



INFORME DE GESTIÓN DE PQR*

IV trimestre de 2025

*PQR: Peticiones, Solicituds de Información, Consultas, Quejas/Reclamos, Sugerencias y Denuncias

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN
BANCO DE LA REPÚBLICA

Enero 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

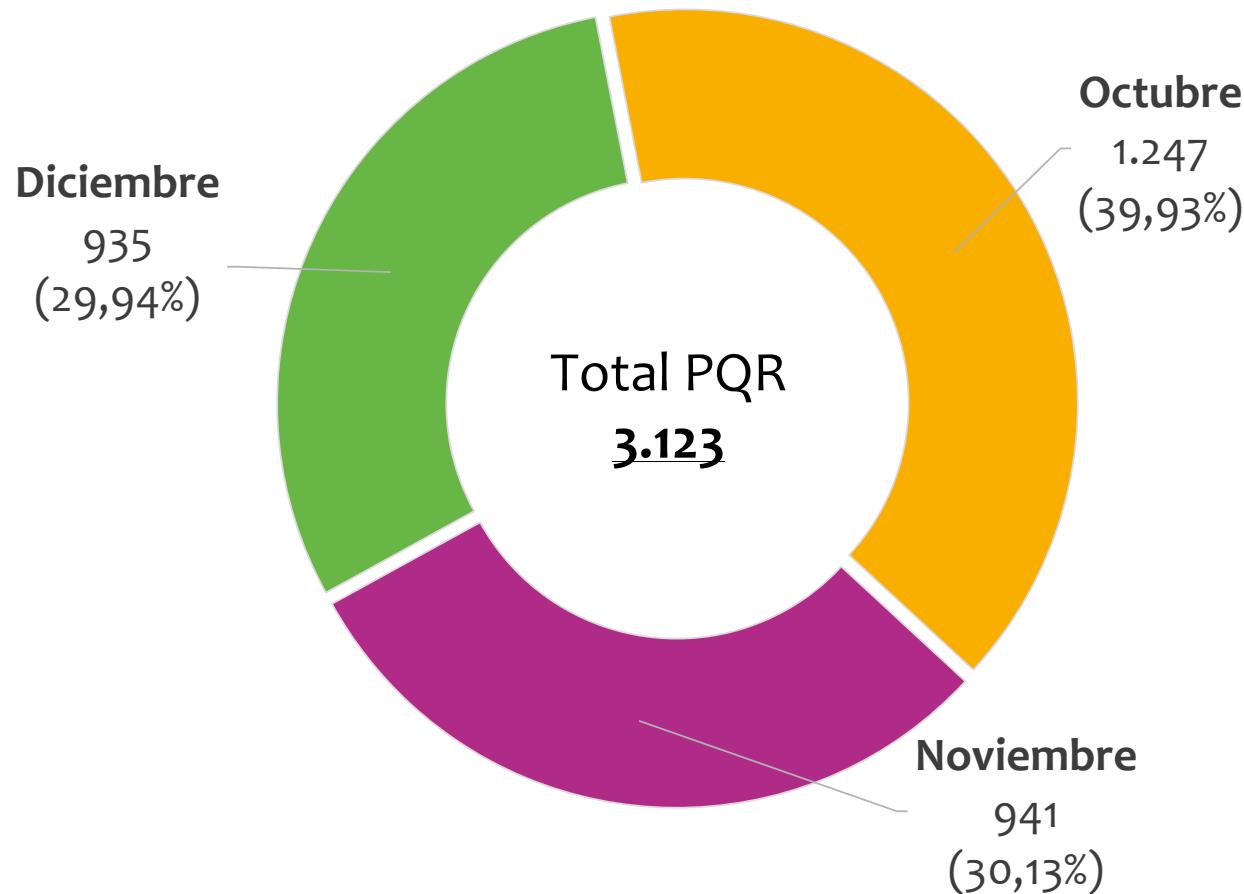
INTRODUCCIÓN

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 octubre de 2025 y el 31 de diciembre del mismo año; con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión y cumplimiento de las PQR durante el cuarto 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 relacionadas con la protección de datos personales y las presentadas por las veedurías ciudadanas durante el cuarto trimestre del 2025.

