



# INFORME DE GESTIÓN DE PQR\*

## III 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

Octubre 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

---

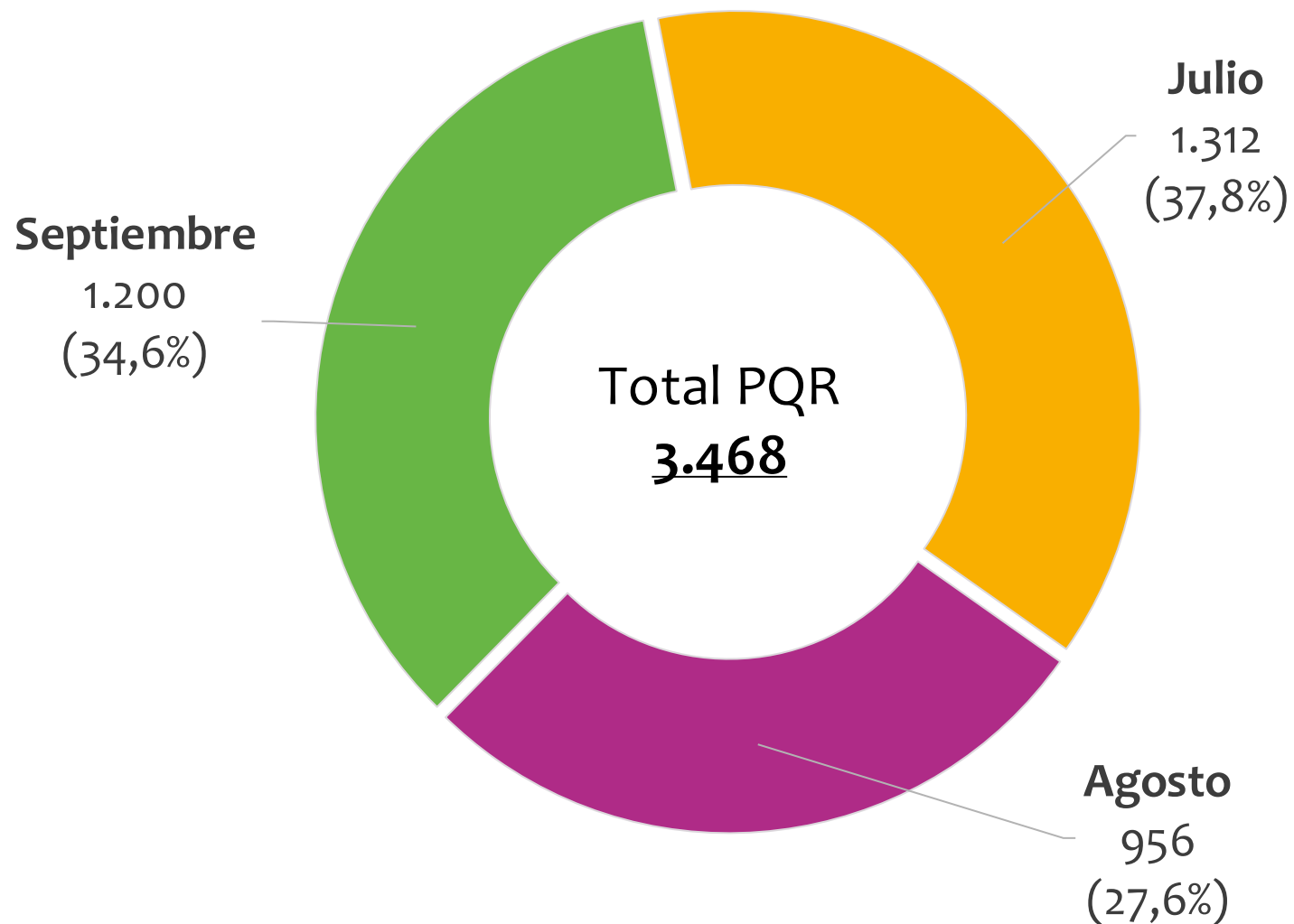
El Banco de la República, a través del Departamento de Gestión Documental, presenta el informe consolidado de la atención a las Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias/Propuestas y Denuncias, en adelante PQR; recibidas y gestionadas por el Banco, en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2025 y el 30 de septiembre del mismo año; con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión y cumplimiento de las PQR durante el tercer 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 tercer trimestre del 2025.

