



# INFORME DE GESTIÓN DE PQR\*

## II trimestre de 2021

---

\*PQR: Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias y Denuncias

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN  
BANCO DE LA REPÚBLICA

Julio 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

---

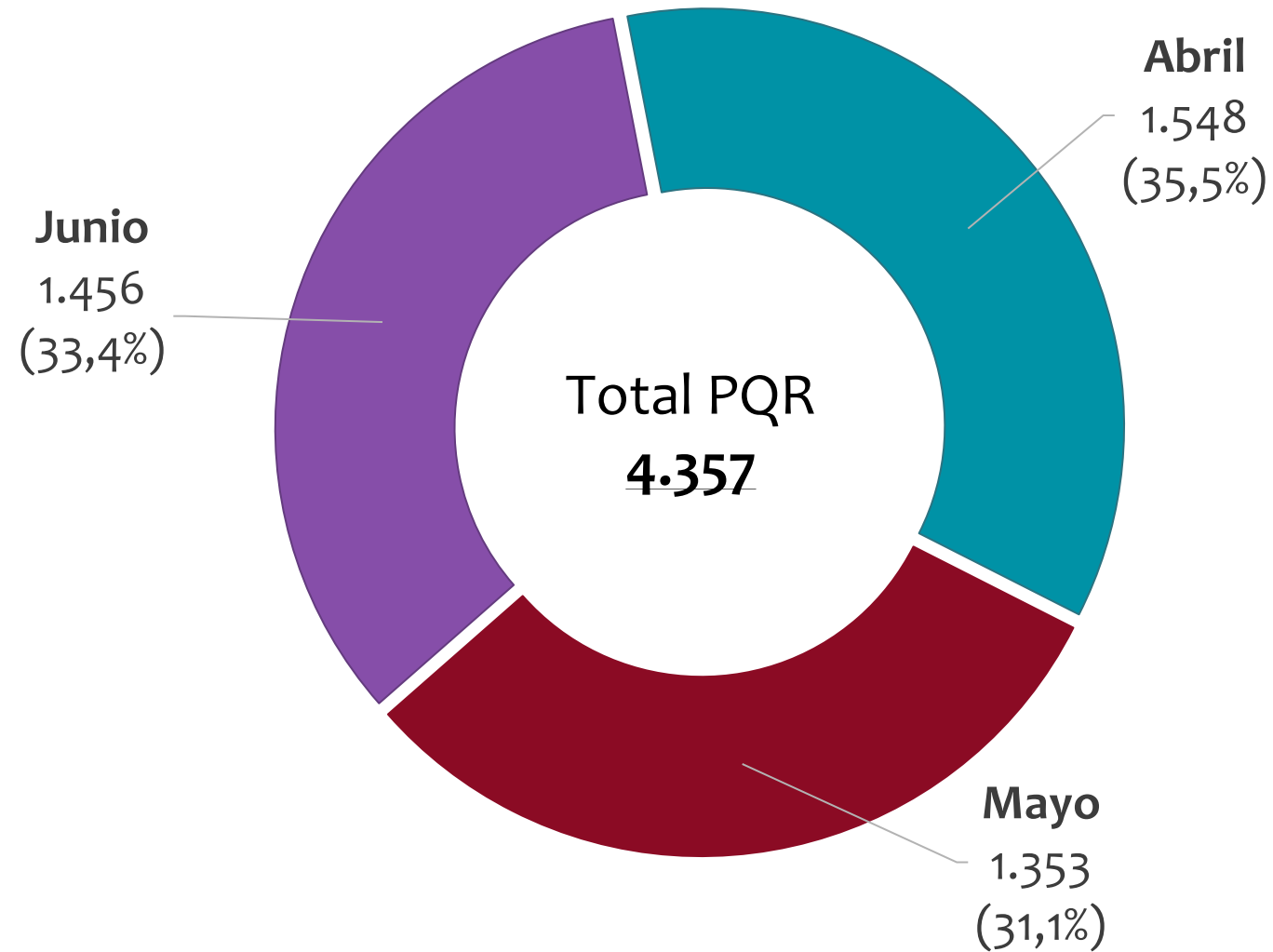
El Banco de la República, a través de la Dirección General de Gestión de Información, presenta el informe consolidado de la atención a las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias y Denuncias, en adelante PQR; recibidas y gestionadas por el Banco, en el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2021 y el 30 de junio del mismo año; con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión y cumplimiento de las PQR durante el segundo 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

