



# INFORME DE GESTIÓN DE PQR\*

## IV trimestre de 2023

---

\*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 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

---

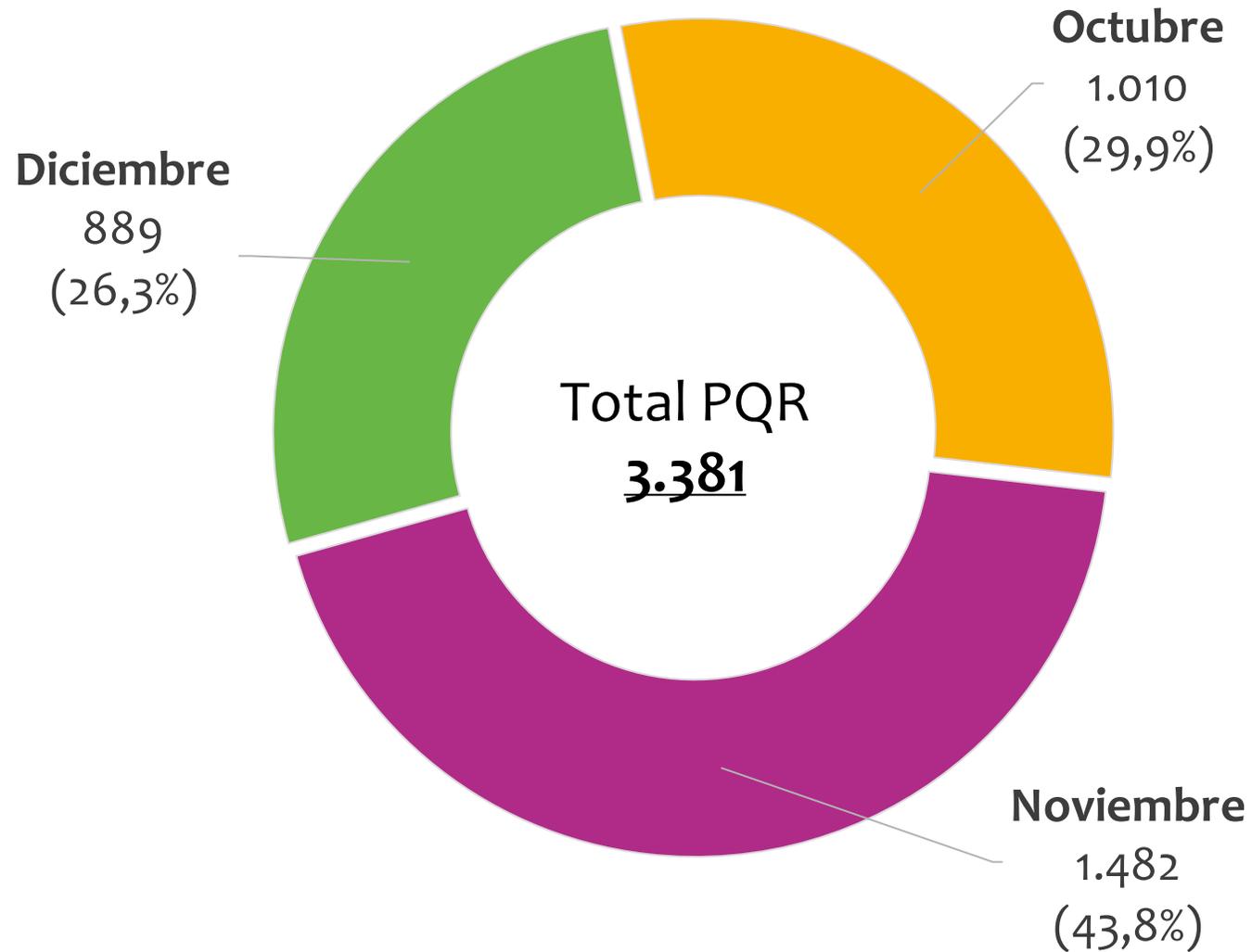
El Banco de la República, a través del Departamento de Gestión Documental, presenta el informe consolidado de la atención a las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias/Propuestas y Denuncias, en adelante PQR; recibidas y gestionadas por el Banco, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre del 2023 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 2023.

