



INFORME DE GESTIÓN DE PQR*

II 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

Julio 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

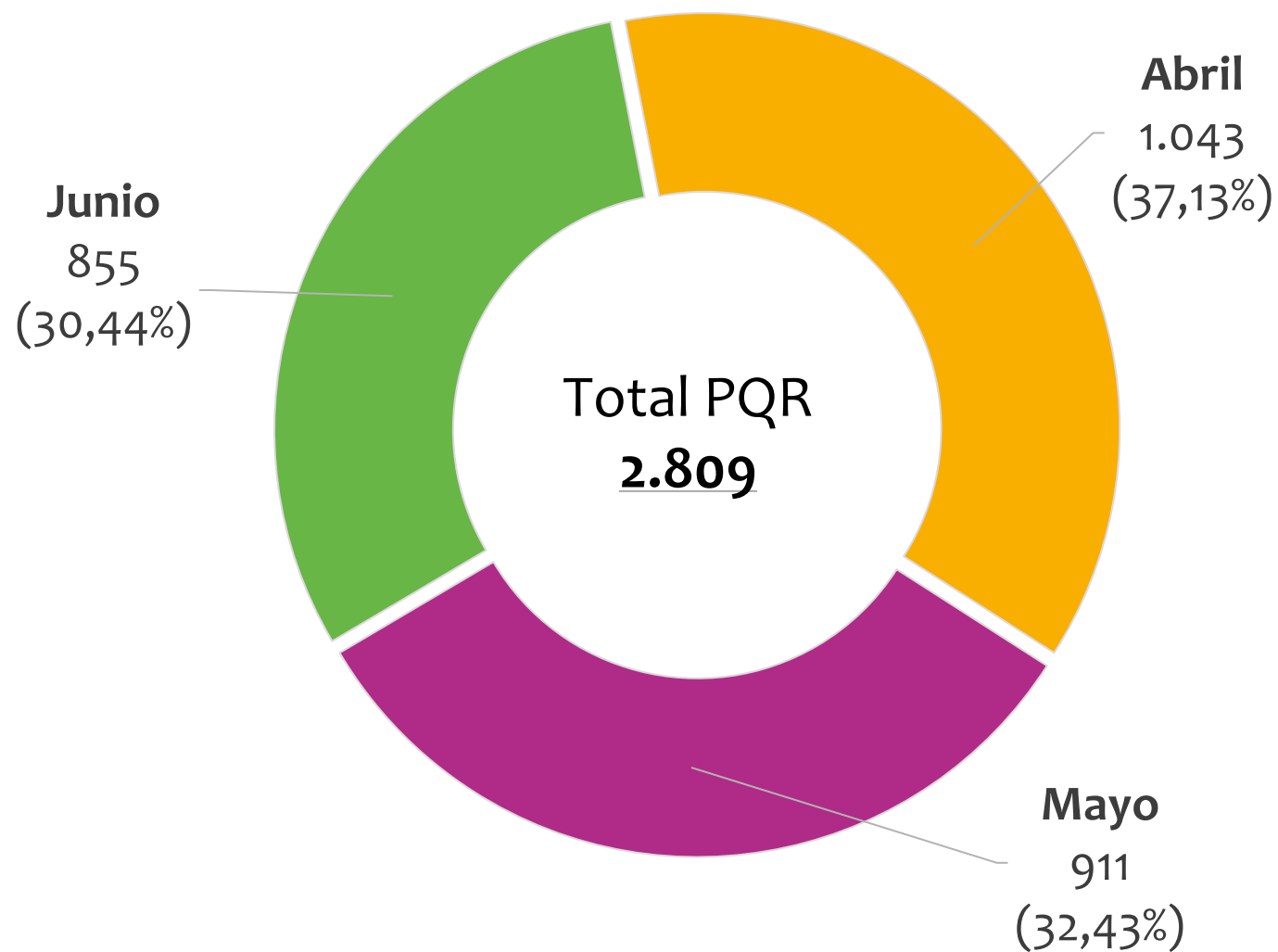
INTRODUCCIÓN

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 abril de 2026 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 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 segundo trimestre del 2026.