# TOTAL PQR RECIBIDAS

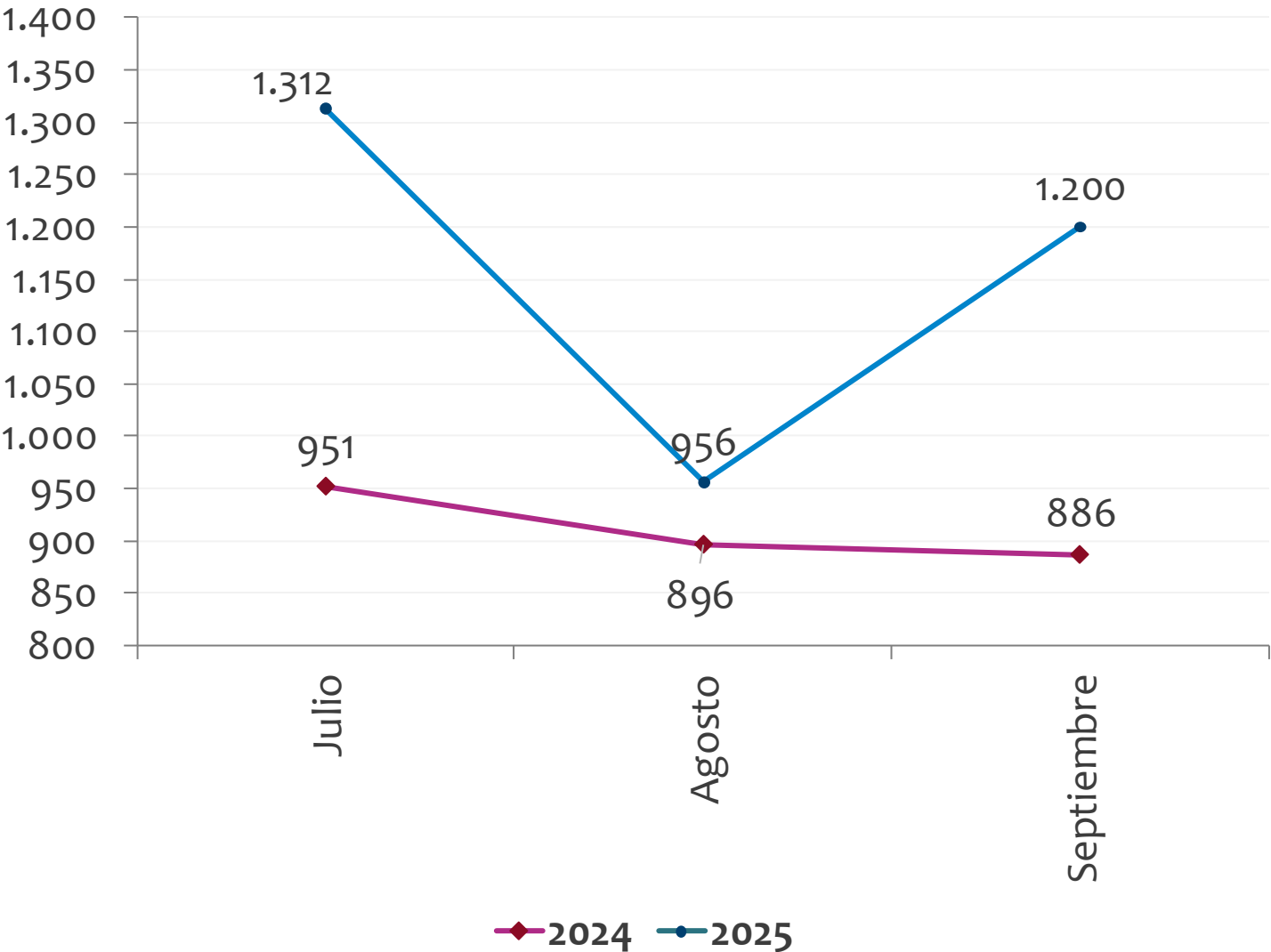
## III TRIMESTRE 2025

---



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

## III TRIMESTRE 2024 VS III TRIMESTRE 2025

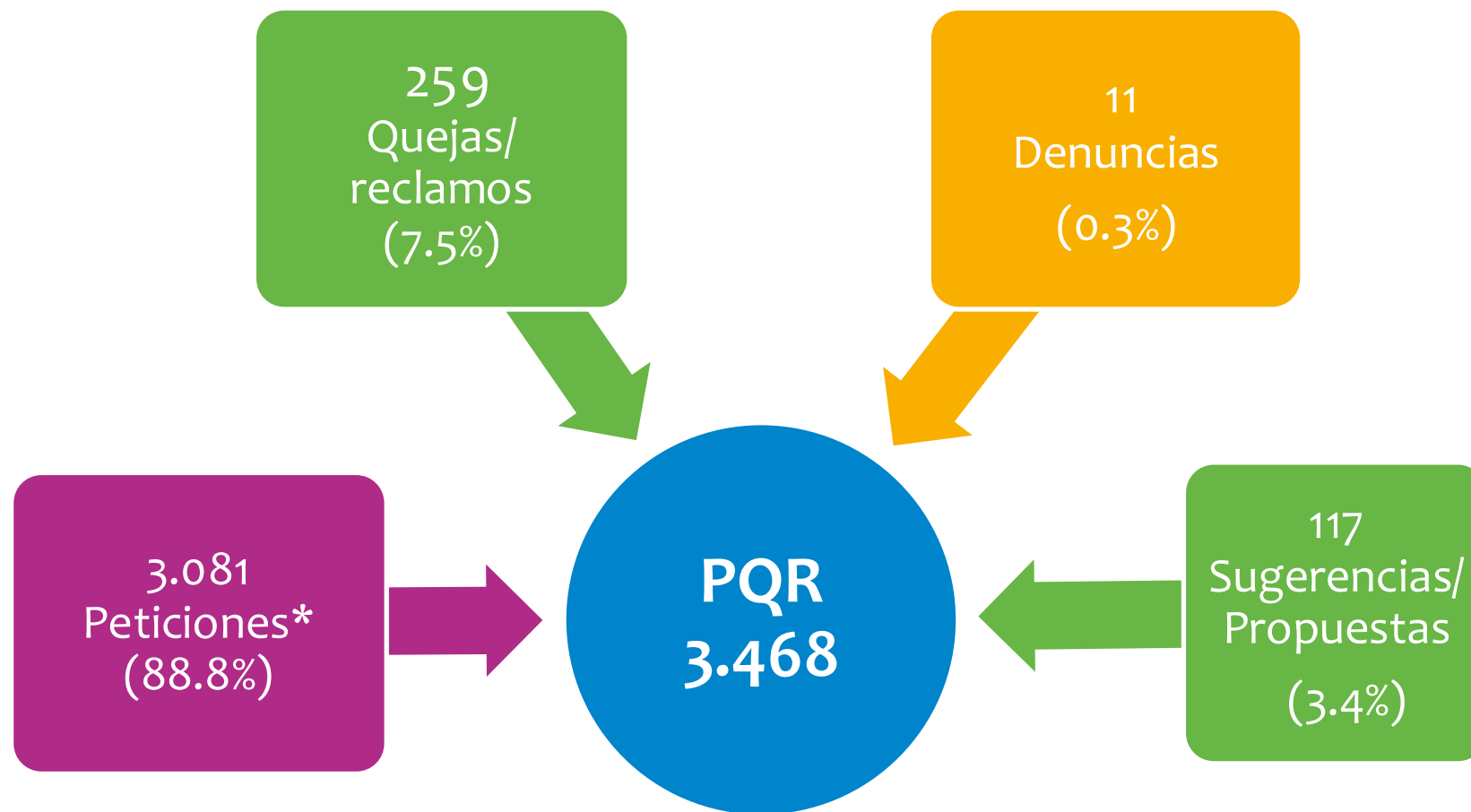


Mes	2024	2025	Variación
Julio	951	1312	↑ 38,0%
Agosto	896	956	↑ 6,7%
Septiembre	886	1200	↑ 35,4%
Total	2.773	3.468	--

# 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 1.125 solicitudes de acceso a la información.



4 fueron trasladadas  
por el Banco a otras  
entidades.



