




**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 JULIO 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: 2/26

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

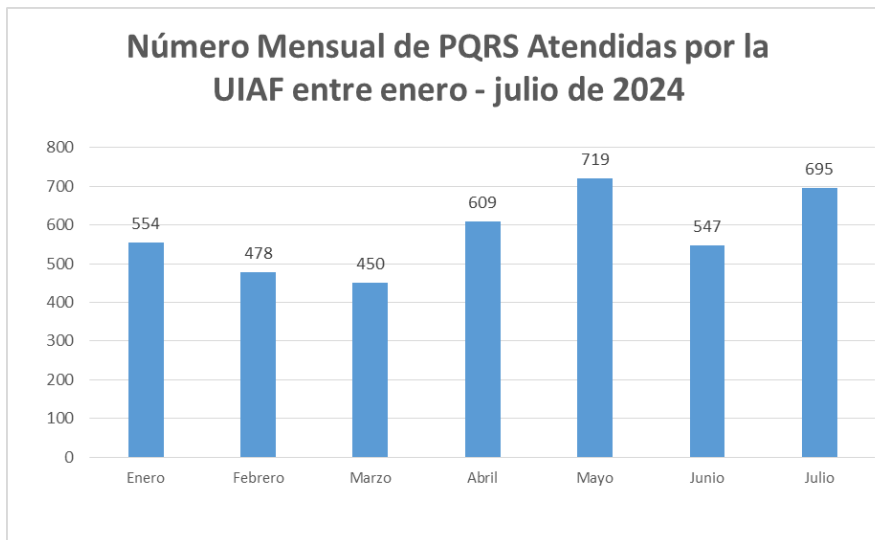
1. Número mensual de PQRSD tramitadas de enero a julio de 2024

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

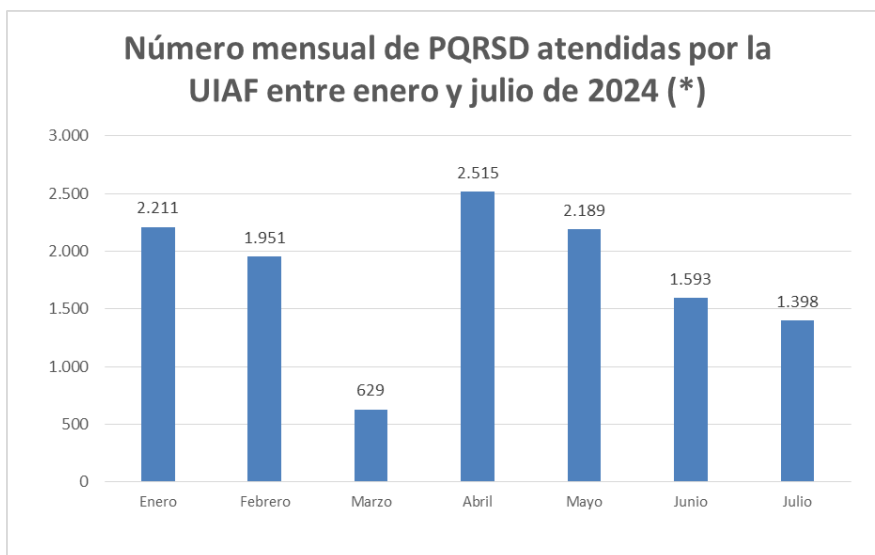
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 3/26

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 julio de 2024. En total, la UIAF recibió **12.486** PQRS, de las cuales **3.076 (24,6%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **4.052 (32,5%)** recibidas a través del módulo de PQRS y el Sistema de Gestión Documental, y **5.358 (42,9%)** 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 5.358 solicitudes de soporte vía chat y 3.076 peticiones verbales vía telefónica

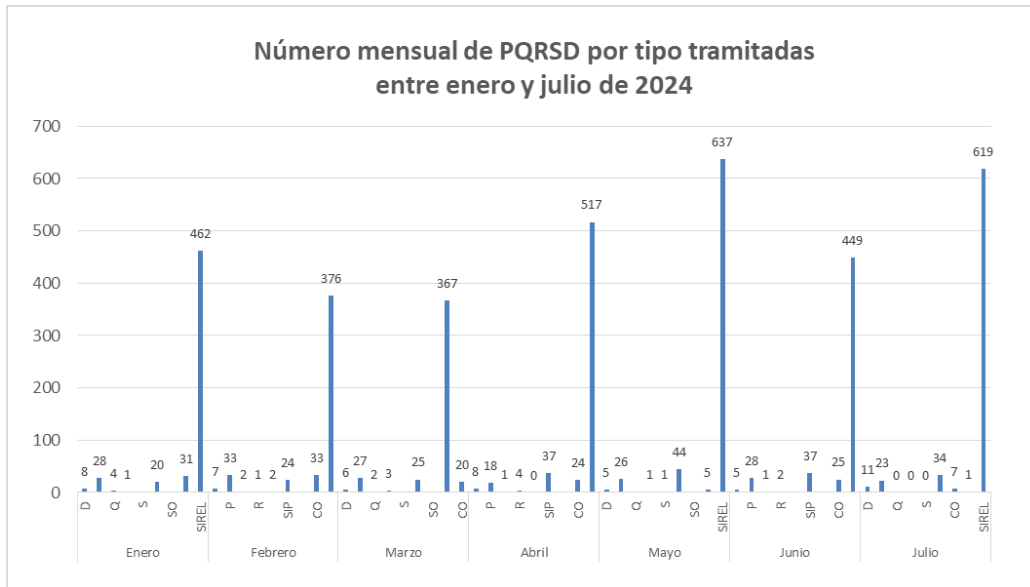
2. Número mensual de PQRS tramitadas por tipo de enero a julio de 2024