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

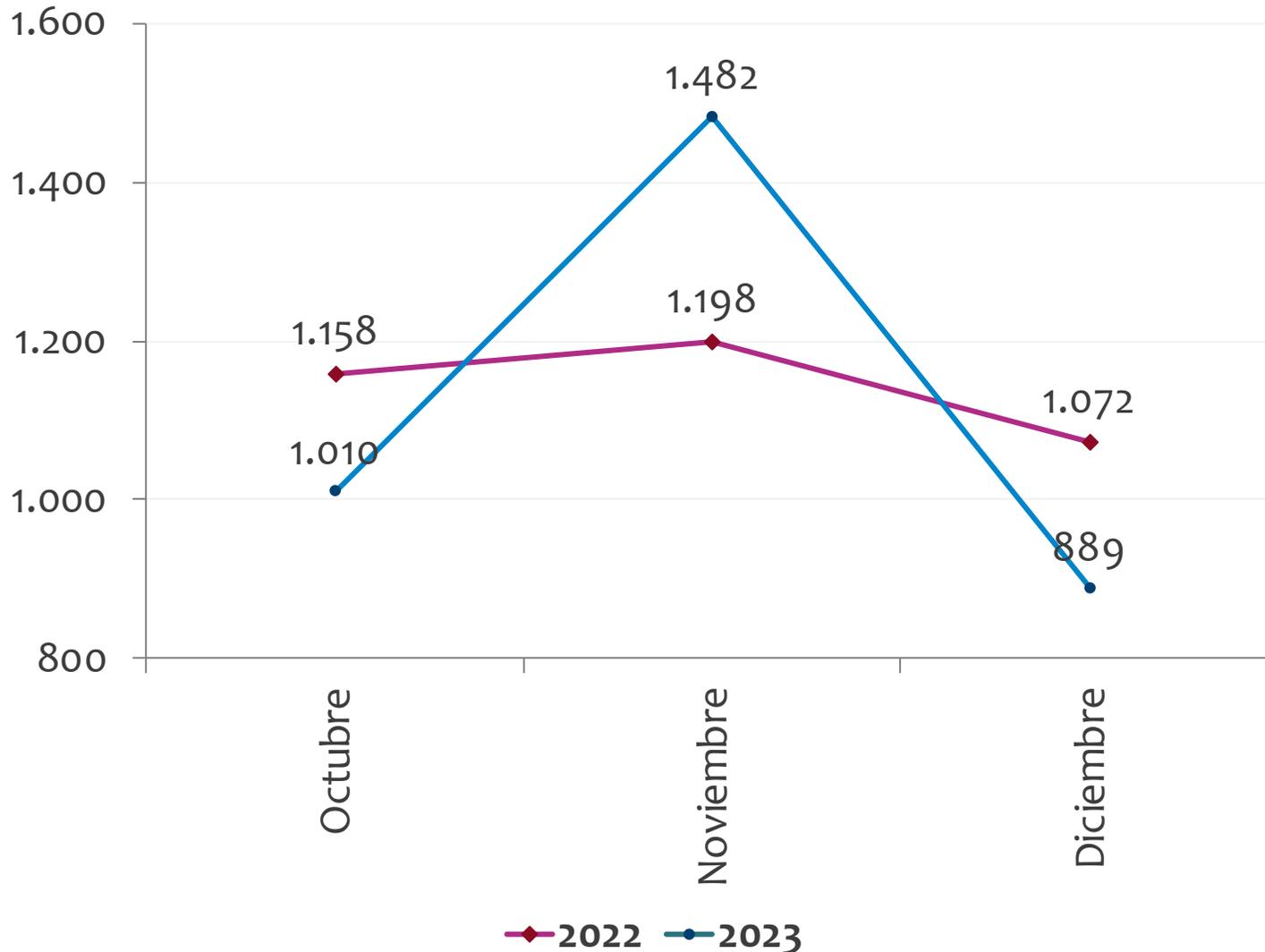
## IV TRIMESTRE 2023

---



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

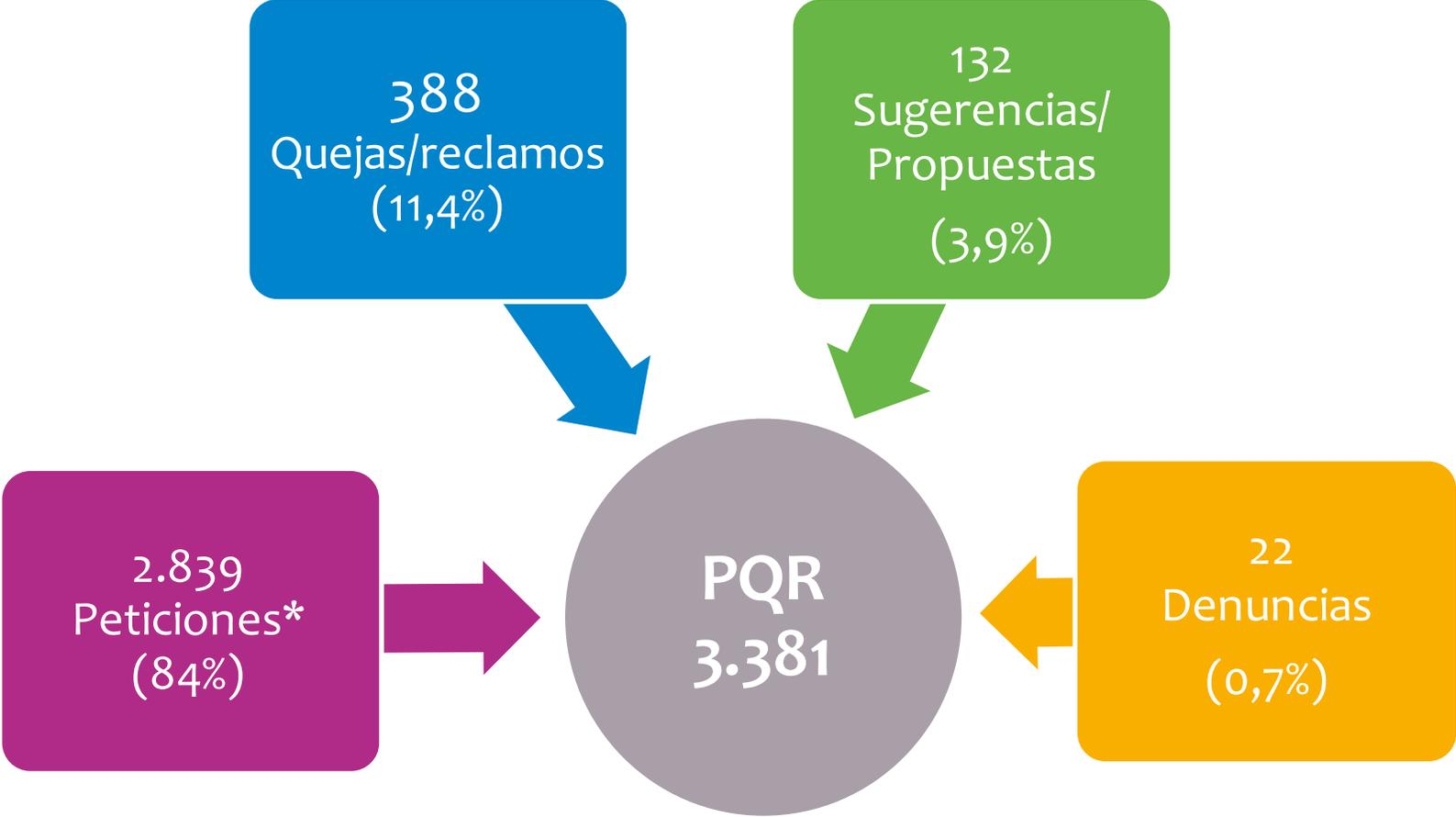
## IV TRIMESTRE 2022 VS IV TRIMESTRE 2023



Mes	2022	2023	Variación
Octubre	1.158	1.010	↓ 12,8%
Noviembre	1.198	1.482	↑ 23,7%
Diciembre	1.072	889	↓ 17,1%
<b>Total</b>	<b>3.428</b>	<b>3.381</b>	↓ <b>1,4%</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 1.126 solicitudes de acceso a la información.



