



## ◆ Sistema de atención al ciudadano Gestión de PQR<sup>1</sup>

### ◆ I. Introducción

En los últimos años el Banco ha fortalecido los canales de interacción con la ciudadanía, lo que ha permitido ampliar y mejorar la transmisión de su información de manera clara, efectiva y oportuna, desde lo relacionado con la política monetaria hasta lo vinculado con la acción cultural, pasando por la administración de las reservas internacionales, la producción de los billetes y las monedas, los procedimientos para acceso a la liquidez (incluyendo la liquidez de emergencia), las labores del Banco como agente fiscal del Gobierno y su rol como promotor del buen funcionamiento de los sistemas de pago del país.

El fortalecimiento de los canales ha sido principalmente mediante:

- 1) La publicación de la sección de transparencia, en el portal web del Banco, que reúne en un mismo sitio la información de interés para la ciudadanía, relacionada con diferentes aspectos, como son: funciones y deberes; trámites y servicios; estructura orgánica; normatividad; presupuesto e información financiera; planeación; informes de gestión (*Informe al Congreso*; *Informe sobre Inflación* y su presentación; *Informes de Administración de las Reservas Internacionales*, *Informe de Sistemas de Pagos y Estabilidad Financiera*, entre otros); contratación (publicación de la información contractual en el sistema Secop de Colombia Compra Eficiente), e instrumentos de gestión de información.

<sup>1</sup> PQR, comprende: petición, solicitud de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación.

- 2) El sistema de atención al ciudadano, para la recepción, seguimiento y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera virtual y presencial, con puntos de atención al ciudadano en todas las sucursales y centros culturales del Banco.
- 3) Mecanismos en los que los ciudadanos pueden ejercer control social y evaluación, principalmente mediante las reuniones periódicas con los distintos grupos de interés en las que los miembros de la Junta Directiva explican las decisiones de política monetaria, e intercambian opiniones con los ciudadanos; los buzones corporativos destinados a atender trámites y servicios; encuestas a los usuarios para conocer la percepción sobre los servicios que prestan los centros culturales del Banco en el país, y comunicación con el público para divulgar los mensajes de la institución por medio de las redes sociales: Facebook (Banco de la República) y Twitter (@BancoRepublica, @banrepcultural, @MuseoBanRep, @ConciertosBR).

Asimismo, el Banco creó la sección de transparencia y atención al ciudadano, la cual tiene como uno de los objetivos principales el de garantizar el cumplimiento de la normatividad<sup>2</sup>, relacionada con la transparencia activa (publicación y divulgación de información) y la transparencia pasiva (gestión de las solicitudes de información). Para esto, el Banco cuenta con un conjunto de procesos, normas y actividades que, de la mano del equipo humano, permite de manera integrada y unificada fortalecer la comunicación con el público mediante el acceso amplio de la información como mecanismo que ofrece a la sociedad la capacidad de evaluar las acciones del Banco.

Esta nota editorial se enfoca en detallar el sistema de atención al ciudadano como mecanismo utilizado para la gestión de PQR, en donde se describen: los tipos de PQR, los plazos legales en que se debe dar respuesta, los medios de ingreso habilitados para su recepción y las respectivas etapas de atención. Lo anterior, con el fin de evidenciar los procesos y actividades que realiza el Banco para recepción, seguimiento y respuesta de PQR, presentando a su vez algunos datos estadísticos sobre su evolución entre enero y agosto de 2017 y 2018, los cuales reflejan los resultados de dicha gestión.

## ◆ II. Tipos de PQR

Las PQR son todas las comunicaciones mediante las cuales cualquier persona, pública o privada, natural o jurídica, nacional o extranjera, puede ejercer el derecho de petición, independientemente de:

- 1) Que en ellas se mencione de manera expresa, clara y detallada, que se realiza un derecho de petición.
- 2) La forma y el medio que se emplee para su presentación (escrita o verbal).
- 3) Su objeto o la materia de que traten, es decir, sin importar que contengan una petición, queja, consulta, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia.

