



# INFORME DE GESTIÓN DE PQR\*

## II 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

Julio 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

---

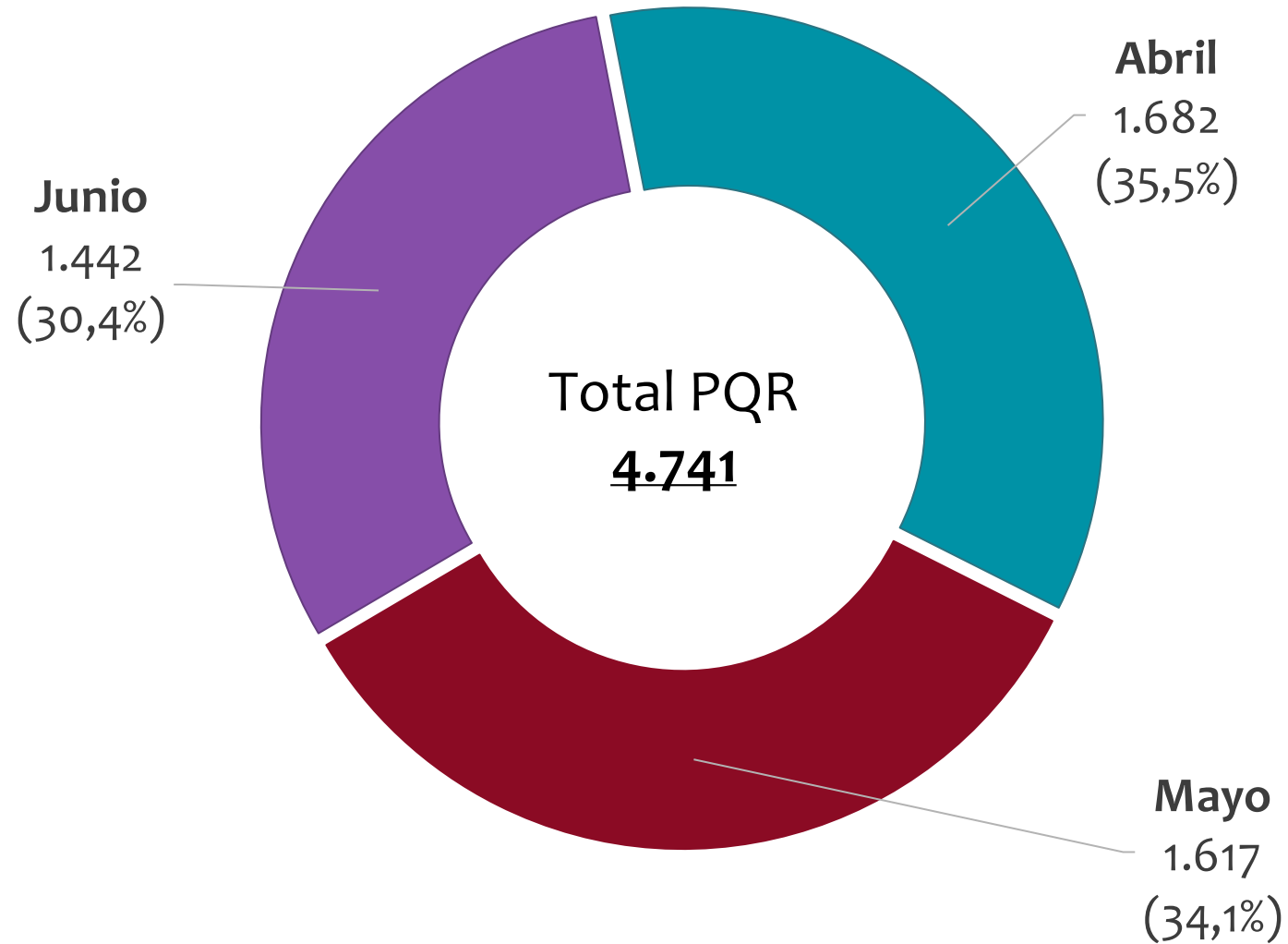
El Banco de la República, a través del Departamento de Gestión Documental, presenta el informe consolidado de la atención a las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias/Propuestas y Denuncias, en adelante PQR; recibidas y gestionadas por el Banco, en el periodo comprendido entre el 1 de abril del 2022 y el 30 de junio del mismo año; con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión y cumplimiento de las PQR durante el segundo 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

