



# INFORME DE GESTIÓN DE PQR\*

## III trimestre de 2021

---

\*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

Octubre 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

---

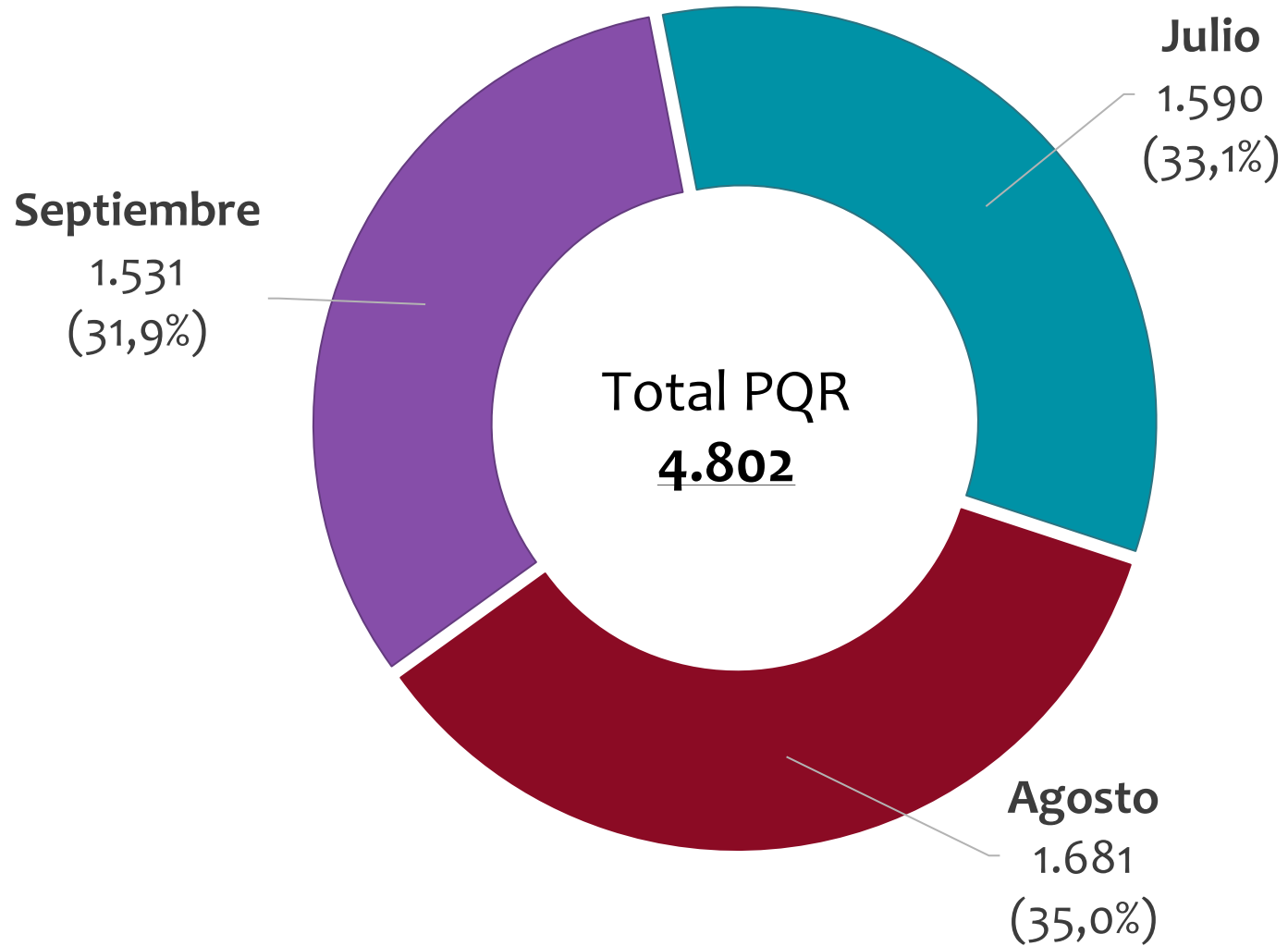
El Banco de la República, a través del Departamento de Gestión Documental, presenta el informe consolidado de la atención a las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias/Propuestas y Denuncias, en adelante PQR; recibidas y gestionadas por el Banco, en el periodo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

