



INFORME DE VEEDURÍAS CIUDADANAS 2023

Departamento de Gestión Documental – DGD

BANCO DE LA REPÚBLICA

Febrero 2024



TEMAS

INTRODUCCIÓN

PQR RECIBIDAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE PQR DE VEEDURÍAS CIUDADANAS

CONCLUSIONES

INTRODUCCIÓN

El Banco de la República, a través del Departamento de Gestión Documental – DGD, presenta el informe consolidado de la atención de las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias y Denuncias, en adelante PQR, presentadas por las Veedurías ciudadanas, recibidas y gestionadas por el Banco de la República, en el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2023 y el 31 de diciembre del mismo año.

PQR DE VEEDURÍAS CIUDADANAS

Se recibieron 12 PQR de Veedurías.



Numero de la solicitud	Grupo Responsable	Tipo de Solicitud	Medio de ingreso	Tiempo de Respuesta (días hábiles)	Tiempos de respuesta Ley 1755 de 2015	Se prorrogó
SCD - 000010200	PQR_DGGH_GALS	Petición	Correo electrónico	14	15	NO
SCD - 000010919	PQR_SGIT_SBQ	Petición	Correo electrónico	4	15	NO
SCD - 000013228	PQR_GE_DJ_ADMON	Petición	Web	10	15	NO
SCD - 000020110	PQR_DGGH_GALS	Petición	Correo electrónico	12	15	NO
SCD - 000020644	PQR_DGGH_GALS	Petición	Correo electrónico	15	15	NO
SCD - 000021114	PQR_DGGH_GALS	Petición	Correo electrónico	10	15	NO
SCD - 000021884	PQR_DGGH_GALS	Petición	Web	14	15	NO
SCD - 000023427	PQR_DGGH_GALS	Petición	Correo electrónico	13	15	NO
SCD - 000027646	PQR_DGGH_GALS	Petición	Correo electrónico	10	15	NO
SCD - 000029658	PQR_SGGSC_DI	Solicitud de información	Web	21	20	SI
SCD - 000029798	PQR_DGGH_GALS	Petición	Correo electrónico	10	15	NO
SCD - 000032715	PQR_SGGSC_DGS	Queja / Reclamo	Correo electrónico	10	15	NO

PQR DE VEEDURÍAS CIUDADANAS

Aumento del 140% en las PQR con respecto al periodo anterior.

- 2022 – 5 PQR
- 2023 – 12 PQR



3 PQR se recibieron por el formulario web y 9 por buzón corporativo



El tiempo promedio de respuesta fue de 11,9 días.



CONCLUSIONES

- De las 12 PQR recibidas por el Banco de la República durante el 2023 las dependencias que más gestionaron dichas PQR fueron:
 - Grupo de Asuntos Laborales y Sindicales de la DGGH con 8 PQR.
- El canal más utilizado para la recepción de estas PQR fue el buzón corporativo atencionalciudadano@banrep.gov.co con un 75 %, seguido del formulario web dispuesto a través del portal del Banco <https://www.banrep.gov.co/es/transparencia/atencion-ciudadania> con un 25%.
- El tipo de solicitud que presentó mayor cantidad de PQR por parte de las veedurías fue la Petición con un total de 83,3 %.
- Con relación a la cantidad de PQR gestionada por el BR durante el 2022 se evidenció un incremento del 140%, pasando de 5 a 12 PQR.

GRACIAS



Banco de la República | Colombia

Somos el banco central de Colombia