



INFORME DE GESTIÓN DE PQR*

I trimestre de 2025

*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

Abril 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

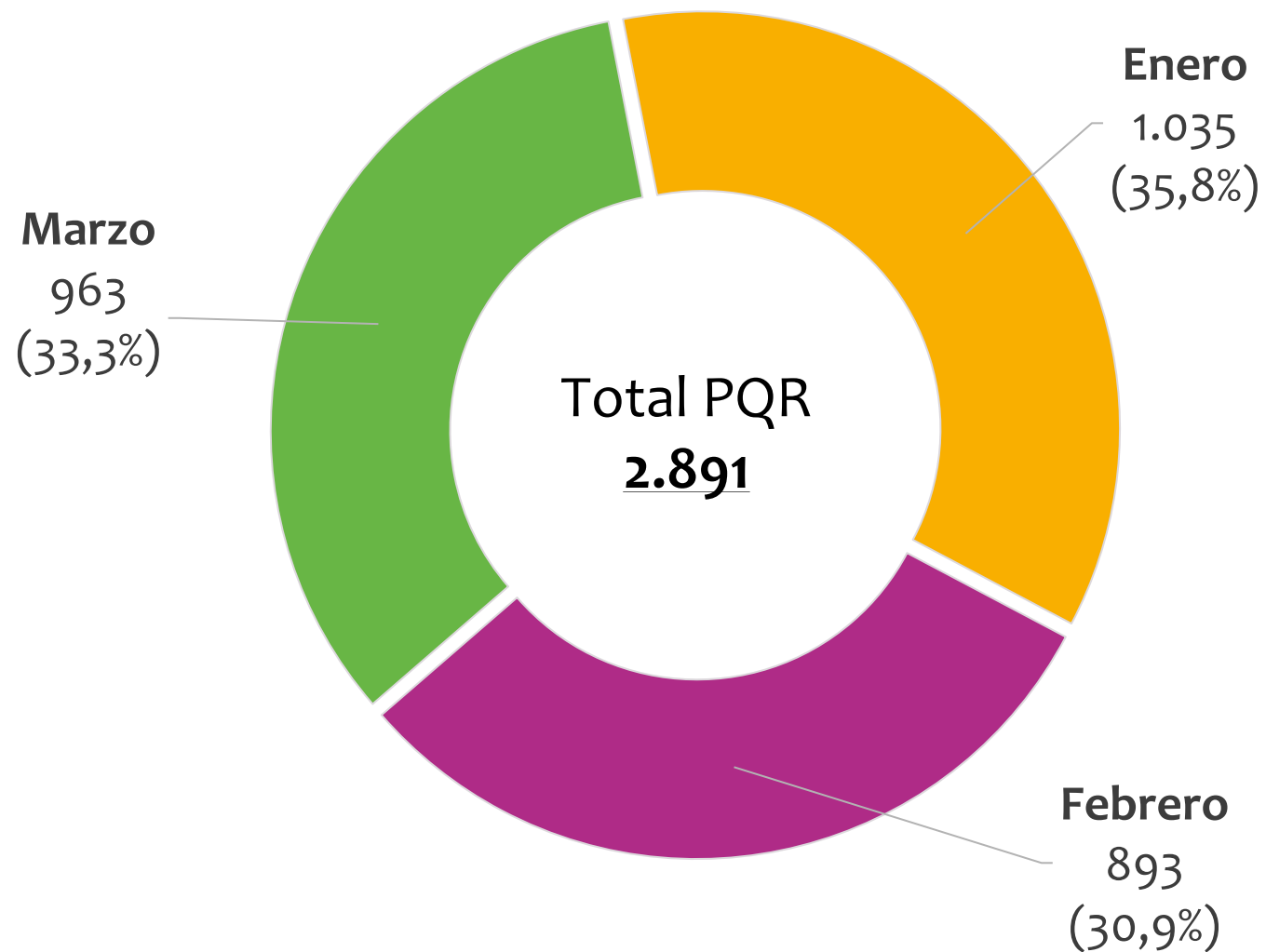
INTRODUCCIÓN

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 enero del 2025 y el 31 de marzo del mismo año; con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión y cumplimiento de las PQR durante el primer trimestre del año 2025.

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.