<sup>2</sup> Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia); Decreto 1081 de 2015, y Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

De esta forma, las PQR pueden ser clasificadas de la siguiente manera:

- a) **Petición para que se realice una determinada actuación:** es la solicitud para que se adopte una decisión o se produzca una actuación, bien sea de interés general o particular.
- b) **Petición de documentos o información:** es la solicitud para que se brinde información, se expida una certificación o para que se suministren copias de documentos que reposan en el Banco, previo pago por parte del peticionario del costo de las copias solicitadas a que haya lugar, de acuerdo con las tarifas establecidas por el Banco. Asimismo, incluye la revisión de documentos, en horario hábil, y previa autorización del funcionario competente de la respectiva dependencia.
- c) **Consulta:** es la solicitud para obtener un parecer, dictamen u opinión relacionado con temas jurídicos o técnicos a cargo del Banco, y cuya respuesta se emite mediante un concepto, el cual no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- d) **Sugerencia:** es un consejo o propuesta que se formula generalmente para el mejoramiento de las funciones o servicios del Banco.
- e) **Queja o reclamo:** es la manifestación de inconformidad, protesta o insatisfacción con respecto al cumplimiento de una función o servicio del Banco o a la conducta o proceder del encargado de prestar dicho servicio. También puede incluir la exigencia o reivindicación de una solución, ya sea por motivo de interés general o particular.
- f) **Denuncia:** es el relato que se hace para enterar al Banco de la República de la existencia de hechos irregulares o dar a conocer prácticas fraudulentas, corruptas o colusorias realizadas por los empleados del Banco o terceros en desarrollo de funciones o servicios propios del Banco.

En el Banco el total de PQR recibidas durante enero y agosto de 2018 fue de 12.786, lo que refleja un crecimiento de aproximadamente el 51%, en comparación con las 8.541 PQR recibidas en el mismo período del año anterior.

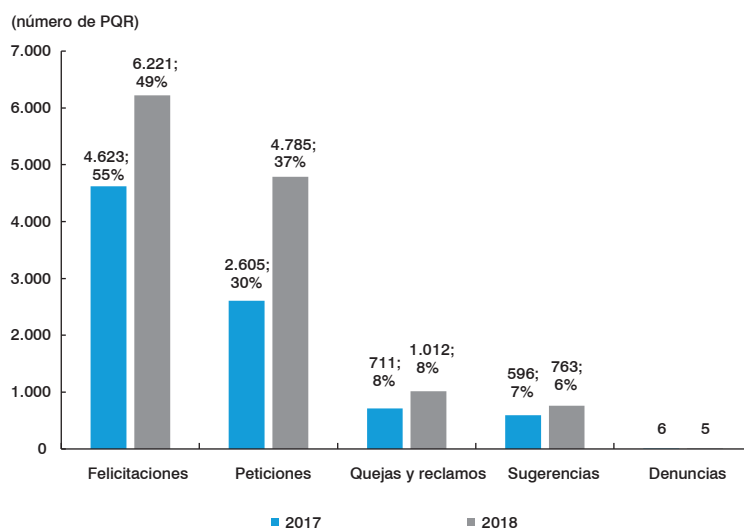
En el Gráfico 1 se presenta la comparación del total de PQR recibidas por tipo de solicitud, en los períodos analizados, donde se observa que el año 2018 presenta una mayor cantidad de PQR, siendo las felicitaciones, en ambos períodos, el tipo de solicitud más representativo, con un 49% en 2018 y 55% en 2017, seguido de las peticiones, con un 37% en 2018 y un 30% en 2017.

### ◆ III. Plazos legales en los que se debe dar una respuesta

Para las PQR la normatividad establece diferentes plazos o términos de vencimiento para dar respuesta; dichos tiempos dependen exclusivamente del tipo de PQR del que se trate. En general, toda PQR debe ser respondida dentro de un término de quince días hábiles siguientes a la fecha de recepción en el Banco. Sin embargo, existen algunos casos particulares o excepciones, detallados en el Cuadro 1.

En cuanto al tiempo promedio de respuesta de las PQR recibidas por el Banco, para los períodos comparados se observa que los tiempos promedios de las peticiones cumplen con los plazos estipulados por las normas, destacándose las denuncias que presentaron los tiempos promedio más altos, con 10,6 días hábiles en 2018 y 8,5

Gráfico 1  
Total de PQR por tipo de solicitud  
(enero-agosto 2017 vs. enero-agosto 2018)



Fuente: Banco de la República.

días hábiles en 2017; seguido de las peticiones, con 7,1 y 7,9, respectivamente. Ello se explica, evidentemente, por la mayor complejidad de este tipo de comunicaciones, las cuales exigen un estudio detallado para sustentar los términos de las respuestas (Cuadro 2).

