



INFORME DE GESTIÓN DE PQR*

III 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

Octubre 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

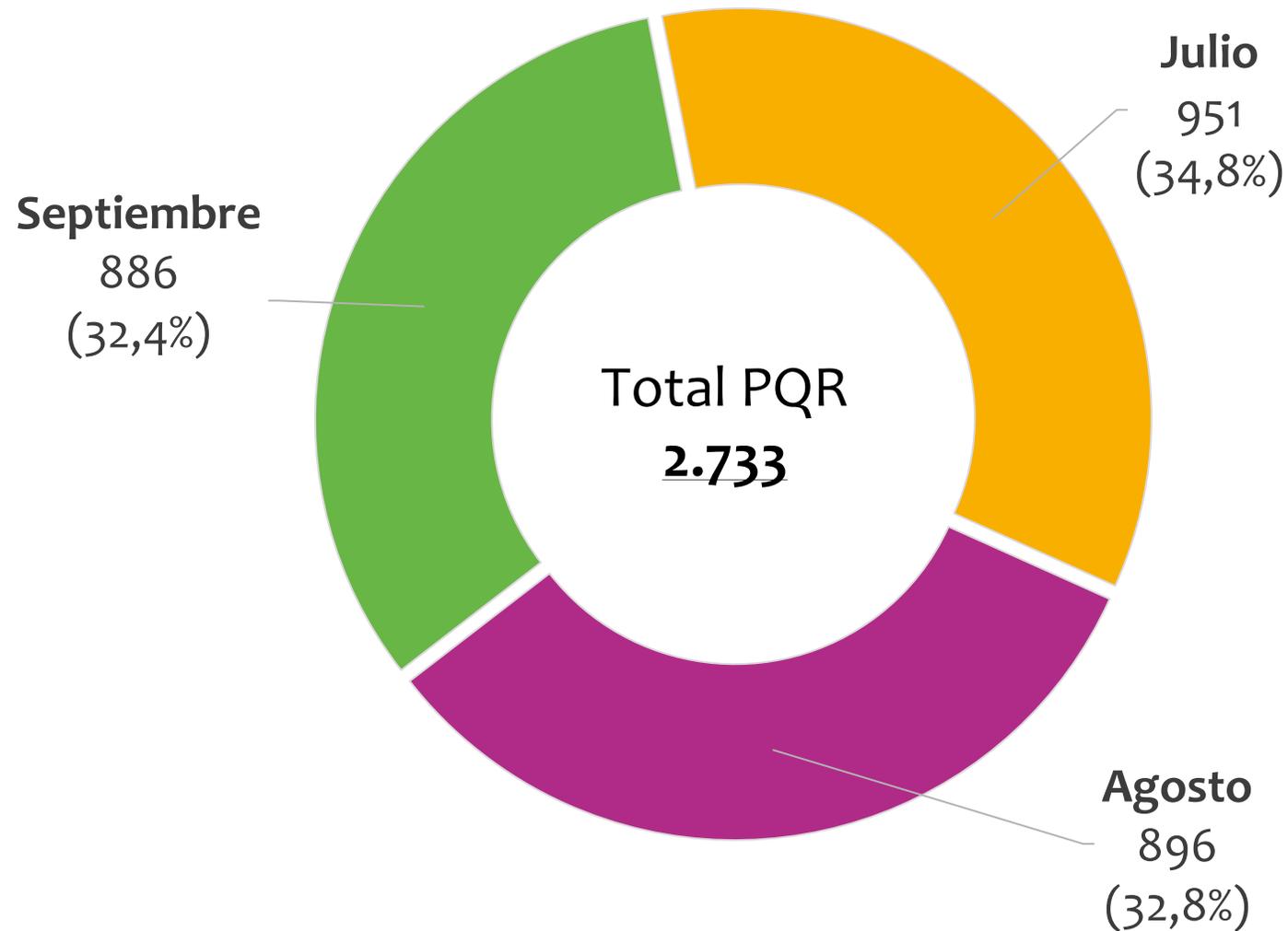
INTRODUCCIÓN

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 julio del 2024 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 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.

