



INFORME DE GESTIÓN DE PQR*

I trimestre de 2023

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

Documento actualizado el 18/07/2023 - En esta actualización se presenta el siguiente ajuste: Total de PQR Q1 – 2023 (4.615), modificando el dato correspondiente en la página 7.

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN
BANCO DE LA REPÚBLICA

Abril 2023



TEMAS

INTRODUCCIÓN

PQR RECIBIDAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

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

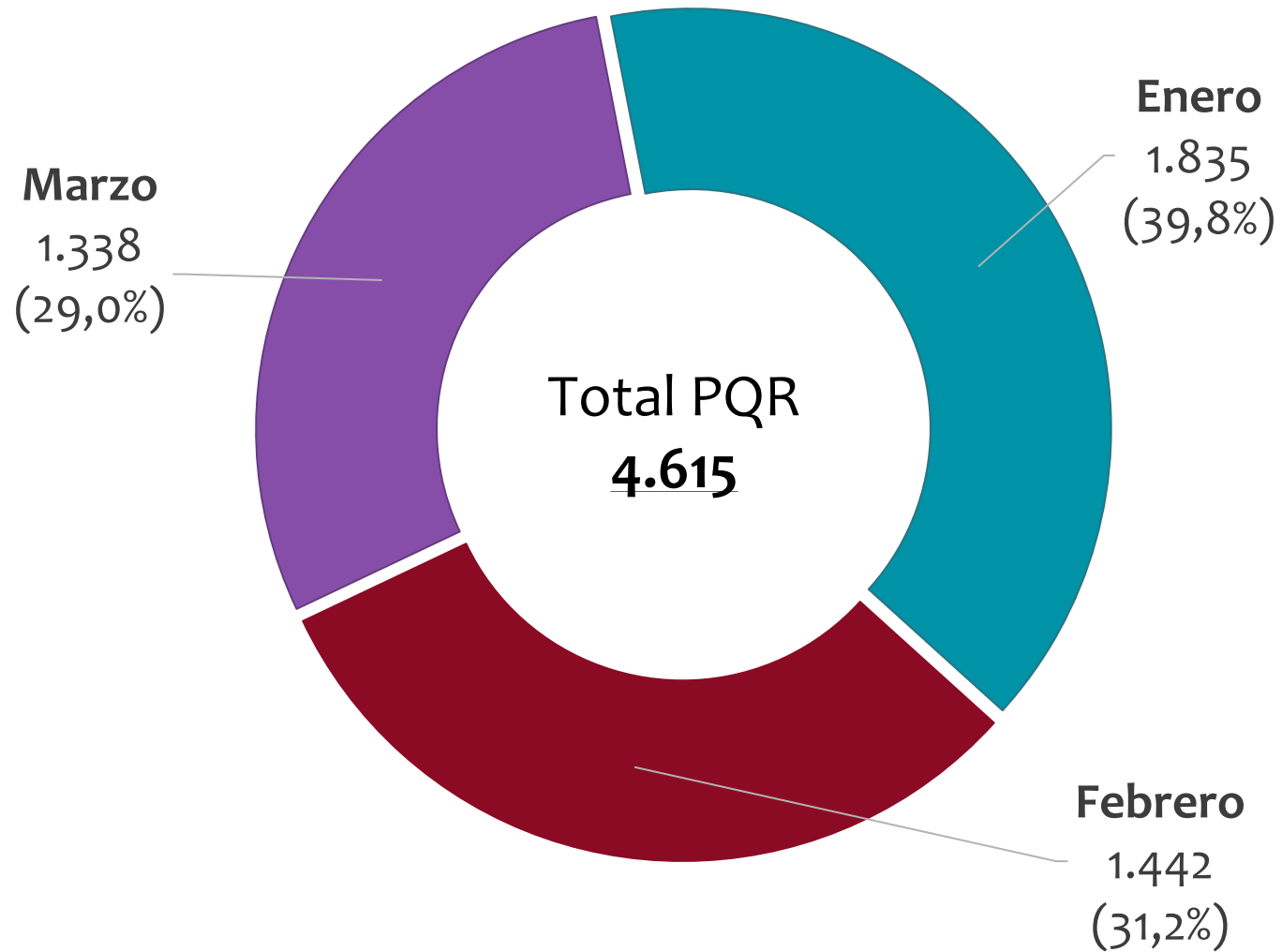
INTRODUCCIÓN

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 enero del 2023 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 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.

