




MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO
A MAYO 31 de 2024**

	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: 2/24

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 mayo 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 mayo de 2024.
2. Número mensual de PQRSD por tipo, de enero a mayo de 2024.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo de enero a mayo de 2024.
4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a mayo de 2024.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD tramitadas, de enero a mayo 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 mayo de 2024).
13. Número y porcentaje anual de PQRSD tramitadas por tipo, 2020 – 2024 (de enero a mayo de 2024).
14. Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a mayo de 2024.
15. Temas recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta de enero a mayo de 2024.

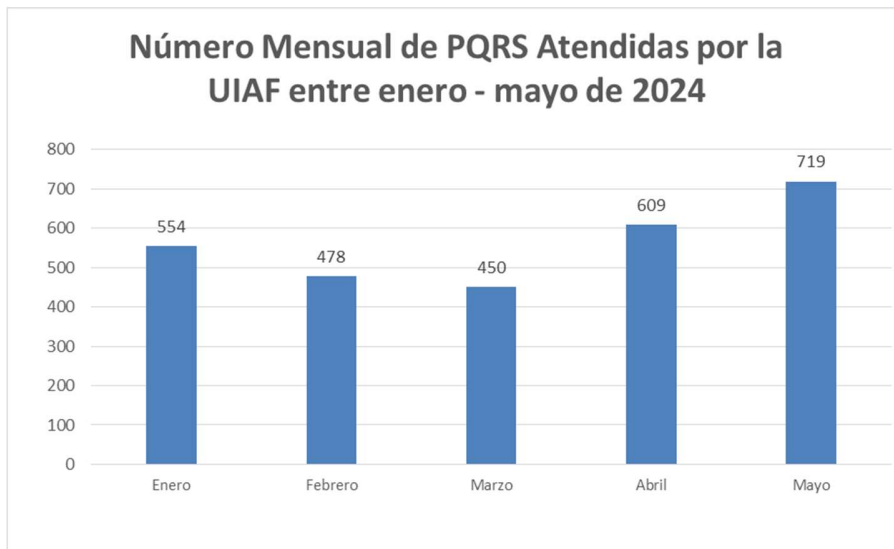
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

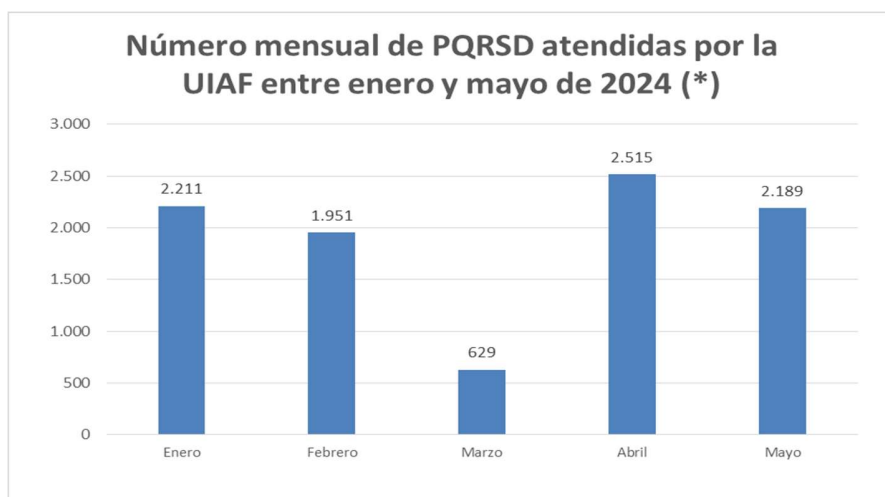
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 3/24

1. Número mensual de PQRSD tramitadas de enero a mayo 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 mayo de 2024. En total, la UIAF recibió **7.306** PQRSD, de las cuales **2.118 (20.8%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **2.091 (28.6%)** recibidas a través del módulo de PQRSD y el Sistema de Gestión Documental, y **4.567 (50.5%)** 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 4567 solicitudes de soporte vía chat y 2.118 peticiones verbales vía telefónica

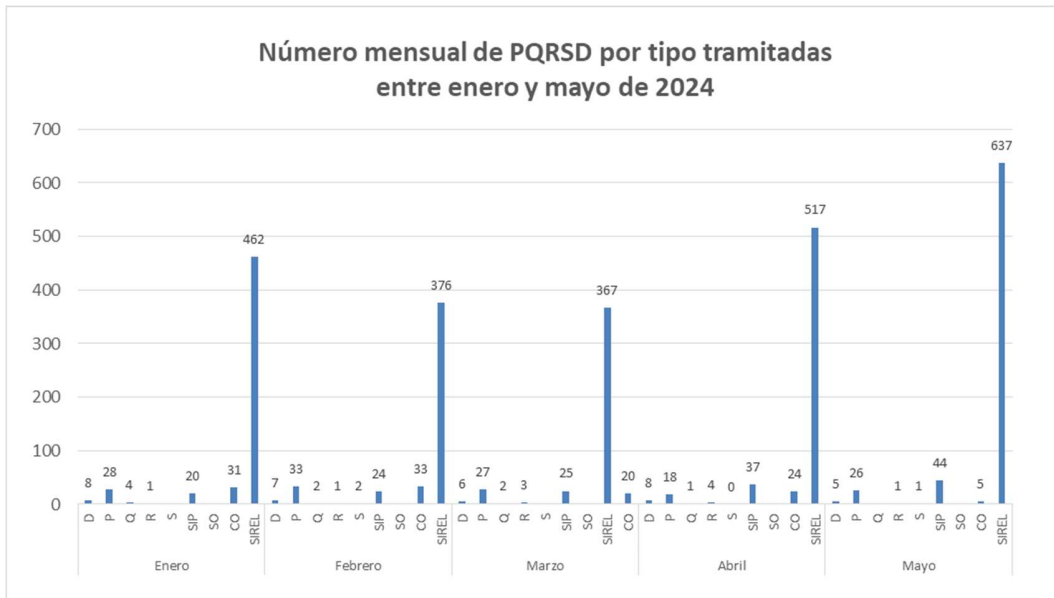
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

