



INFORME DE GESTIÓN DE PQR*

I trimestre de 2021

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

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN
BANCO DE LA REPÚBLICA

Abril 2021



TEMAS

INTRODUCCIÓN

PQR RECIBIDAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

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

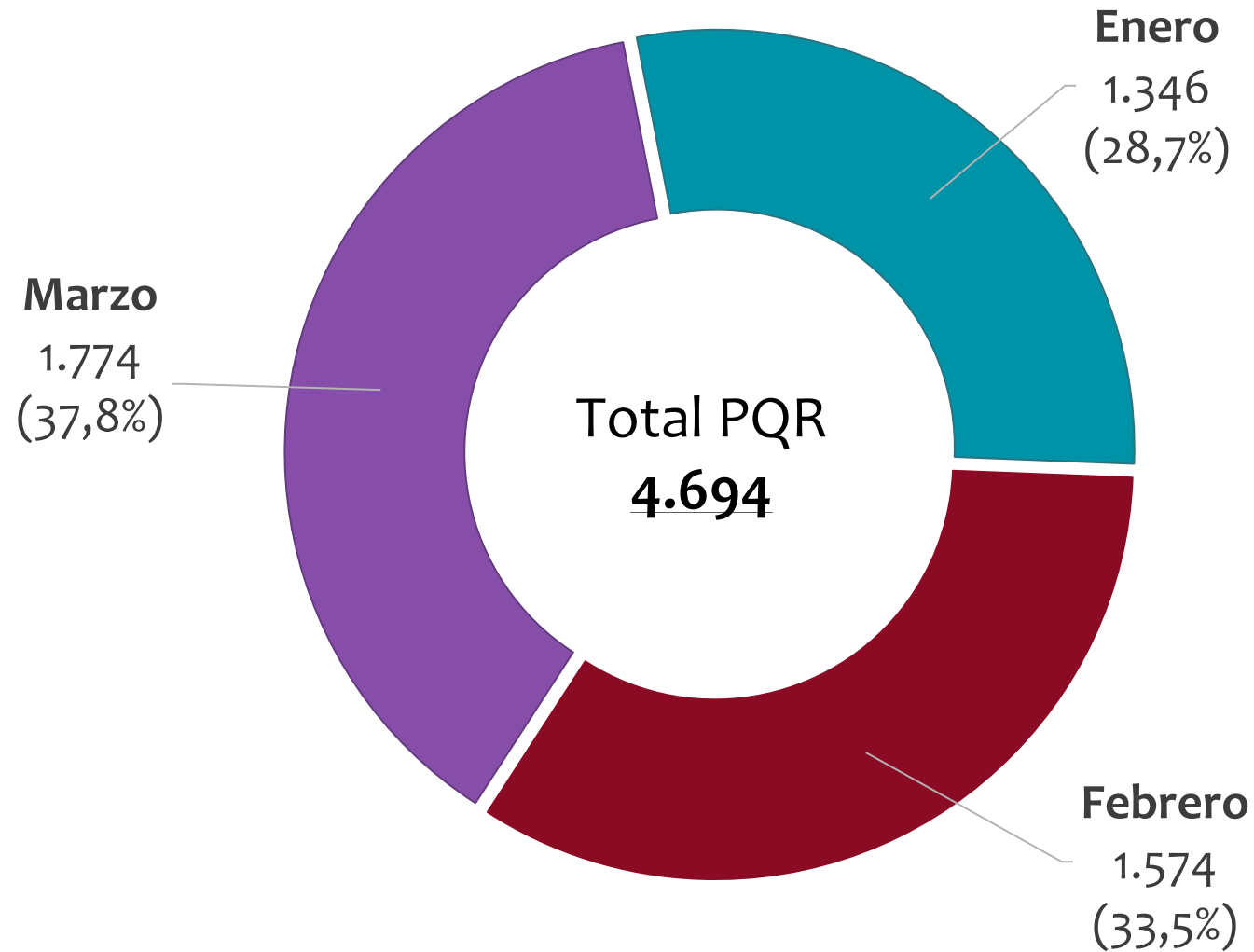
INTRODUCCIÓN

El Banco de la República, a través de la Dirección General de Gestión de Información, presenta el informe consolidado de la atención a las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias y Denuncias, en adelante PQR; recibidas y gestionadas por el Banco, en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 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 2021.

