



# INFORME DE VEEDURÍAS CIUDADANAS 2022

---

Departamento de Gestión Documental - DGD

Banco de la República

Febrero 2023



# TEMAS

INTRODUCCIÓN

PQR RECIBIDAS DE VEEDURÍAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

INFORME ESTADÍSTICO DE PQR DE VEEDURÍAS CIUDADANAS

CONCLUSIONES

# INTRODUCCIÓN

---

El Banco de la República, a través del Departamento de Gestión Documental, presenta el informe consolidado de la atención de las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias/Propuestas 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 2022 y el 31 de diciembre del mismo año.

# PQR DE VEEDURÍAS CIUDADANAS

Se recibieron 5 PQR de Veedurías.



Número de la Solicitud	Grupo Responsable	Tipo de Solicitud	Medio de ingreso	Tiempo de Respuesta (días hábiles)	Tiempos de respuesta Ley 1755 de 2015
C22-100991	Grupo de asuntos laborales DGGH	Petición	Formulario web	13	15
C22-108316	Grupo de asuntos laborales DGGH	Petición	Formulario web	15	15
C22-4538	Subgerencia Cultural	Petición	Buzón corporativo	12	15
SCD - 000003374	Agencia cultural - Girardot	Petición	Buzón corporativo	1	15
BOG-DER-31682-2022	Departamento de Cambios Internacionales	Solicitud de información	Buzón corporativo	9	10

# PQR DE VEEDURÍAS CIUDADANAS

---

Disminución del 66 %  
PQR con respecto al  
periodo anterior:

- 2021 – 15 PQR
- 2022 – 5 PQR



3 PQR se recibieron  
por el buzón  
corporativo y 2 por  
medio del formulario  
web



El tiempo promedio  
de respuesta fue de  
10 días.



## CONCLUSIONES

---

- De las 5 PQR recibidas por el Banco de la República durante el 2022 las dependencias que mas gestionaron dichas Peticiones fueron:
  - Grupo de Asuntos Laborales y Sindicales de la DGGH con 2 PQR.
  - Seguidos del Departamento de Cambios Internacionales y Pagos, la Subgerencia Cultural y la Agencia Cultural de Girardot, cada una con 1 PQR respectivamente.
- El canal más utilizado para la recepción de estas PQR fue el buzón corporativo [atencionalciudadano@banrep.gov.co](mailto:atencionalciudadano@banrep.gov.co) con un 60 %, seguido del formulario web dispuesto a través del portal del Banco [www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co) con un 40 %.
- Los tipos de PQR que presentaron las veedurías fueron Petición (80 %) y Solicitud de información (20 %).
- Con relación a la cantidad de PQR gestionada por el BR durante el 2021 se evidenció una disminución del 66 % pasando de 15 a 5 peticiones para el año 2022.

# GRACIAS



**Banco de la República | Colombia**

Somos el banco central de Colombia