



INFORME DE VEEDURÍAS CIUDADANAS 2024

Departamento de Gestión Documental - DGD

Banco de la República

Enero 2025



TEMAS

INTRODUCCIÓN

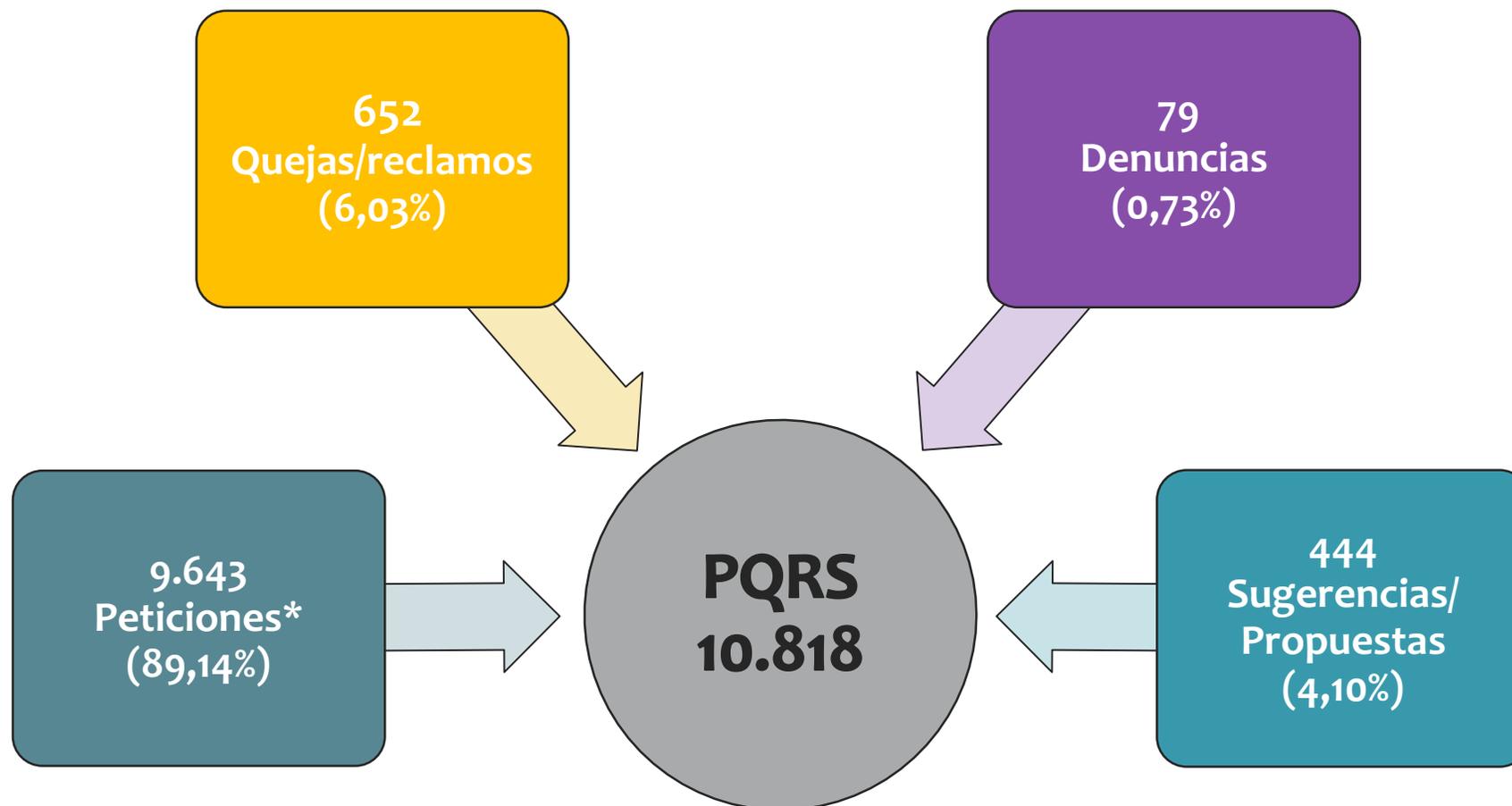
PQR RECIBIDAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

INFORME ESTADÍSTICO DE PQR DE VEEDURÍAS CIUDADANAS

INTRODUCCIÓN

El Banco de la República, a través del Departamento de Gestión Documental, presenta el informe consolidado de la atención de las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias/Propuestas y Denuncias, en adelante PQR, presentadas por las veedurías ciudadanas, recibidas y gestionadas por el Banco de la República, en el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2024 y el 31 de diciembre del mismo año.

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD – AÑO 2024



*Peticiones incluyen peticiones de interés particular, peticiones de interés general, solicitudes de información y consultas.

PQR DE VEEDURÍAS CIUDADANAS

Se recibieron 6 PQR de Veedurías.



Número de la Solicitud	Grupo Responsable	Tipo de Solicitud	Medio de ingreso	Tiempo de Respuesta (días hábiles)	Tiempos de respuesta Ley 1755 de 2015
SCD - 000058138	Sucursal - Barranquilla	Petición	Buzón corporativo	11	15
SCD - 000049846	Departamento de Cambios Internacionales	Consulta	Formulario web	4	30
SCD - 000041251	Departamento de Cambios Internacionales	Solicitud de información	Formulario web	6	10
SCD - 000056879	Grupo de asuntos laborales DGGH	Petición	Formulario web	15	15
SCD - 000041152	Grupo de asuntos laborales DGGH	Petición	Formulario web	9	15
SCD - 000044210	Auditoría General	Petición	Formulario web	10	15

PQR DE VEEDURÍAS CIUDADANAS

Disminución del 50 %
PQR con respecto al
periodo anterior:

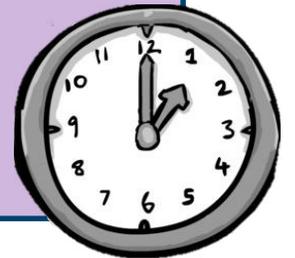
- 2023 – 12 PQR
- 2024 – 6 PQR



5 PQR se recibieron
por el formulario web
y 1 por medio del
buzón corporativo



El tiempo promedio
de respuesta fue de
9 días.



CONCLUSIONES

- De las 6 PQR recibidas por el Banco de la República durante el 2024 las dependencias que más gestionaron dichas Peticiones fueron :
 - Grupo de Asuntos laboras - GALs de la DGGH con 2 PQR.
 - Departamento de Cambios Internacionales y Pagos con 2 PQR.
 - Seguidos de la Sucursal de Barranquilla y la Auditoria General, cada una con 1 PQR respectivamente.
- El canal más utilizado para la recepción de estas PQR fue el formulario web con un 83 %, seguido del buzón corporativo con un 17 %.
- Los tipos de PQR que presentaron las veedurías fueron Petición (66 %) , Solicitud de información (17 %) y consulta (17 %).
- Con relación a la cantidad de PQR gestionada por el BR durante el 2023 se evidenció una disminución del 50 % pasando de 12 a 6 peticiones para el año 2024.

GRACIAS



Banco de la República | Colombia

Somos el banco central de Colombia