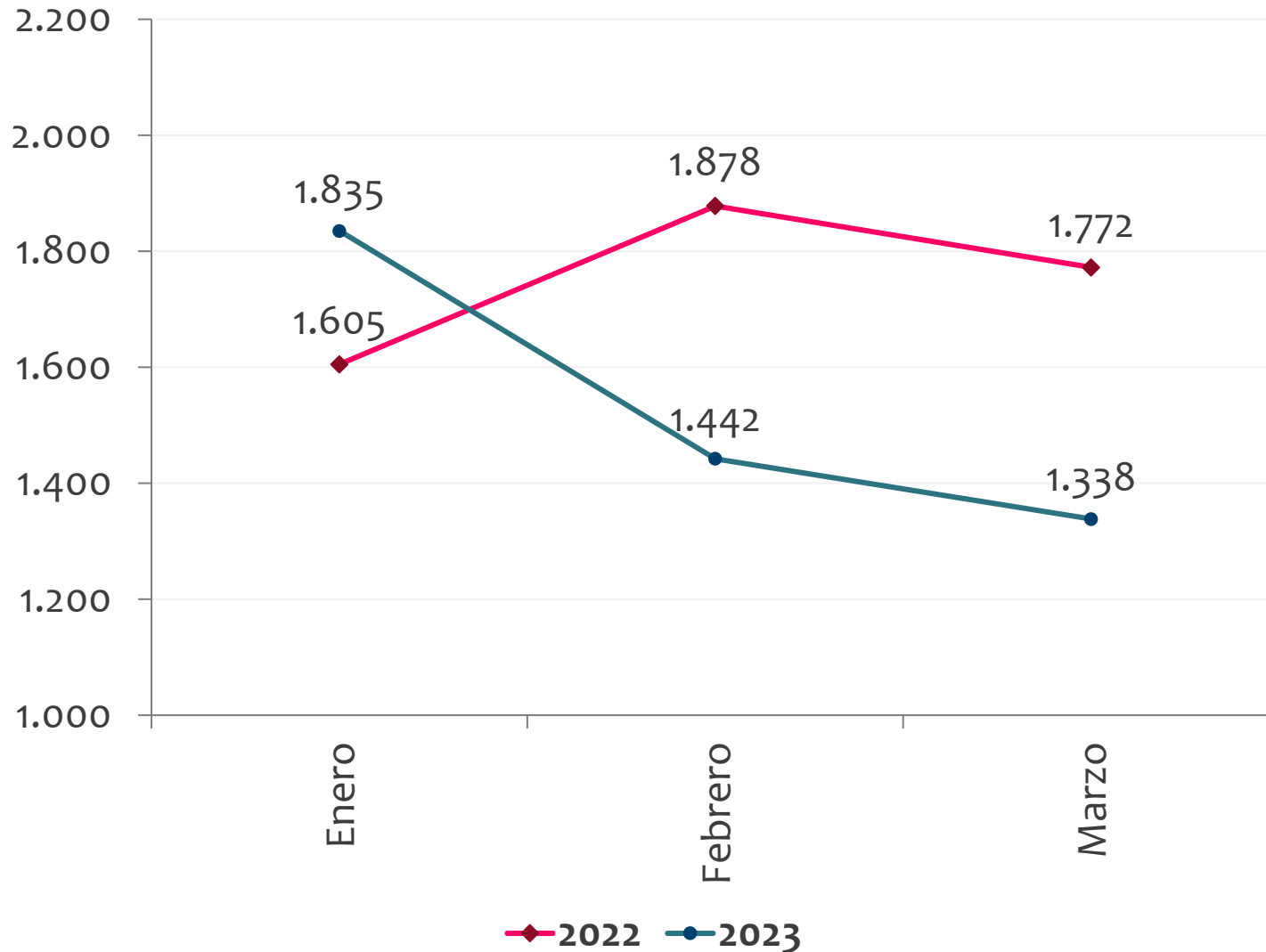
TOTAL PQR RECIBIDAS

I TRIMESTRE 2023



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

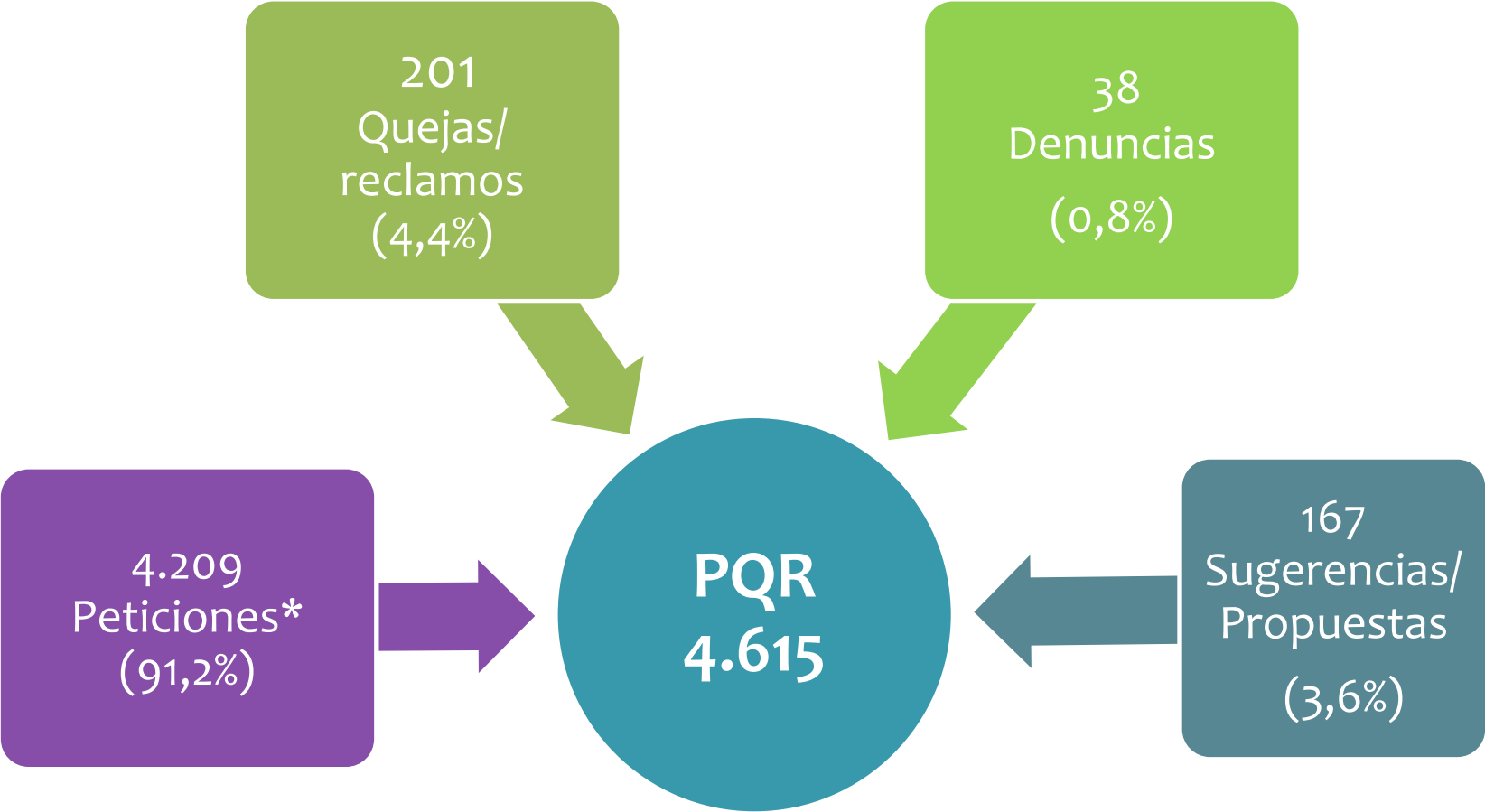
I TRIMESTRE 2022 VS I TRIMESTRE 2023



Mes	2022	2023	Variación
Enero	1.605	1.835	↑ 14,3%
Febrero	1.878	1.442	↓ 23,2%
Marzo	1.772	1.338	↓ 24,5%
Total	5.255	4.615	↓ 12,0%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

