



# INFORME DE GESTIÓN DE PQR\*

## IV trimestre de 2022

---

\*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

Enero 2023



# TEMAS

INTRODUCCIÓN

PQR RECIBIDAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

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

# INTRODUCCIÓN

---

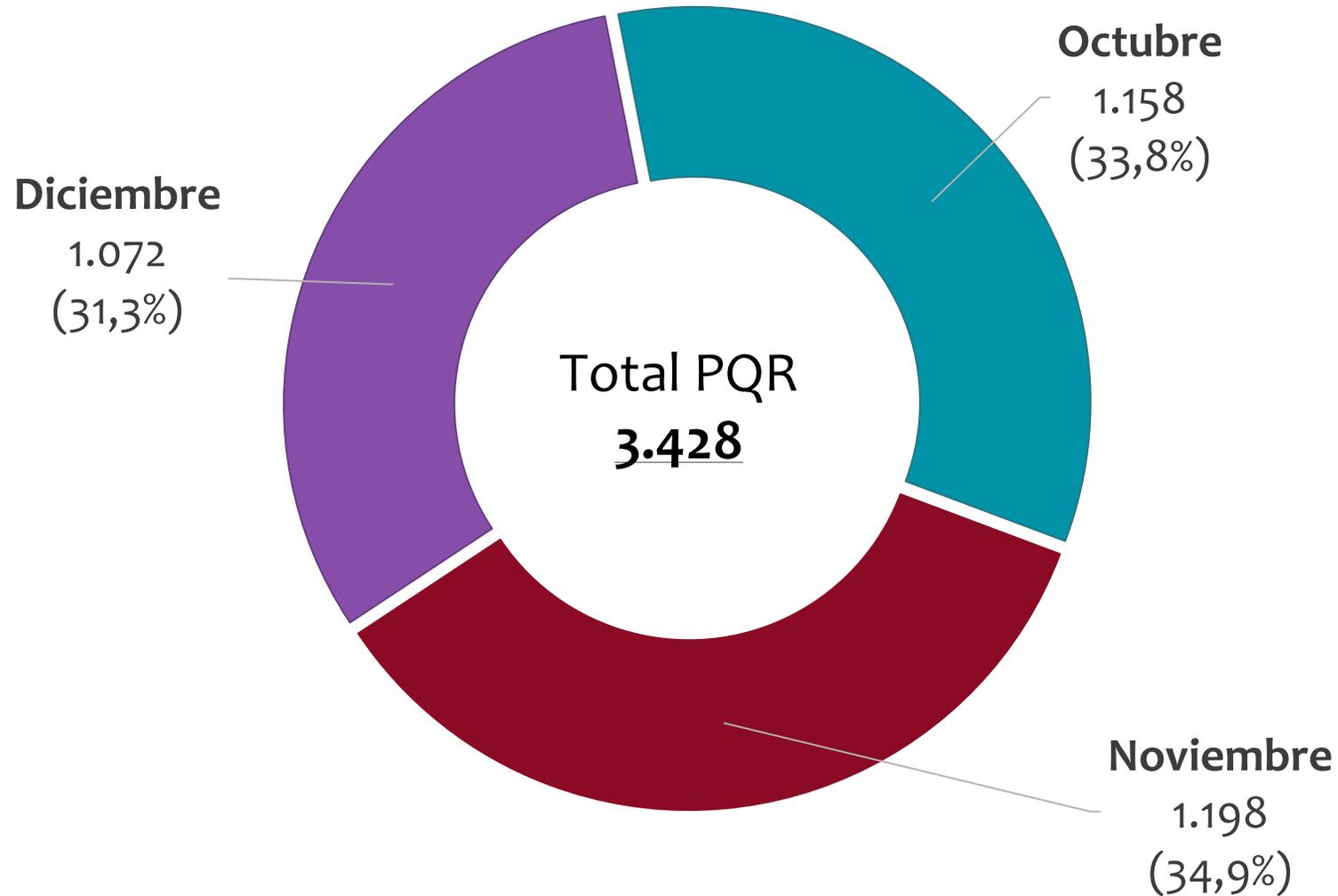
El Banco de la República, a través del Departamento de Gestión Documental, presenta el informe consolidado de la atención a las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias/Propuestas y Denuncias, en adelante PQR; recibidas y gestionadas por el Banco, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre del 2022 y el 31 de diciembre del mismo año; con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión y cumplimiento de las PQR durante el cuarto trimestre del año 2022.

