



INFORME DE GESTIÓN DE PQR*

IV 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

Enero 2025



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

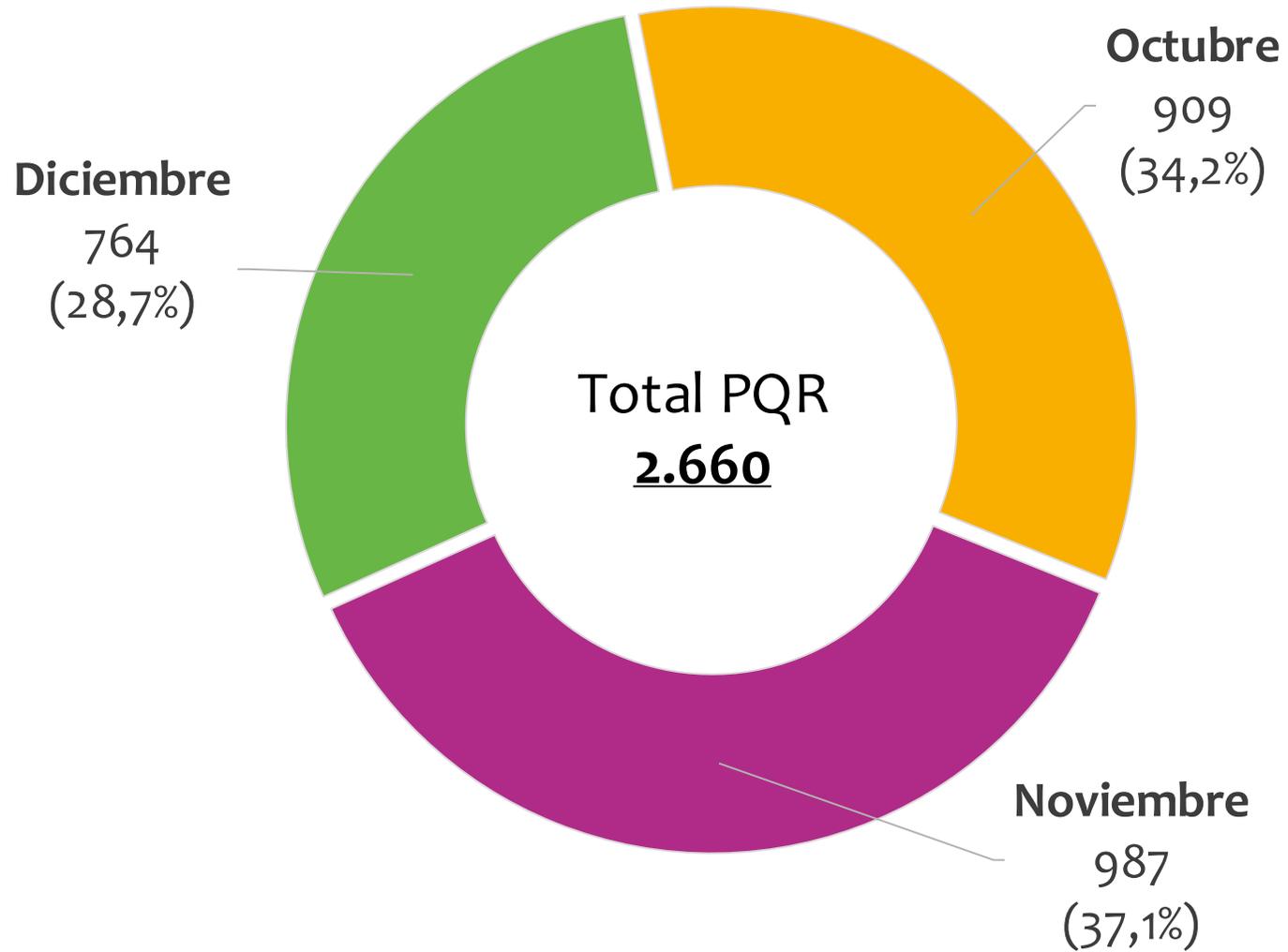
INTRODUCCIÓN

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 de 2024 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 de 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.

