



INFORME DE GESTIÓN DE PQR*

II trimestre de 2023

*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 2023



TEMAS

INTRODUCCIÓN

PQR RECIBIDAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

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

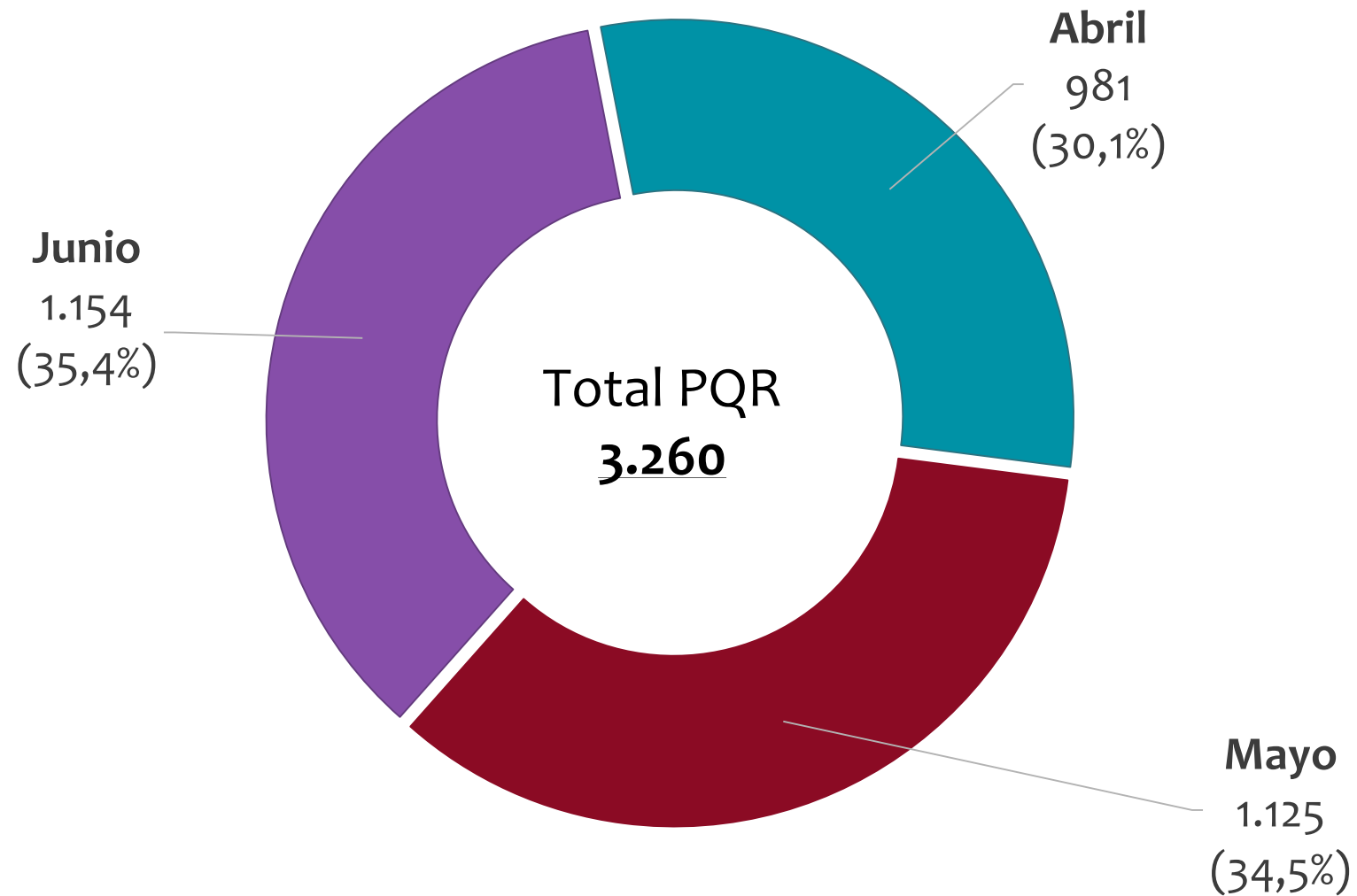
INTRODUCCIÓN

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 2023 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 2023.

