



# INFORME DE GESTIÓN DE PQR\*

## II trimestre de 2024

---

\*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

Julio 2024



# TEMAS

INTRODUCCIÓN

PQR RECIBIDAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

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

CARACTERIZACIÓN DE LAS PQR

PQR REFERENTES A PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

# INTRODUCCIÓN

---

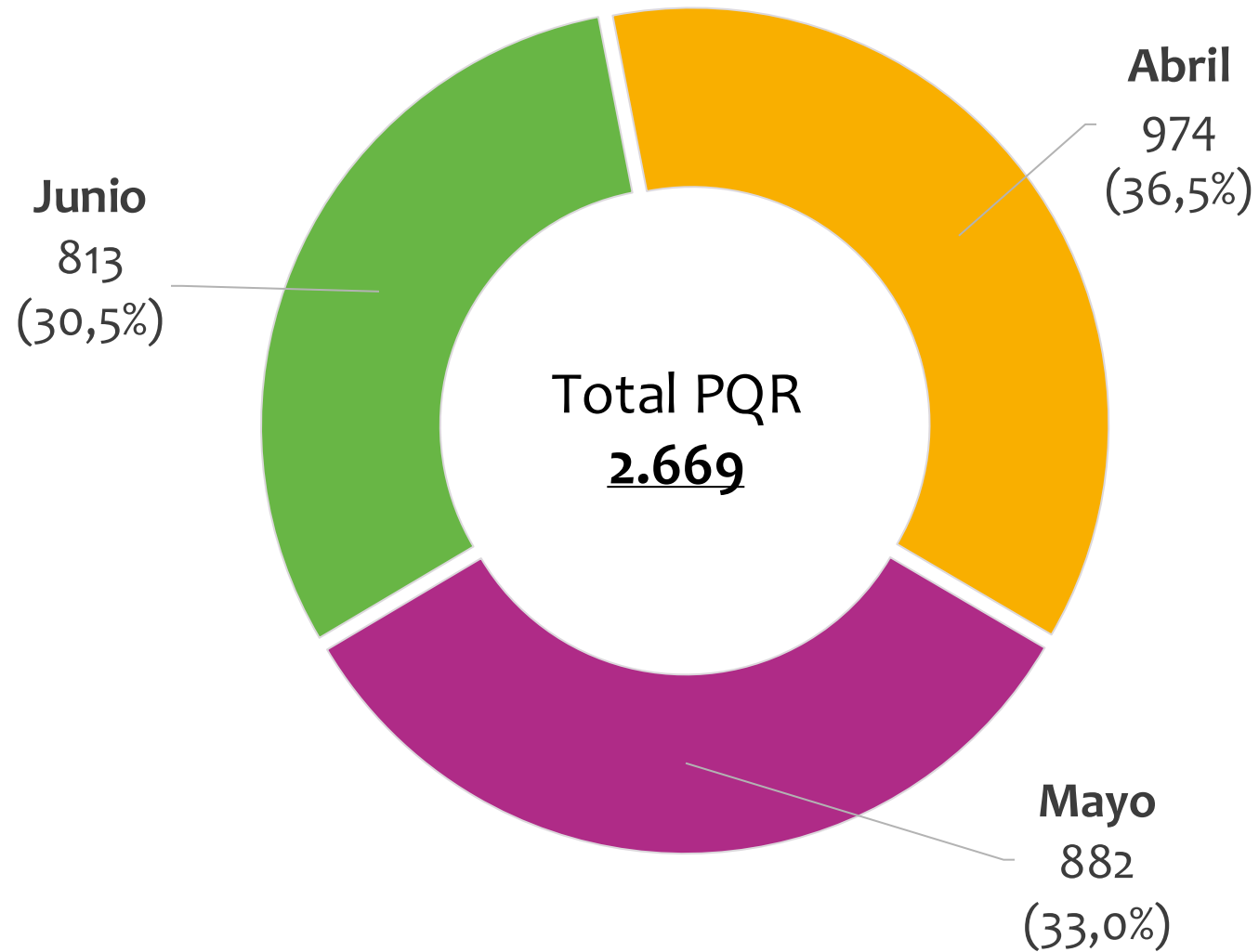
El Banco de la República, a través del Departamento de Gestión Documental, presenta el informe consolidado de la atención a las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias/Propuestas y Denuncias, en adelante PQR; recibidas y gestionadas por el Banco, en el periodo comprendido entre el 1 de abril del 2024 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 2024.