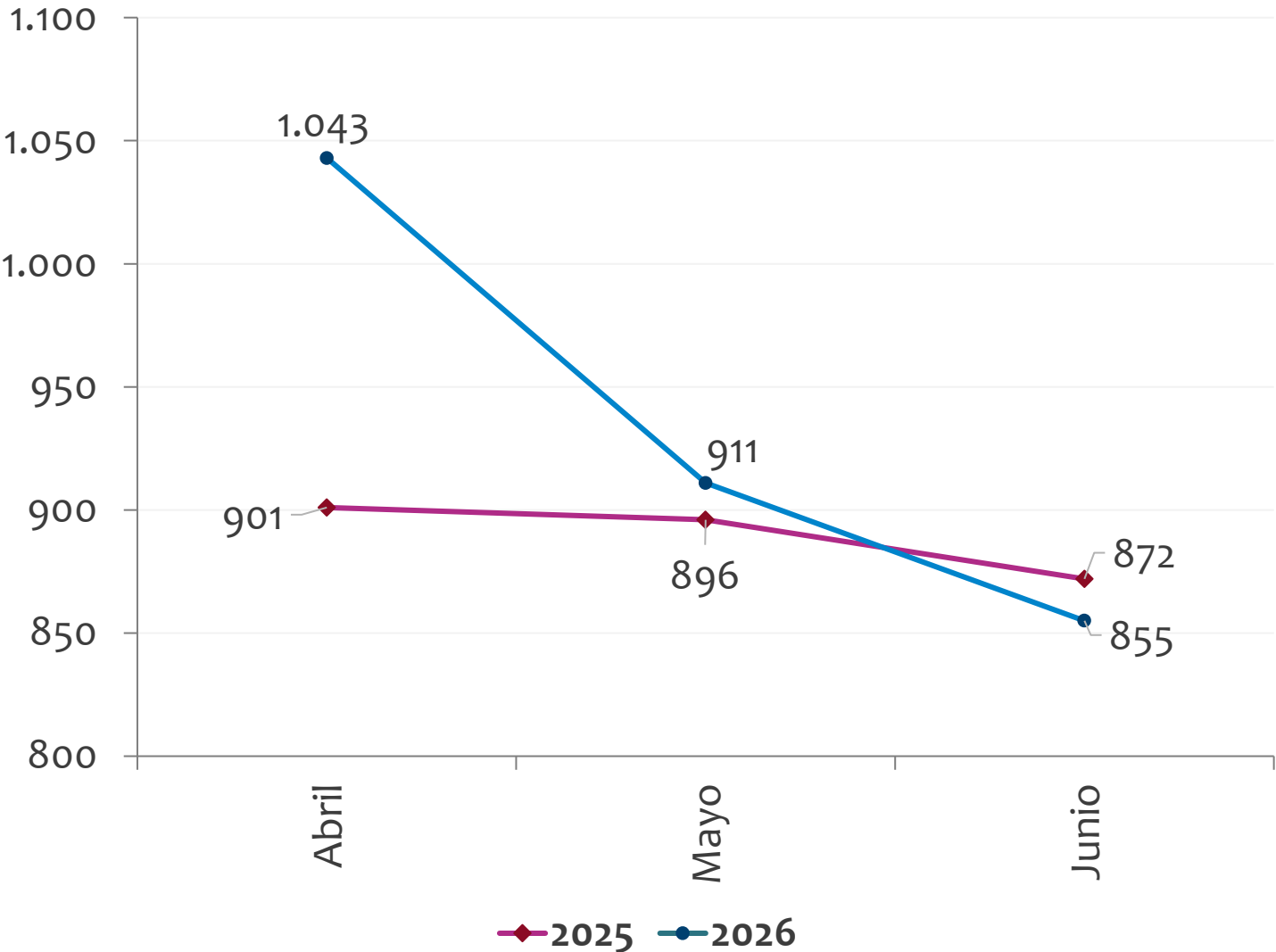
TOTAL PQR RECIBIDAS

II TRIMESTRE 2026



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

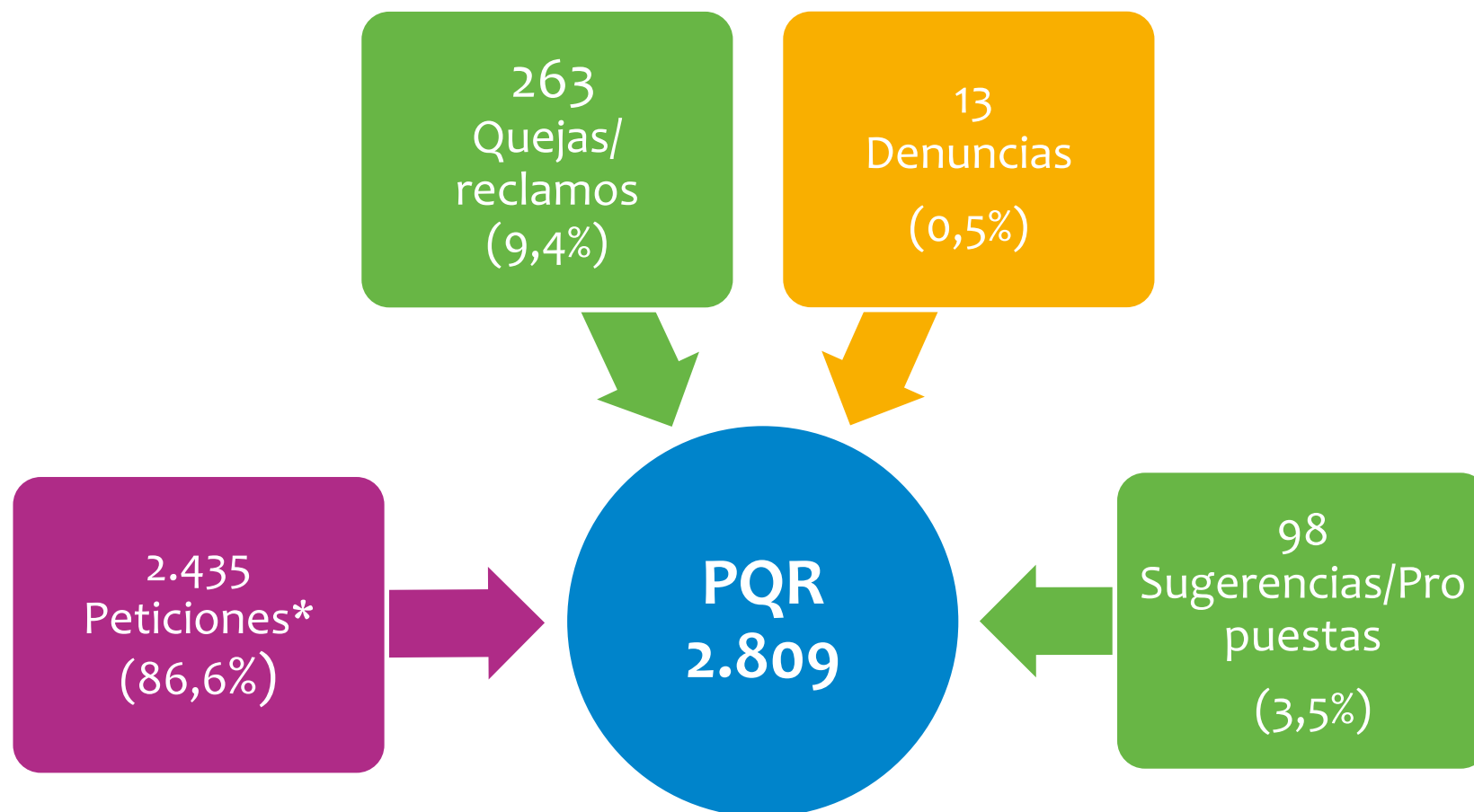
II TRIMESTRE 2025 VS II TRIMESTRE 2026



Mes	2025	2026	Variación
Abril	901	1.043	↑ 15,8%
Mayo	896	911	↑ 1,7%
Junio	872	855	↓ 1,9%
Total	2.669	2.809	↑ 5,2%

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 863 solicitudes de acceso a la información.



15 fueron trasladadas por el Banco a otras entidades.



