



INFORME DE GESTIÓN DE PQR*

I trimestre de 2022

*PQR: Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias y Denuncias

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN
BANCO DE LA REPÚBLICA

Abril 2022



TEMAS

INTRODUCCIÓN

PQR RECIBIDAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN RECIBIDAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

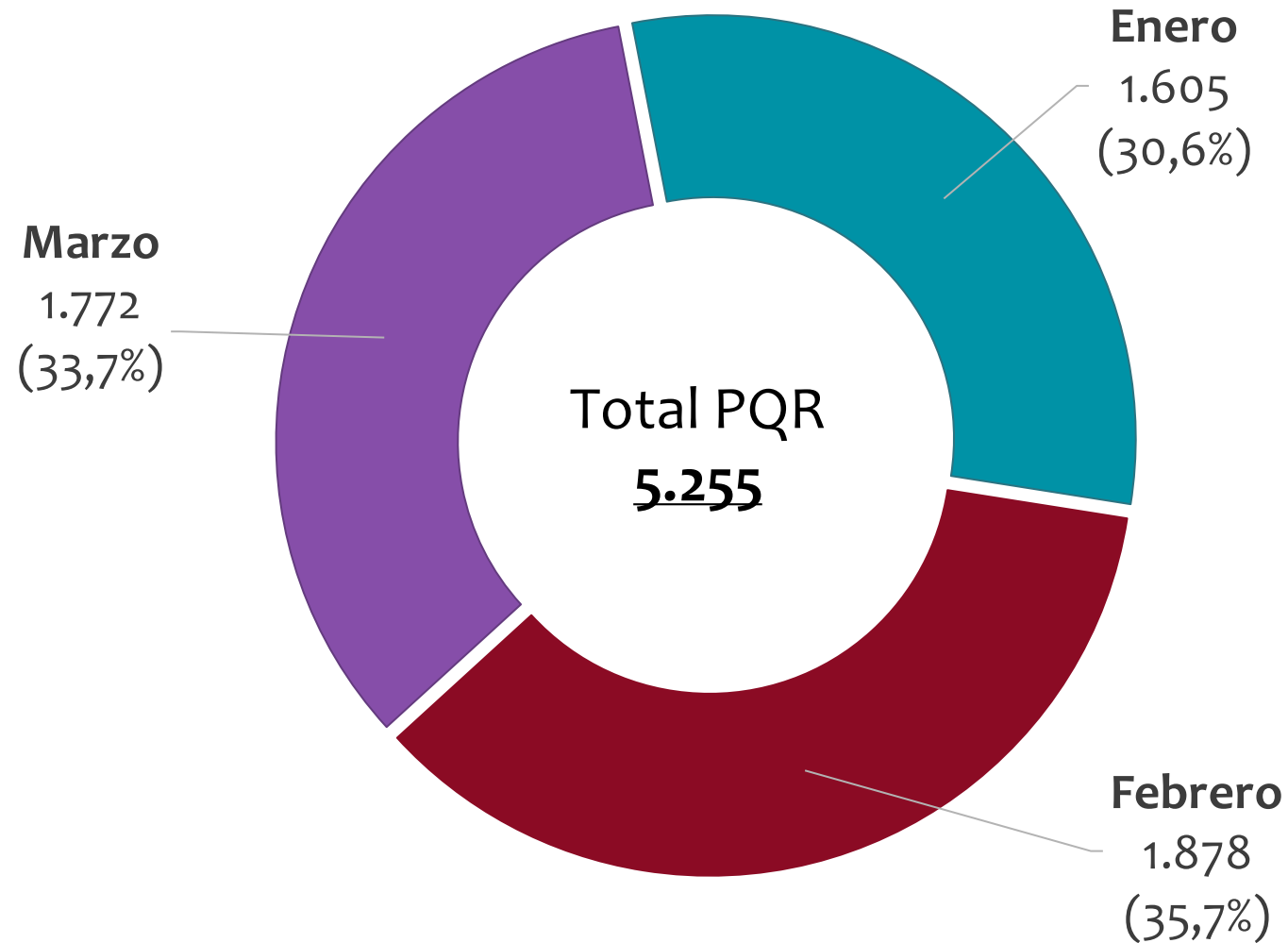
INTRODUCCIÓN

El Banco de la República, a través del Departamento de Gestión Documental, presenta el informe consolidado de la atención a las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias/Propuestas y Denuncias, en adelante PQR; recibidas y gestionadas por el Banco, en el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2022 y el 31 de marzo del mismo año; con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión y cumplimiento de las PQR durante el primer trimestre del año 2022.

