



# INFORME DE GESTIÓN DE PQR\*

## I trimestre de 2026

---

\*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 2026



# TEMAS

INTRODUCCIÓN

PQR RECIBIDAS EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN RECIBIDAS

CARACTERIZACIÓN DE LAS PQR

PQR REFERENTES A PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

PQR DE VEEDURÍAS CIUDADANAS

# INTRODUCCIÓN

---

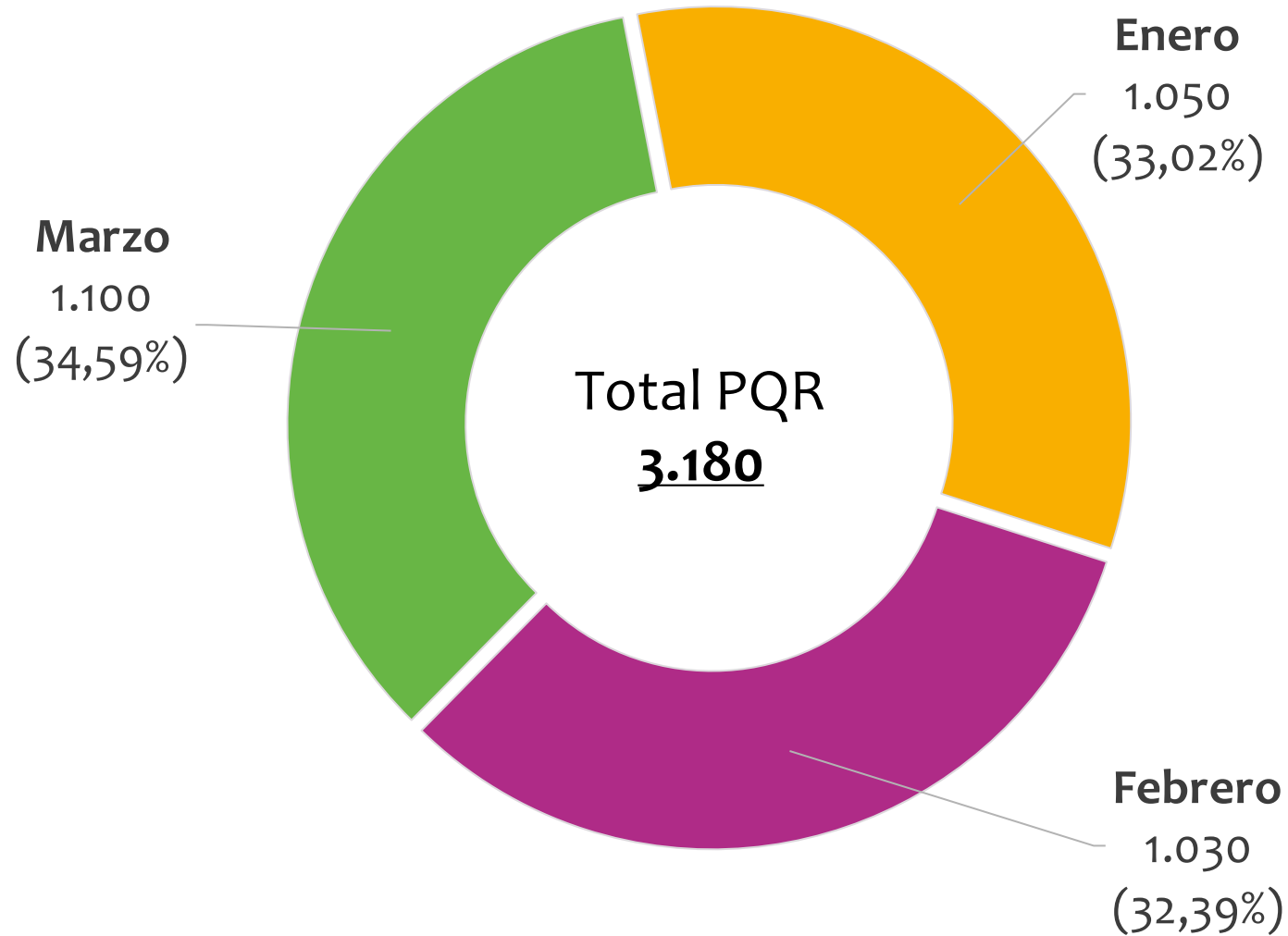
El Banco de la República, a través del Departamento de Gestión Documental, presenta el informe consolidado de la atención a las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias/Propuestas y Denuncias, en adelante PQR; recibidas y gestionadas por el Banco, en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2026 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 de 2026.