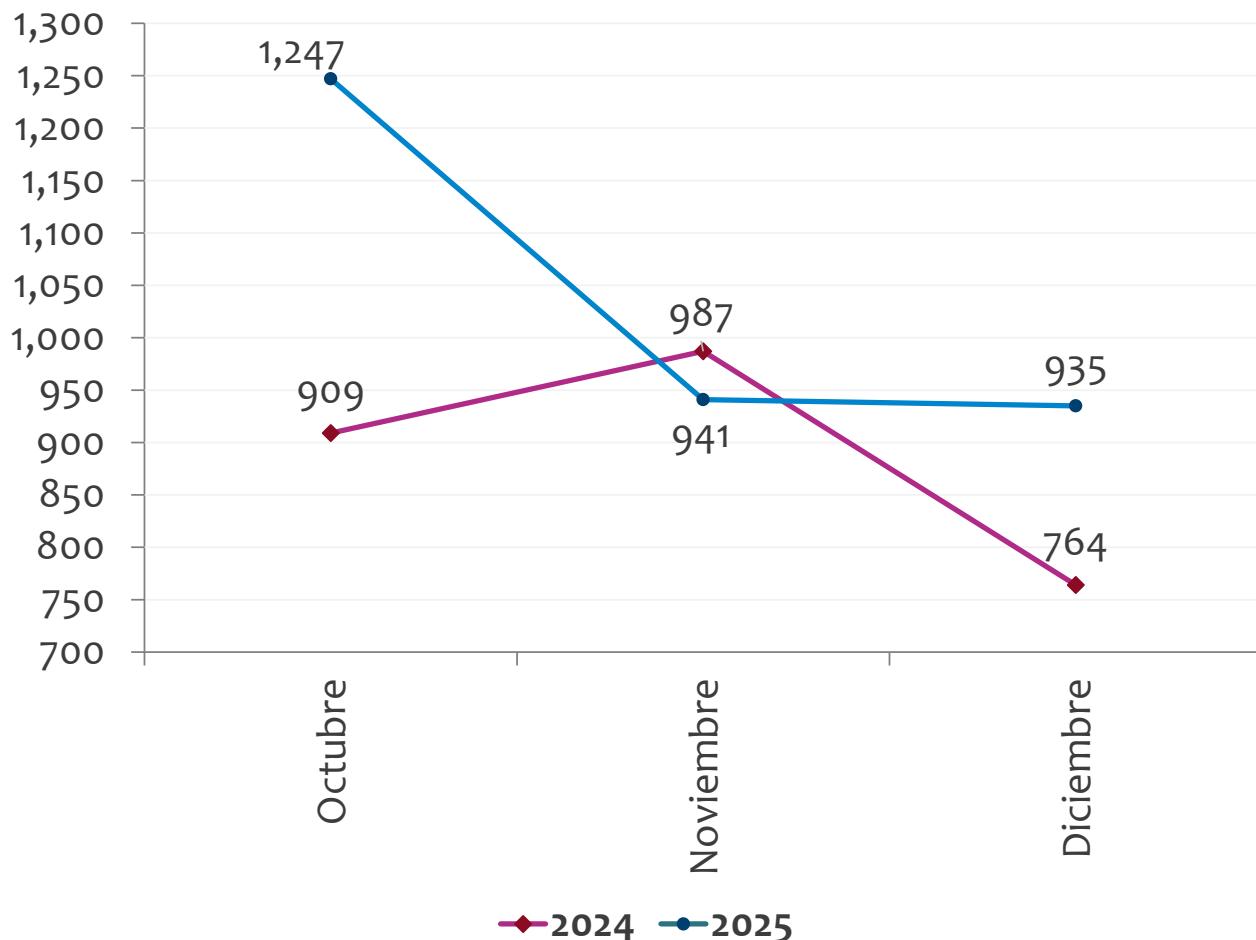
TOTAL PQR RECIBIDAS

IV TRIMESTRE 2025



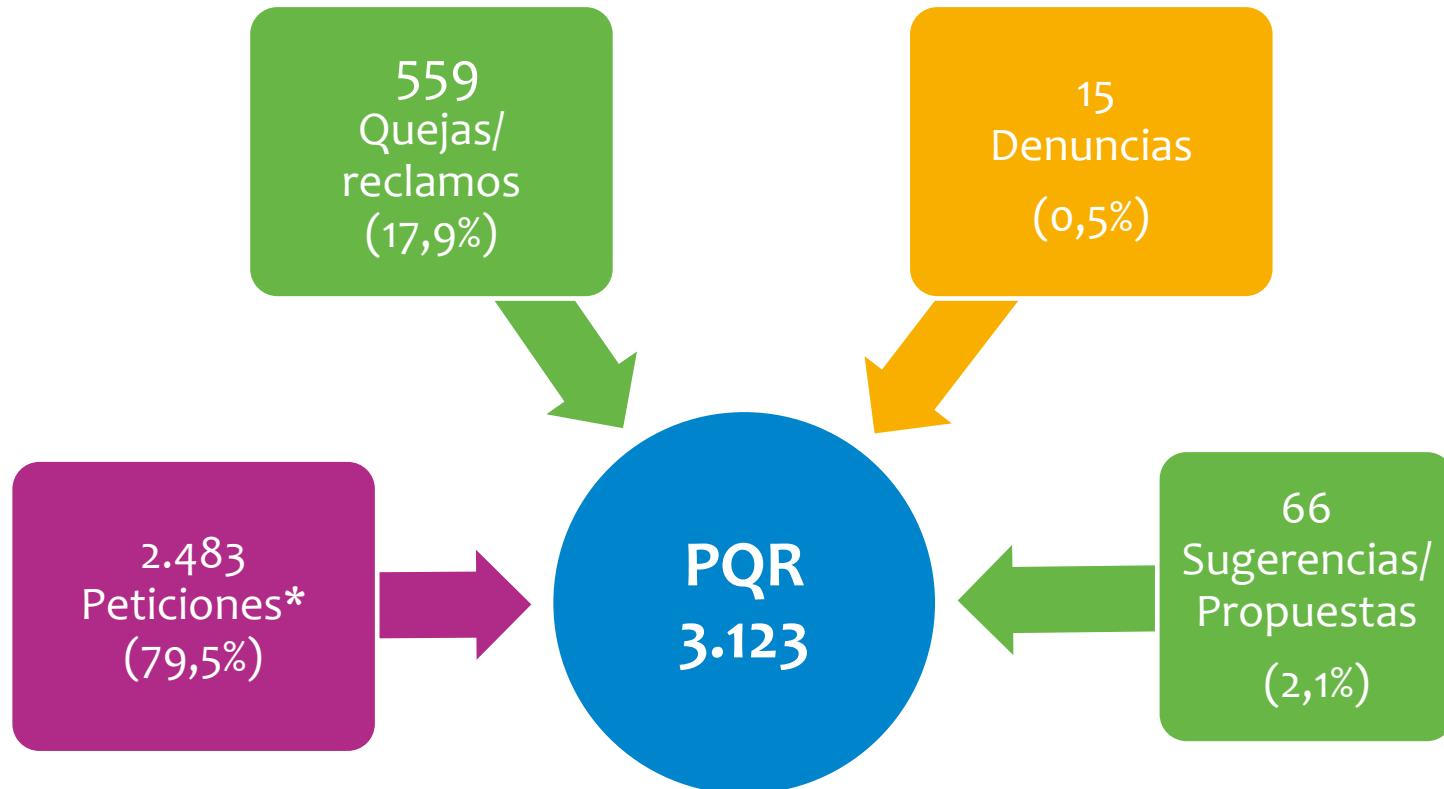
COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS

IV TRIMESTRE 2024 VS IV TRIMESTRE 2025



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 845 solicitudes de acceso a la información.



6 fueron trasladadas por el Banco a otras entidades.



