



INFORME DE GESTIÓN DE PQR*

III 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

Octubre 2023



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

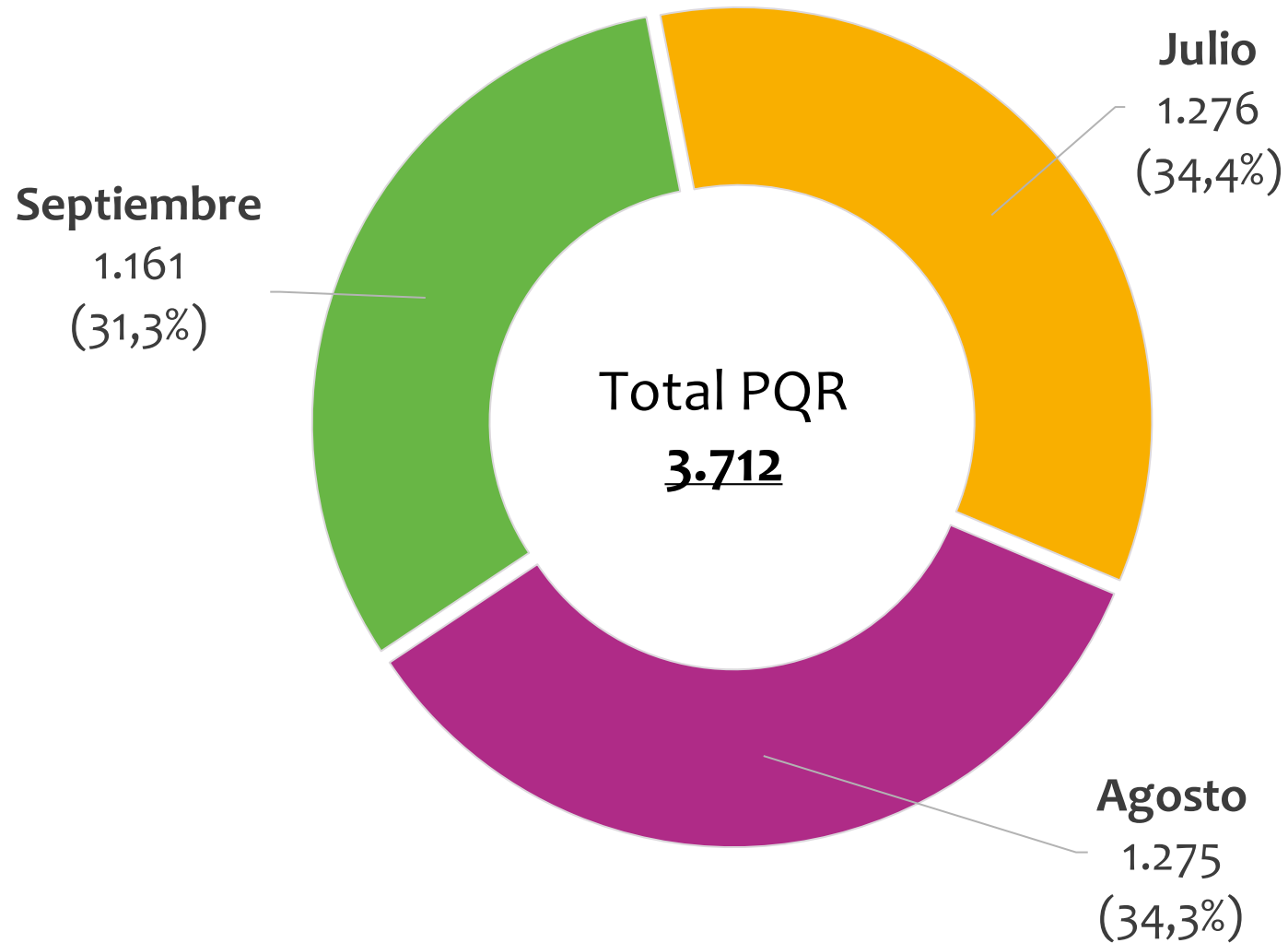
INTRODUCCIÓN

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 julio del 2023 y el 30 de septiembre del mismo año; con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión y cumplimiento de las PQR durante el tercer 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.