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.

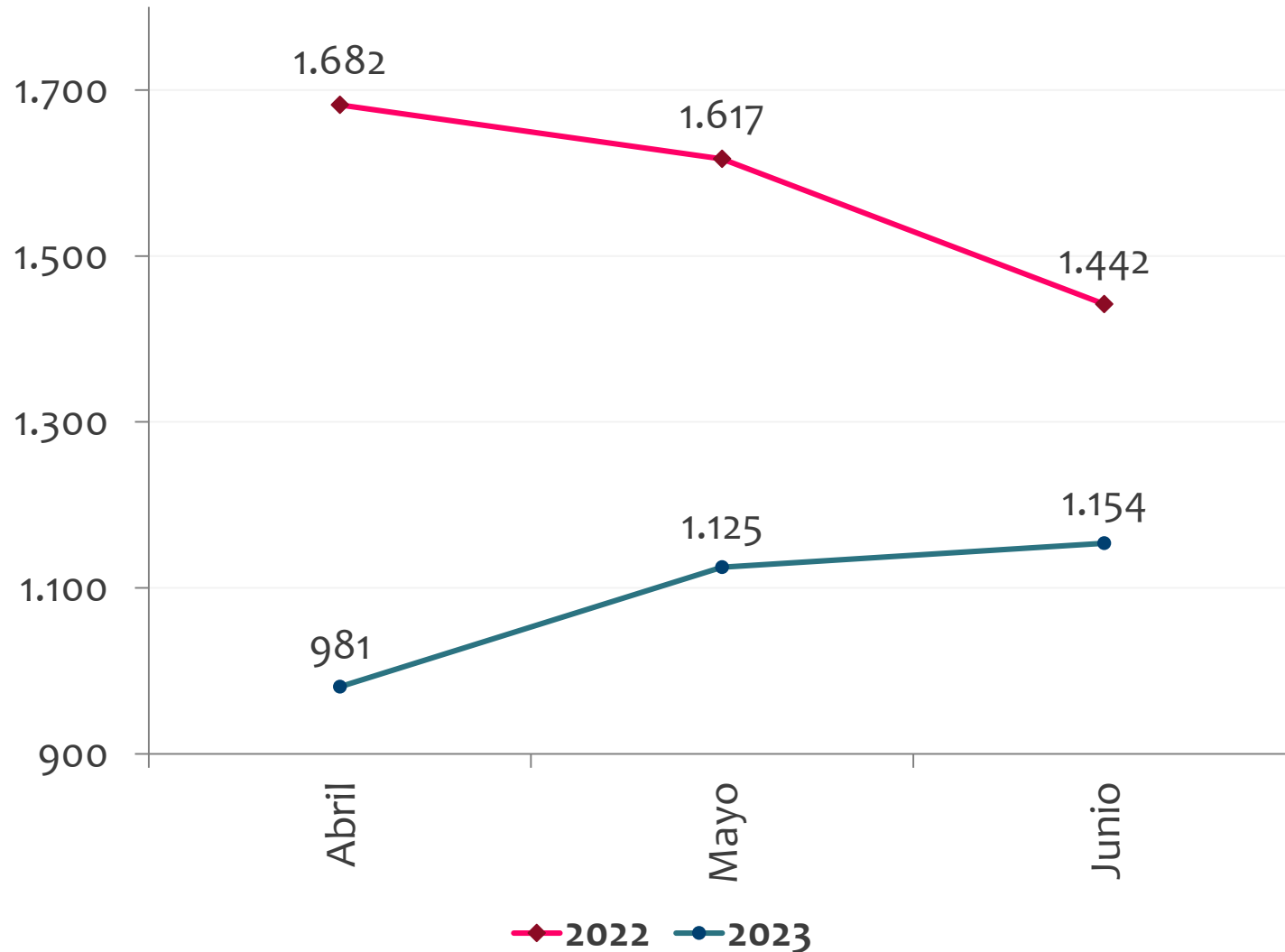
TOTAL PQR RECIBIDAS

II TRIMESTRE 2023



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

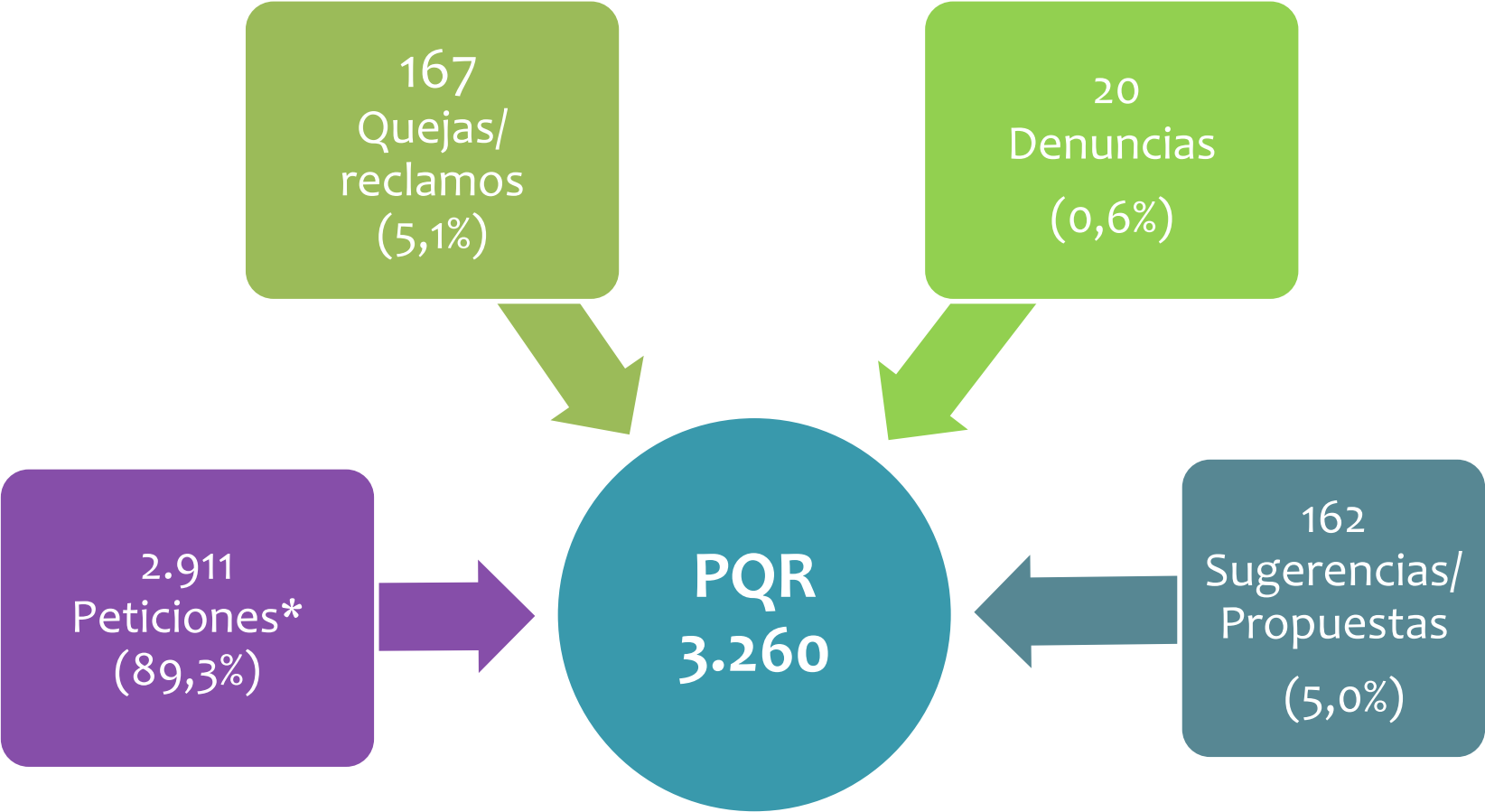
II TRIMESTRE 2022 VS II TRIMESTRE 2023



Mes	2022	2023	Variación
Abril	1.682	981	↓ 41,7%
Mayo	1.617	1.125	↓ 30,4%
Junio	1.442	1.154	↓ 20,0%
Total	4.741	3.260	↓ 31,2%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

