



INFORME DE GESTIÓN DE PQR

II semestre de 2019

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN
BANCO DE LA REPÚBLICA

Enero 2020



TEMAS

INTRODUCCIÓN

PQR RECIBIDAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

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

INTRODUCCIÓN

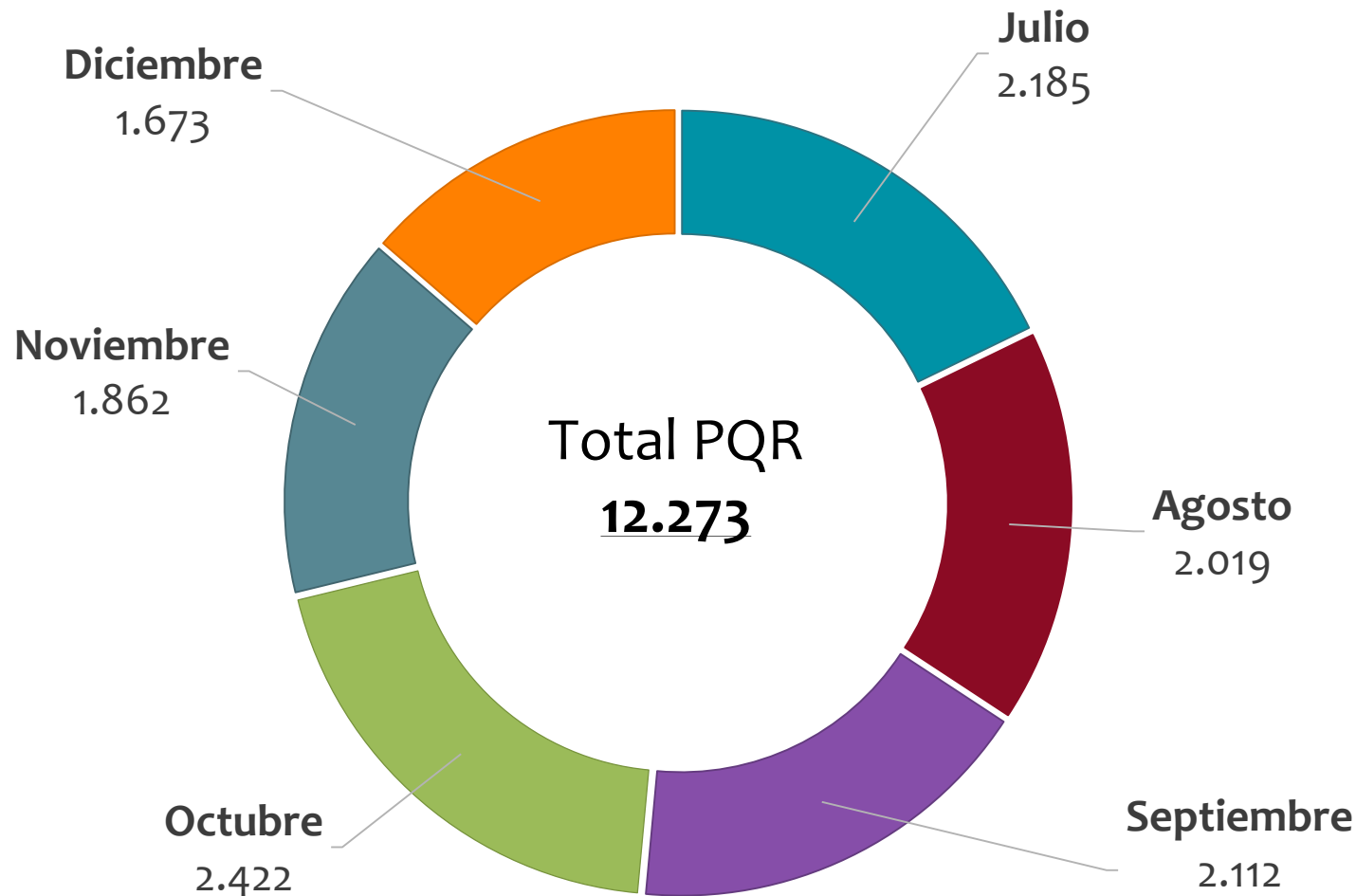
El Banco de la República, a través de la Dirección General de Gestión de Información, presenta el informe consolidado de la atención de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas/Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, en adelante PQR, recibidas y gestionadas por el Banco de la República, en el periodo comprendido entre el 1 de julio del 2019 y el 31 de diciembre del mismo año.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente (Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 1081 de 2015 y Resolución 3564 de 2015 de MINTIC), con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión del Banco de la República durante el segundo semestre de 2019 en materia de cumplimiento de la gestión de PQR.