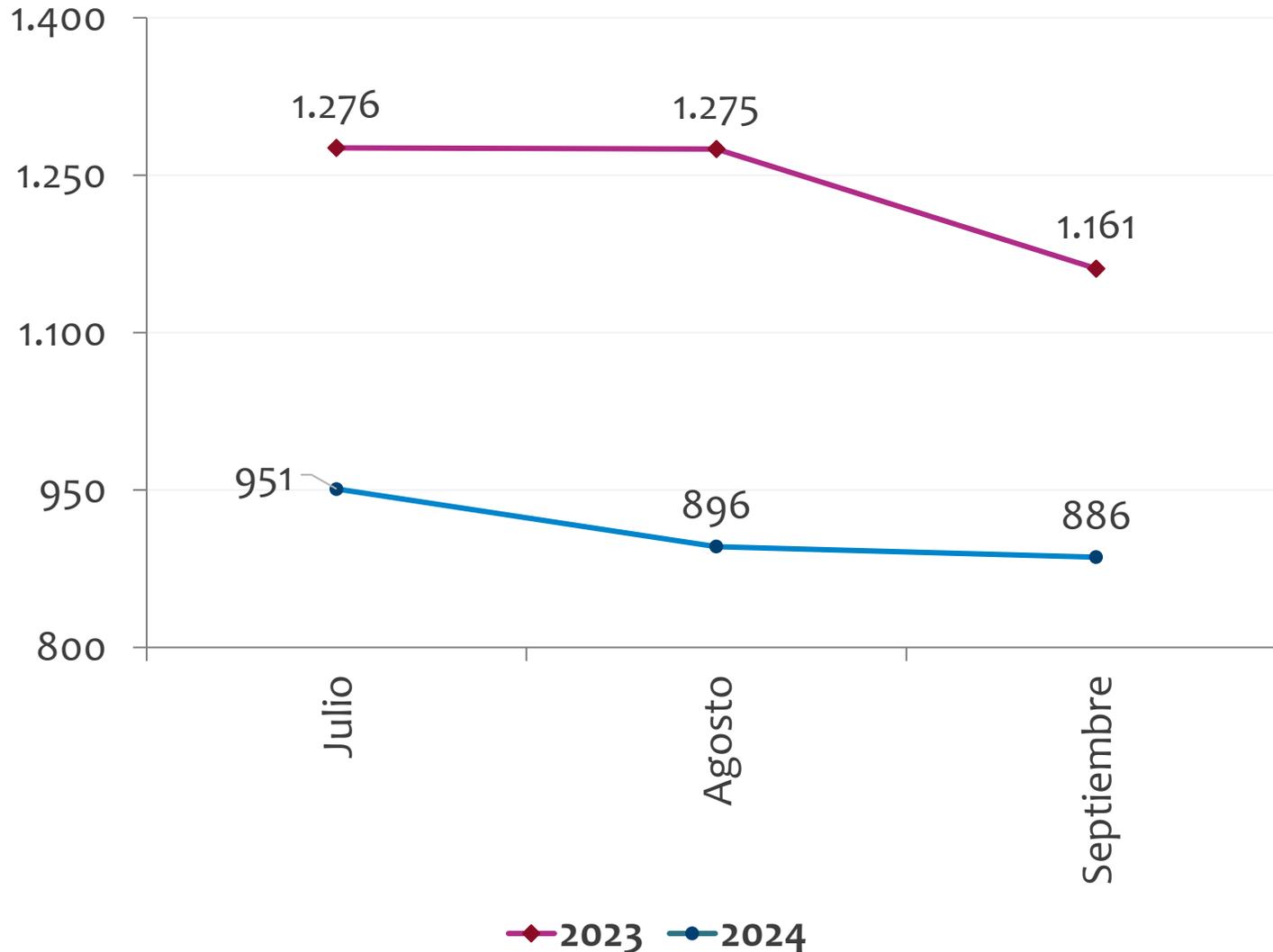
TOTAL PQR RECIBIDAS

III TRIMESTRE 2024



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

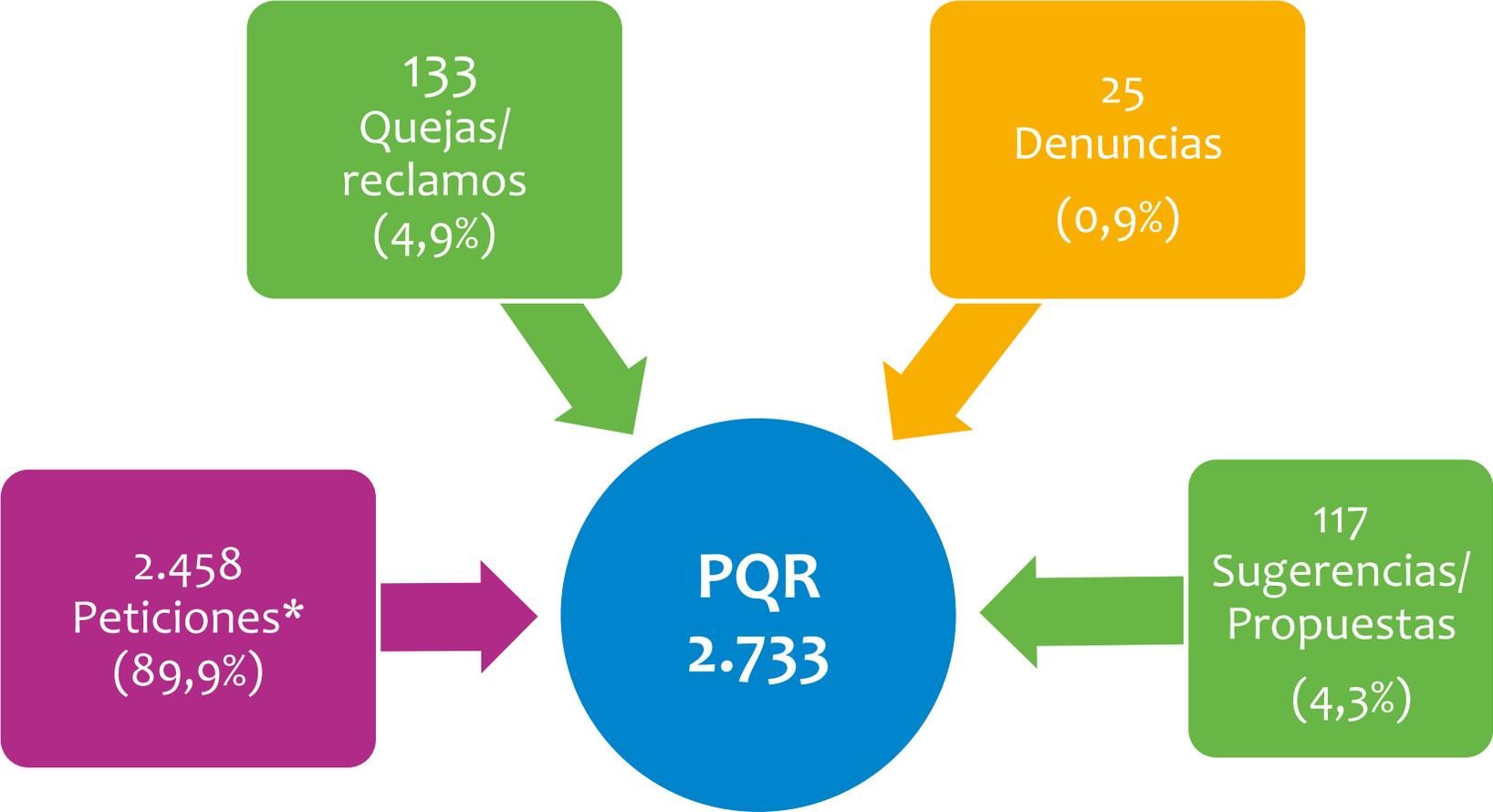
III TRIMESTRE 2023 VS III TRIMESTRE 2024



Mes	2023	2024	Variación
Julio	1.276	951	↓ 25,5%
Agosto	1.275	896	↓ 29,7%
Septiembre	1.161	886	↓ 23,7%
Total	3.712	2.733	↓ 26,4%

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 1.100 solicitudes de acceso a la información.