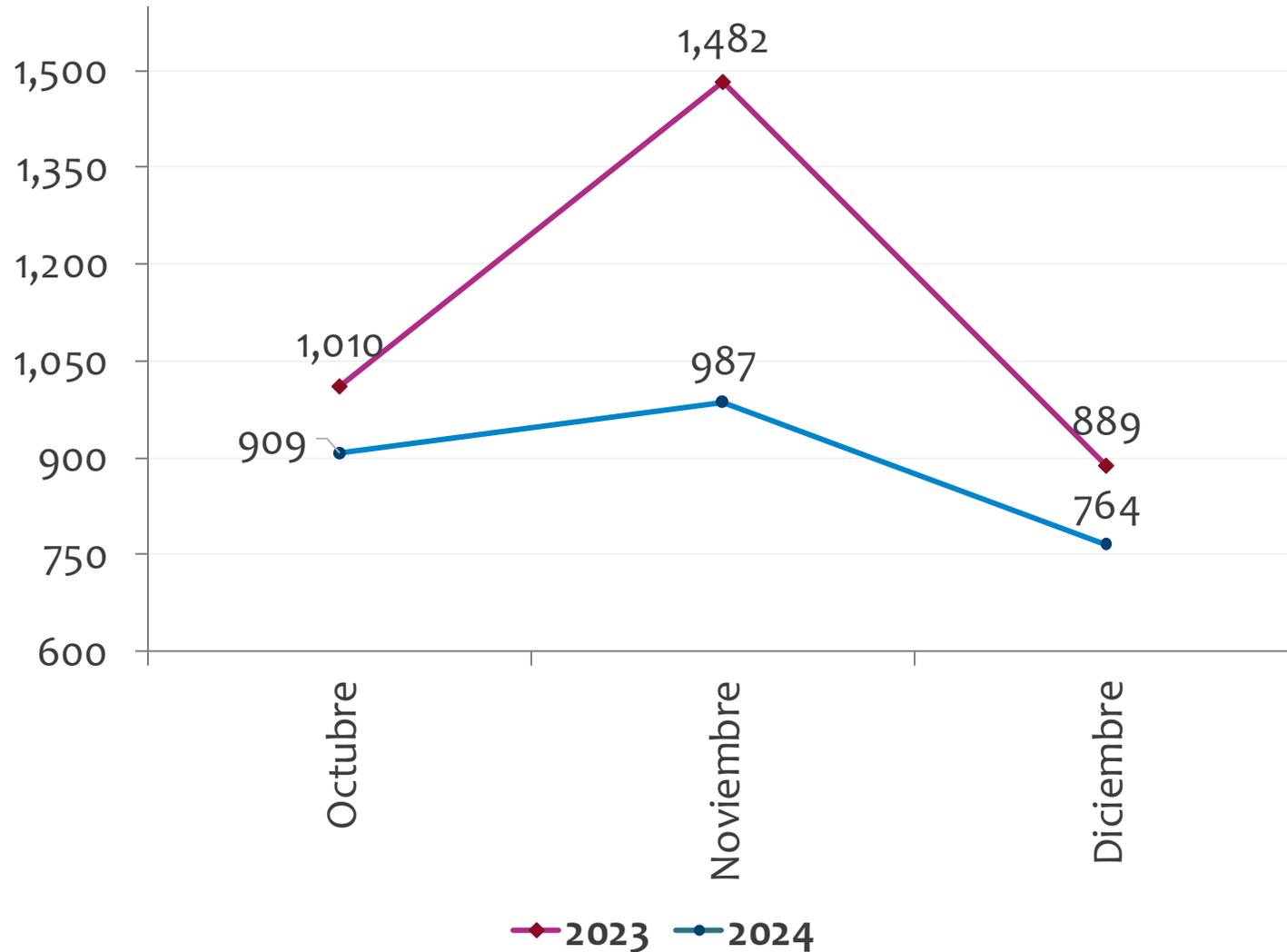
TOTAL PQR RECIBIDAS

IV TRIMESTRE 2024



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

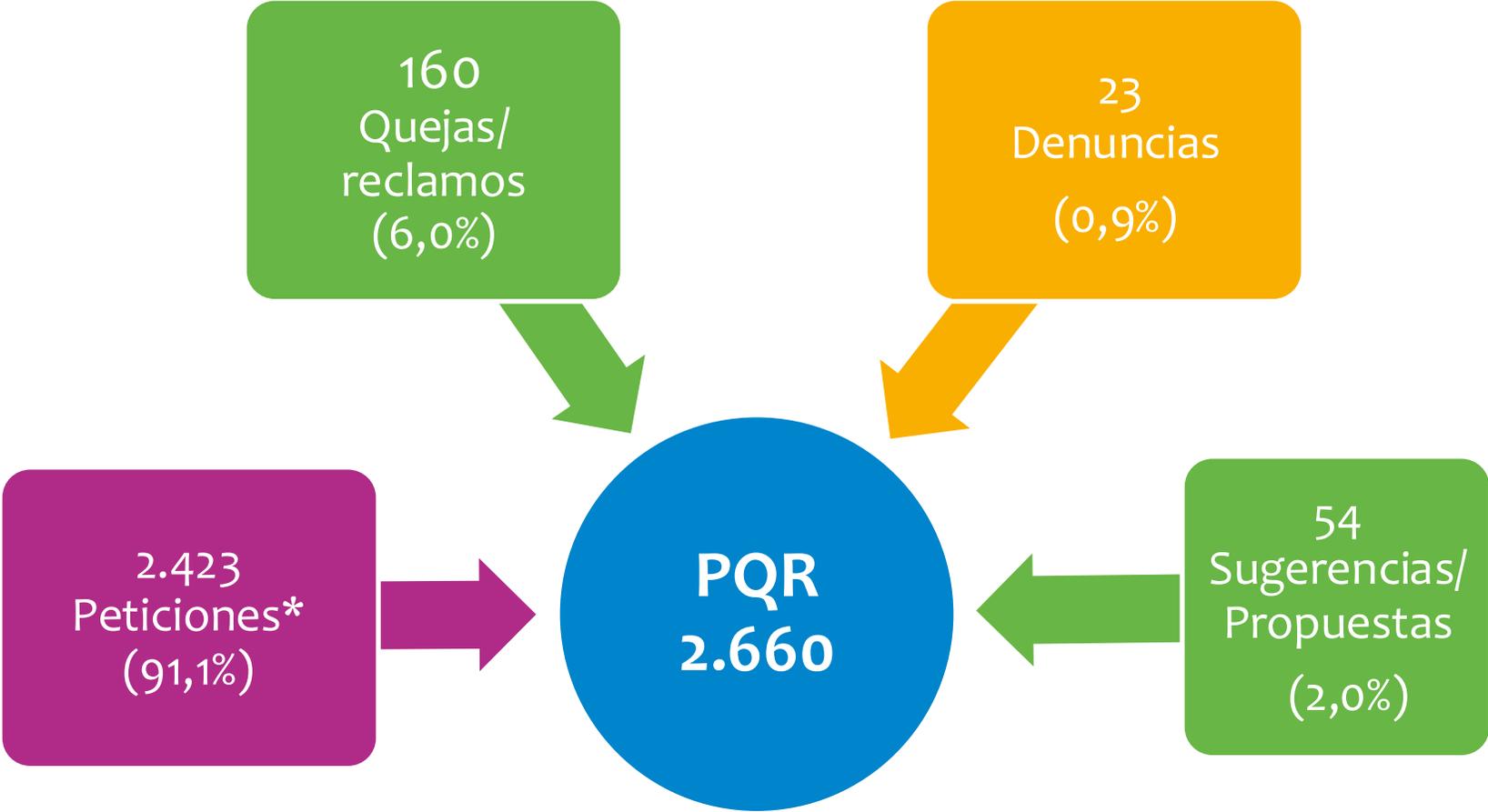
IV TRIMESTRE 2023 VS IV TRIMESTRE 2024



Mes	2023	2024	Variación
Octubre	1.010	909	↓ 10,0%
Noviembre	1.482	987	↓ 33,4%
Diciembre	889	764	↓ 14,1%
Total	3.381	2.660	↓ 21,3%

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 1.031 solicitudes de acceso a la información.