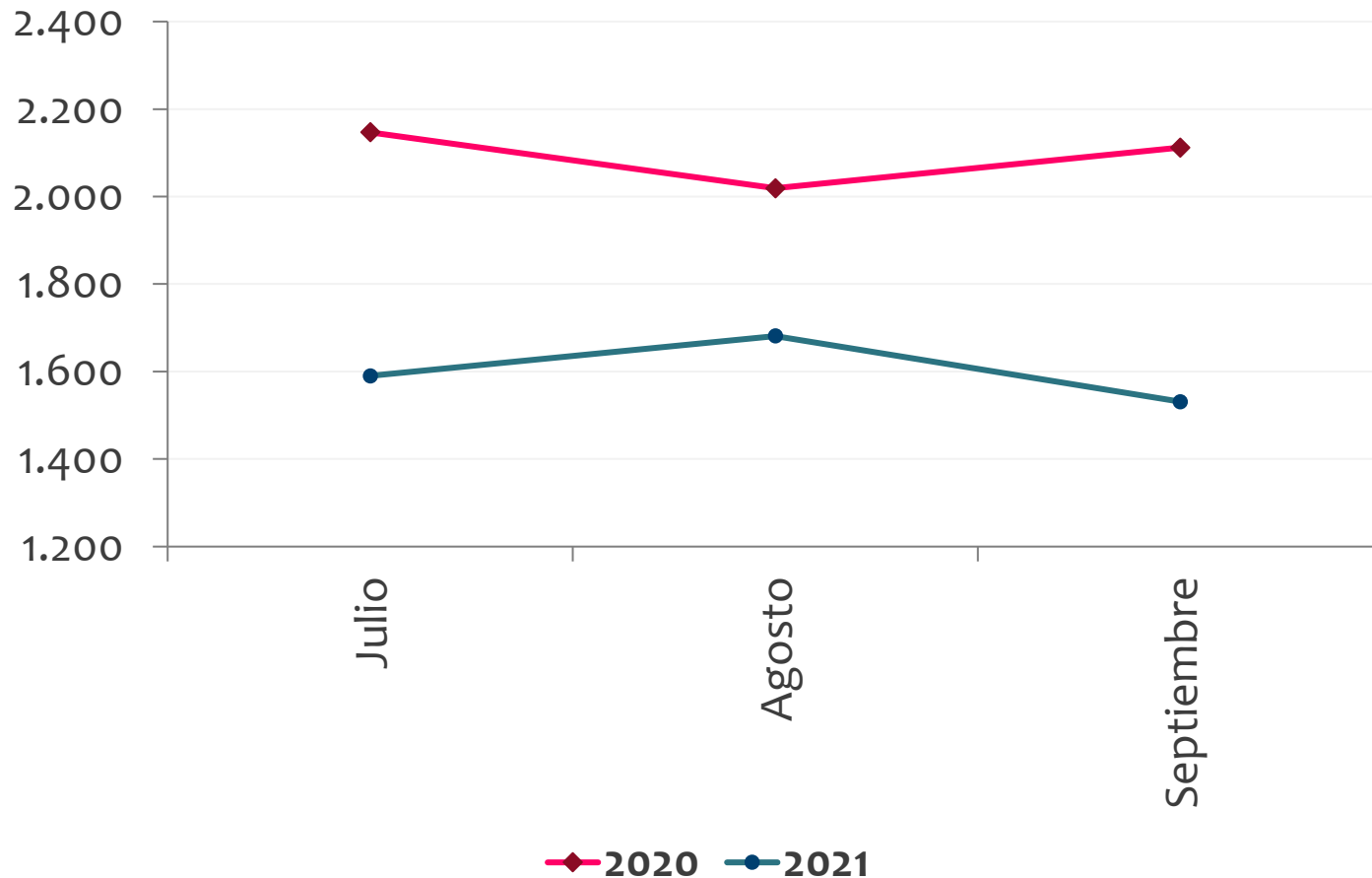
## III TRIMESTRE 2021

---



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

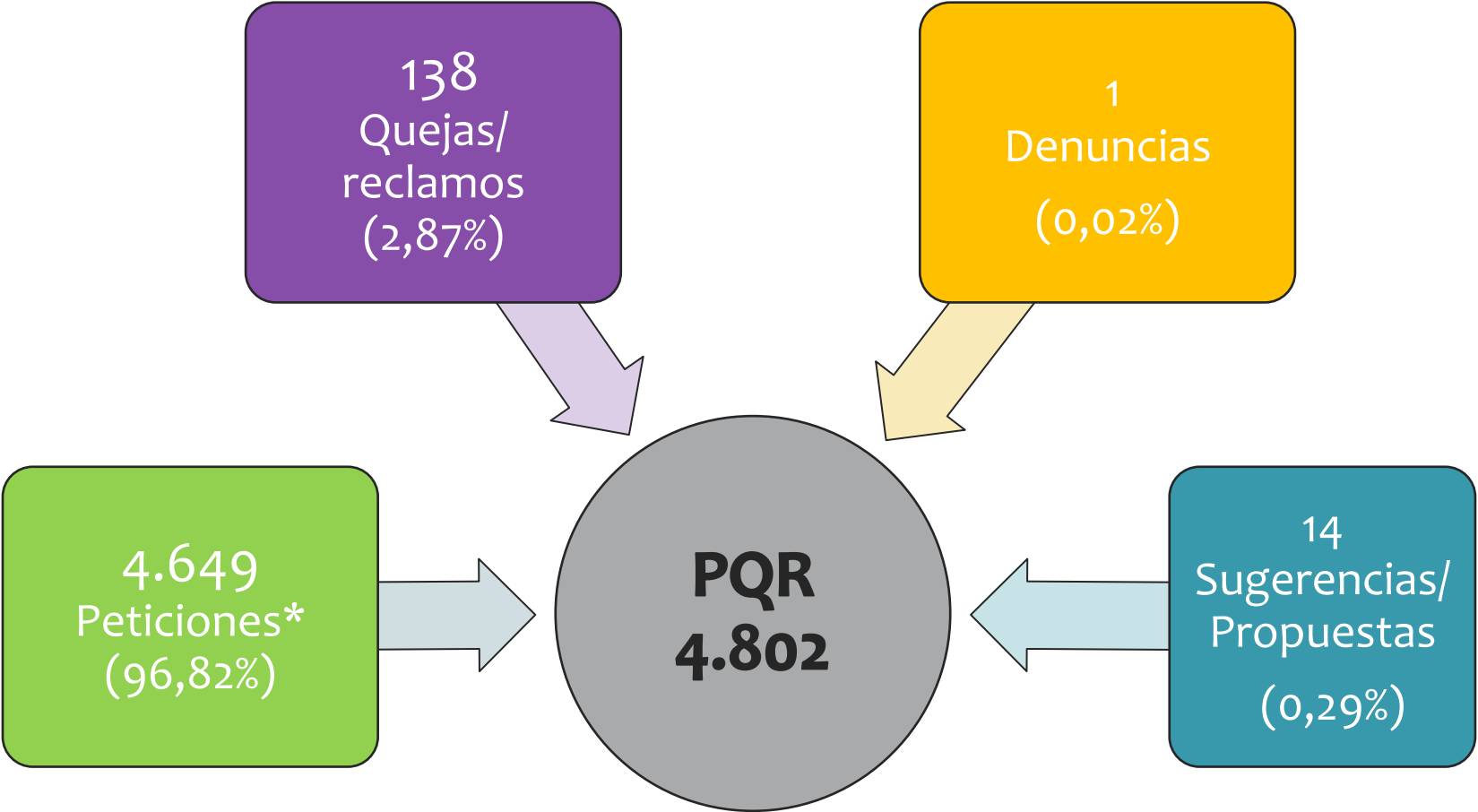
## III TRIMESTRE 2021 VS III TRIMESTRE 2020



Mes	2020	2021	Variación
Julio	2.147	1.590	↓ 25,9%
Agosto	2.019	1.681	↓ 16,7%
Septiembre	2.112	1.531	↓ 27,5%
<b>Total</b>	<b>6.278</b>	<b>4.802</b>	<b>↓ 23,5%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