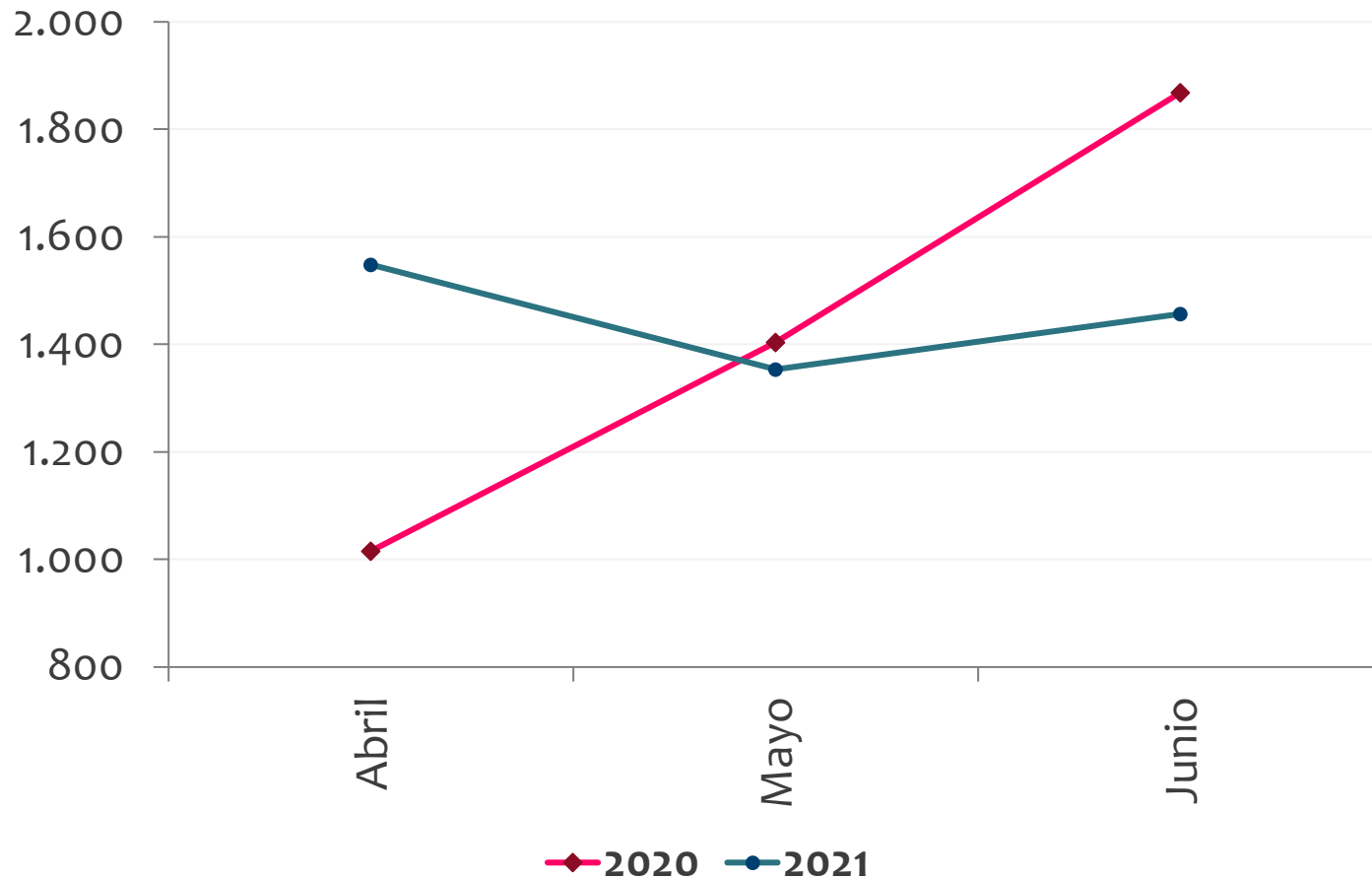
## II TRIMESTRE 2021

---



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