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

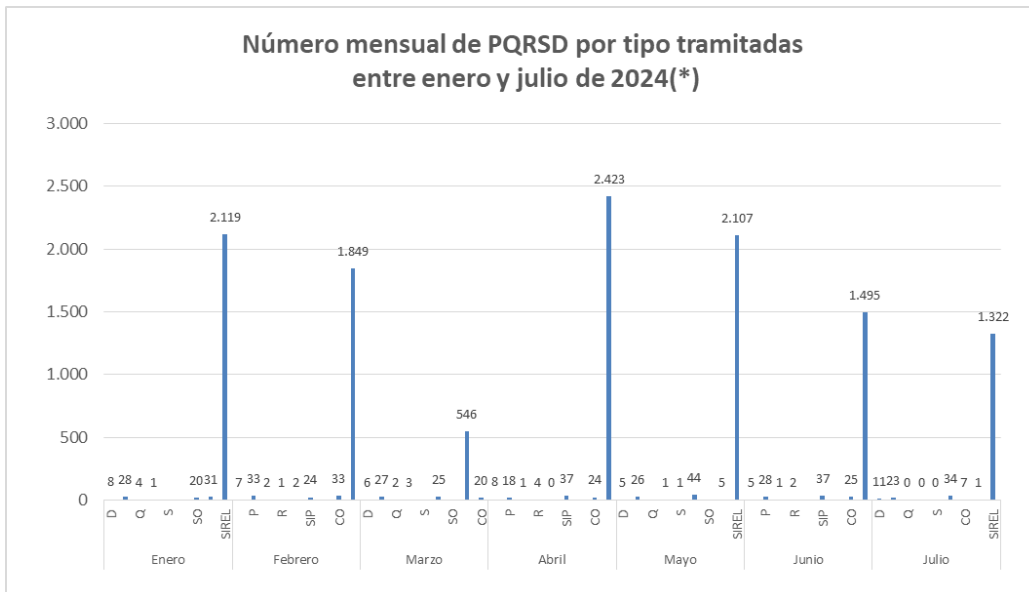
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 4/26

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




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 5.358 solicitudes de soporte vía chat y 3.076 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: 5/26

- 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 5.358 solicitudes de soporte vía chat y 3.076 peticiones verbales vía telefónica

	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: 6/26			

3. Número y porcentaje mensual de PQRS tramitadas por tipo de enero a julio 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 julio de 2024																				
Mes	Denuncias		Peticiónes		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	13,7%
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	11,8%
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	11,1%
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	15,0%
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	17,7%
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	13,5%
Julio 2024	11	1,6%	23	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	34	5%	7	1%	619	89%	695	17,2%
Totales	50	1,2%	183	4,5%	10	0,2%	12	0,3%	21	0,5%	3	0,1%	201	5,0%	145	3,6%	3.427	84,6%	4.052	37%


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
tramitadas entre enero y julio de 2024 (*)																				
Mes	Denuncias		Peticiónes (*)		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	18%
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	15,6%
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	5,0%
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	20,1%
Mayo	5	0,2%	26	1%	0	0,0%	1	0,0%	1	0,0%	0	0%	44	2%	5	0%	2.107	96%	2.189	17,5%
Junio	5	0,3%	28	2%	1	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	37	2%	25	2%	1.495	94%	1.593	12,8%
Julio	11	0,8%	23	2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	34	2%	7	1%	1.322	95%	1.398	11,2%
Totales	50	0,0%	183	1,5%	10	0,1%	12	0,1%	21	0,2%	3	0,0%	201	1,6%	145	1,2%	11.861	95,0%	12.486	38%

(*) Incluye 5.358 solicitudes de soporte vía chat y 3.076 peticiones verbales vía telefónica

