



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

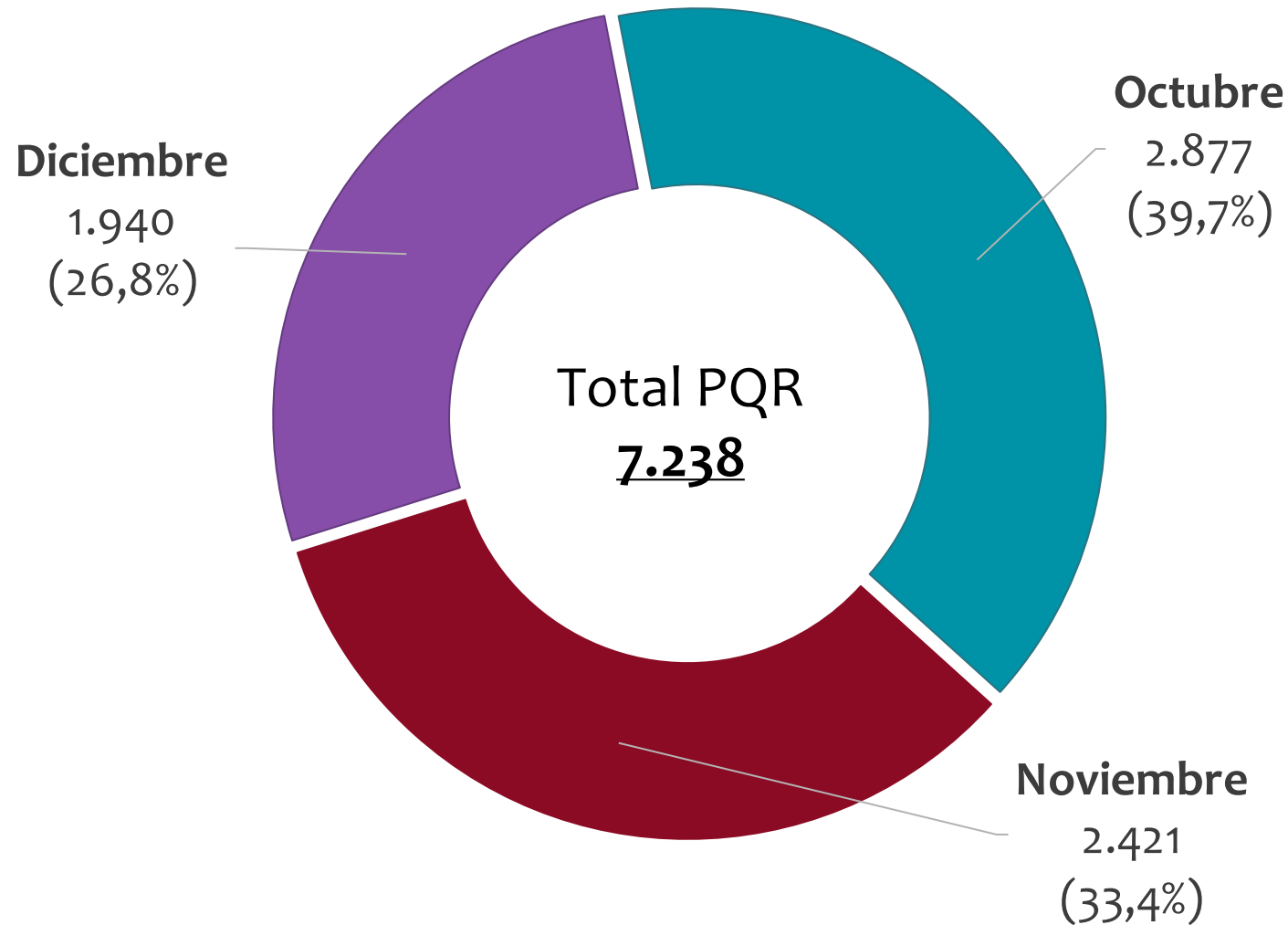
INTRODUCCIÓN

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.

