



# INFORME DE GESTIÓN DE PQR\*

## I trimestre de 2024

---

\*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 2024



# TEMAS

INTRODUCCIÓN

PQR RECIBIDAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

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

CARACTERIZACIÓN DE LAS PQR

PQR REFERENTES A PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

# INTRODUCCIÓN

---

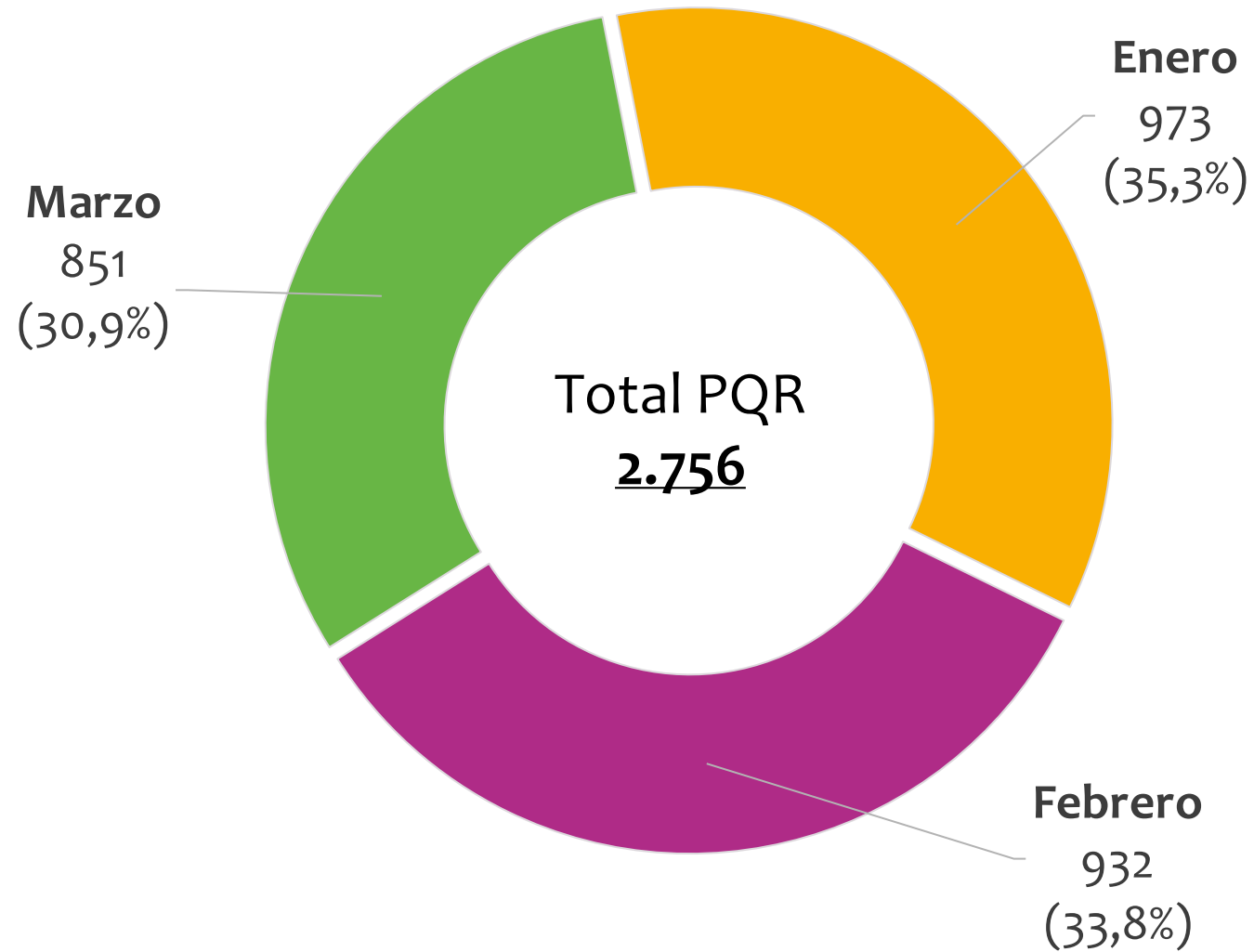
El Banco de la República, a través del Departamento de Gestión Documental, presenta el informe consolidado de la atención a las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias/Propuestas y Denuncias, en adelante PQR; recibidas y gestionadas por el Banco, en el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2024 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 2024.

