



Informe de Gestión de PQR

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN
Sección de Transparencia y Atención al Ciudadano

Julio 2019



TEMAS

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS

PQR RECIBIDAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

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

Introducción

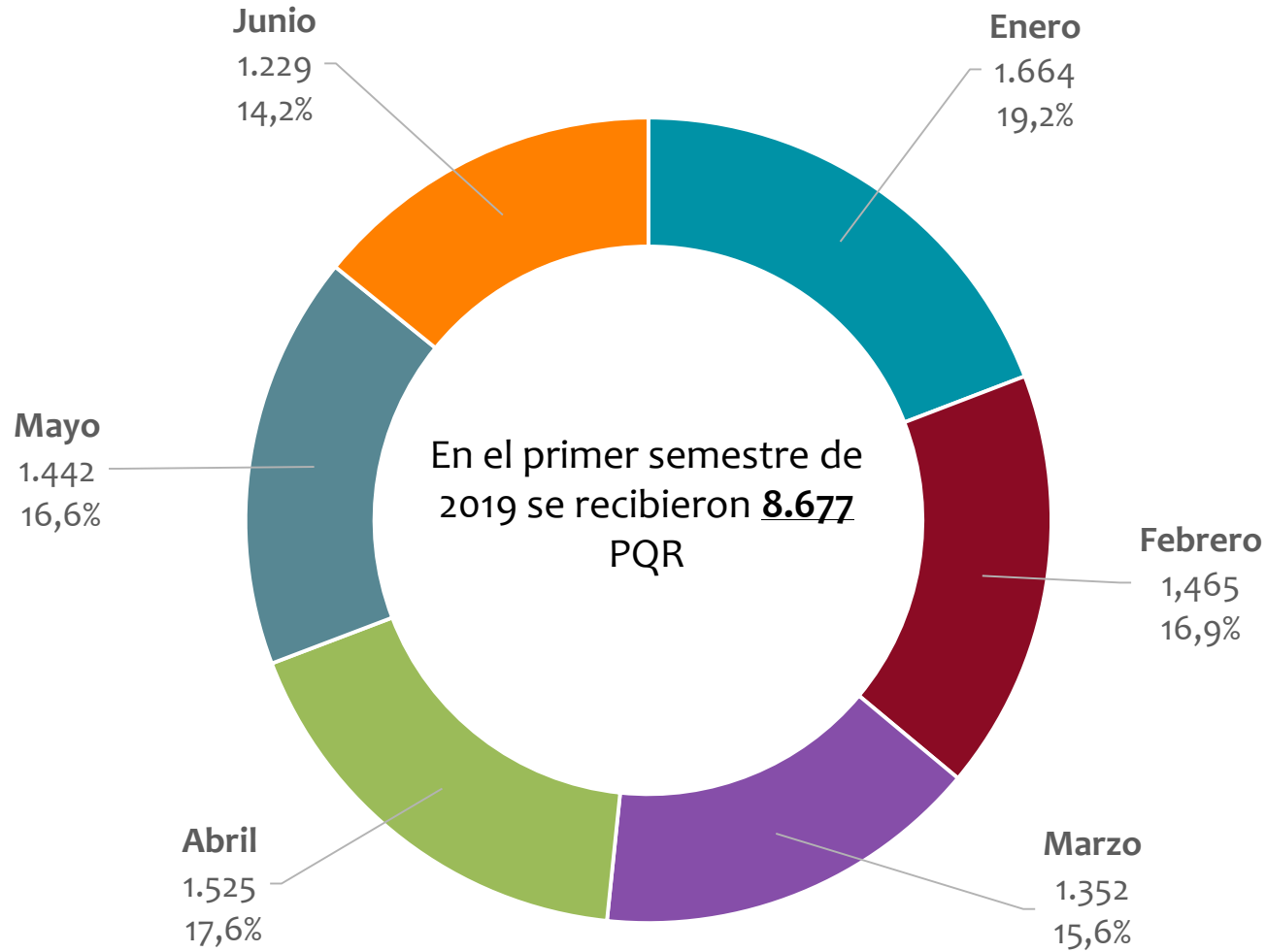
El Banco de la República a través de la Dirección General de Gestión de Información, presenta el informe consolidado de la atención de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, en adelante PQR, recibidas y gestionadas a través del Sistema Informático de Atención al Ciudadano, en el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2019 y el 30 de junio del mismo año.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente (Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 1081 de 2015, Resolución 3564 de 2015 de MINTIC), con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión del Banco de la República durante el primer semestre de 2019 en materia de cumplimiento de las PQR. Adicionalmente, presenta de manera unificada el informe de solicitudes de acceso a la información pública y el informe de gestión del sistema de atención al ciudadano presentados de manera separada hasta diciembre de 2018.