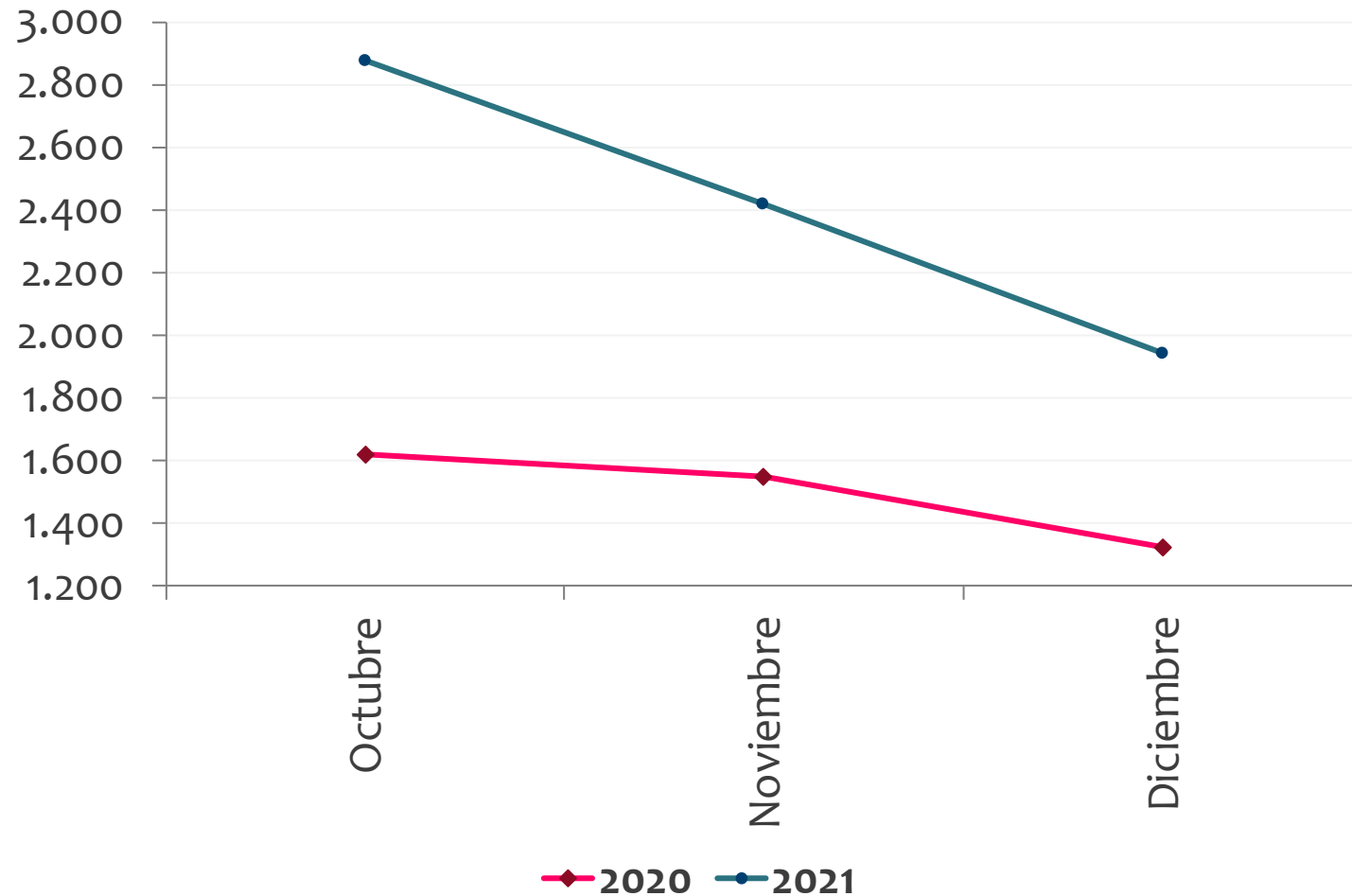
TOTAL PQR RECIBIDAS

IV TRIMESTRE 2021



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

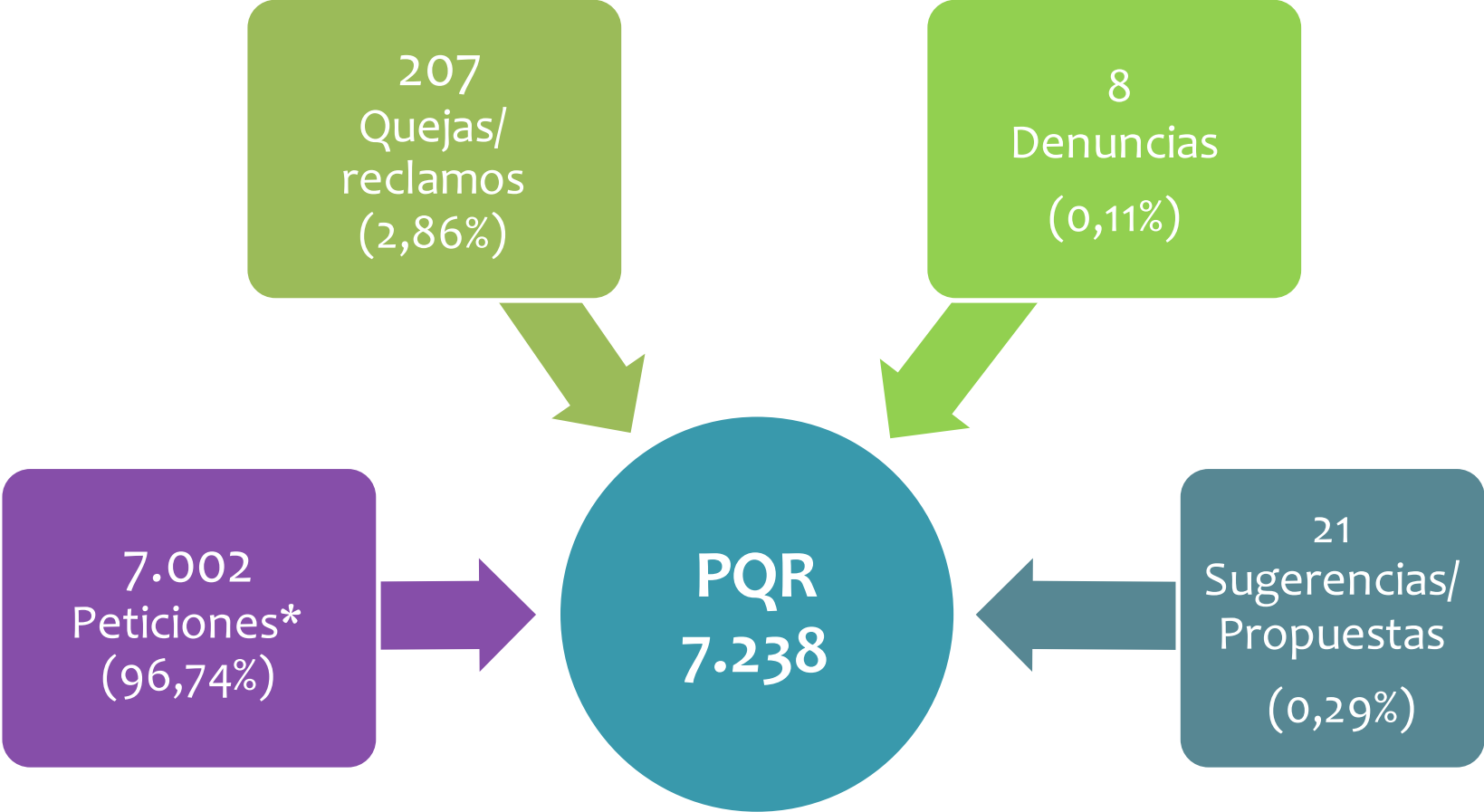
IV TRIMESTRE 2021 VS IV TRIMESTRE 2020



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%
Total	4.501	7.238	↑ 60,8%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