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

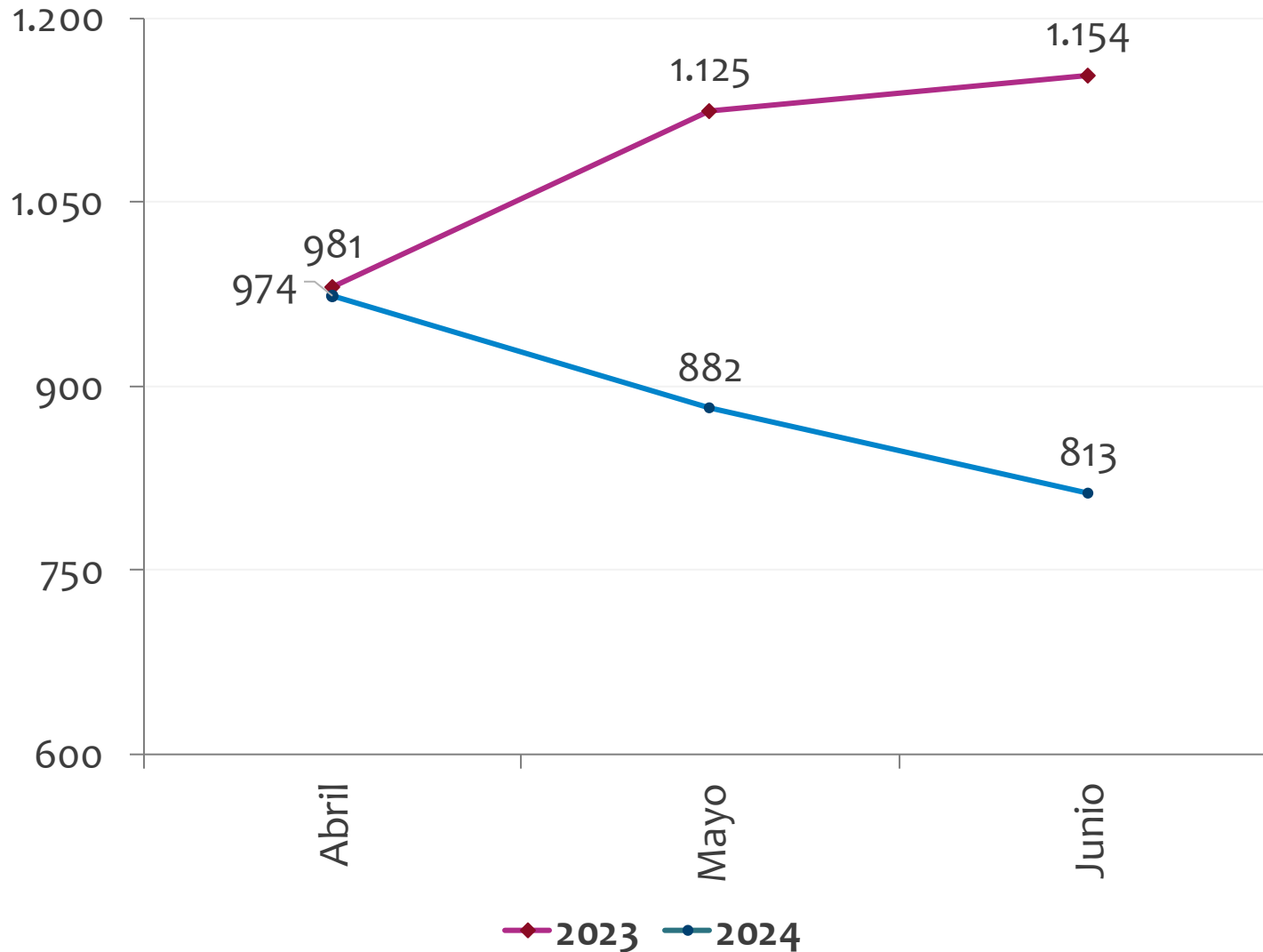
## II TRIMESTRE 2024

---



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

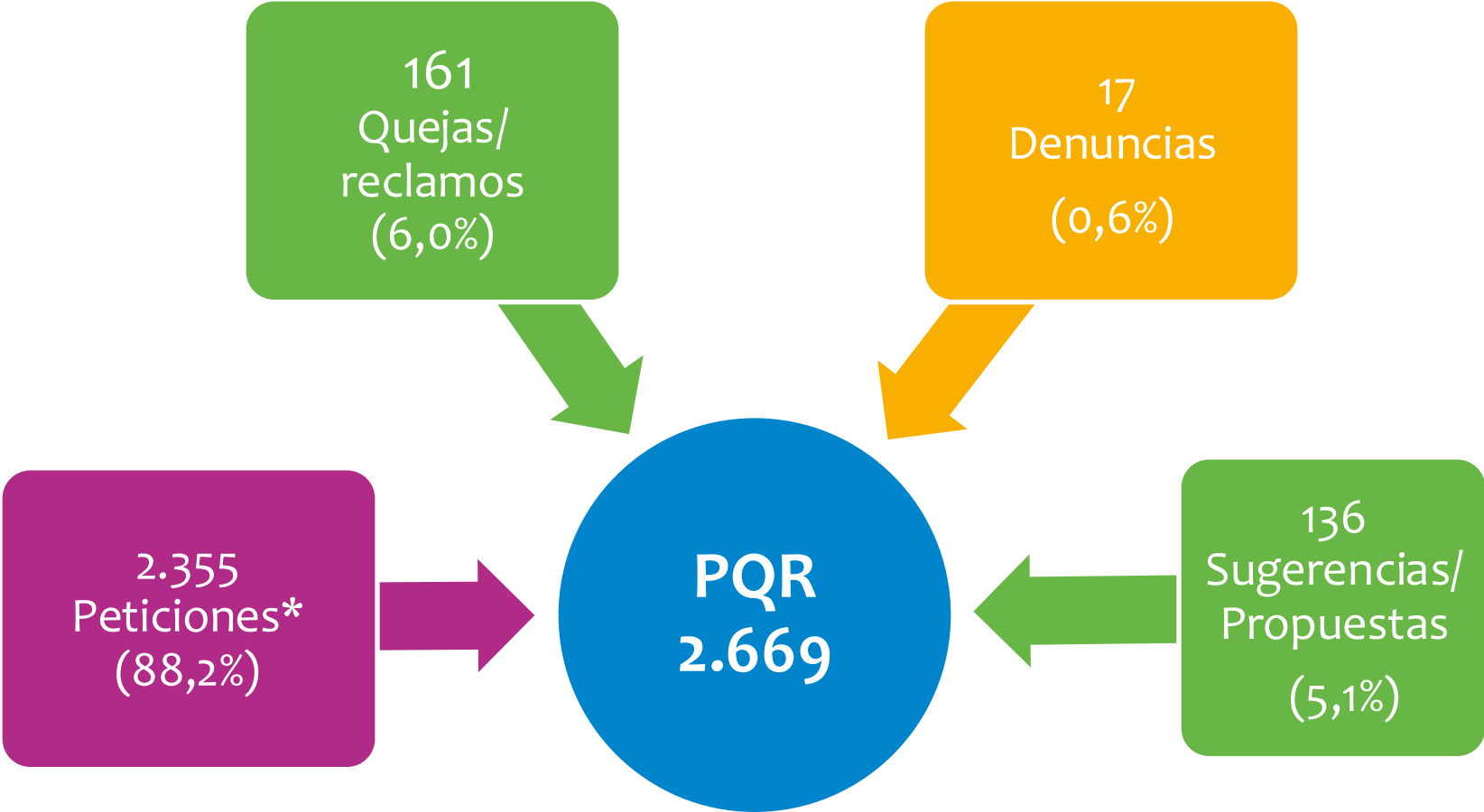
## II TRIMESTRE 2023 VS II TRIMESTRE 2024



| Mes          | 2023         | 2024         | Variación      |
|--------------|--------------|--------------|----------------|
| Abril        | 981          | 974          | ↓ 0,7%         |
| Mayo         | 1.125        | 882          | ↓ 21,6%        |
| Junio        | 1.154        | 813          | ↓ 29,5%        |
| <b>Total</b> | <b>3.260</b> | <b>2.669</b> | ↓ <b>18,1%</b> |

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

## POR TIPO DE SOLICITUD



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

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

---

Se recibieron 1.080 solicitudes de acceso a la información.