En este informe se presenta la gestión de PQR del Banco, discriminado por tipo, canales de ingreso y tiempos de respuesta. Así mismo, se indica la cantidad de solicitudes de información pública, detallando el número de traslados, negaciones y tiempo promedio de respuesta.

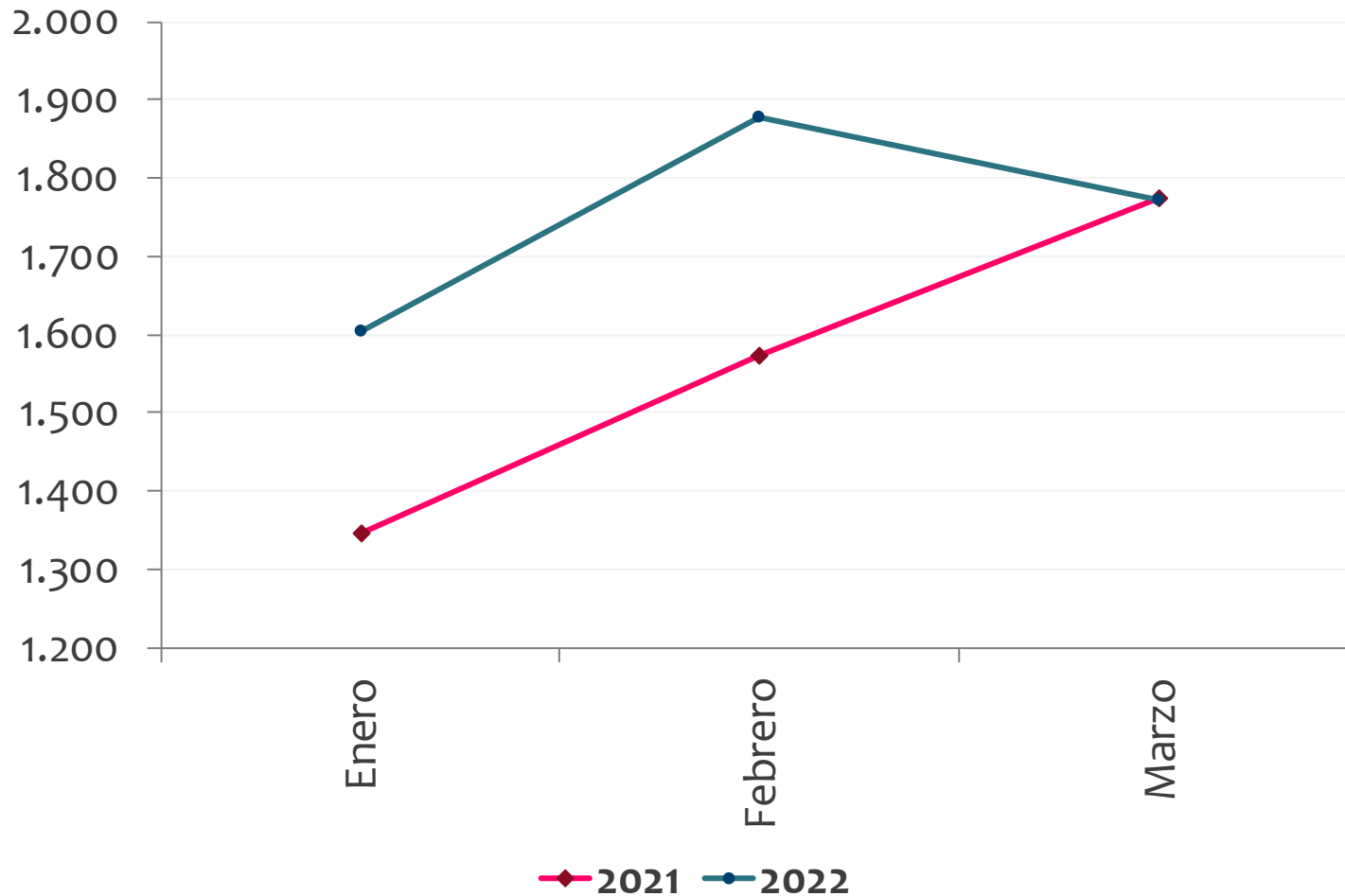
TOTAL PQR RECIBIDAS

