



# INFORME DE GESTIÓN DE PQR

## I semestre de 2020

---

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN  
BANCO DE LA REPÚBLICA

Julio 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

---

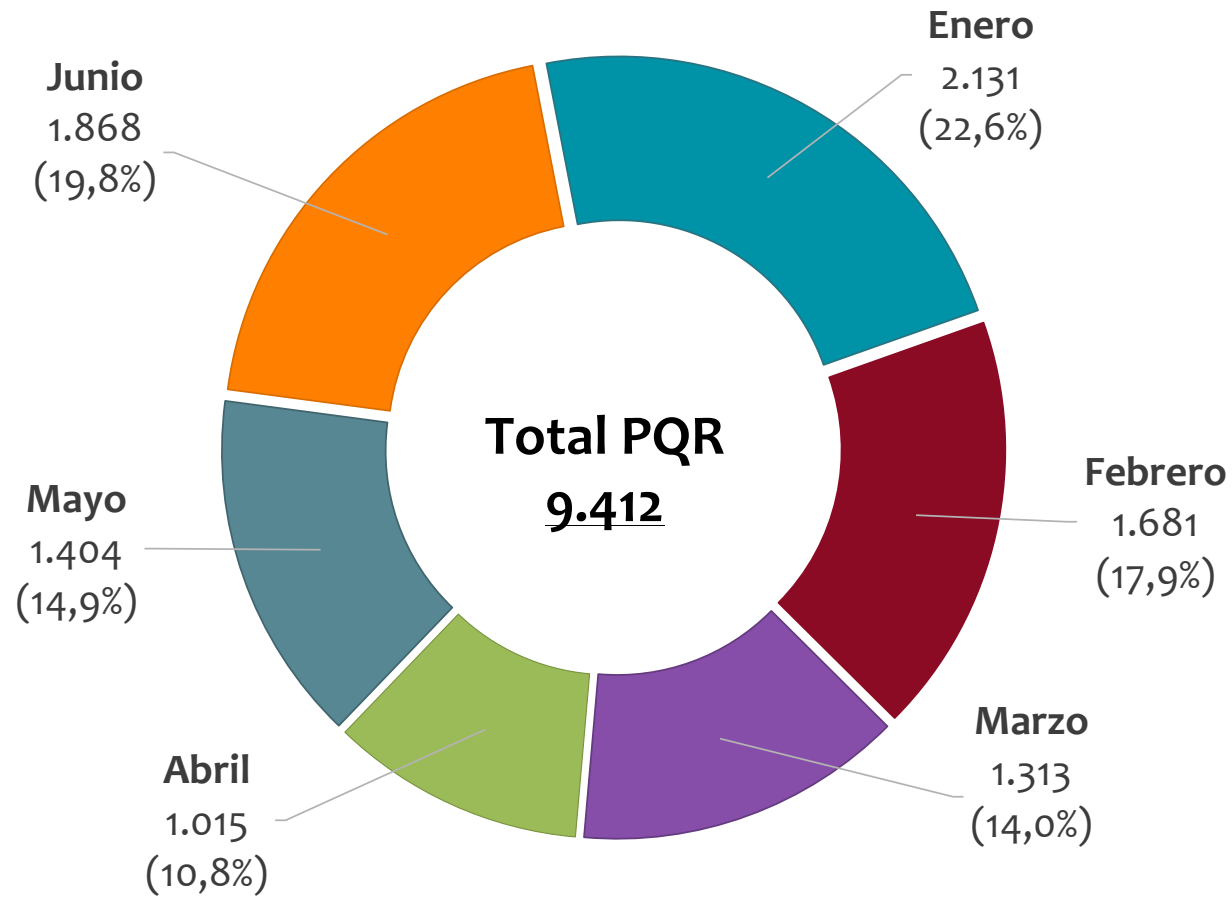
El Banco de la República, a través de la Dirección General de Gestión de Información, presenta el informe consolidado de la atención de las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, en adelante PQR, recibidas y gestionadas por el Banco de la República, en el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2020 y el 30 de junio del mismo año.

con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión del Banco de la República durante el primer 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.