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

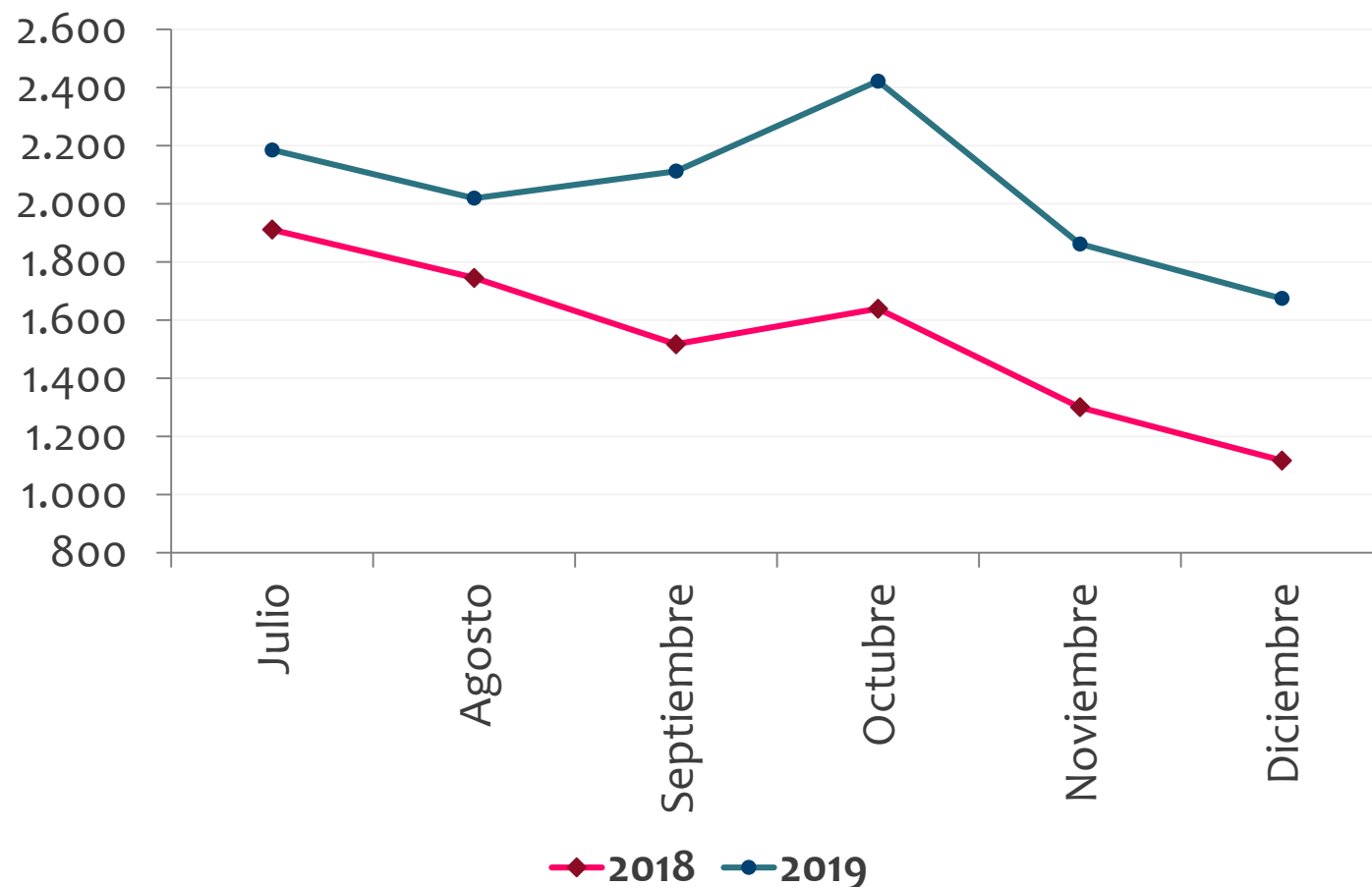
II SEMESTRE 2019



- El mes con mayor cantidad de PQR recibidas, fue el mes de octubre (19,7%).
- El mes con menor cantidad de PQR recibidas fue diciembre (13,6%).

COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

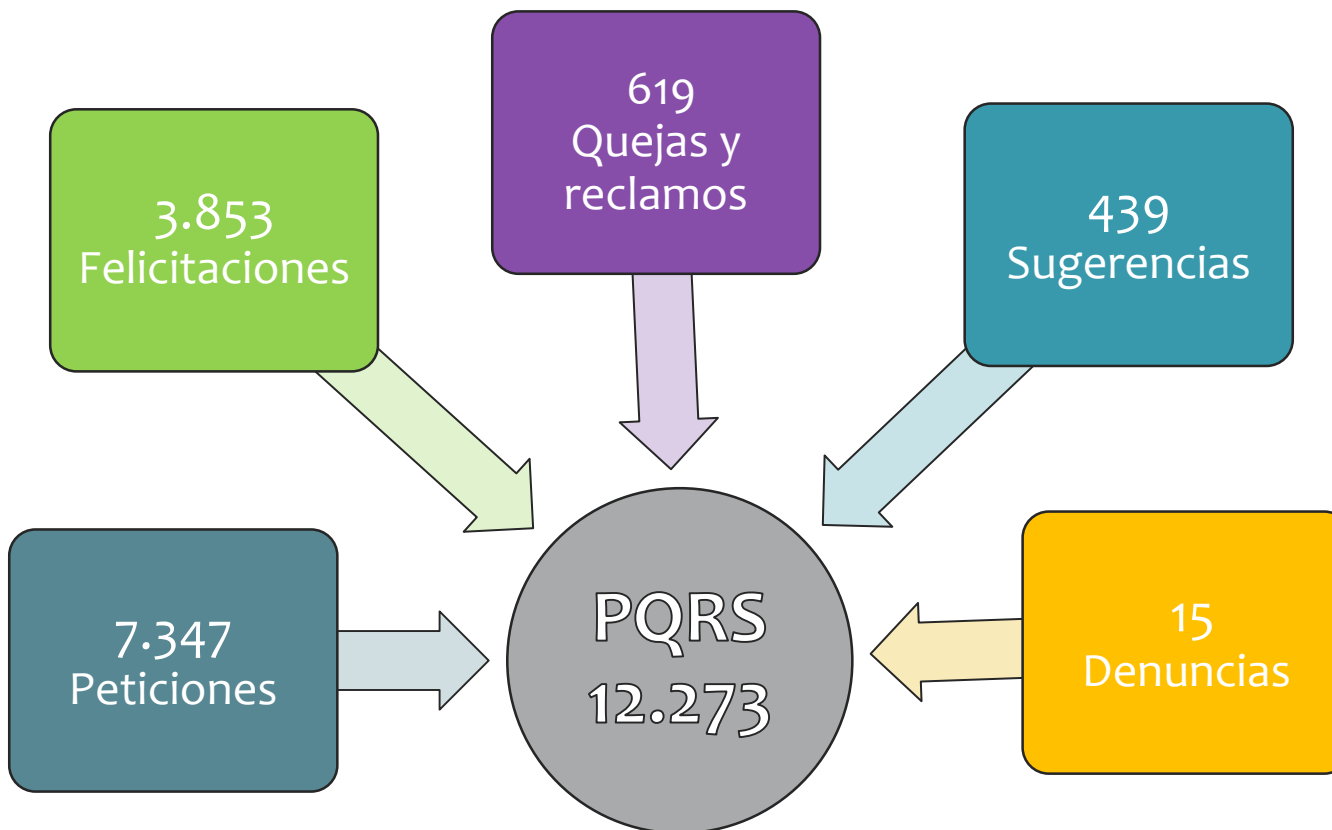
II SEMESTRE 2019 VS II SEMESTRE 2018



Mes	2018	2019	Variación
Julio	1.911	2.185	↑ 14,3%
Agosto	1.745	2.019	↑ 15,7%
Septiembre	1.517	2.112	↑ 39,2%
Octubre	1.639	2.422	↑ 47,8%
Noviembre	1.300	1.862	↑ 43,2%
Diciembre	1.117	1.673	↑ 49,8%
Total	9.229	12.273	↑ 33,0%