I TRIMESTRE 2022



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

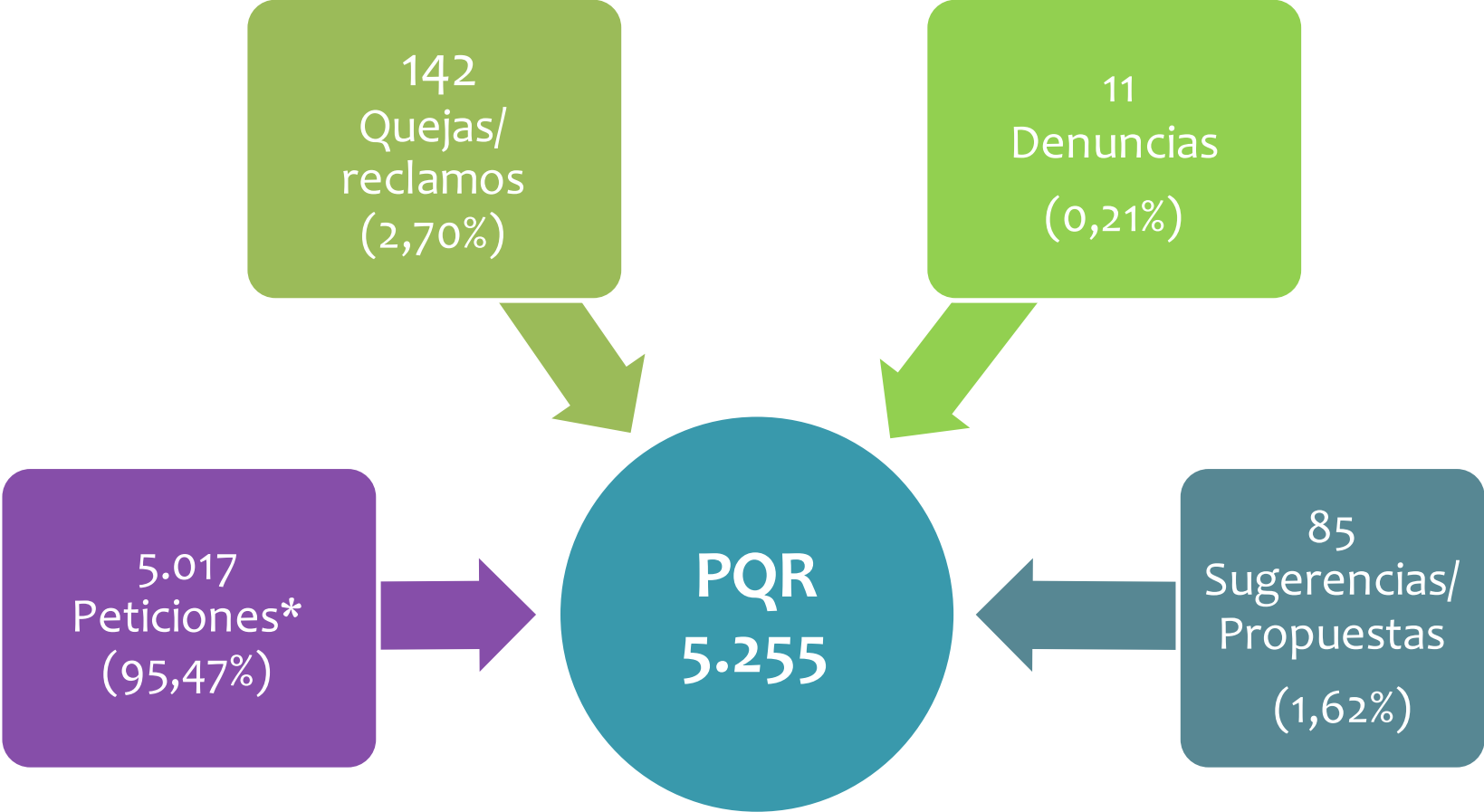
I TRIMESTRE 2021 VS I TRIMESTRE 2022



Mes	2021	2022	Variación
Enero	1.346	1.605	↑ 19,2%
Febrero	1.574	1.878	↑ 19,3%
Marzo	1.774	1.772	↓ 0,1%
Total	4.694	5.255	↑ 12%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