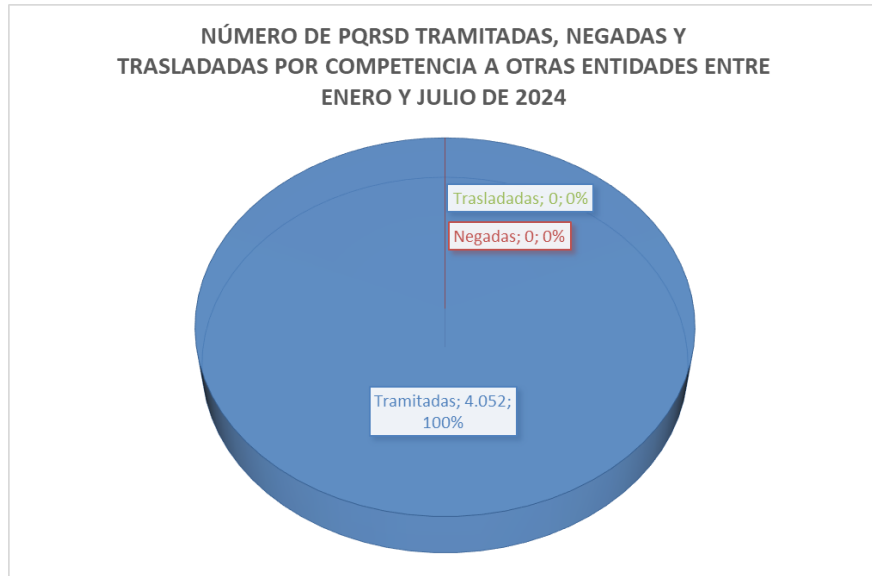
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 7/26

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

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




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 5.358 solicitudes de soporte vía chat y 3.076 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: 8/26

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRSD tramitadas de enero a julio 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%
Julio	558	695	24,6%
Totales	2.633	4.052	53,9%

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%
Julio	1.691	1.398	-17,3%
Totales	10.859	12.486	15,0%


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

(**) Incluye 5.358 solicitudes de soporte vía chat y 3.076 peticiones verbales vía telefónica

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

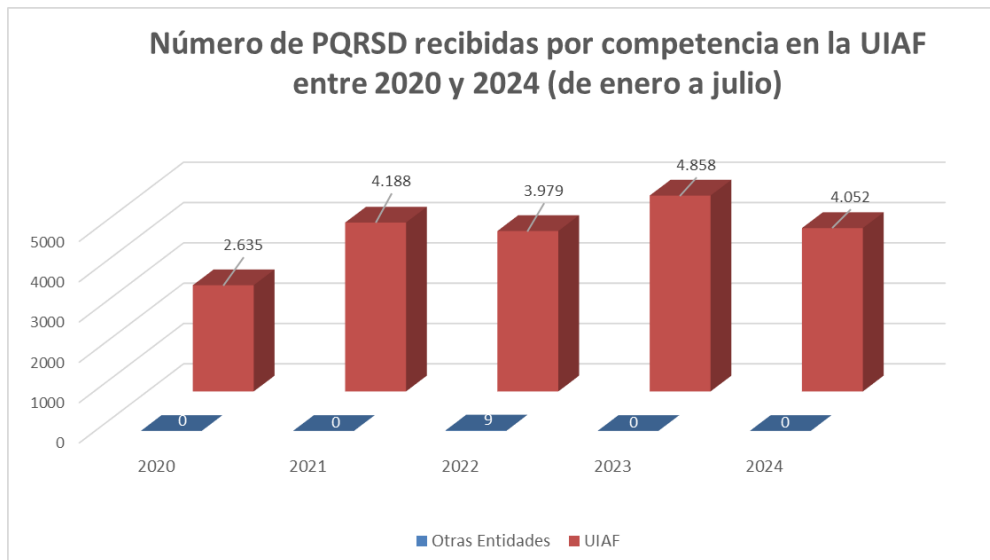
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

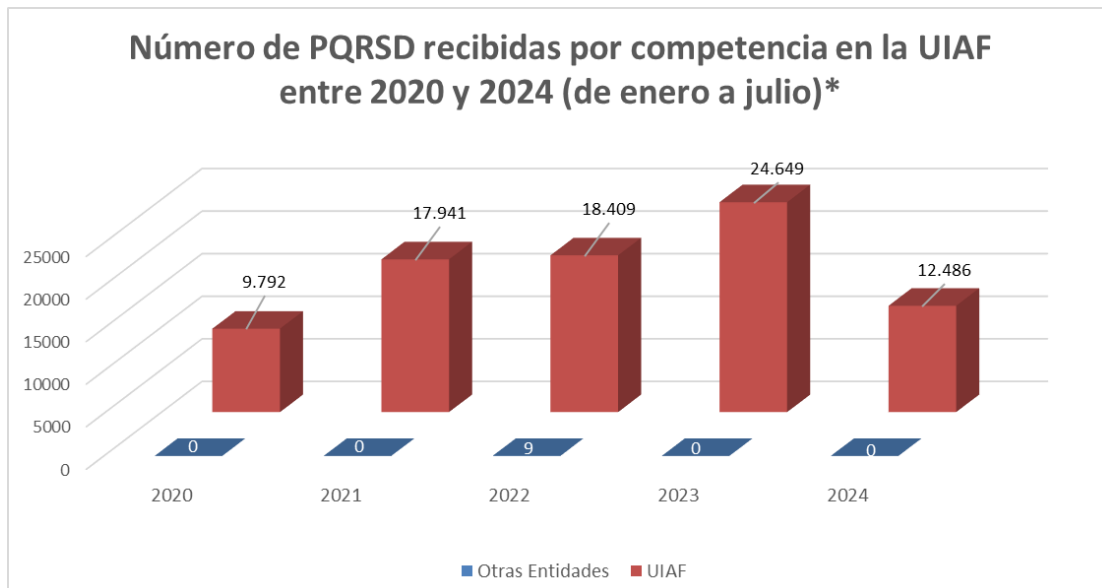
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 9/26

