



# INFORME DE GESTIÓN DE PQR\*

## IV trimestre de 2021

---

\*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

Enero 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

---

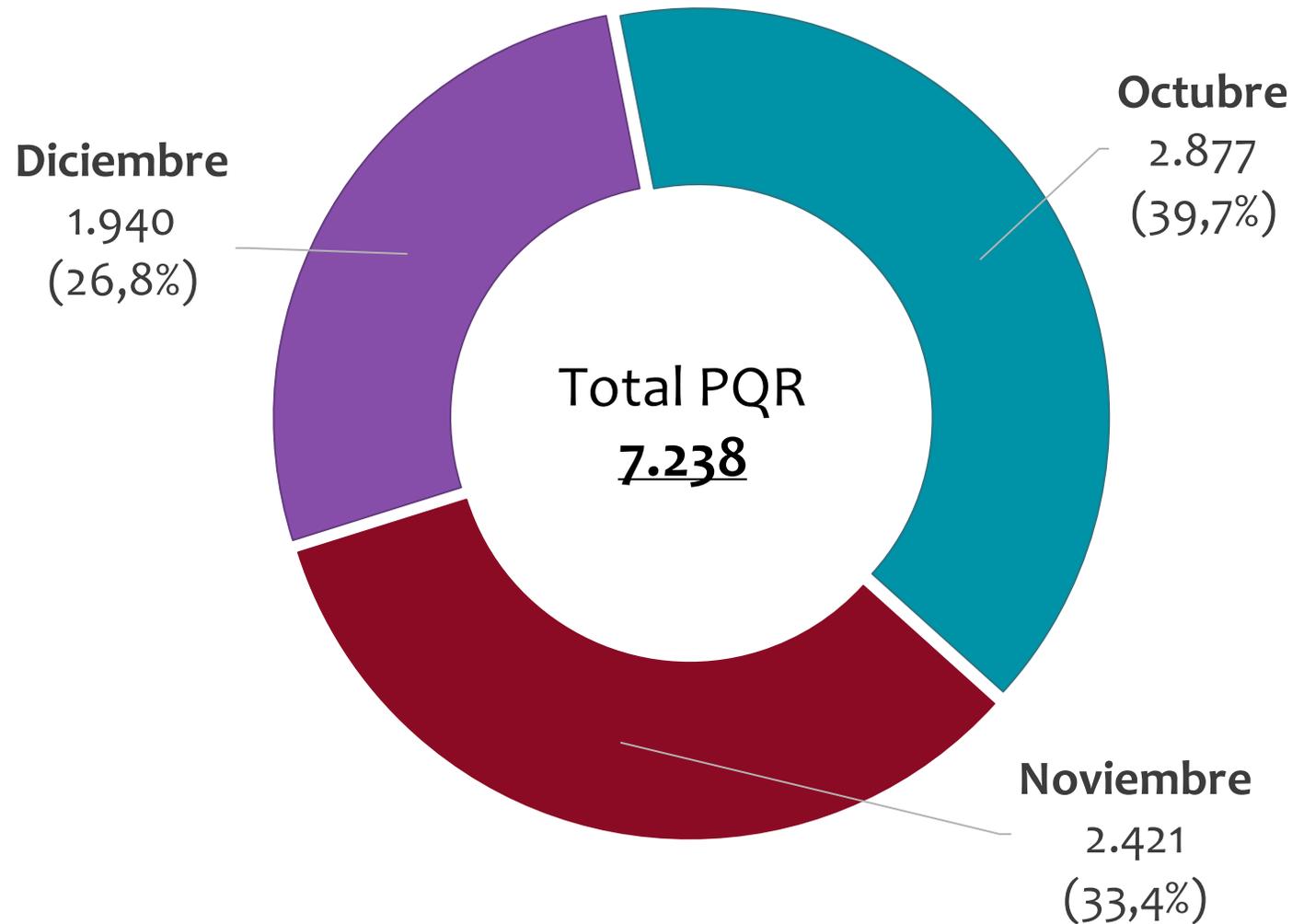
El Banco de la República, a través del Departamento de Gestión Documental, presenta el informe consolidado de la atención a las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias/Propuestas y Denuncias, en adelante PQR; recibidas y gestionadas por el Banco, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 31 de diciembre del mismo año; con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión y cumplimiento de las PQR durante el cuarto 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 respuesta.