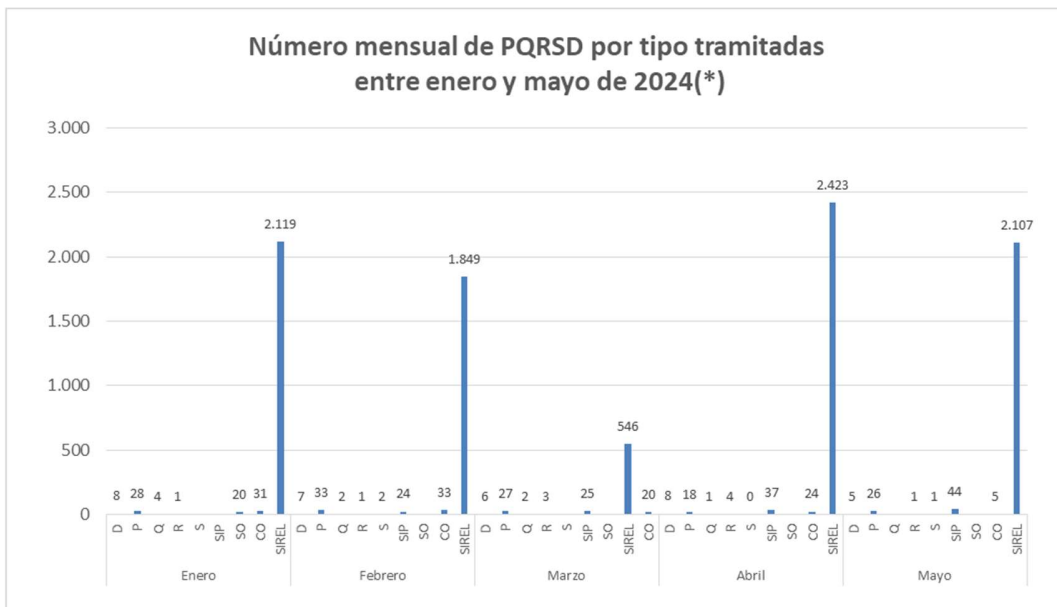
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 4/24

2. Número mensual de PQRSD tramitadas por tipo de enero a mayo 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



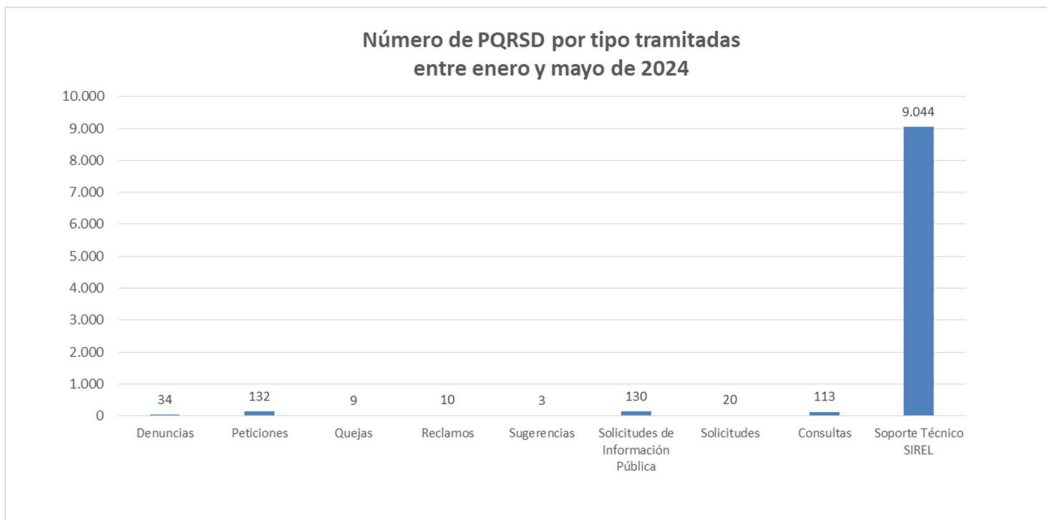
(*) Incluye 4.567 solicitudes de soporte vía chat y 2.118 peticiones verbales vía telefónica

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.

	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: 5/24

- 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 4.567 solicitudes de soporte vía chat y 2.118 peticiones verbales vía telefónica

3. Número y porcentaje mensual de PQRS tramitadas por tipo de enero a mayo 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 mayo 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	19,7%
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	17,0%
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	16,0%
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	21,7%
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	25,6%
Totales	34	1,2%	132	4,7%	9	0,3%	10	0,4%	21	0,7%	2	0,1%	130	4,6%	113	4,0%	2.359	84,0%	2.810	53%

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 PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 6/24

Número Mensual de PQRS por Tipo
tramitadas entre enero y mayo 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	23%
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	20,5%
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	6,6%
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	26,5%
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	23,1%
Totales	34	0,0%	132	1,4%	9	0,1%	10	0,1%	21	0,2%	2	0,0%	130	1,4%	113	1,2%	7.574	79,8%	9.495	50%

(*) Incluye 4.567 solicitudes de soporte vía chat y 2.118 peticiones verbales vía telefónica

4. Número de PQRS tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a mayo 2024


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

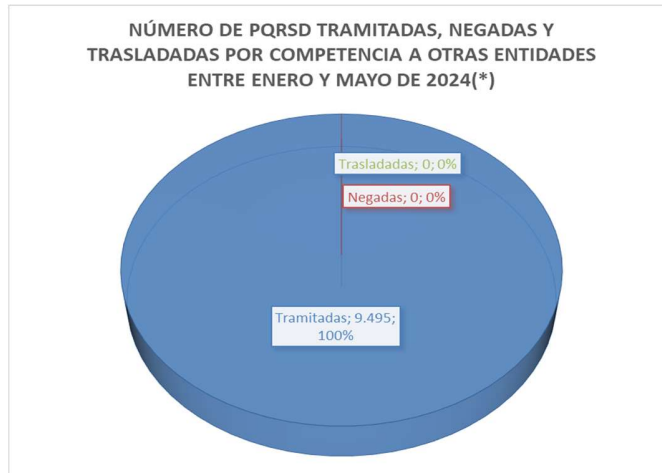


(*) No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

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.

	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: 7/24



(*) Incluye 4.567 solicitudes de soporte vía chat y 2.118 peticiones verbales vía telefónica

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

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

Índice de Variación Mensual de PQRSD (recibidas, 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%
Totales	820	2.810	242,7%

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%
Totales	6.153	9.495	54,3%

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

(**) Incluye 4.567 solicitudes de soporte vía chat y 2.118 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.

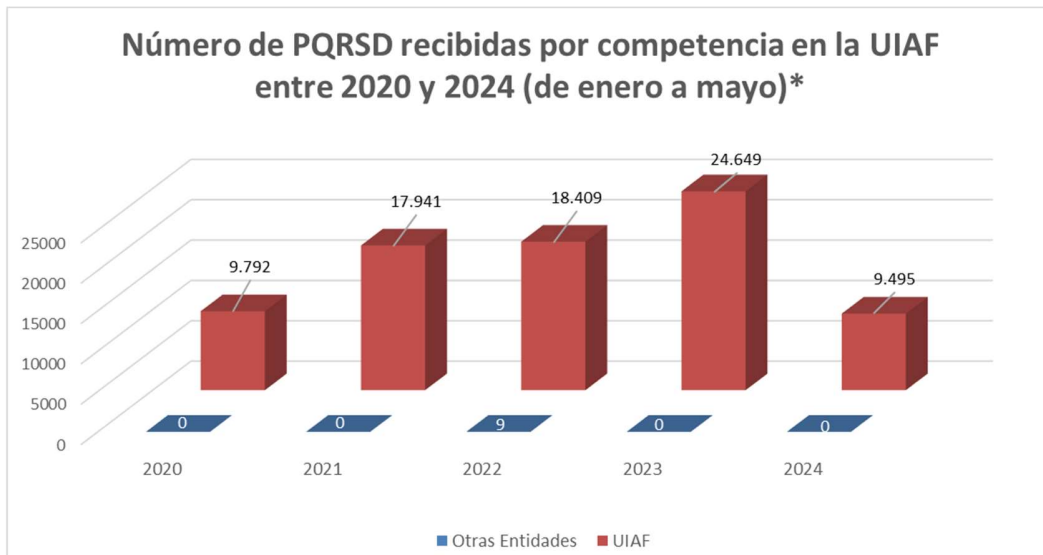
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 8/24

6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia

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




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 4.567 solicitudes de soporte vía chat y 2.118 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.

