



# INFORME DE GESTIÓN DE PQR\*

## III trimestre de 2022

---

\*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

Octubre 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

---

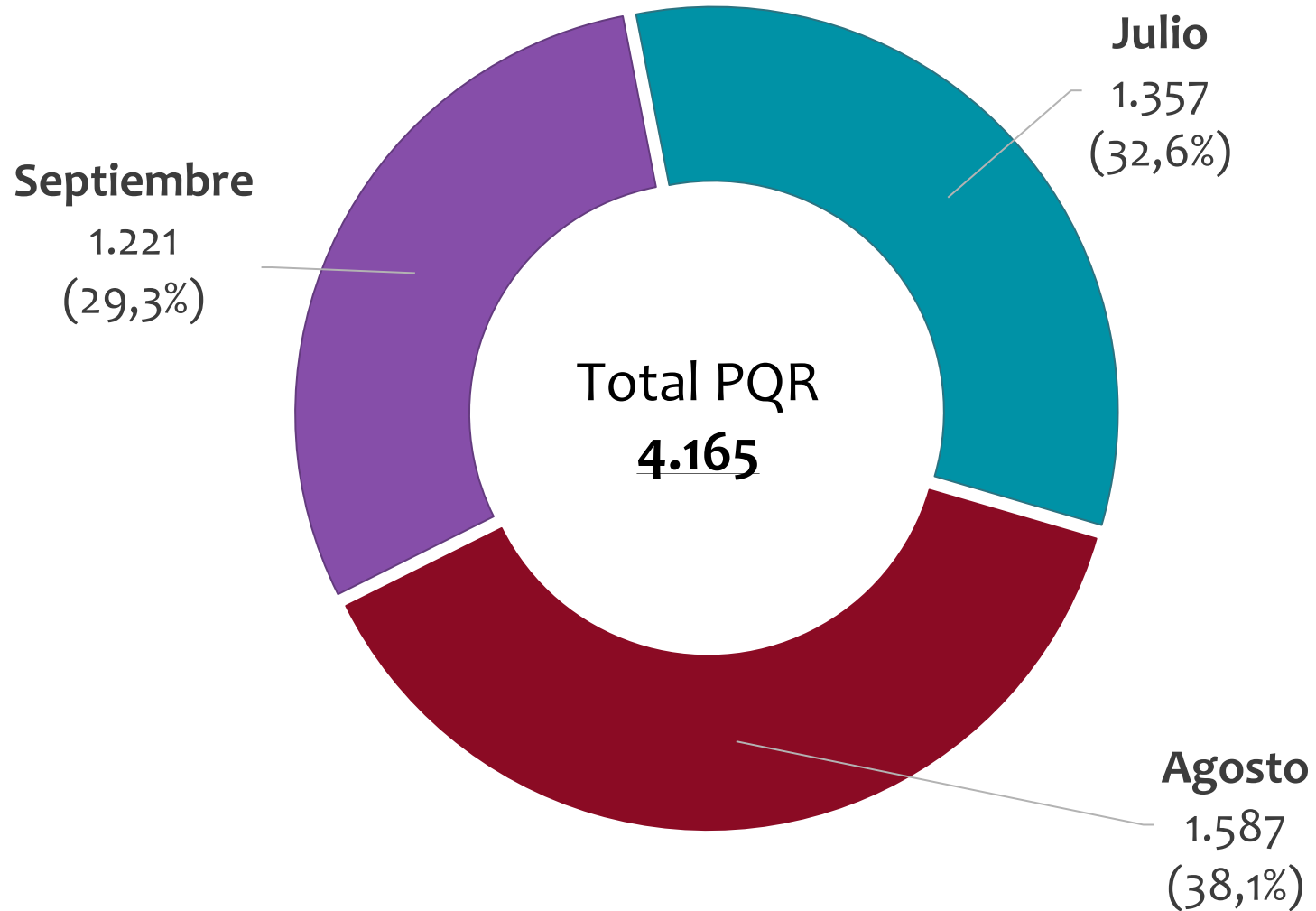
El Banco de la República, a través del Departamento de Gestión Documental, presenta el informe consolidado de la atención a las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias/Propuestas y Denuncias, en adelante PQR; recibidas y gestionadas por el Banco, en el periodo comprendido entre el 1 de julio del 2022 y el 30 de septiembre del mismo año; con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión y cumplimiento de las PQR durante el tercer trimestre del año 2022.