Objetivos

- ❖ Presentar el informe consolidado de la gestión de PQR recibidas en el Banco de la República durante el primer semestre de 2019.
- ❖ Presentar la cantidad de peticiones recibidas en la entidad de enero a junio del 2019.
- ❖ Presentar el tiempo promedio de respuestas, dentro de los términos de ley establecidos.

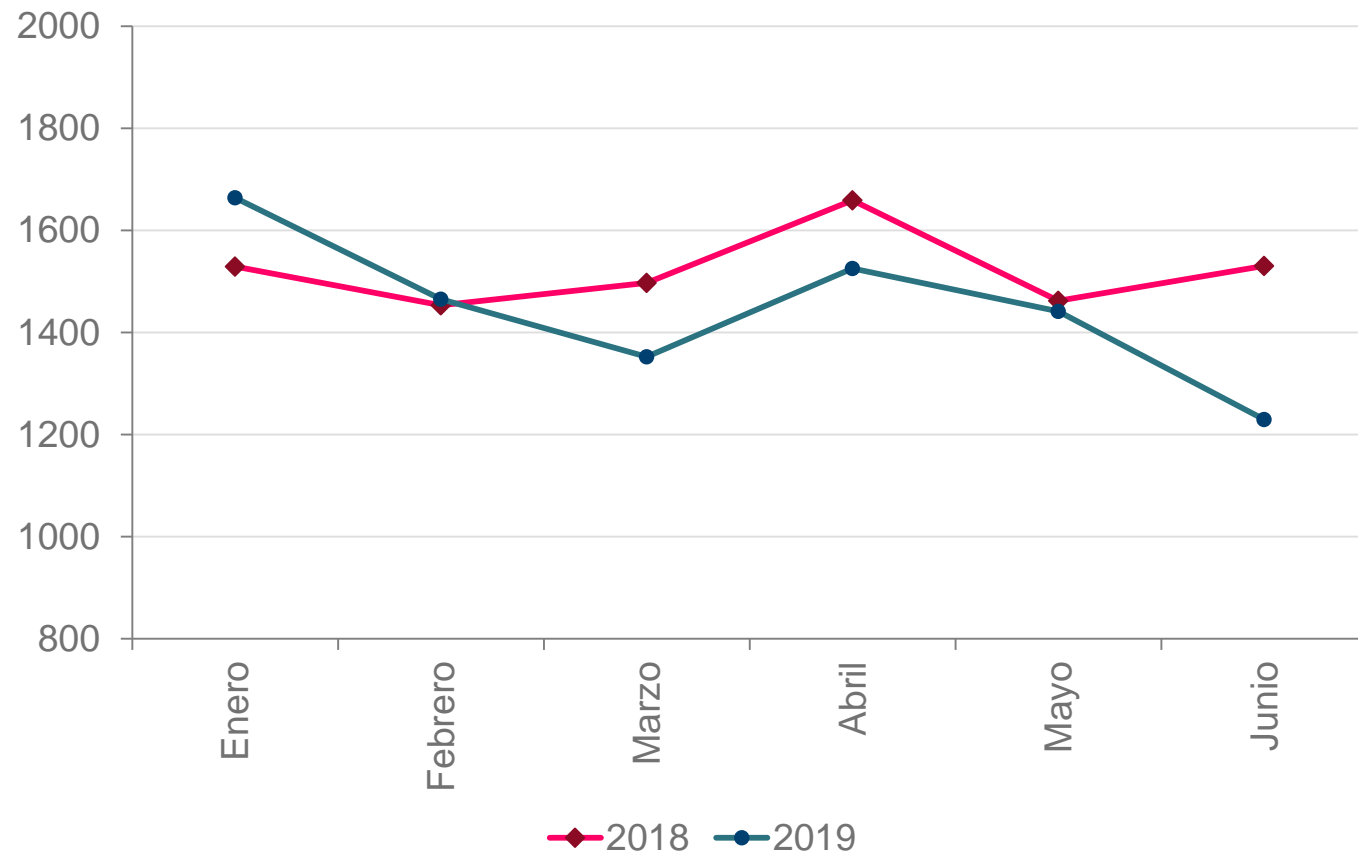
PQR recibidas en el primer semestre 2019



- ❖ El mes de mayor cantidad de PQR recibidas, fue el mes de enero, 19,2%
- ❖ El mes de menor cantidad de PQR recibidas fue junio, 14,2%.