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 julio de 2024), clasificadas por competencia.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*). Incluye 5.358 solicitudes de soporte vía chat y 3.076 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: 10/26

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 de información	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			

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: 11/26

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

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 de información	Solicitud de Información Pública		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
			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			

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: 12/26

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

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 de información	Solicitud de Información Pública		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
			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		
	2024-05-07	2024-06-11 16:54:03	1	0	0		
	2024-06-13	2024-06-17 00:00:00	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

Vigente desde: 17 de marzo de 2024

Página: 13/26

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

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 de información	Solicitud de Información Pública			2024-06-25 00:00:00	1	0	0
		2024-06-17		2024-06-21 00:00:00	1	0	0
		2024-06-19		2024-06-25 00:00:00	2	0	0
				2024-06-21 00:00:00	1	0	0
		2024-06-20		2024-06-26 00:00:00	1	0	0
				2024-06-21 00:00:00	1	0	0
				2024-07-02 00:00:00	1	0	0
				2024-07-04 00:00:00	1	0	0
		2024-06-21		2024-07-02 00:00:00	1	0	0
		2024-06-24		2024-06-26 00:00:00	1	0	0
		2024-06-25		2024-06-26 00:00:00	2	0	0
				2024-07-02 00:00:00	1	0	0
		2024-06-27		2024-07-09 00:00:00	1	0	0
				2024-07-05 00:00:00	1	0	0
		2024-06-28		2024-07-12 00:00:00	1	0	0
		2024-07-02		2024-07-12 00:00:00	1	0	0
		2024-07-03		2024-07-16 00:00:00	1	0	0
		2024-07-04		2024-07-17 00:00:00	1	0	0
				2024-07-10 00:00:00	1	0	0
				2024-07-11 00:00:00	1	0	0
				2024-07-16 00:00:00	1	0	0
		2024-07-05		2024-07-11 00:00:00	1	0	0
		2024-07-08		2024-07-10 00:00:00	1	0	0
		2024-07-09		2024-07-16 00:00:00	1	0	0
		2024-07-10		2024-07-17 00:00:00	1	0	0
				2024-07-18 00:00:00	1	0	0
		2024-07-11		2024-07-23 00:00:00	1	0	0
				2024-07-18 00:00:00	1	0	0
		2024-07-16		2024-07-22 00:00:00	1	0	0
				2024-07-25 00:00:00	1	0	0
		2024-07-17		2024-07-31 00:00:00	1	0	0
		2024-07-18		2024-07-29 00:00:00	1	0	0
				2024-07-26 00:00:00	1	0	0
				2024-08-01 00:00:00	1	0	0
2024-07-19		2024-07-25 00:00:00	1	0	0		
		2024-07-30 00:00:00	1	0	0		
2024-07-21		2024-08-02 00:00:00	1	0	0		
2024-07-22		2024-07-24 00:00:00	1	0	0		
		2024-08-02 00:00:00	1	0	0		
2024-07-23		2024-08-02 00:00:00	1	0	0		
2024-07-24		2024-08-02 00:00:00	1	0	0		
2024-07-25		2024-07-29 00:00:00	1	0	0		
		2024-08-05 00:00:00	2	0	0		
2024-07-26		(en blanco)	1	0	0		
2024-07-31		2024-08-02 00:00:00	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

Vigente desde: 17 de marzo de 2024

Página: 14/26

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

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
solicitud de copias o documentos		2024-01-11	2024-01-24 11:49:11	1	0	0	0
		2024-02-21	2024-02-29 09:52:57	1	0	0	0
		2024-02-29	2024-03-05 10:59:27	1	0	0	0
		2024-03-05	2024-03-07 17:09:43	1	0	0	0
		2024-03-12	2024-03-21 10:36:30	1	0	0	0
		2024-03-13	2024-04-03 08:08:53	1	0	0	0
		2024-03-26	2024-04-03 08:28:10	1	0	0	0
		2024-04-06	2024-04-18 16:02:38	1	0	0	0
		2024-04-16	2024-04-29 15:00:43	1	0	0	0
		2024-04-16	2024-04-29 15:01:31	1	0	0	0
		2024-04-18	2024-04-30 10:54:34	1	0	0	0
		2024-04-22	2024-04-29 10:23:58	1	0	0	0
		2024-04-29	2024-05-07 16:12:23	1	0	0	0
		2024-05-06	2024-05-16 11:26:53	1	0	0	0
		2024-05-07	2024-05-14 08:49:34	1	0	0	0
		2024-05-09	2024-05-14 09:39:30	1	0	0	0
		2024-05-15	2024-05-17 10:34:58	1	0	0	0
		2024-05-17	2024-05-23 15:01:52	1	0	0	0
		2024-06-05	2024-06-19 00:00:00	1	0	0	0
		2024-06-21	2024-07-05 00:00:00	1	0	0	0
		2024-06-27	2024-07-05 00:00:00	1	0	0	0
			2024-07-08 00:00:00	1	0	0	0
		2024-07-09	2024-07-17 00:00:00	1	0	0	0
2024-07-11	2024-07-17 00:00:00	1	0	0	0		
2024-07-29	2024-08-02 00:00:00	1	0	0	0		
				221	221	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.