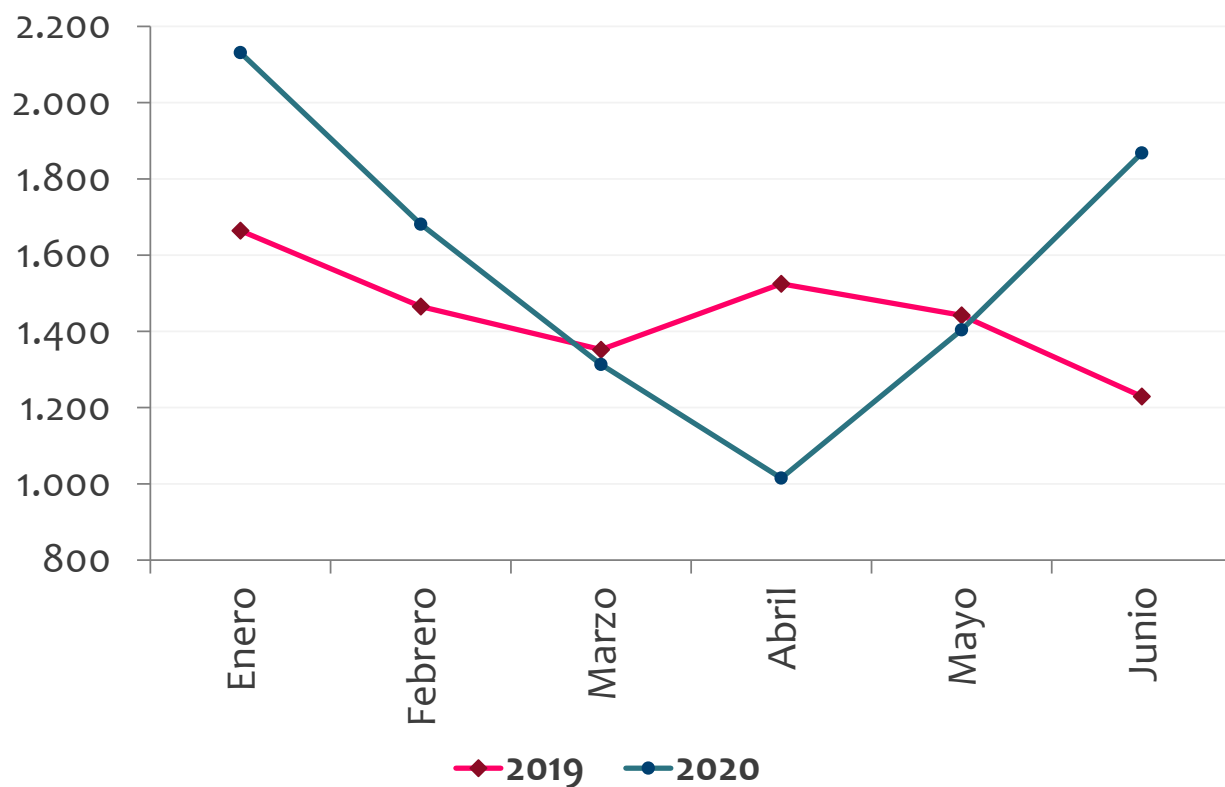
# TOTAL PQR RECIBIDAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA I SEMESTRE 2020