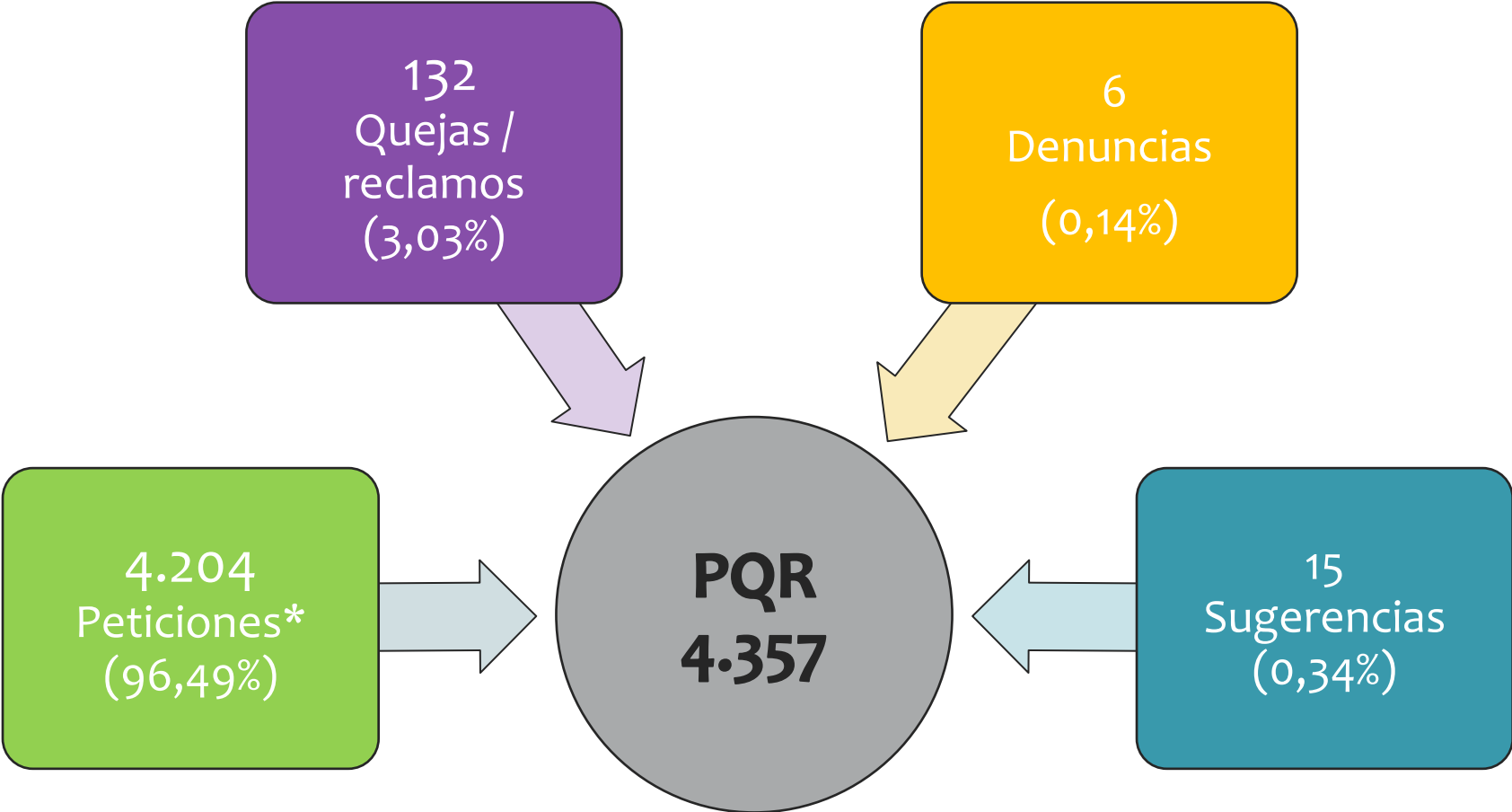
## II TRIMESTRE 2021 VS II TRIMESTRE 2020



