




**MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO**



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO  
A JUNIO 30 de 2024**

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 2/25

## Introducción


En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (que en adelante se denominan – PQRSD), recibidas en la entidad de enero a junio de 2024, a través del canal electrónico habilitado en el sitio web, el Sistema de Gestión Documental, las líneas telefónicas y el servicio de chat dispuesto por la unidad para su recepción.

A continuación se presentan en orden los siguientes resultados:

1. Número mensual total de PQRSD tramitadas de enero a junio de 2024.
2. Número mensual de PQRSD por tipo, de enero a junio de 2024.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo de enero a junio de 2024.
4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a junio de 2024.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD tramitadas, de enero a junio de 2024.
6. Número anual de PQRSD tramitadas de acuerdo a la competencia.
7. Número de solicitudes de información pública tramitadas.
8. Promedio anual de tiempo de respuesta de PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF
9. Comportamiento del número mensual de PQRSD tramitadas 2020 –2024.
10. Tendencia del número mensual de PQRSD tramitadas, 2022 – 2024.
11. Número anual de PQRSD tramitadas, 2019 -2024.
12. Número anual de PQRSD tramitadas por tipo, 2020 – 2024 (de enero a junio de 2024).
13. Número y porcentaje anual de PQRSD tramitadas por tipo, 2020 – 2024 (de enero a junio de 2024).
14. Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a junio de 2024.
15. Temas recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta de enero a junio de 2024.

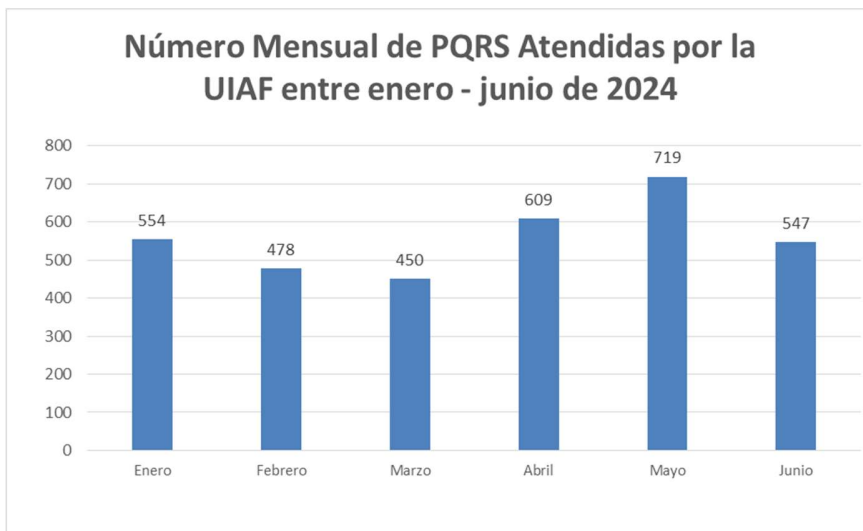
### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

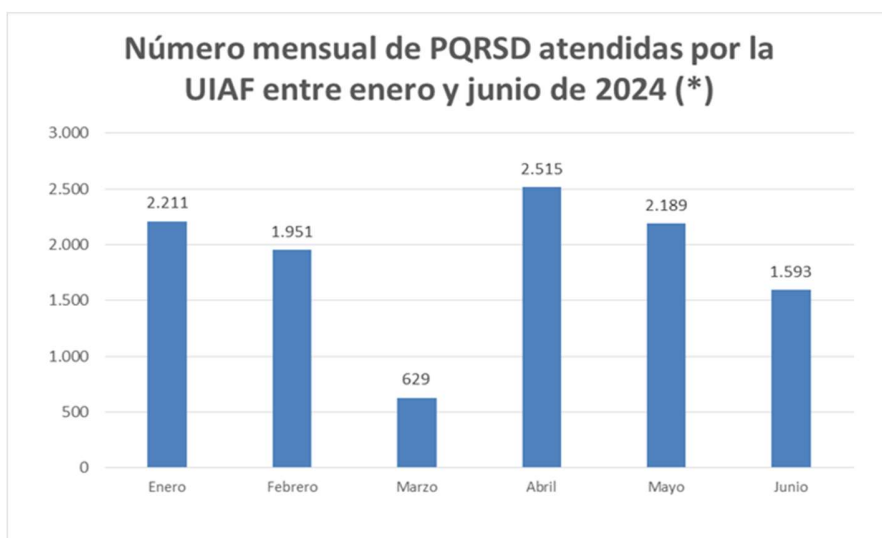
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 3/25

### 1. Número mensual de PQRSD tramitadas de enero a junio de 2024

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias y solicitudes de información pública que la UIAF recibió y gestionó de enero a junio de 2024. En total, la UIAF recibió **11.088** PQRSD, de las cuales **2.443 (22.03%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **3.357 (30,28%)** recibidas a través del módulo de PQRSD y el Sistema de Gestión Documental, y **5.288 (47,69%)** corresponden a soporte técnico atendido a través del chat institucional, relacionadas con soporte técnico brindado a las entidades obligadas a reportar información a la entidad.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 5.288 solicitudes de soporte vía chat y 2.443 peticiones verbales vía telefónica

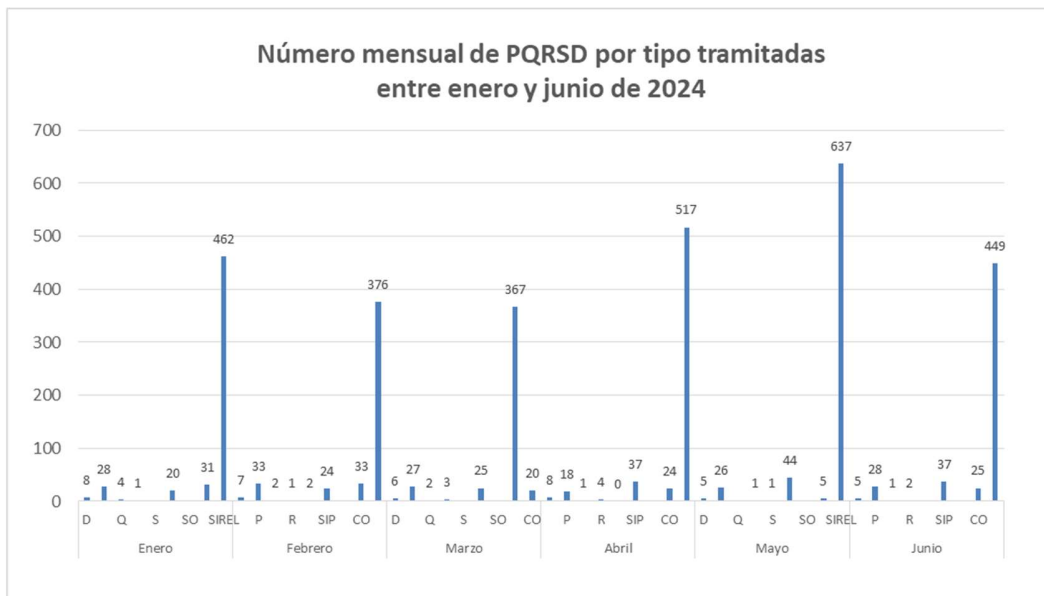
**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

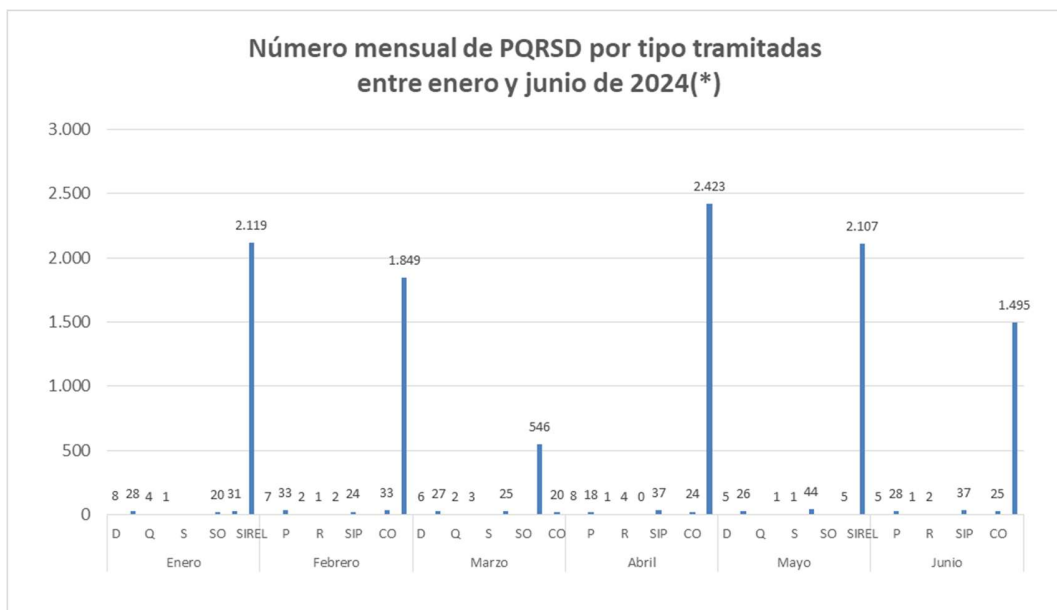
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 4/25