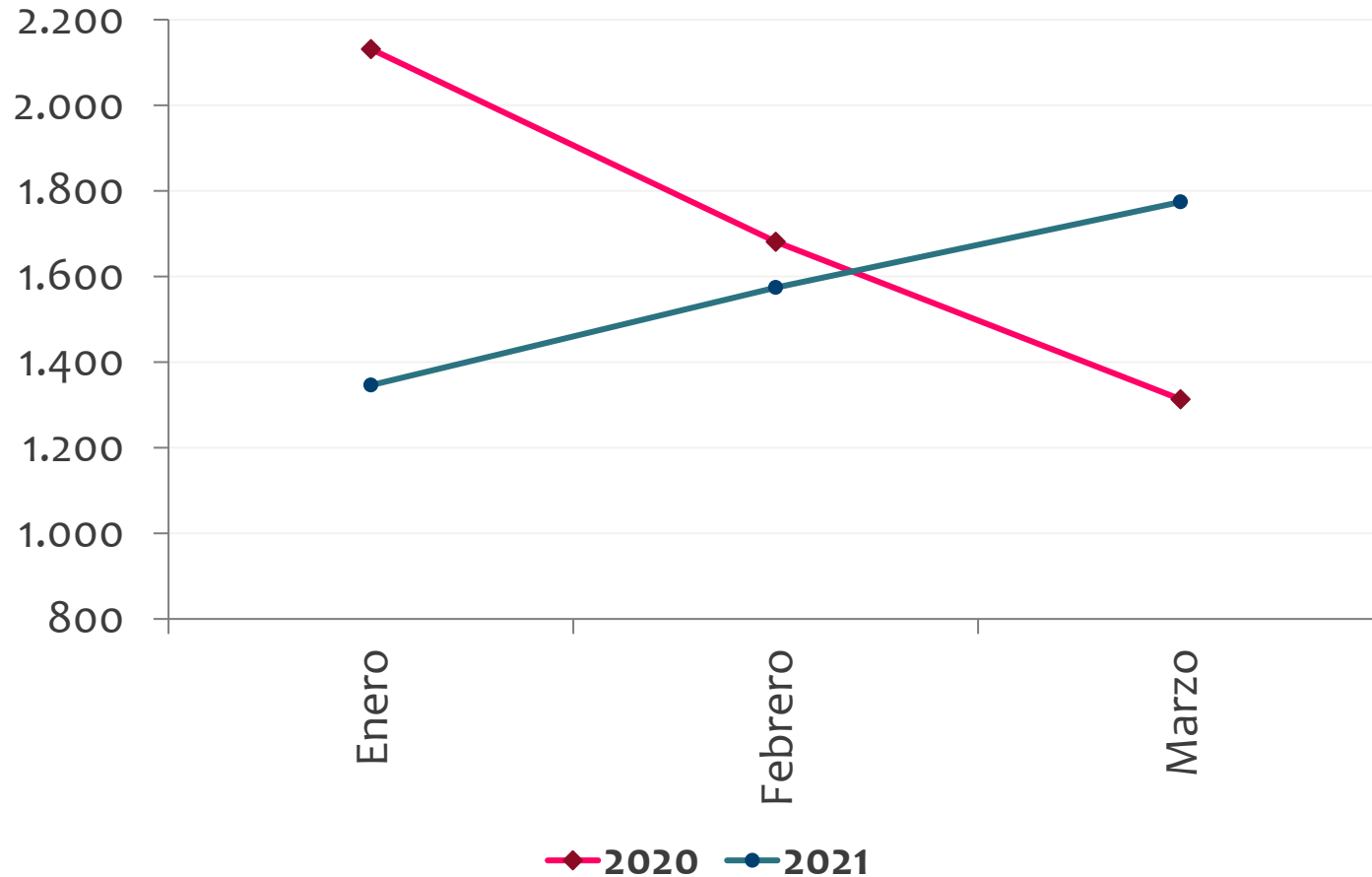
En este informe se presenta la gestión de PQR del Banco, discriminado por tipo, canales de ingreso y tiempos de respuesta. Así mismo, se indica la cantidad de solicitudes de información pública, detallando el número de traslados, negaciones y tiempo promedio de respuestas.