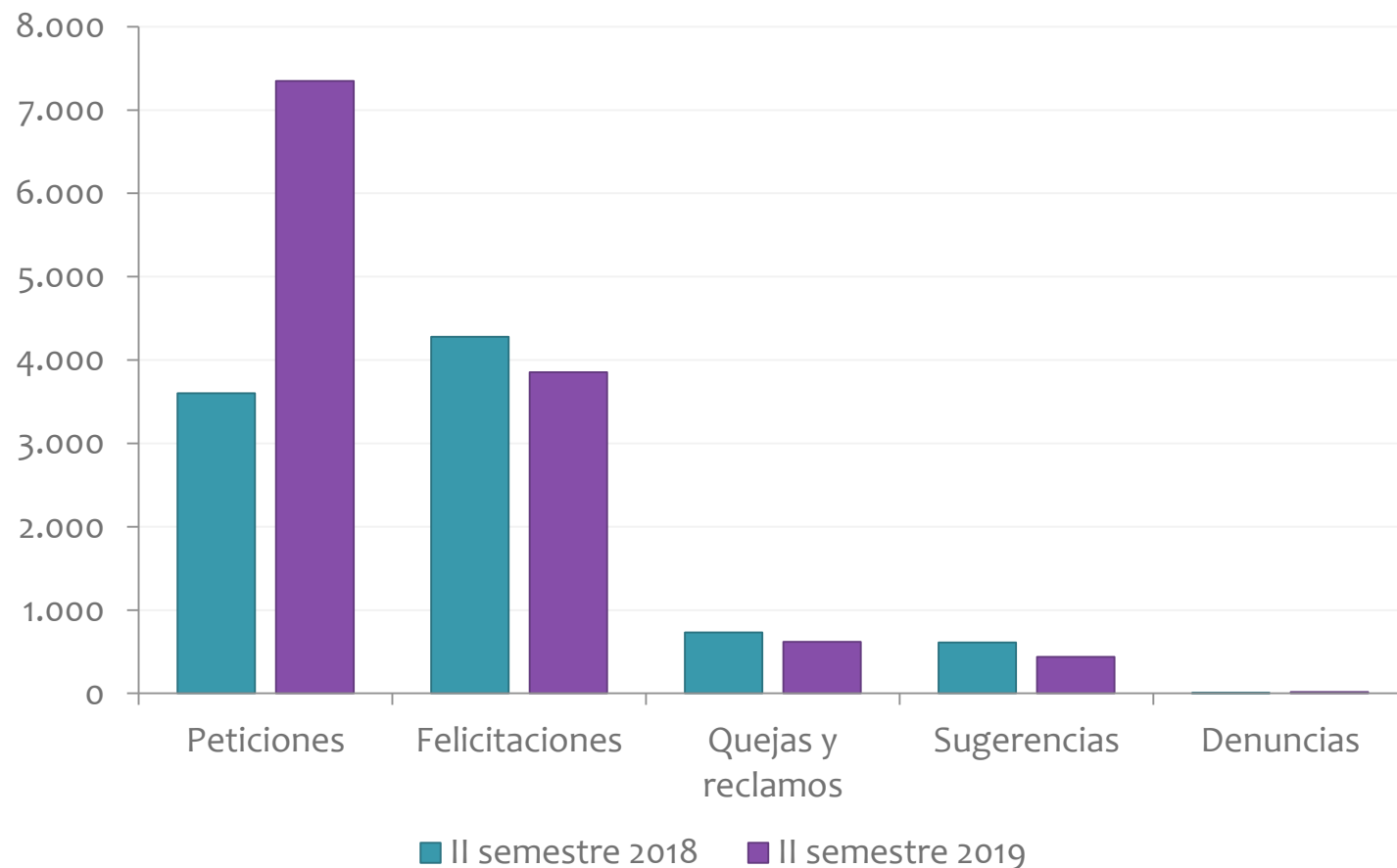
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

- El tipo de solicitud de la que se recibió la mayor cantidad de PQR fue la petición (59,9%).
- El tipo de solicitud de la que se recibió la menor cantidad de PQR fue la denuncia (0,1%).