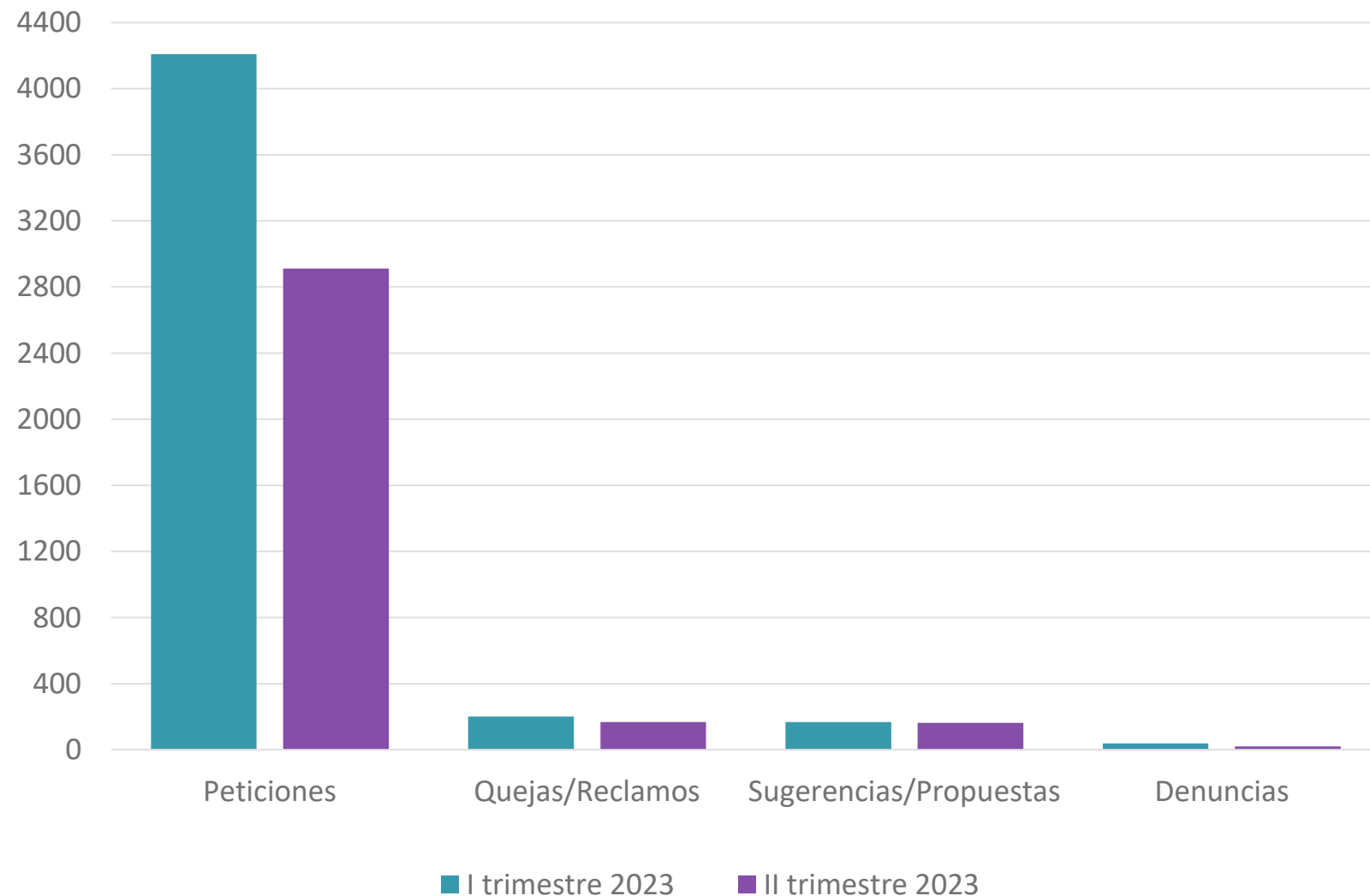
POR TIPO DE SOLICITUD



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

COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

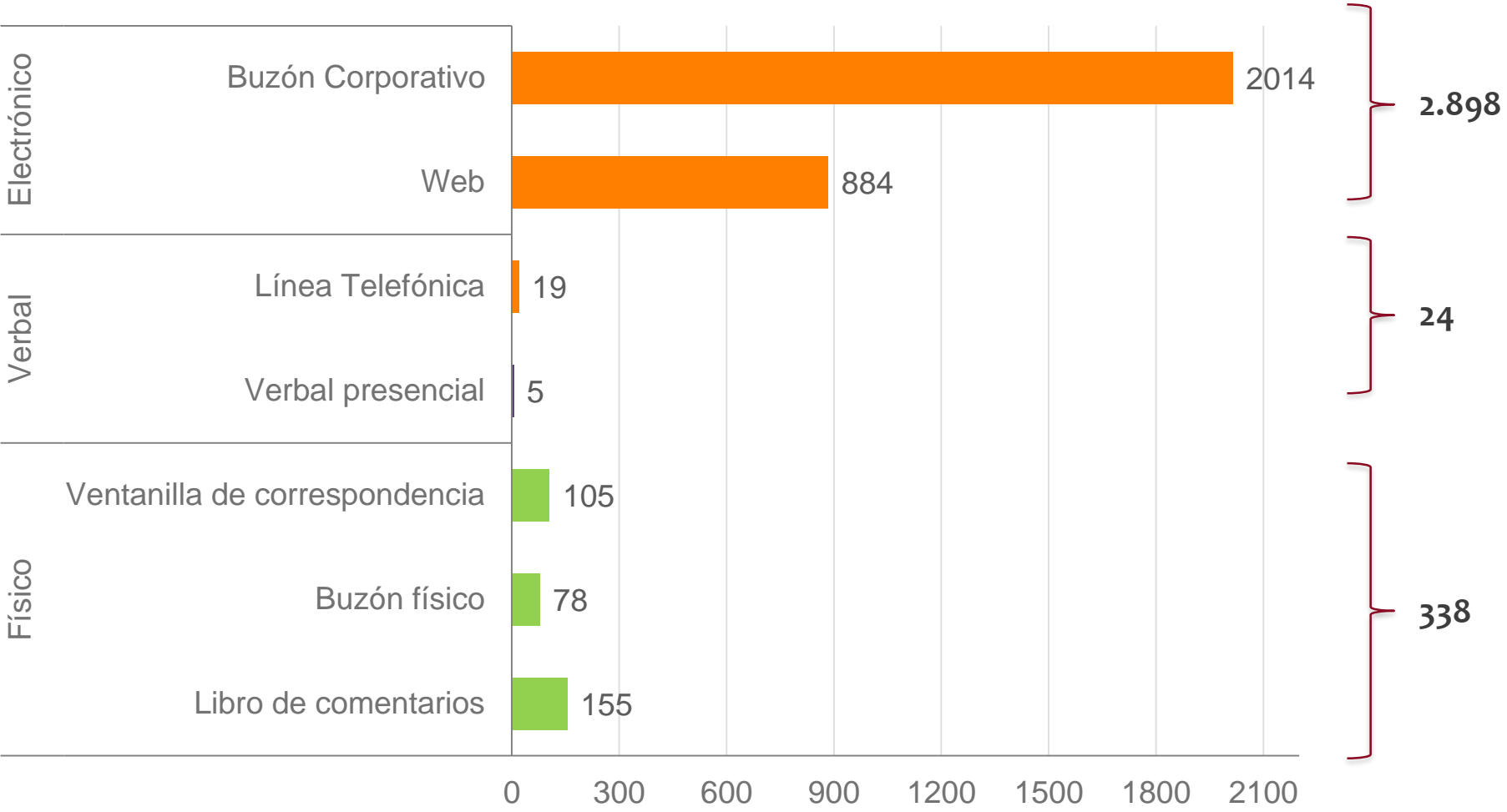
I TRIMESTRE 2023 VS II TRIMESTRE 2023



Mes	Q1 2023	Q2 2023	Variación
Peticiones	4.209	2.911	↓ 30,8%
Quejas /Reclamos	201	167	↓ 16,9%
Sugerencias /Propuestas	167	162	↓ 3,0%
Denuncias	38	20	↓ 47,4%
Total	4.615	3.260	↓ 29,4%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