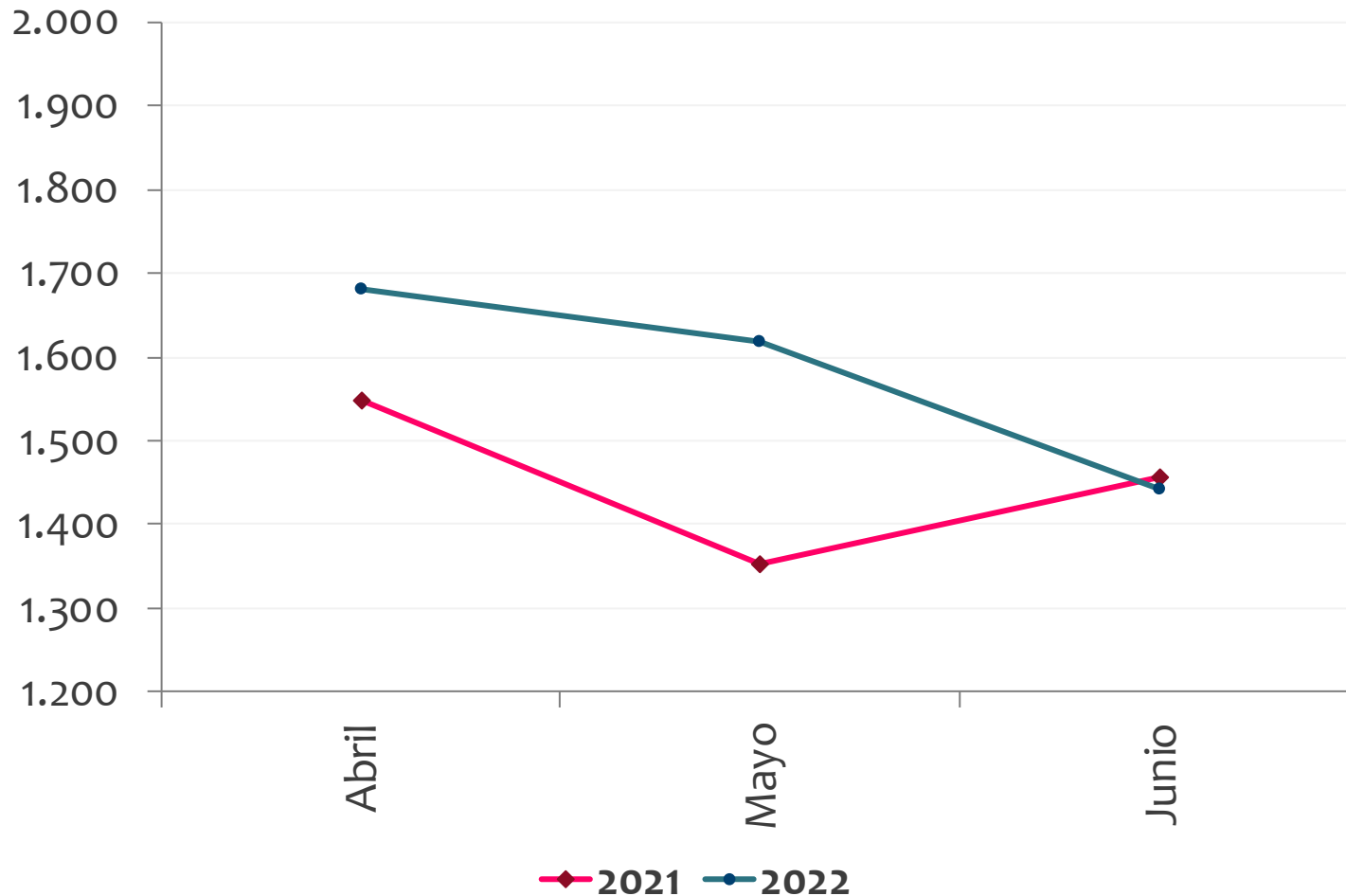
## II TRIMESTRE 2022

---



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

