



INFORME DE GESTIÓN DE PQR*

II 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

Julio 2025



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

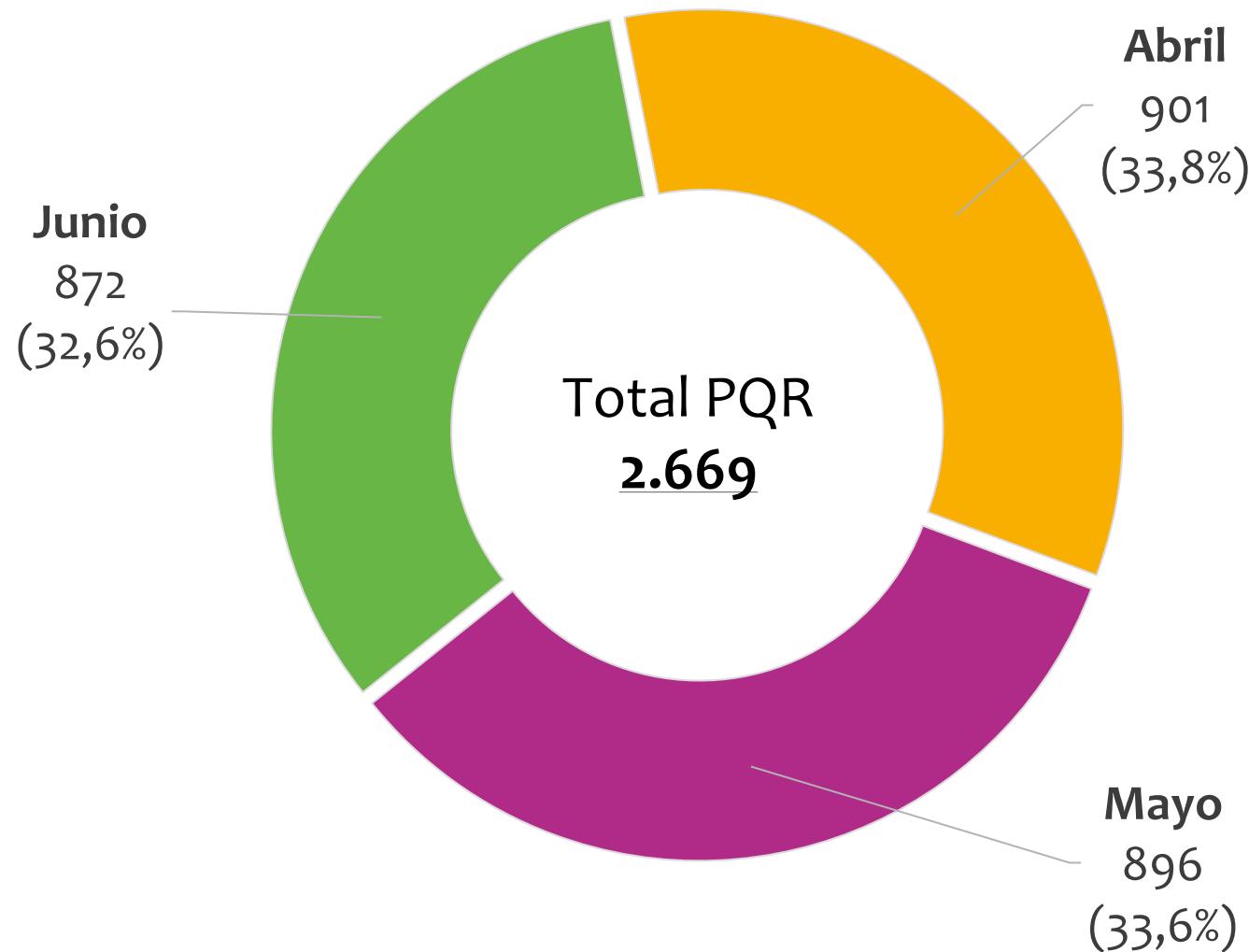
INTRODUCCIÓN

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 abril de 2025 y el 30 de junio del mismo año; con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión y cumplimiento de las PQR durante el segundo trimestre de 2025.

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 presentadas por las veedurías ciudadanas durante el primer semestre de 2025.