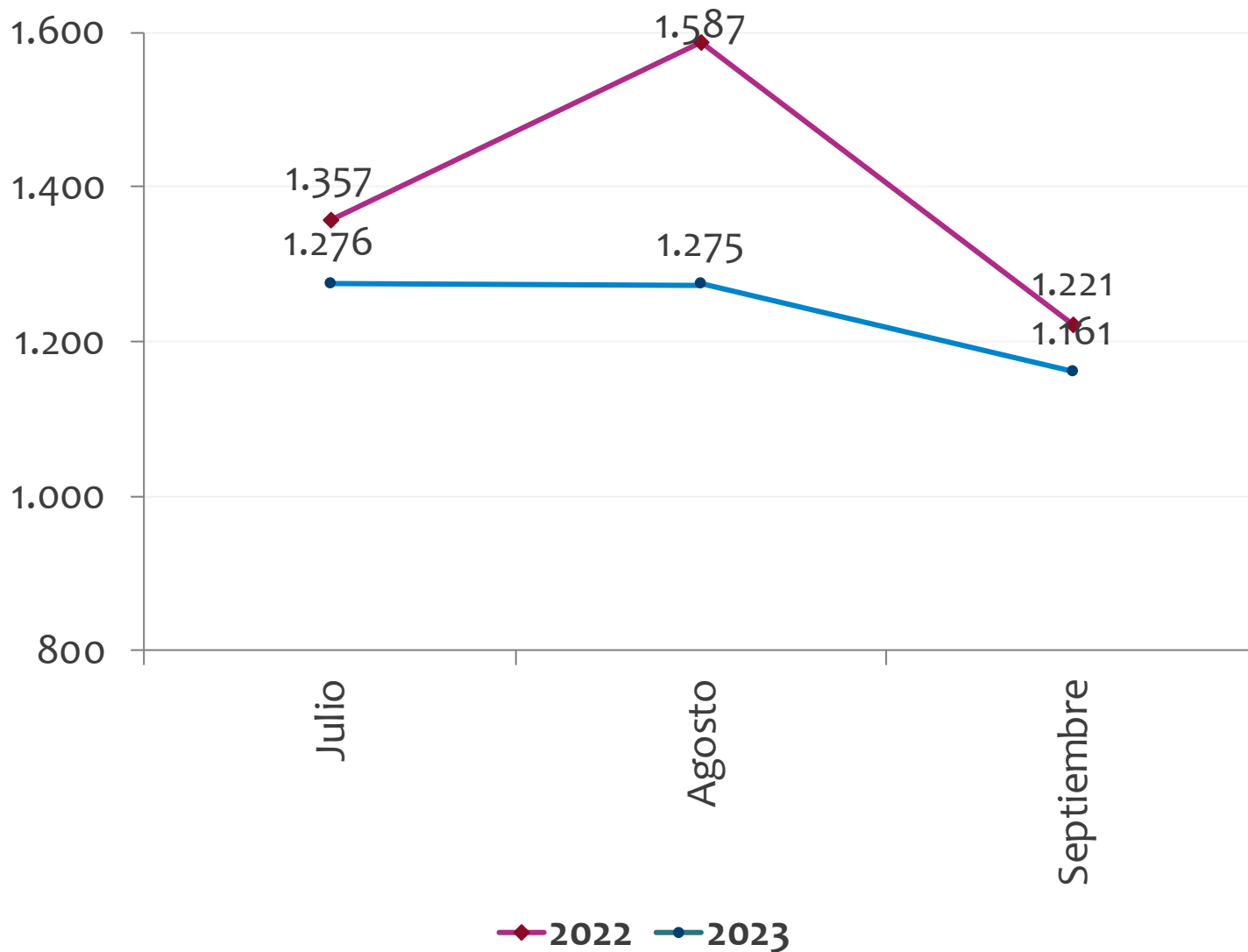
TOTAL PQR RECIBIDAS

III TRIMESTRE 2023



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

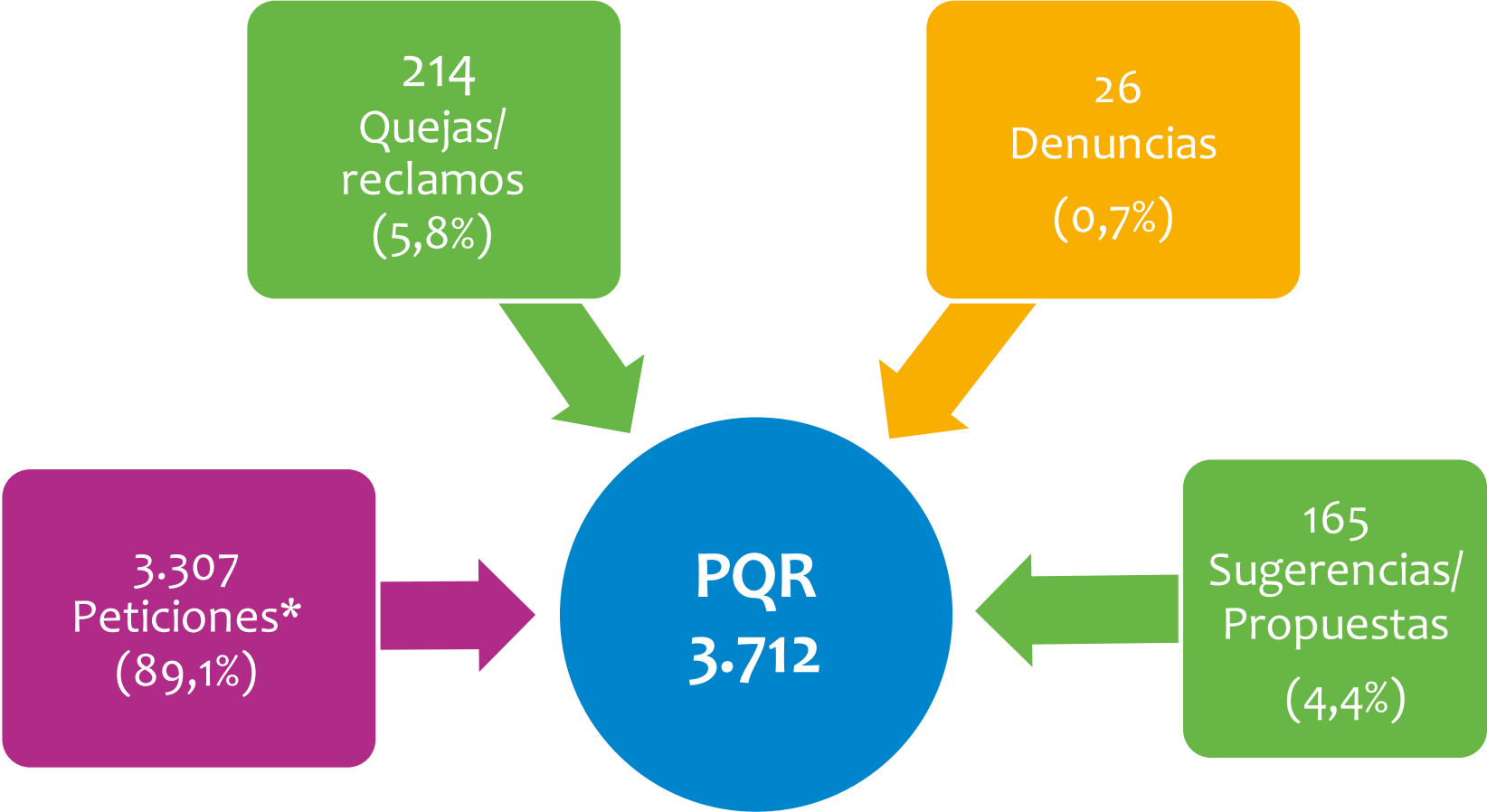
III TRIMESTRE 2022 VS III TRIMESTRE 2023



Mes	2022	2023	Variación
Julio	1.357	1.276	↓ 6,0%
Agosto	1.587	1.275	↓ 19,7%
Septiembre	1.221	1.161	↓ 4,9%
Total	4.165	3.712	↓ 10,9%

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 1.543 solicitudes de acceso a la información.