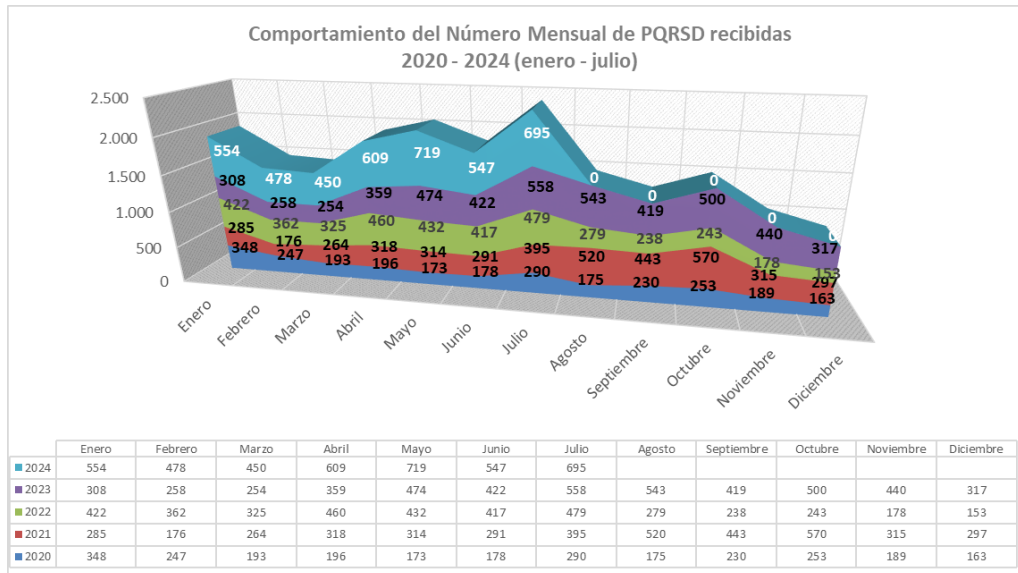
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS tramitadas por la UIAF

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 julio).



9. Comportamiento del número mensual de PQRS recibidas 2020 – 2024

En el siguiente gráfico se observa el comportamiento que siguen las PQRS 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

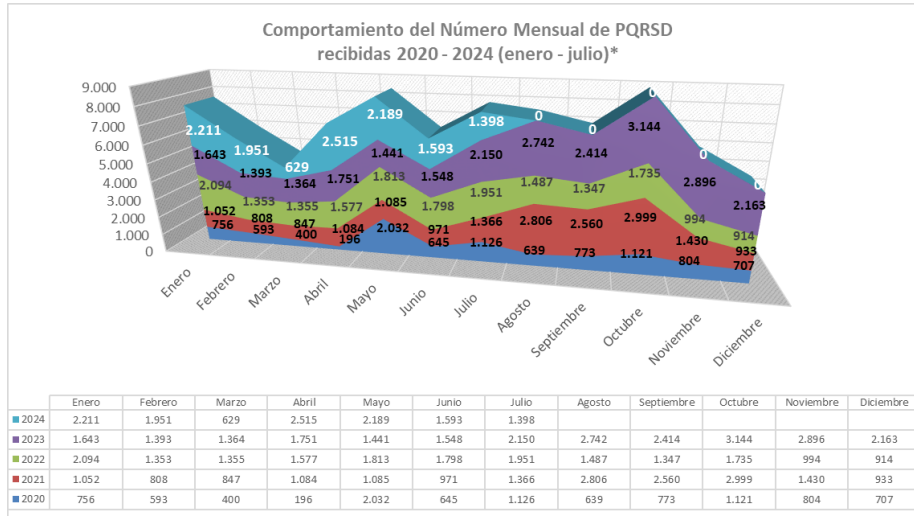
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

