



INFORME DE GESTIÓN DE PQR*

III 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

Octubre 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

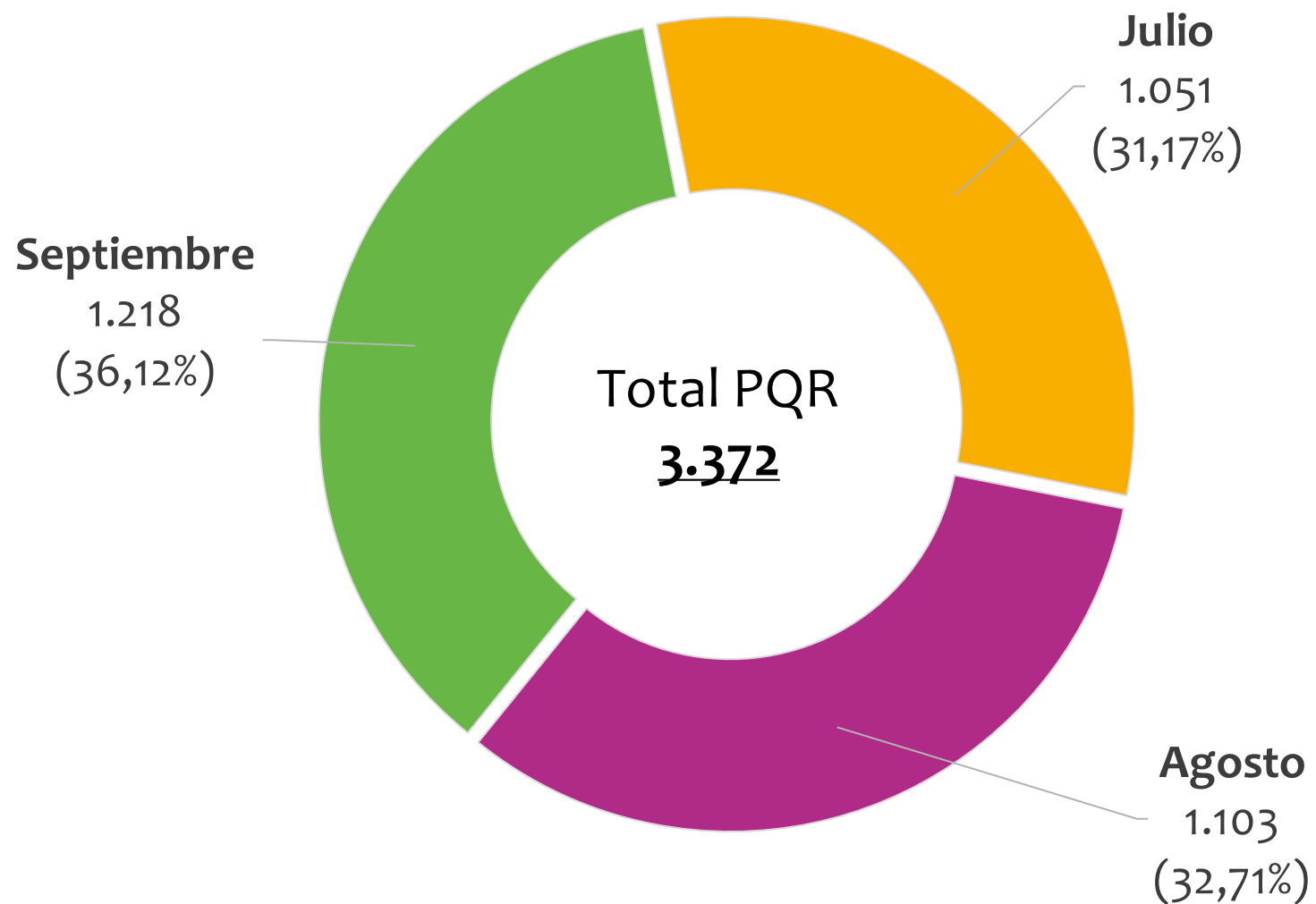
INTRODUCCIÓN

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 julio de 2026 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 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.