9 fueron trasladadas por el Banco a otras entidades.



1 solicitud fue negada

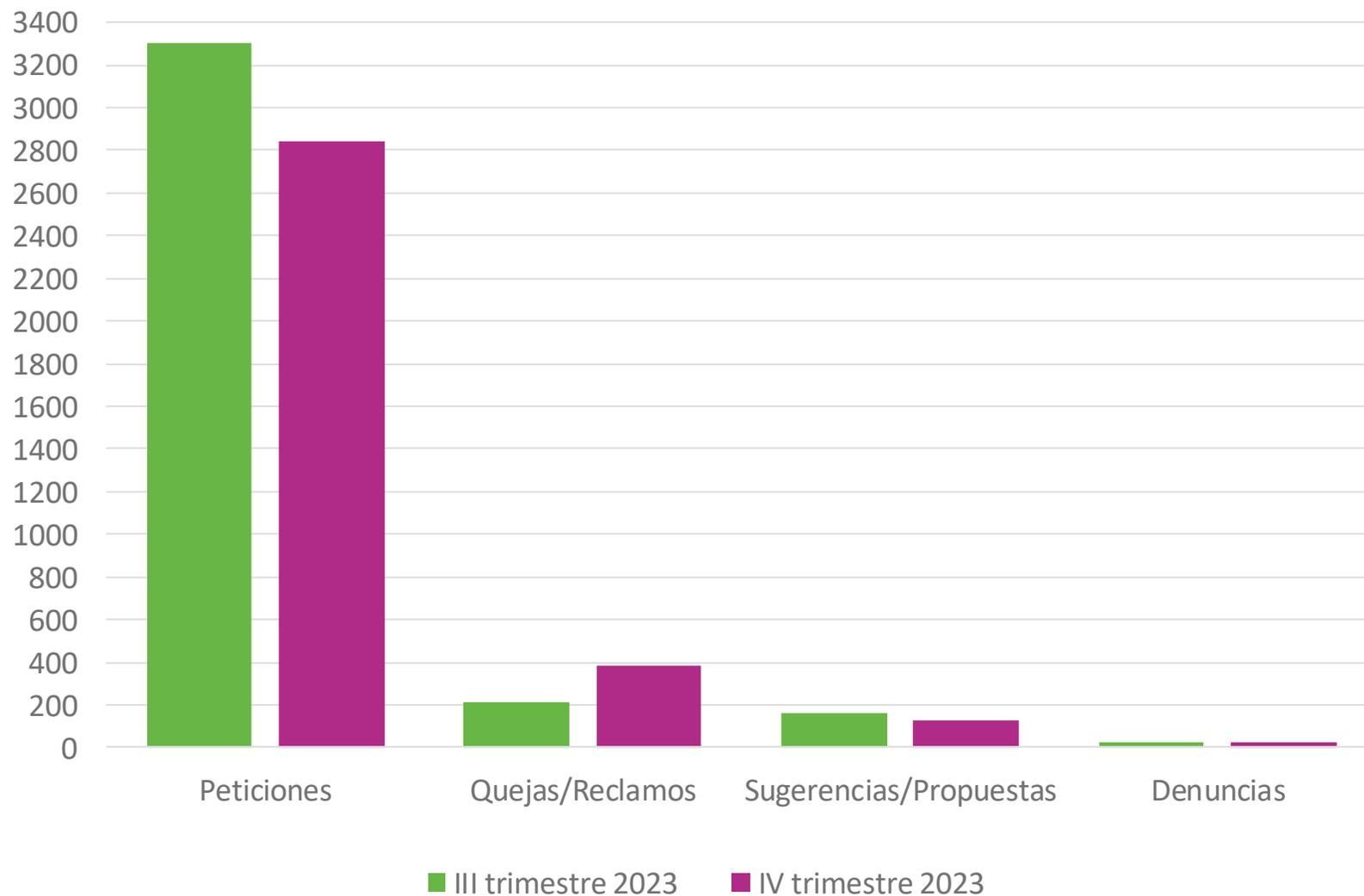


El tiempo promedio de respuesta fue de 5,9 días.