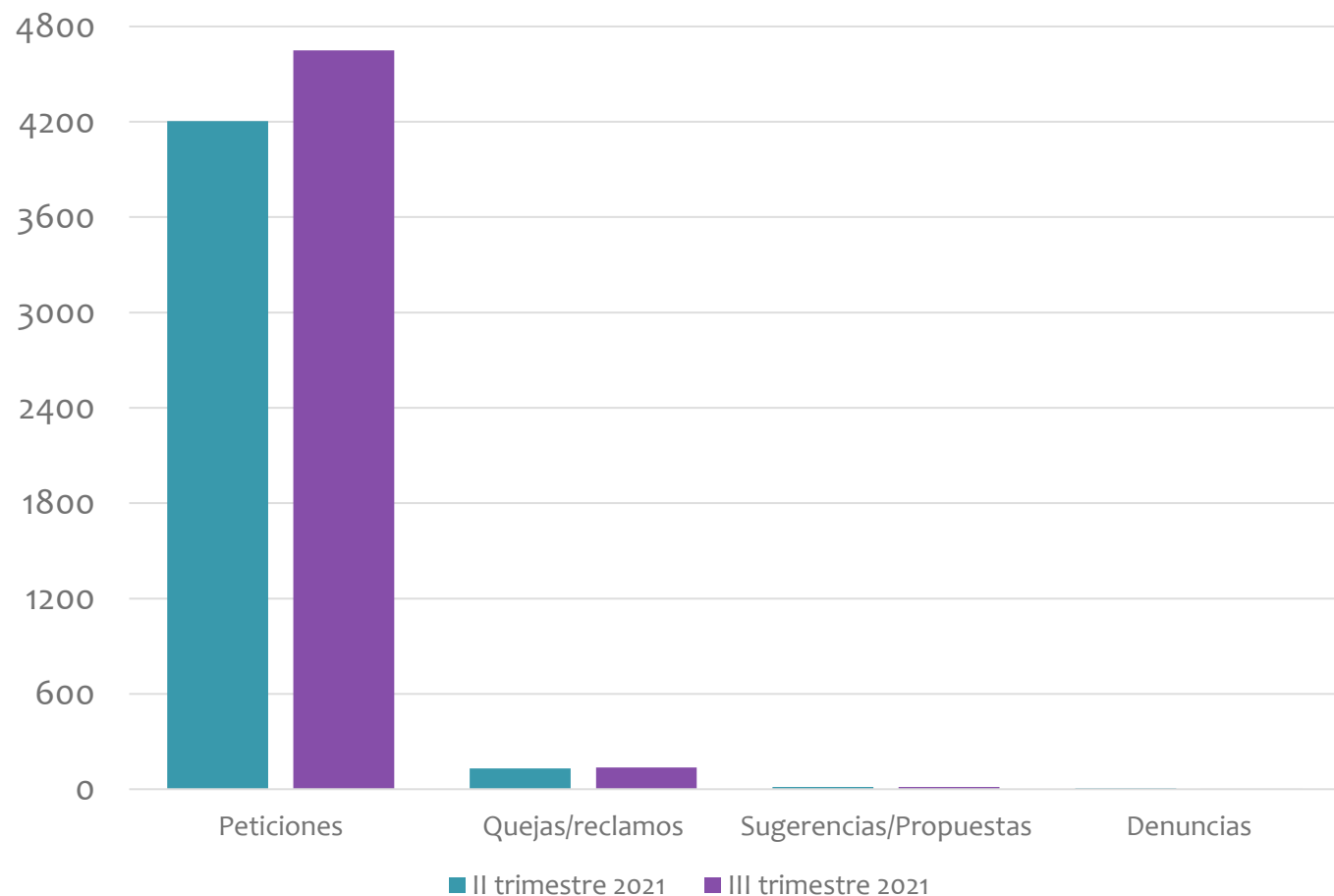
---



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

# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

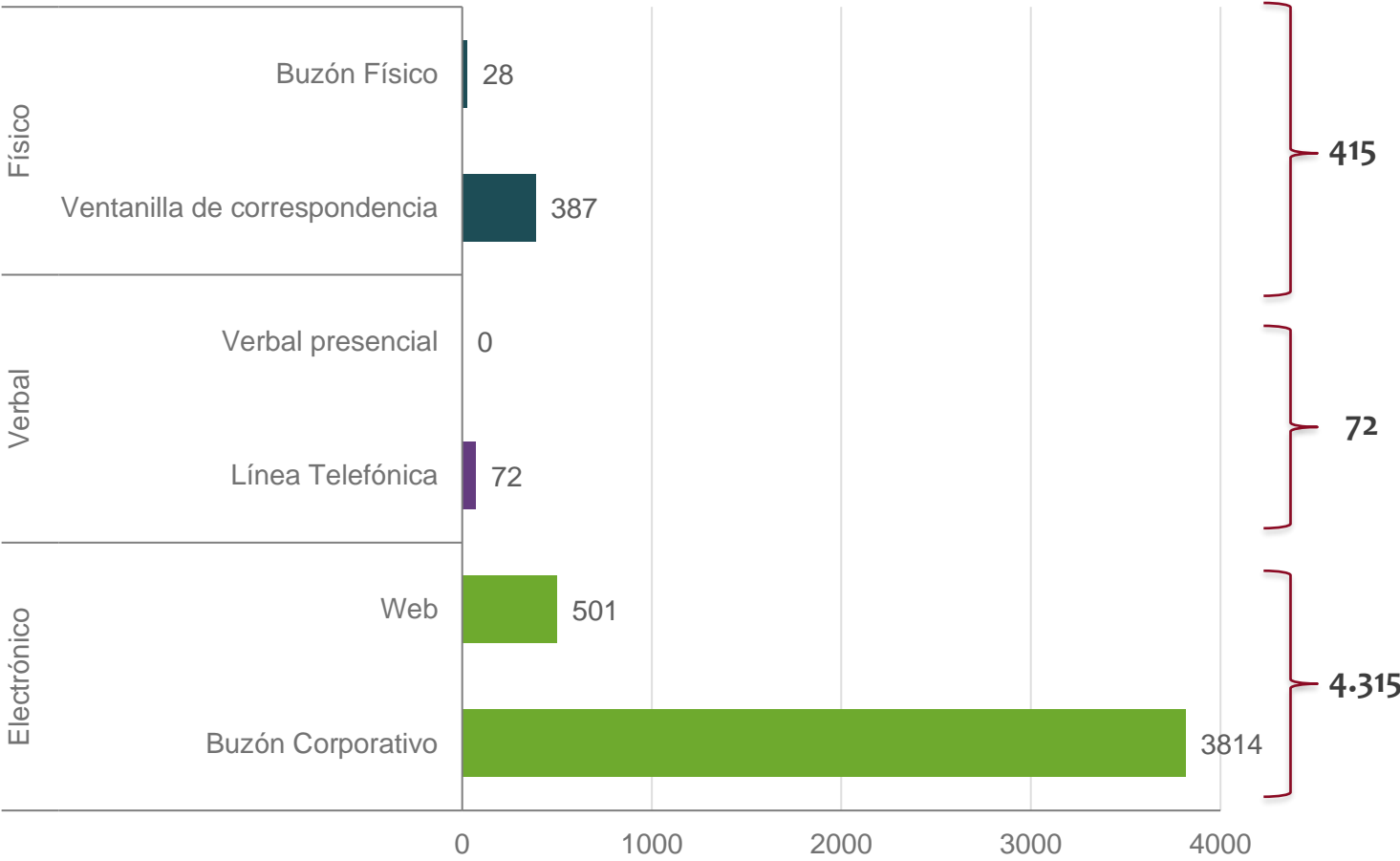
## II TRIMESTRE 2021 VS III TRIMESTRE 2021



Mes	Q2 2021	Q3 2021	Variación
Peticiones	4.204	4.649	↑ 10,6%
Quejas/Reclamos	132	138	↑ 4,5%
Sugerencias/Propuestas	15	14	↓ 6,7%
Denuncias	6	1	↓ 83,3%
<b>Total</b>	<b>4.357</b>	<b>4.802</b>	<b>↑ 10,2%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