# TOTAL PQR RECIBIDAS

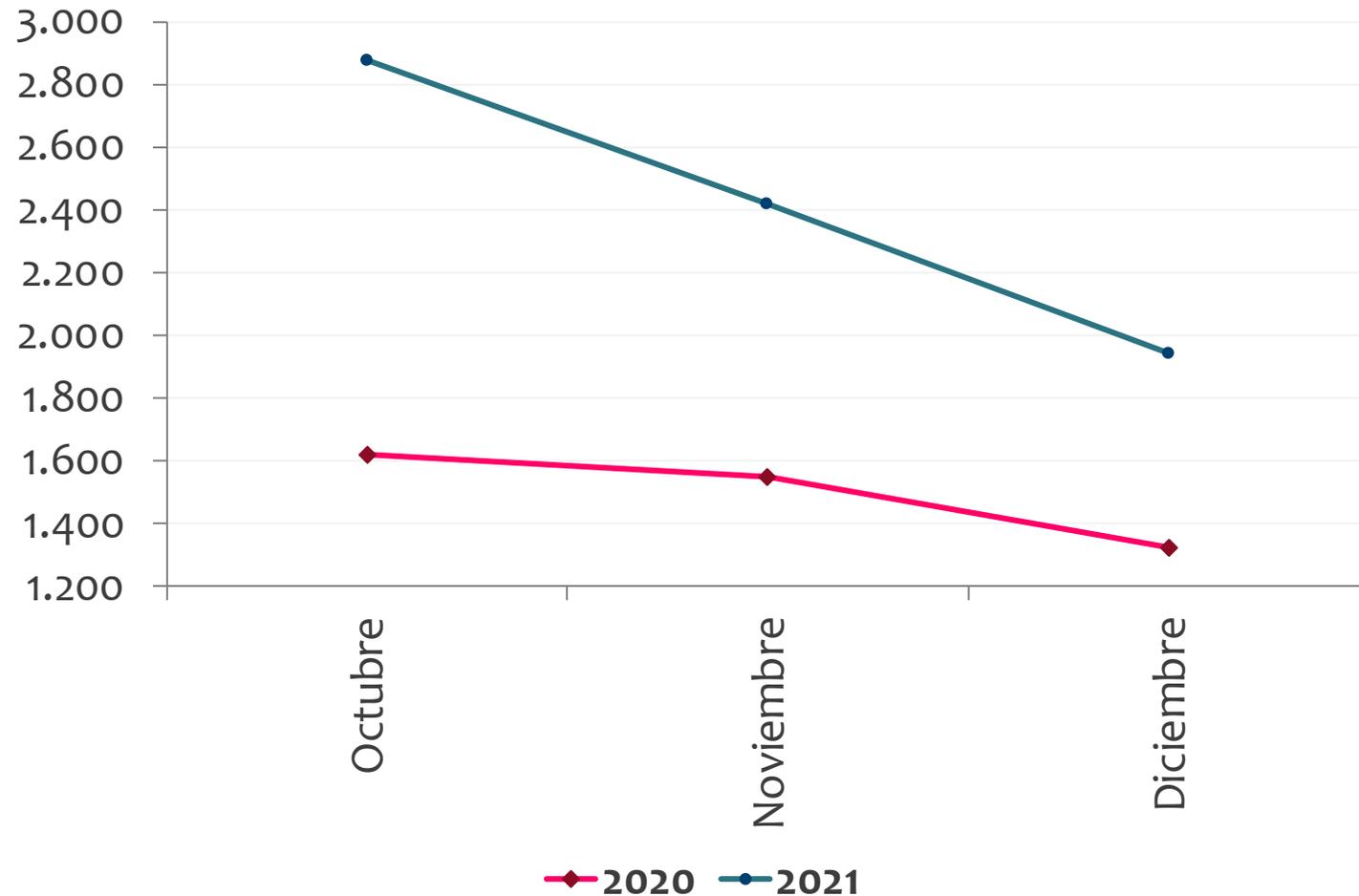
## IV TRIMESTRE 2021

---



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

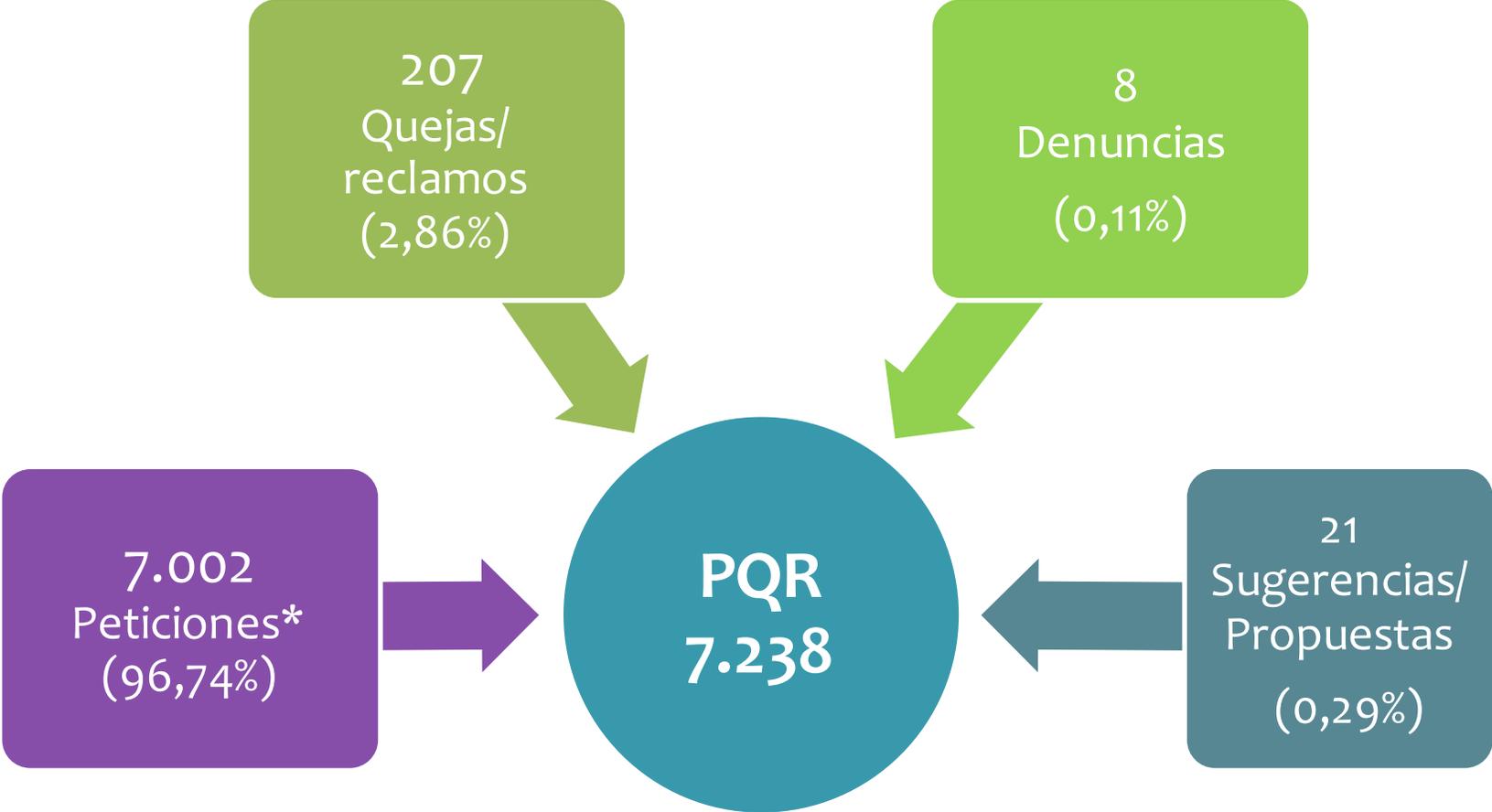
## IV TRIMESTRE 2021 VS IV TRIMESTRE 2020



Mes	2020	2021	Variación
Octubre	1.622	2.877	↑ 77,4%
Noviembre	1.552	2.421	↑ 56,0%
Diciembre	1.327	1.940	↑ 46,2%
<b>Total</b>	<b>4.501</b>	<b>7.238</b>	<b>↑ 60,8%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