TOTAL PQR RECIBIDAS

I TRIMESTRE 2021

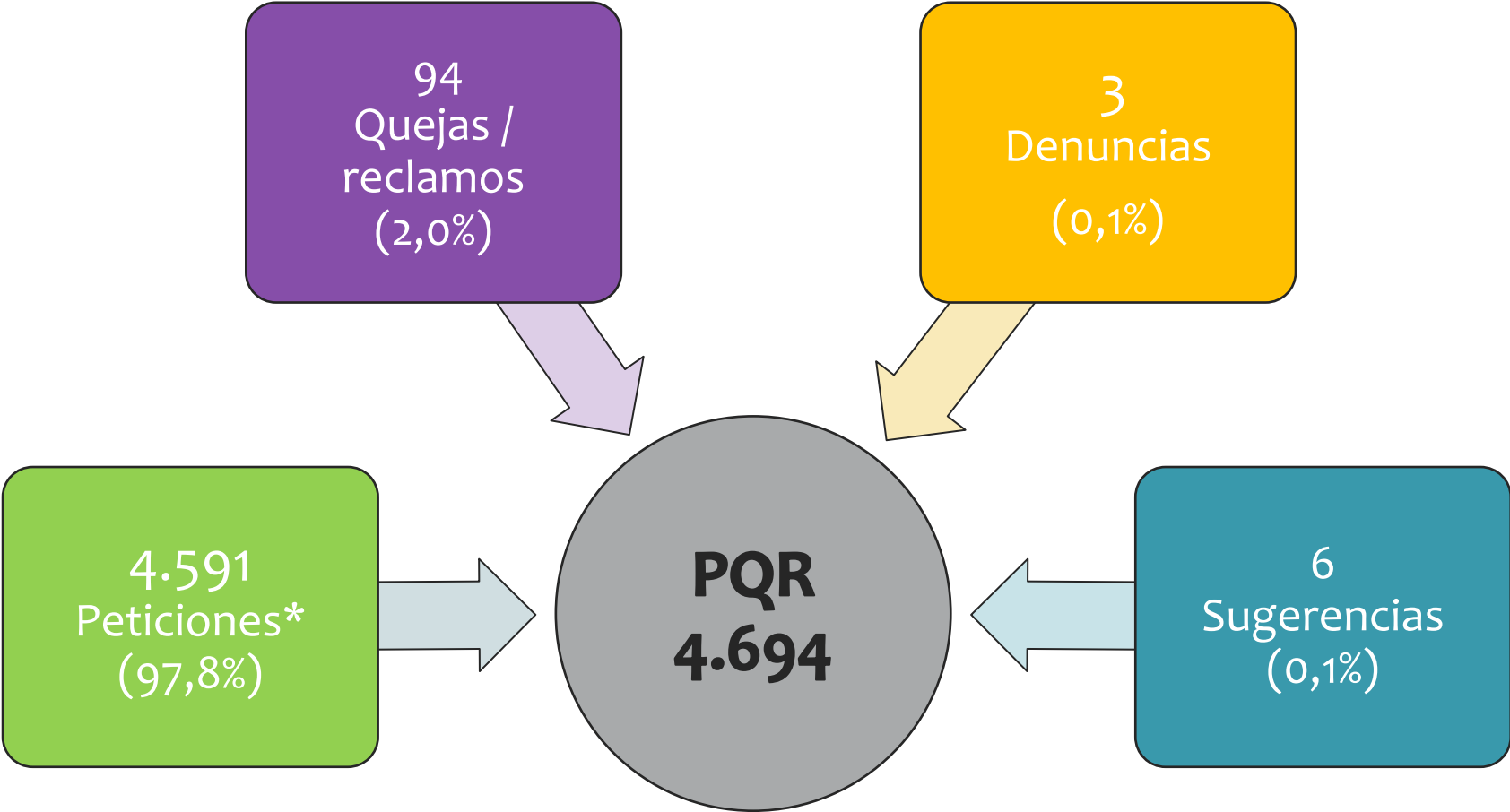


COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS I TRIMESTRE 2021 VS I TRIMESTRE 2020