## 2. Número mensual de PQRSD tramitadas por tipo de enero a junio de 2024

En el siguiente gráfico se muestra, por mes, el número de PQRSD desagregadas por tipo: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y solicitudes de información pública.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



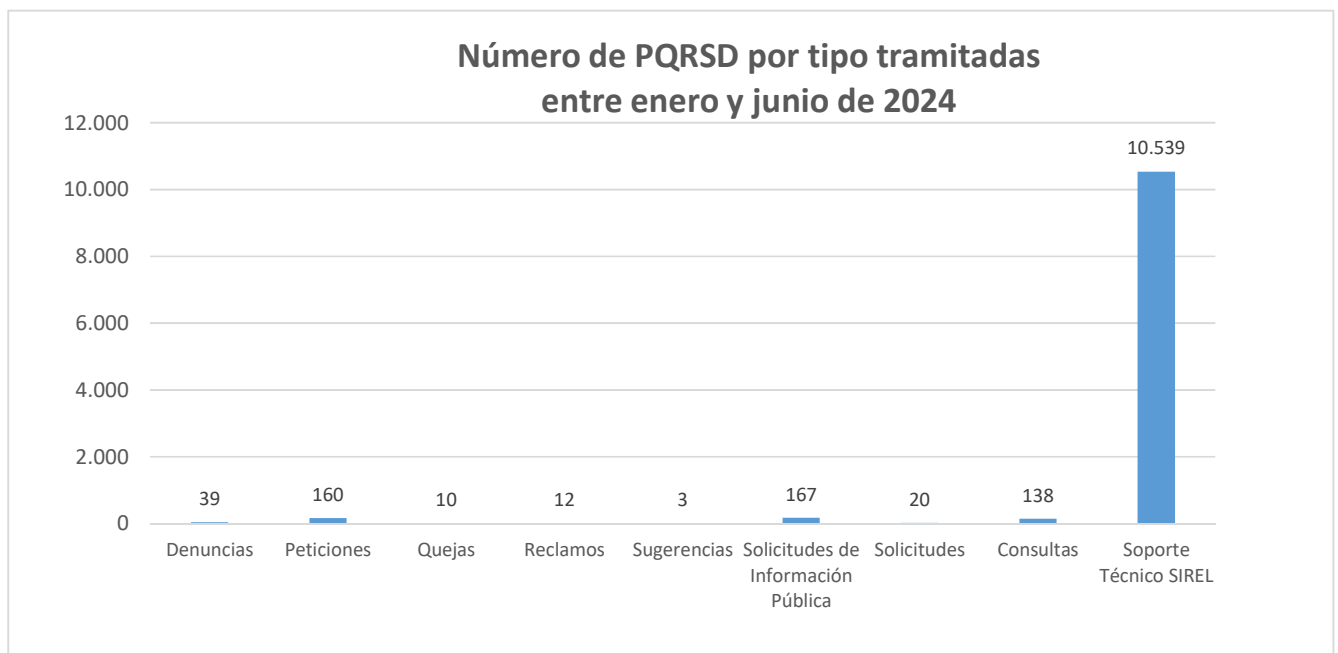
(\*) Incluye 5.288 solicitudes de soporte vía chat y 2.443 peticiones verbales vía telefónica

### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO


No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 5/25

- P = Peticiones.
- Q = Quejas.
- CO = Consultas.
- R = Reclamos.
- S = Sugerencias.
- D = Denuncias.
- SO = Solicitudes.
- SIP = Solicitudes de Información Pública.
- Sirel= Soporte técnico del Sistema de Reporte en Línea.



(\*) Incluye 5.288 solicitudes de soporte vía chat y 2.443 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 6/25

### 3. Número y porcentaje mensual de PQRS tramitadas por tipo de enero a junio de 2024

En el siguiente cuadro se muestra el número de PQRS por tipo tramitadas; el porcentaje mensual de cada tipo frente al total de PQRS en el transcurso del 2024; y su porcentaje sobre el total acumulado del año.

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
tramitadas entre enero y junio de 2024																				
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Consultas		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero 2024	8	1,4%	28	5,1%	4	0,7%	1	0,2%	20	3,6%	0	0%	0	0%	31	6%	462	83%	554	16,5%
Febrero 2024	7	1,5%	33	6,9%	2	0,4%	1	0,2%	0	0,0%	2	0%	24	5%	33	7%	376	79%	478	14,2%
Marzo 2024	6	1,3%	27	6,0%	2	0,4%	3	0,7%	0	0,0%	0	0%	25	6%	20	4%	367	82%	450	13,4%
Abril 2024	8	1,3%	18	3,0%	1	0,2%	4	0,7%	0	0,0%	0	0%	37	6%	24	4%	517	85%	609	18,1%
Mayo 2024	5	0,7%	26	3,6%	0	0,0%	1	0,1%	1	0,1%	0	0%	44	6%	5	1%	637	89%	719	21,4%
Junio 2024	5	0,9%	28	5,1%	1	0,2%	2	0,4%	0	0,0%	0	0%	37	7%	25	5%	449	82%	547	16,3%
<b>Totales</b>	<b>39</b>	<b>1,2%</b>	<b>160</b>	<b>4,8%</b>	<b>10</b>	<b>0,3%</b>	<b>12</b>	<b>0,4%</b>	<b>21</b>	<b>0,6%</b>	<b>2</b>	<b>0,1%</b>	<b>167</b>	<b>5,0%</b>	<b>138</b>	<b>4,1%</b>	<b>2.808</b>	<b>83,6%</b>	<b>3.357</b>	<b>44%</b>


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
tramitadas entre enero y junio de 2024 (*)																				
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	8	0,4%	28	1,3%	4	0,2%	1	0,0%	20	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	31	1,4%	2.119	95,8%	2.211	20%
Febrero	7	0,4%	33	1,7%	2	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	2	0%	24	1%	33	2%	1.849	95%	1.951	17,6%
Marzo	6	1,0%	27	4,3%	2	0,3%	3	0,5%	0	0,0%	0	0%	25	4%	20	3%	546	87%	629	5,7%
Abril	8	0,3%	18	0,7%	1	0,0%	4	0,2%	0	0,0%	0	0%	37	1%	24	1%	2.423	96%	2.515	22,7%
Mayo	5	0,2%	26	1%	0	0,0%	1	0,0%	1	0,0%	0	0%	44	2%	5	0%	637	29%	2.189	19,7%
Junio	5	0,3%	28	2%	1	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	37	2%	25	2%	449	28%	1.593	14,4%
<b>Totales</b>	<b>39</b>	<b>0,0%</b>	<b>160</b>	<b>1,4%</b>	<b>10</b>	<b>0,1%</b>	<b>12</b>	<b>0,1%</b>	<b>21</b>	<b>0,2%</b>	<b>2</b>	<b>0,0%</b>	<b>167</b>	<b>1,5%</b>	<b>138</b>	<b>1,2%</b>	<b>8.023</b>	<b>72,4%</b>	<b>11.088</b>	<b>43%</b>

(\*) Incluye 5.288 solicitudes de soporte vía chat y 2.443 peticiones verbales vía telefónica

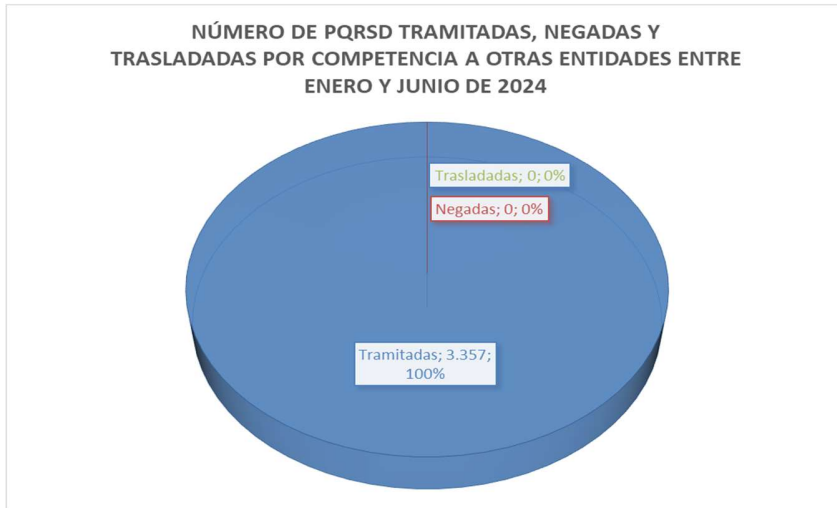
#### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 7/25

**4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a junio 2024**

De la totalidad de PQRSD recibidas de enero a junio de 2024, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 5.288 solicitudes de soporte vía chat y 2.443 peticiones verbales vía telefónica

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 8/25

## 5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD tramitadas, de de enero a junio de 2023 y 2024

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRSD tramitadas de enero a junio de 2024, con respecto al mismo periodo de 2023.