17 fueron trasladadas por el Banco a otras entidades.



2 solicitudes fueron negadas

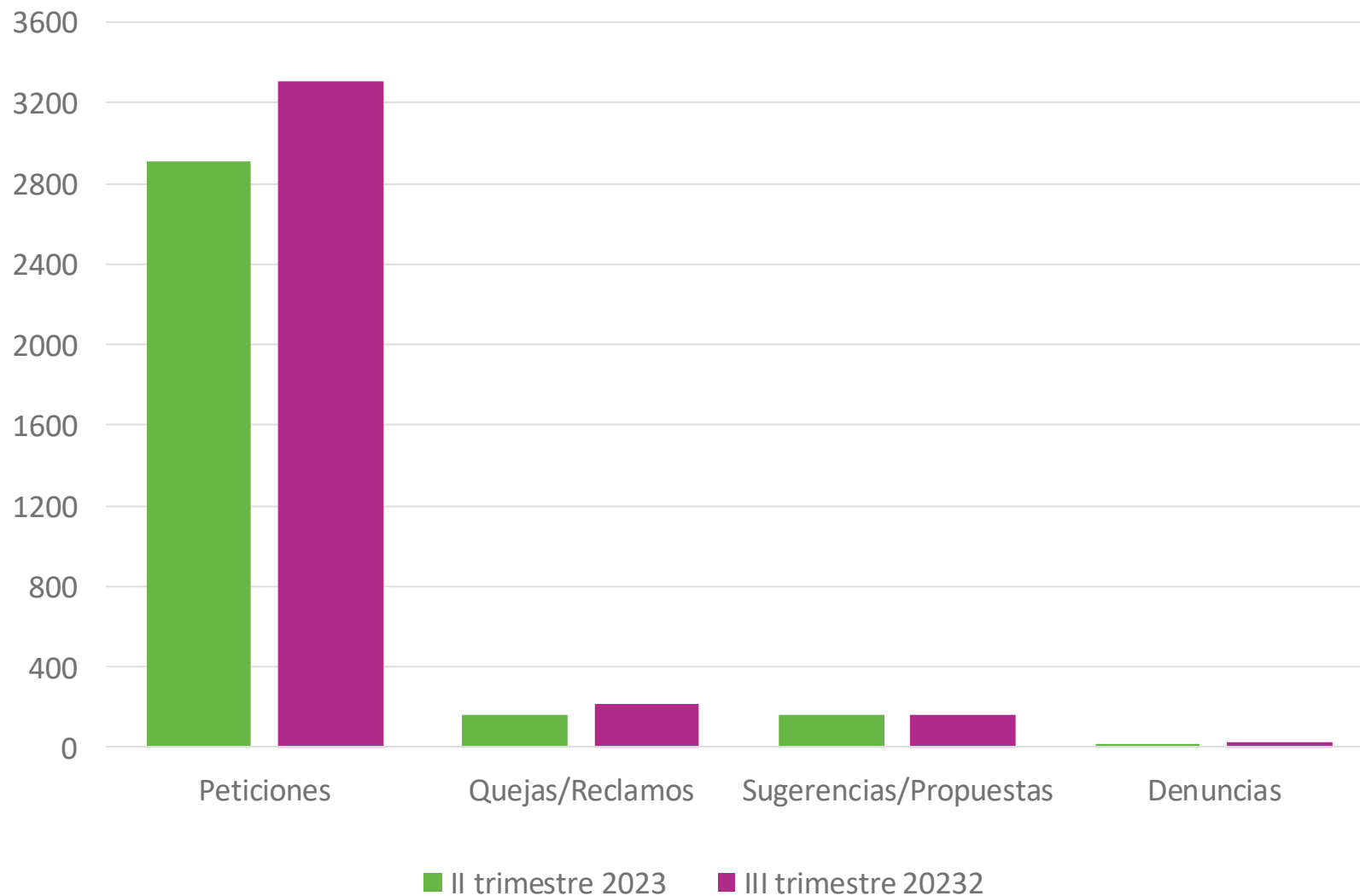


El tiempo promedio de respuesta fue de 4,1 días.