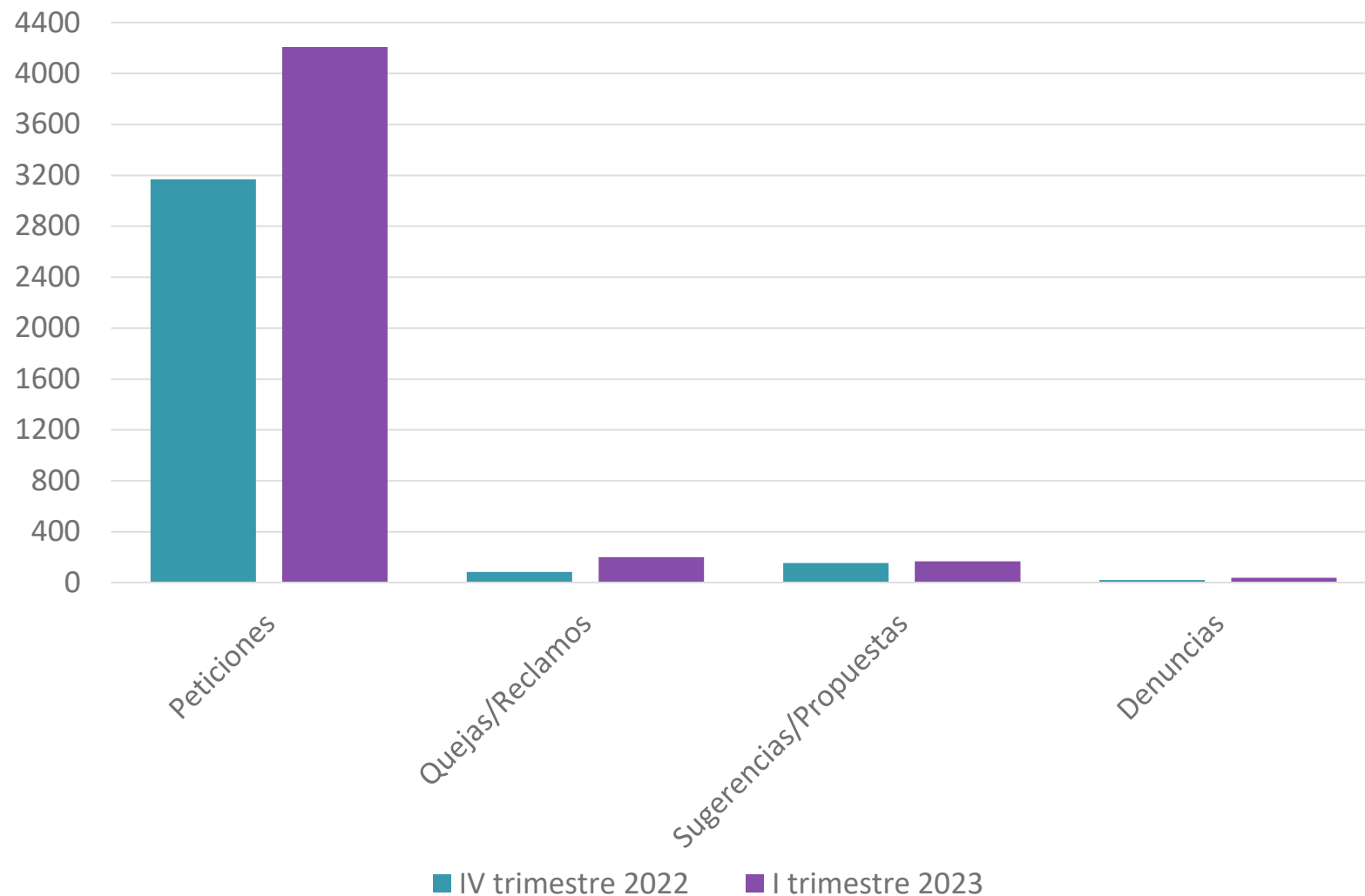
POR TIPO DE SOLICITUD



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

COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

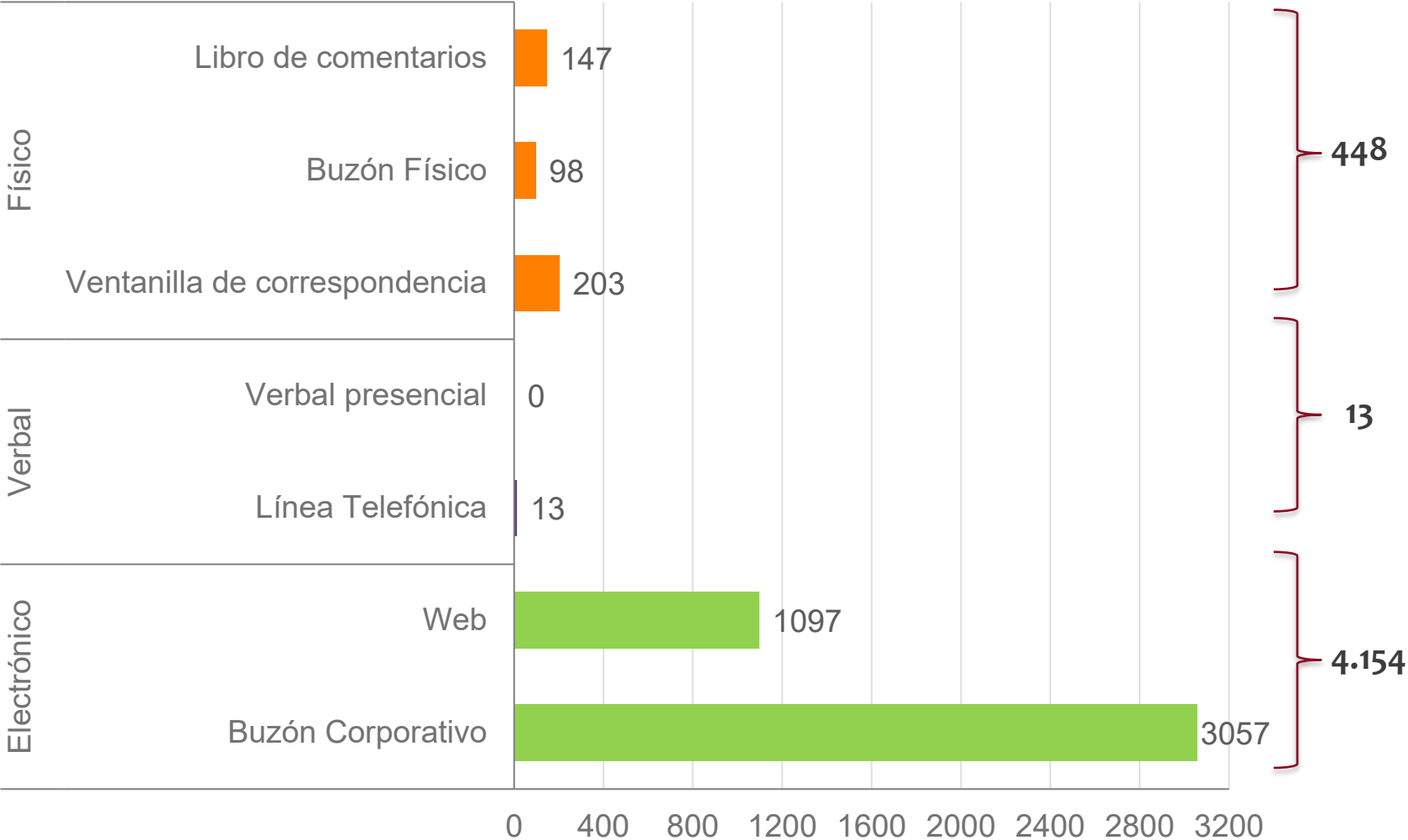
IV TRIMESTRE 2022 VS I TRIMESTRE 2023



Mes	Q4 2022	Q1 2023	Variación
Peticiones	3.168	4.209	↑ 24,7%
Quejas /Reclamos	85	201	↑ 57,7%
Sugerencias /Propuestas	155	167	↑ 7,2%
Denuncias	20	38	↑ 47,4%
Total	3.428	4.615	↑ 25,7%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