Índice de Variación Mensual de PQRSD tramitadas con relación al 2023			
Mes	2023	2024	Variación
Enero	308	554	79,9%
Febrero	258	478	85,3%
Marzo	254	450	77,2%
Abril	359	609	69,6%
Mayo	474	719	51,7%
Junio	422	547	29,6%
<b>Totales</b>	<b>2.075</b>	<b>3.357</b>	<b>61,8%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat


Índice de Variación Mensual de PQRSD 2024 tramitadas con relación al 2023*			
Mes	2023 (*)	2024 (**)	Variación
Enero	1.643	2.211	34,6%
Febrero	1.393	1.951	40,1%
Marzo	1.365	629	-53,9%
Abril	1.752	2.515	43,6%
Mayo	1.460	2.189	49,9%
Junio	1.555	1.593	2,4%
<b>Totales</b>	<b>9.168</b>	<b>11.088</b>	<b>20,9%</b>

(\*) Incluye 2.288 solicitudes de soporte vía chat y 1.282 peticiones verbales vía telefónica

(\*\*) Incluye 5.288 solicitudes de soporte vía chat y 2.443 peticiones verbales vía telefónica

### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

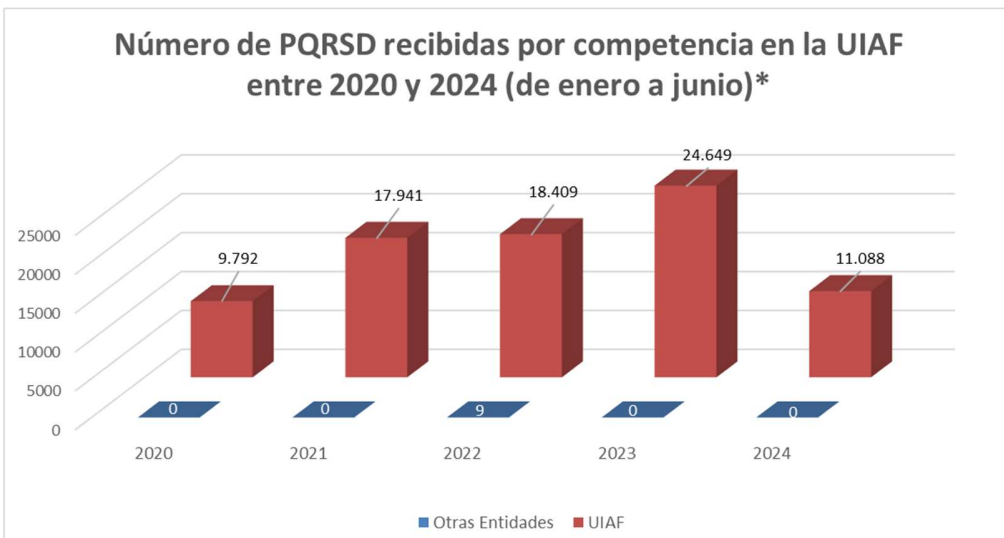
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 9/25

## 6. Número anual de PQRSD de acuerdo a la competencia

El siguiente gráfico muestra el número de PQRSD recibidas en la UIAF durante el periodo 2020 –2024 (de enero a junio de 2024), clasificadas por competencia.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 5.288 solicitudes de soporte vía chat y 2.443 peticiones verbales vía telefónica

### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 10/25

## 7. Número de solicitudes de información pública

Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la información
Peticiones	peticiones de informacion	Solicitud de Información Pública	2024-01-02	2024-01-02 15:37:37	1	0	0
			2024-01-02	2024-01-16 17:55:57	1	0	0
			2024-01-03	2024-01-17 19:49:49	1	0	0
			2024-01-08	2024-01-23 18:57:09	1	0	0
			2024-01-11	2024-01-12 09:06:15	1	0	0
			2024-01-12	2024-01-26 11:50:48	1	0	0
			2024-01-12	2024-01-26 11:28:48	1	0	0
			2024-01-15	2024-01-26 15:38:58	1	0	0
			2024-01-15	2024-01-26 15:32:29	1	0	0
			2024-01-16	2024-01-26 15:47:47	1	0	0
			2024-01-18	2024-01-23 14:24:39	1	0	0
			2024-01-23	2024-01-26 11:35:06	1	0	0
			2024-01-24	2024-02-01 10:50:55	1	0	0
			2024-01-26	2024-02-08 13:46:19	1	0	0
			2024-01-27	2024-01-29 14:39:00	1	0	0
			2024-01-30	2024-02-02 08:55:23	1	0	0
			2024-01-30	2024-02-12 17:15:02	1	0	0
			2024-01-30	2024-02-02 15:51:03	1	0	0
			2024-01-31	2024-02-08 11:39:35	1	0	0
			2024-02-01	2024-02-09 10:44:54	1	0	0
			2024-02-02	2024-02-08 09:36:12	1	0	0
			2024-02-02	2024-02-12 09:36:11	1	0	0
			2024-02-02	2024-02-07 11:06:26	1	0	0
			2024-02-02	2024-02-05 10:39:18	1	0	0
			2024-02-04	2024-02-05 09:46:27	1	0	0
			2024-02-05	2024-02-06 08:51:16	1	0	0
			2024-02-06	2024-02-13 12:15:21	1	0	0
			2024-02-08	2024-02-16 12:32:39	1	0	0
			2024-02-09	2024-02-13 09:27:41	1	0	0
			2024-02-13	2024-02-15 08:05:29	1	0	0
			2024-02-13	2024-02-19 08:53:34	1	0	0
			2024-02-14	2024-02-20 10:17:11	1	0	0
			2024-02-14	2024-02-16 15:32:34	1	0	0
			2024-02-15	2024-02-22 09:48:12	1	0	0
			2024-02-16	2024-02-23 17:25:12	1	0	0
			2024-02-19	2024-02-20 08:35:51	1	0	0
			2024-02-19	2024-02-26 17:19:41	1	0	0
			2024-02-22	2024-02-23 11:44:33	1	0	0
			2024-02-23	2024-03-04 12:21:50	1	0	0
			2024-02-27	2024-02-28 17:21:36	1	0	0
			2024-02-28	2024-02-28 16:11:54	1	0	0
			2024-03-01	2024-03-13 13:54:45	1	0	0
			2024-03-01	2024-03-13 16:01:16	1	0	0
			2024-03-04	2024-03-15 16:59:57	1	0	0
			2024-03-04	2024-03-14 12:14:19	1	0	0
			2024-03-04	2024-03-15 17:40:02	1	0	0
			2024-03-04	2024-03-12 08:22:50	1	0	0
			2024-03-05	2024-03-15 16:47:23	1	0	0
			2024-03-05	2024-03-07 17:40:19	1	0	0
			2024-03-06	2024-03-18 18:16:43	1	0	0
			2024-03-07	2024-03-13 14:19:45	1	0	0
			2024-03-07	2024-03-21 11:31:39	1	0	0
			2024-03-08	2024-03-21 08:04:17	1	0	0
			2024-03-11	2024-03-21 12:08:37	1	0	0
			2024-03-19	2024-03-22 11:28:04	1	0	0
			2024-03-20	2024-03-22 15:59:44	1	0	0
			2024-03-20	2024-04-03 16:29:33	1	0	0
			2024-03-20	2024-04-03 16:26:12	1	0	0
			2024-03-21	2024-04-08 09:22:56	1	0	0
			2024-03-21	2024-04-08 16:53:23	1	0	0
			2024-03-22	2024-04-08 12:01:42	1	0	0
			2024-03-26	2024-04-08 14:19:37	1	0	0
			2024-04-01	2024-04-08 14:30:11	1	0	0
			2024-04-03	2024-04-17 16:41:42	1	0	0
			2024-04-08	2024-04-18 16:57:49	1	0	0

### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE  
INFORMACIÓN PÚBLICA**