	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: 9/24

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 informacion
Peticiones	peticiones de informacion	Solicitud de Información Pública	2024-01-02	2024-01-02 15:37:37	1	1	0
			2024-01-02	2024-01-16 17:55:57	1	1	0
			2024-01-03	2024-01-17 19:49:49	1	1	0
			2024-01-08	2024-01-23 18:57:09	1	1	0
			2024-01-11	2024-01-12 09:06:15	1	1	0
			2024-01-12	2024-01-26 11:50:48	1	1	0
			2024-01-12	2024-01-26 11:28:48	1	1	0
			2024-01-15	2024-01-26 15:38:58	1	1	0
			2024-01-15	2024-01-26 15:32:29	1	1	0
			2024-01-16	2024-01-26 15:47:47	1	1	0
			2024-01-18	2024-01-23 14:24:39	1	1	0
			2024-01-23	2024-01-26 11:35:06	1	1	0
			2024-01-24	2024-02-01 10:50:55	1	1	0
			2024-01-26	2024-02-08 13:46:19	1	1	0
			2024-01-27	2024-01-29 14:39:00	1	1	0
			2024-01-30	2024-02-02 08:55:23	1	1	0
			2024-01-30	2024-02-12 17:15:02	1	1	0
			2024-01-30	2024-02-02 15:51:03	1	1	0
			2024-01-31	2024-02-08 11:39:35	1	1	0
			2024-02-01	2024-02-09 10:44:54	1	1	0
			2024-02-02	2024-02-08 09:36:12	1	1	0
			2024-02-02	2024-02-12 09:36:11	1	1	0
			2024-02-02	2024-02-07 11:06:26	1	1	0
			2024-02-02	2024-02-05 10:39:18	1	1	0
			2024-02-04	2024-02-05 09:46:27	1	1	0
			2024-02-05	2024-02-06 08:51:16	1	1	0
			2024-02-06	2024-02-13 12:15:21	1	1	0
			2024-02-08	2024-02-16 12:32:39	1	1	0
			2024-02-09	2024-02-13 09:27:41	1	1	0
			2024-02-13	2024-02-15 08:05:29	1	1	0
			2024-02-13	2024-02-19 08:53:34	1	1	0
			2024-02-14	2024-02-20 10:17:11	1	1	0
			2024-02-14	2024-02-16 15:32:34	1	1	0
			2024-02-15	2024-02-22 09:48:12	1	1	0
			2024-02-16	2024-02-23 17:25:12	1	1	0
			2024-02-19	2024-02-20 08:35:51	1	1	0
			2024-02-19	2024-02-26 17:19:41	1	1	0
			2024-02-22	2024-02-23 11:44:33	1	1	0
			2024-02-23	2024-03-04 12:21:50	1	1	0
			2024-02-27	2024-02-28 17:21:36	1	1	0
			2024-02-28	2024-02-28 16:11:54	1	1	0
			2024-03-01	2024-03-13 13:54:45	1	1	0
			2024-03-01	2024-03-13 16:01:16	1	1	0
			2024-03-04	2024-03-15 16:59:57	1	1	0
			2024-03-04	2024-03-14 12:14:19	1	1	0
			2024-03-04	2024-03-15 17:40:02	1	1	0
			2024-03-04	2024-03-12 08:22:50	1	1	0
			2024-03-05	2024-03-15 16:47:23	1	1	0
			2024-03-05	2024-03-07 17:40:19	1	1	0
			2024-03-06	2024-03-18 18:16:43	1	1	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: 10/24

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 informacion
Peticones	peticones de informacion	Solicitud de Información Pública	2024-03-07	2024-03-13 14:19:45	1	1	0
			2024-03-07	2024-03-21 11:31:39	1	1	0
			2024-03-08	2024-03-21 08:04:17	1	1	0
			2024-03-11	2024-03-21 12:08:37	1	1	0
			2024-03-19	2024-03-22 11:28:04	1	1	0
			2024-03-20	2024-03-22 15:59:44	1	1	0
			2024-03-20	2024-04-03 16:29:33	1	1	0
			2024-03-20	2024-04-03 16:26:12	1	1	0
			2024-03-21	2024-04-08 09:22:56	1	1	0
			2024-03-21	2024-04-08 16:53:23	1	1	0
			2024-03-22	2024-04-08 12:01:42	1	1	0
			2024-03-26	2024-04-08 14:19:37	1	1	0
			2024-04-01	2024-04-08 14:30:11	1	1	0
			2024-04-03	2024-04-17 16:41:42	1	1	0
			2024-04-08	2024-04-18 16:57:49	1	1	0
			2024-04-08	2024-04-18 16:13:20	1	1	0
			2024-04-09	2024-04-22 17:27:50	1	1	0
			2024-04-10	2024-04-18 08:19:16	1	1	0
			2024-04-10	2024-04-18 16:17:10	1	1	0
			2024-04-11	2024-04-16 17:09:14	1	1	0
			2024-04-12	2024-04-27 14:41:49	1	1	0
			2024-04-12	2024-04-27 12:38:54	1	1	0
			2024-04-16	2024-04-18 16:25:54	1	1	0
			2024-04-16	2024-04-18 16:28:25	1	1	0
			2024-04-18	2024-04-30 16:12:56	1	1	0
			2024-04-18	2024-04-27 13:13:21	1	1	0
			2024-04-18	2024-04-30 17:40:18	1	1	0
			2024-04-18	2024-05-02 12:17:34	1	1	0
			2024-04-18	2024-04-30 17:02:58	1	1	0
			2024-04-20	2024-04-30 17:29:47	1	1	0
			2024-04-20	2024-04-30 17:33:24	1	1	0
			2024-04-20	2024-05-03 09:30:41	1	1	0
			2024-04-20	2024-05-03 09:37:04	1	1	0
			2024-04-20	2024-05-03 09:54:16	1	1	0
			2024-04-21	2024-04-30 12:29:59	1	1	0
			2024-04-22	2024-05-06 10:51:28	1	1	0
			2024-04-22	2024-04-30 17:15:04	1	1	0
			2024-04-28	2024-05-10 10:14:55	1	1	0
			2024-04-30	2024-05-03 15:11:22	1	1	0
			2024-04-30	2024-05-06 09:18:00	1	1	0
2024-04-30	2024-05-07 14:05:35	1	1	0			
2024-04-30	2024-05-08 09:09:59	1	1	0			
2024-04-30	2024-05-14 16:35:49	1	1	0			
2024-05-02	2024-05-07 16:15:18	1	1	0			
2024-05-02	2024-05-14 16:53:29	1	1	0			
2024-05-02	2024-05-07 16:20:28	1	1	0			
2024-05-03	2024-05-14 17:31:39	1	1	0			
2024-05-03	2024-05-03 15:27:30	1	1	0			
2024-05-03	2024-05-03 16:30:34	1	1	0			
2024-05-03	2024-05-10 11:00:06	1	1	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: 11/24