6 fueron trasladadas por el Banco a otras entidades.



1 solicitudes fueron negadas

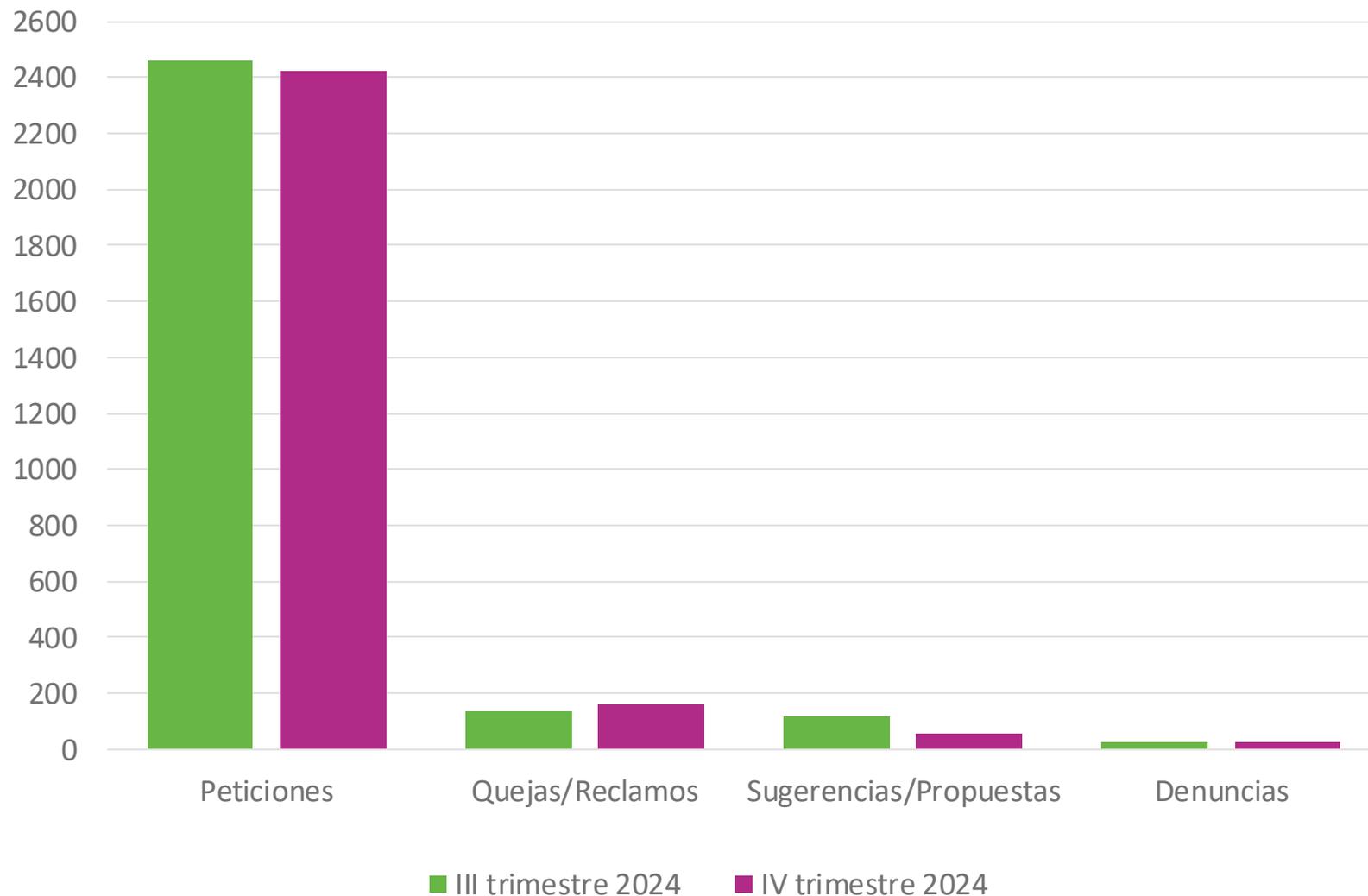


El tiempo promedio de respuesta fue de 5,73 días.