1 solicitud fue negada

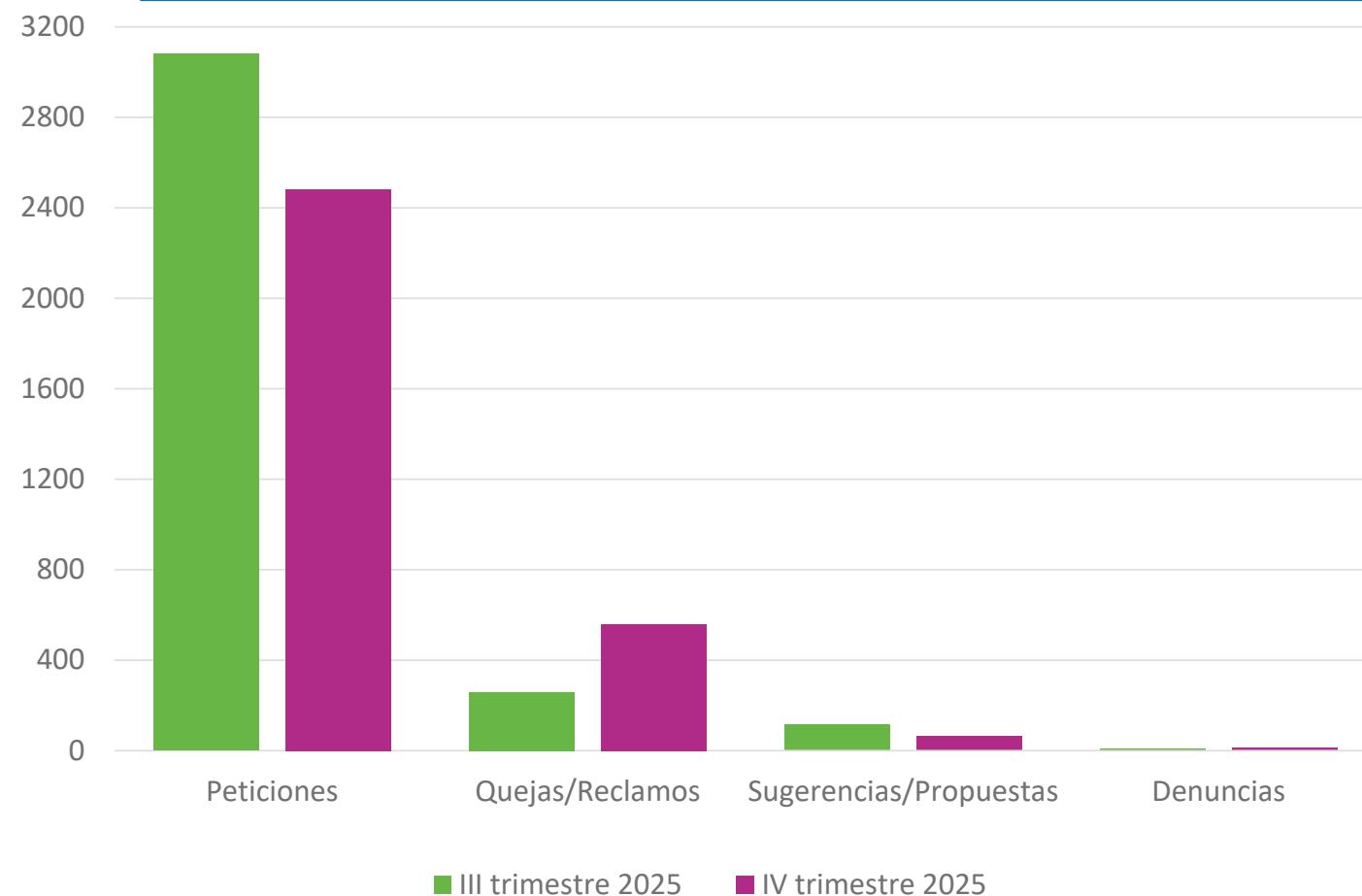


El tiempo promedio de respuesta fue de 3,61 días.