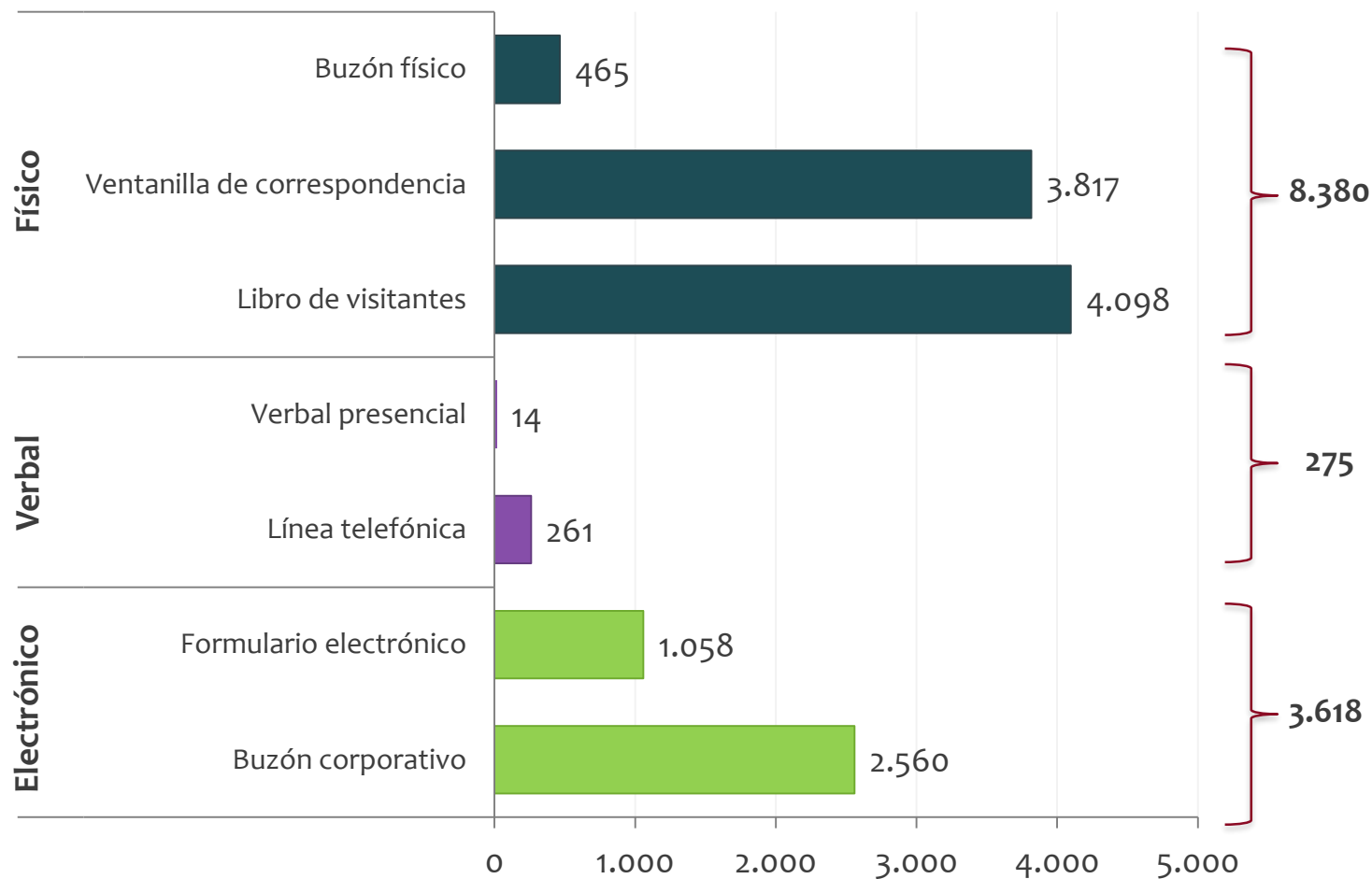
COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

II SEMESTRE 2018 VS II SEMESTRE 2019



Mes	Sem II 2018	Sem II 2019	Variación
Peticiones	3.601	7.347	↑ 104,0%
Felicidades	4.277	3.853	↓ 9,9%
Quejas y reclamos	733	619	↓ 15,6%
Sugerencias	612	439	↓ 28,3%
Denuncias	6	15	↑ 150,0%
Total	9.229	12.273	↑ 33,0%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO



Los canales más utilizados:

Físico:

- libro de visitantes (33,4%)
- Ventanilla correspondencia (31,1%).