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

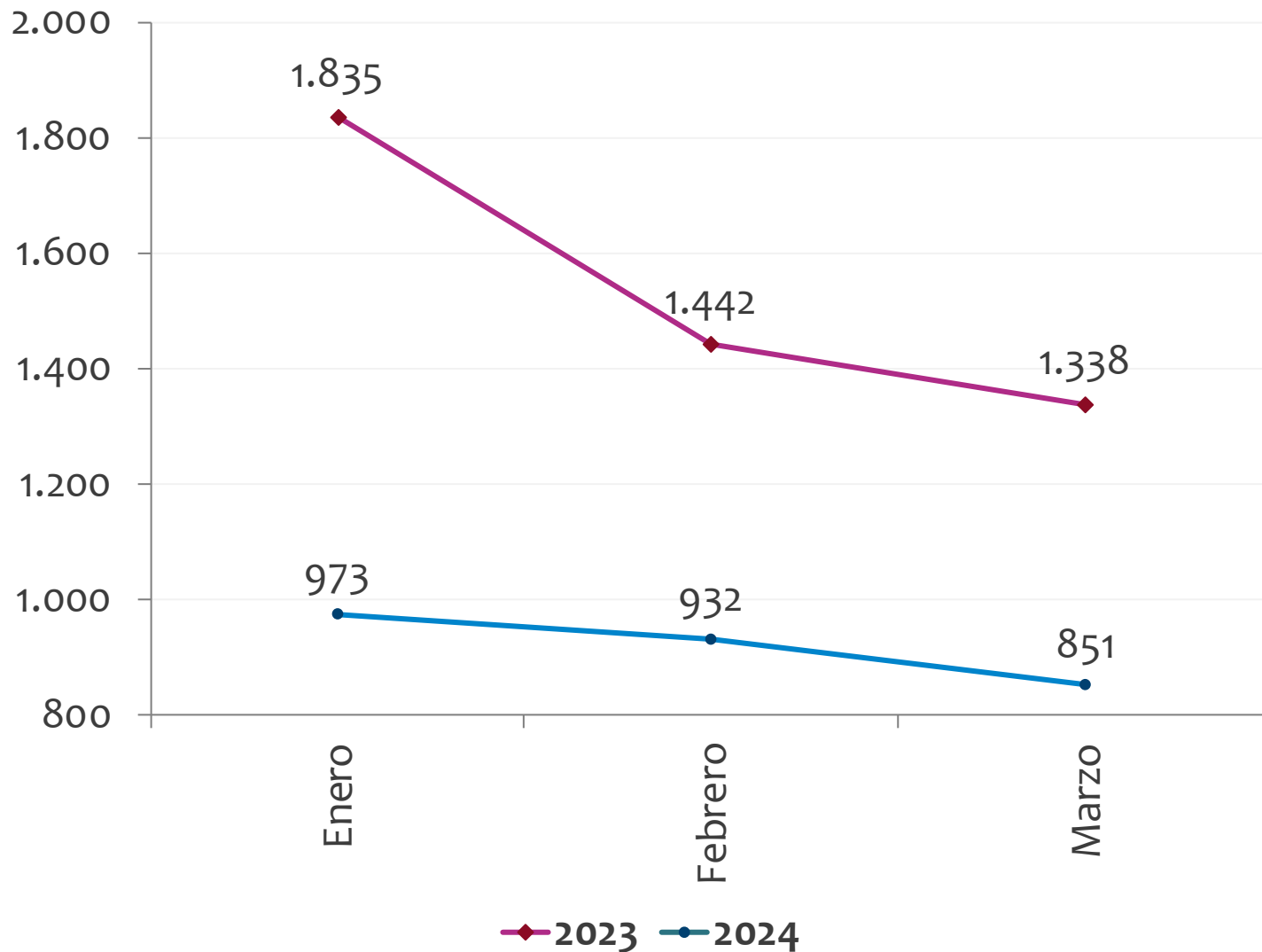
## I TRIMESTRE 2024

---



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

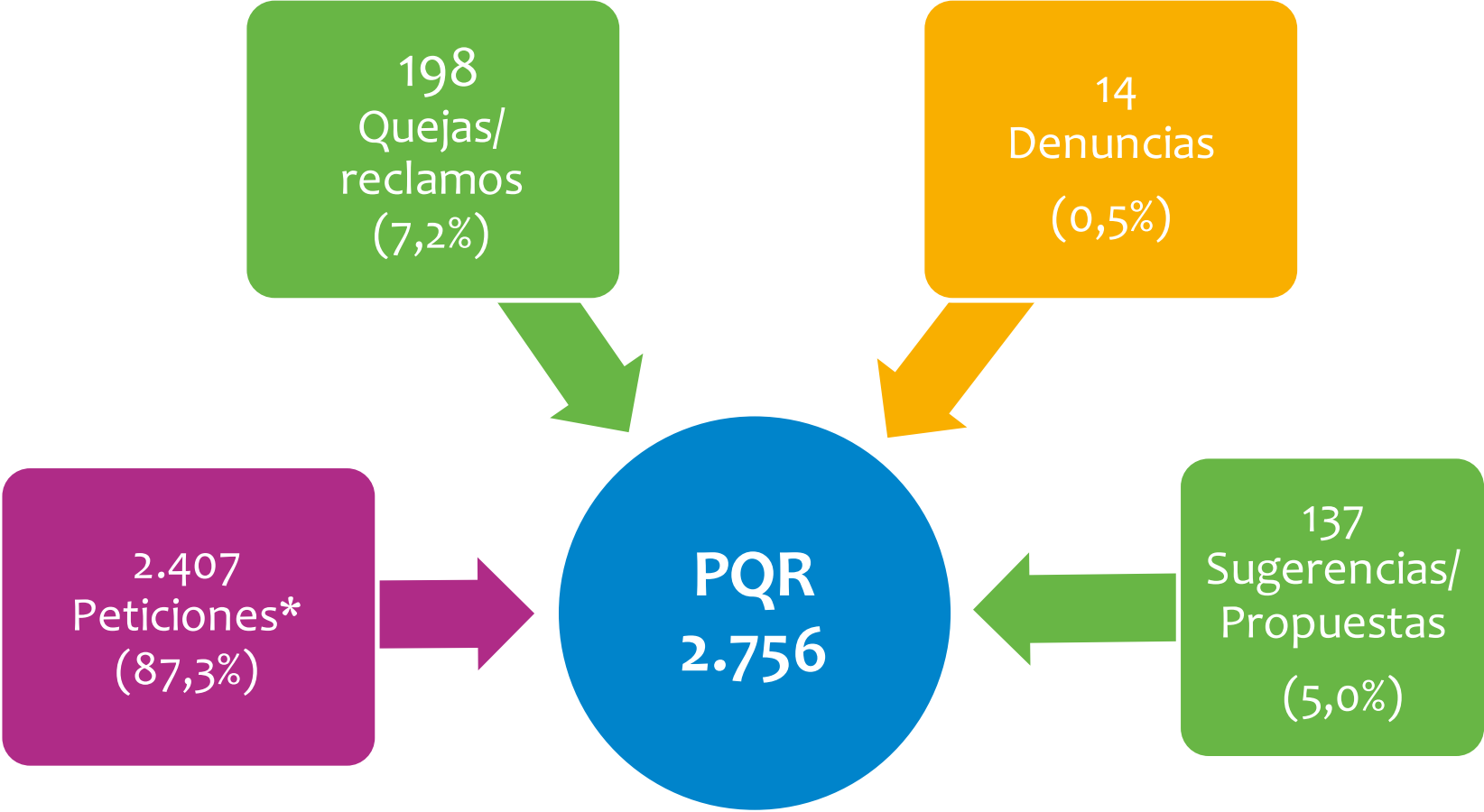
## I TRIMESTRE 2023 VS I TRIMESTRE 2024



Mes	2023	2024	Variación
Enero	1.835	973	↓ 47,0%
Febrero	1.442	932	↓ 35,4%
Marzo	1.338	851	↓ 36,4%
<b>Total</b>	<b>4.615</b>	<b>2.756</b>	<b>↓ 40,3%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

## POR TIPO DE SOLICITUD



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

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

---

Se recibieron 1.168 solicitudes de acceso a la información.