**Código:** GTH-PR-01-F-01

**Versión:** 1

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

**Vigente desde:** 17 de marzo de 2024

**Página:** 11/25

Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la información
Peticiónes	Peticiónes de información	Solicitud de Información Pública	2024-04-08	2024-04-18 16:13:20	1	0	0
			2024-04-09	2024-04-22 17:27:50	1	0	0
			2024-04-10	2024-04-18 08:19:16	1	0	0
			2024-04-10	2024-04-18 16:17:10	1	0	0
			2024-04-11	2024-04-16 17:09:14	1	0	0
			2024-04-12	2024-04-27 14:41:49	1	0	0
			2024-04-12	2024-04-27 12:38:54	1	0	0
			2024-04-16	2024-04-18 16:25:54	1	0	0
			2024-04-16	2024-04-18 16:28:25	1	0	0
			2024-04-18	2024-04-30 16:12:56	1	0	0
			2024-04-18	2024-04-27 13:13:21	1	0	0
			2024-04-18	2024-04-30 17:40:18	1	0	0
			2024-04-18	2024-05-02 12:17:34	1	0	0
			2024-04-18	2024-04-30 17:02:58	1	0	0
			2024-04-20	2024-04-30 17:29:47	1	0	0
			2024-04-20	2024-04-30 17:33:24	1	0	0
			2024-04-20	2024-05-03 09:30:41	1	0	0
			2024-04-20	2024-05-03 09:37:04	1	0	0
			2024-04-20	2024-05-03 09:54:16	1	0	0
			2024-04-21	2024-04-30 12:29:59	1	0	0
			2024-04-22	2024-05-06 10:51:28	1	0	0
			2024-04-22	2024-04-30 17:15:04	1	0	0
			2024-04-28	2024-05-10 10:14:55	1	0	0
			2024-04-30	2024-05-03 15:11:22	1	0	0
			2024-04-30	2024-05-06 09:18:00	1	0	0
			2024-04-30	2024-05-07 14:05:35	1	0	0
			2024-04-30	2024-05-08 09:09:59	1	0	0
			2024-04-30	2024-05-14 16:35:49	1	0	0
			2024-05-02	2024-05-07 16:15:18	1	0	0
			2024-05-02	2024-05-14 16:53:29	1	0	0
			2024-05-02	2024-05-07 16:20:28	1	0	0
			2024-05-03	2024-05-14 17:31:39	1	0	0
			2024-05-03	2024-05-03 15:27:30	1	0	0
			2024-05-03	2024-05-03 16:30:34	1	0	0
			2024-05-03	2024-05-10 11:00:06	1	0	0
			2024-05-03	2024-05-08 08:56:42	1	0	0
			2024-05-03	2024-05-07 08:39:06	1	0	0
			2024-05-06	2024-05-17 12:16:27	1	0	0
			2024-05-06	2024-05-16 15:13:38	1	0	0
			2024-05-06	2024-05-06 16:08:22	1	0	0
			2024-05-07	2024-05-15 17:13:18	1	0	0
			2024-05-07	2024-05-16 11:11:11	1	0	0
			2024-05-07	2024-05-17 14:54:20	1	0	0
			2024-05-07	2024-05-15 15:29:22	1	0	0
			2024-05-08	2024-05-16 16:20:03	1	0	0
			2024-05-08	2024-05-16 10:52:11	1	0	0
			2024-05-09	2024-05-24 15:16:21	1	0	0
			2024-05-10	2024-05-23 09:11:46	1	0	0
			2024-05-14	2024-05-20 11:33:00	1	0	0
			2024-05-14	2024-05-21 17:12:50	1	0	0
2024-05-14	2024-05-22 09:11:47	1	0	0			
2024-05-16	2024-05-22 10:00:48	1	0	0			
2024-05-17	2024-05-21 09:03:52	1	0	0			
2024-05-17	2024-05-22 14:33:31	1	0	0			
2024-05-17	2024-05-21 11:58:38	1	0	0			
2024-05-20	2024-05-28 14:44:51	1	0	0			
2024-05-20	2024-05-28 11:46:23	1	0	0			
2024-05-21	2024-05-28 11:05:40	1	0	0			
2024-05-24	2024-06-05 14:21:18	1	0	0			
2024-05-27	2024-06-07 12:07:45	1	0	0			
2024-05-29	2024-06-14 15:03:27	1	0	0			
2024-05-29	2024-06-13 18:28:55	1	0	0			
2024-05-29	2024-06-05 14:33:57	1	0	0			
2024-05-29	2024-06-14 11:07:12	1	0	0			
2024-05-30	2024-06-17 08:49:02	1	0	0			
2024-05-31	2024-06-11 12:33:09	1	0	0			

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE  
INFORMACIÓN PÚBLICA**

**Código:** GTH-PR-01-F-01

**Versión:** 1

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

**Vigente desde:** 17 de marzo de 2024

**Página:** 12/25

Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la información
Peticiones	Peticiones de información	Solicitud de Información Pública	2024-06-05	2024-06-07 00:00:00	1	0	0
			2024-06-05	2024-06-18 00:00:00	1	0	0
			2024-06-05	2024-06-12 00:00:00	1	0	0
			2024-06-07	2024-06-11 00:00:00	1	0	0
			2024-06-11	2024-06-19 00:00:00	1	0	0
			2024-06-11	2024-06-14 00:00:00	1	0	0
			2024-06-11	2024-06-12 00:00:00	1	0	0
			2024-06-11	2024-06-12 00:00:00	1	0	0
			2024-06-12	2024-06-13 00:00:00	1	0	0
			2024-06-12	2024-06-20 00:00:00	1	0	0
			2024-06-12	2024-06-25 00:00:00	1	0	0
			2024-06-12	2024-06-20 00:00:00	1	0	0
			2024-06-12	2024-06-13 00:00:00	1	0	0
			2024-06-12	2024-06-20 00:00:00	1	0	0
			2024-06-12	2024-06-18 00:00:00	1	0	0
			2024-06-13	2024-06-13 00:00:00	1	0	0
			2024-06-13	2024-06-13 00:00:00	1	0	0
			2024-06-17	2024-06-17 00:00:00	1	0	0
			2024-06-19	2024-06-19 00:00:00	1	0	0
			2024-06-19	2024-06-19 00:00:00	1	0	0
			2024-06-19	2024-06-19 00:00:00	1	0	0
			2024-06-20	2024-06-20 00:00:00	1	0	0
			2024-06-20	2024-06-20 00:00:00	1	0	0
			2024-06-20	2024-06-20 00:00:00	1	0	0
			2024-06-20	2024-06-20 00:00:00	1	0	0
			2024-06-21	2024-06-21 00:00:00	1	0	0
			2024-06-24	2024-06-24 00:00:00	1	0	0
			2024-06-25	2024-06-25 00:00:00	1	0	0
			2024-06-25	2024-06-25 00:00:00	1	0	0
			2024-06-25	2024-06-25 00:00:00	1	0	0
			2024-06-27	2024-06-27 00:00:00	1	0	0
			2024-06-27	2024-06-27 00:00:00	1	0	0
2024-06-28	2024-06-28 00:00:00	1	0	0			
2024-05-07	2024-06-11 16:54:03	1	0	0			

Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la información			
	solicitud de copias o documentos		2024-01-11	2024-01-24 11:49:11	1	0	0			
			2024-02-21	2024-02-29 09:52:57	1	0	0			
			2024-02-29	2024-03-05 10:59:27	1	0	0			
			2024-03-05	2024-03-07 17:09:43	1	0	0			
			2024-03-12	2024-03-21 10:36:30	1	0	0			
			2024-03-13	2024-04-03 08:08:53	1	0	0			
			2024-03-26	2024-04-03 08:28:10	1	0	0			
			2024-04-06	2024-04-18 16:02:38	1	0	0			
			2024-04-16	2024-04-29 15:00:43	1	0	0			
			2024-04-16	2024-04-29 15:01:31	1	0	0			
			2024-04-18	2024-04-30 10:54:34	1	0	0			
			2024-04-22	2024-04-29 10:23:58	1	0	0			
			2024-04-29	2024-05-07 16:12:23	1	0	0			
			2024-05-06	2024-05-16 11:26:53	1	0	0			
			2024-05-07	2024-05-14 08:49:34	1	0	0			
			2024-05-09	2024-05-14 09:39:30	1	0	0			
			2024-05-15	2024-05-17 10:34:58	1	0	0			
			2024-05-17	2024-05-23 15:01:52	1	0	0			
			2024-06-05	2024-06-19 00:00:00	1	0	0			
			2024-06-21	2024-06-21 00:00:00	1	0	0			
			2024-06-27	2024-06-27 00:00:00	1	0	0			
			2024-06-27	2024-06-27 00:00:00	1	0	0			
			<b>Total general</b>					187	0	0