12 fueron trasladadas por el Banco a otras entidades.



2 solicitudes fueron negadas

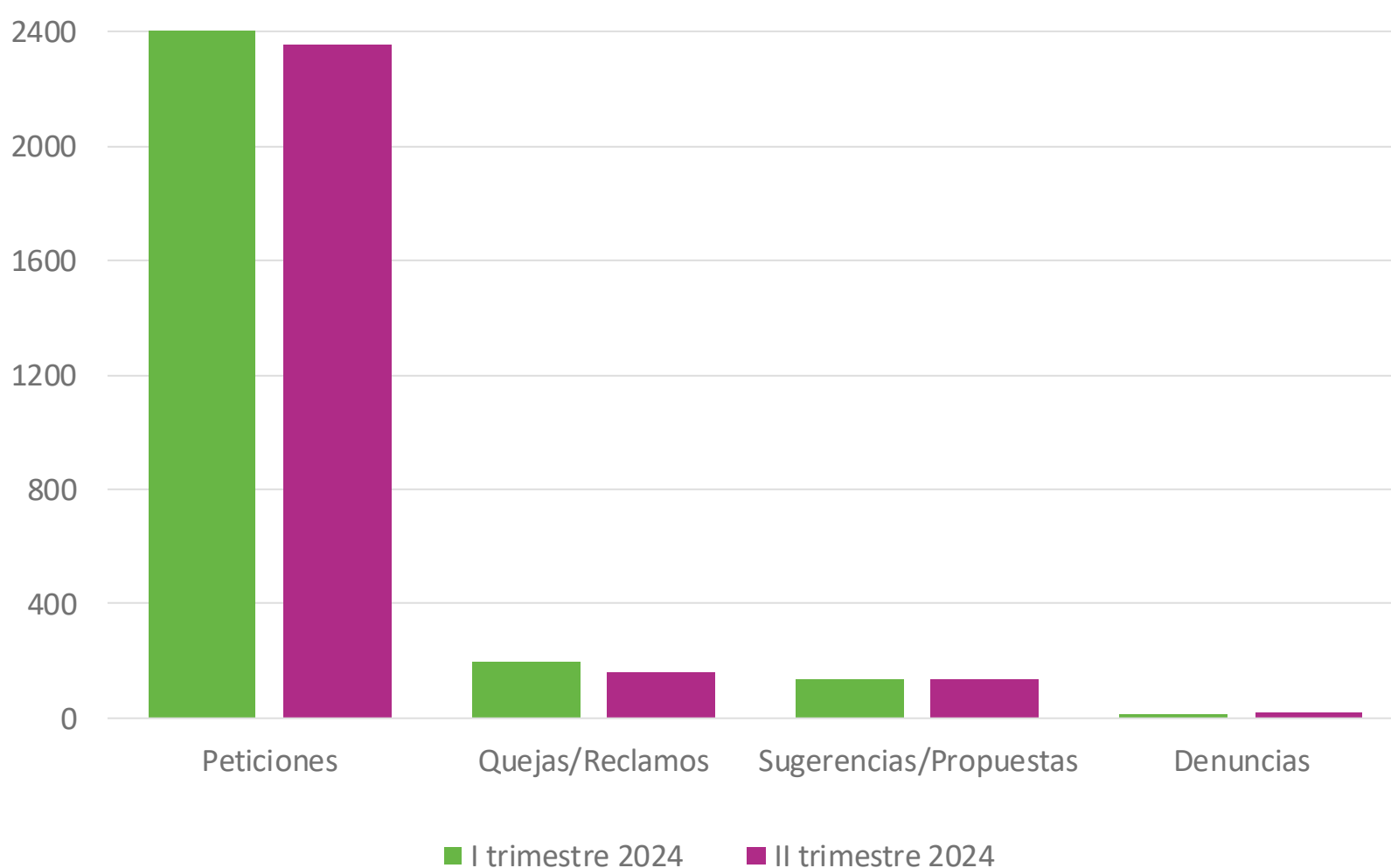


El tiempo promedio de respuesta fue de 2,68 días.