---



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

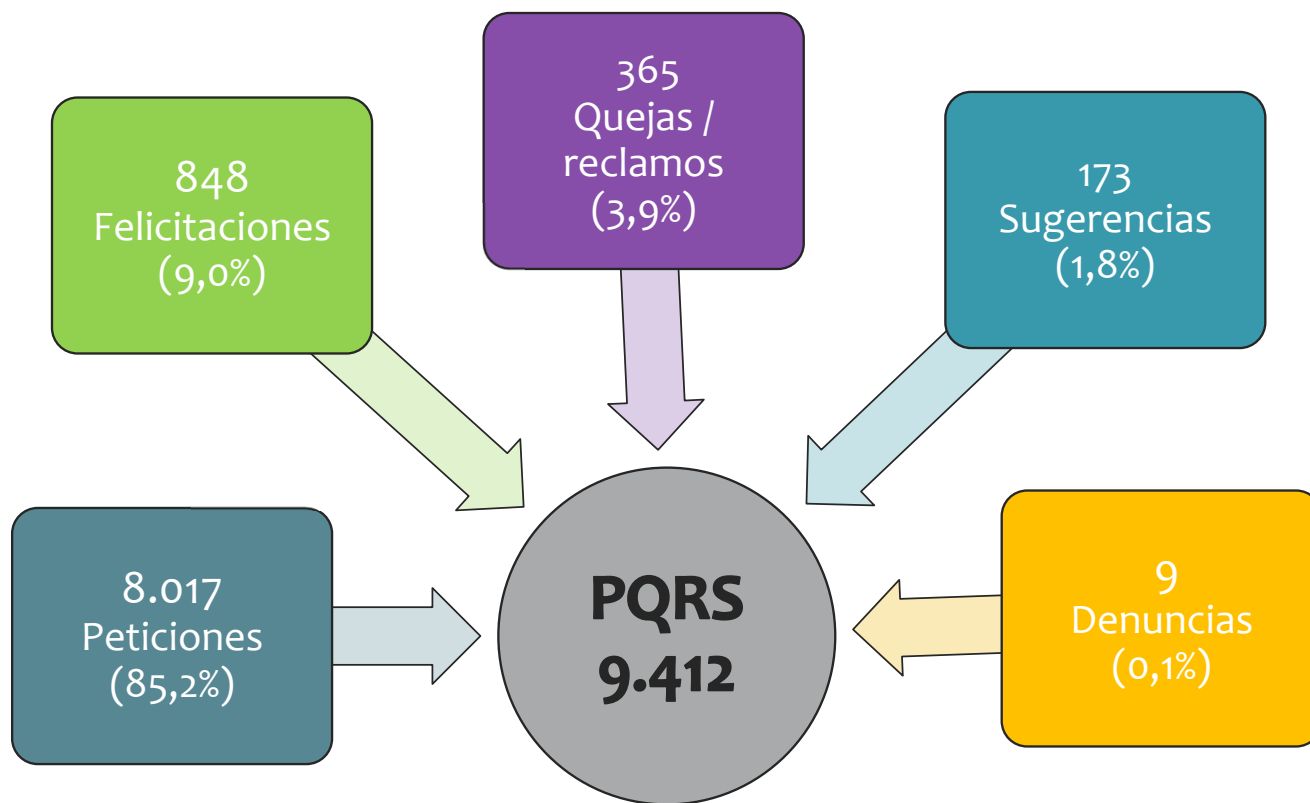
## I SEMESTRE 2019 VS I SEMESTRE 2020



Mes	2019	2020	Variación
Enero	1.664	2.131	↑ 28,1%
Febrero	1.465	1.681	↑ 14,7%
Marzo	1.352	1.313	↓ 2,9%
Abril	1.525	1.015	↓ 33,4%
Mayo	1.442	1.404	↓ 2,6%
Junio	1.229	1.868	↑ 52,0%
<b>Total</b>	<b>8.677</b>	<b>9.412</b>	<b>↑ 8,5%</b>

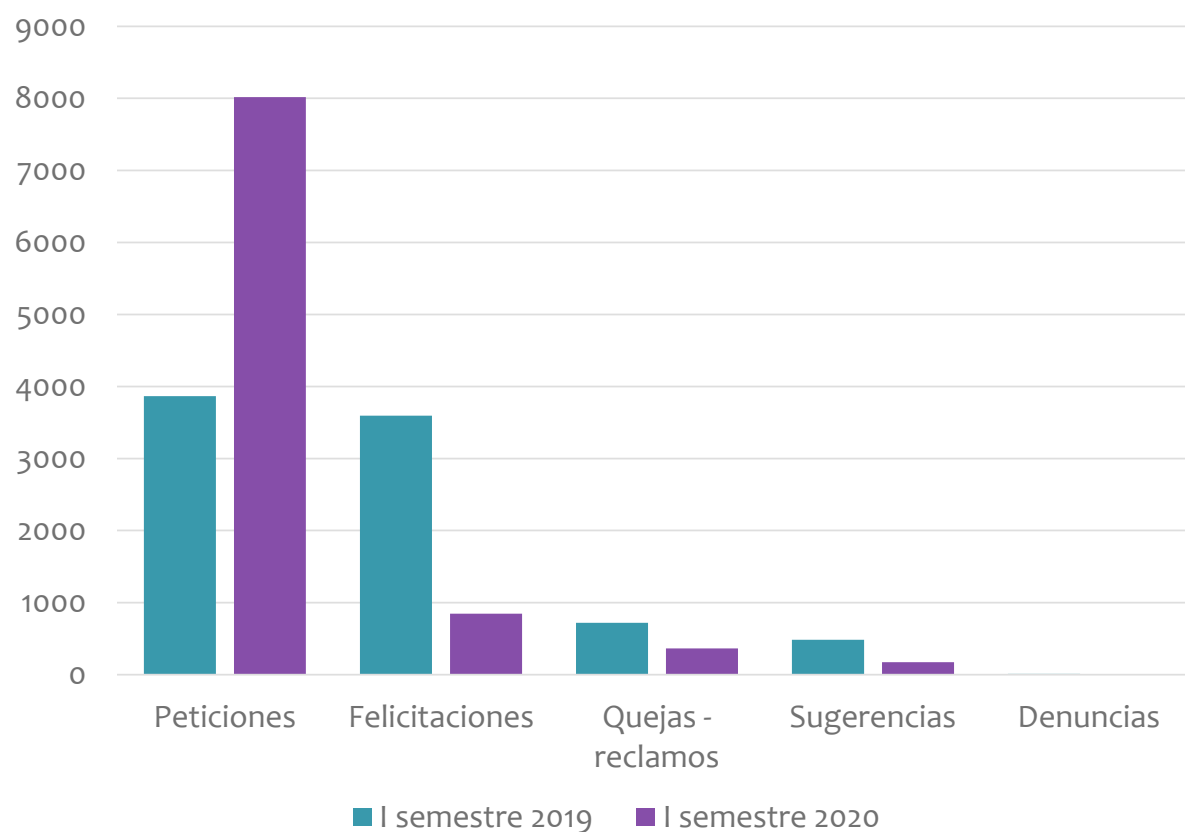
# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