Vigente desde: 17 de marzo de 2024

INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD

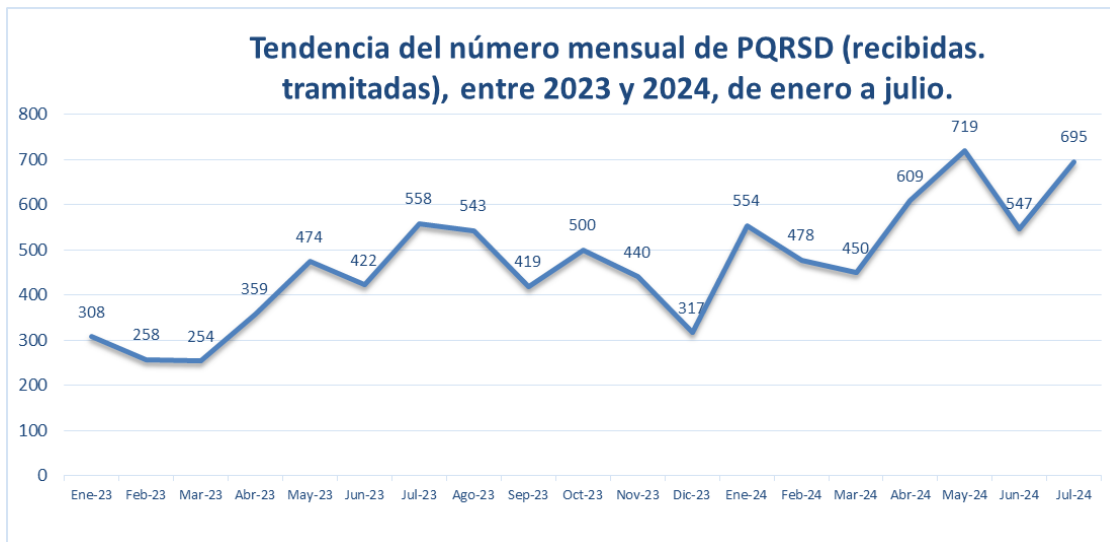
Página: 16/26



(*). Incluye 5.358 solicitudes de soporte vía chat y 3.076 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 julio 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

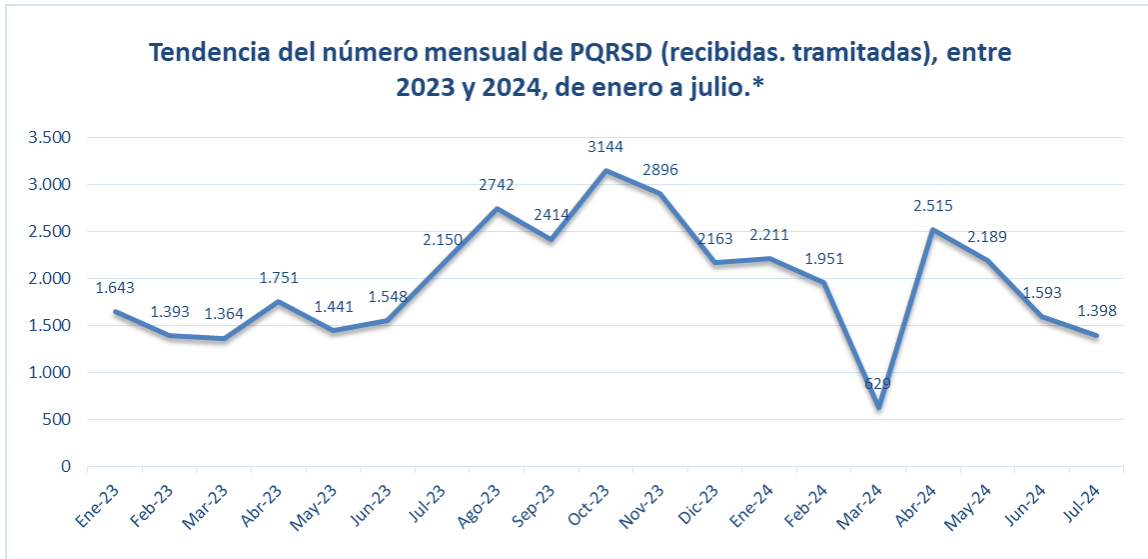
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