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 informacion
Peticones	peticiones de informacion	Solicitud de Información Pública	2024-05-03	2024-05-08 08:56:42	1	1	0
			2024-05-03	2024-05-07 08:39:06	1	1	0
			2024-05-06	2024-05-17 12:16:27	1	1	0
			2024-05-06	2024-05-16 15:13:38	1	1	0
			2024-05-06	2024-05-06 16:08:22	1	1	0
			2024-05-07	2024-05-15 17:13:18	1	1	0
			2024-05-07	2024-05-16 11:11:11	1	1	0
			2024-05-07	2024-05-17 14:54:20	1	1	0
			2024-05-07	2024-05-15 15:29:22	1	1	0
			2024-05-08	2024-05-15 14:30:10	1	1	0
			2024-05-08	2024-05-16 16:20:03	1	1	0
			2024-05-09	2024-05-21 12:17:15	1	1	0
			2024-05-10	2024-05-20 08:22:39	1	1	0
			2024-05-14	2024-05-21 17:43:33	1	1	0
			2024-05-14	2024-05-17 08:04:56	1	1	0
			2024-05-14	2024-05-30 12:36:50	1	1	0
			2024-05-16	2024-05-28 11:08:16	1	1	0
			2024-05-17	2024-05-17 14:59:18	1	1	0
			2024-05-17	2024-05-17 16:48:08	1	1	0
			2024-05-17	2024-05-21 09:03:52	1	1	0
			2024-05-20	2024-05-21 14:31:29	1	1	0
			2024-05-20	2024-05-20 12:21:28	1	1	0
			2024-05-21	2024-05-31 14:30:30	1	1	0
			2024-05-23	2024-05-27 08:30:39	1	1	0
			2024-05-24	2024-05-27 10:53:42	1	1	0
			2024-05-27	2024-05-29 11:49:00	1	1	0
			2024-05-27	2024-05-29 18:58:49	1	1	0
			2024-05-29	2024-05-31 12:03:20	1	1	0
			2024-05-29	2024-05-31 15:42:43	1	1	0
			2024-05-29	2024-06-13 18:15:18	1	1	0
			2024-05-30	2024-06-04 15:39:47	1	1	0
			2024-05-31	(en blanco)	1	1	0
			2024-01-11	2024-01-24 11:49:11	1	1	0
			2024-02-21	2024-02-29 09:52:57	1	1	0
			2024-02-29	2024-03-05 10:59:27	1	1	0
			2024-03-05	2024-03-07 17:09:43	1	1	0
			2024-03-12	2024-03-21 10:36:30	1	1	0
			2024-03-13	2024-04-03 08:08:53	1	1	0
			2024-03-26	2024-04-03 08:28:10	1	1	0
			2024-04-06	2024-04-18 16:02:38	1	1	0
2024-04-16	2024-04-29 15:00:43	1	1	0			
2024-04-16	2024-04-29 15:01:31	1	1	0			
2024-04-18	2024-04-30 10:54:34	1	1	0			
2024-04-22	2024-04-29 10:23:58	1	1	0			
2024-04-29	2024-05-07 16:12:23	1	1	0			
2024-05-06	2024-05-16 11:26:53	1	1	0			
2024-05-07	2024-05-14 08:49:34	1	1	0			
2024-05-09	2024-05-21 12:41:20	1	1	0			
2024-05-15	2024-05-17 09:16:35	1	1	0			
2024-05-17	2024-05-17 15:38:44	1	1	0			
Total general					150	150	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.

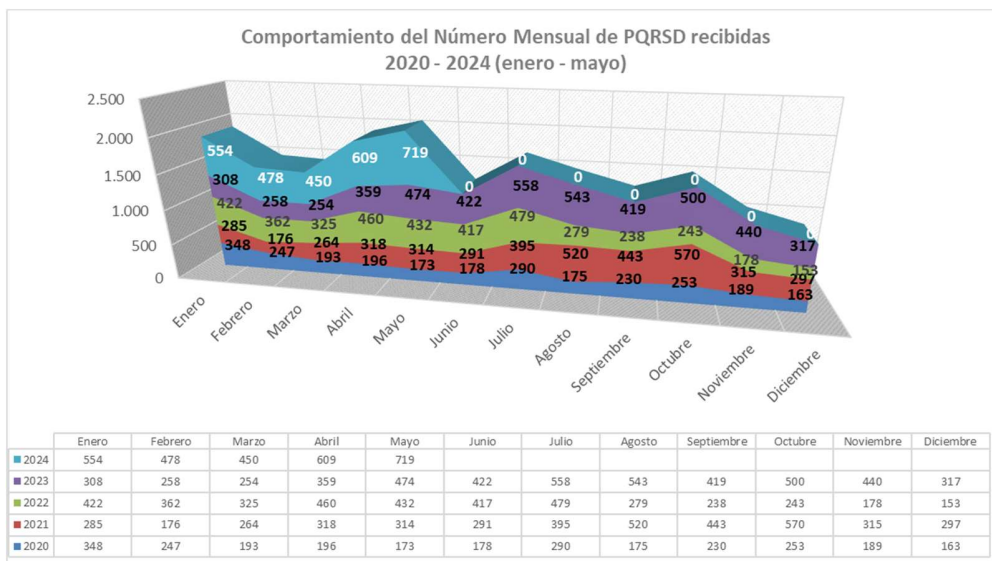
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD tramitadas por la UIAF

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 mayo).



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



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

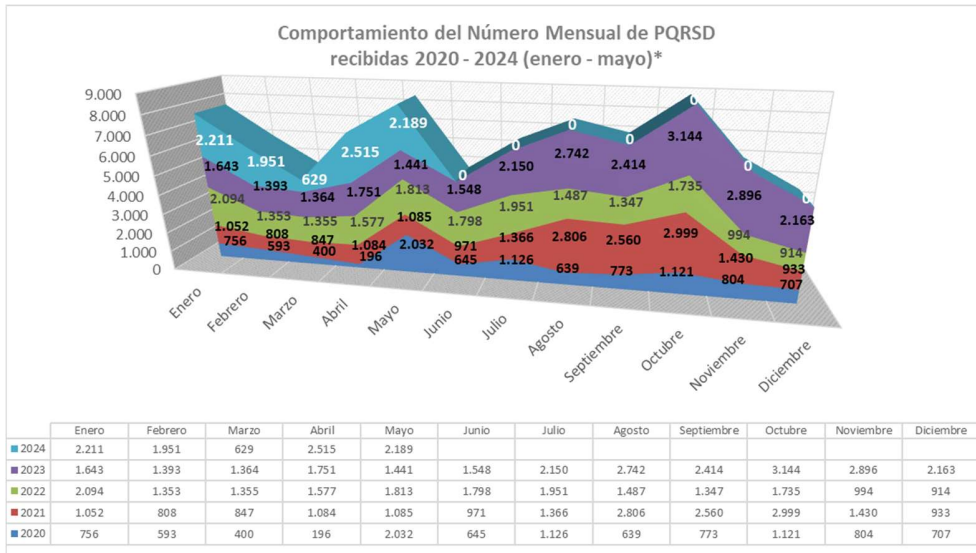
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD

Vigente desde: 17 de marzo de 2024

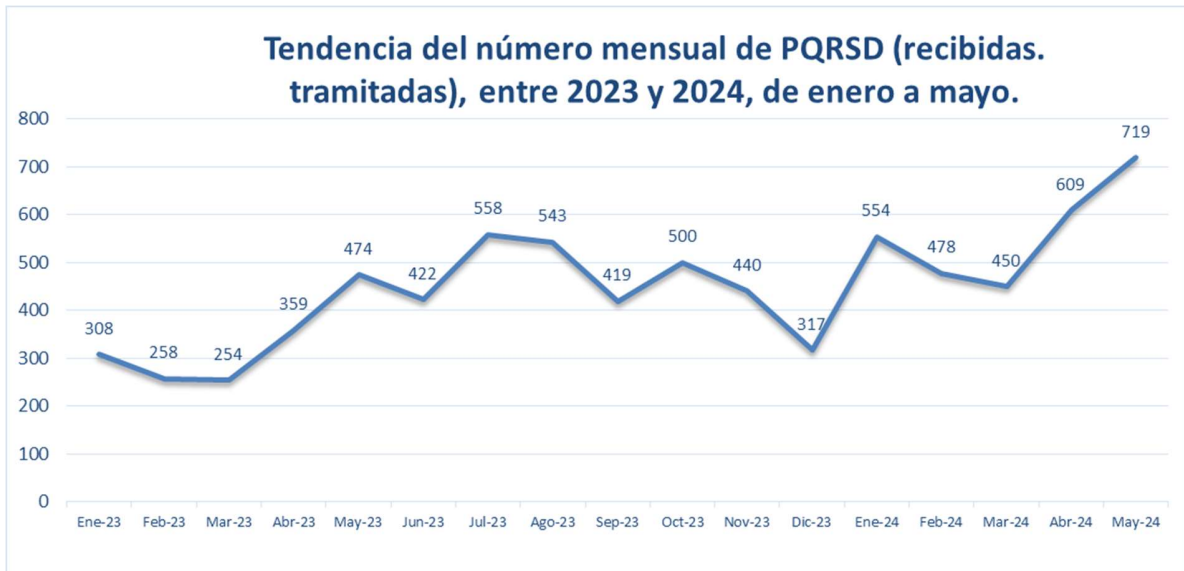
Página: 13/24



(*). Incluye 4.567 solicitudes de soporte vía chat y 2.118 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 mayo 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**

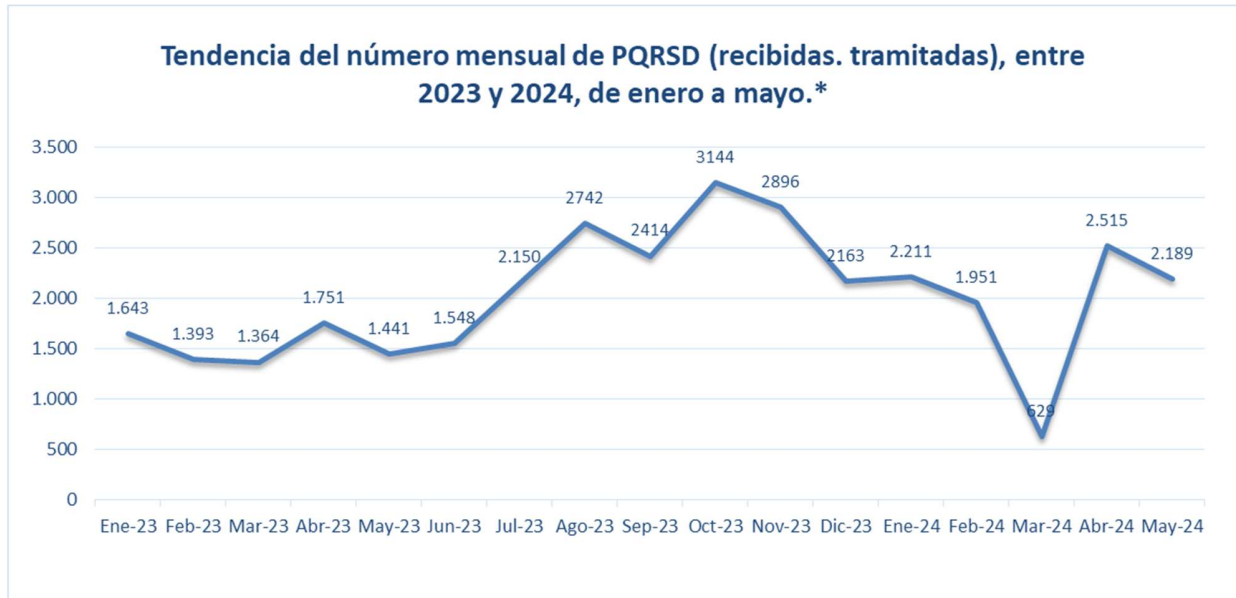
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

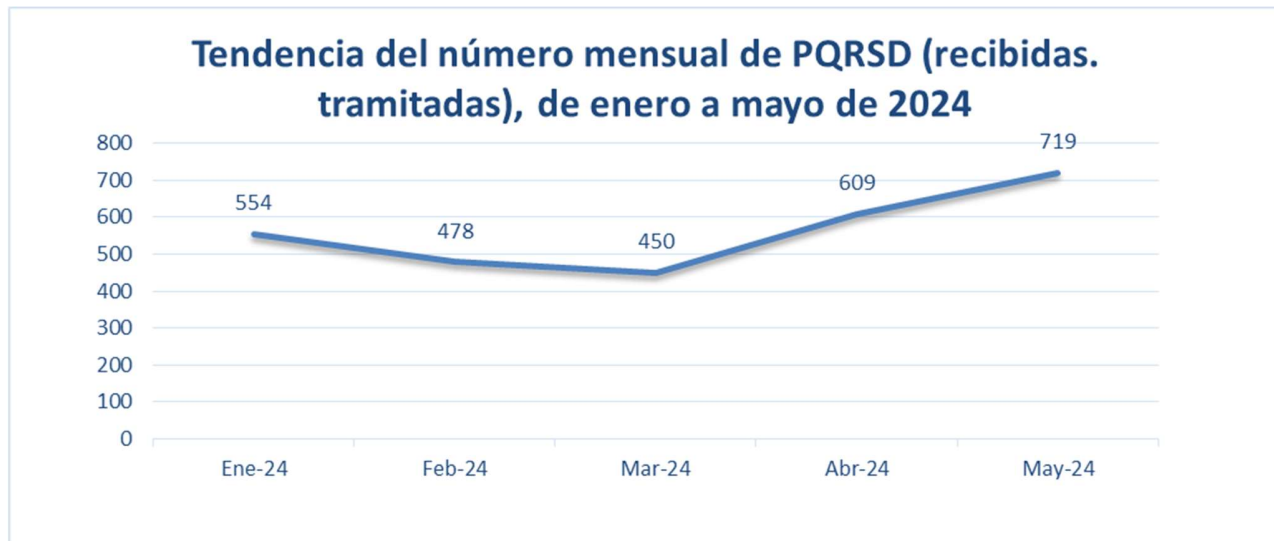
INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD

Vigente desde: 17 de marzo de 2024

Página: 14/24




(*) Incluye 4.567 solicitudes de soporte vía chat y 2.118 peticiones verbales vía telefónica

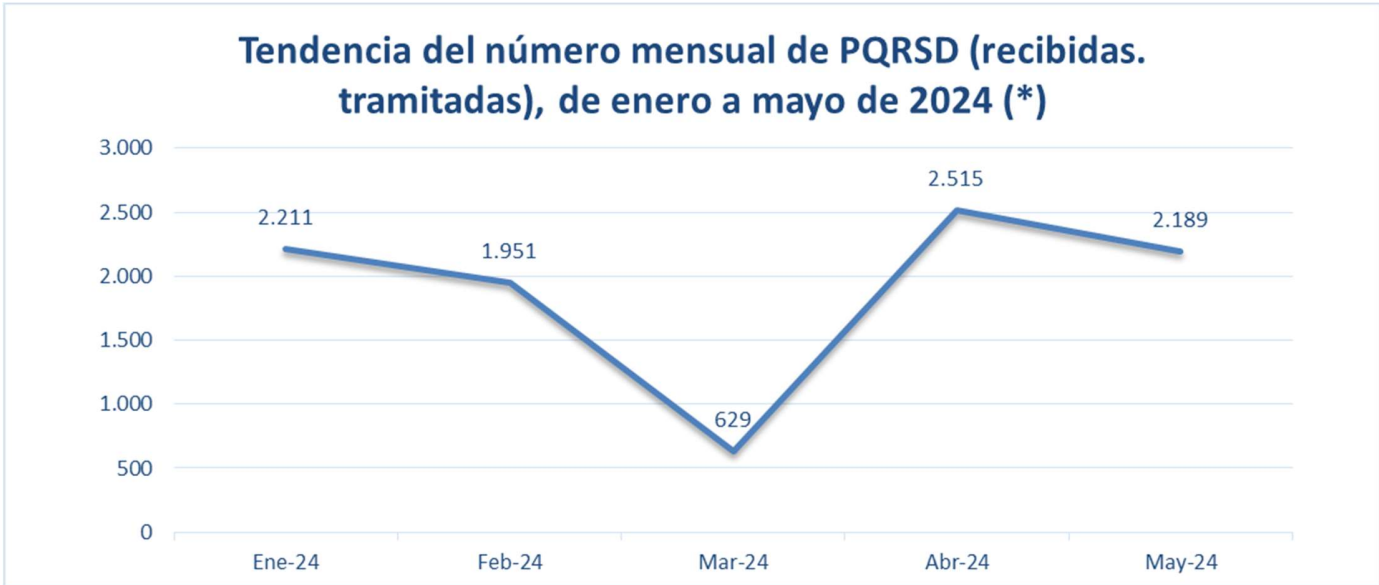


No Incluye peticiones verbales solicitudes vía chat

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.

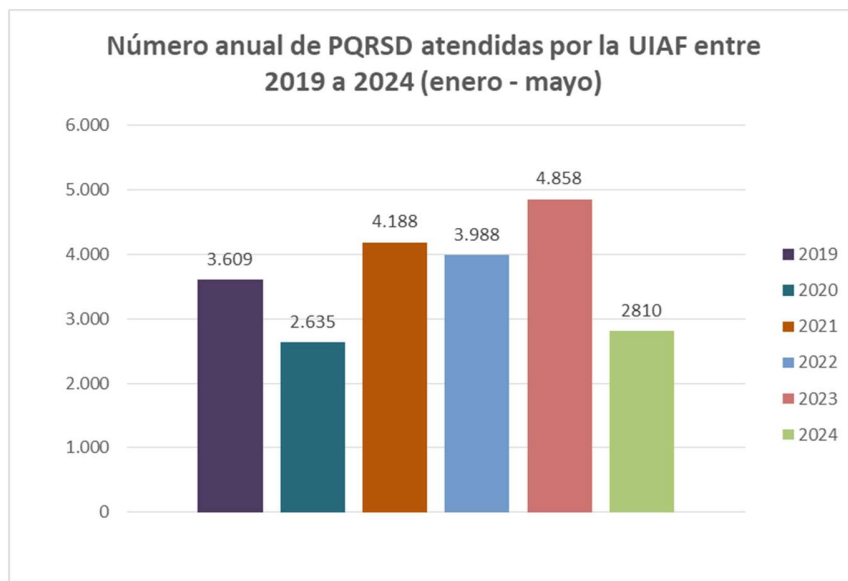
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 15/24



(*) Incluye 4.567 solicitudes de soporte vía chat y 2.118 peticiones verbales vía telefónica

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


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

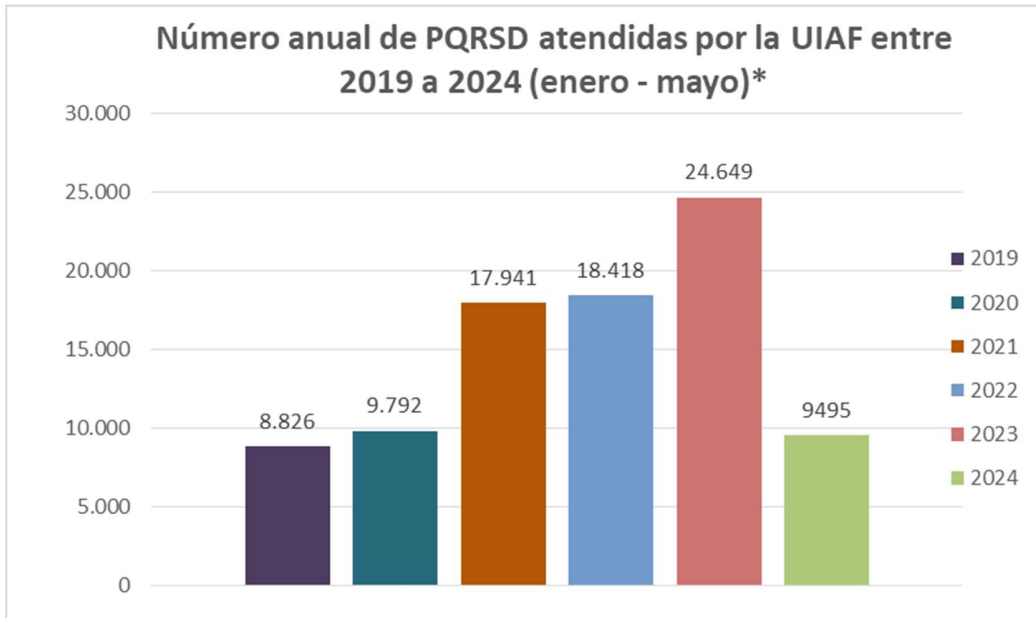


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

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.