Ninguna solicitud fue negada

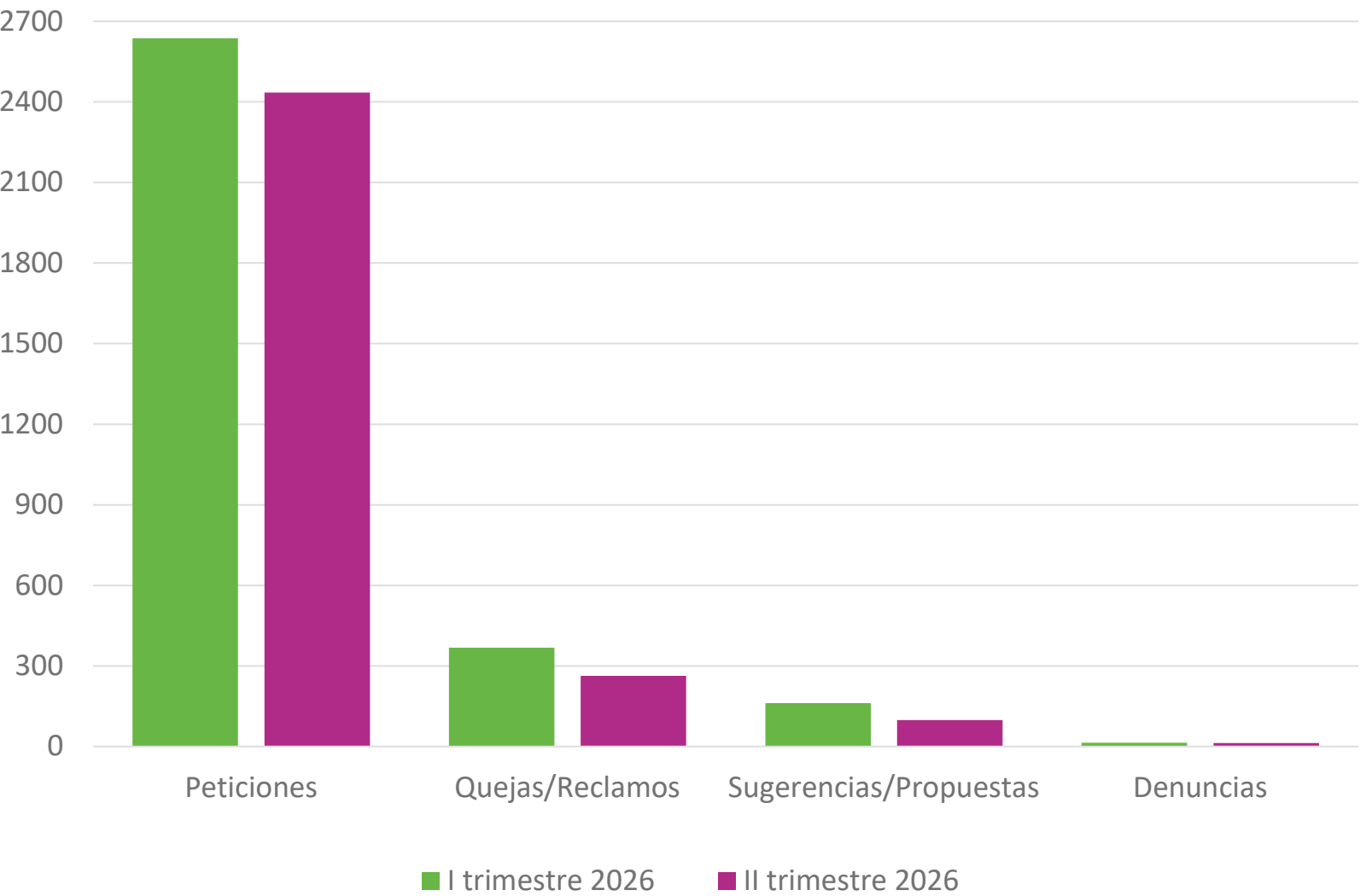


El tiempo promedio de respuesta fue de 3,6 días.