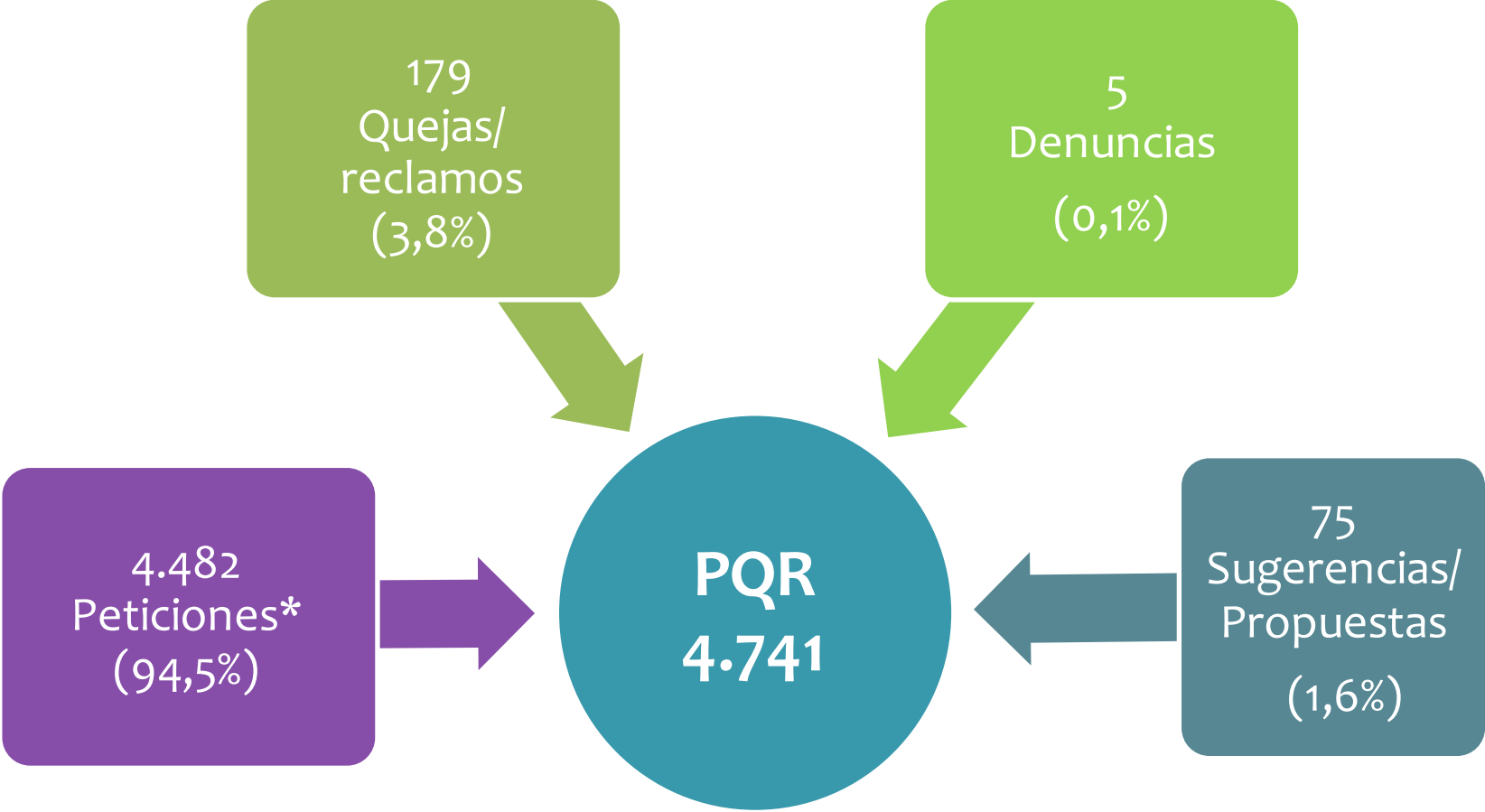
## II TRIMESTRE 2021 VS II TRIMESTRE 2022