Mes	2020	2021	Variación
Abril	1.015	1.548	↑ 52,5%
Mayo	1.404	1.353	↓ 3,6%
Junio	1.868	1.456	↓ 22,1%
<b>Total</b>	<b>4.287</b>	<b>4.357</b>	<b>↑ 1,6%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

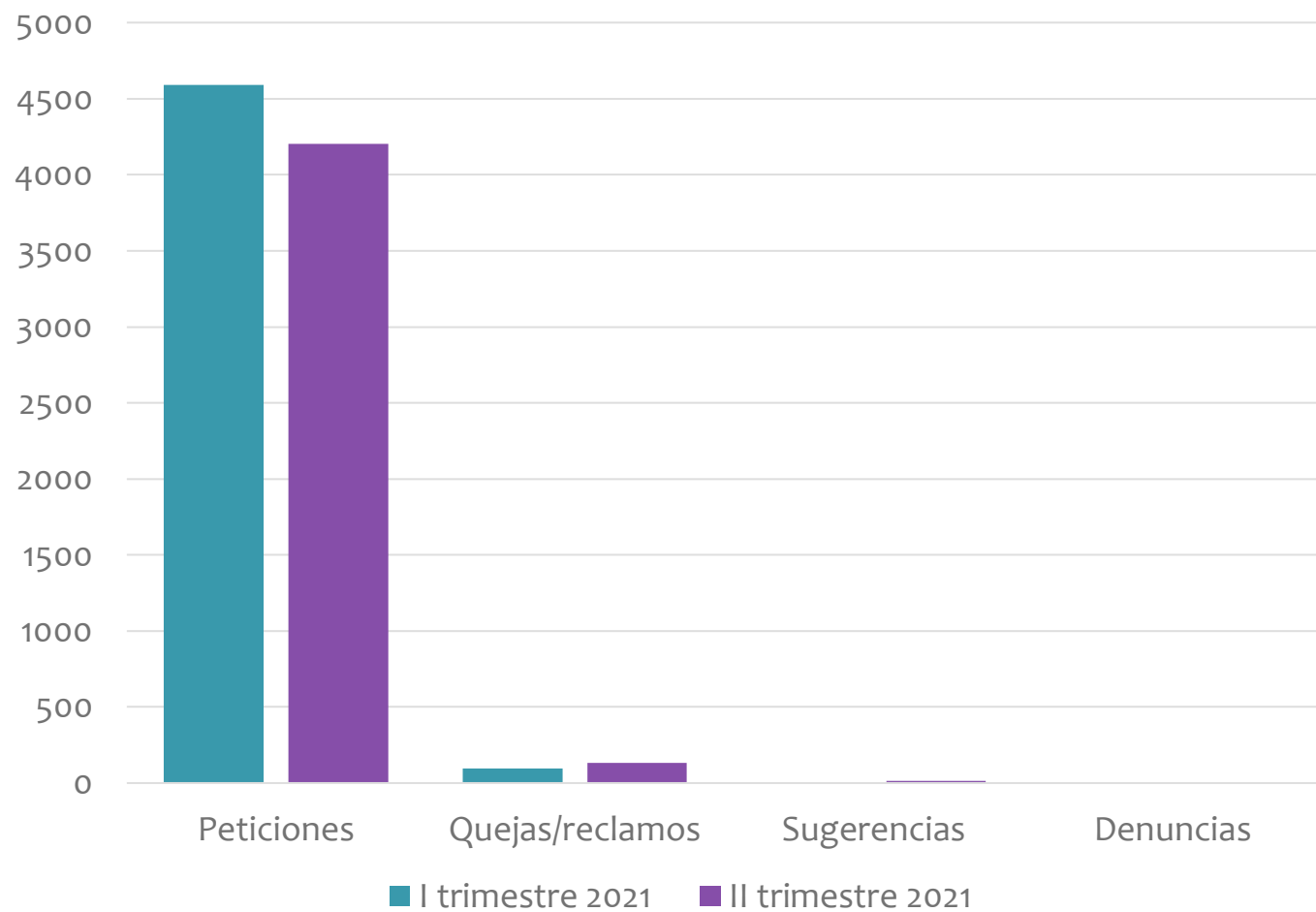
---



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

# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

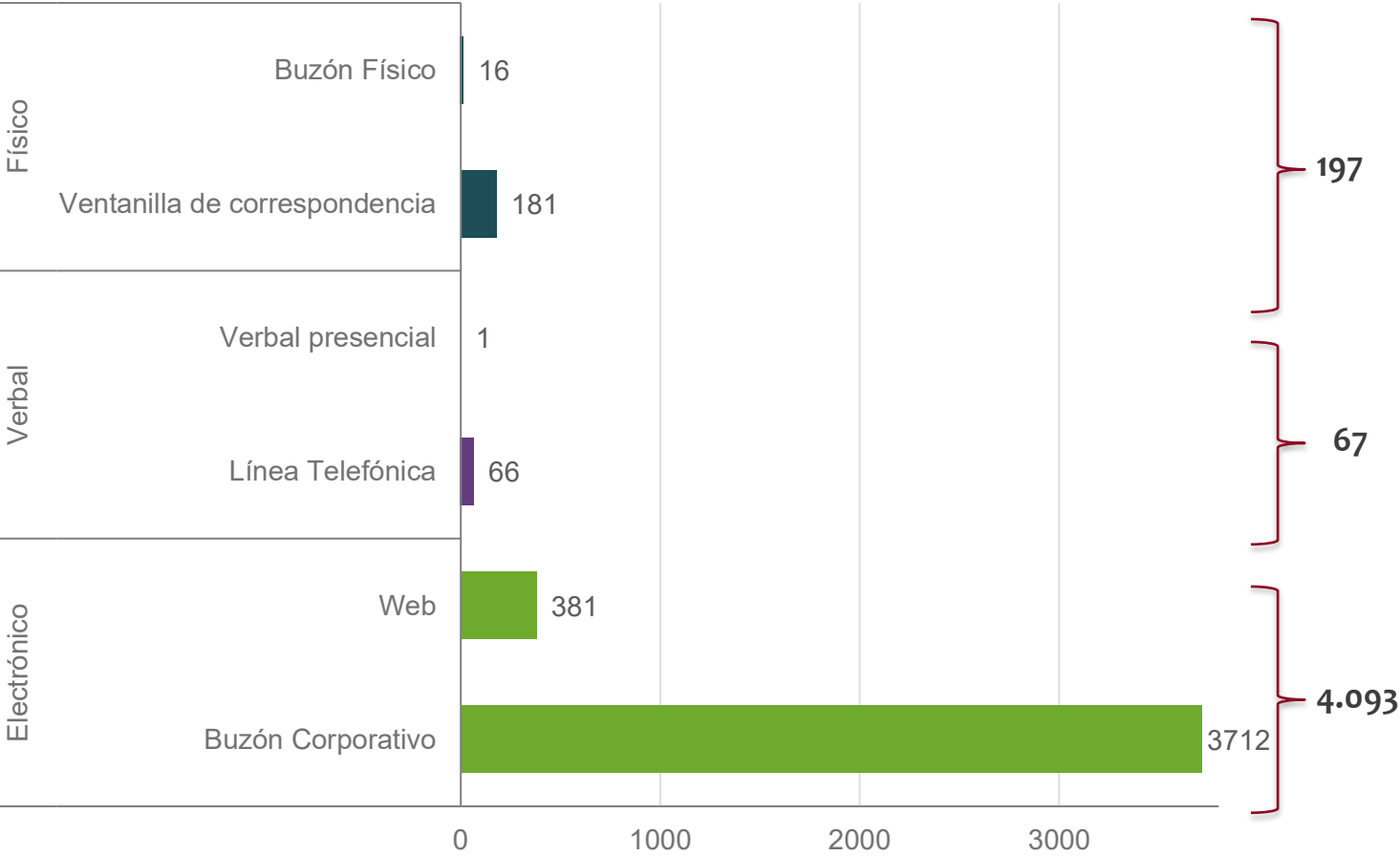
## I TRIMESTRE 2021 VS II TRIMESTRE 2021