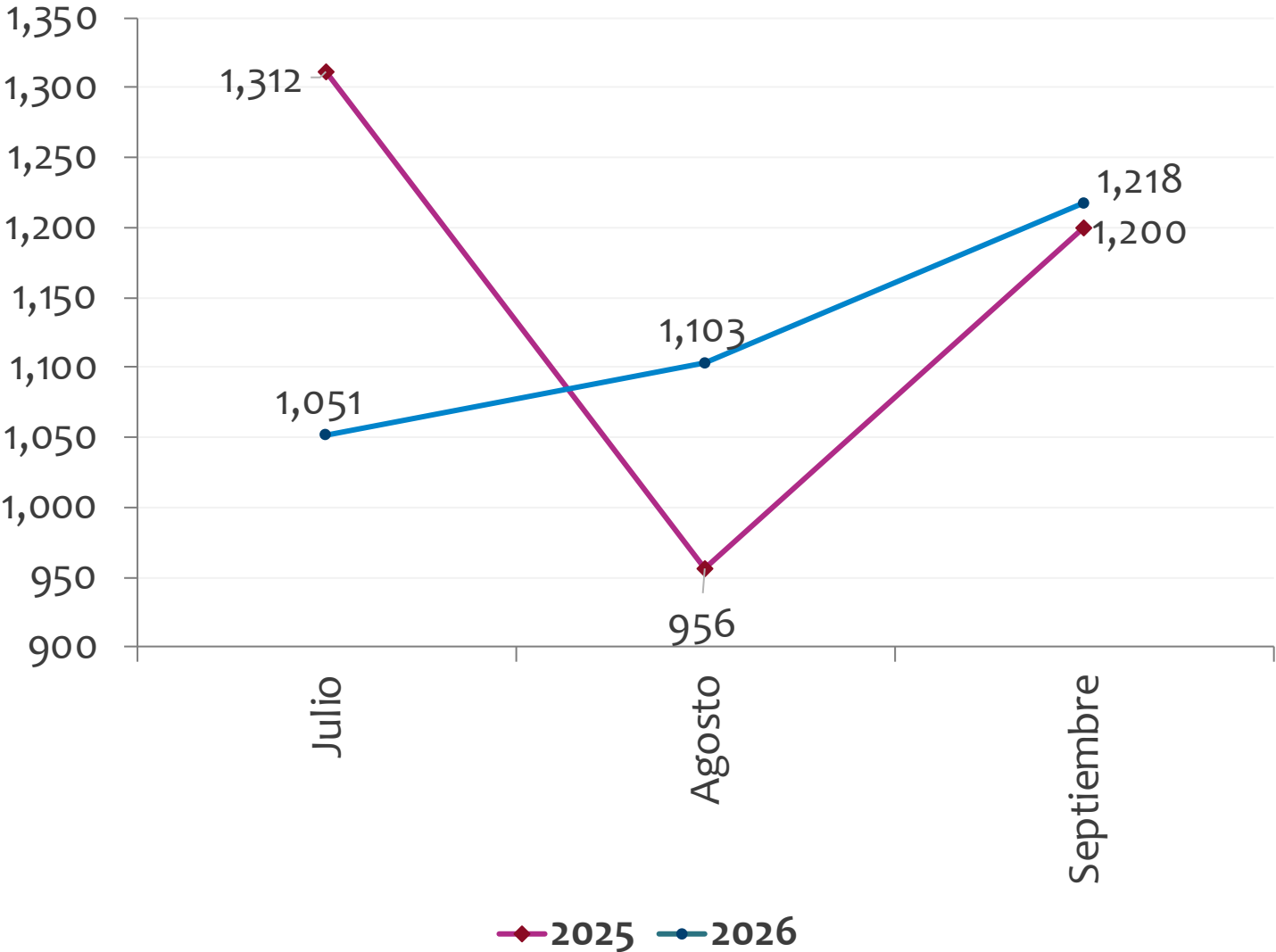
TOTAL PQR RECIBIDAS

III TRIMESTRE 2026



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

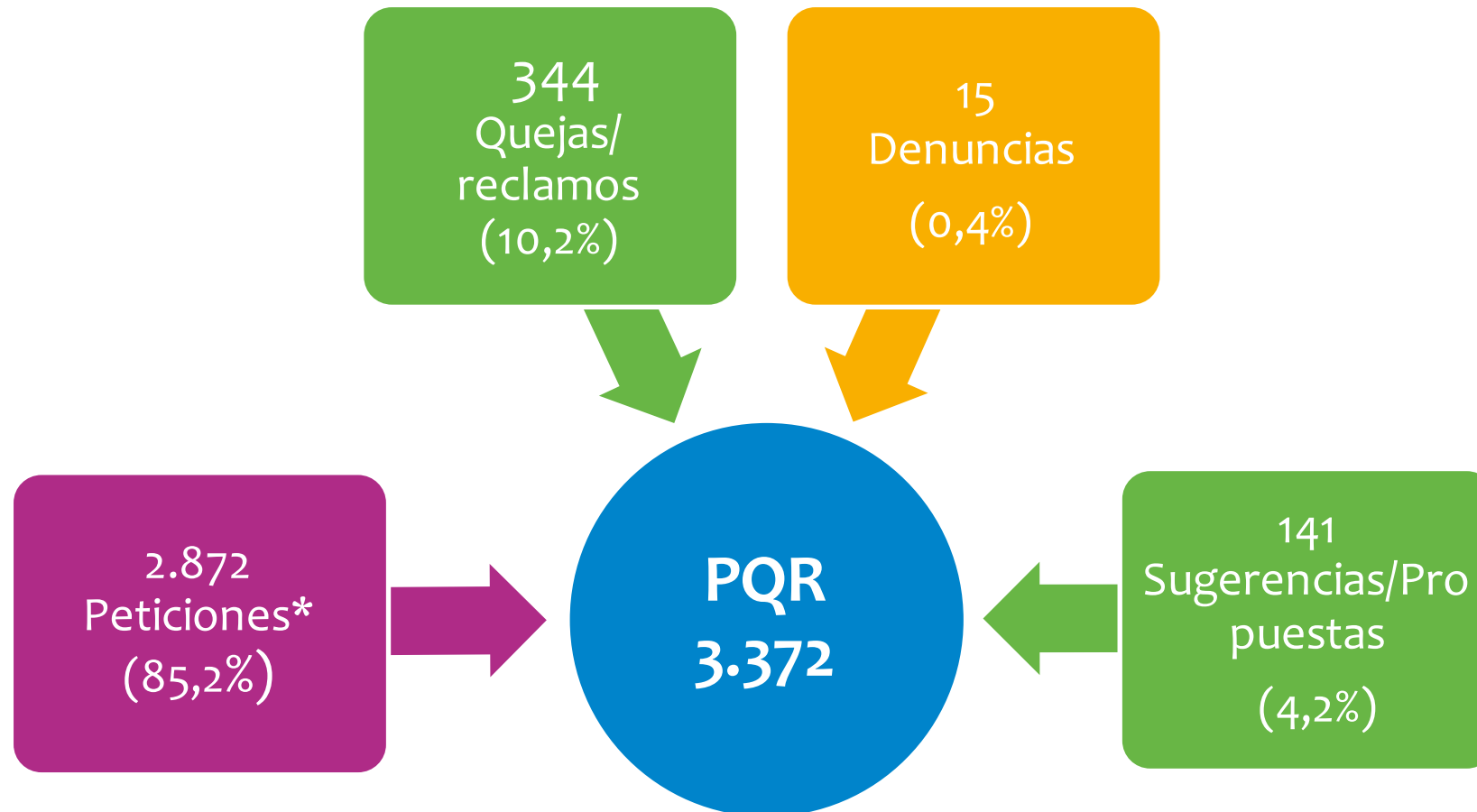
III TRIMESTRE 2025 VS III TRIMESTRE 2026



Mes	2025	2026	Variación
Julio	1.312	1.051	↓ 19,9%
Agosto	956	1.103	↑ 15,4%
Septiembre	1.200	1.218	↑ 1,5%
Total	3.468	3.372	↓ 2,8%

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 924 solicitudes de acceso a la información.



13 fueron trasladadas
por el Banco a otras
entidades.