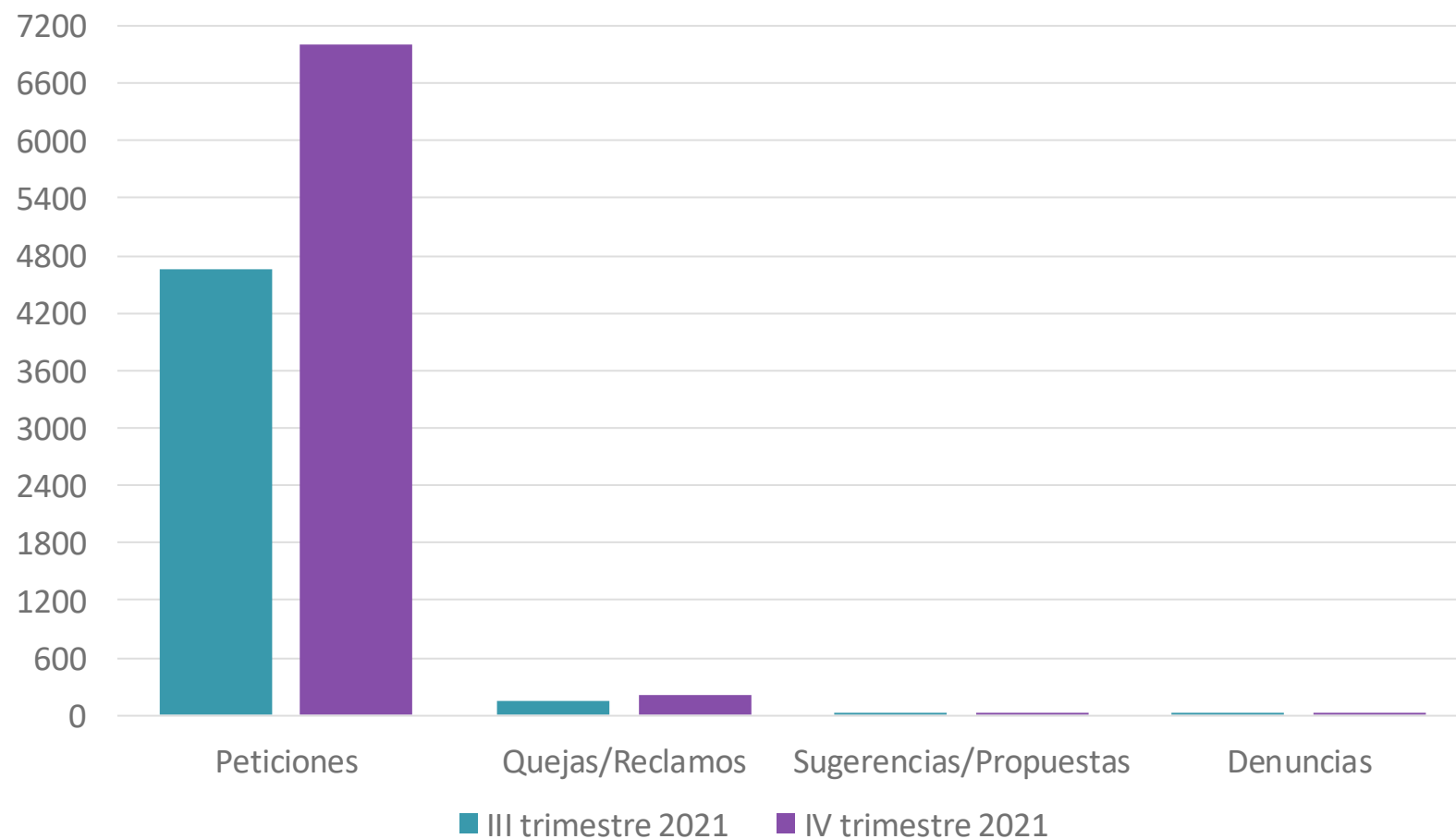
POR TIPO DE SOLICITUD



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

COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