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

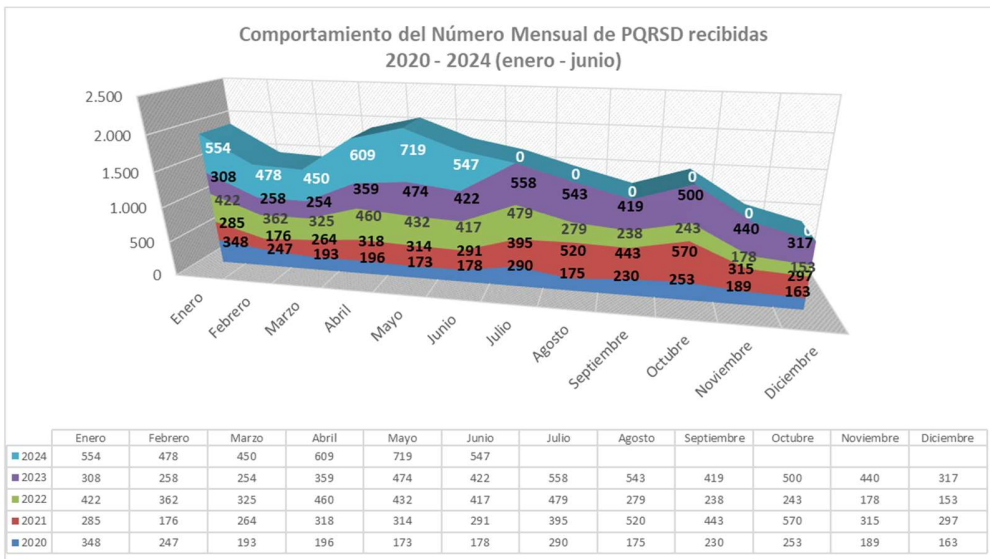
### 8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD tramitadas por la UIAF

El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una petición es de 15 días hábiles (Artículo 14° de la Ley 1755 de 2015). En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2019 – 2024 (de enero a junio).



### 9. Comportamiento del número mensual de PQRSD recibidas 2020 – 2024

En el siguiente gráfico se observa el comportamiento que siguen las PQRSD recibidas mes a mes en los últimos años comparados:



No incluye peticiones verbales ni peticiones vía chat

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA**

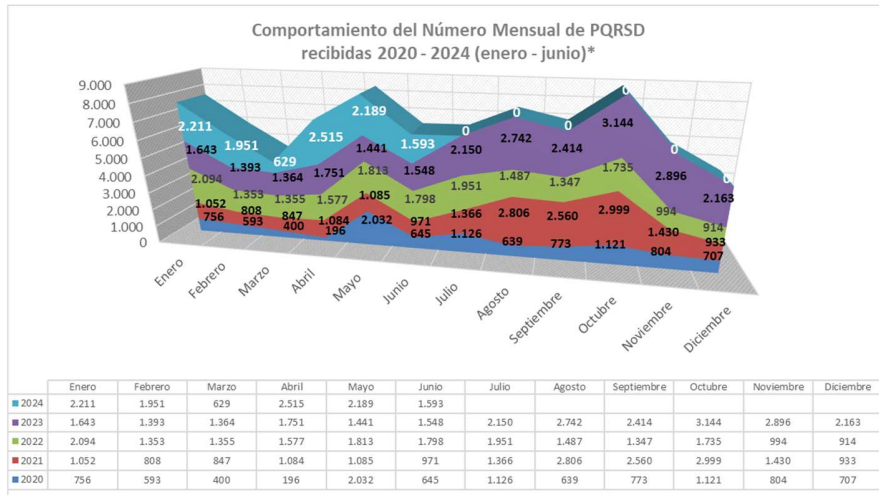
**Código:** GTH-PR-01-F-01

**Versión:** 1

**Vigente desde:** 17 de marzo de 2024

**Página:** 14/25

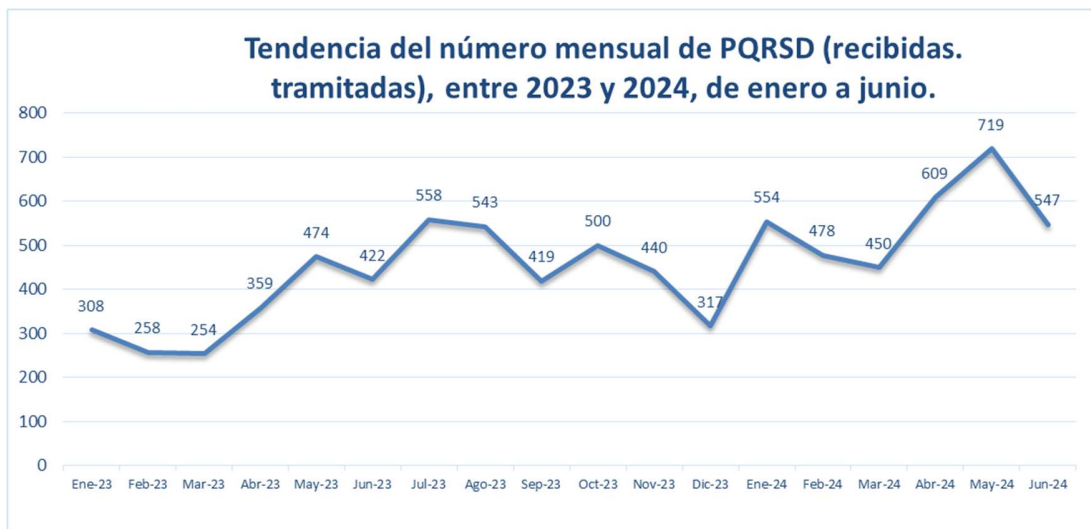
**INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD**



(\*) Incluye 5.288 solicitudes de soporte vía chat y 2.443 peticiones verbales vía telefónica

**10. Tendencia del número mensual de PQRSD recibidas, entre el 2023 – 2024**

En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRSD recibidas durante los periodos 2023 – 2024 (de enero a junio de 2024).



