



# INFORME DE GESTIÓN DE PQR

## II semestre de 2020

---

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN  
BANCO DE LA REPÚBLICA

Enero 2021



# TEMAS

INTRODUCCIÓN

PQR RECIBIDAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

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

# INTRODUCCIÓN

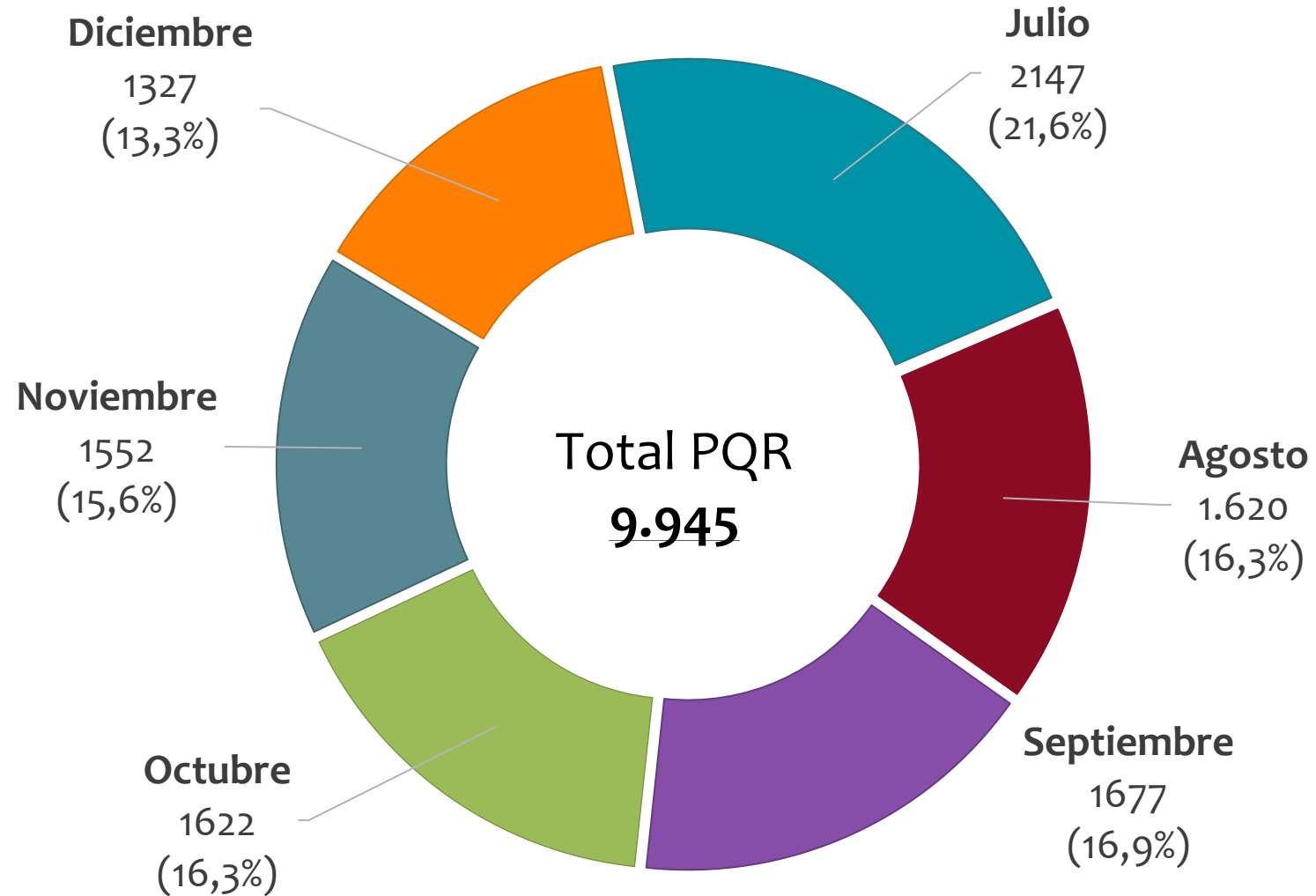
---

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, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias y Denuncias, en adelante PQR, recibidas y gestionadas por el Banco de la República, en el periodo comprendido entre el 1 de julio del 2020 y el 31 de diciembre del mismo año; con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión del Banco de la República durante el segundo semestre de 2020 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.