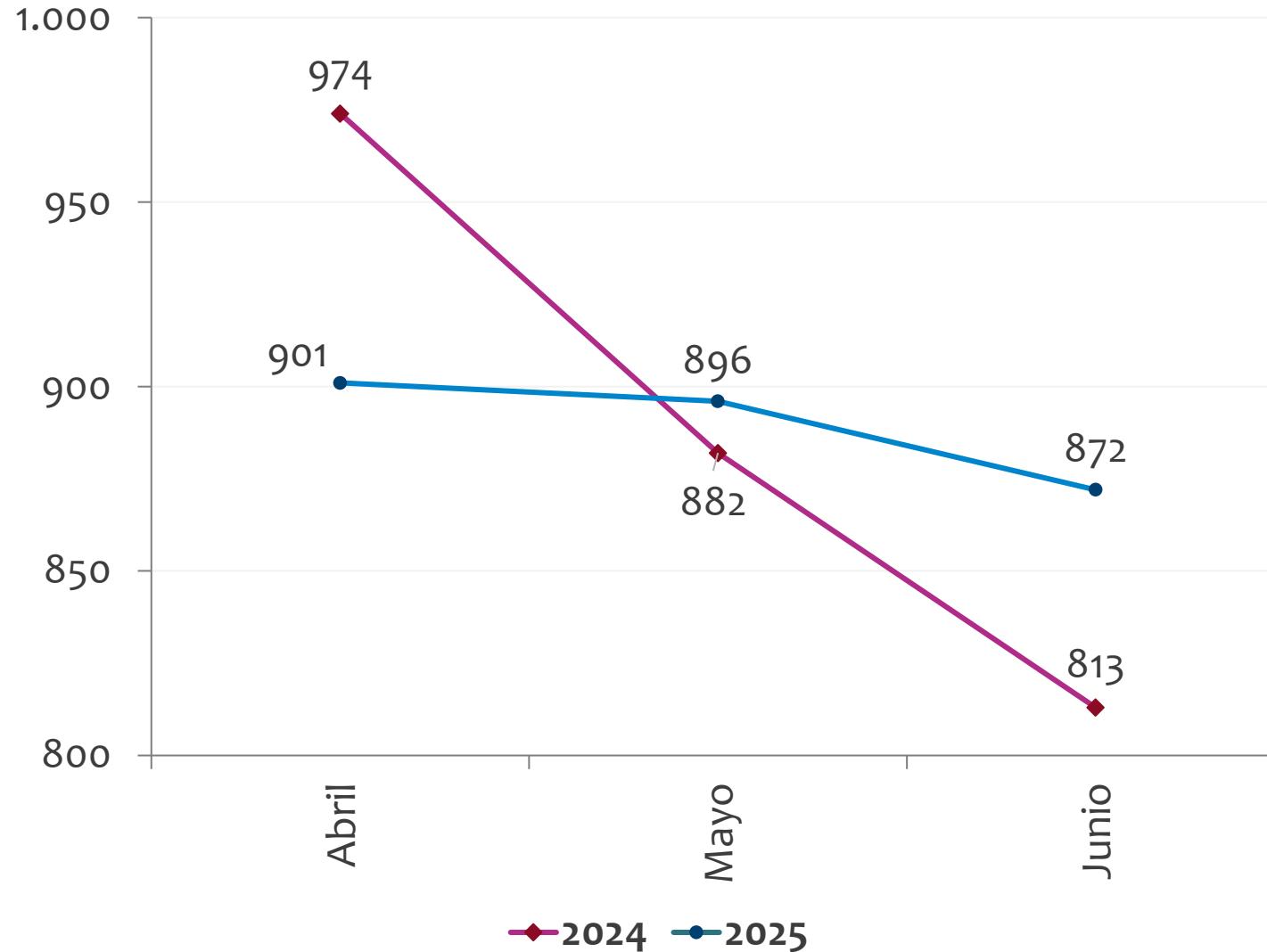
TOTAL PQR RECIBIDAS

II TRIMESTRE 2025



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

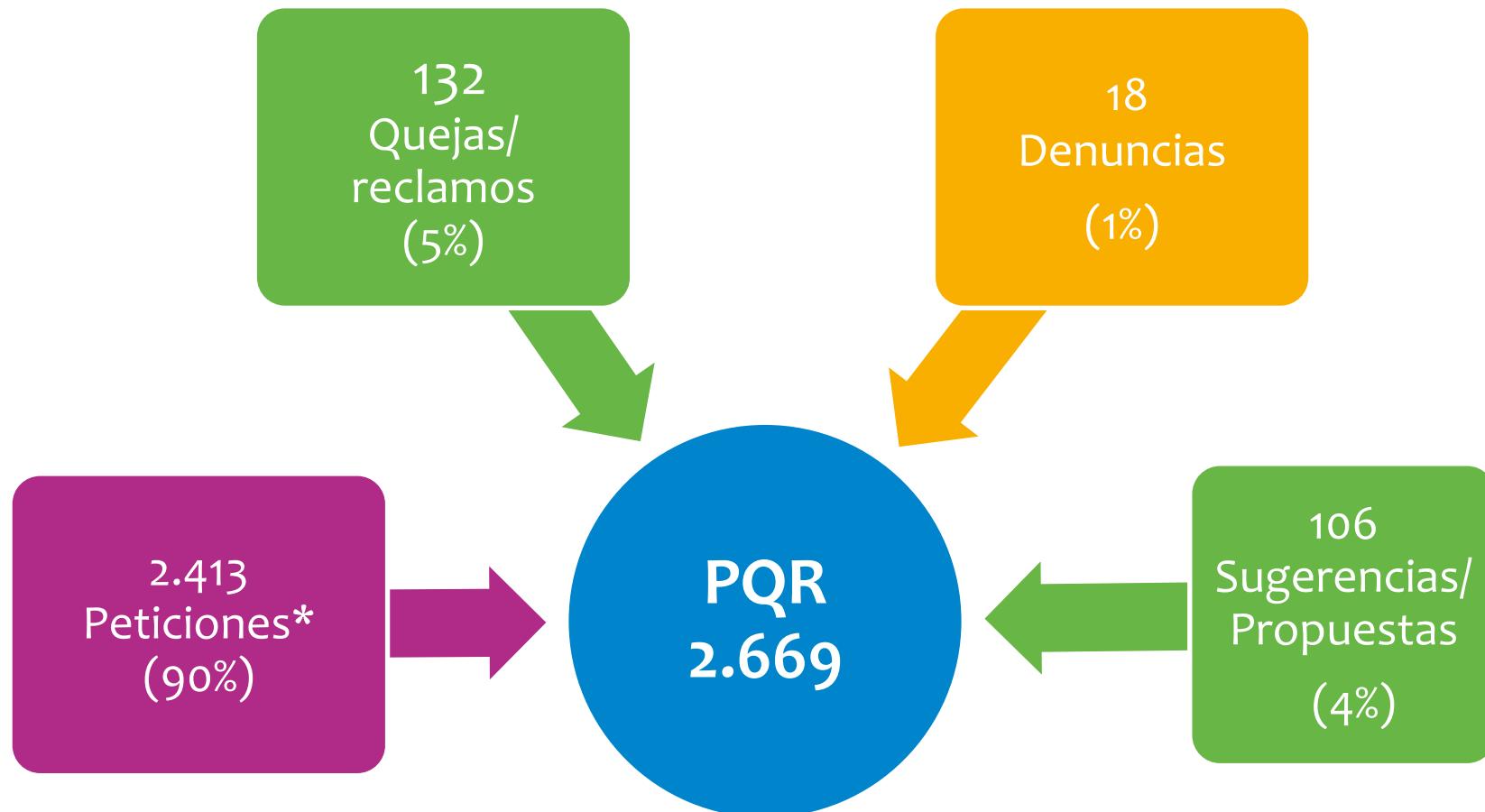
II TRIMESTRE 2024 VS II TRIMESTRE 2025



Mes	2024	2025	Variación
Abril	974	901	↓ 7,5%
Mayo	882	896	↑ 1,6%
Junio	813	872	↑ 7,3%
Total	2.669	2.669	--

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 976 solicitudes de acceso a la información.



8 fueron trasladadas por el Banco a otras entidades.