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

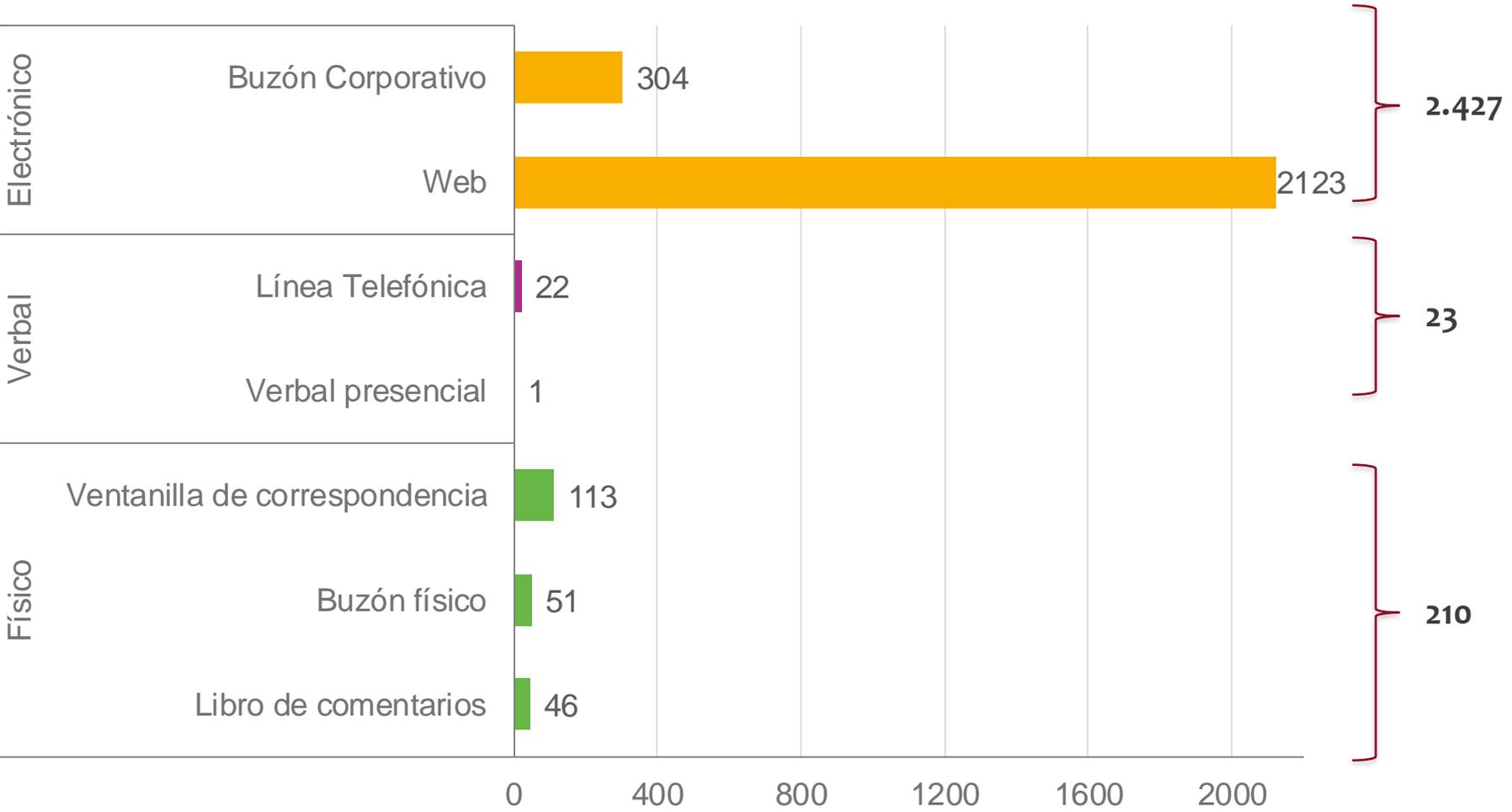
III TRIMESTRE 2024 VS IV TRIMESTRE 2024



Mes	Q3 2024	Q4 2024	Variación
Peticiones	2.458	2.423	↓ 1,4%
Quejas /Reclamos	133	160	↑ 20,3%
Sugerencias /Propuestas	117	54	↓ 53,8%
Denuncias	25	23	↓ 8,0%
Total	2.733	2.660	↓ 2,7%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

