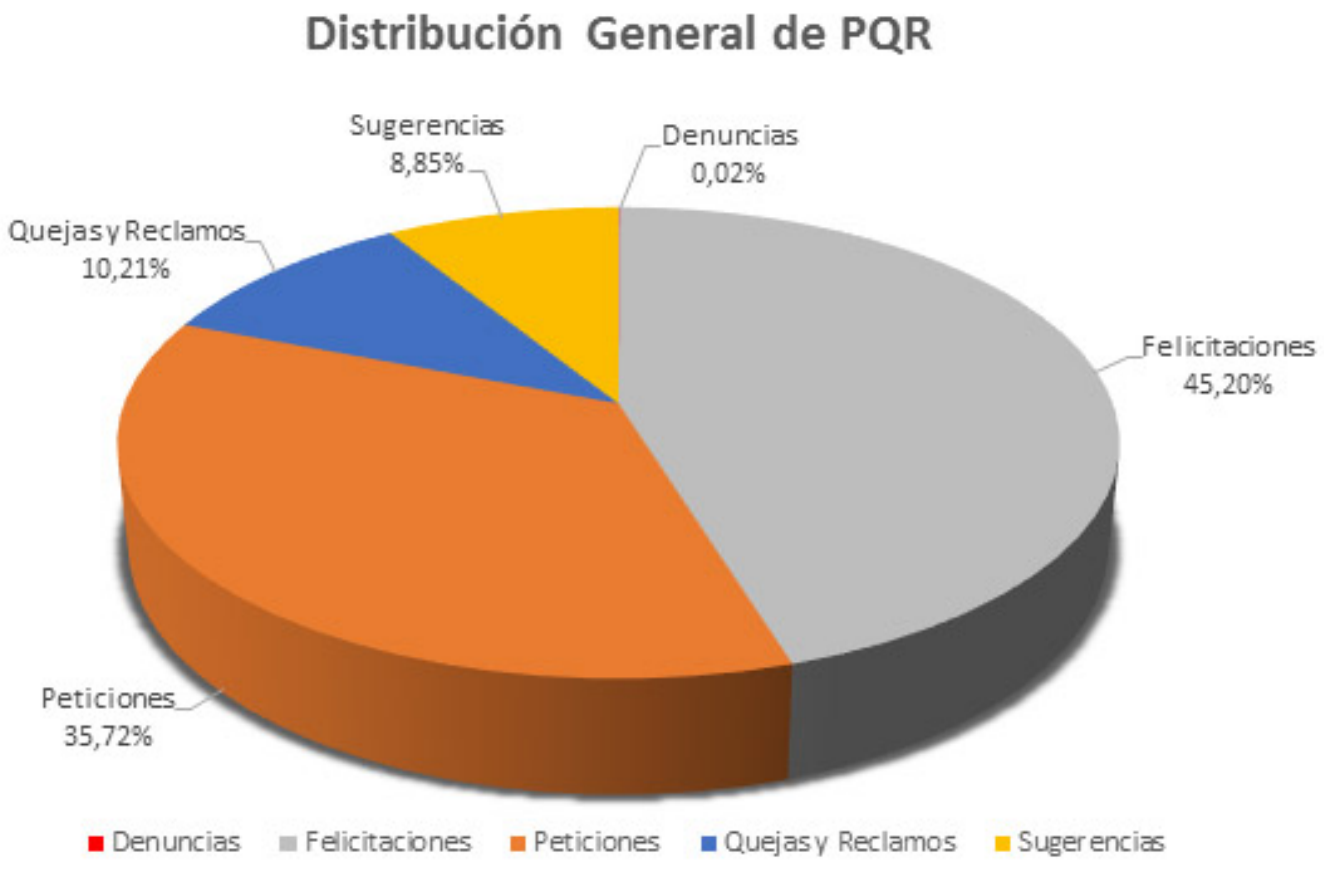

Gráfico 1

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:

	Denuncias	Felicitaciones	Peticiones	Quejas y Reclamos	Sugerencias
Atención Presencial	0,02%	44,81%	10,52%	4,96%	8,34%
Atención Telefonica	0,00%	0,03%	3,81%	0,35%	0,05%
Atención via web	0,00%	0,30%	21,35%	4,88%	0,45%

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 4,92 días hábiles para dar respuesta a las solicitudes recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero a 31 de diciembre de 2016.