3 solicitudes fueron negadas

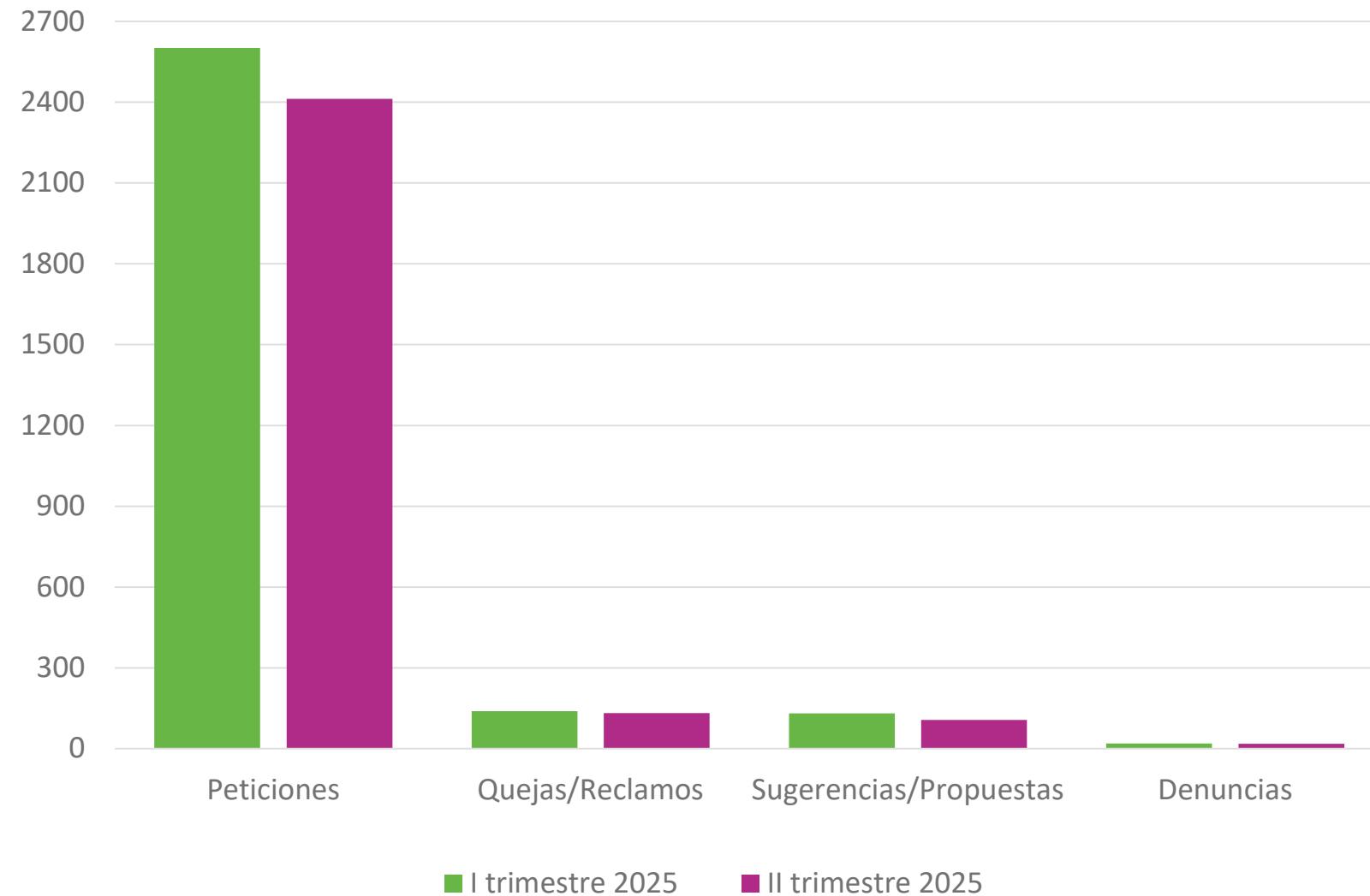


El tiempo promedio de respuesta fue de 4,57 días.