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

## I TRIMESTRE 2024 VS II TRIMESTRE 2024

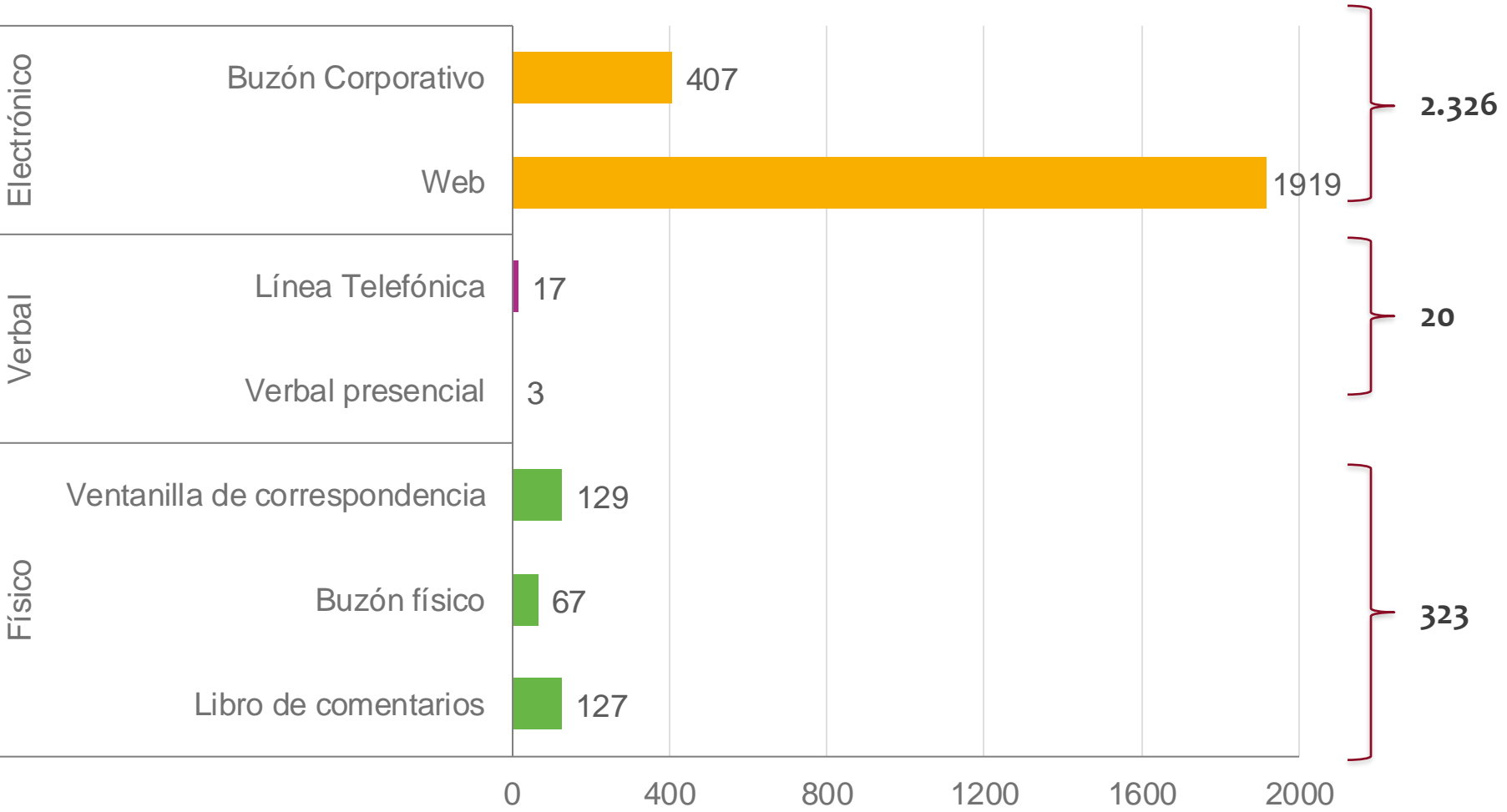


| Mes                     | Q1 2024      | Q2 2024      | Variación     |
|-------------------------|--------------|--------------|---------------|
| Peticiones              | 2.407        | 2.355        | ↓ 2,2%        |
| Quejas /Reclamos        | 198          | 161          | ↓ 18,7%       |
| Sugerencias /Propuestas | 137          | 136          | ↑ 0,7%        |
| Denuncias               | 14           | 17           | ↓ 21,4%       |
| <b>Total</b>            | <b>2.756</b> | <b>2.669</b> | <b>↓ 3,2%</b> |



# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

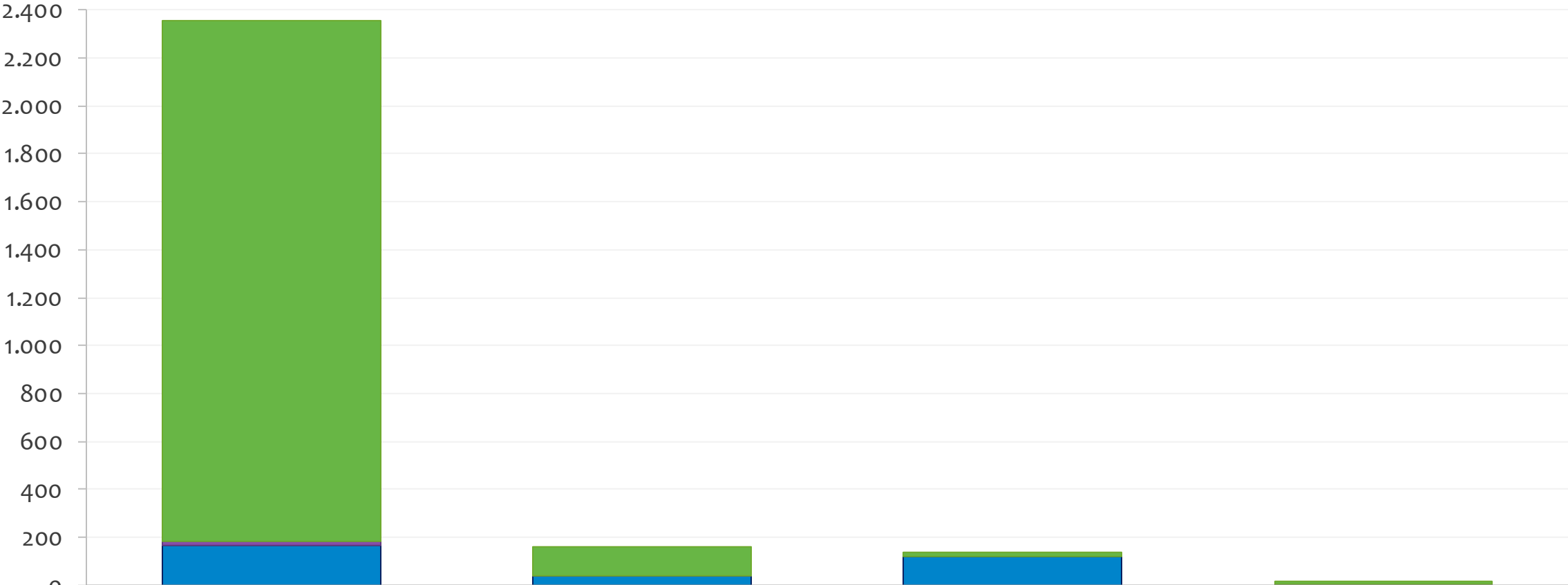
## POR CANAL DE INGRESO



Durante el II trimestre del 2024 los canales electrónicos fueron los más utilizados: web (72%) y buzón corporativo (15%).

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

## POR TIPO DE SOLICITUD Y CANAL DE INGRESO



|               |      |     |     |    |
|---------------|------|-----|-----|----|
| ■ Electrónico | 2174 | 123 | 14  | 15 |
| ■ Verbal      | 18   | 1   | 0   | 1  |
| ■ Físico      | 163  | 37  | 122 | 1  |

# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PQR

| TIPO DE SOLICITUD        | TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (días hábiles)   |
|--------------------------|---|
| Petición                 | 5,2    |
| Denuncia                 | 4,2    |
| Quejas / Reclamos        | 6,2    |
| Sugerencias / Propuestas | 3,5  |

El tiempo promedio de respuesta fue de **4,6 días**



# PQR - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

---

En el segundo trimestre del 2024 el Banco recibió peticiones relacionadas con la Protección de datos personales establecida en la Ley 1581 de 2012 Artículo 8°. Derechos de los Titulares.

Se recibieron **51** peticiones relativas a protección de datos personales.



Los canales de ingreso utilizados fueron:  
**web**  
**correo electrónico**  
**buzón físico**



# GRACIAS



**Banco de la República | Colombia**  
Somos el banco central de Colombia