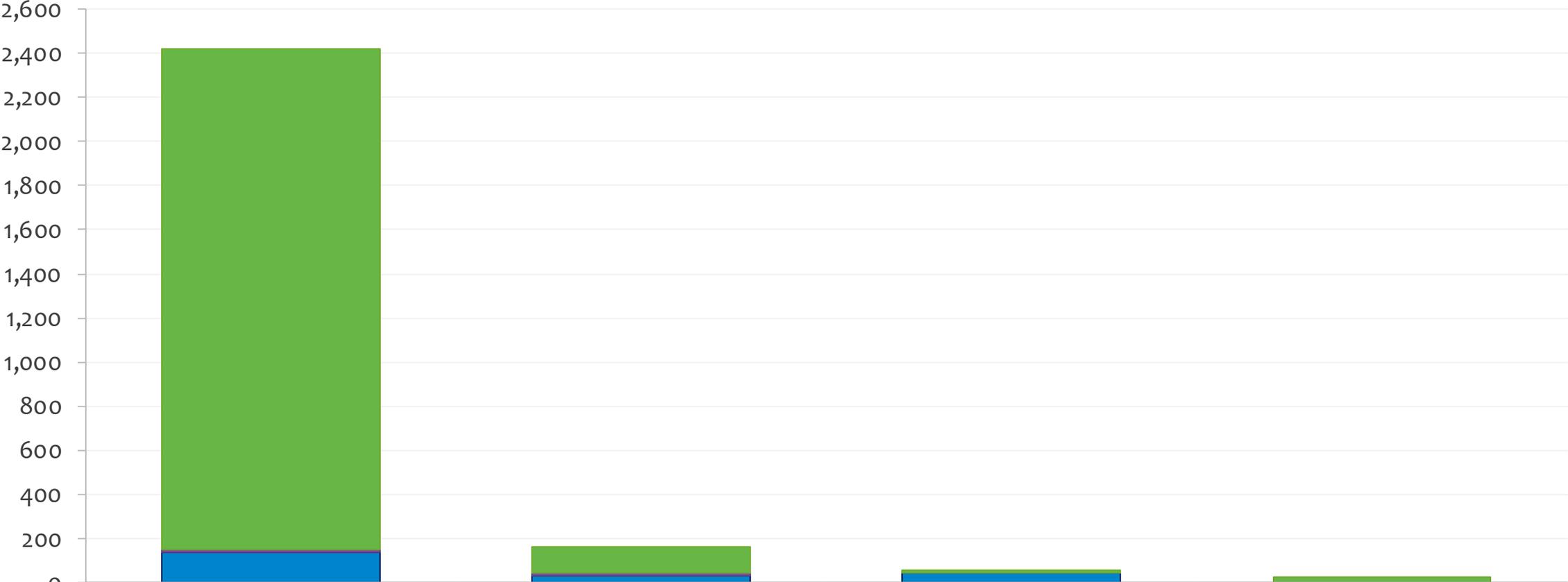
POR CANAL DE INGRESO



Durante el IV trimestre de 2024 los canales electrónicos fueron los más utilizados: web (79%) y buzón corporativo (11%).

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

POR TIPO DE SOLICITUD Y CANAL DE INGRESO



	Petición	Queja/Reclamo	Sugerencia/Propuesta	Denuncia
■ Electrónico	2274	120	11	22
■ Verbal	13	9	0	1
■ Físico	136	31	43	0

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PQR

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (días hábiles)
Petición	7,2 
Denuncia	4,8 
Quejas / Reclamos	7,4 
Sugerencias / Propuestas	5,1 

El tiempo promedio de respuesta fue de **6,8 días**



PQR - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el cuarto trimestre de 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 76 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