COMPARACIÓN DE PQR RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

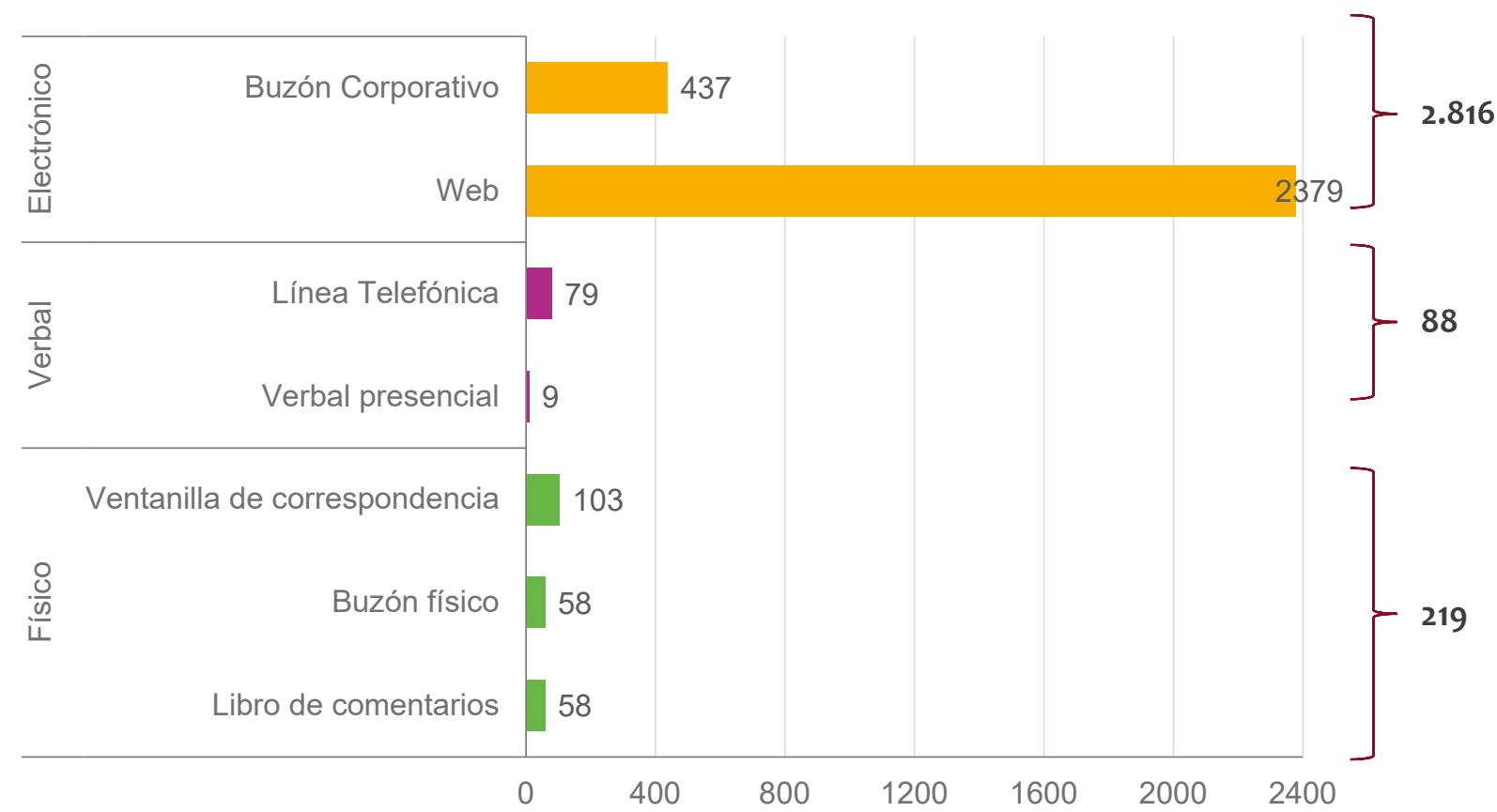
III TRIMESTRE 2025 VS IV TRIMESTRE 2025



Mes	Q3 2025	Q4 2025	Variación
Peticiones	3.081	2.483	↓ 19,4%
Quejas /Reclamos	259	559	↑ 115,8%
Sugerencias /Propuestas	117	66	↓ 43,6%
Denuncias	11	15	↑ 36,4%
Total	3.468	3.123	↓ 9,9%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR RECIBIDAS