En este informe se presenta la gestión de PQR del Banco, discriminado por tipo, canales de ingreso y tiempos de respuesta. Además, se especifica la cantidad de solicitudes de información pública, incluyendo el número de traslados, negaciones y tiempo promedio de respuesta, así como las PQR relacionadas con la protección de datos personales y las presentadas por las veedurías ciudadanas durante el primer trimestre del 2026.

# TOTAL PQR RECIBIDAS

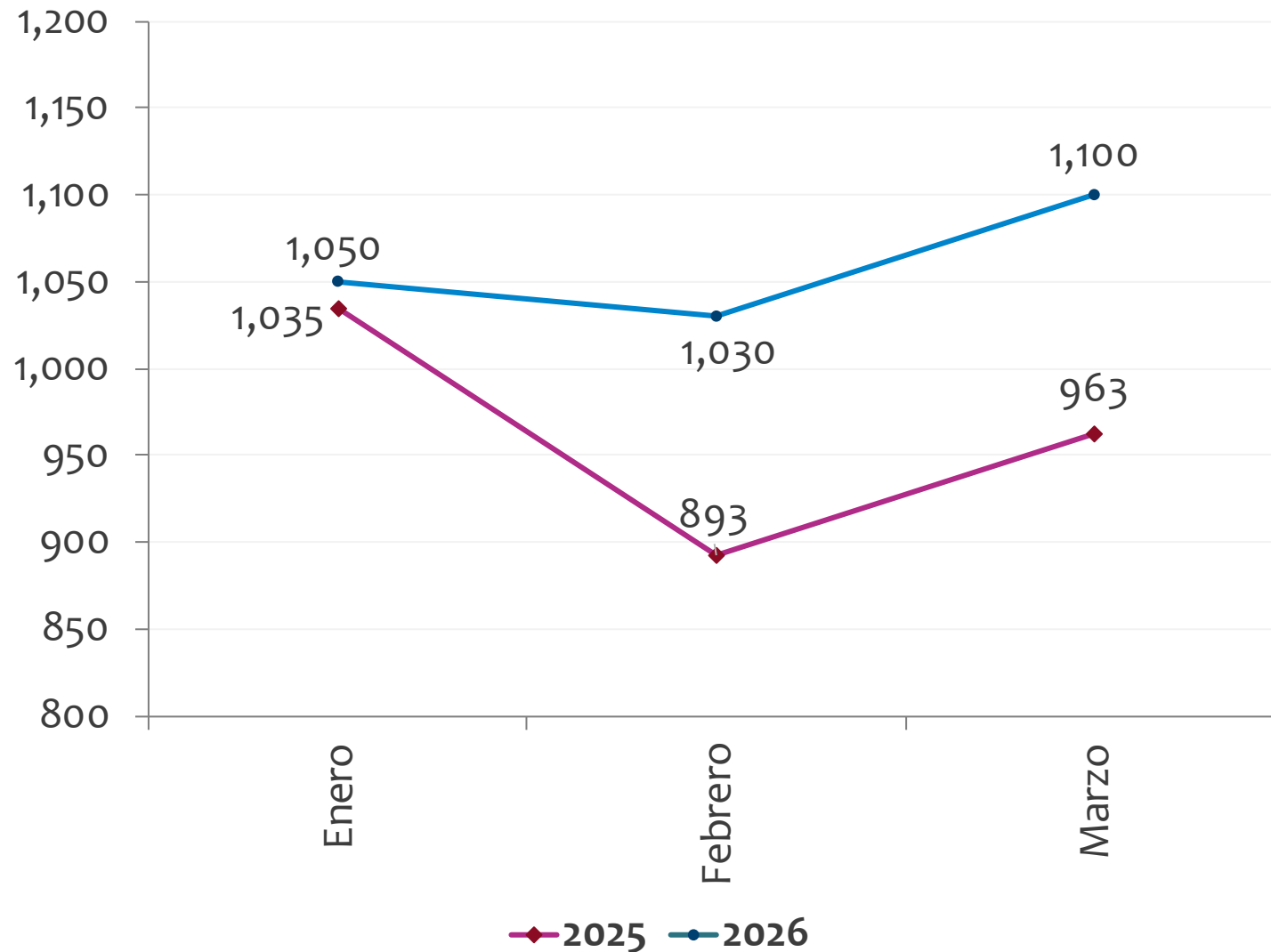
## I TRIMESTRE 2026

---



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

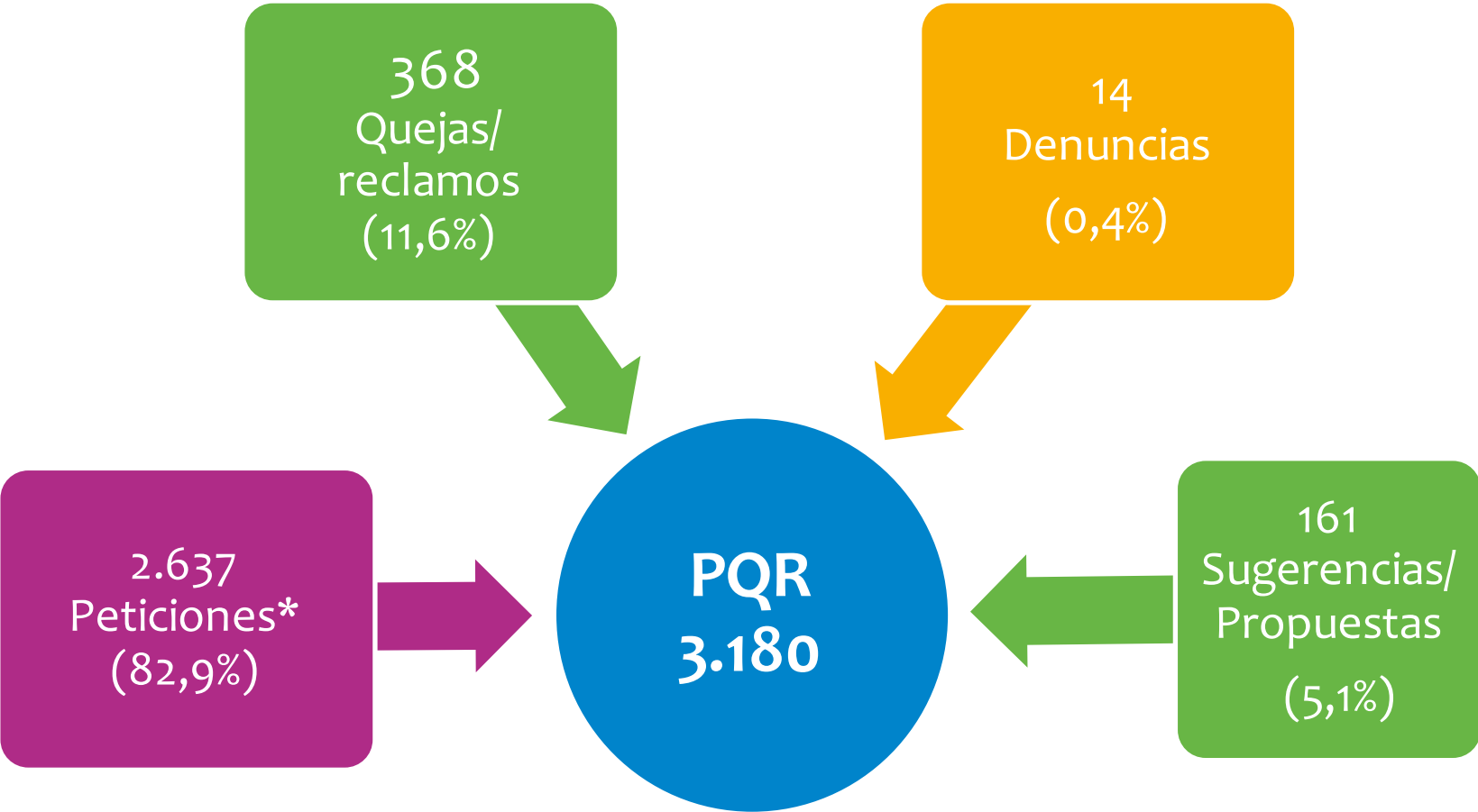
## I TRIMESTRE 2025 VS I TRIMESTRE 2026



Mes	2025	2026	Variación
Enero	1.035	1.050	↑ 1,4%
Febrero	893	1.030	↑ 15,3%
Marzo	963	1.100	↑ 14,2%
<b>Total</b>	<b>2.891</b>	<b>3.180</b>	<b>↑ 10,0%</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 851 solicitudes de acceso a la información.