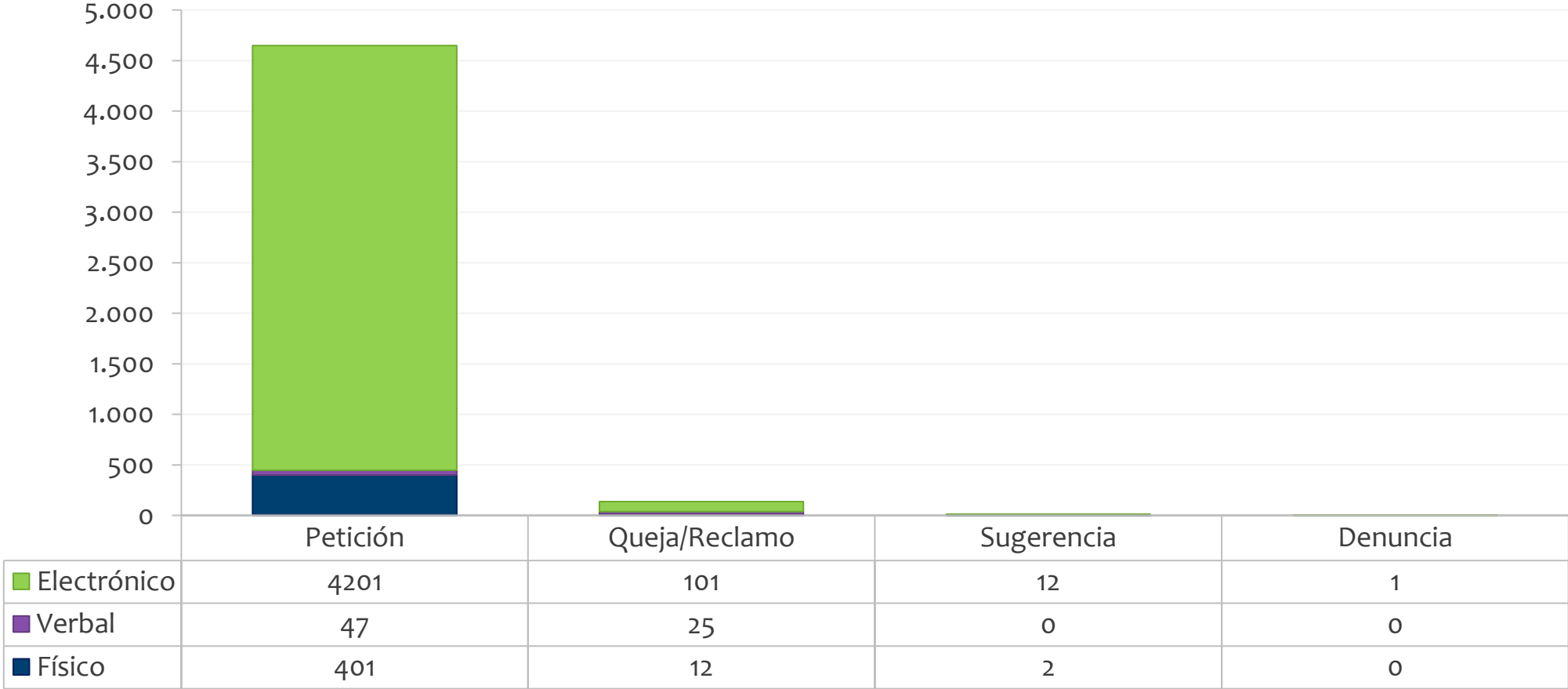
## POR CANAL DE INGRESO



Durante el III trimestre del 2021 los canales electrónicos fueron los más utilizados: Web (10,4%) y el buzón corporativo (79,4%).




# 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	7,4 
Denuncia	2,0 
Queja/Reclamo	5,7 
Sugerencia	7,2 

\*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 2.575 solicitudes de información.



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



**1** solicitud fue **negada**



El tiempo promedio  
de respuesta fue de  
**7,4 días.**



# GRACIAS



**Banco de la República | Colombia**

Somos el banco central de Colombia