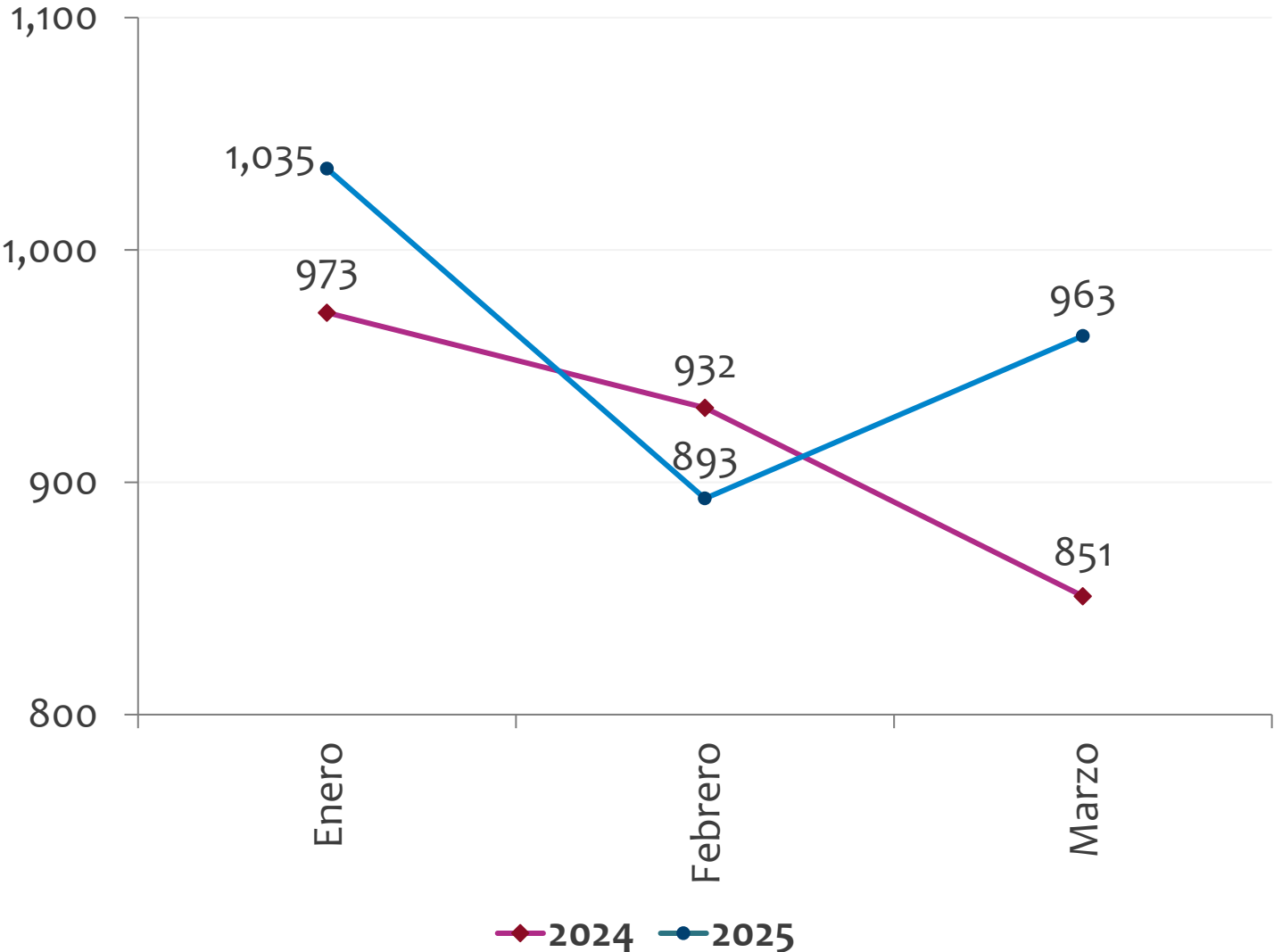
TOTAL PQR RECIBIDAS

I TRIMESTRE 2025



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

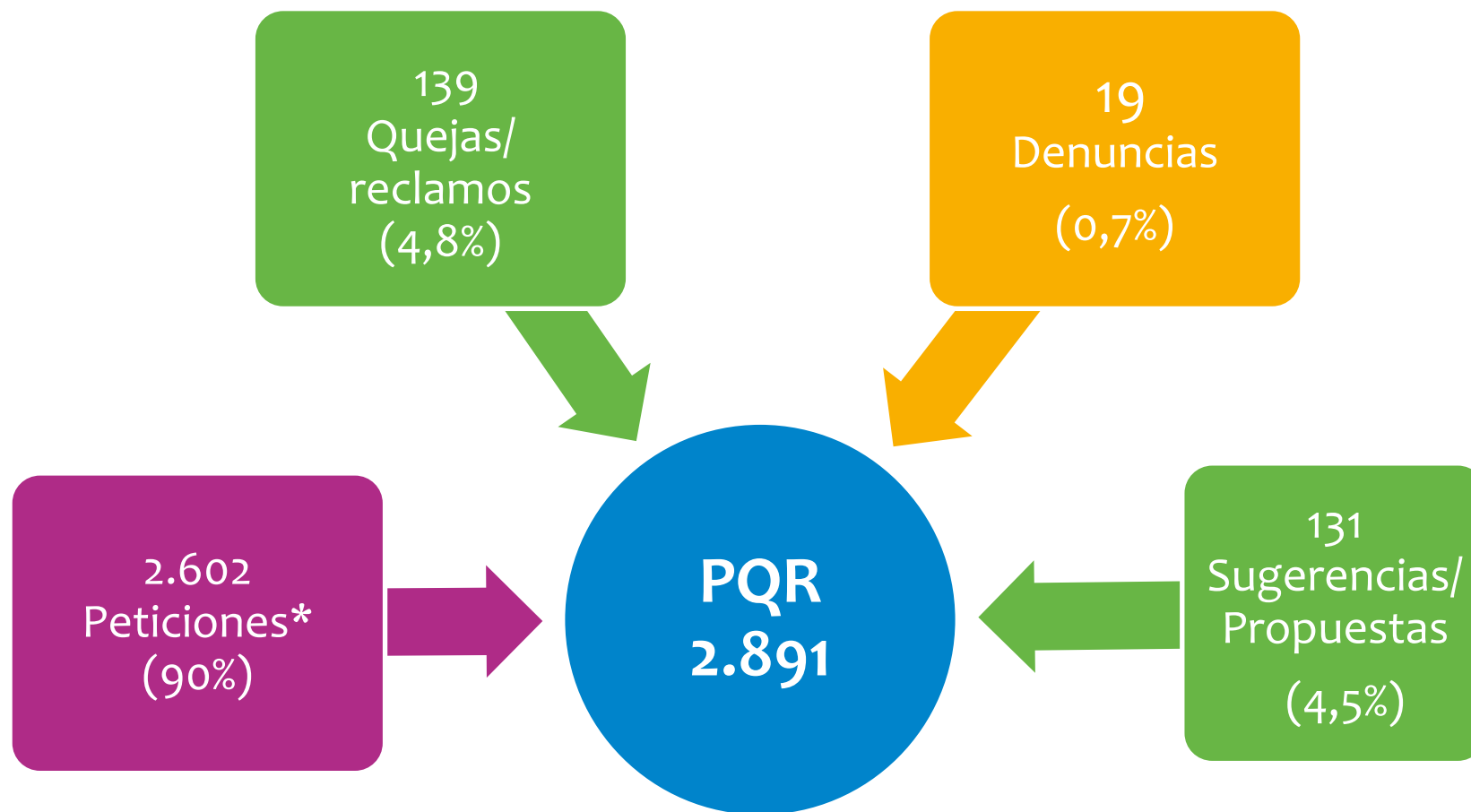
I TRIMESTRE 2024 VS I TRIMESTRE 2025



Mes	2024	2025	Variación
Enero	973	1.035	↑ 6,4%
Febrero	932	893	↓ 4,2%
Marzo	851	963	↑ 13,2%
Total	2.756	2.891	↑ 4,9%

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 1.123 solicitudes de acceso a la información.



3 fueron trasladadas
por el Banco a otras
entidades.