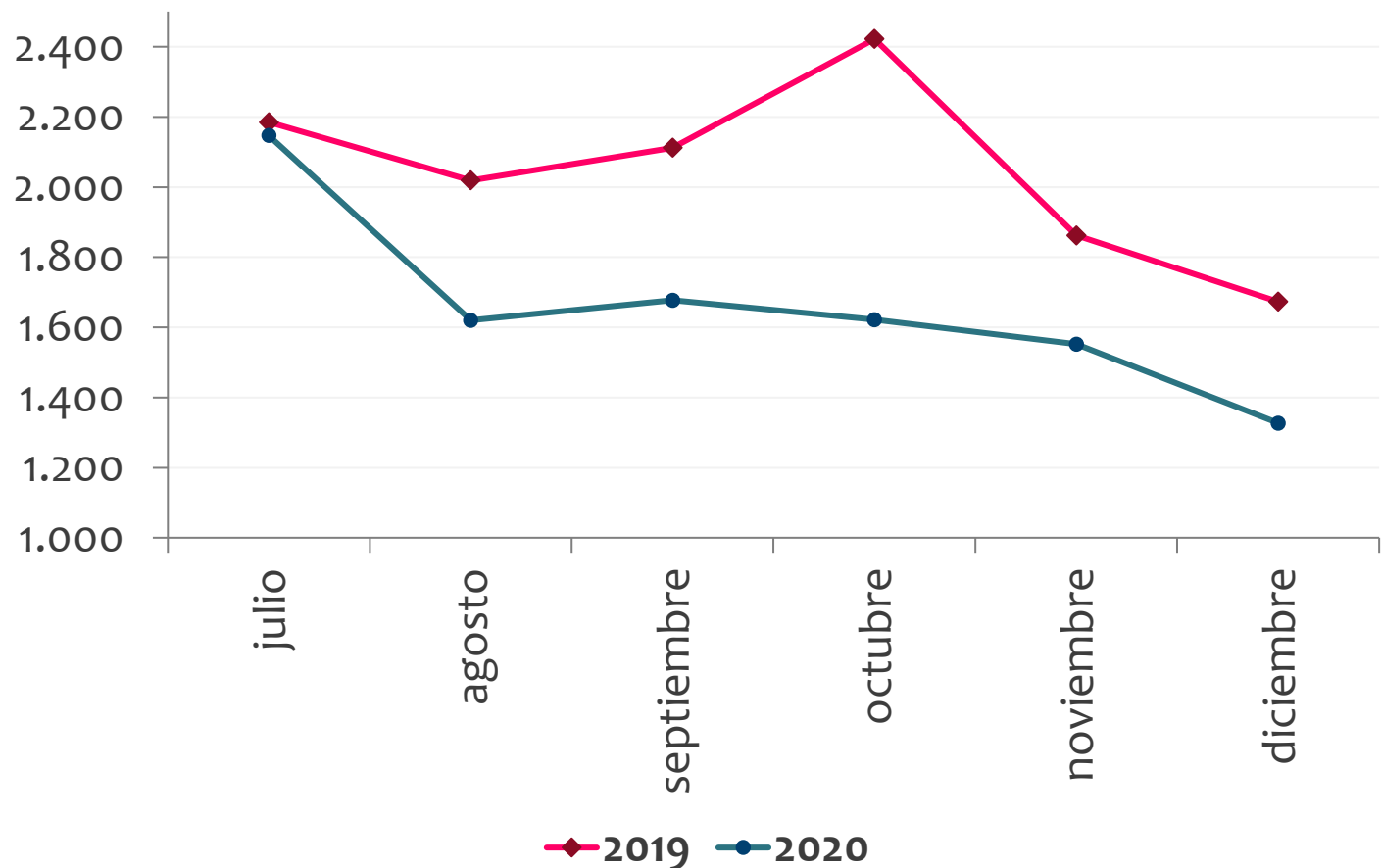
# TOTAL PQR RECIBIDAS

## II SEMESTRE 2020



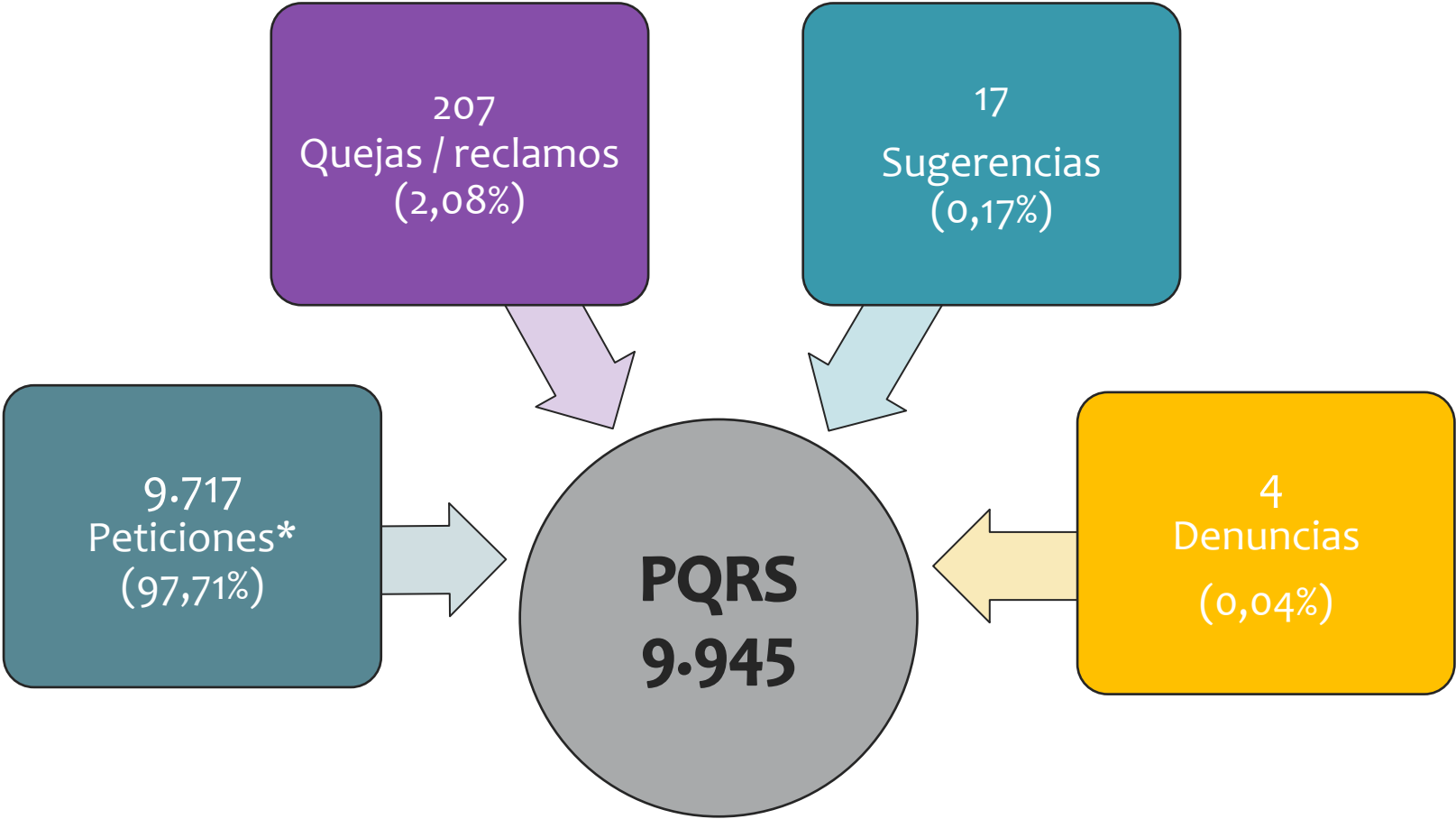
# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

## II SEMESTRE 2019 VS II SEMESTRE 2020



Mes	2019	2020	Variación
Julio	2.185	2.147	↓ 1,7%
Agosto	2.019	1.620	↓ 19,8%
Septiembre	2.112	1.677	↓ 20,6%
Octubre	2.422	1.622	↓ 33%
Noviembre	1.862	1.552	↓ 16,6%
Diciembre	1.673	1.327	↓ 20,7%
<b>Total</b>	<b>12.273</b>	<b>9.945</b>	<b>↓ 19%</b>