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

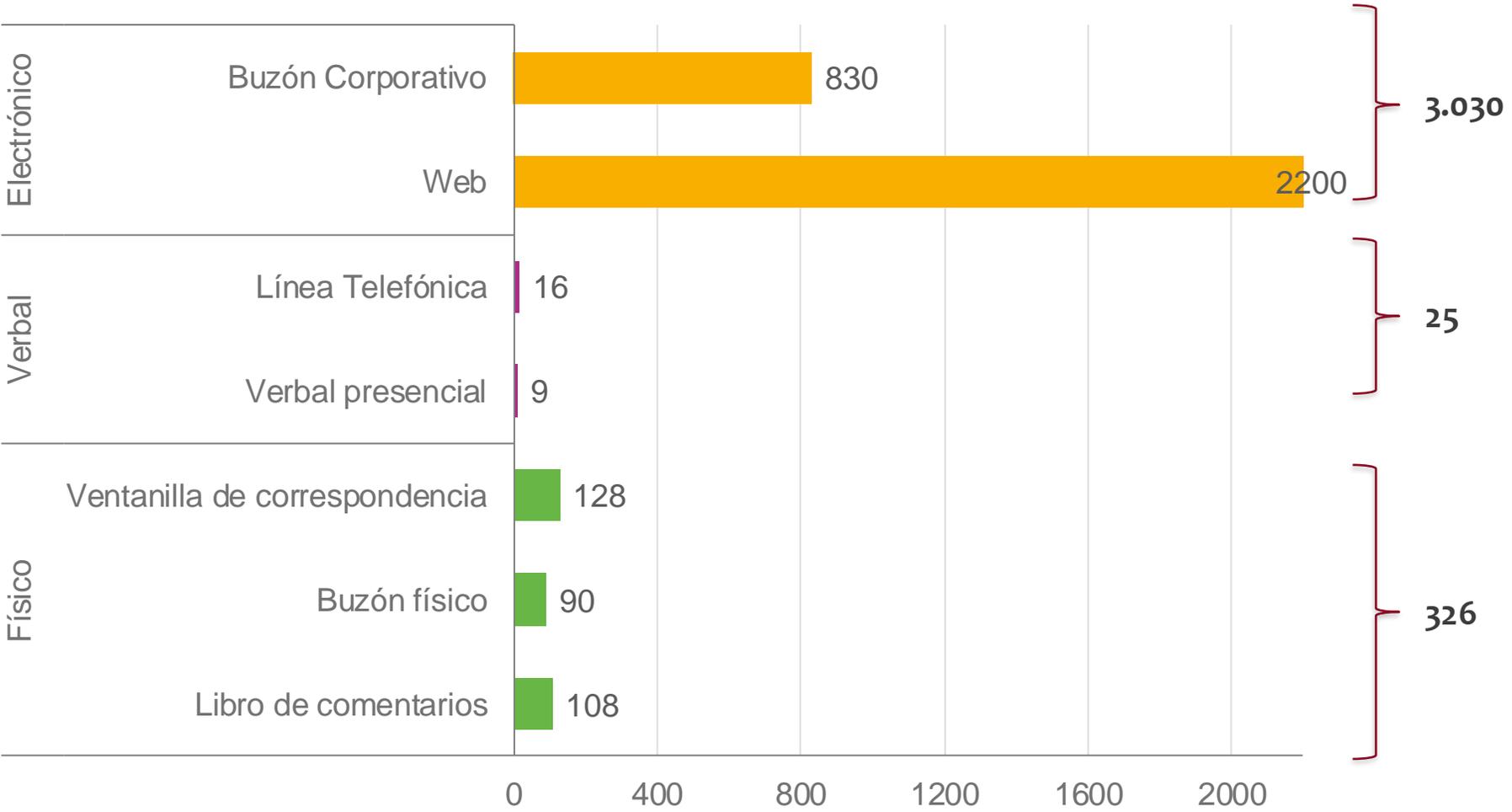
## III TRIMESTRE 2023 VS IV TRIMESTRE 2023