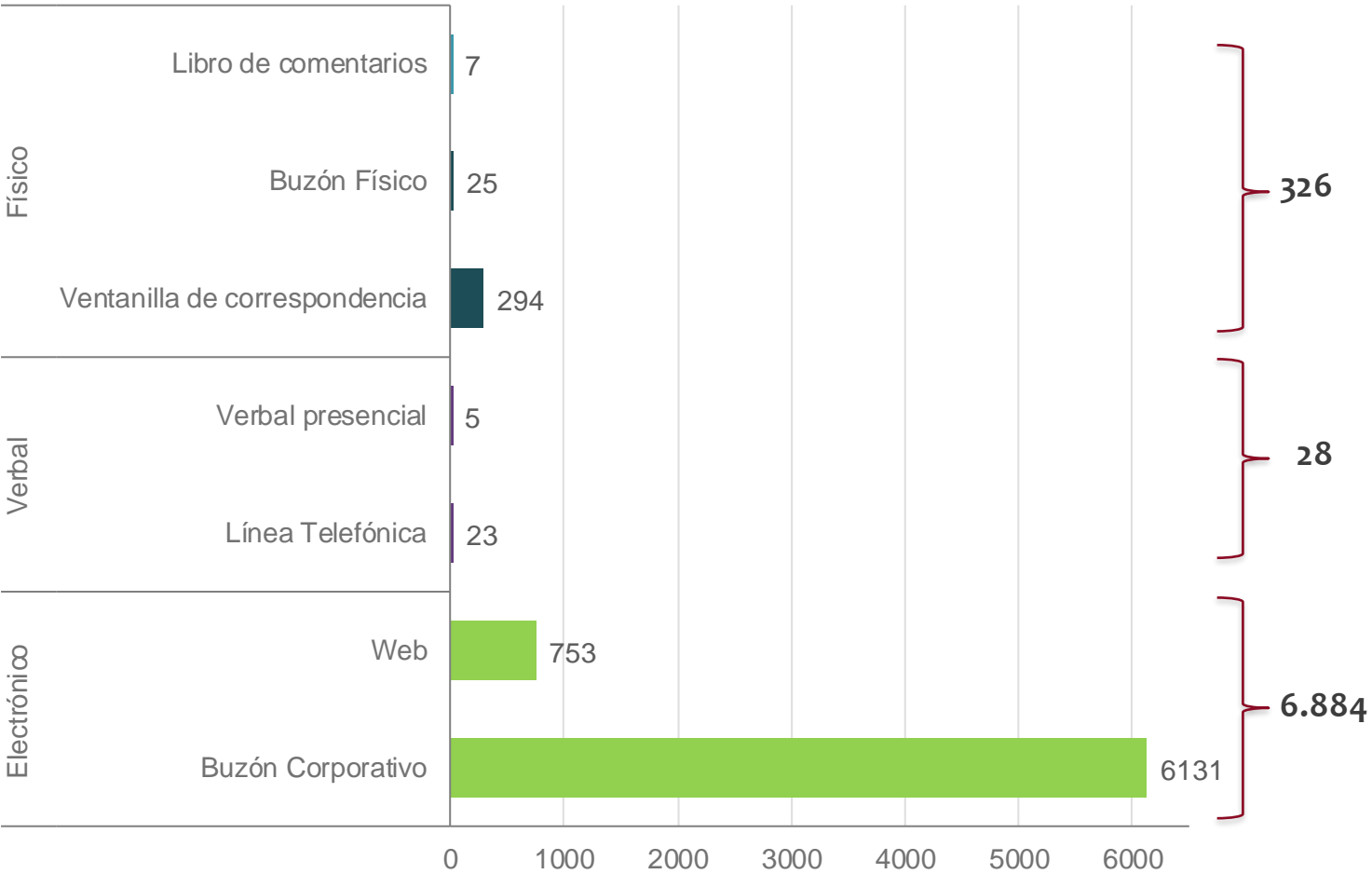
III TRIMESTRE 2021 VS IV TRIMESTRE 2021



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%
Total	4.802	7.238	↑ 