0 solicitudes fueron
negadas

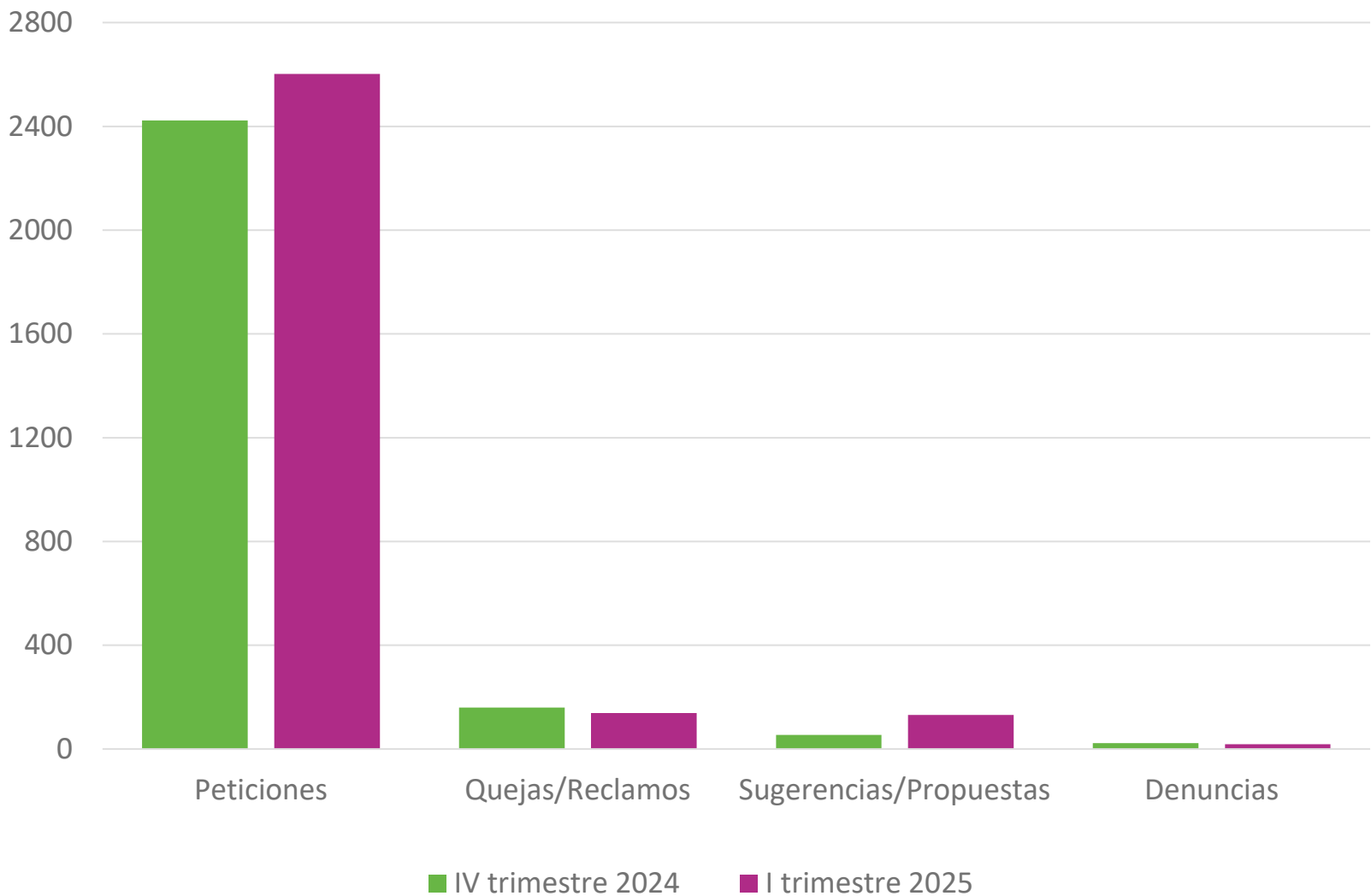


El tiempo promedio
de respuesta fue de
4,57 días.