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

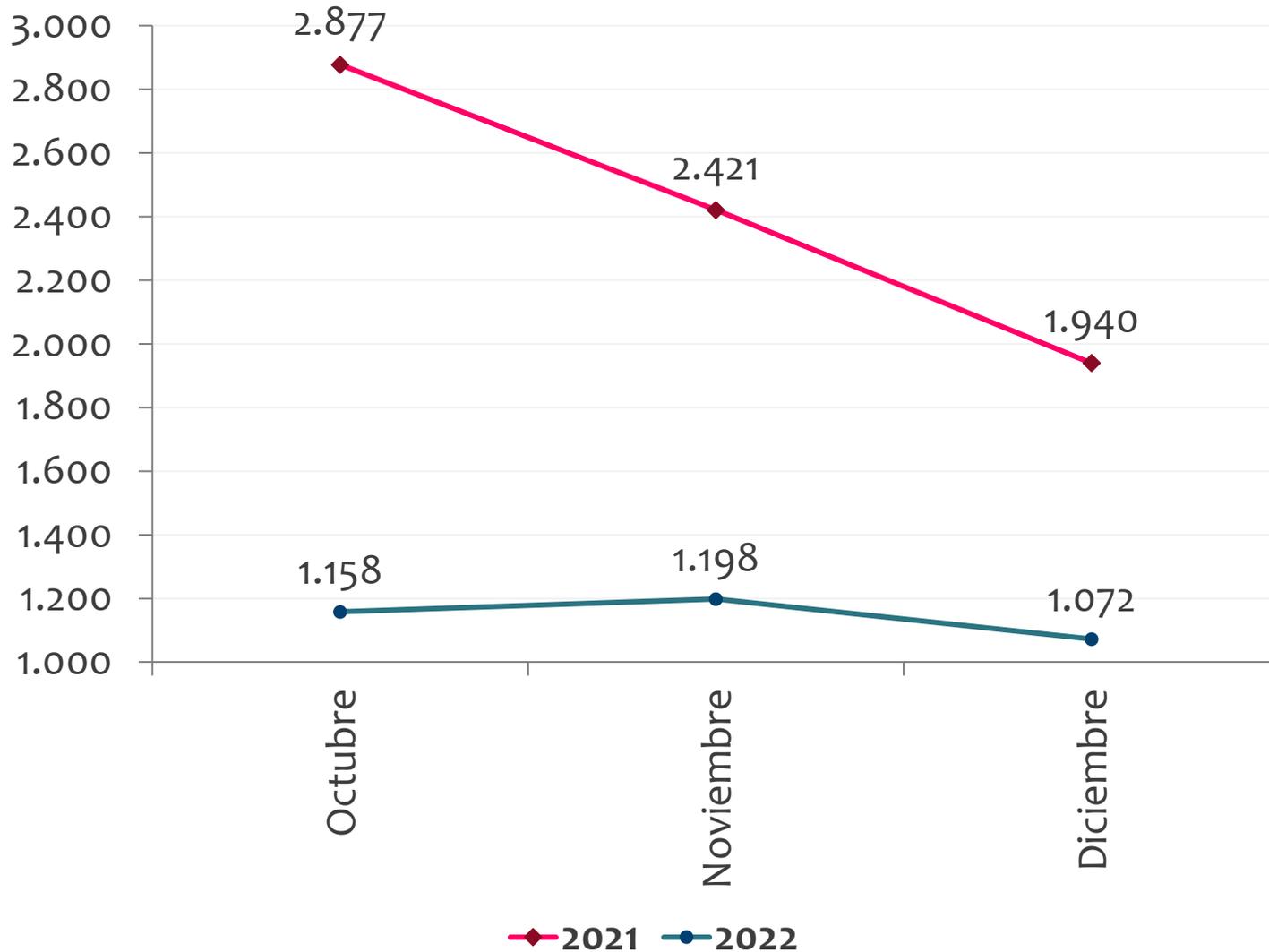
## IV TRIMESTRE 2022

---



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

## IV TRIMESTRE 2021 VS IV TRIMESTRE 2022

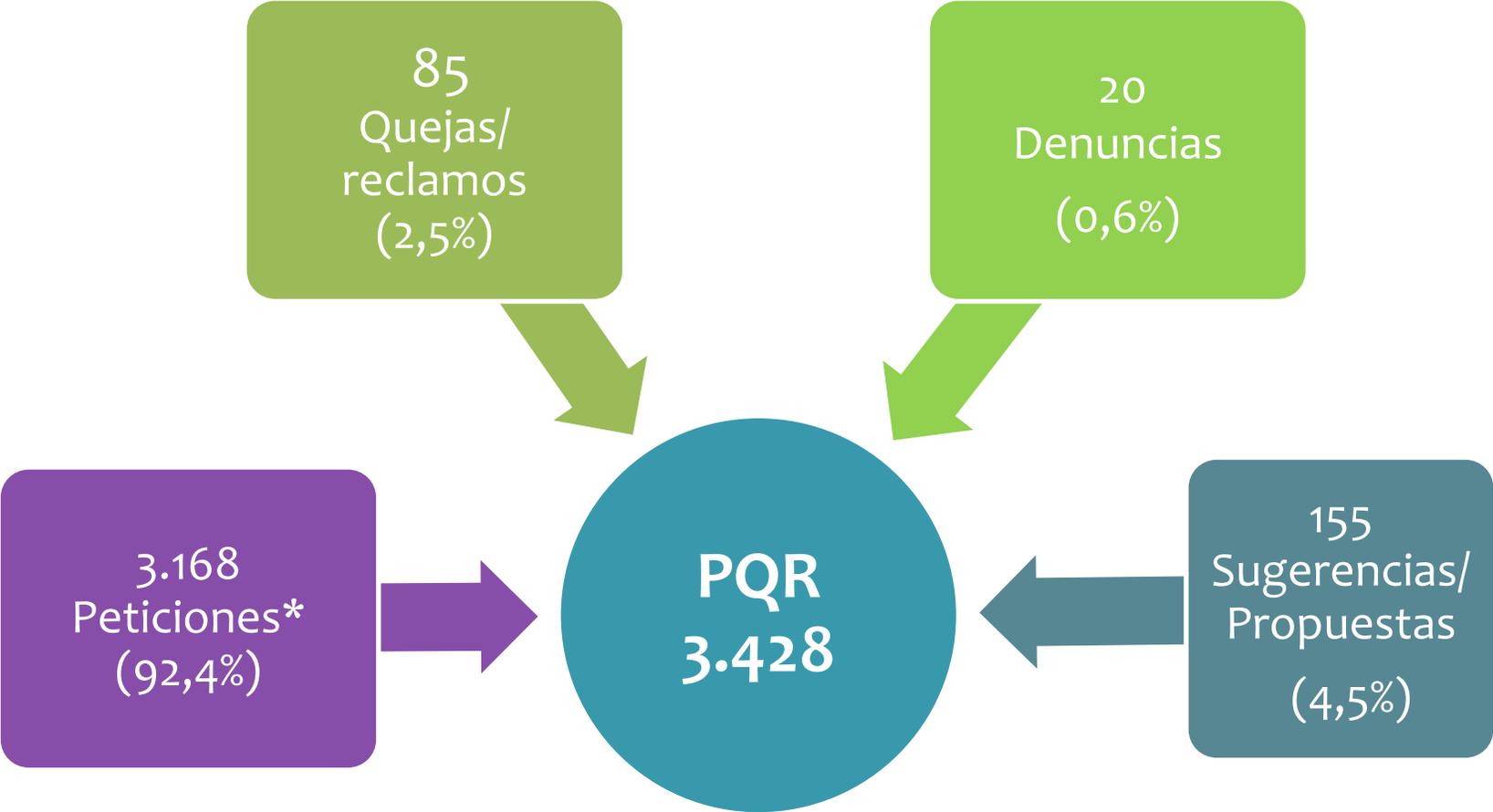


Mes	2021	2022	Variación
Octubre	2.877	1.158	↓ 59,7%
Noviembre	2.421	1.198	↓ 50,5%
Diciembre	1.940	1.072	↓ 44,7%
<b>Total</b>	<b>7.238</b>	<b>3.428</b>	<b>↓ 52,6%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