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

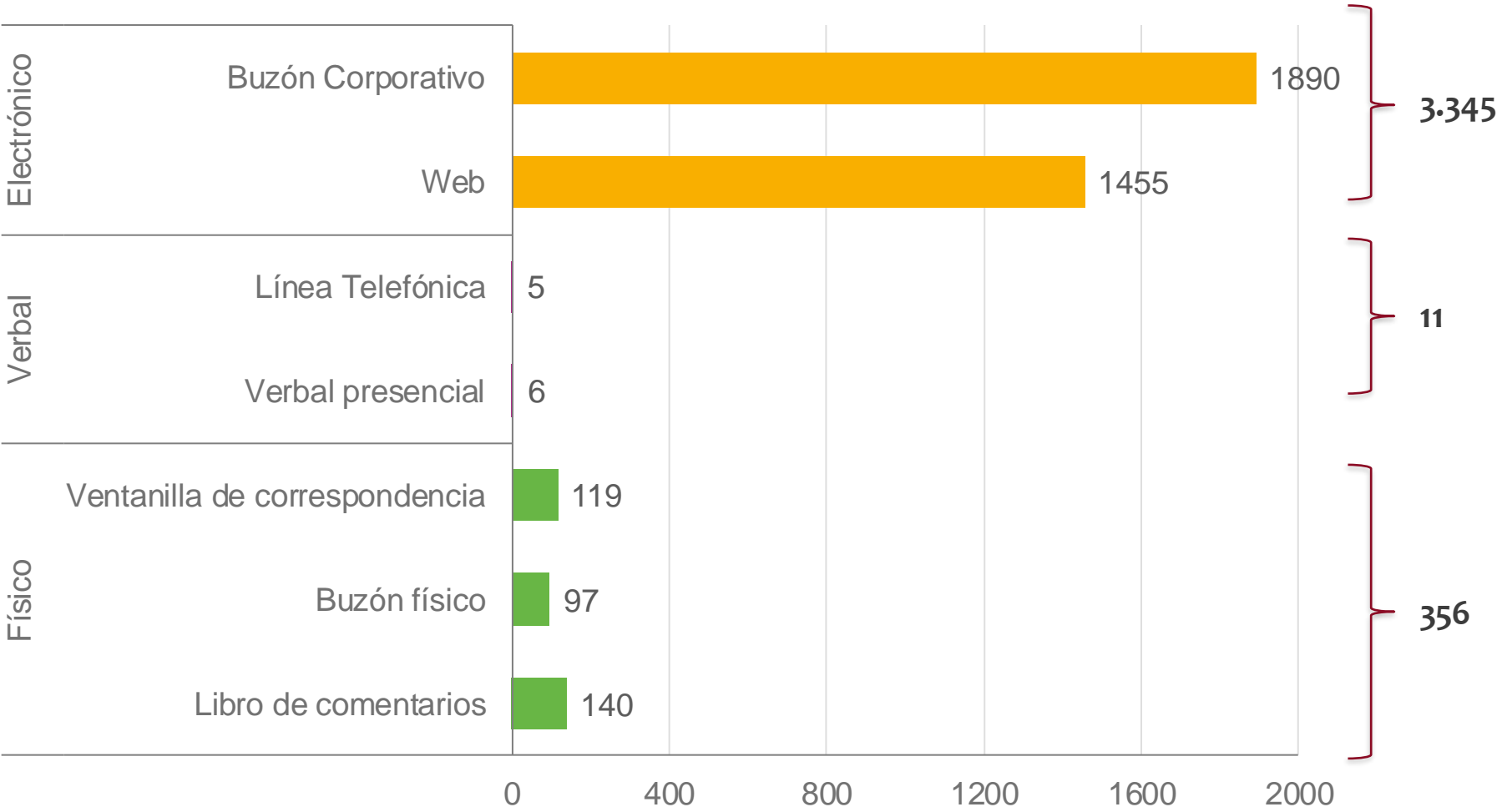
II TRIMESTRE 2023 VS II TRIMESTRE 2023



Mes	Q2 2023	Q3 2023	Variación
Peticiones	2.911	3.307	↑ 13,6%
Quejas /Reclamos	167	214	↑ 28,1%
Sugerencias /Propuestas	162	165	↑ 1,9%
Denuncias	20	26	↑ 30,0%
Total	3.260	3.712	↑ 13,9%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