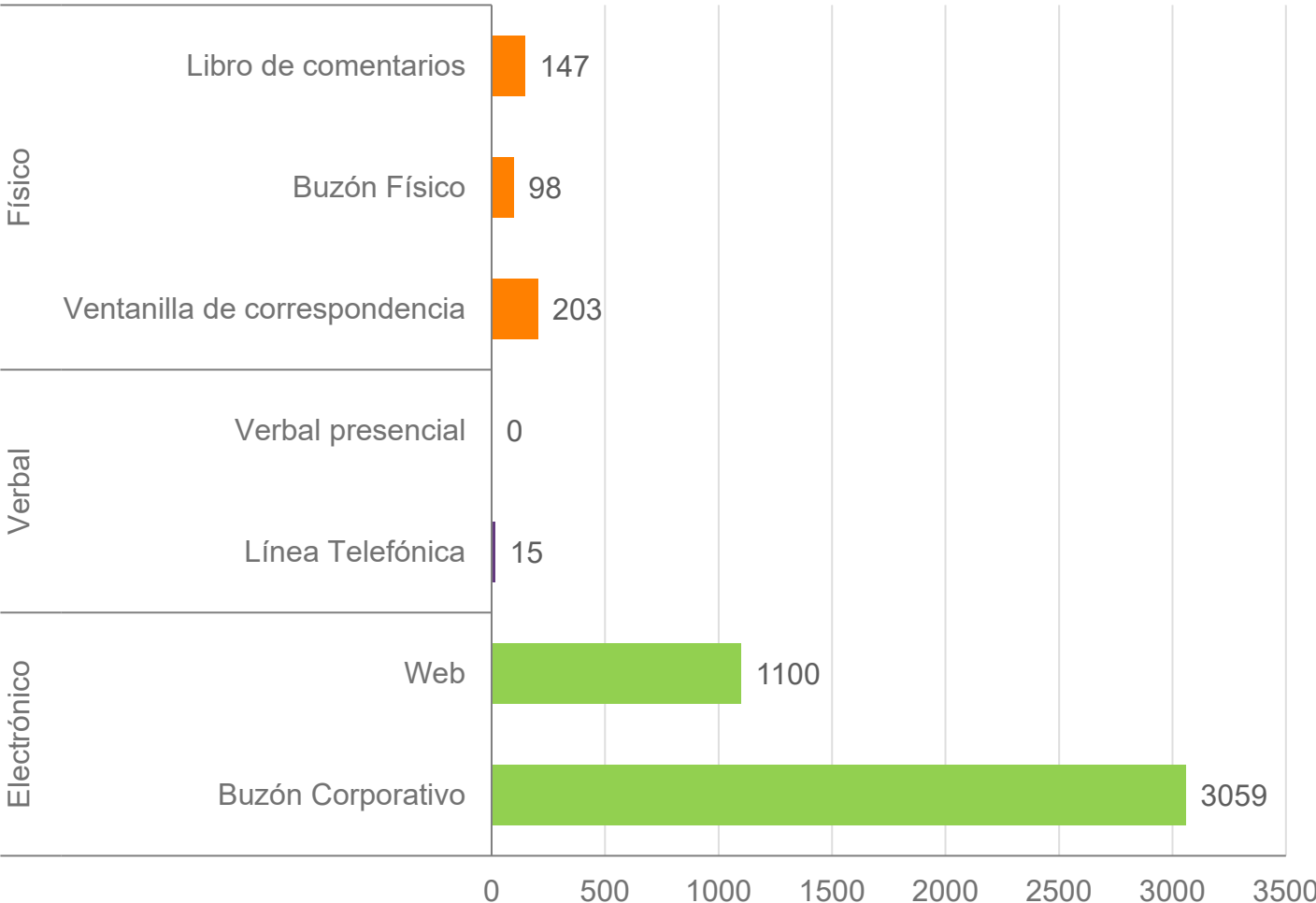
POR CANAL DE INGRESO



Durante el primer trimestre del 2023 los canales electrónicos fueron los más utilizados: buzón corporativo (66,2%) y Web (23,7%).