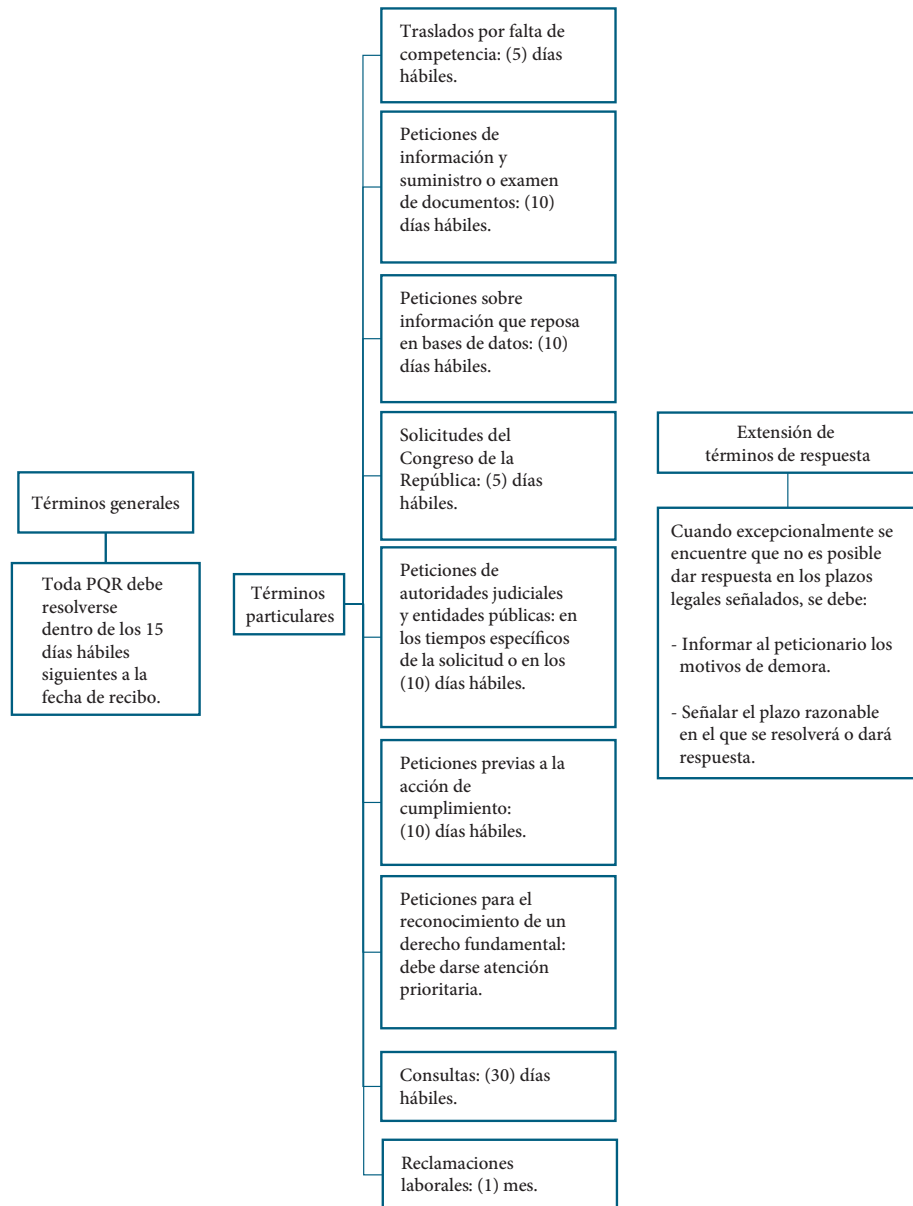
#### ◆ IV. Medios de recepción de las PQR

Con el fin de garantizar la comunicación entre los grupos de interés, el Banco tiene habilitados diferentes canales de comunicación, que son los medios de recepción de las PQR, a saber: 1) electrónico: formulario electrónico y buzón corporativo ([atencionalciudadano@banrep.gov.co](mailto:atencionalciudadano@banrep.gov.co)); 2) físico: formulario físico, libro de comentarios y comunicación escrita (radicada en correspondencia), y 3) verbal: línea telefónica y presencial (Cuadro 3).

De las 12.786 PQR recibidas en el 2018, el medio de ingreso más utilizado fue el libro de comentarios, en un 51%, seguido por el buzón corporativo, 27%. Es importante resaltar que en los centros culturales<sup>3</sup> el libro de comentarios es el medio por el cual se recibe una mayor proporción de PQR, debido a que es el medio más práctico en el que los visitantes pueden expresar su percepción de los servicios y espacios culturales del Banco.