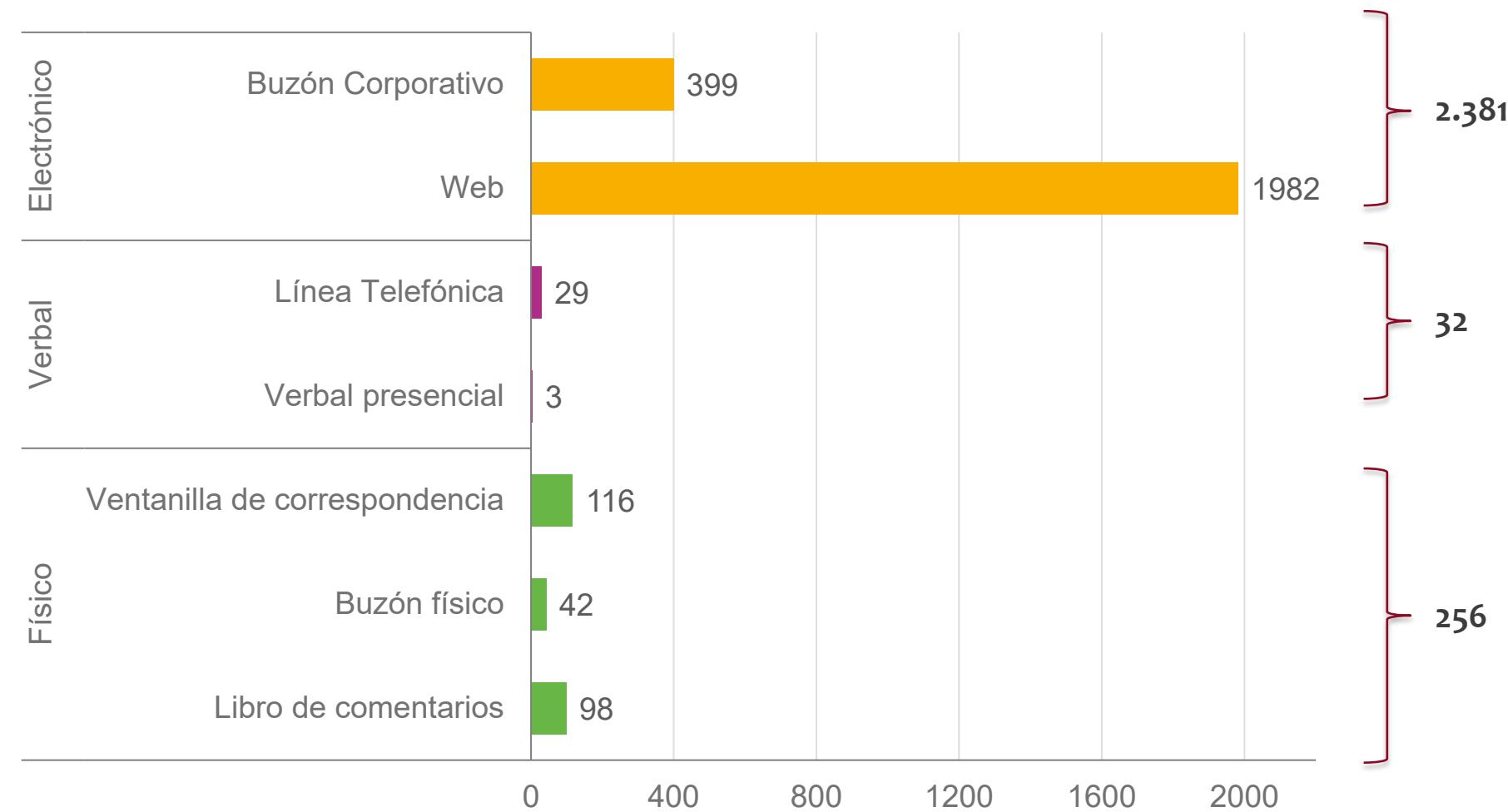
COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

I TRIMESTRE 2025 VS II TRIMESTRE 2025



Mes	Q1 2025	Q2 2025	Variación
Peticiones	2.602	2.413	↓ 7,8%
Quejas/Reclamos	139	132	↓ 5,3%
Sugerencias/Propuestas	131	106	↓ 23,6%
Denuncias	19	18	↓ 5,6%
Total	2.891	2.669	↓ 8,3%