Mes	2020	2021	Variación
Enero	2.131	1.346	↓ 36,8%
Febrero	1.681	1.574	↓ 6,4%
Marzo	1.313	1.774	↑ 35,1%
Total	5.125	4.694	↓ 8,4%

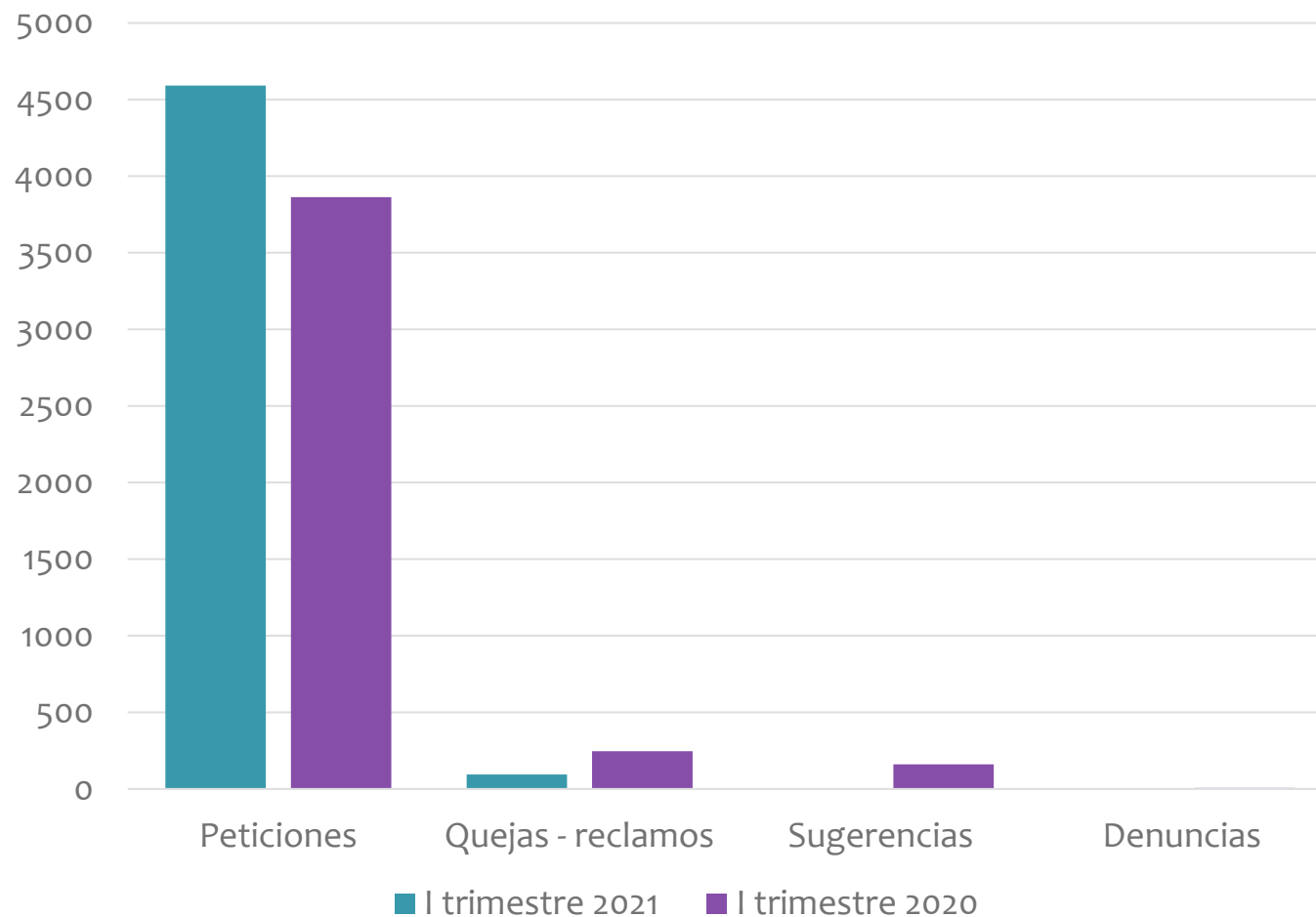
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD