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

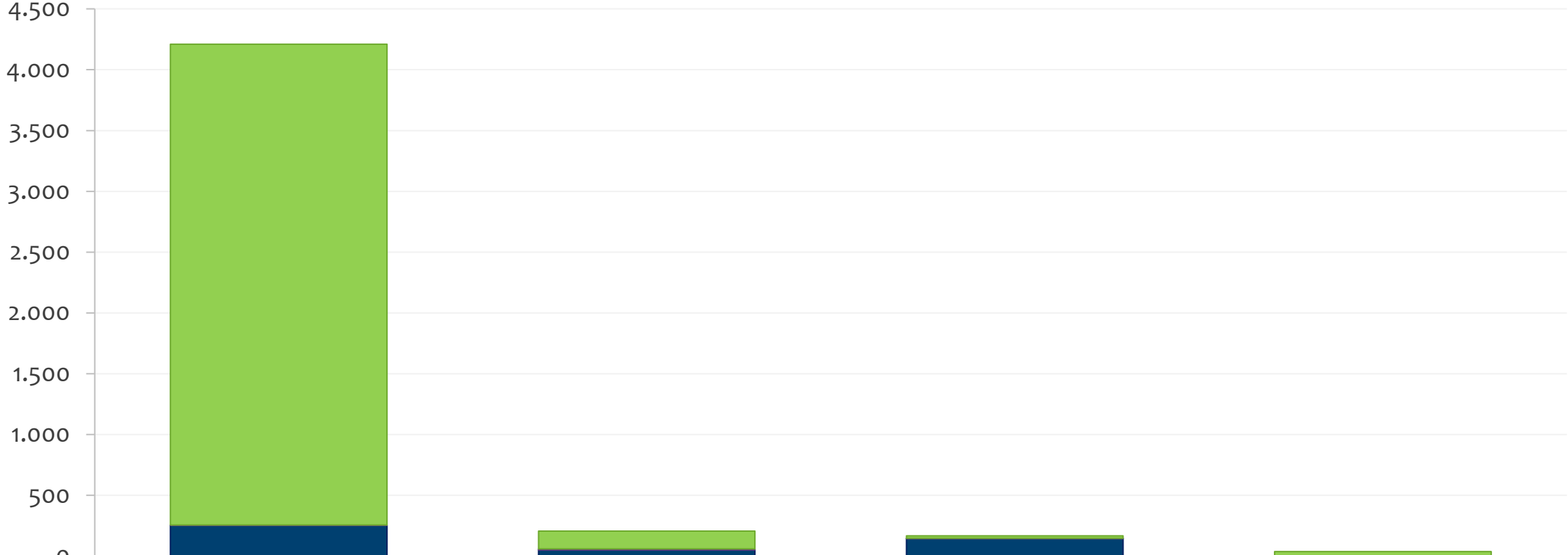
POR CANAL DE INGRESO



Durante el I trimestre del 2023 los canales electrónicos fueron los más utilizados: buzón corporativo (66%) y Web (24%).





DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

POR TIPO DE SOLICITUD Y CANAL DE INGRESO



	Petición	Queja/Reclamo	Sugerencia/Propuesta	Denuncia
■ Electrónico	3955	146	21	37
■ Verbal	4	10	1	0
■ Físico	252	50	145	1

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PQR

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (días hábiles)
Petición	5,3 
Denuncia	4,0 
Quejas / Reclamos	6,7 
Sugerencias / Propuestas	2,4 

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Se recibieron 2.450 solicitudes de acceso a la información.



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



1 solicitud fue **negada**



El tiempo promedio de respuesta fue de **3,76 días.**



GRACIAS



Banco de la República | Colombia

Somos el banco central de Colombia