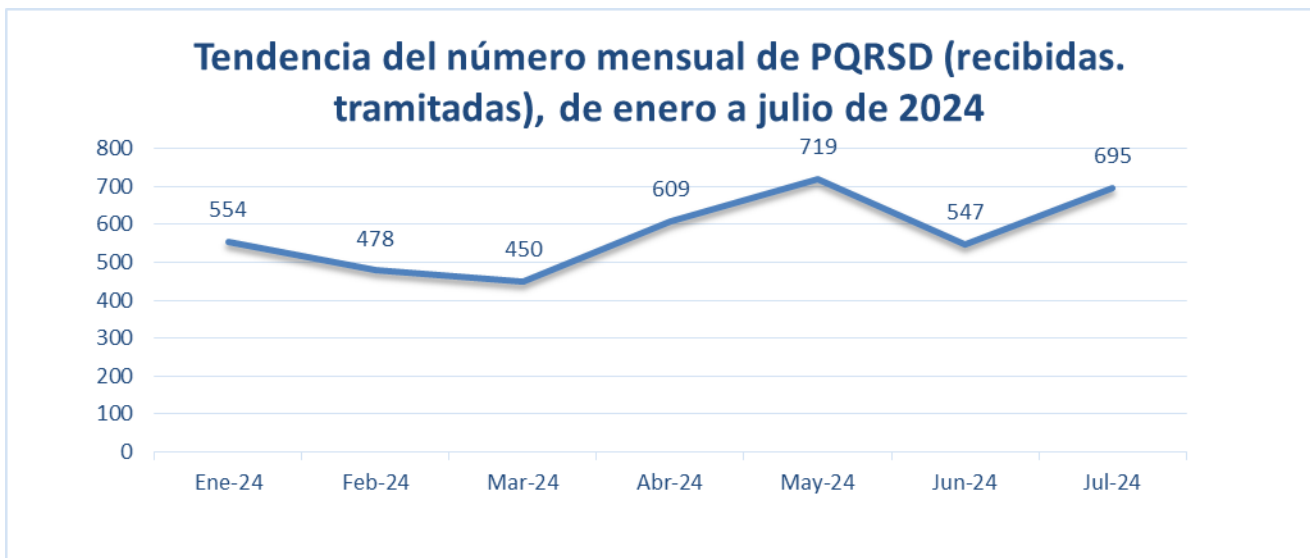
Vigente desde: 17 de marzo de 2024

Página: 17/26

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS




(*) Incluye 5.358 solicitudes de soporte vía chat y 3.076 peticiones verbales vía telefónica

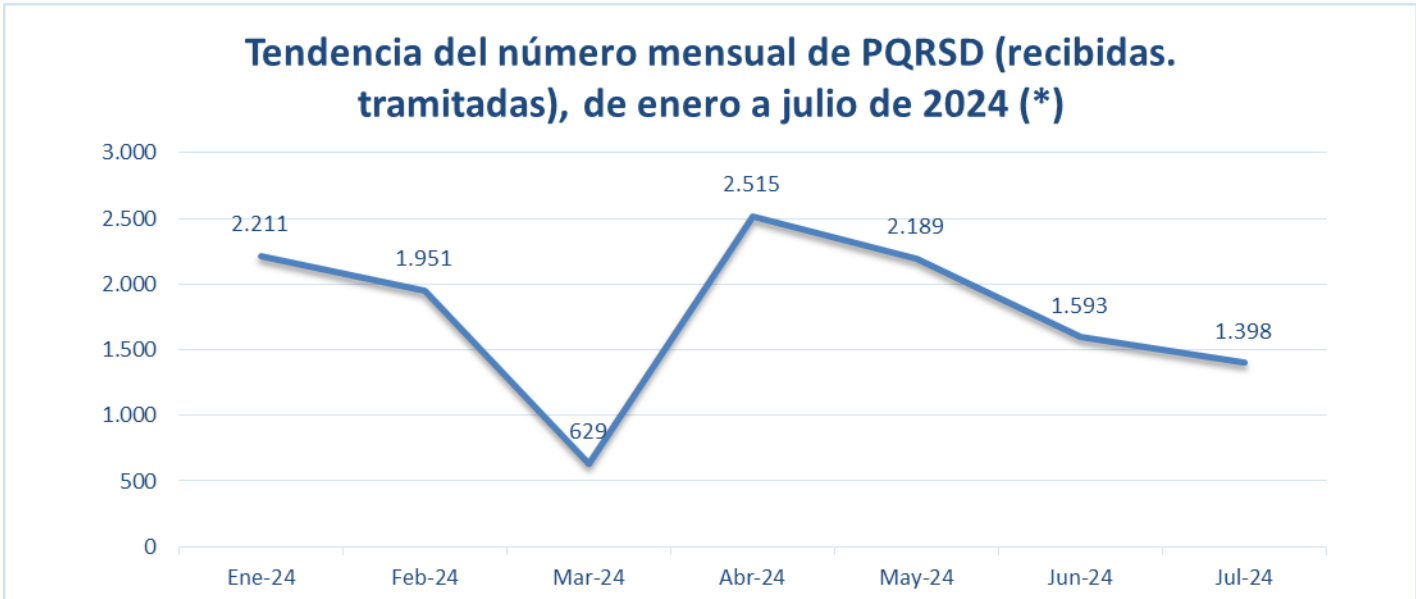


No Incluye peticiones verbales solicitudes vía chat

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.