13 fueron trasladadas por el Banco a otras entidades.



1 solicitud fue negada

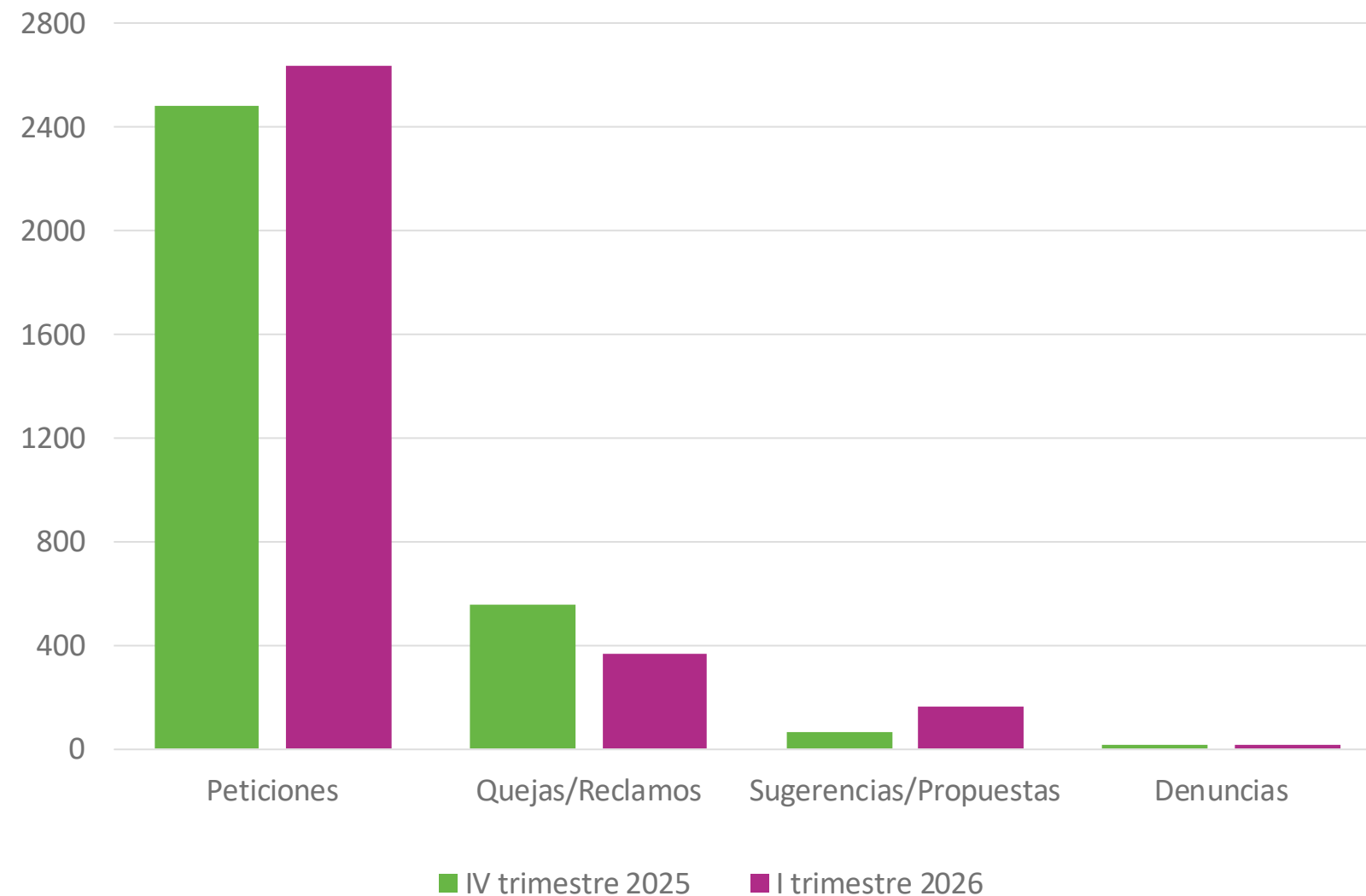


El tiempo promedio de respuesta fue de 3,21 días.