6 fueron trasladadas por el Banco a otras entidades.



0 solicitudes fueron negadas

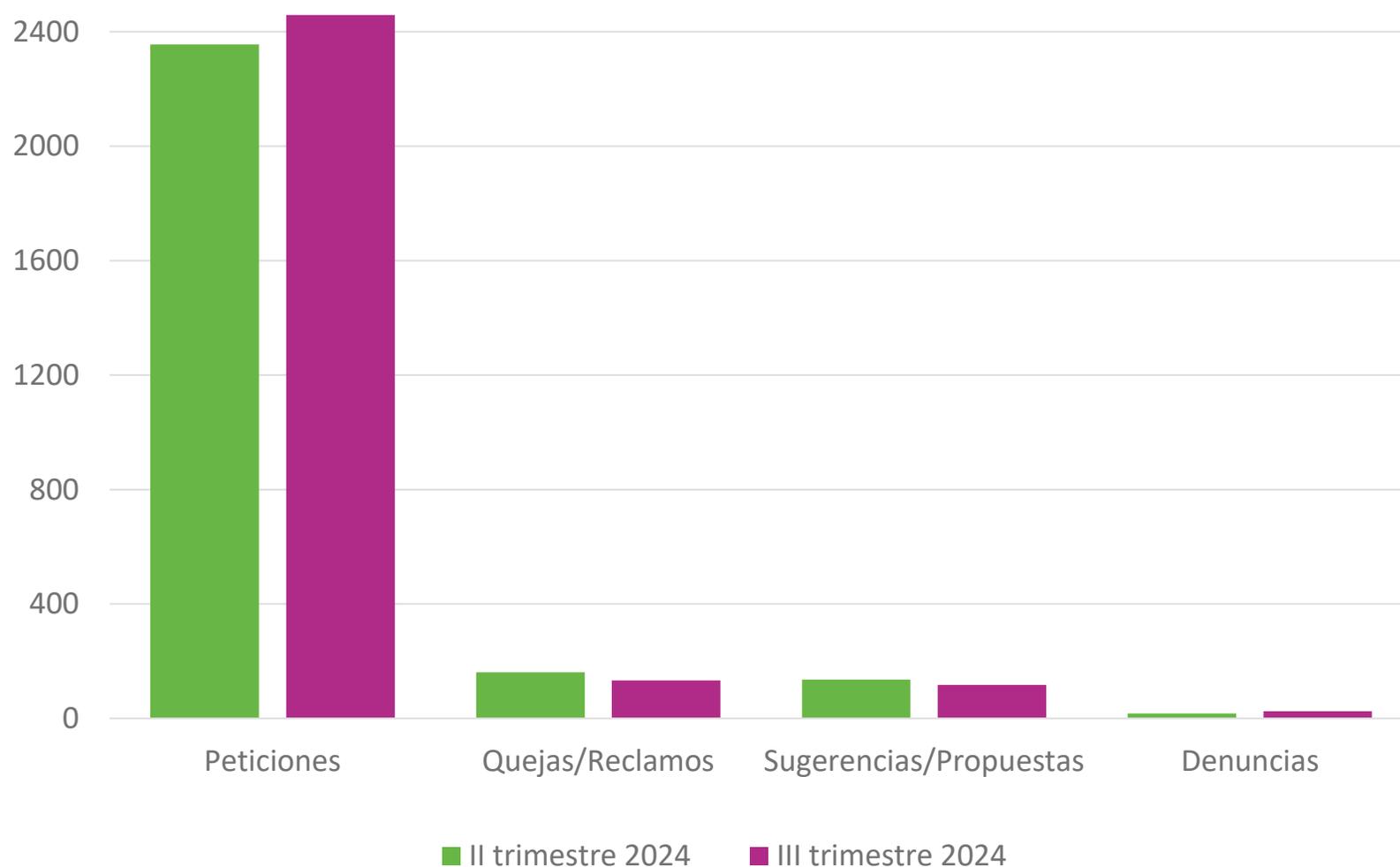


El tiempo promedio de respuesta fue de 3,94 días.