Ninguna de las  
solicitudes fueron  
negadas

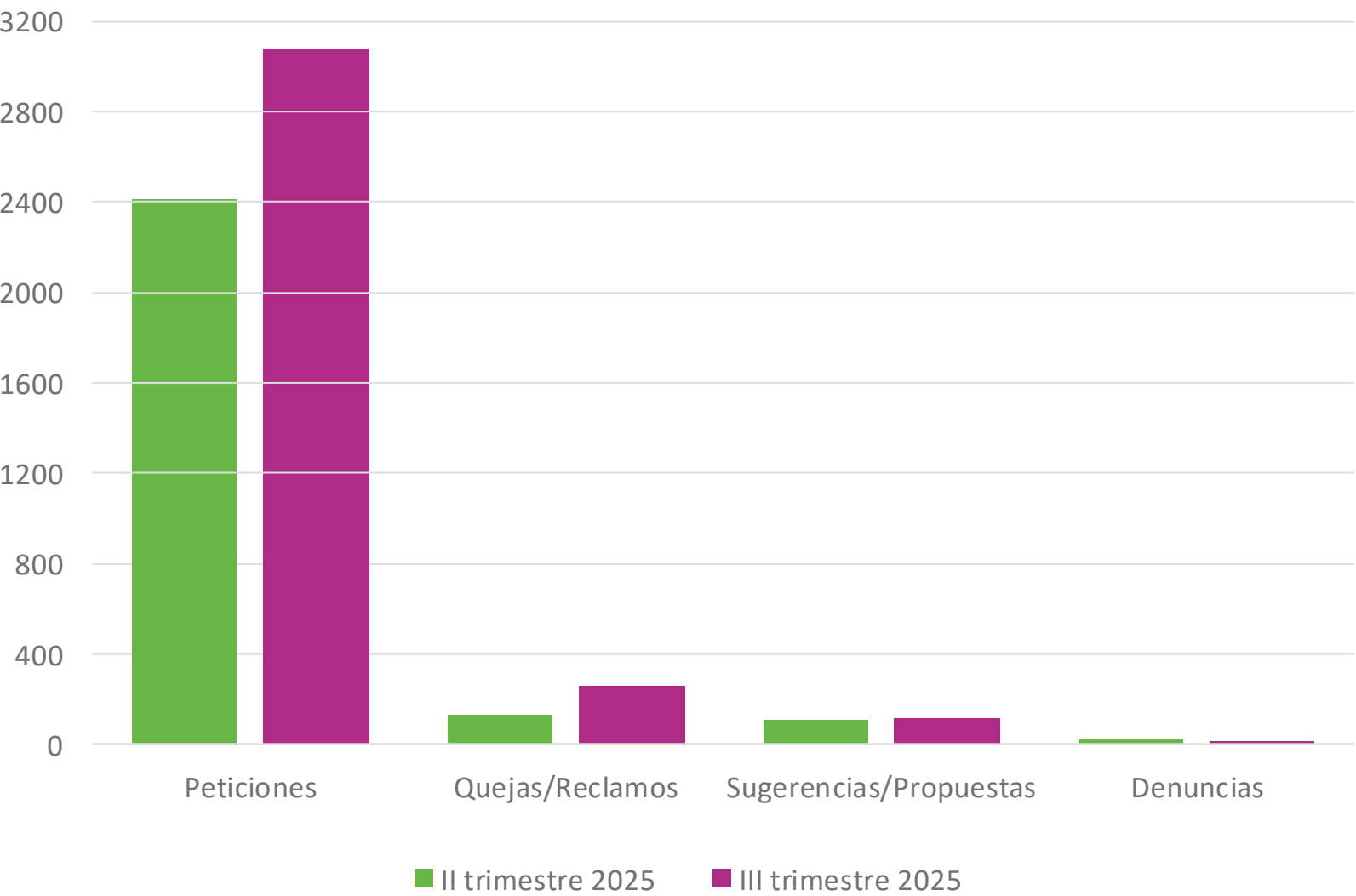


El tiempo promedio  
de respuesta fue de  
5,08 días.



# COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

## II TRIMESTRE 2025 VS III TRIMESTRE 2025

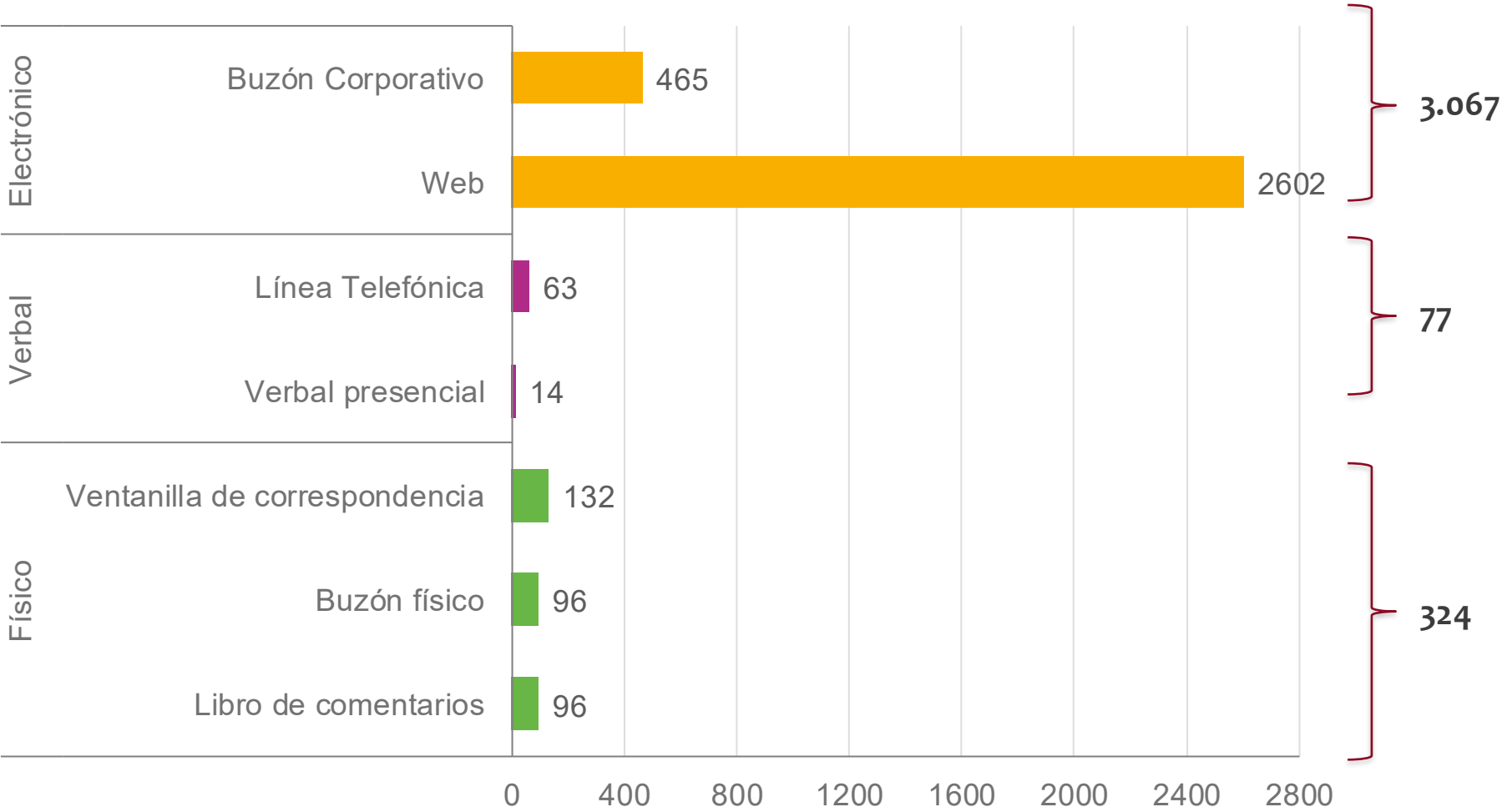


Mes	Q2 2025	Q3 2025	Variación	
Peticiones	2.413	3.081	↑	21,7%
Quejas /Reclamos	132	259	↑	49,0%
Sugerencias /Propuestas	106	117	↑	9,4%
Denuncias	18	11	↓	63,6%
Total	2.669	3.468	↑	23%



# DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

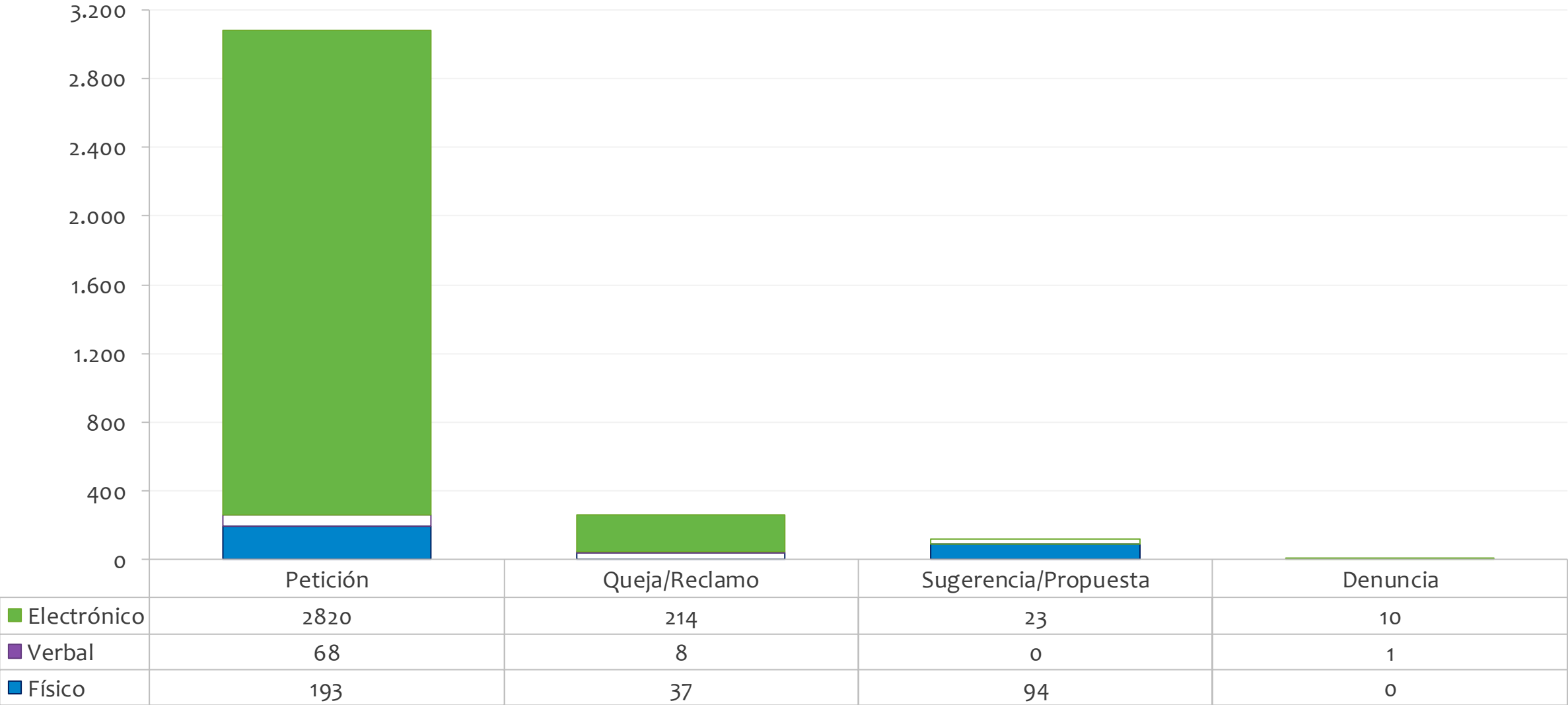
## POR CANAL DE INGRESO



Durante el III trimestre de 2025 los canales electrónicos fueron los más utilizados: web (75%) y buzón corporativo (13%).

# 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	8,3	✓
Denuncia	7,1	✓
Quejas / Reclamos	6,9	✓
Sugerencias / Propuestas	6,8	✓

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



# PQR - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el tercer 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 **150** peticiones relativas a protección de datos personales.



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



# PQR DE VEEDURÍAS CIUDADANAS

---

Se recibió 1 PQR de Veedurías.



La PQR se registró  
con el número  
**SCD – 000080621**  
gestionada por la  
**Agencia Cultural de  
Riohacha**



La PQR se recibió por  
el formulario web.



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



# GRACIAS



**Banco de la República | Colombia**

Somos el banco central de Colombia