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

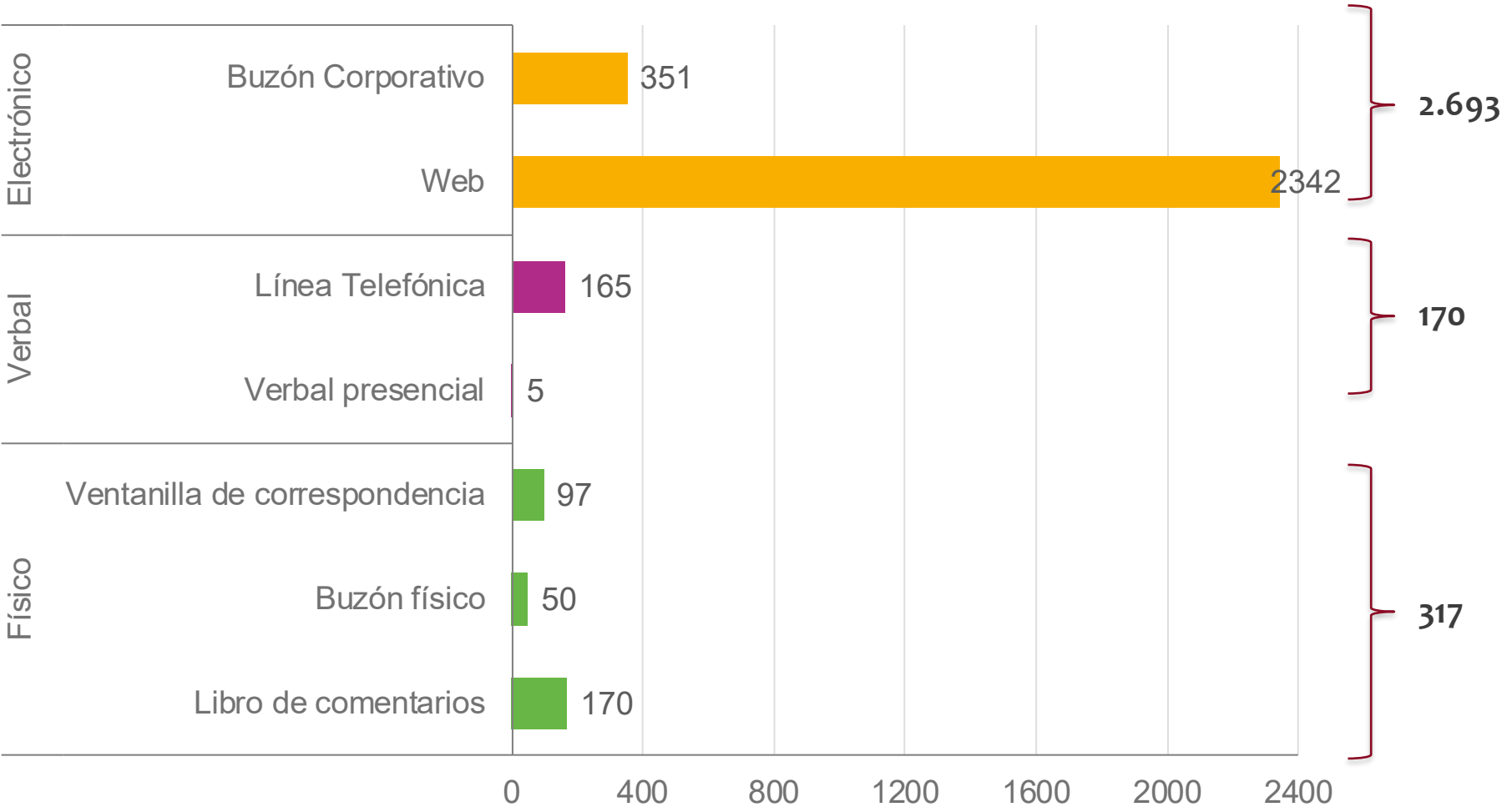
## IV TRIMESTRE 2025 VS I TRIMESTRE 2026



Mes	Q4 2025	Q1 2026	Variación
Peticiones	2.483	2.637	↑ 5,8%
Quejas /Reclamos	559	368	↓ 51,9%
Sugerencias /Propuestas	66	161	↑ 59,0%
Denuncias	15	14	↓ 7,1%
<b>Total</b>	<b>3.123</b>	<b>3.180</b>	<b>↑ 1,8%</b>