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

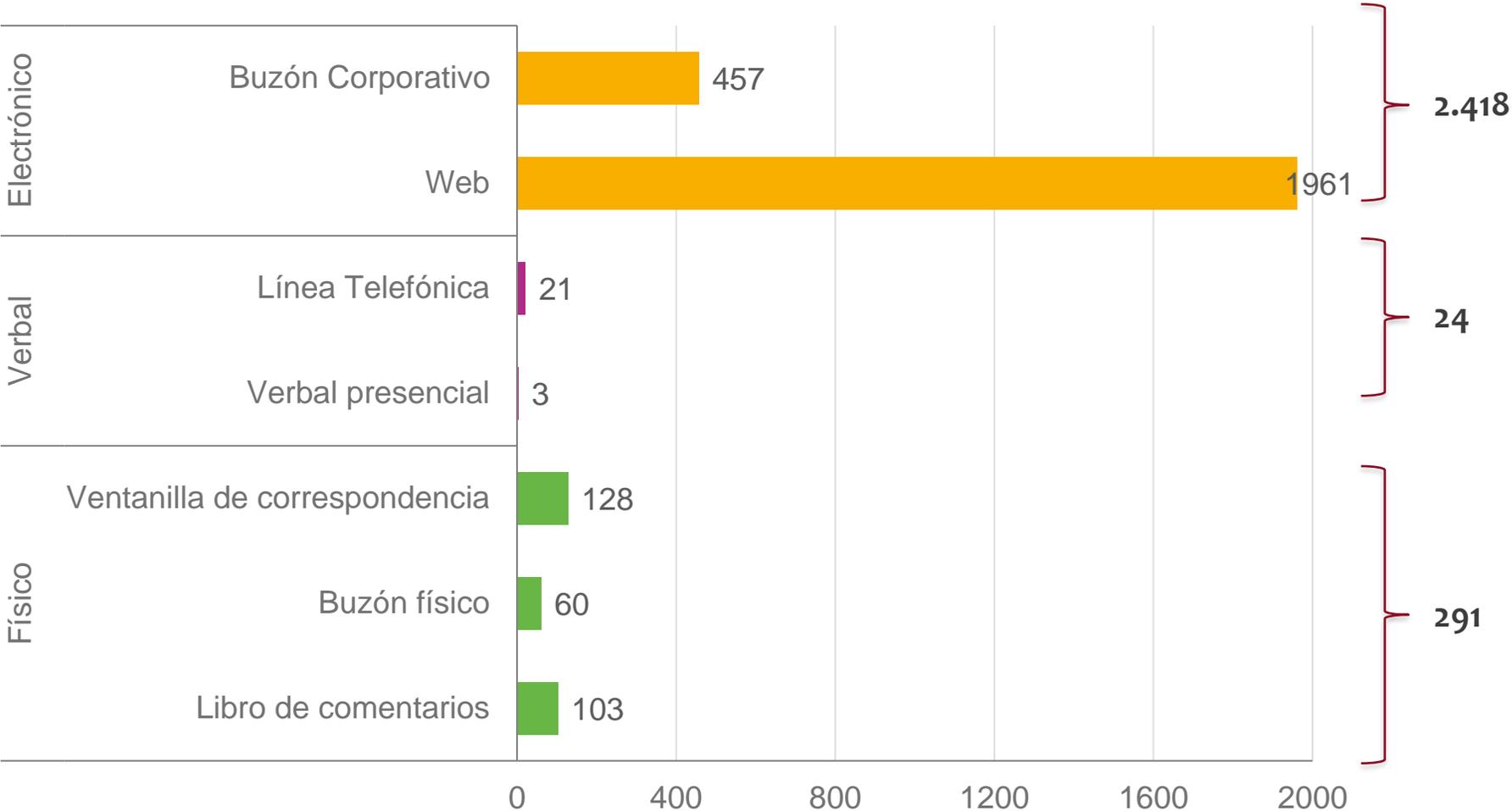
II TRIMESTRE 2024 VS III TRIMESTRE 2024



Mes	Q2 2024	Q3 2024	Variación
Peticiones	2.355	2.458	↑ 4,4%
Quejas /Reclamos	161	133	↓ 17,4%
Sugerencias /Propuestas	136	117	↓ 14,0%
Denuncias	17	25	↑ 47,1%
Total	2.669	2.733	↑ 2,4%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