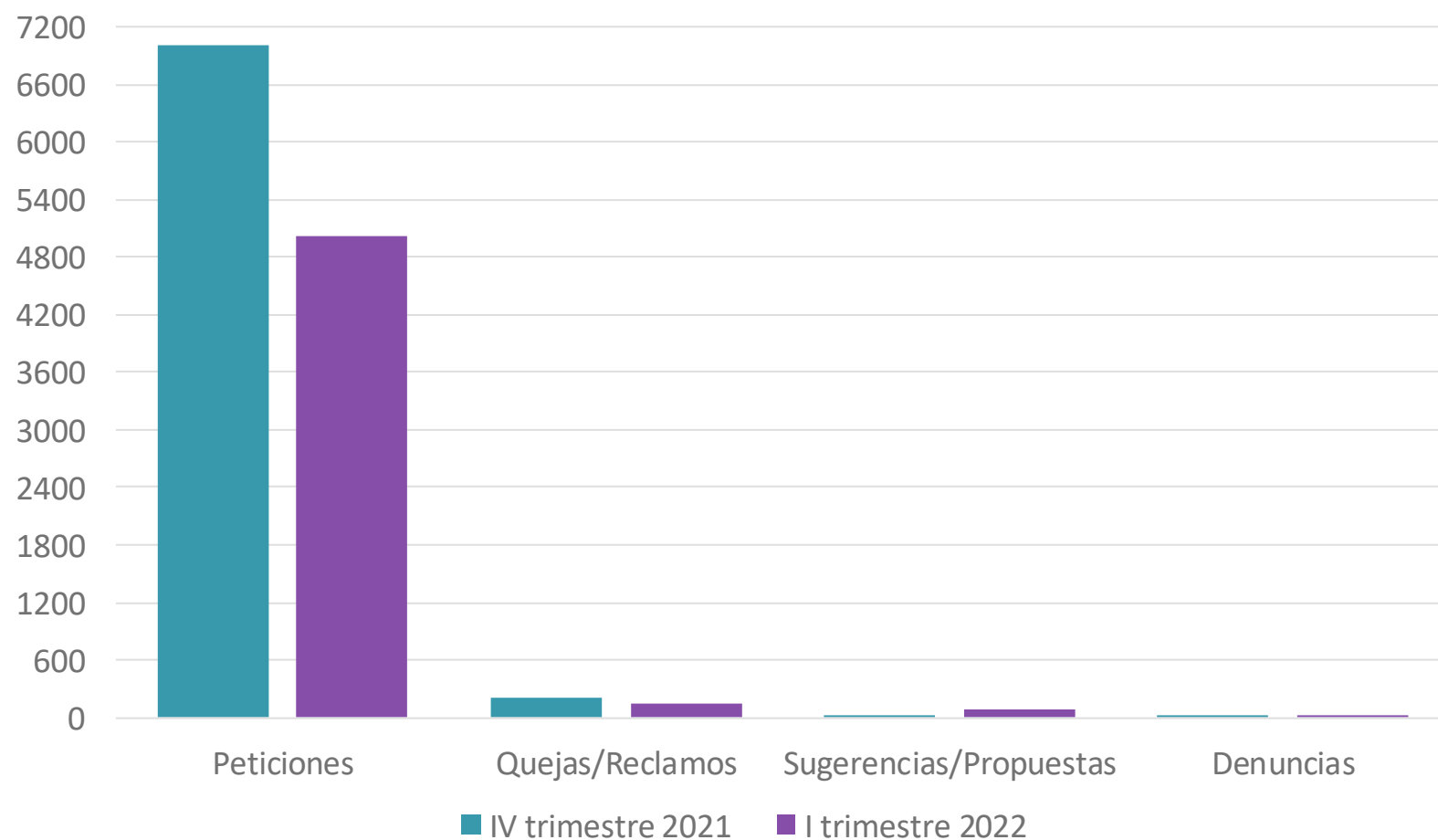
POR TIPO DE SOLICITUD



* Las peticiones incluyen: peticiones de interés general y particular, solicitudes de información y consultas.

COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

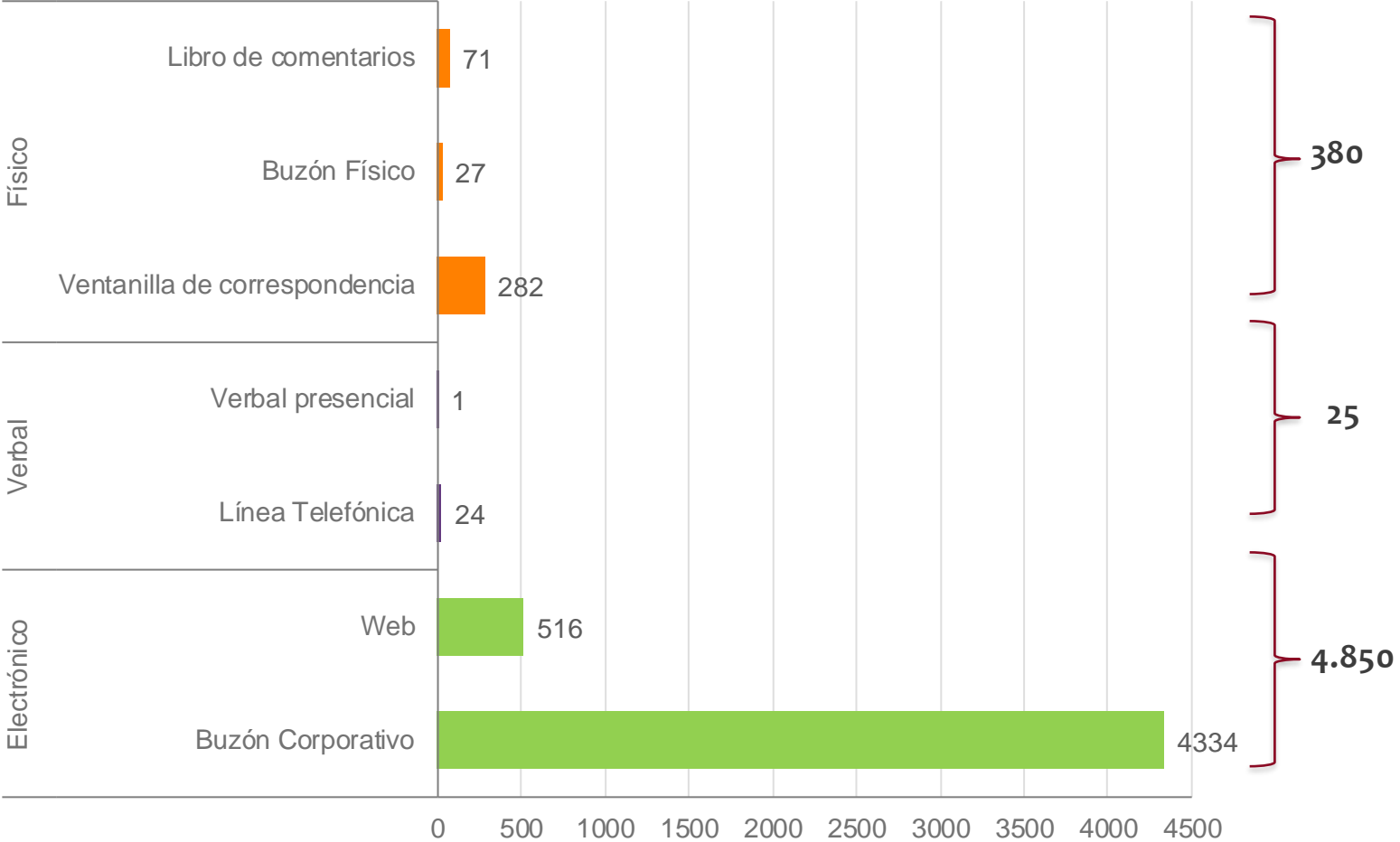
IV TRIMESTRE 2021 VS I TRIMESTRE 2022



Mes	Q4 2021	Q1 2022	Variación
Peticiones	7.002	5.017	↓ 28,3%
Quejas /Reclamos	207	142	↓ 31,4%
Sugerencias /Propuestas	21	85	↑ 304,8%
Denuncias	8	11	↑ 37,5%
Total	7.238	5.255	↓ 27,4%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