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

COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

I TRIMESTRE 2021 VS I TRIMESTRE 2020

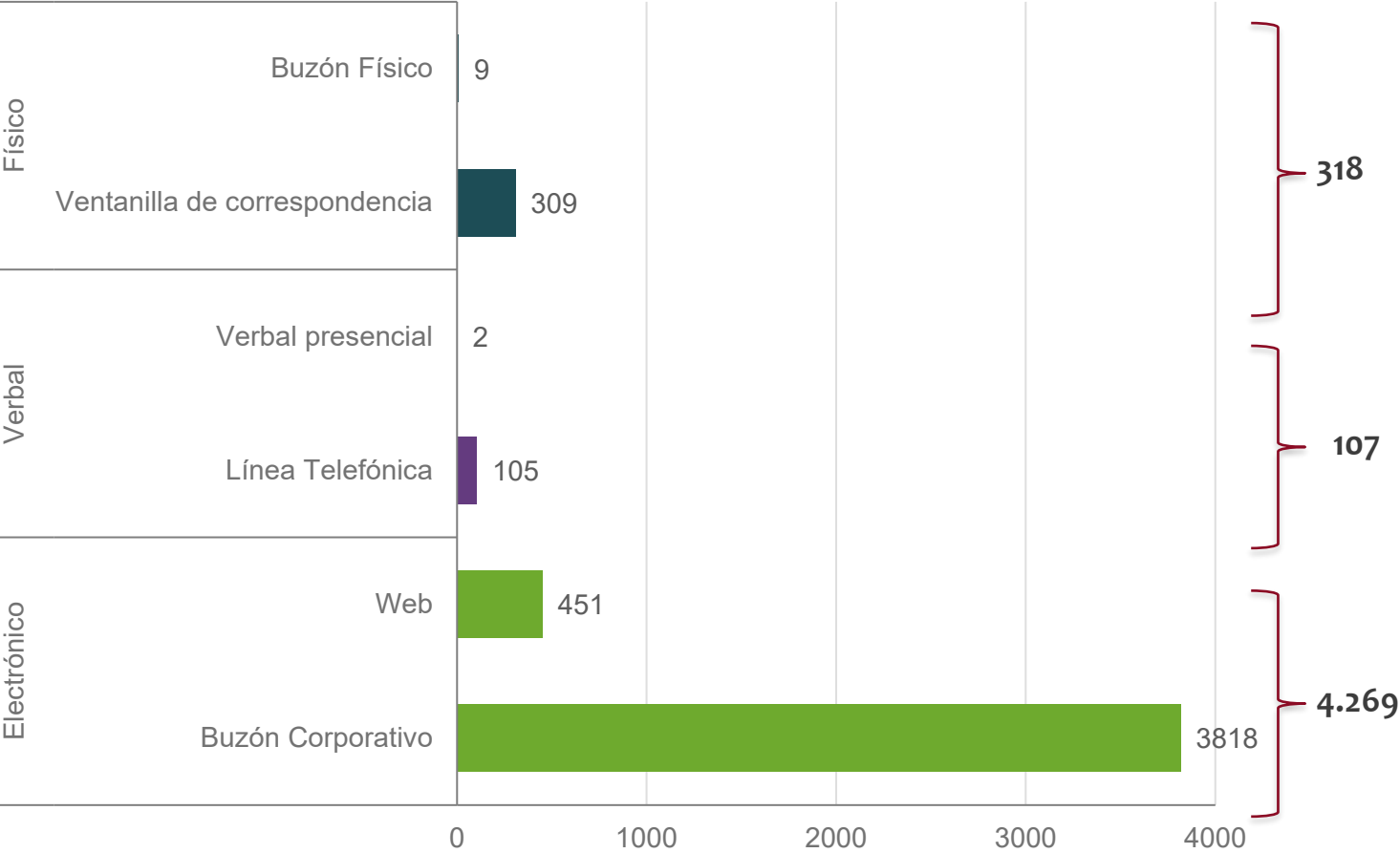


Mes	Q1 2021	Q1 2020	Variación
Peticiones	4.591	3.863	↑ 18,8%
Felicitaciones*	-	848	-
Quejas y reclamos	94	246	↓ 61,8%
Sugerencias	6	161	↓ 96,3%
Denuncias	3	7	↓ 57,1%
Total	4.694	5.125	↓ 8,4%

*A partir del II semestre del 2020 no se incluirán las felicitaciones como una PQR.