1 solicitud fue negada

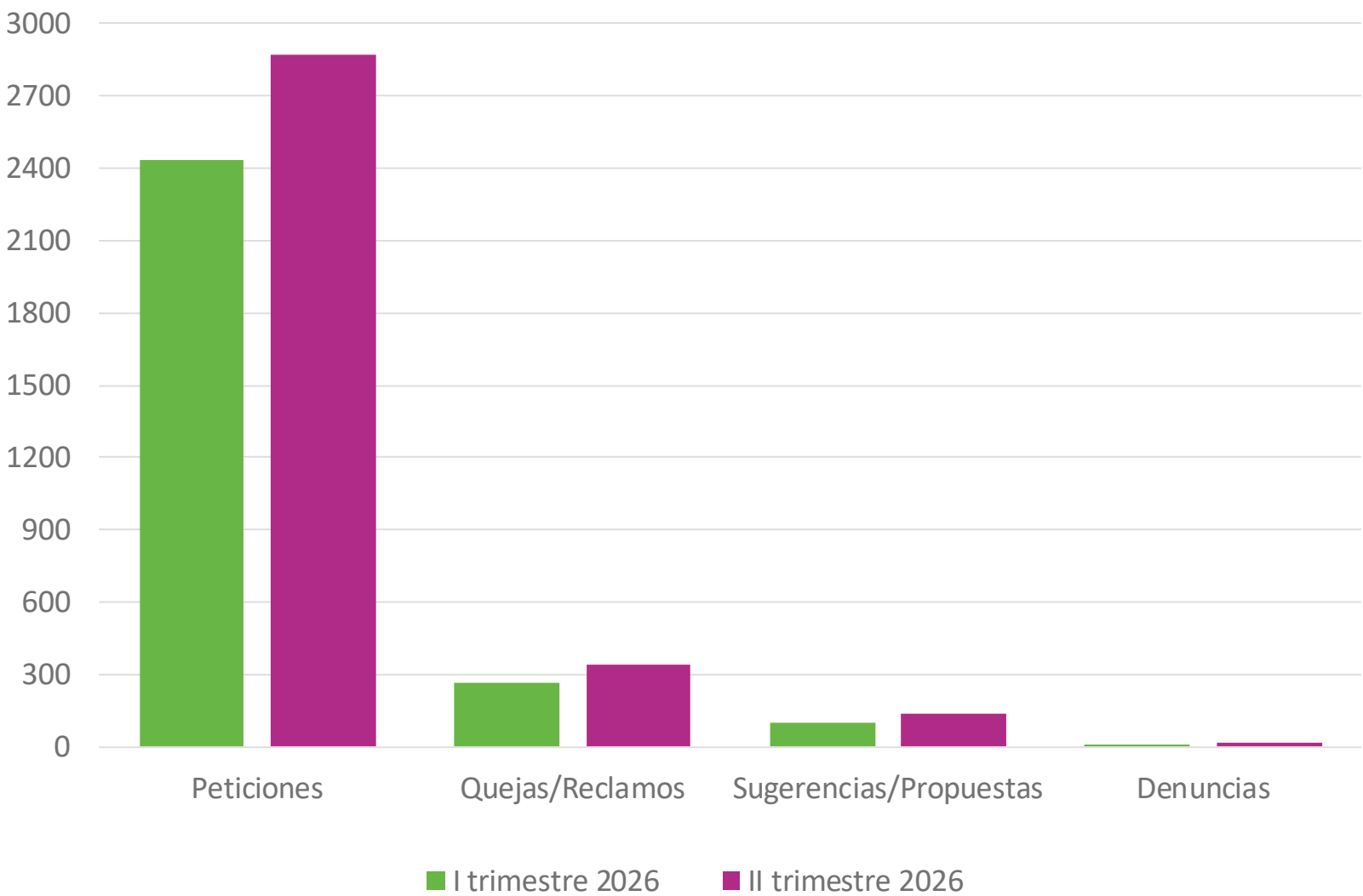


El tiempo promedio
de respuesta fue de
4,6 días.