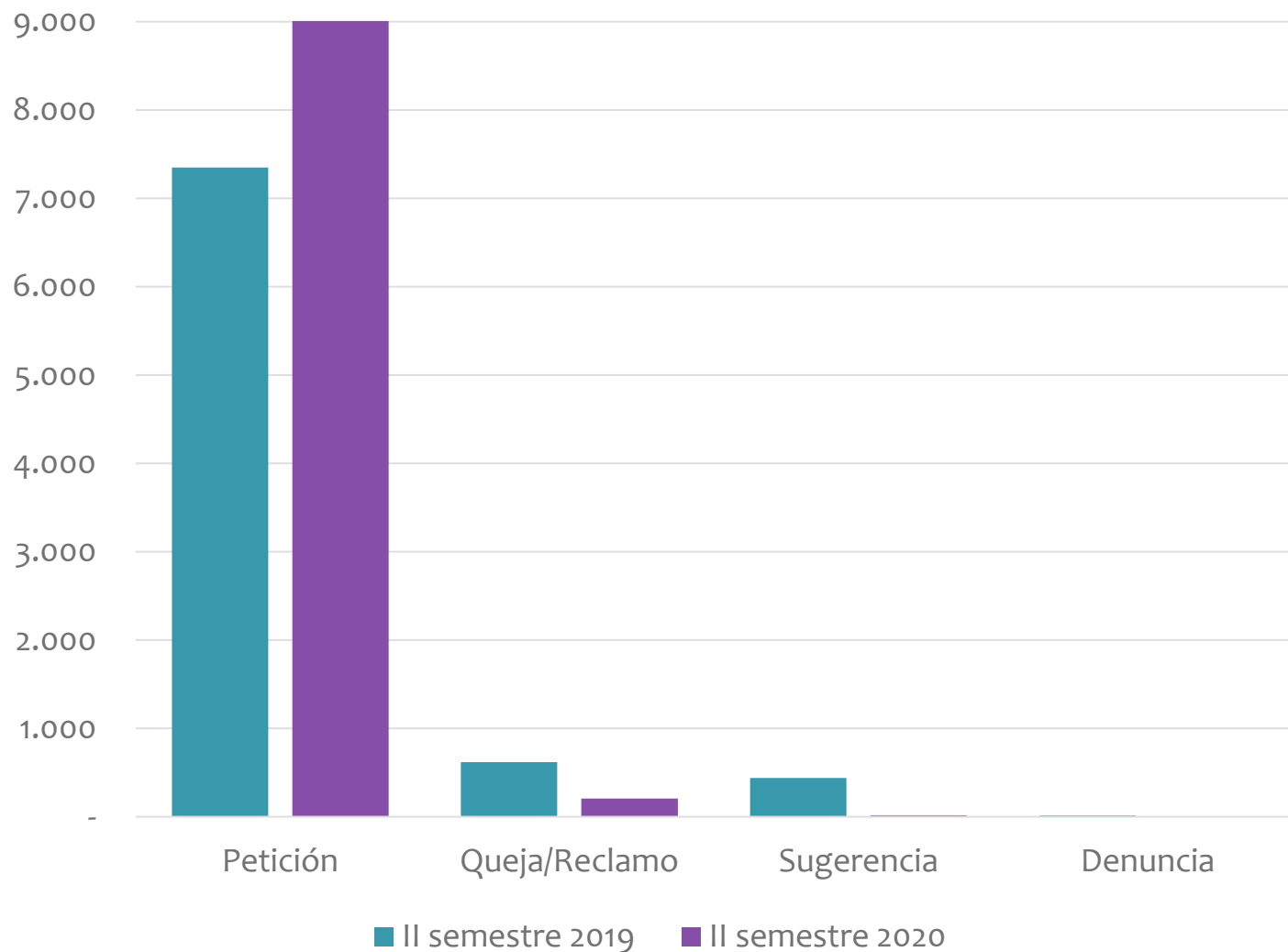
# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD