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

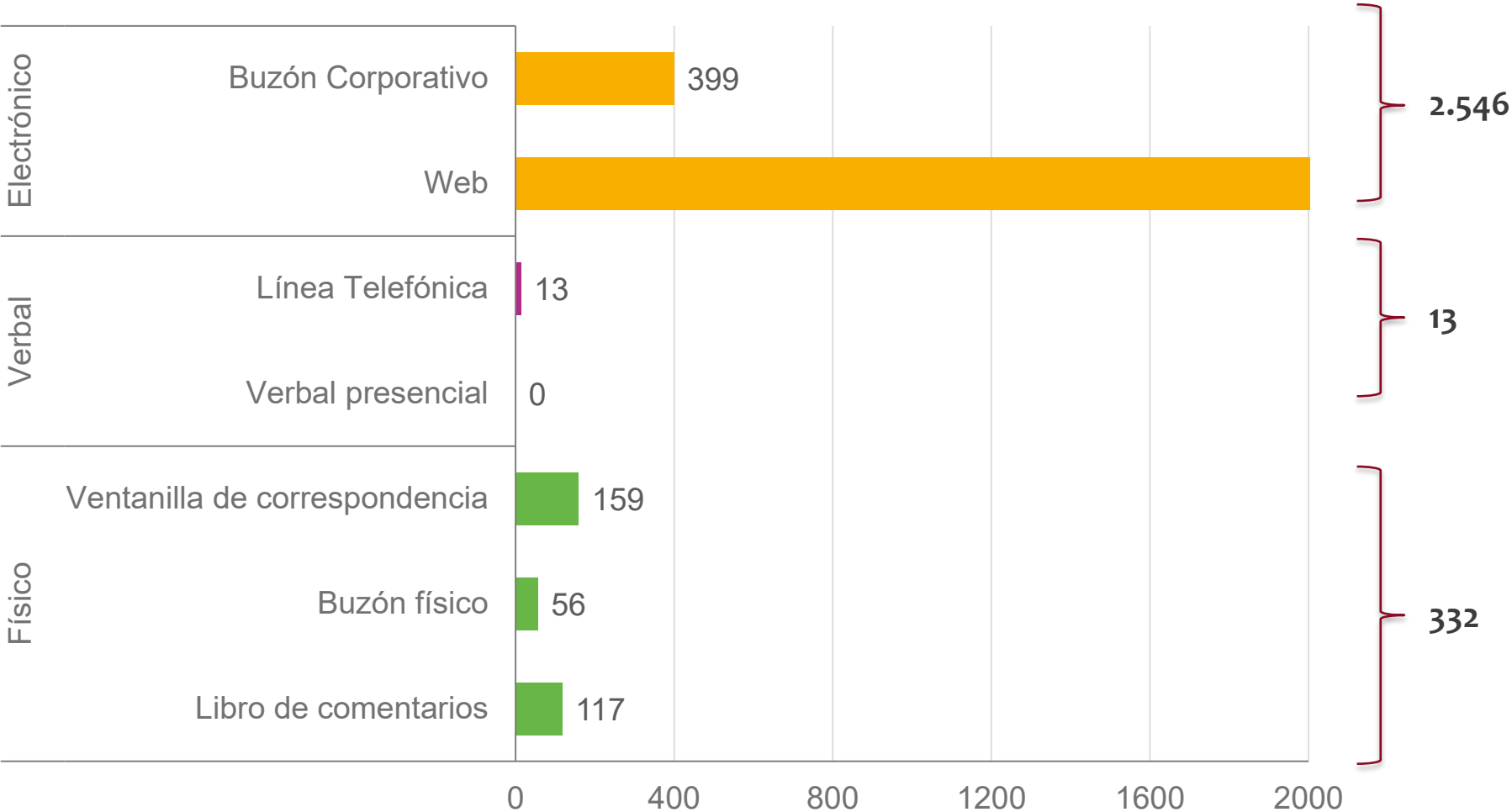
III TRIMESTRE 2024 VS I TRIMESTRE 2025



Mes	Q4 2024	Q1 2025	Variación	
Peticiones	2.423	2.602	↑	6,9%
Quejas /Reclamos	160	139	↓	15,1%
Sugerencias /Propuestas	54	131	↑	58,8%
Denuncias	23	19	↓	21,1%
Total	2.660	2.891	↑	2,4%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