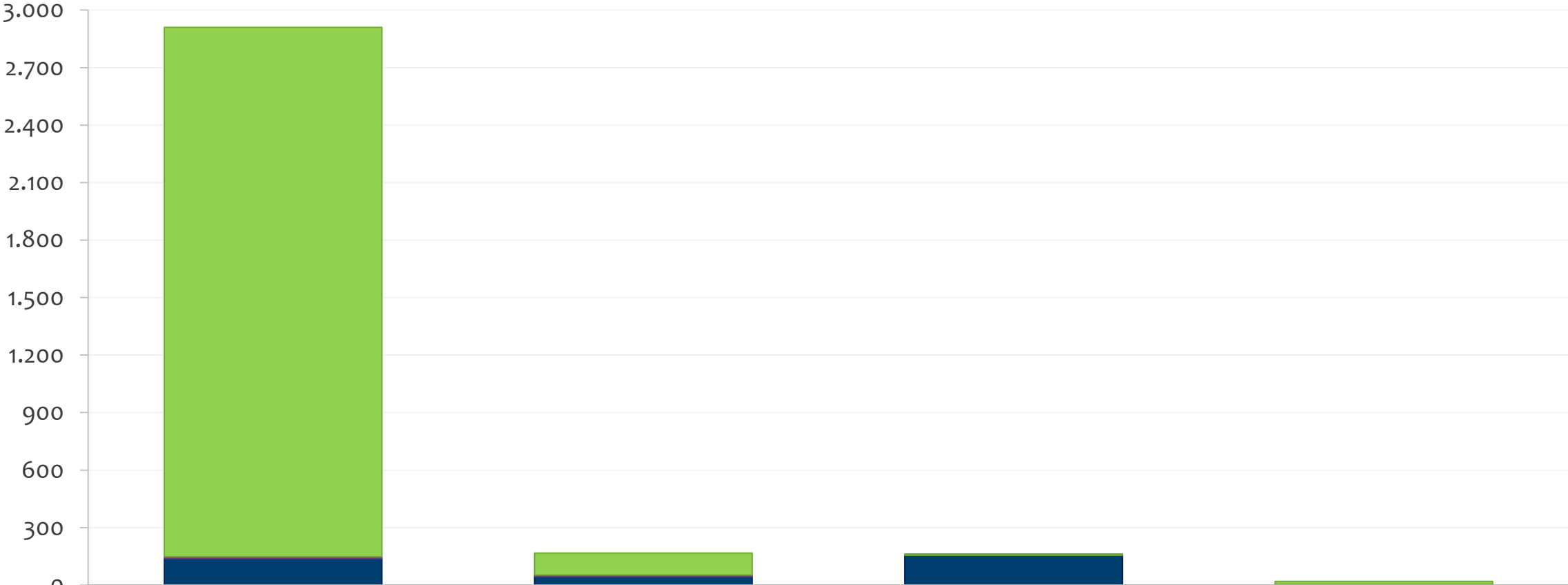
POR CANAL DE INGRESO



Durante el II trimestre del 2023 los canales electrónicos fueron los más utilizados: buzón corporativo (62%) y Web (27%).





DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

POR TIPO DE SOLICITUD Y CANAL DE INGRESO



■ Electrónico	2762	114	6	16
■ Verbal	11	9	0	4
■ Físico	138	44	156	0

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PQR

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (días hábiles)
Petición	6,3 
Denuncia	4,4 
Quejas / Reclamos	5,7 
Sugerencias / Propuestas	1,8 

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Se recibieron 1.487 solicitudes de acceso a la información.



17 fueron **trasladadas** por el Banco a otras entidades.



4 solicitudes fueron **negada**



El tiempo promedio de respuesta fue de **3,4 días.**



GRACIAS



Banco de la República | Colombia

Somos el banco central de Colombia