Comparación de PQR recibidas

Período: sem I 2019 vs sem I 2018



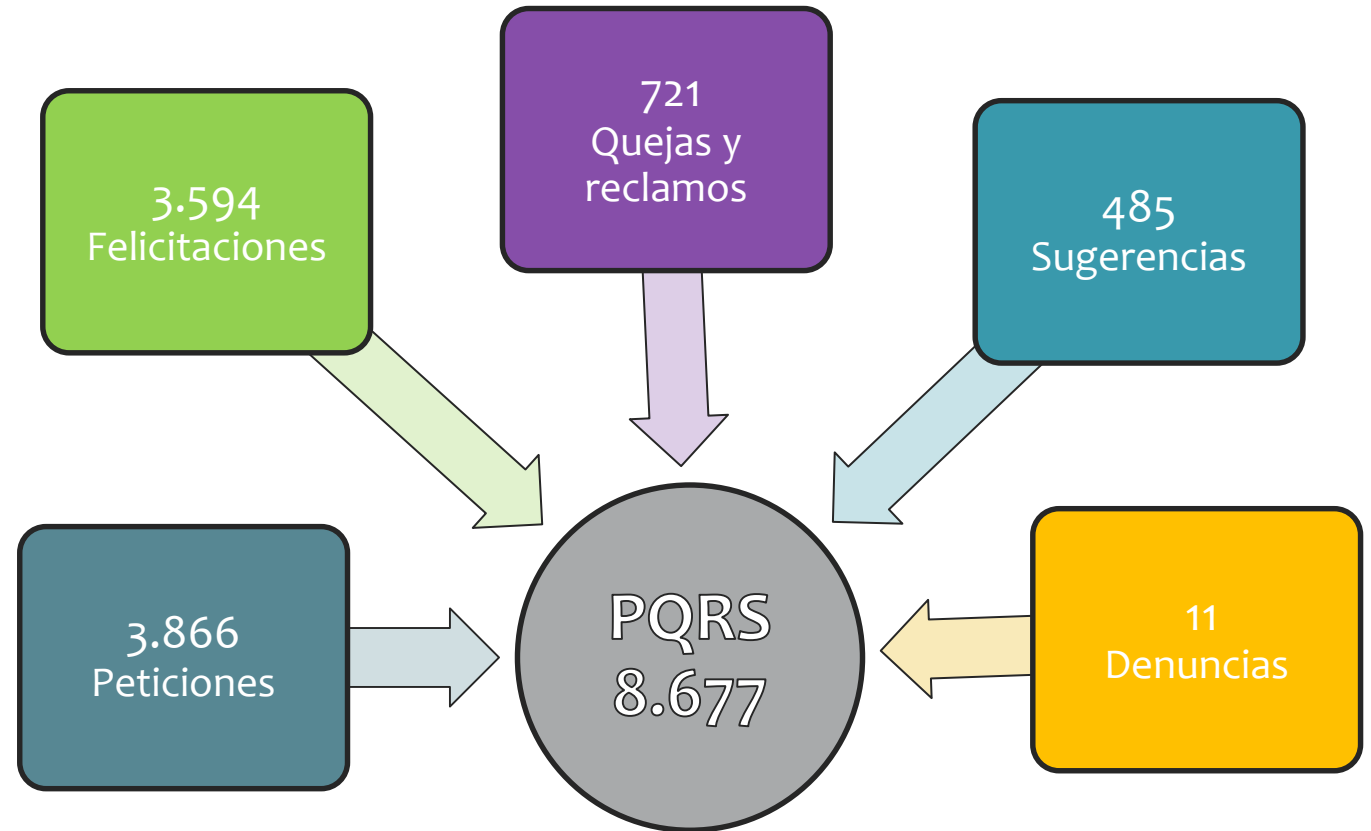
Comparando los dos periodos se presenta :

- ❖ Disminución en las PQR recibidas para los meses de marzo, 9,7%, abril, 8,1% y junio, 19,7%
- ❖ Incremento en el mes de enero, 8,1%.