Mes	2021	2022	Variación
Abril	1.548	1.682	↑ 8,7%
Mayo	1.353	1.617	↑ 19,5%
Junio	1.456	1.442	↓ 1,0%
<b>Total</b>	<b>4.357</b>	<b>4.741</b>	<b>↑ 8,8%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

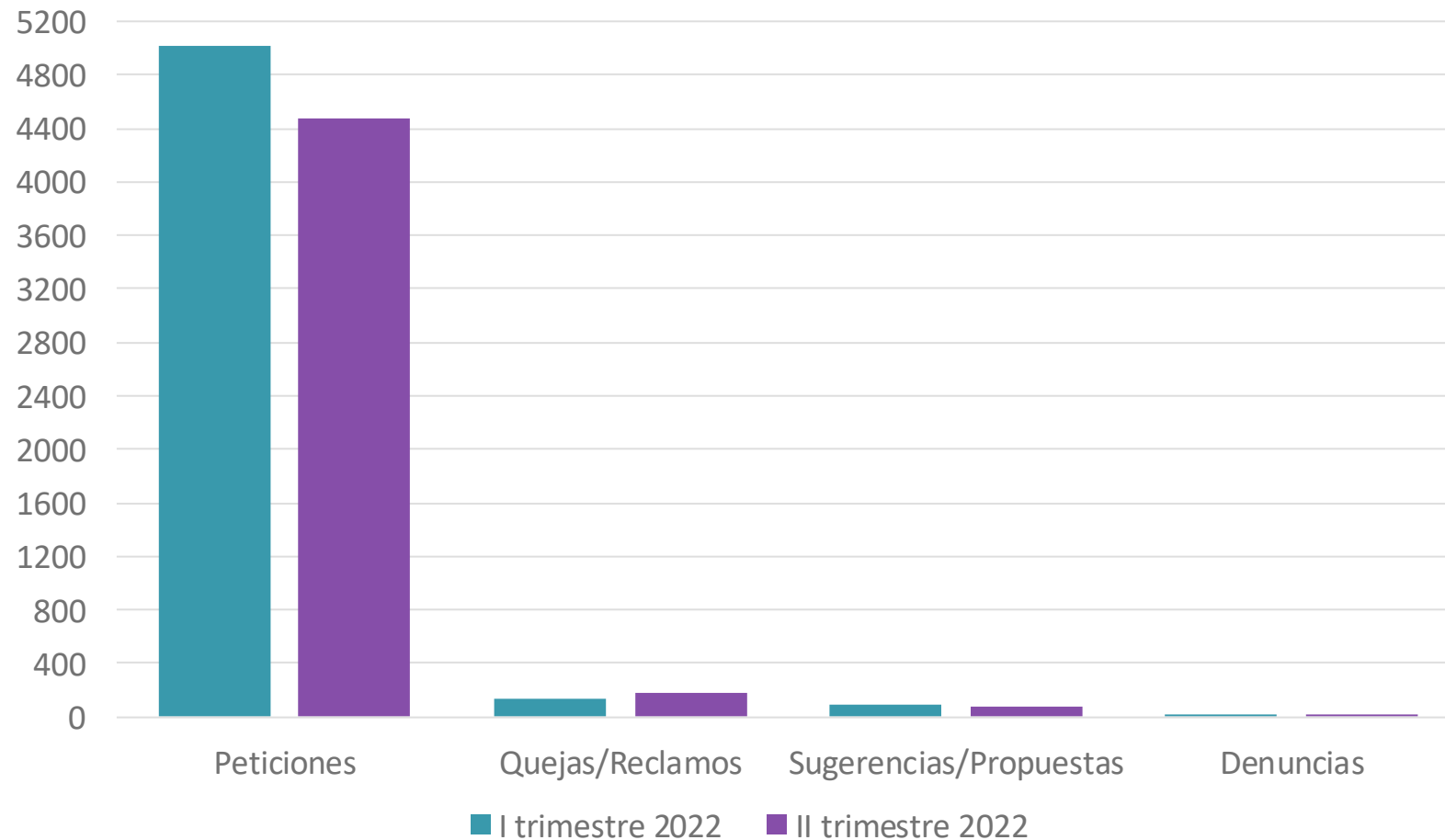