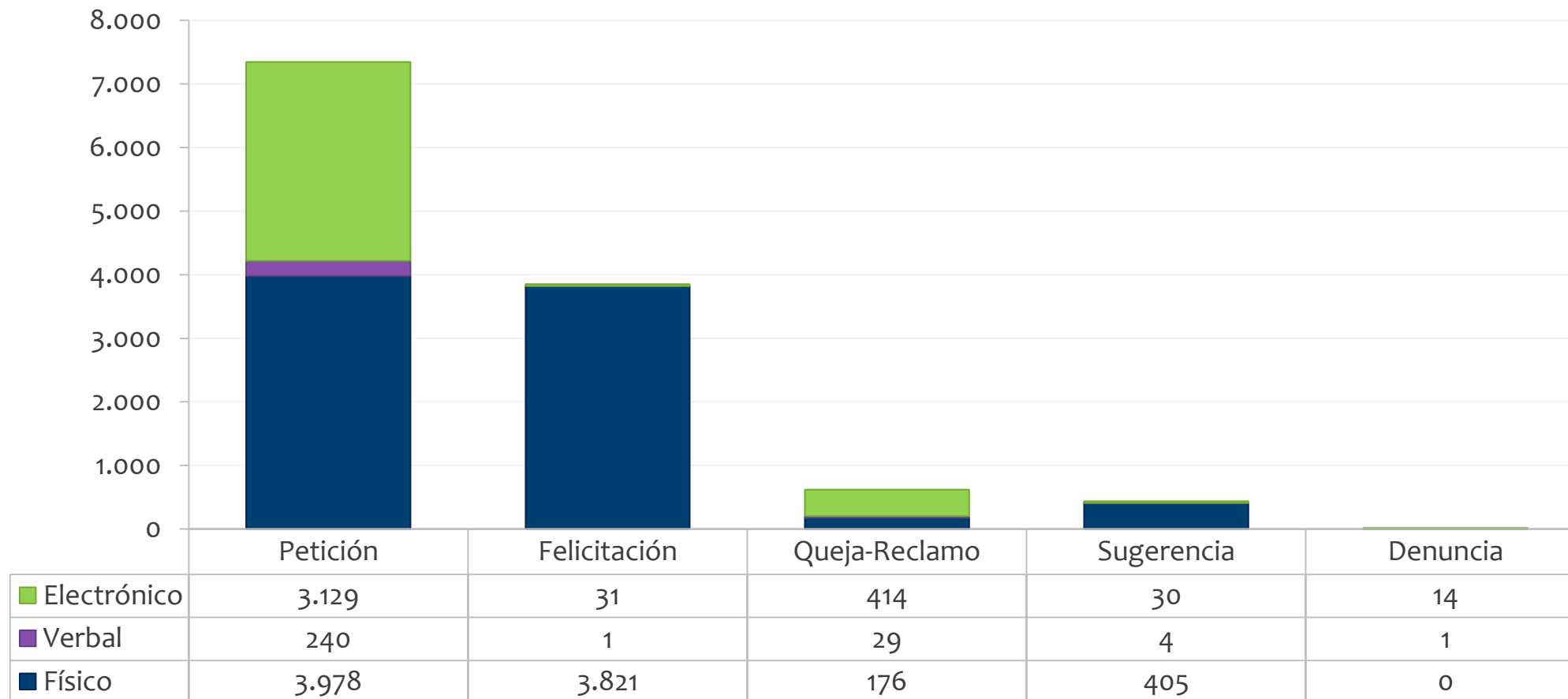
Electrónico:

- Buzón corporativo (20,9%).






Verbal:

- Línea telefónica (2,1%).

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD Y MEDIO DE INGRESO



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PQR

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (días hábiles)	
Petición	10,0	
Denuncia	5,4	
Queja-Reclamo	4,0	
Sugerencia	2,4	
Felicitación	0,1	

El tiempo promedio de respuesta a las PQR recibidas, fue de 6,27 días hábiles.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Se recibieron 4.214 solicitudes de información.



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



5 solicitudes fueron
negadas



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