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

# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

## II SEMESTRE 2019 VS II SEMESTRE 2020

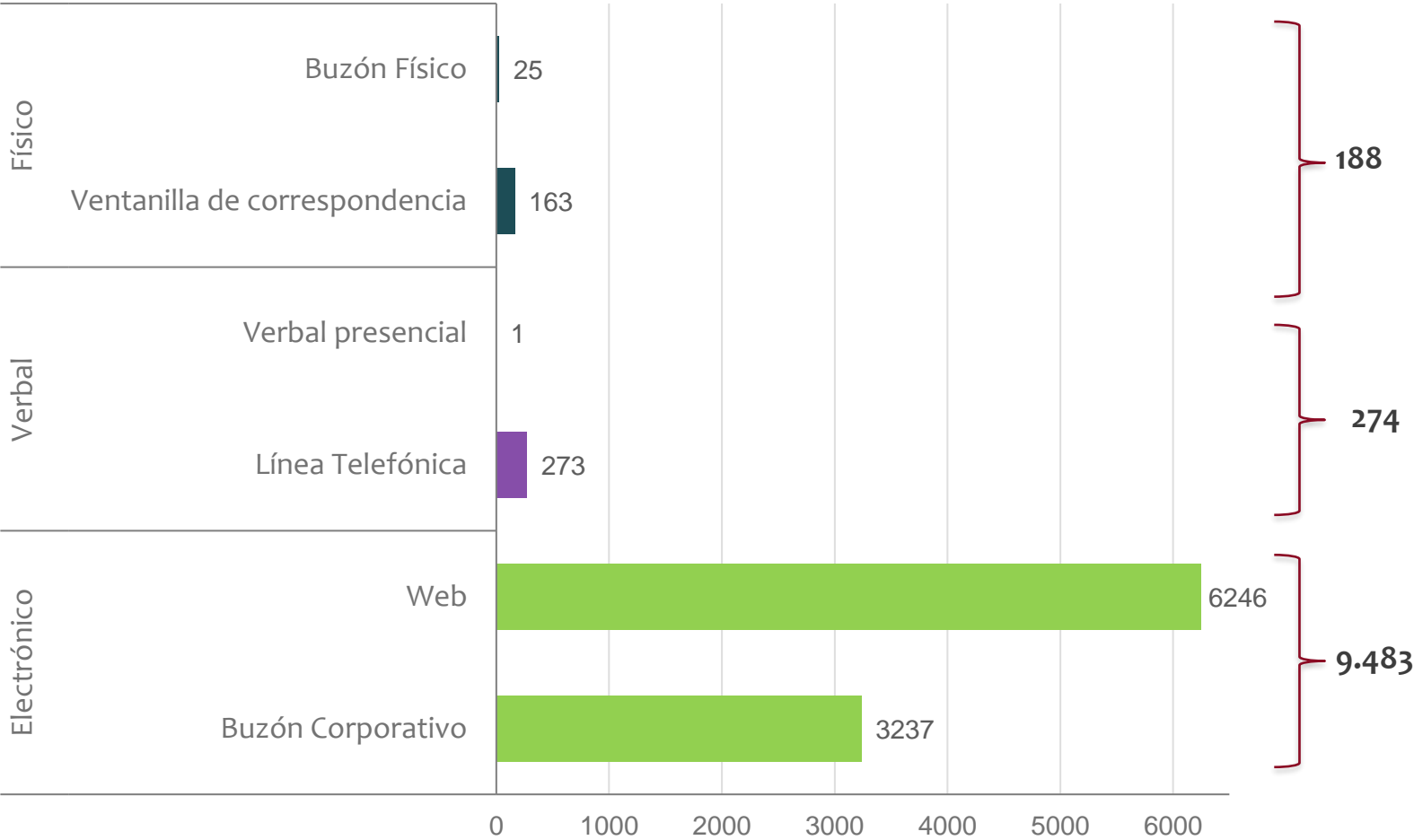


Mes	Sem II 2019	Sem II 2020	Variación
Peticiones	7.347	9.717	↑ 32,3%
Felicitaciones*	3.853	-	-
Quejas y reclamos	619	207	↓ 66,6%
Sugerencias	439	17	↓ 96,1%
Denuncias	15	4	↓ 73,3%
<b>Total</b>	<b>12.273</b>	<b>9.945</b>	<b>↓ 18,1%</b>

\*A partir del II semestre del 2020 no se incluirán las felicitaciones como una PQR.