Mes	Q1 2021	Q2 2021	Variación
Peticiones	4.591	4.204	↓ 8,4%
Quejas/reclamos	94	132	↑ 40,4%
Sugerencias	6	15	↑ 150%
Denuncias	3	6	↑ 100%
<b>Total</b>	<b>4.694</b>	<b>4.357</b>	<b>↓ 7,2%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

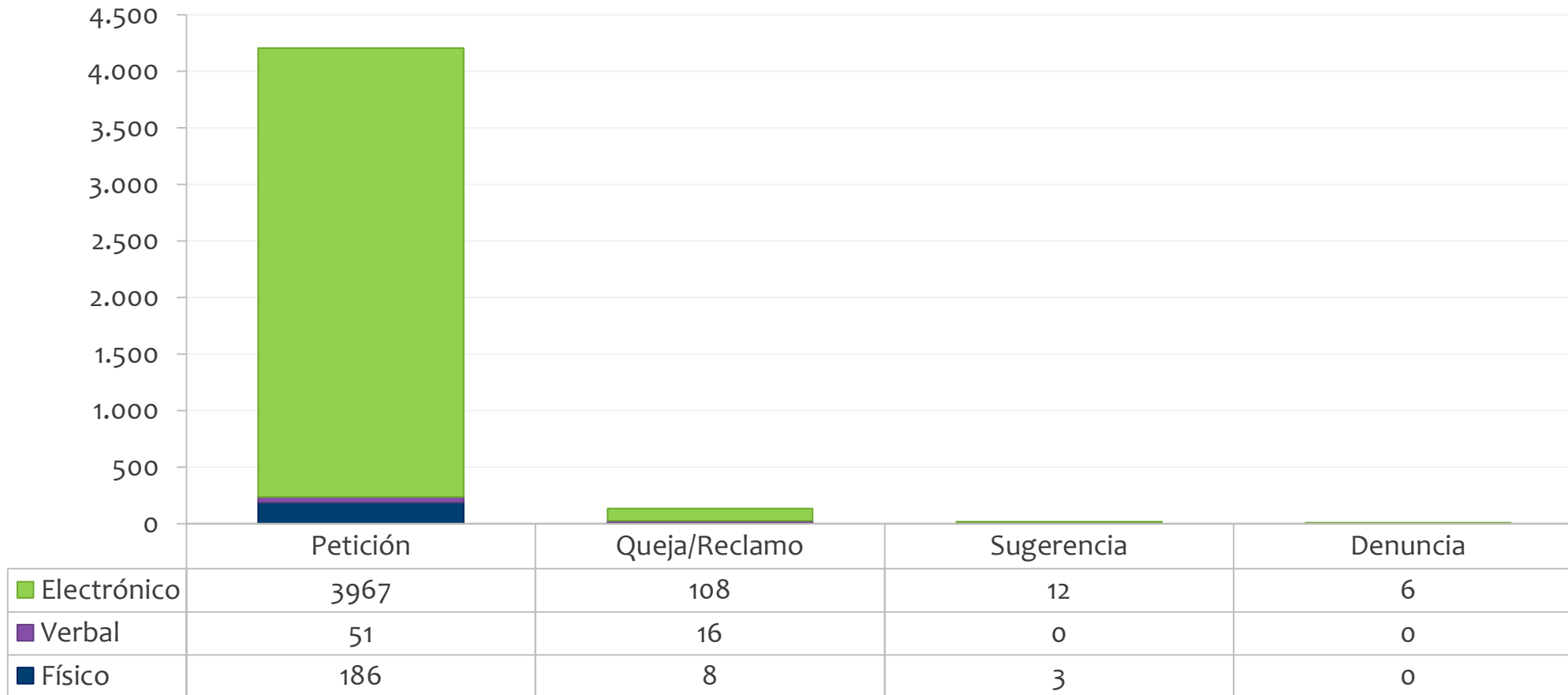
## POR CANAL DE INGRESO



Durante el II trimestre del 2021 los canales electrónicos fueron los más utilizados: Web (8,7%) y el buzón corporativo (85,2%).





# 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	6,5 
Denuncia	4,8 
Queja/Reclamo	4,5 
Sugerencia	5,9 

\*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 2.539 solicitudes de información.



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



**0** solicitudes fueron  
**negadas**



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