## POR TIPO DE SOLICITUD



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

# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

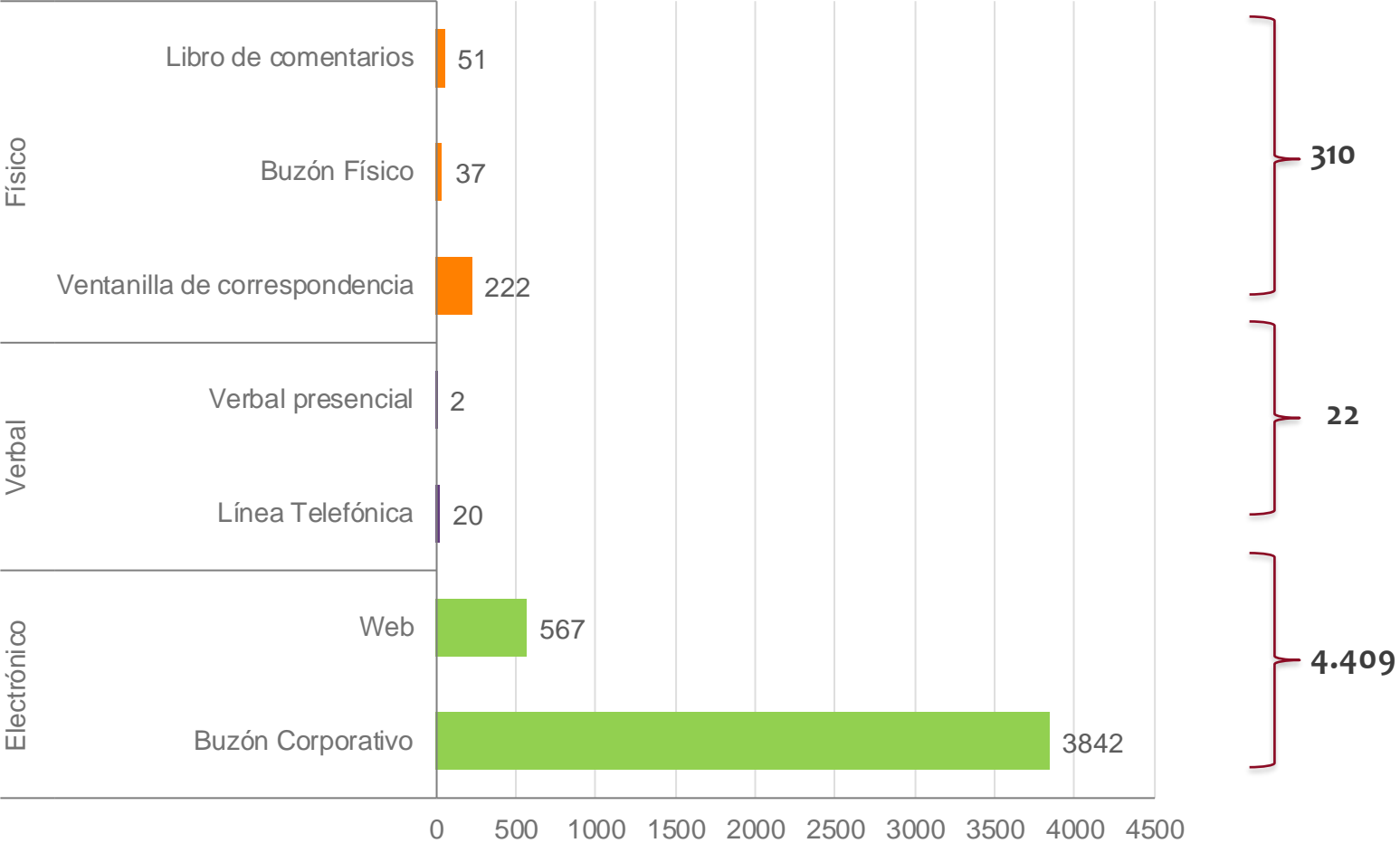
## I TRIMESTRE 2022 VS II TRIMESTRE 2022