<sup>3</sup> Incluido Bogotá, el Banco cuenta en todo el país con 29 centros culturales.

**Cuadro 1**  
**Términos de respuesta para una PQR**



Fuente: elaboración propia.

Frente al mismo período del año anterior, se puede evidenciar que hubo un crecimiento en el número de PQR recibidas, así: en el buzón corporativo, del 126%; por medio del formulario electrónico, del 102%, y en las de ventanilla de correspondencia, del 81%. Se destacan los medios verbales, ya que presentaron una variación negativa, tanto en el verbal presencial (-69%), como por medio de la línea telefónica (-24%), (Gráfico 2).

Cuadro 2  
Tiempo promedio de respuesta por cada tipo de PQR  
(enero-agosto 2017 vs. enero-agosto 2018)

Tipo de solicitud	Tiempo promedio de respuesta	
	2017	2018
Petición	7,9	7,1
Felicitación	1,2	2,6
Queja-Reclamo	5,2	5,9
Sugerencia	3,1	4
Denuncia	8,5	10,6

Fuente: Banco de la República.

Cuadro 3  
Medios de ingreso de PQR

Tipo de medio	Medio	Descripción
Electrónico	Formulario electrónico	El formulario electrónico se encuentra en: <a href="http://www.banrep.gov.co/es/atencion-al-ciudadano">http://www.banrep.gov.co/es/atencion-al-ciudadano</a>
	Buzón corporativo	Buzón corporativo: <a href="mailto:atencionalciudadano@banrep.gov.co">atencionalciudadano@banrep.gov.co</a> , administrado por la Sección de Atención al Ciudadano.
Físico	Formulario físico	El formato físico BR-3-793-0 se encuentra disponible en los puntos de atención al ciudadano o donde existan buzones físicos.
	Libro de comentarios	Son libros que se encuentran disponibles al público en algunas áreas culturales del Banco.
	Comunicación escrita	Comunicación escrita presentada en ventanillas de correspondencia del Banco.
Verbal	No presencial: línea telefónica	<p><i>Call center</i> de Atención al Ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nacional gratuita: 01-8000-911745</li> <li>Bogotá: 3431011</li> </ul> <p>Todas las peticiones verbales presentadas en la línea telefónica gratuita son grabadas y almacenadas por el Departamento de Tecnología Informática (DTIN).</p>
	Presencial	PQR presentadas de forma verbal en los puntos de atención al ciudadano de cada ciudad. Estos puntos cuentan con atención especial y preferencial de personas con discapacidad, menores de edad, mujeres embarazadas, adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

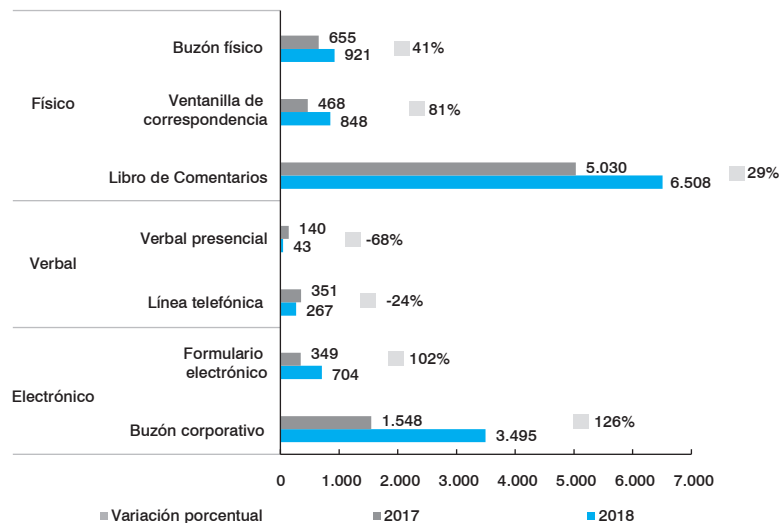
Fuente: elaboración propia.