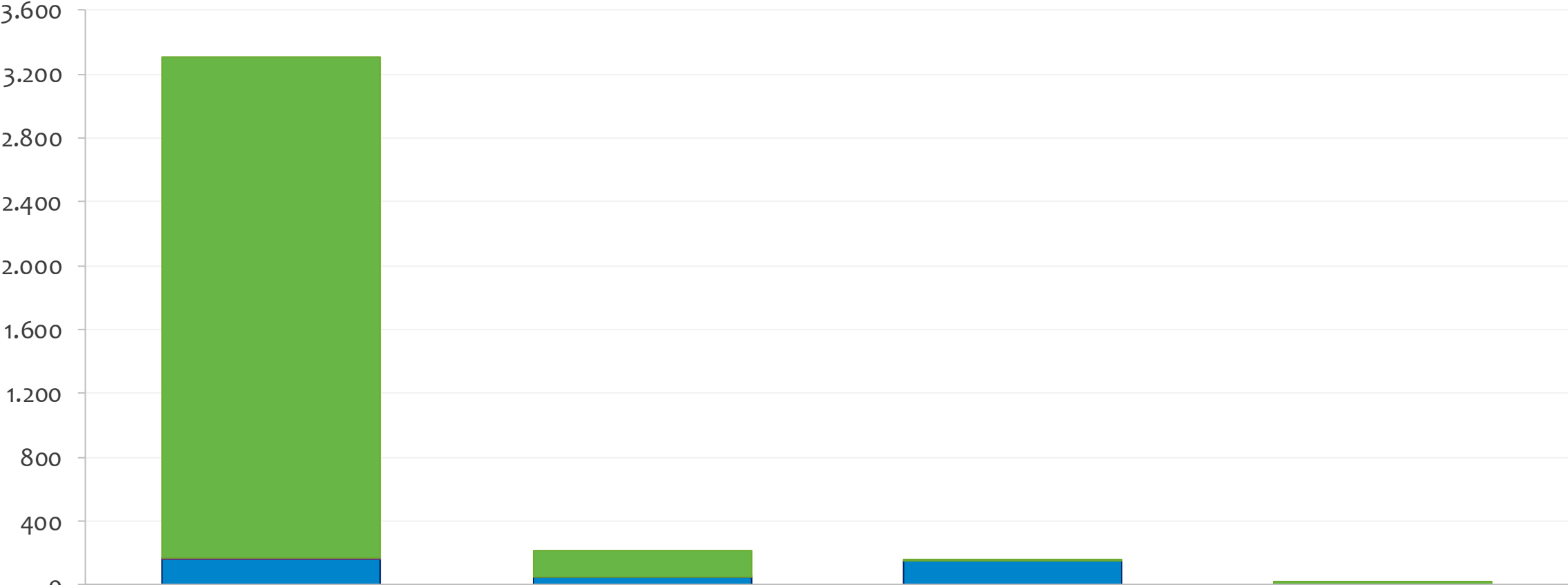
POR CANAL DE INGRESO



Durante el III trimestre del 2023 los canales electrónicos fueron los más utilizados: buzón corporativo (51%) y Web (39%).

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

POR TIPO DE SOLICITUD Y CANAL DE INGRESO



■ Electrónico	3136	166	17	26
■ Verbal	9	2	0	0
■ Físico	162	46	148	0

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PQR


TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (días hábiles)
Petición	7,2 
Denuncia	3,3 
Quejas / Reclamos	5,3 
Sugerencias / Propuestas	3,0 

El tiempo promedio de respuesta fue de 6,8 días



PQR - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el tercer trimestre del 2023 el Banco recibió 2 peticiones relacionadas con la Protección de datos personales establecida en la Ley 1581 de 2012 Artículo 8°. Derechos de los Titulares.



Se recibieron 2 peticiones relativas a protección de datos personales.



El canal de ingreso para las 2 peticiones fue web.

GRACIAS



Banco de la República | Colombia

Somos el banco central de Colombia