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

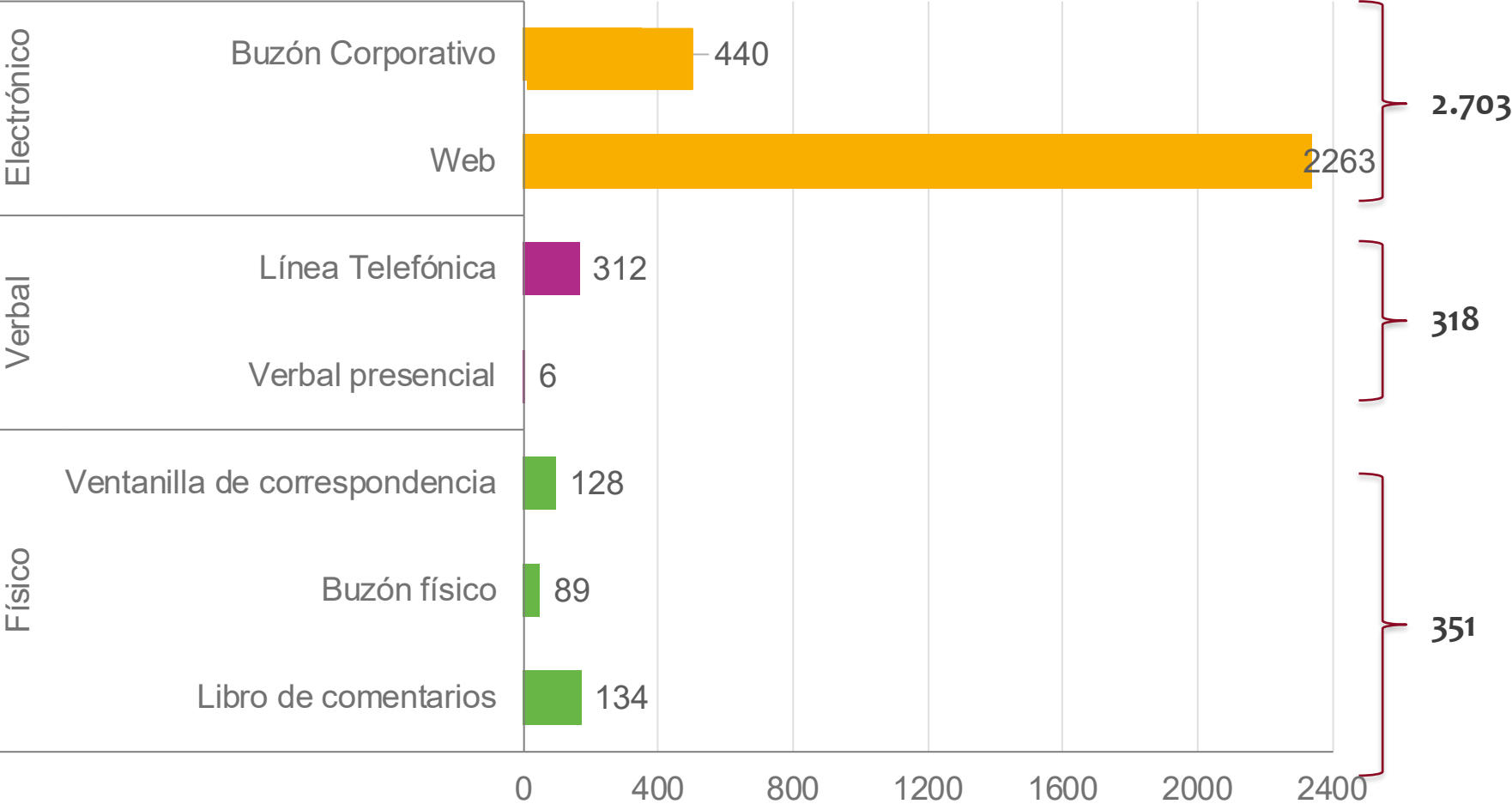
II TRIMESTRE 2026 VS III TRIMESTRE 2026



Mes	Q1 2026	Q2 2026	Variación
Peticiones	2.435	2.872	↑ 17,9%
Quejas /Reclamos	263	344	↑ 30,8%
Sugerencias /Propuestas	98	141	↑ 43,9%
Denuncias	13	13	↑ 15,4%
Total	2.809	3.372	↑ 20,0%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