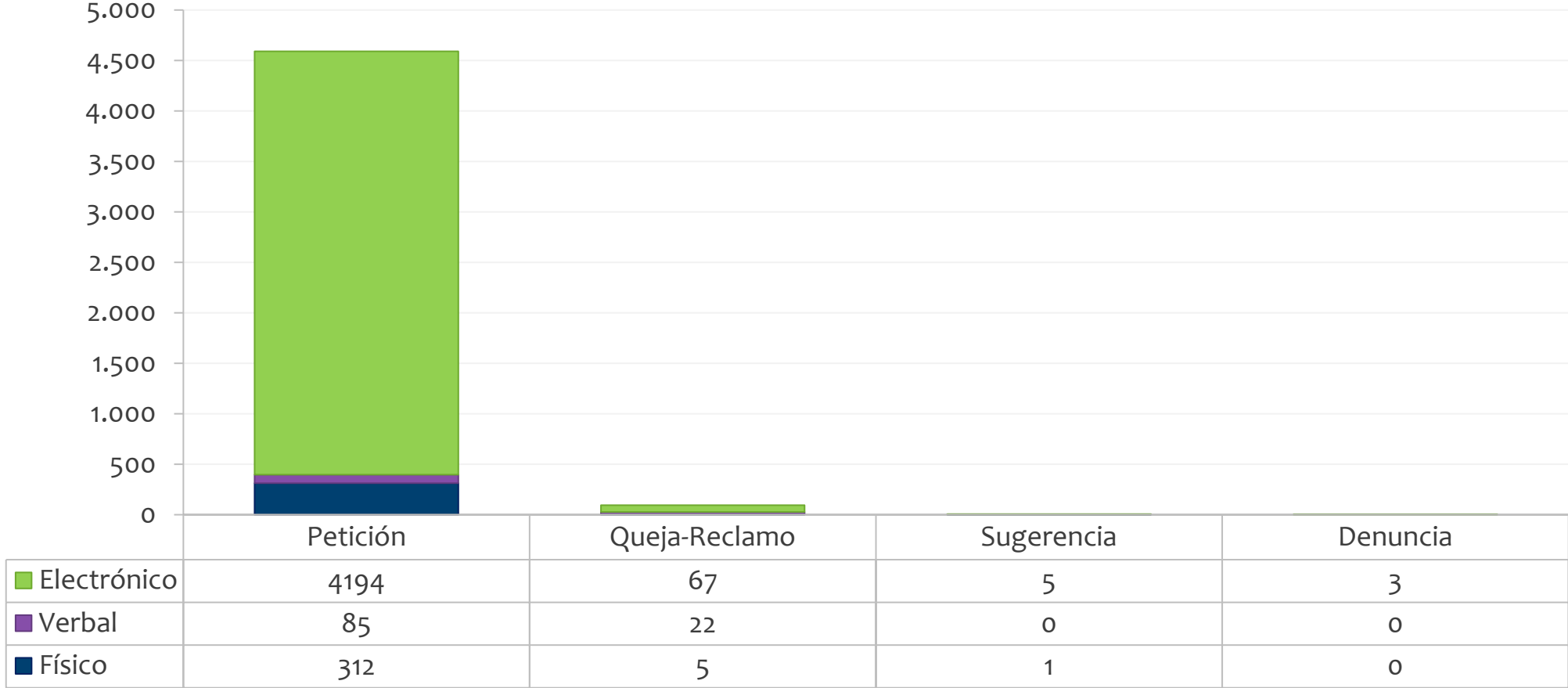
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

POR CANAL DE INGRESO







Durante el I trimestre del 2021 los canales electrónicos fueron los más utilizados: Web (9,6%) y el buzón corporativo (81,3%).

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	7,8 
Denuncia	5,0 
Queja-Reclamo	5,1 
Sugerencia	3,2 

*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 2.577 solicitudes de información.



8 fueron trasladadas
por el Banco a otras
entidades.



0 solicitudes fueron
negadas



El tiempo promedio
de respuesta fue de
8,4 días.