14 fueron trasladadas por el Banco a otras entidades.



0 solicitudes fueron negadas

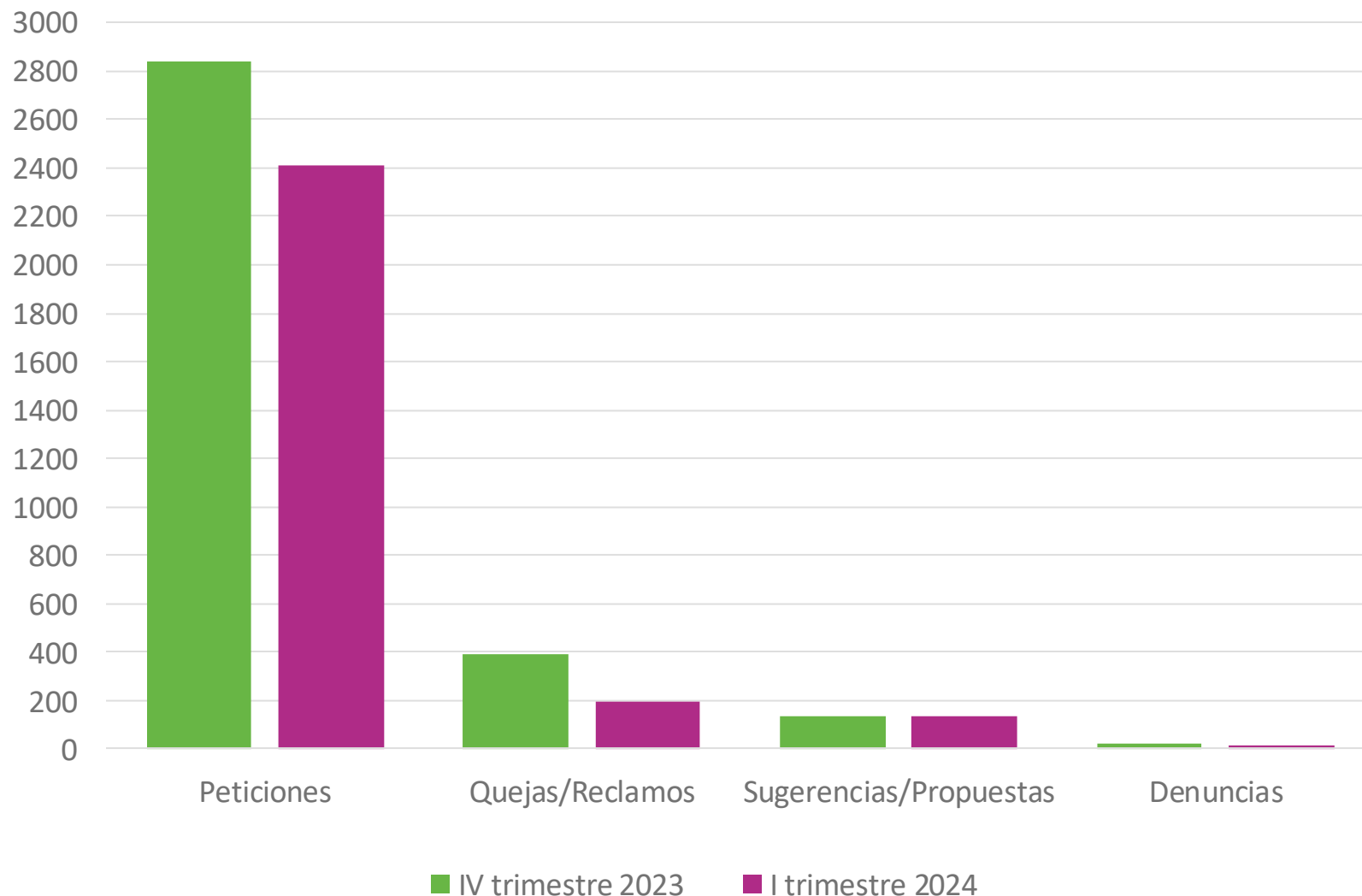


El tiempo promedio de respuesta fue de 3,6 días.