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

## POR CANAL DE INGRESO

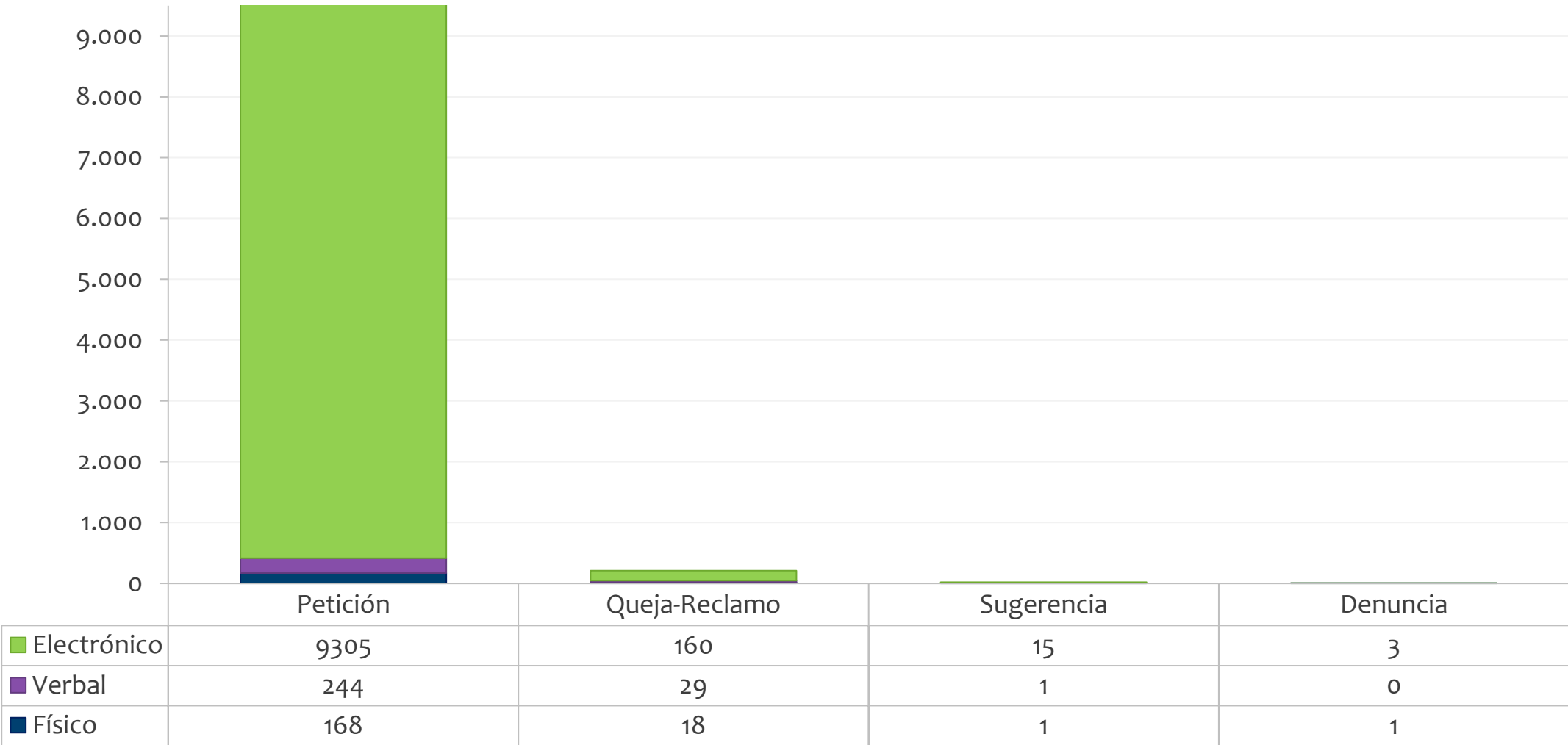


Durante el II semestre del 2020 los canales electrónicos fueron los más utilizados: Web (62,8%) y el buzón corporativo (32,5%).







# 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	10,1	
Denuncia	7	
Queja-Reclamo	6,6	
Sugerencia	7	

\*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 5.398 solicitudes de información.



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



1 solicitud fue **negada**



El tiempo promedio  
de respuesta fue de  
9,5 días.