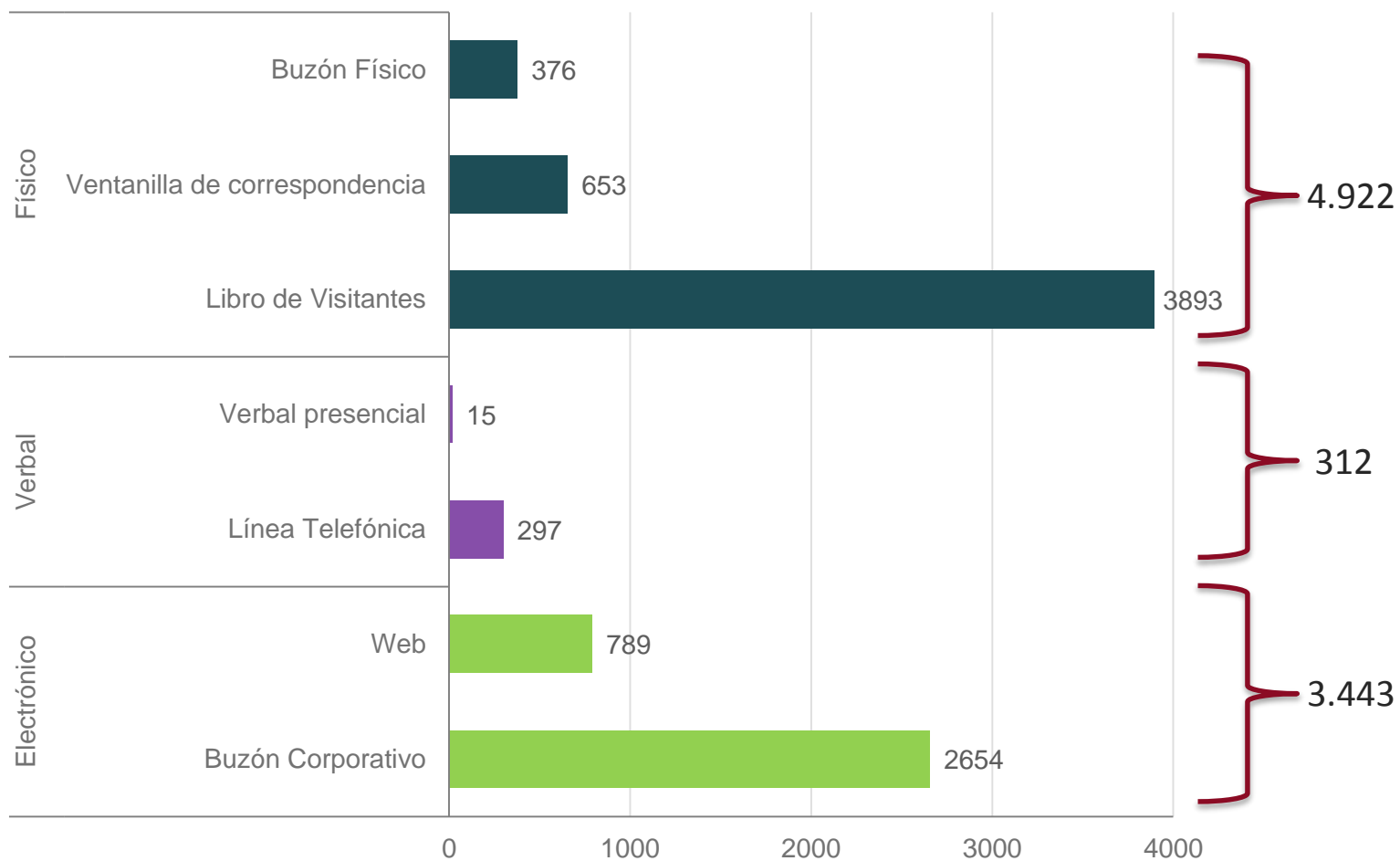
Distribución de las PQR recibidas por tipo de solicitud

Distribuidas así:

- ❖ Peticiones, 44,6%
- ❖ Felicitaciones, 41,4%
- ❖ Quejas y reclamos, 8,3%
- ❖ Sugerencias, 5,6%
- ❖ Denuncias, 0,1%