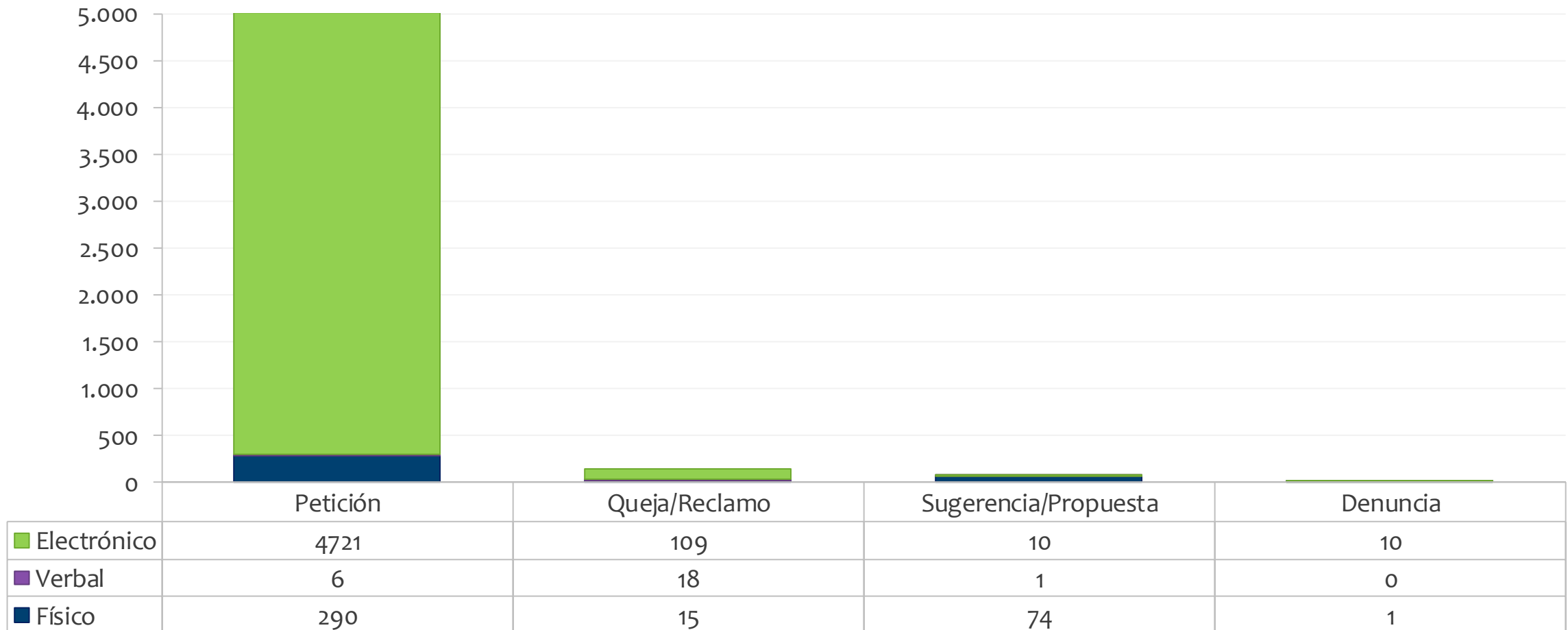
POR CANAL DE INGRESO







Durante el I trimestre del 2022 los canales electrónicos fueron los más utilizados: buzón corporativo (82,5%) y Web (9,8%).

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

POR TIPO DE SOLICITUD Y CANAL DE INGRESO



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PQR

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA* (días hábiles)
Petición	11,1 
Denuncia	6,0 
Queja/Reclamo	5,6 
Sugerencia	1,7 

*El Decreto 491 del 2020: Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, amplió los plazos legales para la atención de PQR.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Se recibieron 3.164 solicitudes de información.



9 fueron trasladadas
por el Banco a otras
entidades.



1 solicitud fue negada



El tiempo promedio
de respuesta fue de
12,1 días.



GRACIAS



Banco de la República | Colombia

Somos el banco central de Colombia