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

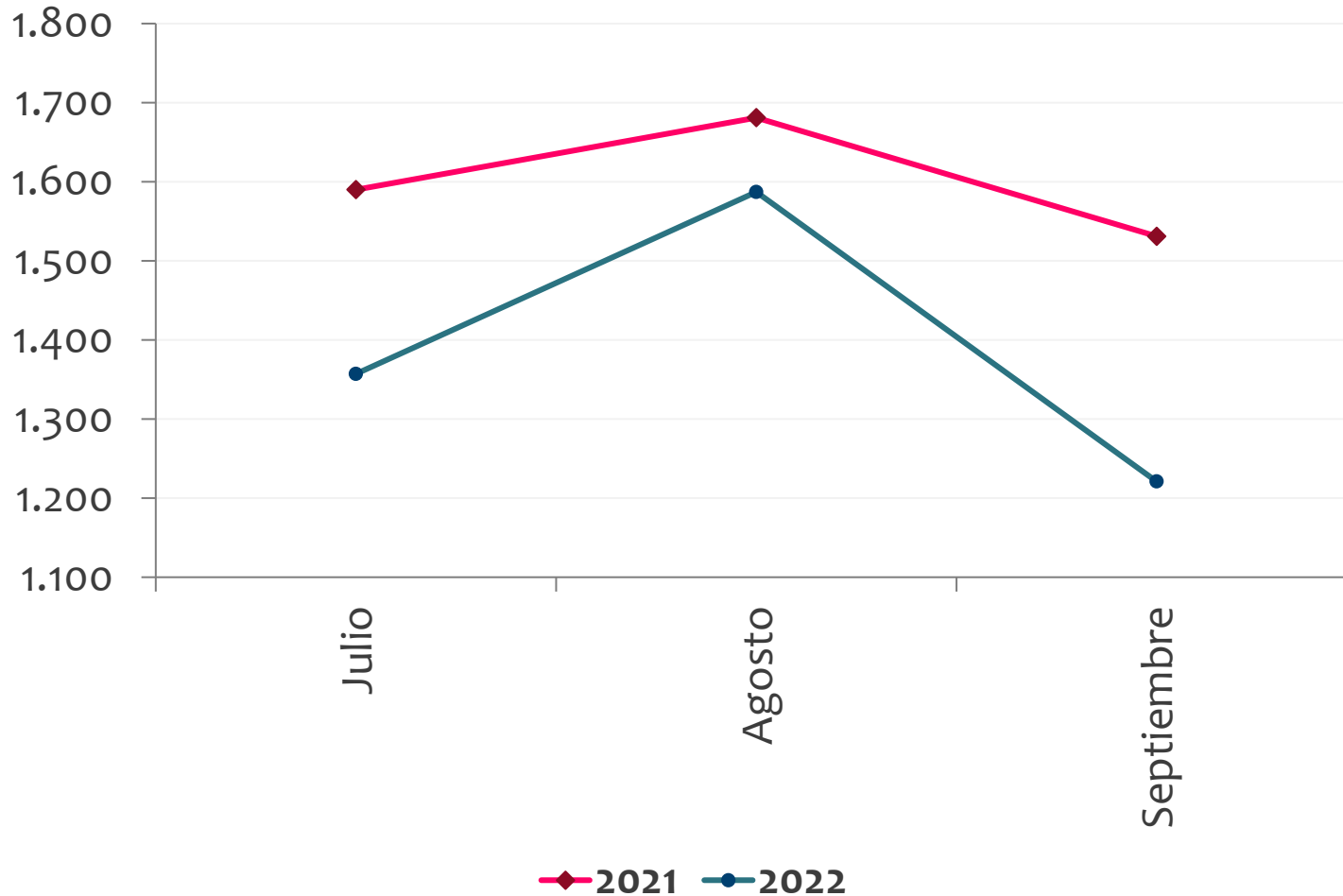
## III TRIMESTRE 2022

---



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

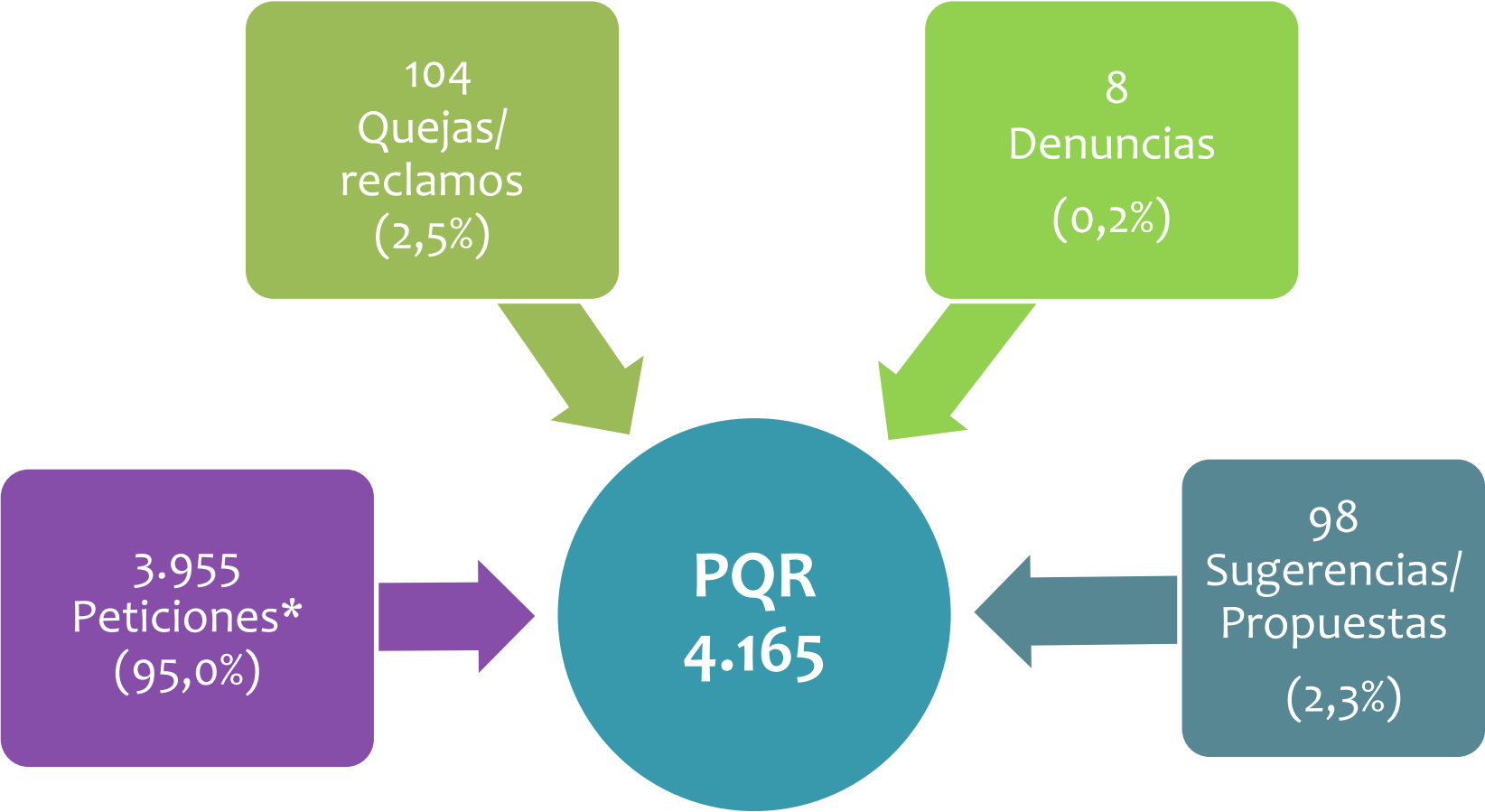
## III TRIMESTRE 2021 VS III TRIMESTRE 2022



Mes	2021	2022	Variación
Julio	1.590	1.357	↓ 14,7%
Agosto	1.681	1.587	↓ 5,6%
Septiembre	1.531	1.221	↓ 20,2%
<b>Total</b>	<b>4.802</b>	<b>4.165</b>	↓ <b>13,3%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