## ◆ V. Etapas de atención de una PQR

Como se menciona en la introducción, para la gestión y atención de PQR es necesario seguir una secuencia de etapas, las cuales son:

- 1) **Recepción:** los horarios establecidos para las PQR varían de acuerdo con el medio de ingreso, así: para el caso de los puntos de atención presencial o telefónica

Gráfico 2  
Total de PQR por medio de ingreso  
(enero-agosto 2017 vs. enero-agosto 2018)



Fuente: Banco de la República.

y las ventanillas de correspondencia, de lunes a viernes de 8:15 a. m. a 4:00 p. m., mientras que los medios de ingreso electrónicos se encuentran habilitados las 24 horas, independientemente de su ubicación o la tecnología que los soporta.

- 2) **Radicación:** toda PQR, independientemente del medio de recibo, debe ser radicada en el Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIAC). En el caso del formulario electrónico, la radicación se realiza de forma automática en el sistema.
- 3) **Distribución de las PQR en el Banco:** las PQR son distribuidas a las dependencias gestoras (áreas del Banco) por competencia o afinidad, dependiendo del tema de la solicitud. Dicha distribución puede ser automática, si el medio de ingreso de la solicitud es el formulario electrónico, o manual, si es través de los otros medios de recepción de PQR. En este último caso, la distribución es realizada por la sección de transparencia y atención al ciudadano.
- 4) **Aprobación y respuesta:** la respuesta debe ser aprobada por el directivo de la dependencia gestora a la cual le fue asignada la PQR, o por quien este delegue. El envío de la respuesta puede ser electrónico o físico y debe realizarlo el aprobador designado por la dependencia gestora de cada PQR mediante el SIAC. Cuando la respuesta se haya remitido al peticionario con una carta del Banco, esta comunicación se debe adjuntar como archivo PDF en el SIAC.

## ◆ VI. Conclusiones

- El Banco ha fortalecido los canales de interacción con la ciudadanía mediante la publicación de la sección de transparencia en el portal web del Banco; con el

sistema de atención al ciudadano, para la recepción, seguimiento y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera virtual y presencial, y con los mecanismos en los que los ciudadanos pueden ejercer control social y evaluación. Todo lo anterior, sobre la base de que un buen sistema de atención al ciudadano es esencial, pues es el punto de contacto de la institución con el público.

- El Banco cuenta con un conjunto de procesos, normas y actividades que, de la mano del equipo humano, permite de manera integrada y unificada el fortalecimiento de la comunicación con el público, por medio de un acceso amplio de la información como mecanismo para que la sociedad pueda evaluar las acciones del Banco.
- En el contexto actual en el que los ciudadanos cada vez demandan más información sobre el banco central y sus actividades, cobra importancia el fortalecimiento de mecanismos que le permitan ejercer control social y evaluación de la función del Banco. El sistema de atención al ciudadano y la publicación oportuna de información en los canales de comunicación hace que la ciudadanía se sienta más cercana al Banco, y fortalece su conocimiento y entendimiento de las actividades de la institución, lo cual le permite interactuar con el Banco de manera fácil y directa.
- El Banco creó la sección de transparencia y atención al ciudadano, la cual tiene como objetivo principal garantizar el cumplimiento de la normatividad, relacionada con la transparencia activa (publicación y divulgación de información) y la transparencia pasiva (gestión de las solicitudes de información); lo anterior, evidenciando la importancia que para la institución significa el facilitar y exponer, de la manera más amplia posible, el acceso a la información por parte de los ciudadanos.
- El Banco continuará trabajando para hacer más eficientes los procesos y actividades que realiza para recepción, seguimiento y respuesta de PQR y continuar en la ejecución de proyectos para agilizar y mejorar la comunicación con el público.
- Adicional a los canales de atención al ciudadano exigidos por la ley, el Banco ha tratado de fortalecer sus relaciones con la ciudadanía mediante otros mecanismos, tales como reuniones periódicas con distintos grupos de interés, las transmisiones públicas del *Informe sobre Inflación*, en donde se responden dudas de los ciudadanos, y la comunicación con el público en las redes sociales: Facebook (Banco de la República) y Twitter (@BancoRepublica, @banrepcultural, @MuseoBanRep, @ConciertosBR).
- El Banco continuará fortaleciendo todos sus canales de comunicación para poder mantener la cercanía con el ciudadano y responder a sus requerimientos; adicionalmente, se compromete a garantizar el cumplimiento de las leyes de transparencia.

♦ **Juan José Echavarría Soto** ♦  
Gerente general\*

\* Esta nota editorial fue escrita en colaboración con Ximena Recio Calero, Asesor líder de la Dirección General de Gestión de la Información; las opiniones expuestas no comprometen al Banco ni a su Junta Directiva.