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

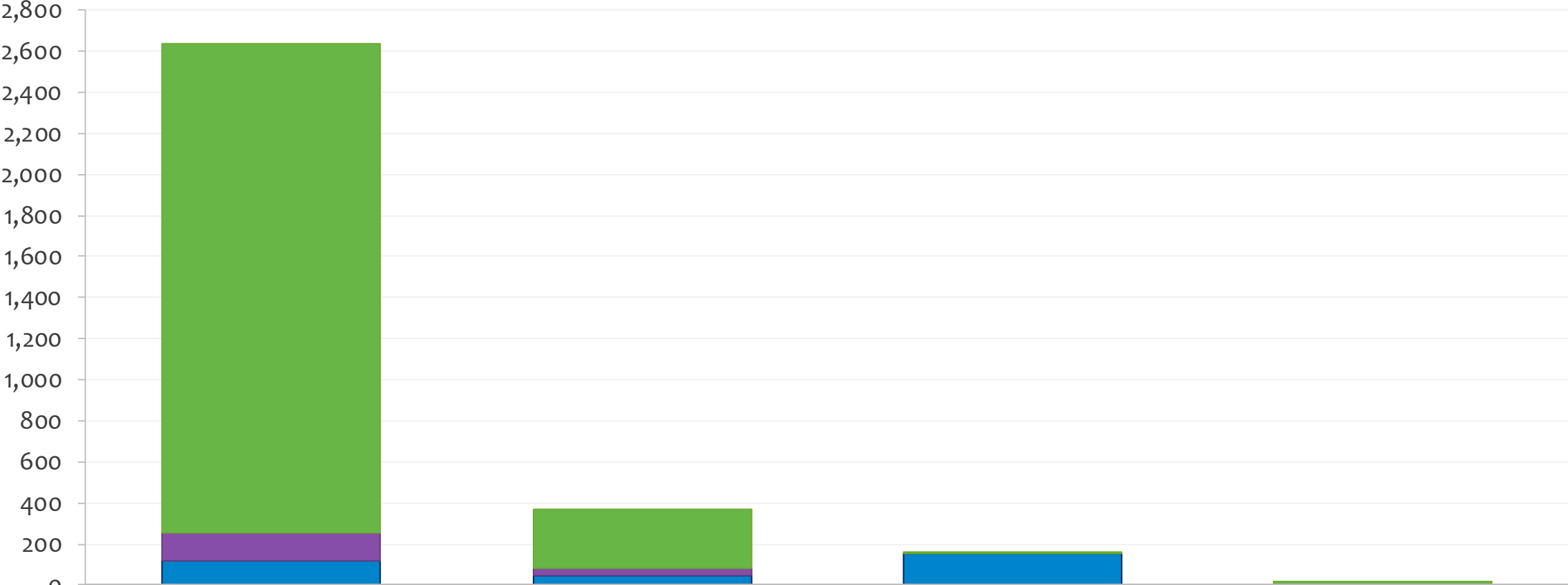
## POR CANAL DE INGRESO



Durante el I trimestre de 2026 los canales electrónicos fueron los más utilizados: web (74%) y buzón corporativo (11%).

# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

## POR TIPO DE SOLICITUD Y CANAL DE INGRESO



■ Electrónico	2383	288	8	14
■ Verbal	138	32	0	0
■ Físico	116	48	153	0

# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PQR

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (días hábiles)
Petición	6,1 
Denuncia	4,1 
Quejas / Reclamos	7,0 
Sugerencias / Propuestas	5,9 

El tiempo promedio de respuesta fue de 6,2 días



# PQR - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

---

En el primer trimestre de 2026 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 **140** peticiones relativas a protección de datos personales.



Los canales de ingreso utilizados fueron: **Web, telefónico, presencial, buzón electrónico y buzón físico**



# PQR DE VEEDURÍAS CIUDADANAS

---

Se recibió 1 PQR de Veedurías.



Las PQR se registraron con los números  
**SCD - 000104812**



La PQR se recibió por el formulario web.



La PQR fue tipificada como **Consulta**



# GRACIAS



**Banco de la República | Colombia**

Somos el banco central de Colombia