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

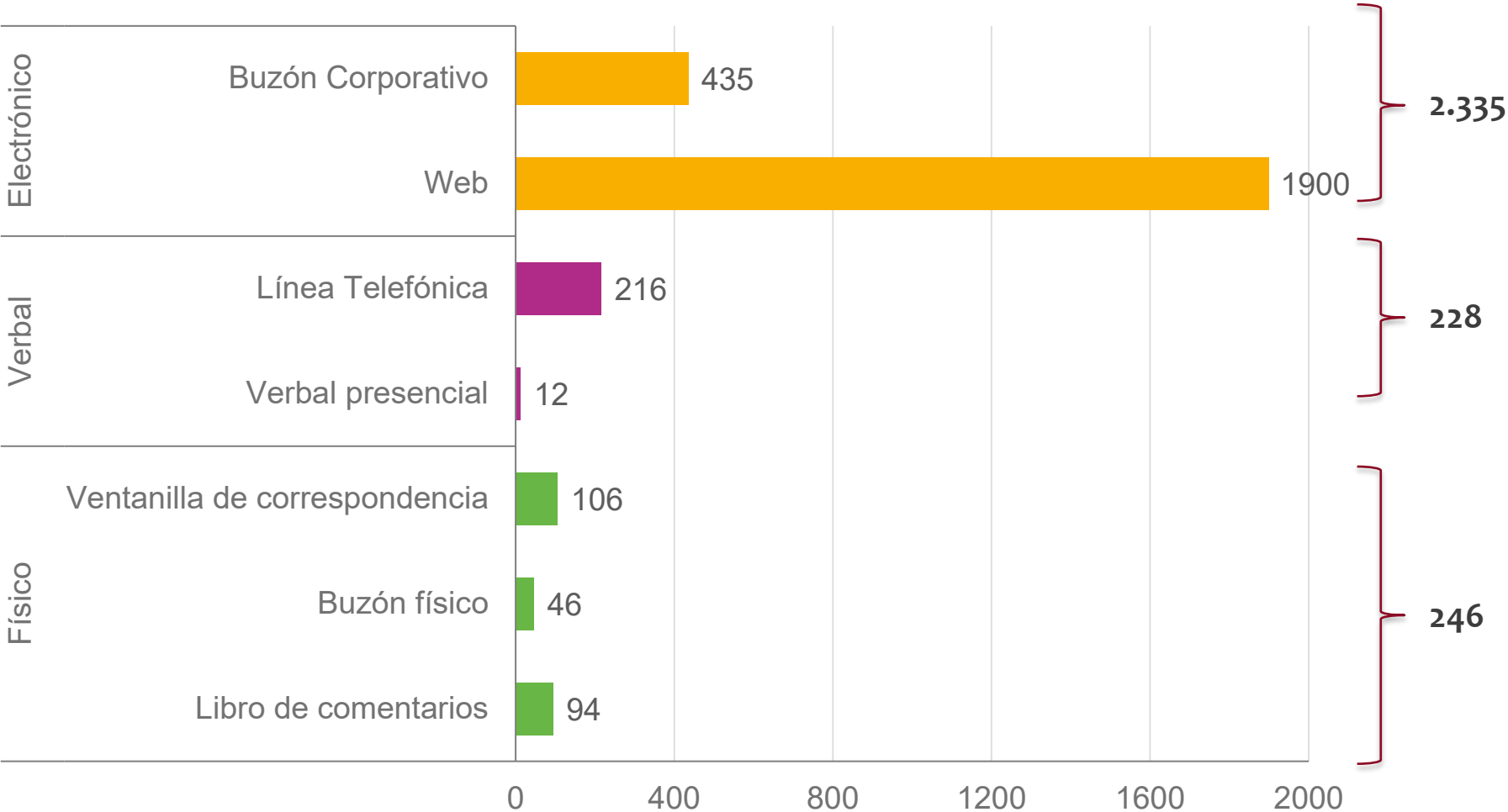
I TRIMESTRE 2026 VS II TRIMESTRE 2026



Mes	Q1 2026	Q2 2026	Variación	
Peticiones	2.637	2.435	↓	7,7%
Quejas /Reclamos	368	263	↓	28,5%
Sugerencias /Propuestas	161	98	↓	39,1%
Denuncias	14	13	↓	7,1%
Total	3.180	2.809	↓	11,7%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