50,7%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

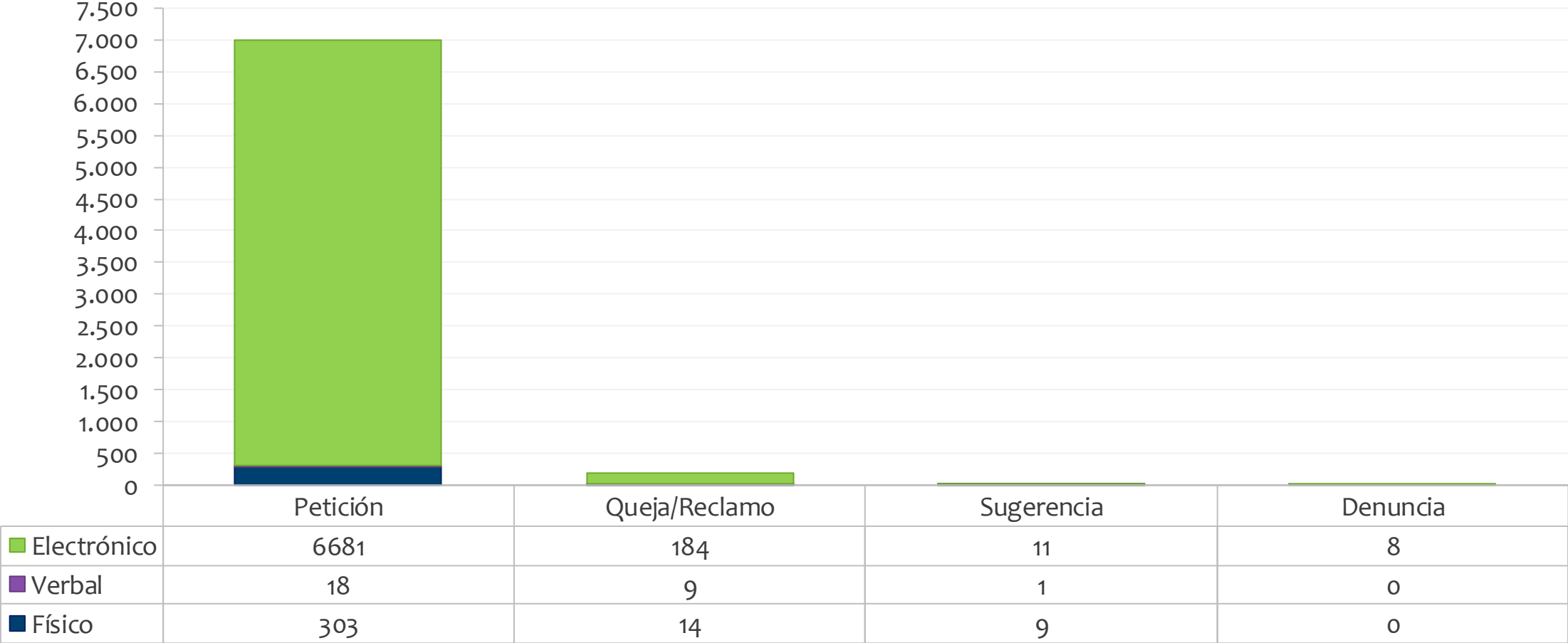
POR CANAL DE INGRESO






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