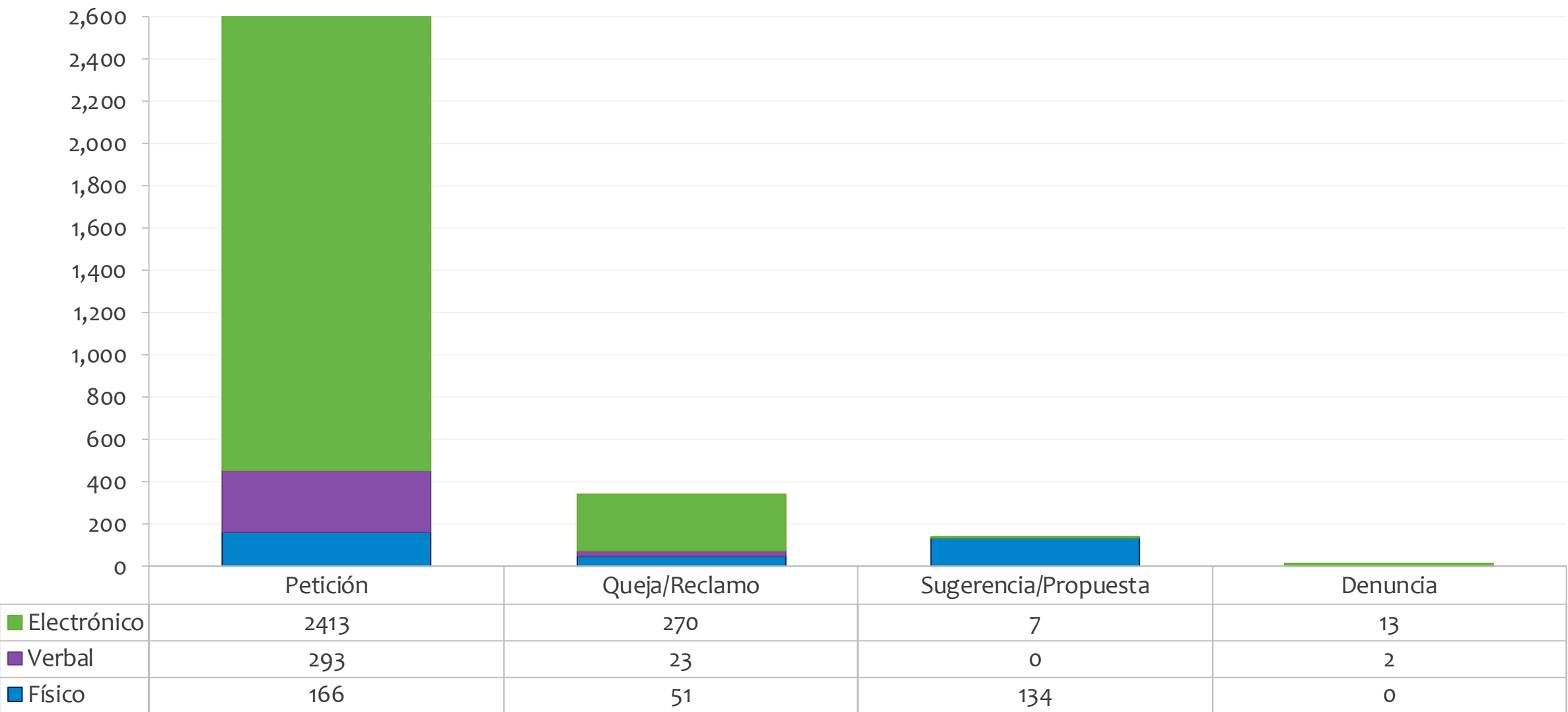
POR CANAL DE INGRESO



Durante el III trimestre de 2026 los canales electrónicos fueron los más utilizados: web (67,1%) 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	7,1 
Denuncia	6,9 
Quejas / Reclamos	7,4 
Sugerencias / Propuestas	5,7 

El tiempo promedio de respuesta fue de **7,1 días**



PQR –PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y VEEDURÍAS

En el tercer 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 **161** 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