Distribución de las PQR por medio de ingreso

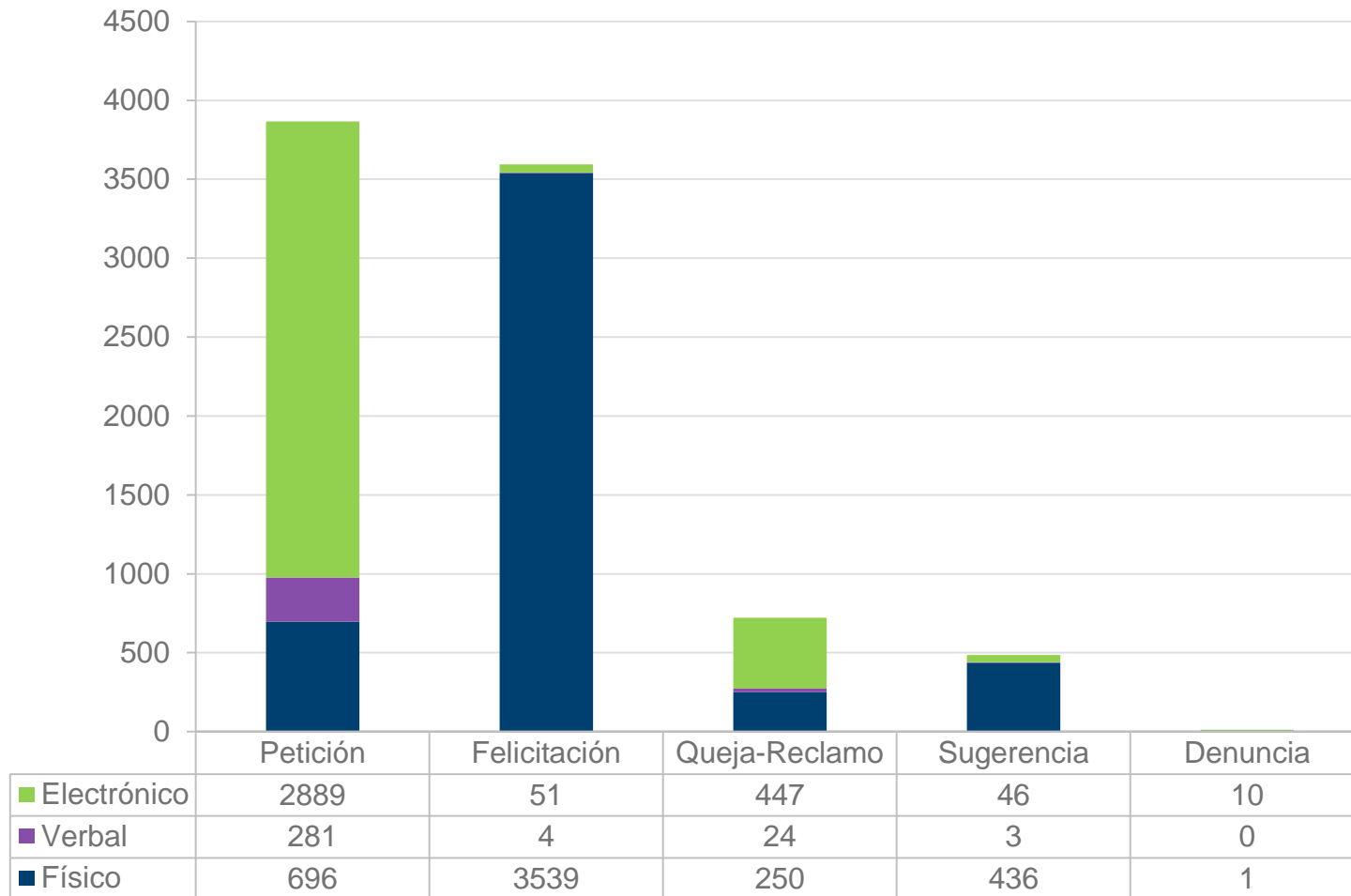


❖ El Banco ha habilitado tres tipos de canales de atención de PQR, físico, verbal y electrónico y cada uno de estos cuenta con diferentes medios para la recepción de las mismas.

Lo más utilizados:

- ❖ Canal de ingreso físico, el libro de visitantes, 44,9%, y la ventanilla de correspondencia, 7,5%.
- ❖ Canal de ingreso verbal, la línea telefónica, 3,4%.
- ❖ Canal de ingreso electrónico, el Buzón corporativo, 30,6%.

PQR por medio de ingreso y por tipo de petición



❖ Para presentar peticiones, el medio más usado es el electrónico, 33,3%.

❖ Para presentar felicitaciones, el más utilizado, es el medio físico, 40,8%.

❖ En cuanto a quejas y reclamos los ciudadanos utilizan en mayor medida los medios electrónicos, 5,2%.

Tiempo promedio de respuesta de las PQR

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (días hábiles)	
Petición	7,5	✓
Felicitación	1,9	✓
Queja-Reclamo	4,9	✓
Sugerencia	3,7	✓
Denuncia	5,9	✓

❖ El tiempo promedio de respuesta a las PQR recibidas, fue de 4,74 días hábiles.

Solicitudes de acceso a la información pública

Se recibieron 1.994 solicitudes de información.



51 solicitudes fueron trasladadas a otras entidades.



5 solicitudes fueron negadas



El tiempo promedio de respuesta fue de 6,2 días.