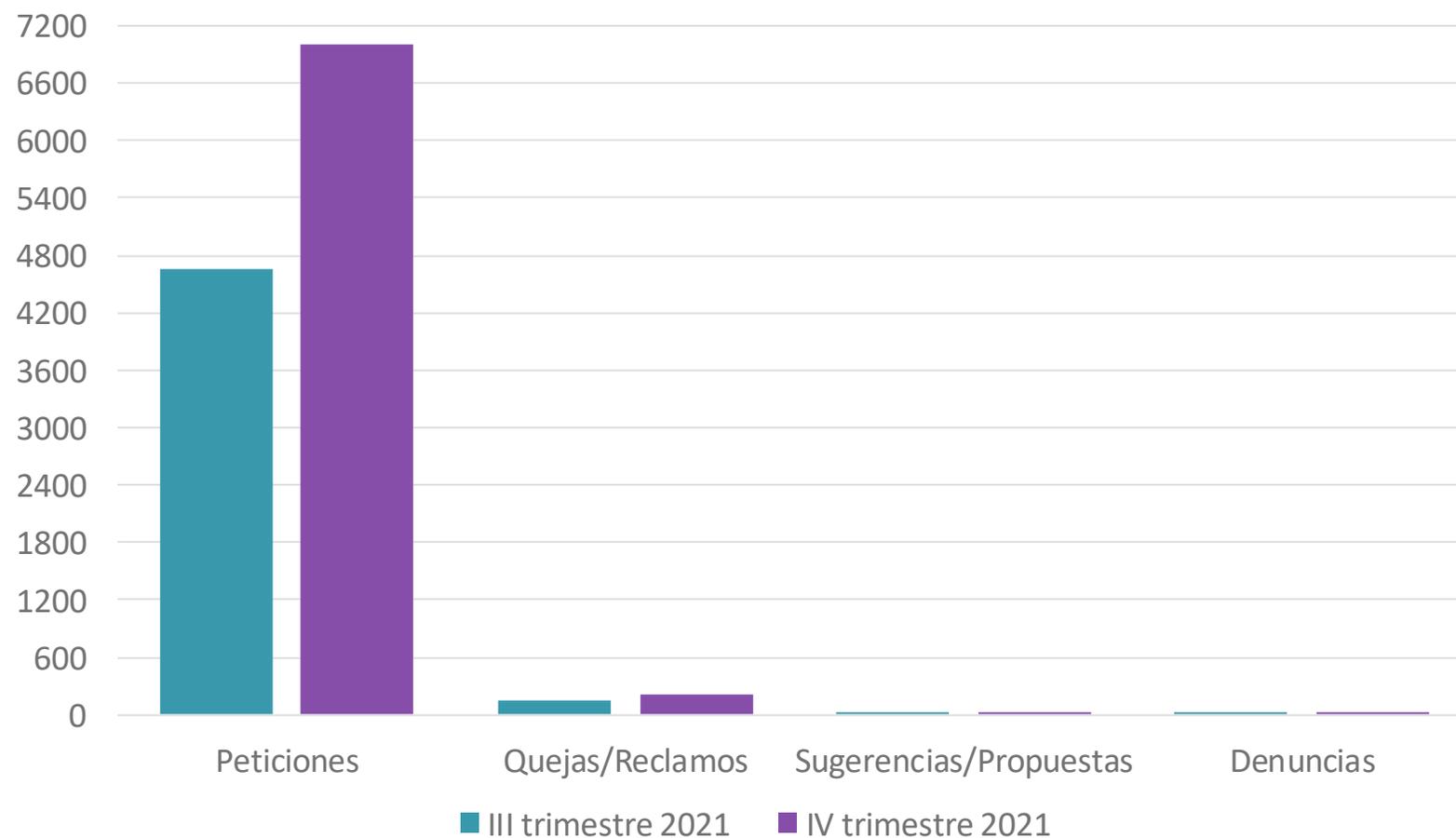
## POR TIPO DE SOLICITUD



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

# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

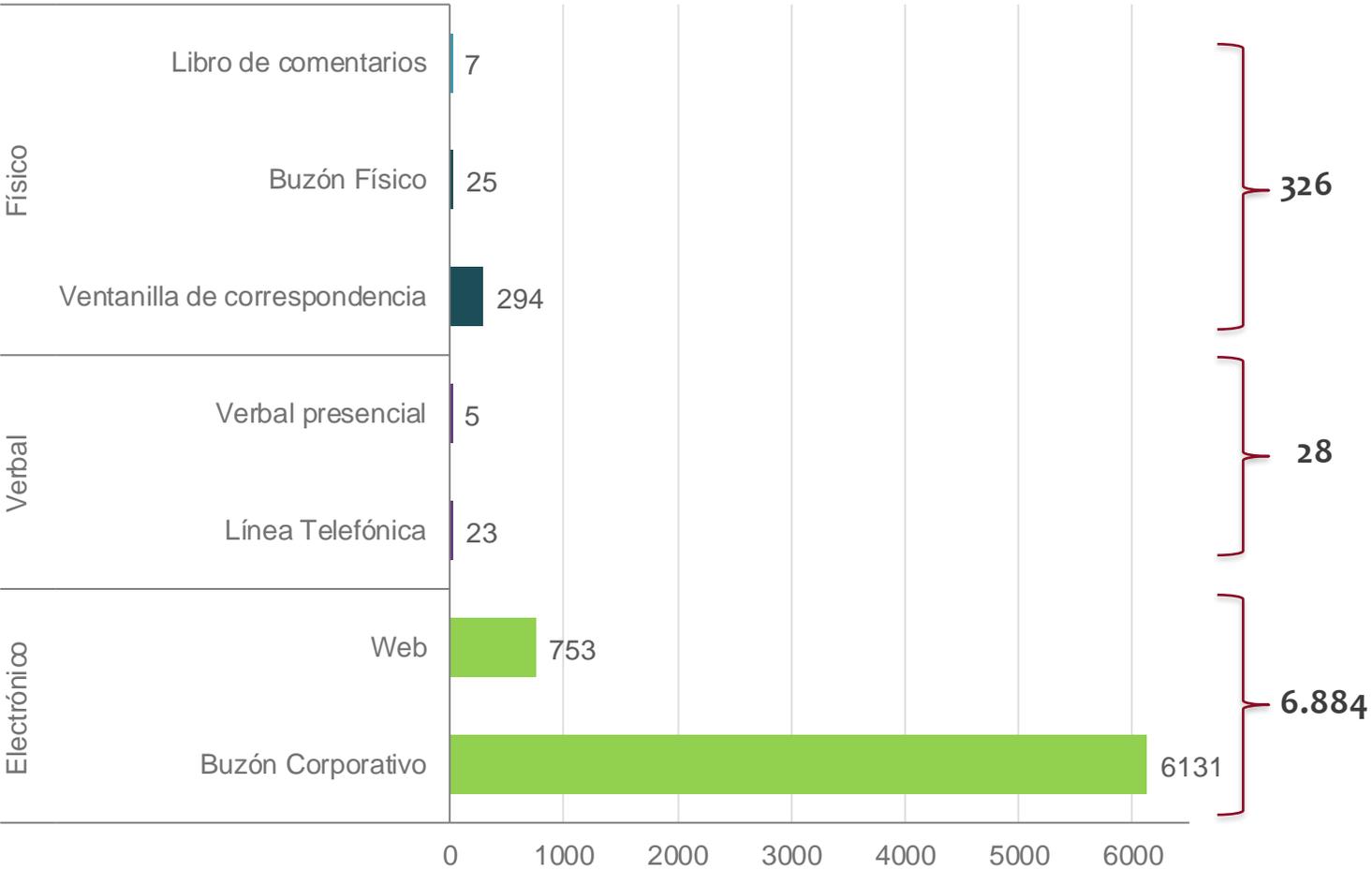
## III TRIMESTRE 2021 VS IV TRIMESTRE 2021



Mes	Q3 2021	Q4 2021	Variación
Peticiones	4.649	7.002	↑ 50,6%
Quejas /Reclamos	138	207	↑ 50,0%
Sugerencias /Propuestas	14	21	↑ 50,0%
Denuncias	1	8	↑ 700,0%
<b>Total</b>	<b>4.802</b>	<b>7.238</b>	<b>↑ 50,7%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