No incluye peticiones verbales ni peticiones vía chat

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE  
INFORMACIÓN PÚBLICA**

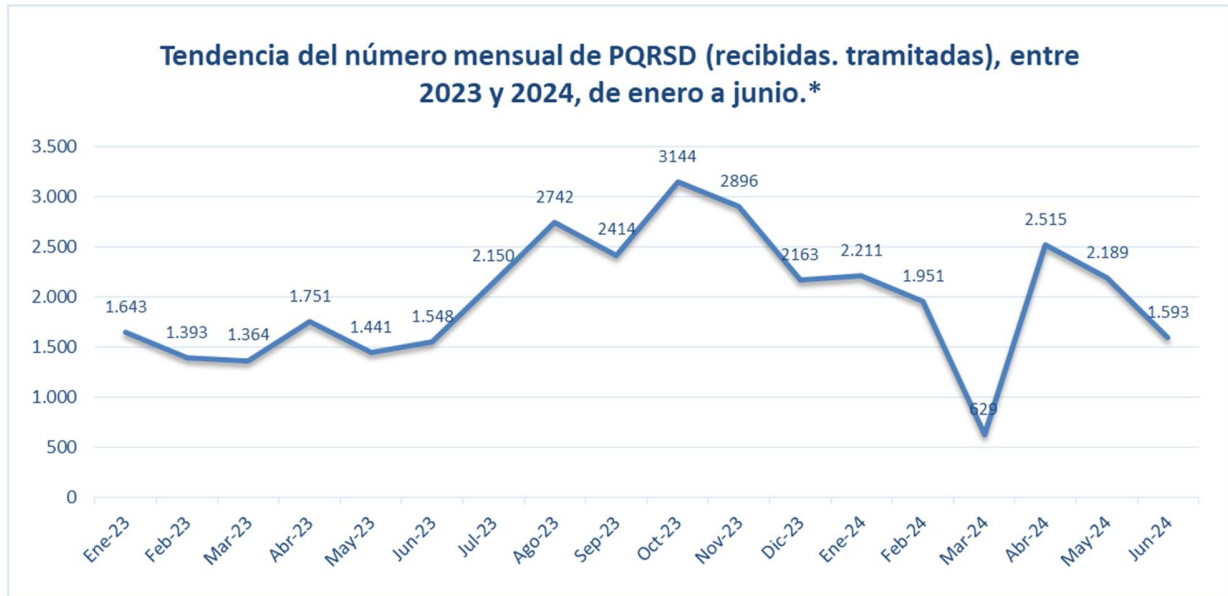
**Código:** GTH-PR-01-F-01

**Versión:** 1

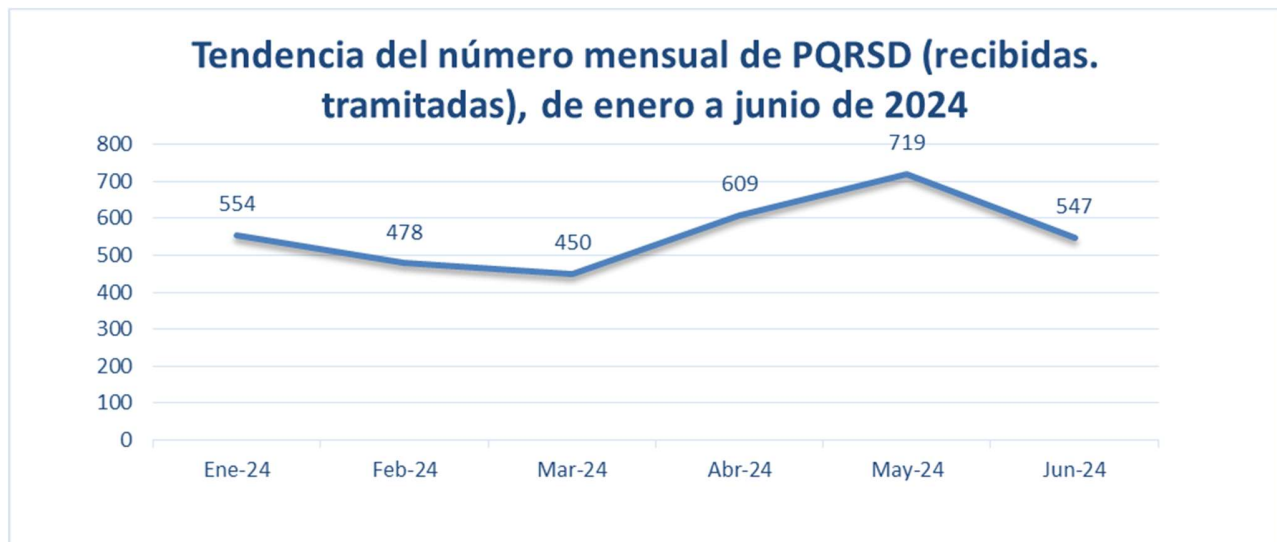
**INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD**

**Vigente desde:** 17 de marzo de 2024

**Página:** 15/25




(\*) Incluye 5.288 solicitudes de soporte vía chat y 2.443 peticiones verbales vía telefónica

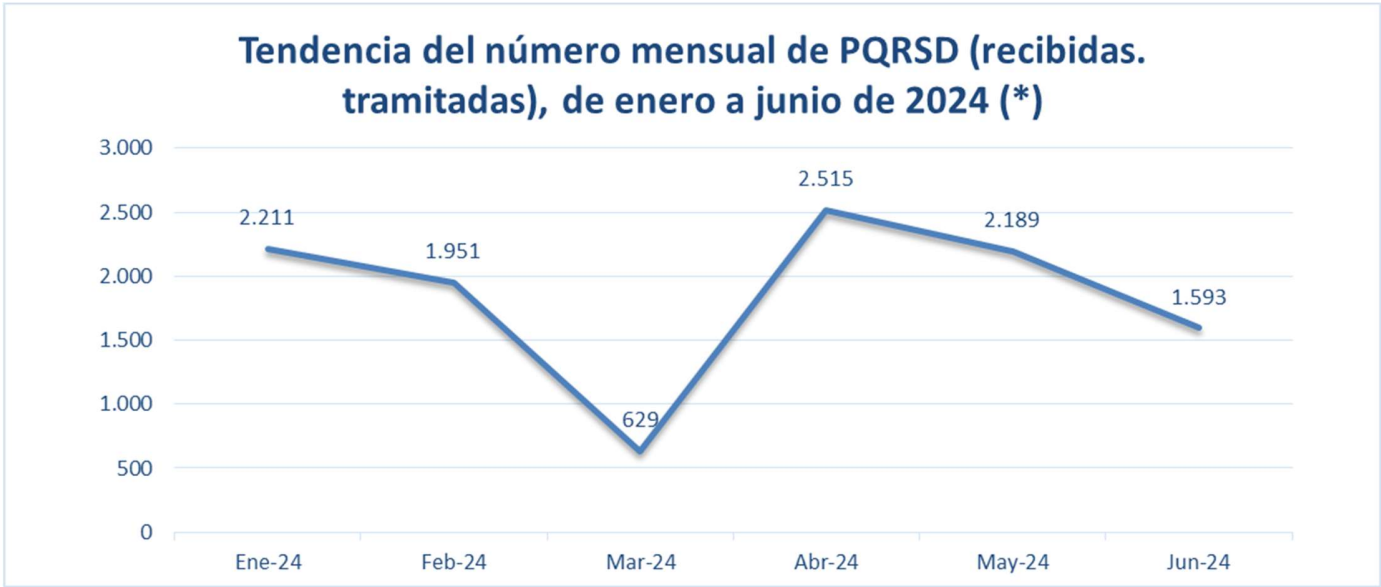


No Incluye peticiones verbales solicitudes vía chat

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

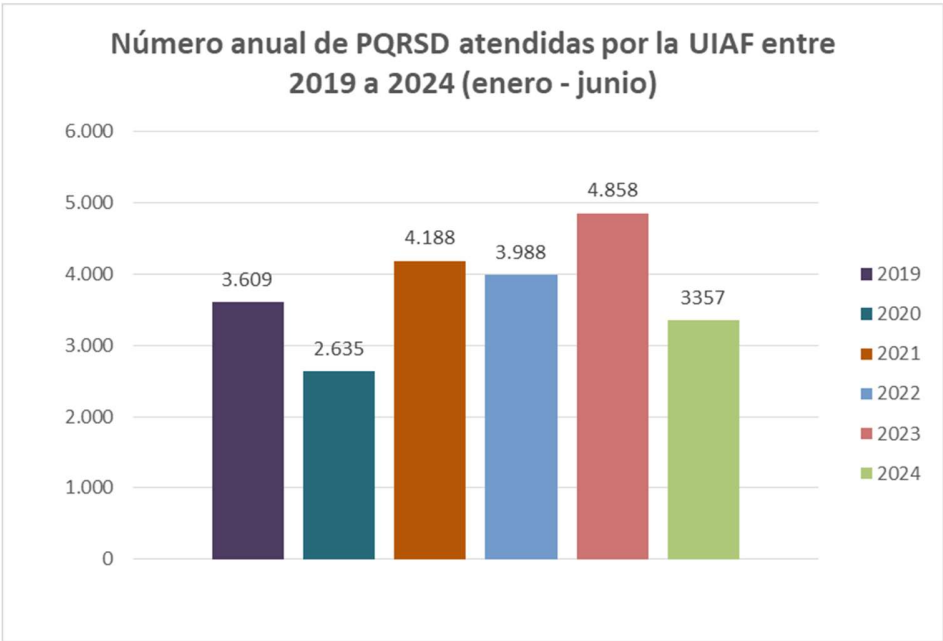
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 16/25




(\*) Incluye 5.288 solicitudes de soporte vía chat y 2.443 peticiones verbales vía telefónica

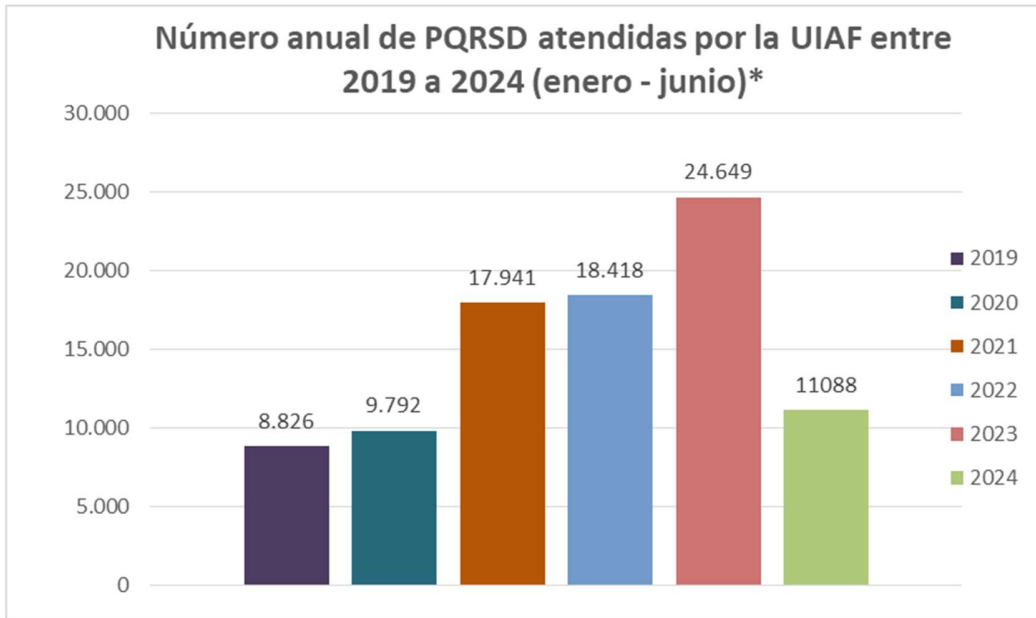
**11. Número anual de PQRSD tramitadas, en el periodo 2019 - 2024**