---



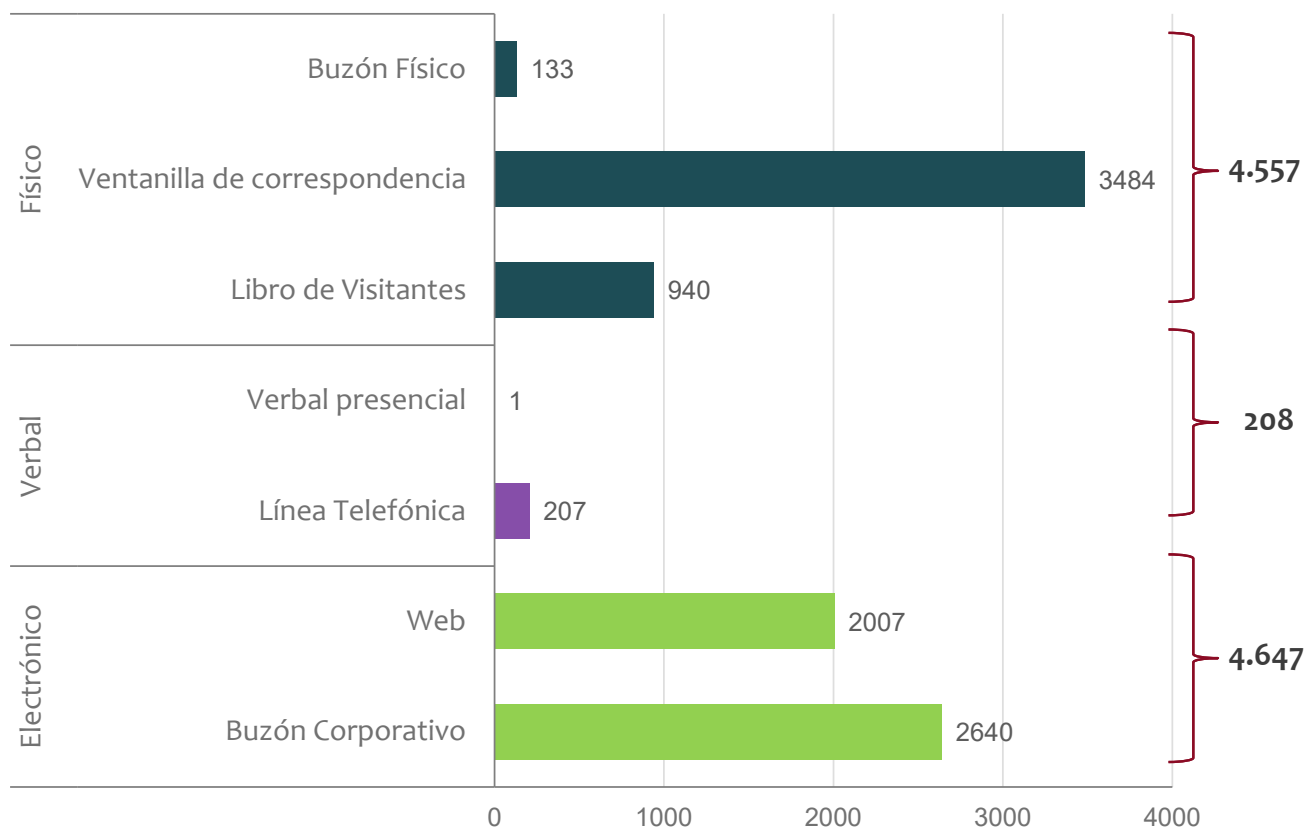
# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

## I SEMESTRE 2019 VS I SEMESTRE 2020



Mes	Sem I 2019	Sem I 2020	Variación
Peticiones	3.866	8.017	↑ 107,4%
Felicitaciones	3.594	848	↓ 76,4%
Quejas y reclamos	721	365	↓ 49,4%
Sugerencias	485	173	↓ 64,3%
Denuncias	11	9	↓ 18,2%
<b>Total</b>	<b>8.677</b>	<b>9.412</b>	<b>↑ 8,5%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO



Los canales más utilizados:

### Físico:

- Ventanilla correspondencia (37%).
- Libro de visitantes (10%)

### Electrónico:

- Buzón corporativo (28%).

### Verbal:

- Línea telefónica (2,2%).








# 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	 8,8
Denuncia	 5,3
Queja-Reclamo	 6,9
Sugerencia	 2,7
Felicitación	 0,1

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Se recibieron 3.793 solicitudes de información.



14 fueron trasladadas  
por el Banco a otras  
entidades.



0 solicitudes fueron  
negadas



El tiempo promedio  
de respuesta fue de  
7,6 días.