## POR TIPO DE SOLICITUD

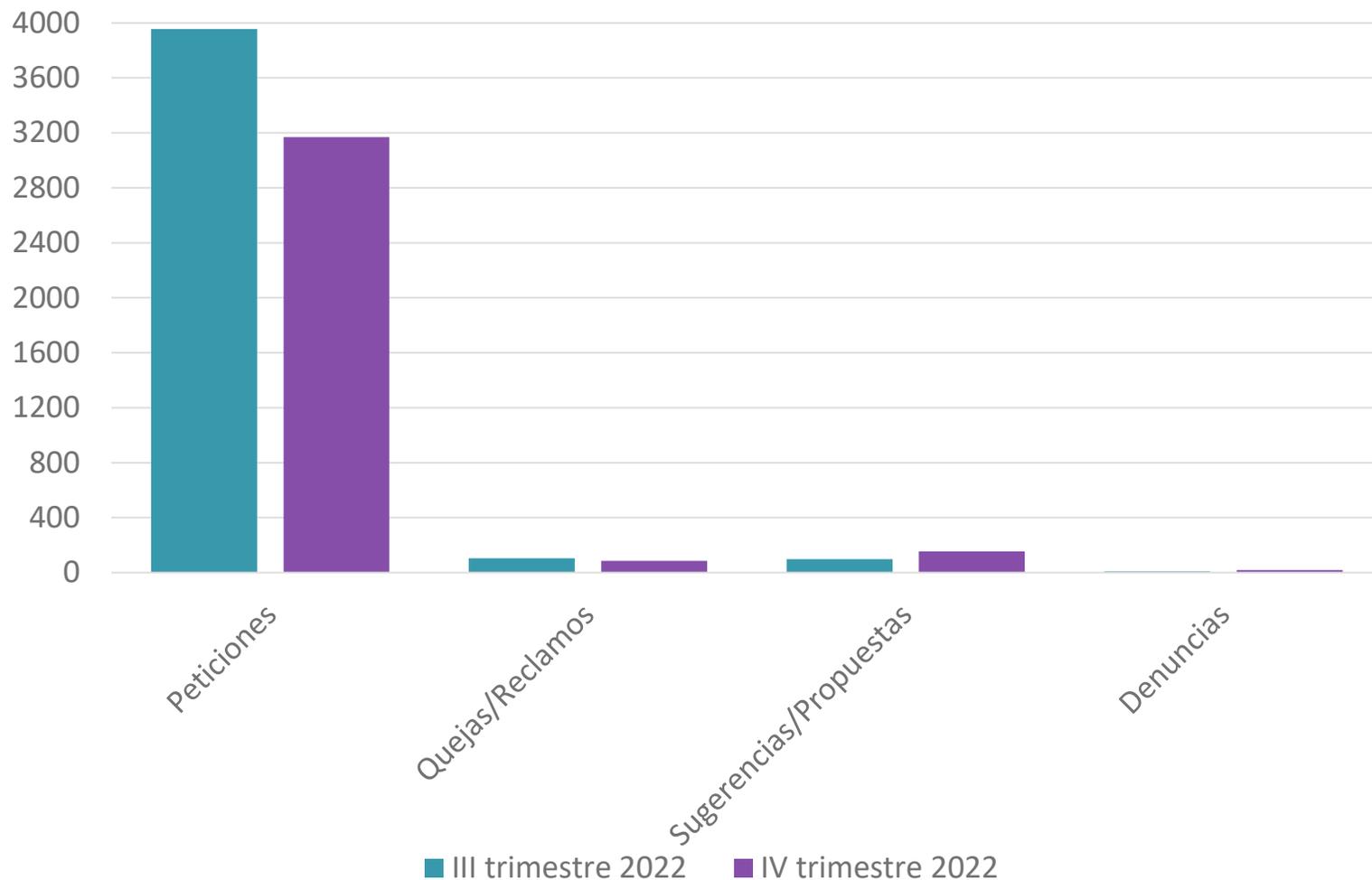
---



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

# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

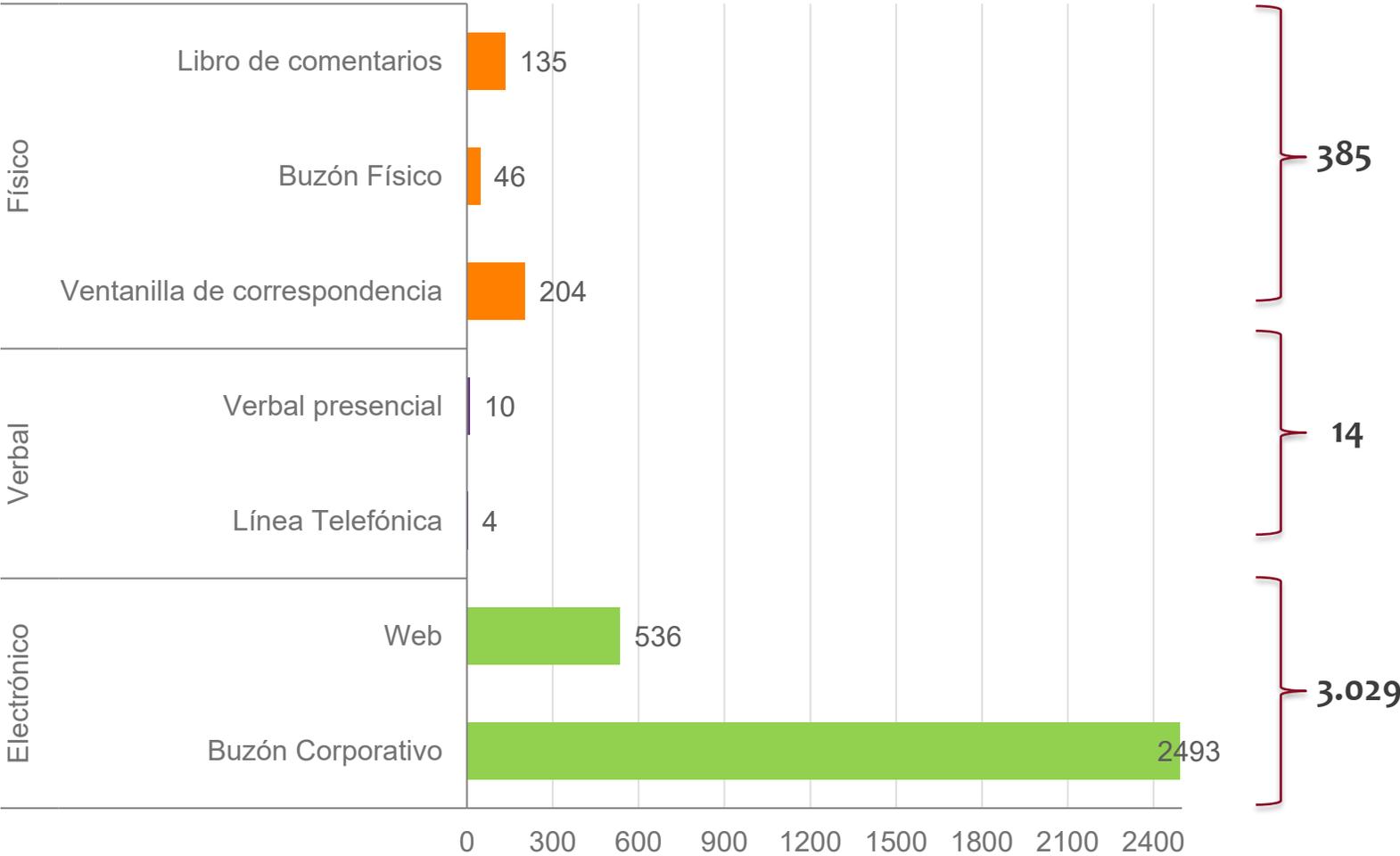
## III TRIMESTRE 2022 VS IV TRIMESTRE 2022



Mes	Q3 2022	Q4 2022	Variación	
Peticiones	3.955	3.168	↓	19,9%
Quejas /Reclamos	104	85	↓	18,3%
Sugerencias /Propuestas	98	155	↑	58,2%
Denuncias	8	20	↑	150%
<b>Total</b>	<b>4.165</b>	<b>3.428</b>	↓	<b>17,7%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

## POR CANAL DE INGRESO



Durante el IV trimestre del 2023 los canales electrónicos fueron los más utilizados: buzón corporativo (72%) y Web (15%).

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

## POR TIPO DE SOLICITUD Y CANAL DE INGRESO



	Petición	Queja/Reclamo	Sugerencia/Propuesta	Denuncia
■ Electrónico	2927	68	16	18
■ Verbal	9	5	0	0
■ Físico	232	12	139	2

# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PQR

---

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (días hábiles)
Petición	5,2 
Denuncia	4,7 
Quejas / Reclamos	7,9 
Sugerencias / Propuestas	3,6 

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Se recibieron 1.711 solicitudes de acceso a la información.



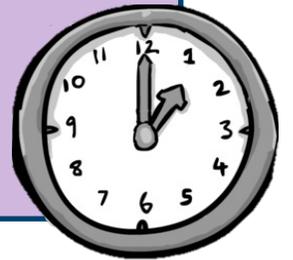
7 fueron **trasladadas** por el Banco a otras entidades.



0 solicitudes fueron **negadas**



El tiempo promedio de respuesta fue de **3,21 días.**



# GRACIAS



**Banco de la República | Colombia**

Somos el banco central de Colombia