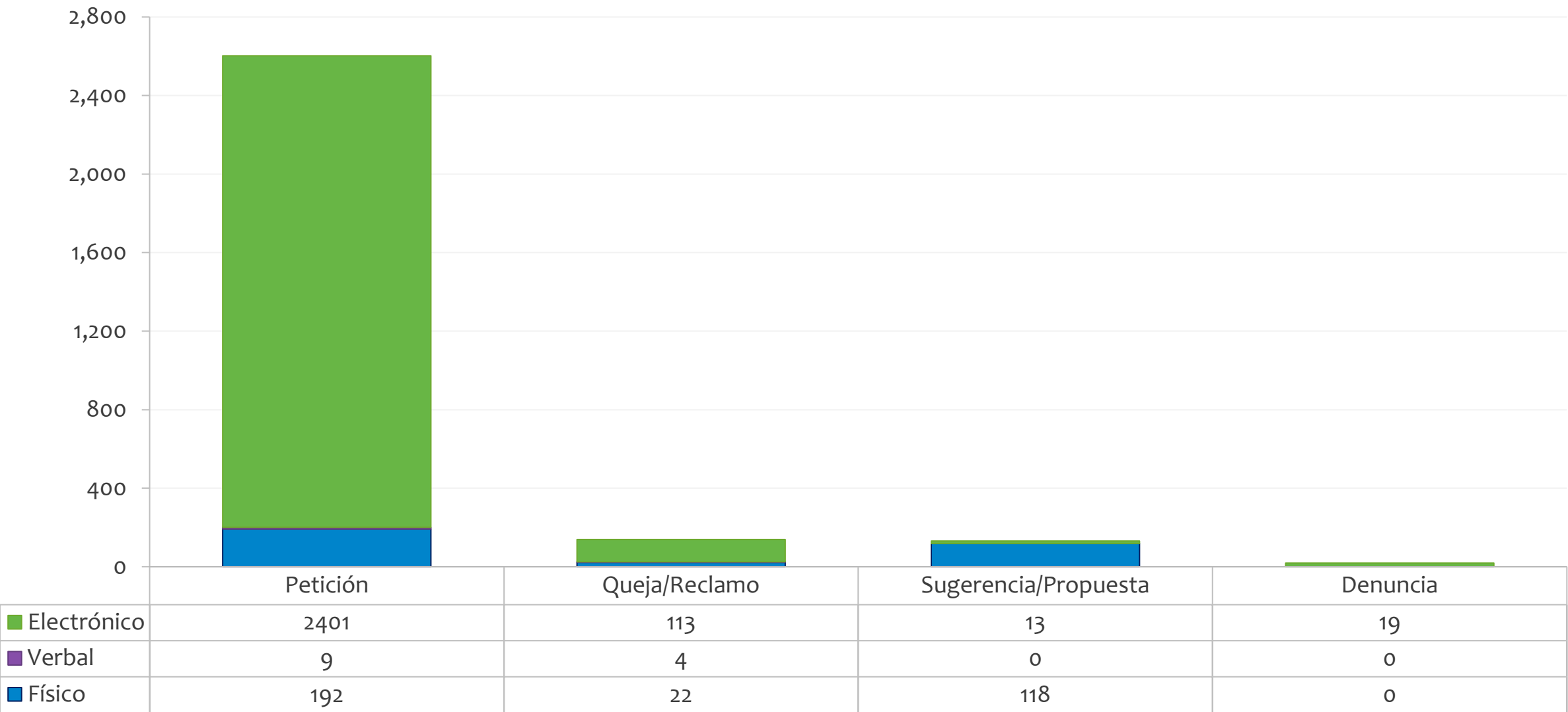
POR CANAL DE INGRESO



Durante el I trimestre del 2025 los canales electrónicos fueron los más utilizados: web (74%) y buzón corporativo (14%).

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

POR TIPO DE SOLICITUD Y CANAL DE INGRESO



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PQR

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (días hábiles)
Petición	9,4 
Denuncia	6,4 
Quejas / Reclamos	7,9 
Sugerencias / Propuestas	5,8 

El tiempo promedio de respuesta fue de **7,4 días**



PQR - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el primer trimestre del 2025 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 72 peticiones relativas a protección de datos personales.



Los canales de ingreso utilizados fueron:
Web, correo electrónico y ventanilla.



GRACIAS



Banco de la República | Colombia

Somos el banco central de Colombia