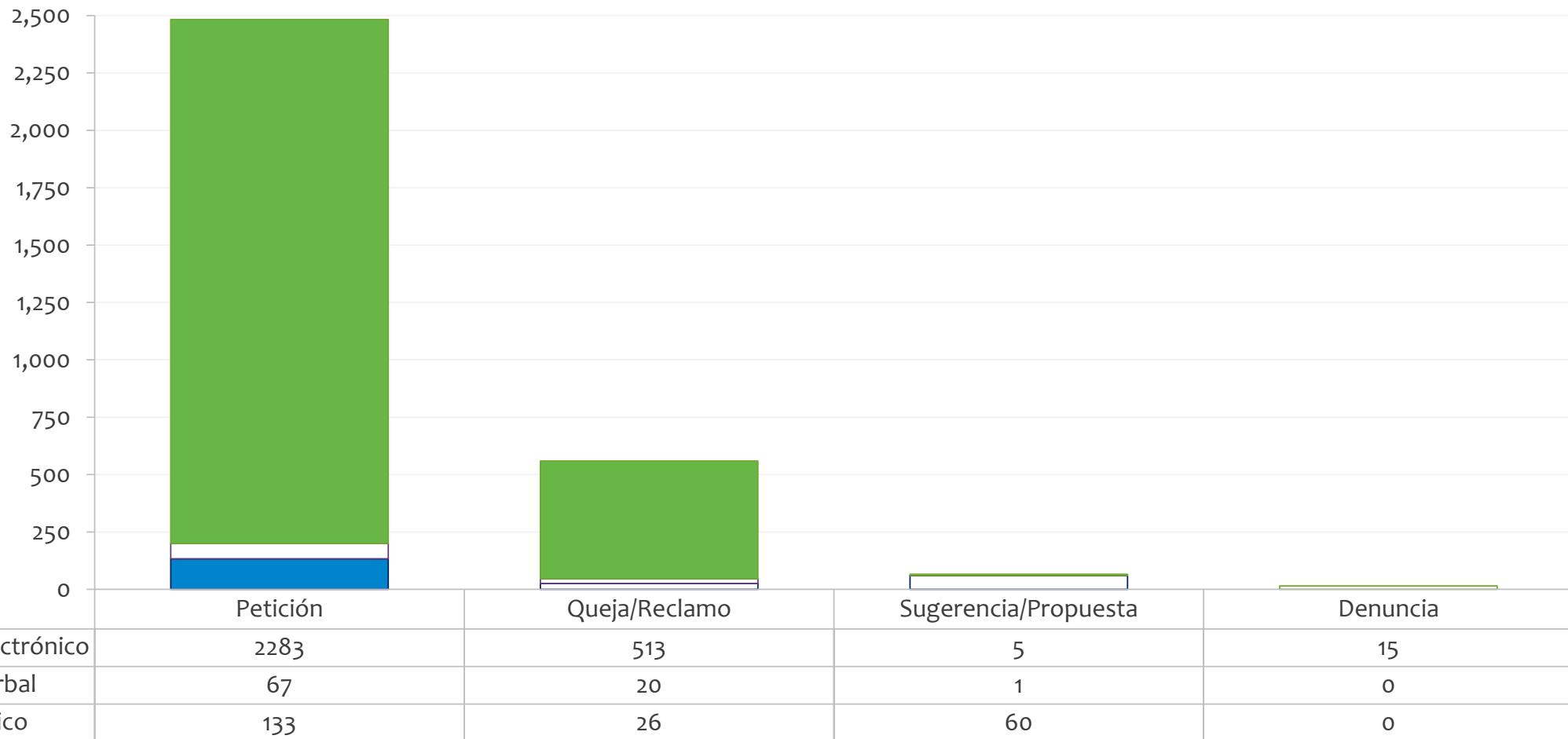
POR CANAL DE INGRESO



Durante el IV trimestre de 2025 los canales electrónicos fueron los más utilizados: web (76%) 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	7,7	
Denuncia	6,9	
Quejas / Reclamos	7,9	
Sugerencias / Propuestas	7,6	

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



PQR - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el cuarto 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 **79** peticiones relativas a protección de datos personales.



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

PQR DE VEEDURÍAS CIUDADANAS

Se recibieron 3 PQR de Veedurías.



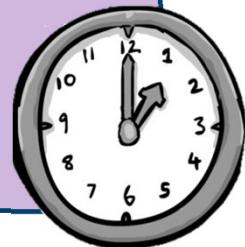
Las PQR se registraron con los números
SCD – 000088566
SCD – 000091644
SCD - 000094369



Las PQR se recibieron 2 por el formulario web y 1 por correo electrónico.



Las PQR fueron tipificadas como **Consulta**



GRACIAS



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