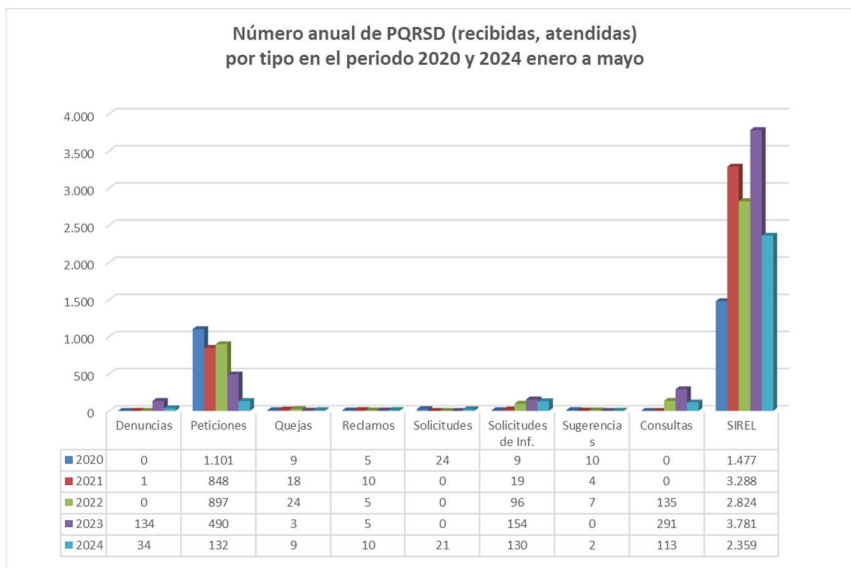
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 16/24



(*) Incluye 4.567 solicitudes de soporte vía chat y 2.118 peticiones verbales vía telefónica

12. Número anual de PQRS recibidas por tipo, en el periodo 2020 – 2024 (de enero a mayo)


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 mayo).

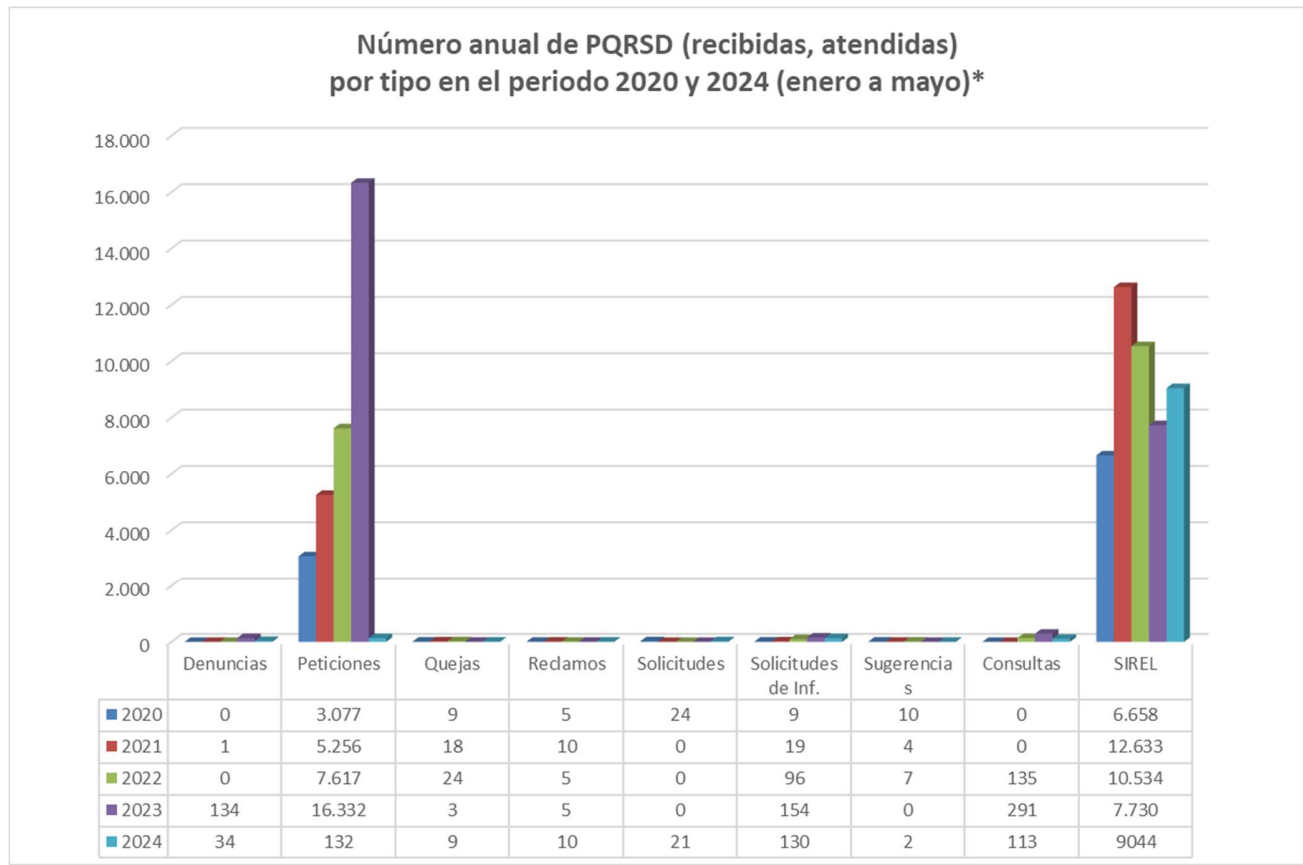


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

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.

	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: 17/24




Incluye 4.567 solicitudes de soporte vía chat y 2.118 peticiones verbales vía telefónica

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

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 mayo).

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2019 - 2024 (enero y mayo)																				
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	16,3%
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	11,9%
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	19,0%
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	18,1%
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	22,0%
2024	34	1,2%	132	4,7%	9	0,3%	10	0,4%	21	0,7%	2	0,1%	130	4,6%	113	4,0%	2.359	84,0%	2.810	12,7%
Totales	185	0,2%	6.739	7,6%	88	0,1%	48	0,1%	219	0,2%	31	0,0%	529	0,6%	539	0,6%	13.723	15,4%	22.088	87%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

	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: 18/24

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2019 - 2024 (enero y mayo)*																				
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	9,9%
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	11,0%
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	20,1%
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	20,7%
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	27,7%
2024 (6*)	34	0,0%	132	1,4%	9	0,1%	10	0,1%	21	0,2%	2	0,0%	130	1,4%	113	1,2%	7.574	79,8%	9.495	10,7%
Totales	185	0,2%	32.990	37,0%	88	0,1%	48	0,1%	219	0,2%	401	0,4%	159	0,2%	539	0,6%	53.022	59,5%	89.121	89%

(**) 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 4.567 solicitudes de soporte vía chat y 2.118 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a mayo 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	1182
Acceso a SIREL	1003
Curso e-learning	642
Actualización de datos	411
Solicitud de código	308
Vinculación de entidad	268
Anexos técnicos	267
Solicitud de usuario	155
Error SIREL y errores de acceso	88
ROS	66
Aclaración de errores	58
Cancelación de usuario	47
Anulación para corrección de reportes	34
Cancelación entidad	27
Cómo diligenciar ROS	11
Total general	4.567