El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRSD tramitadas correspondiente al periodo 2019 – 2024 (de enero a junio de 2024).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

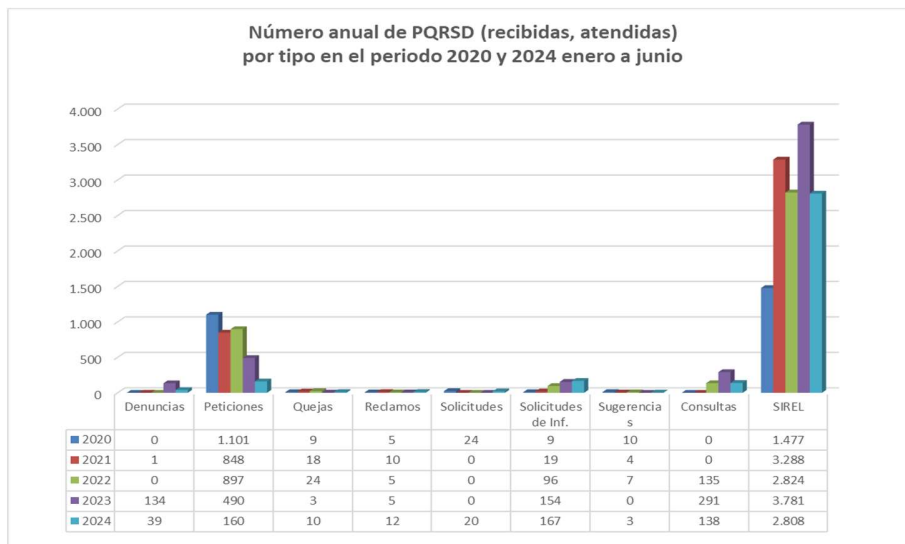
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 17/25



(\*) Incluye 5.288 solicitudes de soporte vía chat y 2.443 peticiones verbales vía telefónica

## 12. Número anual de PQRSD recibidas por tipo, en el periodo 2020 – 2024 (de enero a junio)


En el siguiente gráfico se observa el comportamiento del número anual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y solicitudes de información pública para el periodo 2020 – 2024 (de enero a junio).

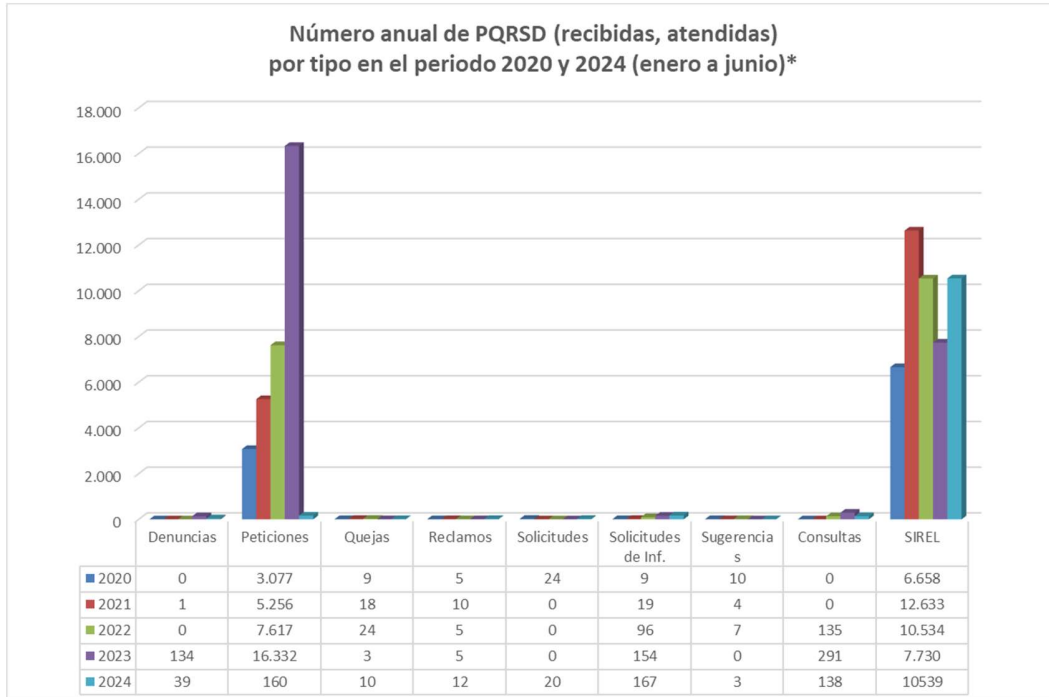


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 18/25



Incluye 5.288 solicitudes de soporte vía chat y 2.443 peticiones verbales vía telefónica

### 13. Número y porcentaje anual de PQRS por tipo, en el periodo 2019 – 2024 (de enero a junio)


En el siguiente cuadro se observa el número y porcentaje anual de: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y solicitudes de información pública correspondientes al periodo 2019 – 2024 (de enero a junio).

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2019 - 2024 (enero y junio)																				
Año	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2019	16	0,4%	3.252	90,1%	25	0,7%	13	0,4%	174	4,8%	8	0,2%	121	3,4%	0	0,0%	0	0,0%	3.609	15,9%
2020	0	0,0%	1.101	41,8%	9	0,3%	5	0,2%	24	0,9%	10	0,4%	9	0,3%	0	0,1%	1.477	56,1%	2.635	11,6%
2021	1	0,0%	848	20,2%	18	0,4%	10	0,2%	0	0,0%	4	0,1%	19	0,5%	0	0,0%	3.288	78,5%	4.188	18,5%
2022	0	0,0%	897	22,5%	24	0,6%	5	0,1%	0	0,0%	7	0,2%	96	2,4%	135	3,4%	2.824	70,8%	3.988	17,6%
2023	134	2,8%	509	10,4%	3	0,1%	5	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	154	3,2%	291	6,0%	3.775	77,5%	4.858	21,5%
2024	39	1,2%	160	4,8%	10	0,3%	12	0,4%	21	0,6%	2	0,1%	167	5,0%	138	4,1%	2.808	83,6%	3.357	14,8%
<b>Totales</b>	<b>190</b>	<b>0,2%</b>	<b>6.767</b>	<b>7,5%</b>	<b>89</b>	<b>0,1%</b>	<b>50</b>	<b>0,1%</b>	<b>219</b>	<b>0,2%</b>	<b>31</b>	<b>0,0%</b>	<b>566</b>	<b>0,6%</b>	<b>564</b>	<b>0,6%</b>	<b>14.172</b>	<b>15,6%</b>	<b>22.635</b>	<b>85%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 19/25

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2019 - 2024 (enero y junio)*																				
Año	Denuncias		Peticiónes (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2019 (**)	16	0,2%	8.469	96,0%	25	0,3%	13	0,1%	174	2,0%	121	1,4%	8	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	8.826	9,7%
2020 (***)	0	0,0%	3.077	31,4%	9	0,1%	5	0,1%	24	0,2%	9	0,1%	10	0,1%	0	0,1%	6.658	68,0%	9.792	10,8%
2021 (****)	1	0,0%	5.256	29,3%	18	0,1%	10	0,1%	0	0,0%	19	0,1%	4	0,0%	0	0,0%	12.633	70,4%	17.941	19,8%
2022 (4*)	0	0,0%	7.617	41,4%	24	0,1%	5	0,0%	0	0,0%	96	0,5%	7	0,0%	135	0,7%	10.534	57,2%	18.418	20,3%
2023 (5*)	134	0,5%	8.439	34,2%	3	0,0%	5	0,0%	0	0,0%	154	0,6%	0	0,0%	291	1,2%	15.623	63,4%	24.649	27,2%
2024 (6*)	39	0,0%	160	1,4%	10	0,1%	12	0,1%	21	0,2%	2	0,0%	167	1,5%	138	1,2%	8.023	72,4%	11.088	12,2%
<b>Totales</b>	<b>190</b>	<b>0,2%</b>	<b>33.018</b>	<b>36,4%</b>	<b>89</b>	<b>0,1%</b>	<b>50</b>	<b>0,1%</b>	<b>219</b>	<b>0,2%</b>	<b>401</b>	<b>0,4%</b>	<b>196</b>	<b>0,2%</b>	<b>564</b>	<b>0,6%</b>	<b>53.471</b>	<b>58,9%</b>	<b>90.714</b>	<b>88%</b>

(\*\*) Incluye 5.217 peticiones verbales

(\*\*\*) Incluye 7.157 solicitudes de soporte (6.196 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

(\*\*\*\*) Incluye 11.287 solicitudes de soporte vía chat y 2.466 peticiones verbales vía telefónica

(4\*) Incluye 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

(5\*) Incluye 9.304 solicitudes de soporte vía chat y 5.979 peticiones verbales vía telefónica

(6\*) Incluye 5.288 solicitudes de soporte vía chat y 2.443 peticiones verbales vía telefónica

#### 14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a junio de 2024

Corresponde a las llamadas telefónicas atendidas a través de las líneas dispuestas por la entidad para brindar información en los diferentes temas tales como: soporte técnico a los reportantes de información a la UIAF; cuáles entidades deben aplicar; entre otros.


a. Soporte técnico:

Temas Recurrentes	Cantidad
Otros	1227
Acceso a SIREL	1101
Curso e-learning	823
Actualización de datos	490
Solicitud de código	413
Anexos técnicos	325
Vinculación de entidad	319
Solicitud de usuario	191
Error SIREL y errores de acceso	105
ROS	89
Aclaración de errores	58
Cancelación de usuario	54
Cancelación entidad	38
Anulación para corrección de reportes	34
Cómo diligenciar ROS	11
Solicitud Anulación de Cargue	10
<b>Total PQRS</b>	<b>5288</b>

#### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.