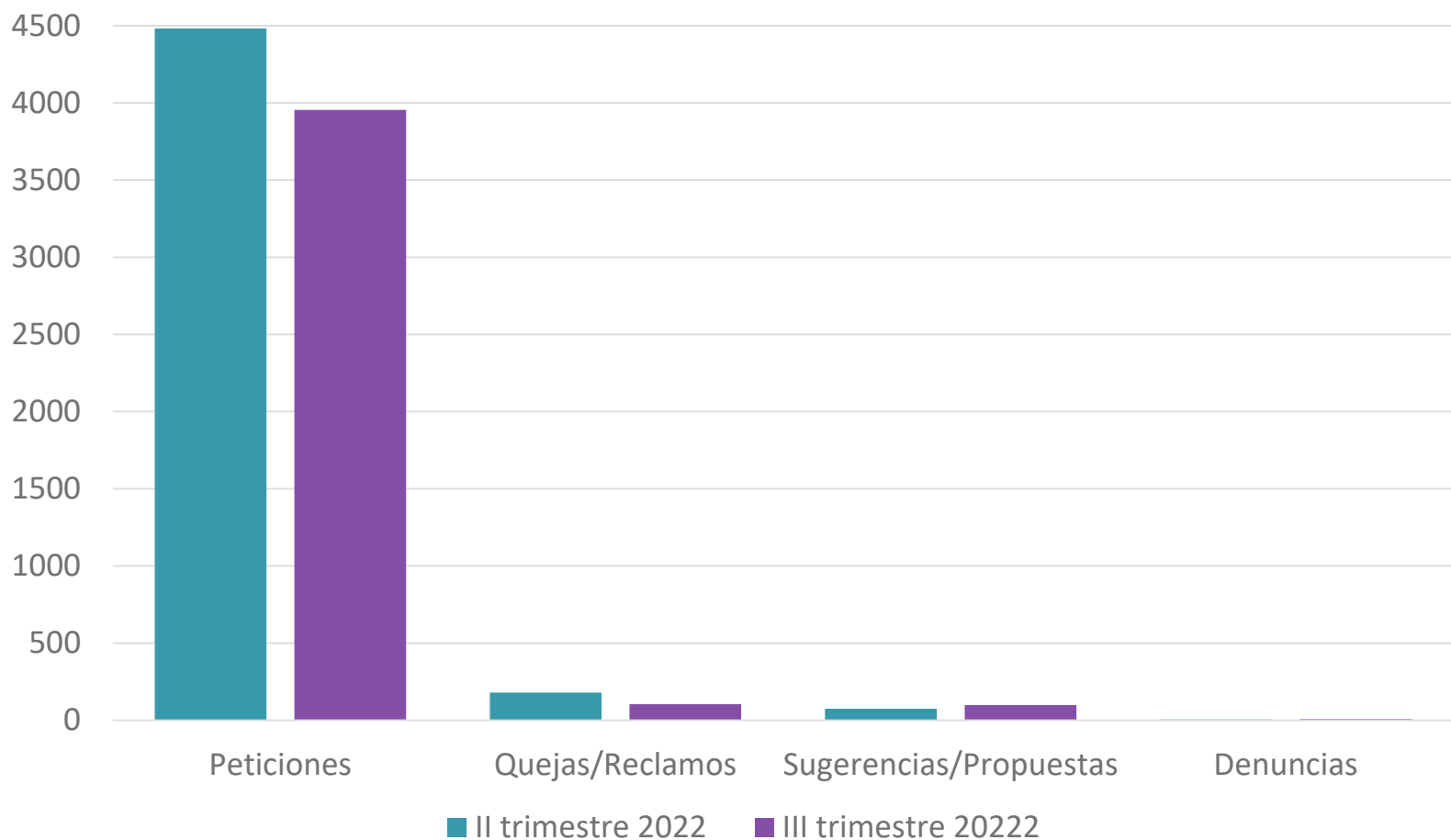
## POR TIPO DE SOLICITUD



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

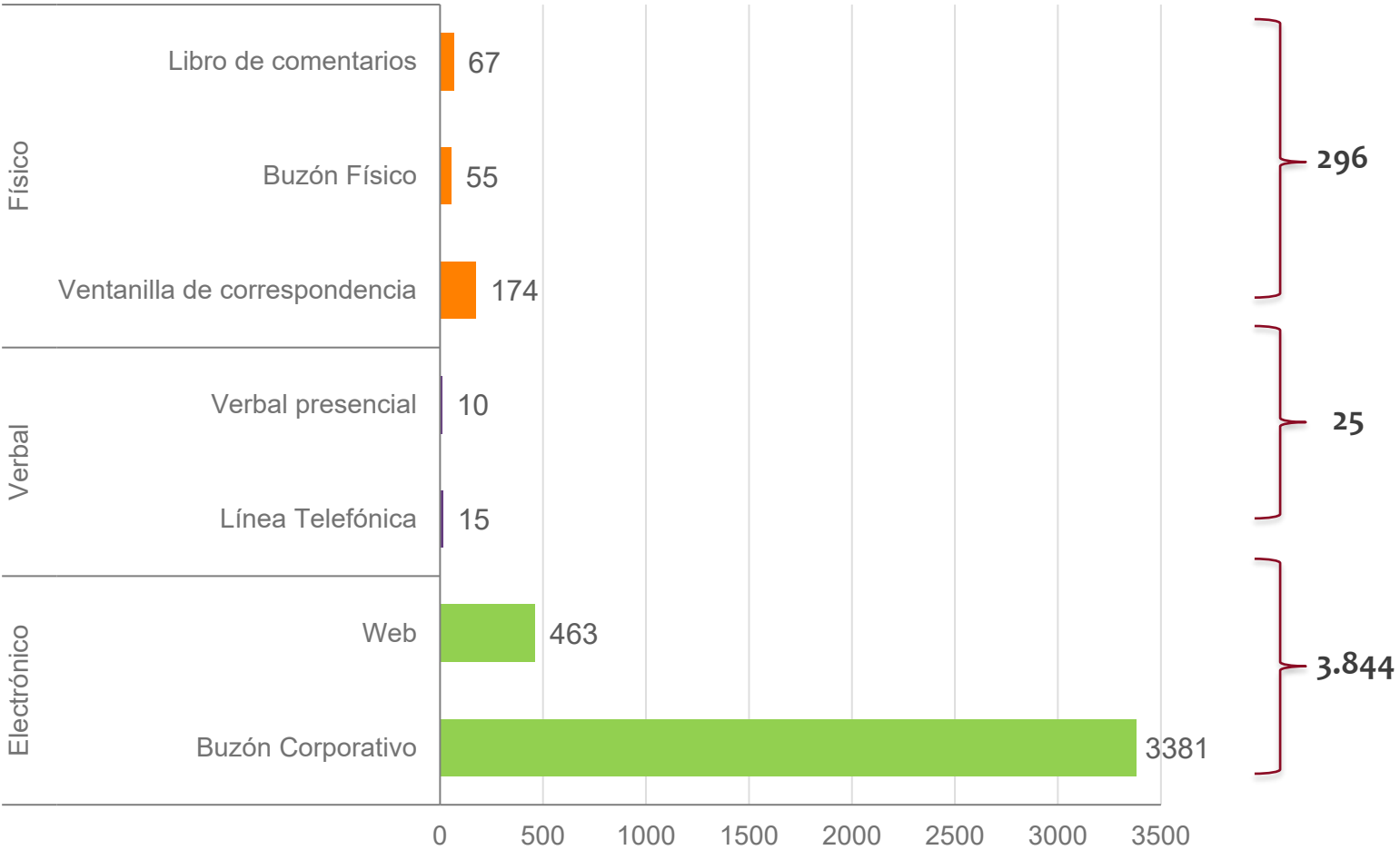
# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

## II TRIMESTRE 2022 VS III TRIMESTRE 2022



Tipo	Q2 2022	Q3 2022	Variación
Peticiones	4.482	3.955	↓ 11,8%
Quejas /Reclamos	179	104	↓ 41,9%
Sugerencias /Propuestas	75	98	↑ 30,7%
Denuncias	5	8	↑ 60,0%
<b>Total</b>	<b>4.741</b>	<b>4.165</b>	<b>↓ 12,1%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO

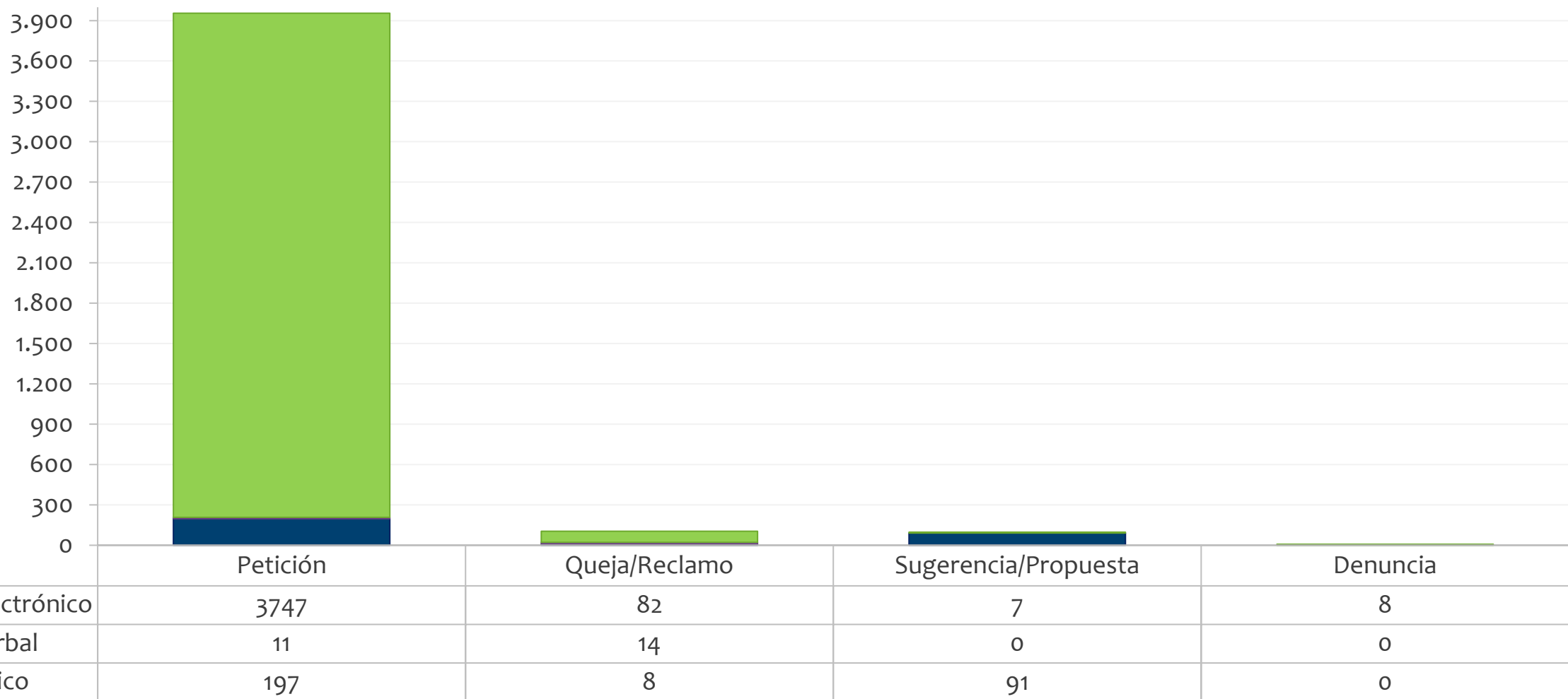


Durante el III trimestre del 2022 los canales electrónicos fueron los más utilizados: buzón corporativo (81%) y Web (11%).




# 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	6,0 
Denuncia	4,0 
Quejas / Reclamos	6,2 
Sugerencias / Propuestas	2,4 

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Se recibieron 2.377 solicitudes de acceso a la información.



8 fueron trasladadas por el Banco a otras entidades.



0 solicitudes fueron negadas



El tiempo promedio de respuesta fue de 5,16 días.



# GRACIAS



**Banco de la República | Colombia**

Somos el banco central de Colombia