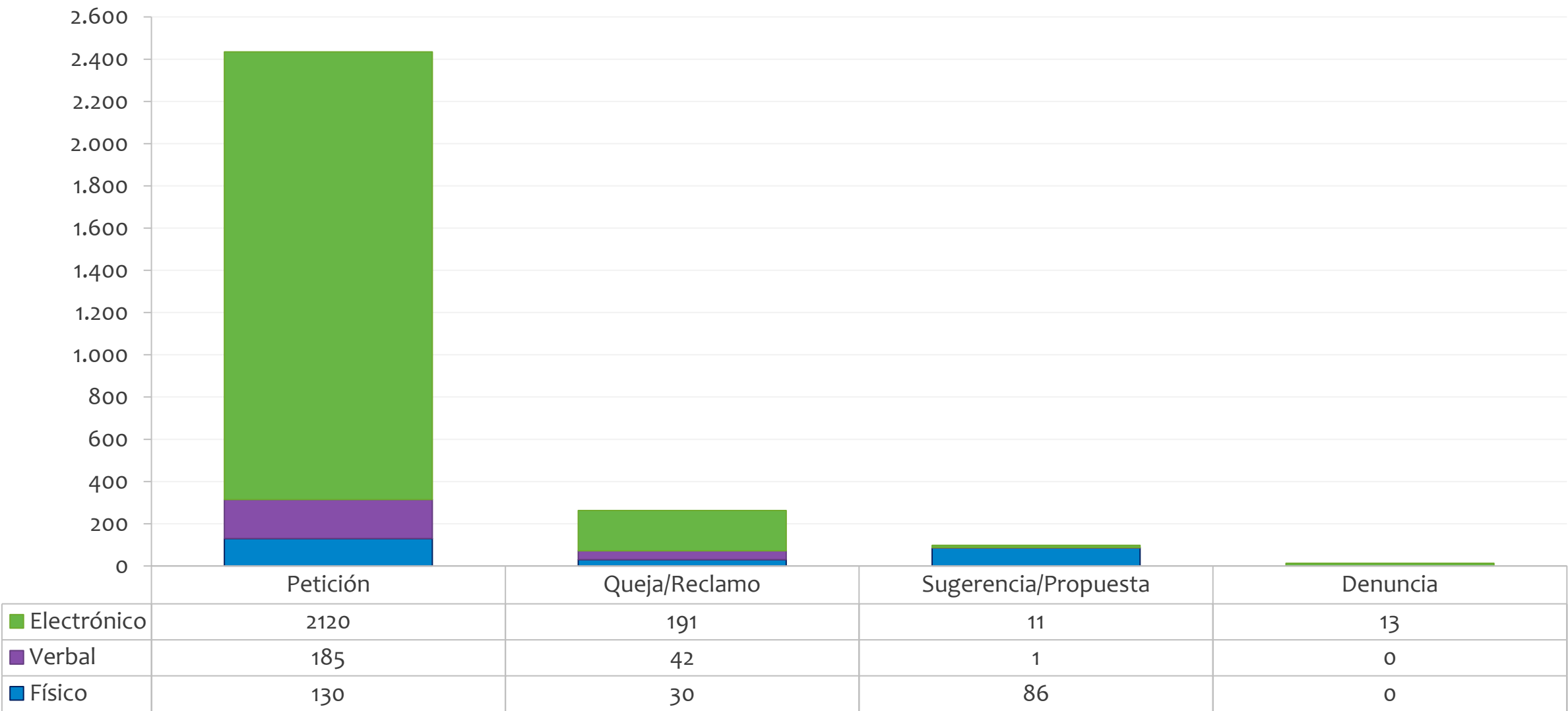
POR CANAL DE INGRESO



Durante el II trimestre de 2026 los canales electrónicos fueron los más utilizados: web (68%) y buzón corporativo (15%).

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	6,1 
Denuncia	6,4 
Quejas / Reclamos	6,8 
Sugerencias / Propuestas	5,8 

El tiempo promedio de respuesta fue de **6,1 días**



PQR –PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y VEEDURÍAS

En el segundo 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
124 peticiones relativas a
protección de datos
personales.



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

No se recibieron PQR de Veedurías en el trimestre



GRACIAS



Banco de la República | Colombia

Somos el banco central de Colombia