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: 19/24

b. Peticiones verbales:

Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	743
Actualización de datos	400
Solicitud de código	195
Solicitud de usuario	146
Aclaración de errores	96
Anexos técnicos	92
Vinculación de entidad	86
Anulación para corrección de reportes	65
Consultar Certificaciones	52
Reporte Positivo	49
Otros	41
Reenvío Matriz Autenticación	35
Curso e-learning	29
Cancelación de usuario	28
Error SIREL y errores de acceso	21
Reporte Negativo	11
Consulta explicación de normatividad	10
Cancelación entidad	8
Cómo diligenciar ROS/Utilidades de excel	6
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	5
Total general	2.118


15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Consulta explicación de normatividad	3	0,1%
Reclamos	10	0,4%
Anexos Técnicos	13	0,5%
Anulación para corrección de reportes	25	0,9%
Cancelación entidad	60	2,1%
Cancelación de usuario	146	5,2%
Reenvío Matriz Autenticación	150	5,3%
Solicitudes de información pública	150	5,3%
Curso e-learning	246	8,8%
Soporte SIREL	311	11,1%
Otros	608	21,6%
Actualización de datos	1.088	38,7%
Total PQRS	2.810	100%

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 PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 20/24


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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.899	20,0%
Acceso a SIREL	1896	20,0%
Otros	1.514	15,9%
Curso e-learning	917	9,7%
Solicitud de código	573	6,0%
Vinculación de entidad	453	4,8%
Solicitud de usuario	452	4,8%
Anexos técnicos	372	3,9%
Soporte SIREL	264	2,8%
Cancelación de usuario	221	2,3%
Aclaración de errores	154	1,6%
Solicitudes de información pública	150	1,6%
Error SIREL y errores de acceso	134	1,4%
ROS	113	1,2%
Anulación para corrección de reportes	99	1,0%
Cancelación entidad	95	1,0%
Consultar Certificaciones	52	0,5%
Reporte Positivo	49	0,5%
Reenvío Matriz Autenticación	35	0,4%
Cómo diligenciar ROS	17	0,2%
Reporte Negativo	11	0,1%
Reclamos	10	0,1%
Consulta explicación de normatividad	10	0,1%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	5	0,1%
Total PQRS	9.495	100%

(*) Incluye 4.567 solicitudes de soporte vía chat y 2.118 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.

	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: 21/24

16.Estado del trámite de respuesta de enero a mayo 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 mayo de 2024:

Área Responsable	Tipo PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	18		18
	D	34		34
	P	60		60
	Q	4		4
	R	1		1
	SIP	24		24
	SIREL	7		7
	#¡VALOR!	1		1
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		149		149
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	19		19
	P	24		24
	Q	3		3
	R	2		2
	SIP	20		20
	SIREL	2.108		2.108
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		2.178		2.178
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	67		67
	P	44		44
	Q	2		2
	R	6		6
	SIP	91	2	93
	SIREL	233		233
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		443	2	445
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES	CO	1		1
	SIP	1		1
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES		2		2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	9		9
	P	3		3
	R	1		1
	SIP	10	1	11
	SIREL	11		11
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		34	1	35
OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION	SIP	1		1
Total OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION		1		1
Total general		2.807	3	2.810

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 PQRS

Vigente desde: 17 de marzo de 2024

Página: 22/24


Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	18		18
	D	34		34
	P	60		60
	Q	4		4
	R	1		1
	SIP	24		24
	SIREL	7		7
	S	1		1
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		149		149
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	19		19
	P	24		24
	Q	3		3
	R	2		2
	SIP	20		20
	SIREL	2.108		8.793
	S	2		2
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		2.178		8.863
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	67		67
	P	44		44
	Q	2		2
	R	6		6
	SIP	91	2	93
	SIREL	233		233
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		443	2	445
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES	CO	1		1
	SIP	1		1
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES		2		2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	9		9
	P	3		3
	R	1		1
	SIP	10	1	11
	SIREL	11		11
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		34	1	35
OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION	SIP	1		1
Total OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION		1		1
Total general		2.807	3	9.495

Incluye 4.567 solicitudes de soporte vía chat y 2.118 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.

	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: 23/24


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 mayo de 2024:

Área Responsable	Tipo PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
☐ OFICINA ASESORA JURIDICA	D	5		5
	P	11		11
	SIP	8		8
	#¡VALOR!	1		1
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		25		25
☐ SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	1		1
	P	1		1
	SIP	2		2
	SIREL	554		554
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		558		558
☐ SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	3		3
	P	13		13
	R	1		1
	SIP	29	2	31
	SIREL	81		81
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		127	2	129
☐ SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	1		1
	P	1		1
	SIP	3		3
	SIREL	2		2
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		7		7
Total general		717	2	719

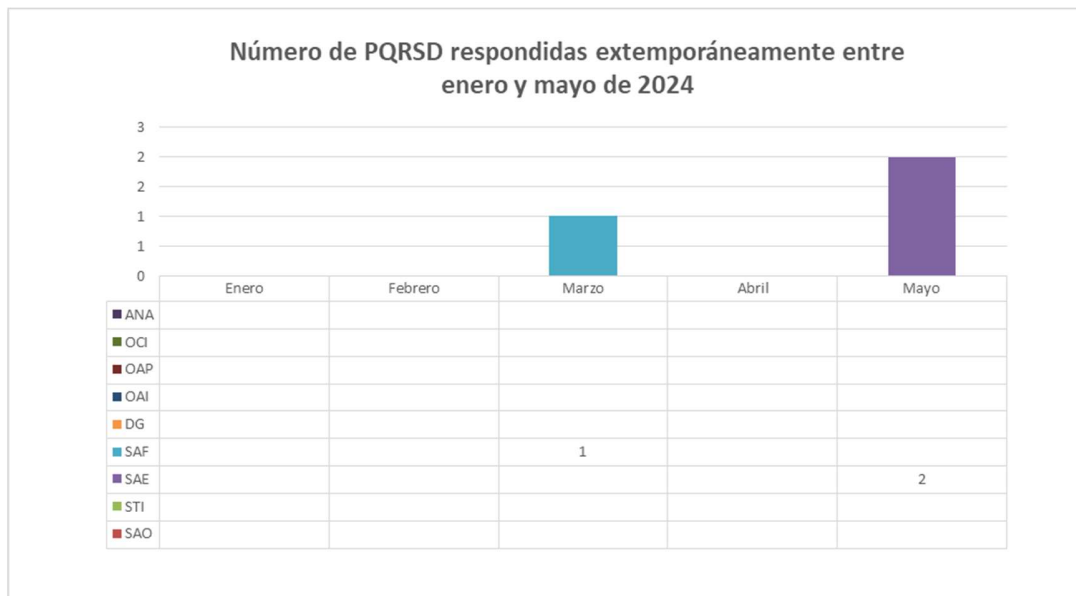
No incluye peticiones verbales ni soporte vía chat

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.

	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: 24/24

a siguiente gráfica registra las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, que durante el periodo de enero a mayo 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.