Mes	Q3 2023	Q4 2023	Variación
Peticiones	3.307	2.839	↓ 14,1%
Quejas /Reclamos	214	388	↑ 81,3%
Sugerencias /Propuestas	165	132	↓ 20%
Denuncias	26	22	↓ 15,4%
<b>Total</b>	<b>3.712</b>	<b>3.381</b>	<b>↑ 13,9%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

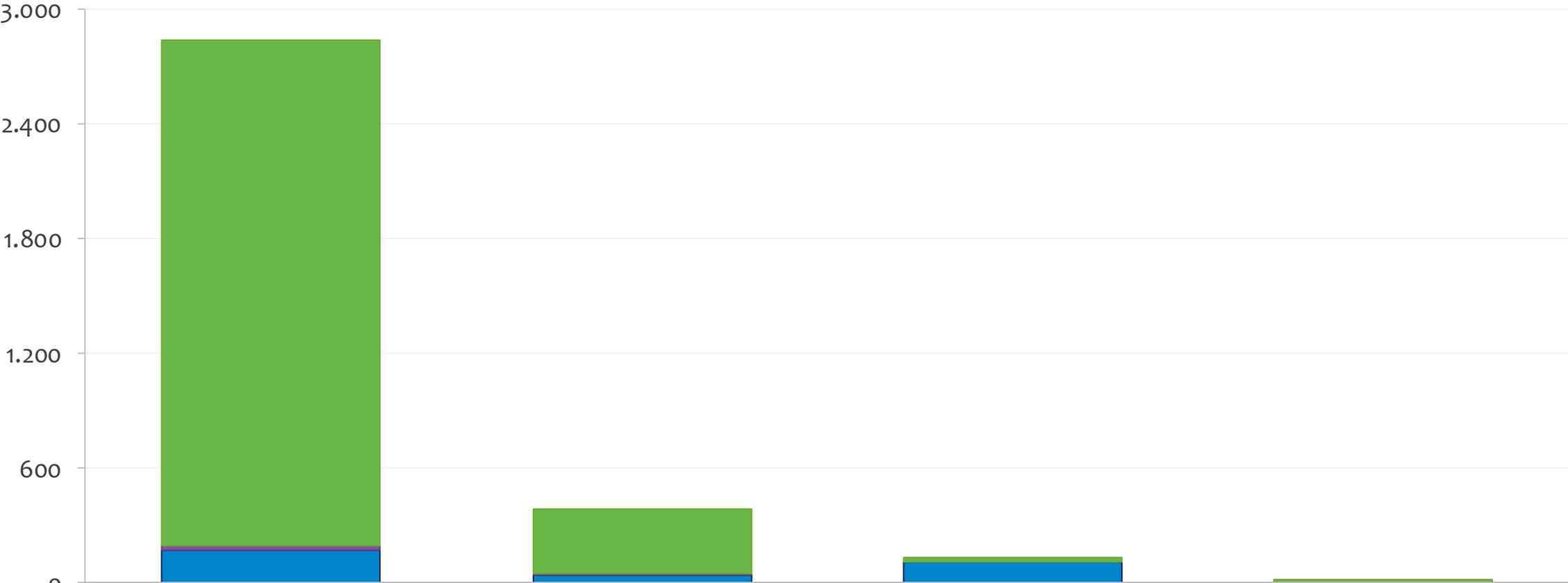
## POR CANAL DE INGRESO



Durante el IV trimestre del 2023 los canales electrónicos fueron los más utilizados: web (65%) y buzón corporativo (25%).

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

## POR TIPO DE SOLICITUD Y CANAL DE INGRESO



■ Electrónico	2647	338	24	21
■ Verbal	18	7	0	0
■ Físico	174	43	108	1

# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PQR

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (días hábiles)
Petición	12,0 
Denuncia	5,7 
Quejas / Reclamos	6,6 
Sugerencias / Propuestas	2,7 

El tiempo promedio de respuesta fue de 8,8 días



# PQR - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

---

En el cuarto trimestre del 2023 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 y gestionaron **4** PQR relacionadas con la protección de datos personales.



Los canales de ingreso para las PQR fueron: dos por web, una por ventanilla y una por línea telefónica.



# GRACIAS



**Banco de la República | Colombia**

Somos el banco central de Colombia