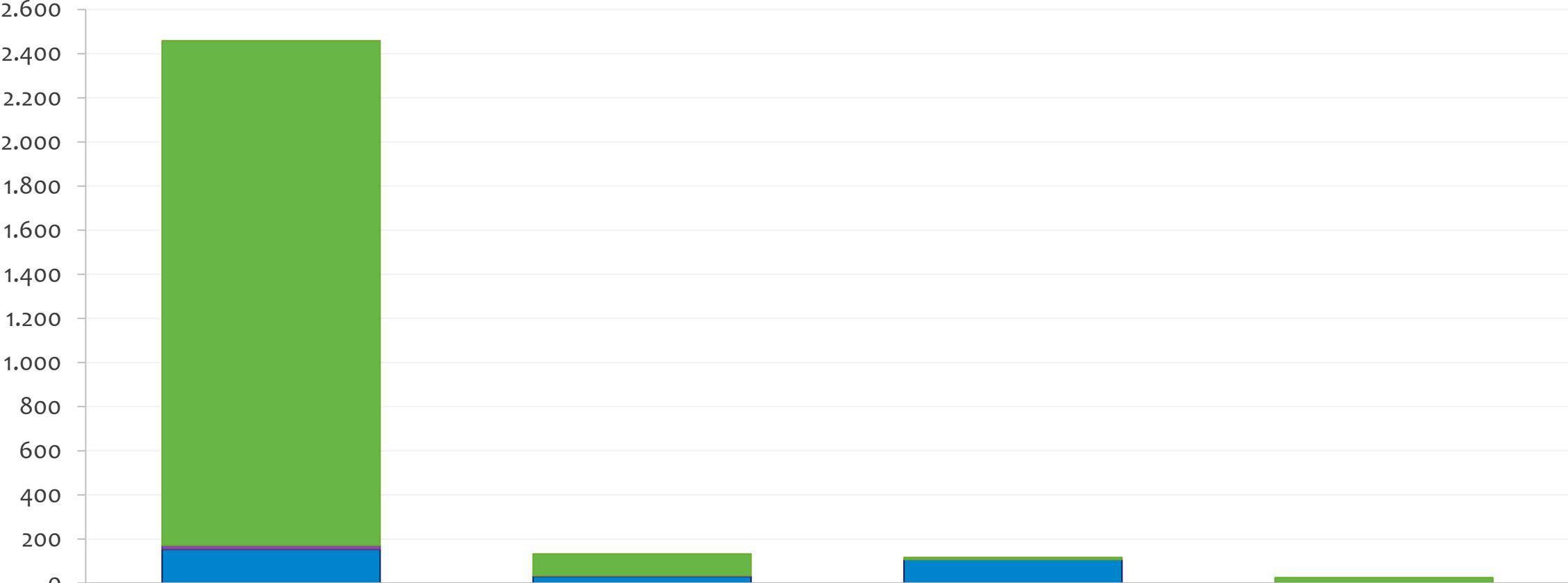
POR CANAL DE INGRESO



Durante el III trimestre del 2024 los canales electrónicos fueron los más utilizados: web (72%) y buzón corporativo (17%).

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

POR TIPO DE SOLICITUD Y CANAL DE INGRESO



	Petición	Queja/Reclamo	Sugerencia/Propuesta	Denuncia
■ Electrónico	2286	99	10	23
■ Verbal	19	4	0	1
■ Físico	153	30	107	1

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PQR

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (días hábiles)
Petición	5,6 
Denuncia	5,1 
Quejas / Reclamos	6,3 
Sugerencias / Propuestas	4,4 

El tiempo promedio de respuesta fue de **5,2 días**



PQR - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el tercer 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 87 peticiones relativas a protección de datos personales.



Los canales de ingreso utilizados fueron:
Web y correo electrónico



GRACIAS



Banco de la República | Colombia

Somos el banco central de Colombia