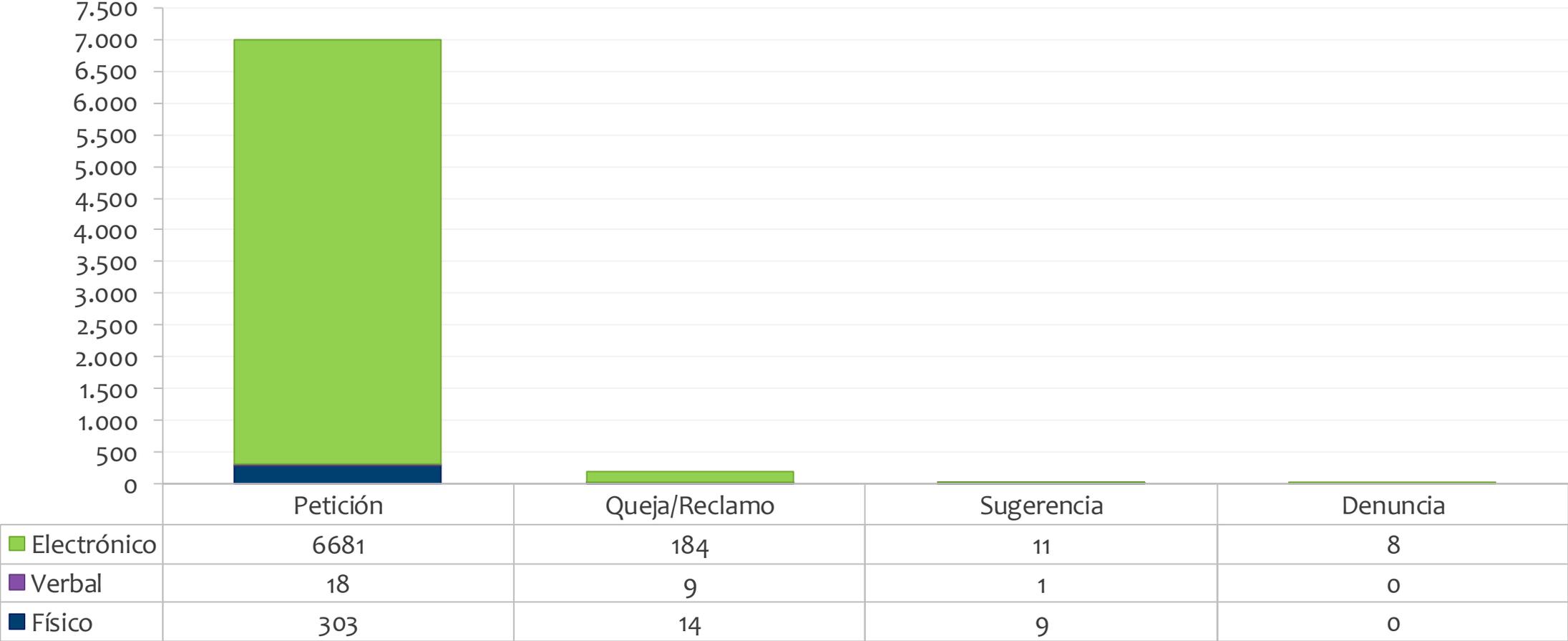
## POR CANAL DE INGRESO



Durante el IV trimestre del 2021 los canales electrónicos fueron los más utilizados: Web (10,4%) y el buzón corporativo (84,7%).

# 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	8,1 
Denuncia	9,0 
Queja/Reclamo	5,5 
Sugerencia	7,3 

\*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 3.311 solicitudes de información.



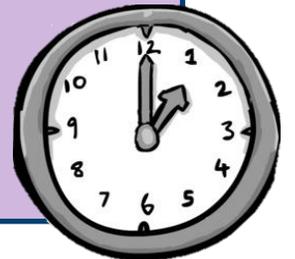
9 fueron trasladadas  
por el Banco a otras  
entidades.



1 solicitud fue negada



El tiempo promedio  
de respuesta fue de  
9,5 días.



# GRACIAS



**Banco de la República | Colombia**

Somos el banco central de Colombia