Mes	Q1 2022	Q2 2022	Variación	
Peticiones	5.017	4.482	↓	10,7%
Quejas /Reclamos	142	179	↑	26,1%
Sugerencias /Propuestas	85	75	↓	11,8%
Denuncias	11	5	↓	54,5%
<b>Total</b>	<b>5.255</b>	<b>4.741</b>	↓	<b>9,8%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

## POR CANAL DE INGRESO

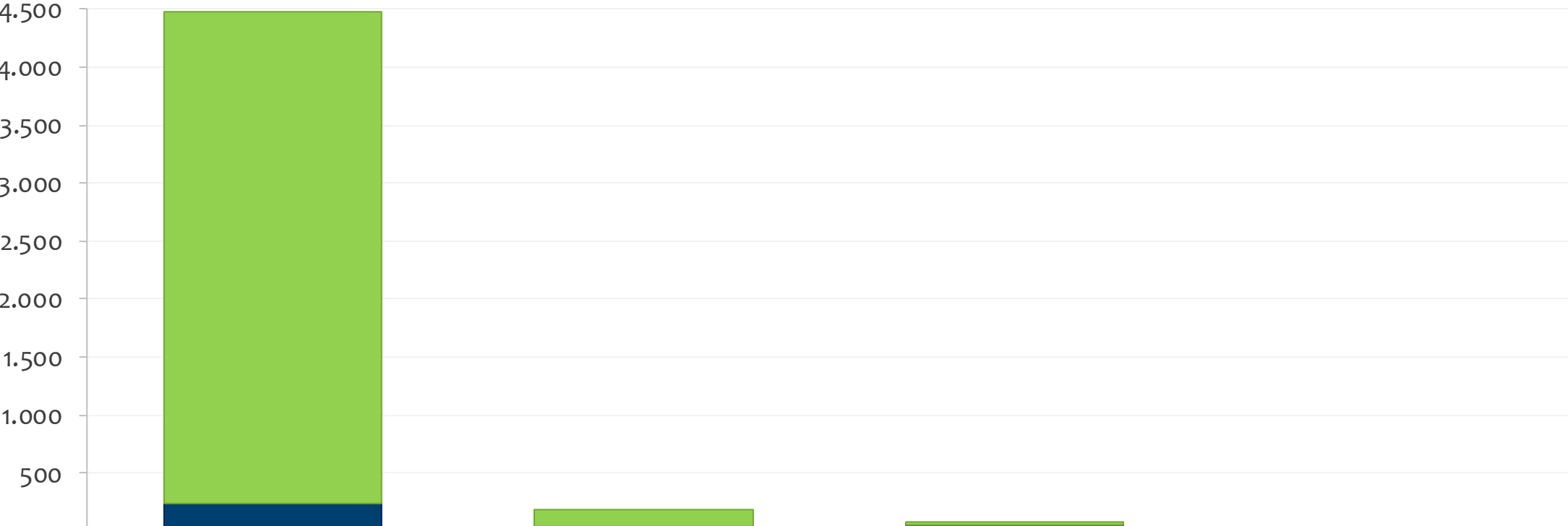


Durante el II trimestre del 2022 los canales electrónicos fueron los más utilizados: buzón corporativo (81%) y Web (12%).



# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS


## POR TIPO DE SOLICITUD Y CANAL DE INGRESO



	Petición	Queja/Reclamo	Sugerencia/Propuesta	Denuncia
■ Electrónico	4241	142	21	5
■ Verbal	5	15	2	0
■ Físico	236	22	52	0

# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PQR

---

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA* (días hábiles)
Petición	7,5 
Denuncia	4,0 
Quejas / Reclamos	5,0 
Sugerencias / Propuestas	3,1 

\*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. Vigente hasta el 17 de mayo del 2022.

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Se recibieron 2.945 solicitudes de acceso a la información.



6 fueron trasladadas por el Banco a otras entidades.



1 solicitud fue negada



El tiempo promedio de respuesta fue de 6,75 días.



# GRACIAS



**Banco de la República | Colombia**

Somos el banco central de Colombia