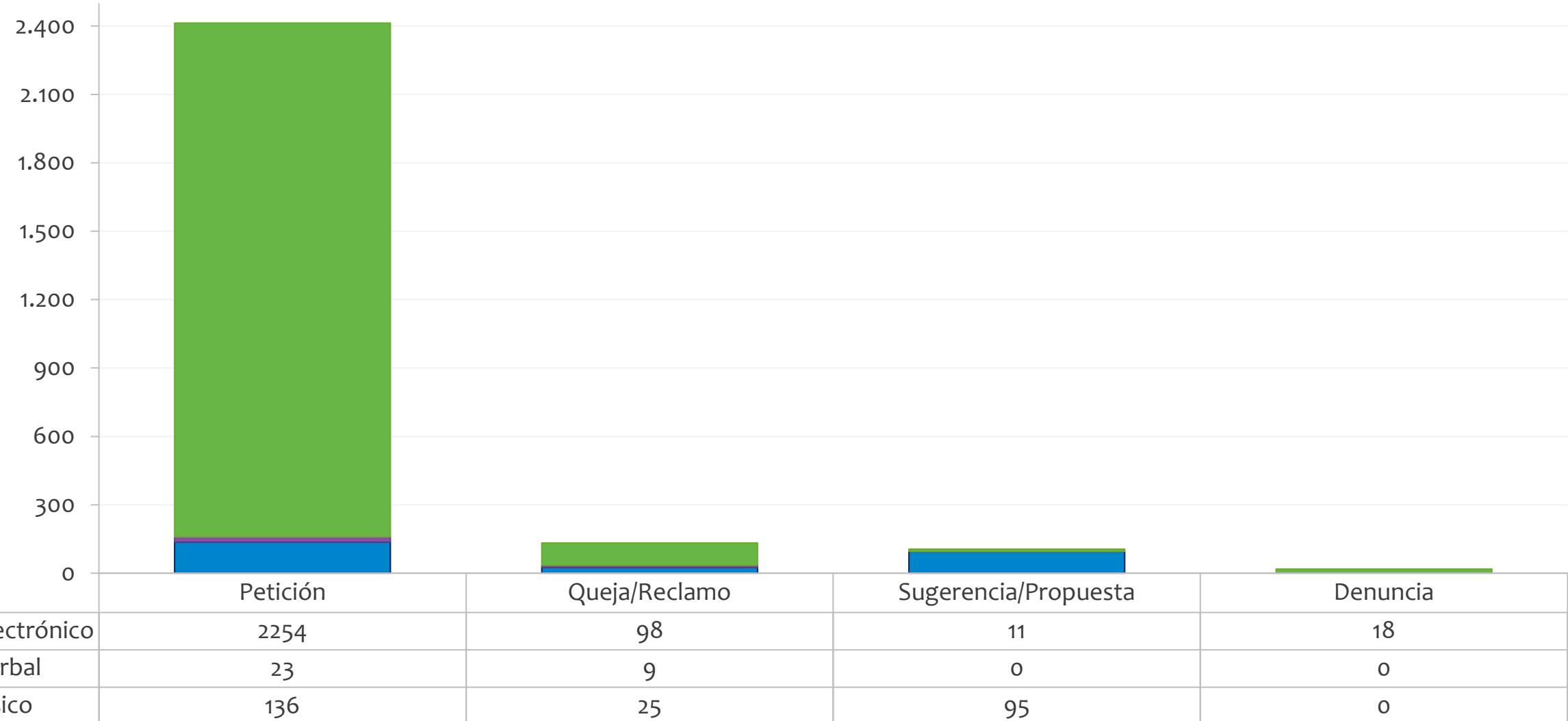
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO



Durante el II trimestre de 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	7,8	
Denuncia	4,1	
Quejas / Reclamos	7,7	
Sugerencias / Propuestas	4,2	

El tiempo promedio de respuesta fue de **7,6 días**



PQR - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el segundo trimestre de 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 **85** peticiones relativas a protección de datos personales.



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



PQR DE VEEDURÍAS CIUDADANAS

Se recibió 1 PQR de Veedurías.



La PQR se registró con el número **SCD - 000069569** gestionada por la **Agencia Cultural de Ibagué**



La PQR se recibió por el formulario web.



El tiempo de respuesta fue de **6 días.**



GRACIAS



Banco de la República | Colombia
Somos el banco central de Colombia