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

## IV TRIMESTRE 2023 VS I TRIMESTRE 2024

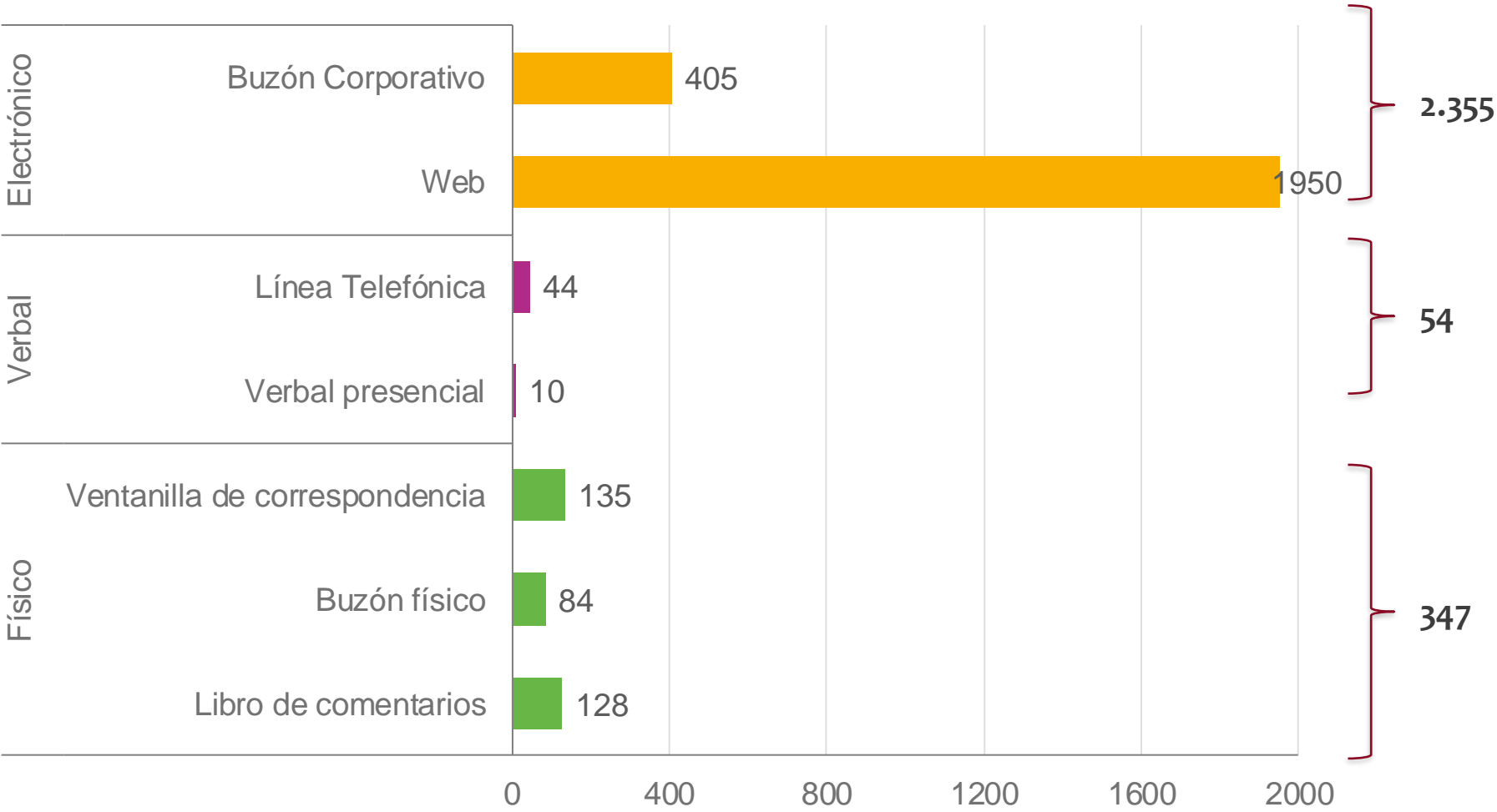


Mes	Q4 2023	Q1 2024	Variación
Peticiones	2.839	2.407	↓ 15,2%
Quejas /Reclamos	388	198	↓ 49,0%
Sugerencias /Propuestas	132	137	↑ 3,8%
Denuncias	22	14	↓ 36,4%
<b>Total</b>	<b>3.381</b>	<b>2.756</b>	<b>↓ 13,9%</b>



# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

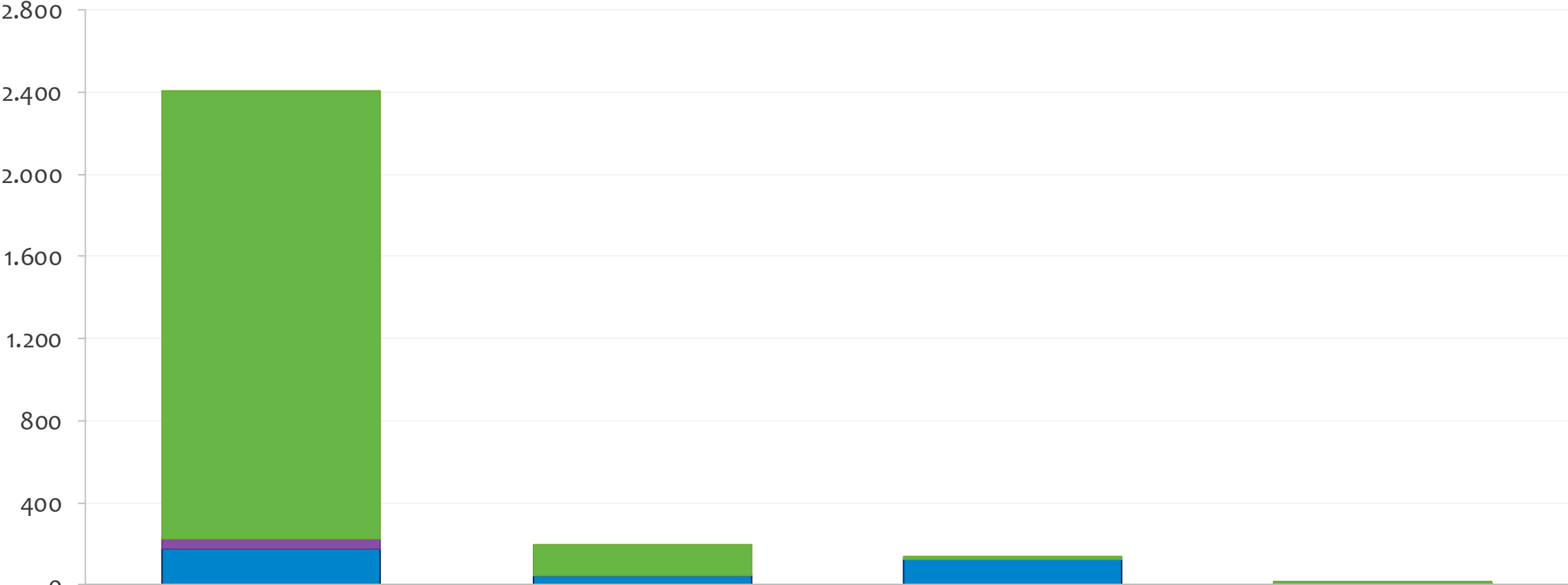
## POR CANAL DE INGRESO



Durante el I trimestre del 2024 los canales electrónicos fueron los más utilizados: web (71%) y buzón corporativo (15%).


# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

## POR TIPO DE SOLICITUD Y CANAL DE INGRESO



■ Electrónico	2181	149	12	13
■ Verbal	53	1	0	0
■ Físico	173	48	125	1

# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PQR

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (días hábiles)
Petición	5,7 
Denuncia	6,2 
Quejas / Reclamos	6,7 
Sugerencias / Propuestas	4,9 


El tiempo promedio de respuesta fue de **5,3 días**



# PQR - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

---

En el primer trimestre del 2024 el Banco recibió 14 peticiones relacionadas con la Protección de datos personales establecida en la Ley 1581 de 2012 Artículo 8°. Derechos de los Titulares.



Se recibieron 14 peticiones relativas a protección de datos personales.



El canal de ingreso para las 14 peticiones fue web.

# GRACIAS



**Banco de la República | Colombia**

Somos el banco central de Colombia