	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 20/25

b. Peticiones verbales:

Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	815
Actualización de datos	472
Solicitud de código	256
Solicitud de usuario	171
Vinculación de entidad	113
Anexos técnicos	110
Aclaración de errores	106
Anulación para corrección de reportes	65
Consultar Certificaciones	60
Reporte Positivo	54
Otros	47
Reenvío Matriz Autenticación	38
Curso e-learning	32
Cancelación de usuario	31
Error SIREL y errores de acceso	21
Reporte Negativo	13
Cancelación entidad	12
Consulta explicación de normatividad	10
Cómo diligenciar ROS/Utilidades de excel	8
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	5
Solicitud Anulación de Cargue	4
<b>Total</b>	<b>2443</b>

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 21/25

## 15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.313	39,1%
Otros	727	21,7%
Soporte SIREL	353	10,5%
Cancelación de usuario	181	5,4%
Anulación para corrección de reportes	28	0,8%
Consulta explicación de normatividad	3	0,1%
Reenvío Matriz Autenticación	186	5,5%
Curso e-learning	280	8,3%
Solicitudes de información pública	187	5,6%
Cancelación entidad	73	2,2%
Anexos Técnicos	14	0,4%
Reclamos	12	0,4%
<b>Total PQRS</b>	<b>3.357</b>	<b>100%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


La siguiente tabla describe los temas más recurrentes sobre los cuales los ciudadanos realizaron junior número de peticiones de información de enero a junio de 2024:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	2.275	20,5%
Acceso a SIREL	2.102	19,0%
Otros	1.624	14,6%
Curso e-learning	1.135	10,2%
Solicitud de código	756	6,8%
Solicitud de usuario	544	4,9%
Vinculación de entidad	543	4,9%
Anexos técnicos	449	4,0%
Soporte SIREL	299	2,7%
Cancelación de usuario	266	2,4%
Solicitudes de información pública	187	1,7%
Aclaración de errores	164	1,5%
Error SIREL y errores de acceso	154	1,4%
ROS	143	1,3%
Cancelación entidad	123	1,1%
Anulación para corrección de reportes	99	0,9%
Consultar Certificaciones	60	0,5%
Reporte Positivo	54	0,5%
Reenvío Matriz Autenticación	38	0,3%
Cómo diligenciar ROS	19	0,2%
Solicitud Anulación de Cargue	14	0,1%
Reporte Negativo	13	0,1%
Reclamos	12	0,1%
Consulta explicación de normatividad	10	0,1%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	5	0,0%
<b>Total PQRS</b>	<b>11.088</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 5.288 solicitudes de soporte vía chat y 2.443 peticiones verbales vía telefónica

### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 22/25

## 16. Estado del trámite de respuesta de enero a junio de 2024

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información, correspondiente al periodo de enero a junio de 2024:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	20		20
	D	38		38
	P	76		76
	Q	5		5
	R	1		1
	SIP	33		33
	SIREL	7		7
		1		1
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>181</b>		<b>181</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	26		26
	P	29		29
	Q	3		3
	R	3		3
	SIP	27		27
	SIREL	2.518		2.518
		2		2
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>2.608</b>		<b>2.608</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	83		83
	P	51		51
	Q	2		2
	R	7		7
	SIP	113	1	114
	SIREL	271		271
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>527</b>	<b>1</b>	<b>528</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES	CO	1		1
	SIP	1		1
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES</b>		<b>2</b>		<b>2</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	9		9
	D	1		1
	P	3		3
	R	1		1
	SIP	10	1	11
	SIREL	11		11
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>35</b>	<b>1</b>	<b>36</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION	SIP	1		1
<b>Total OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIREL	1		1
<b>Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
<b>Total general</b>		<b>3.355</b>	<b>2</b>	<b>3.357</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE  
INFORMACIÓN PÚBLICA**

**Código:** GTH-PR-01-F-01

**Versión:** 1

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD**

**Vigente desde:** 17 de marzo de 2024


**Página:** 23/25

Área Responsable	Tipo PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	20		20
	D	38		38
	P	76		76
	Q	5		5
	R	1		1
	SIP	33		33
	SIREL	7		7
		1		1
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>181</b>		<b>181</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	26		26
	P	29		29
	Q	3		3
	R	3		3
	SIP	27		27
	SIREL	2.518		10.249
		2		2
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>2.608</b>		<b>10.339</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	83		83
	P	51		51
	Q	2		2
	R	7		7
	SIP	113	1	114
	SIREL	271		271
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>527</b>	<b>1</b>	<b>528</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES	CO	1		1
	SIP	1		1
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES</b>		<b>2</b>		<b>2</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	9		9
	D	1		1
	P	3		3
	R	1		1
	SIP	10	1	11
	SIREL	11		11
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>35</b>	<b>1</b>	<b>36</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION	SIP	1		1
<b>Total OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIREL	1		1
<b>Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
<b>Total general</b>		<b>3.355</b>	<b>2</b>	<b>11.088</b>

Incluye 5.288 solicitudes de soporte vía chat y 2.443 peticiones verbales vía telefónica

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 24/25


La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información durante el mes de junio de 2024:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Total general
☐ OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	2	2
	D	4	4
	P	16	16
	Q	1	1
	SIP	9	9
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>32</b>	<b>32</b>
☐ SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	7	7
	P	5	5
	R	1	1
	SIP	8	8
	SIREL	412	412
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>433</b>	<b>433</b>
☐ SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	16	16
	P	7	7
	R	1	1
	SIP	20	20
	SIREL	36	36
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>80</b>	<b>80</b>
☐ SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	D	1	1
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
☐ OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIREL	1	1
<b>Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total general</b>		<b>547</b>	<b>547</b>

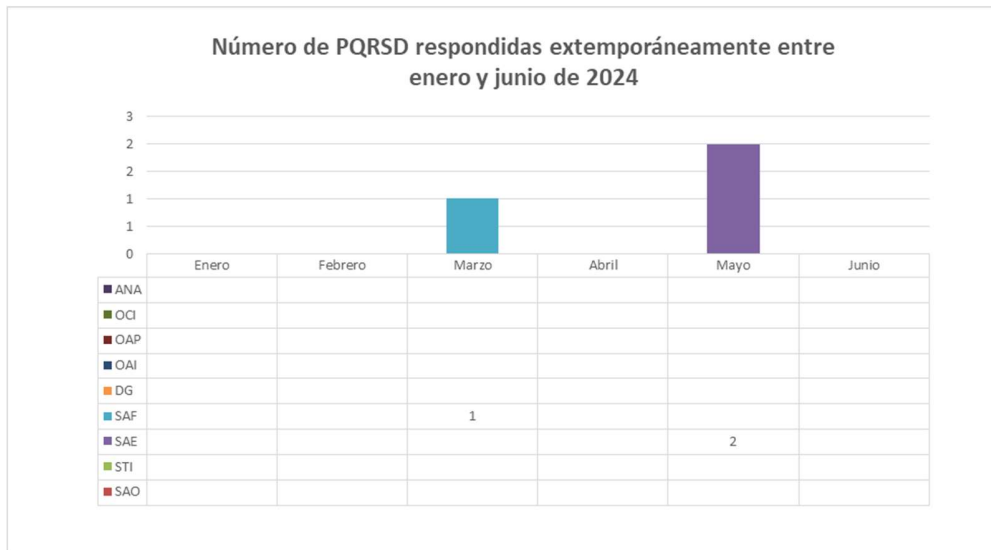
No incluye peticiones verbales ni soporte vía chat

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 25/25

a siguiente gráfica registra las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, que durante el periodo de enero a junio de 2024 se gestionaron de manera extemporánea:



Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.