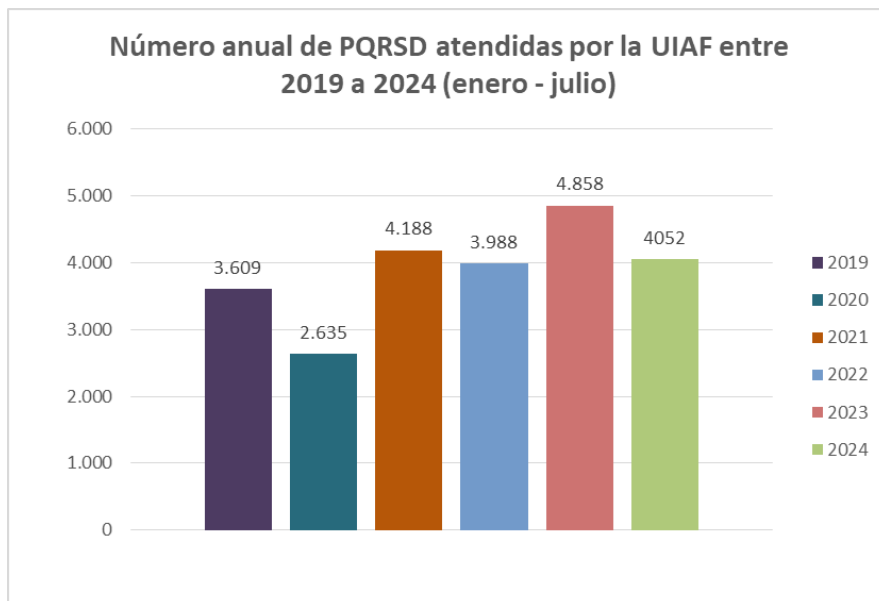
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 18/26



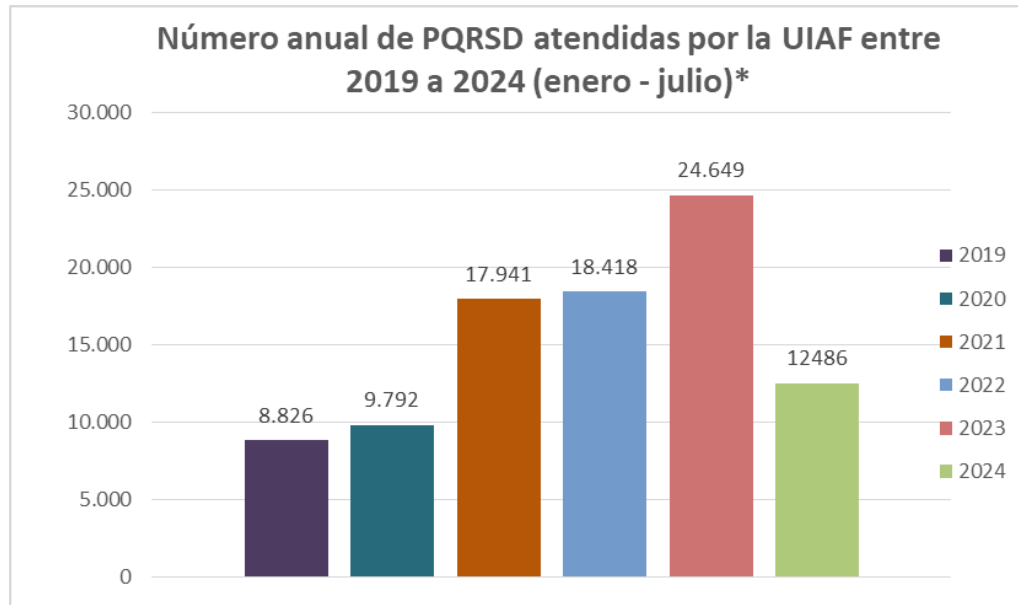
(*) Incluye 5.358 solicitudes de soporte vía chat y 3.076 peticiones verbales vía telefónica

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 julio de 2024).



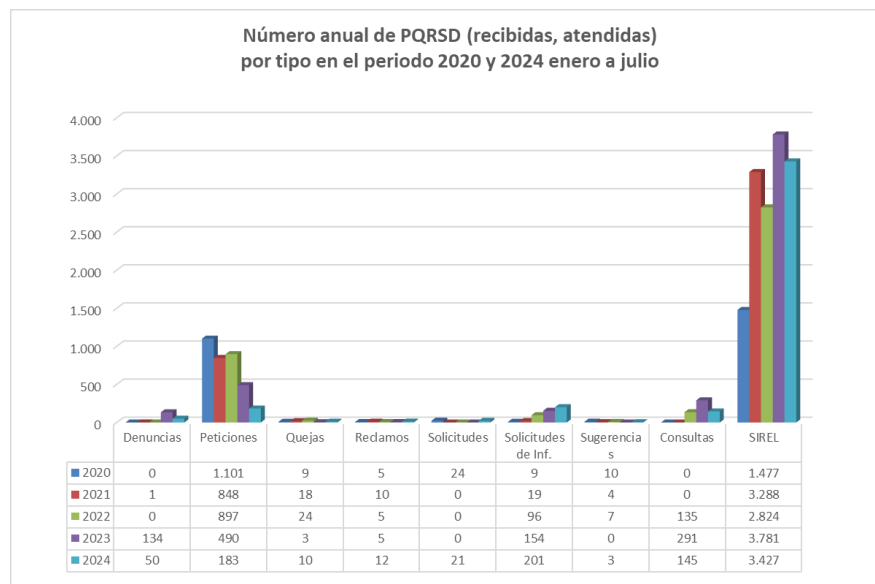
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 5.358 solicitudes de soporte vía chat y 3.076 peticiones verbales vía telefónica

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

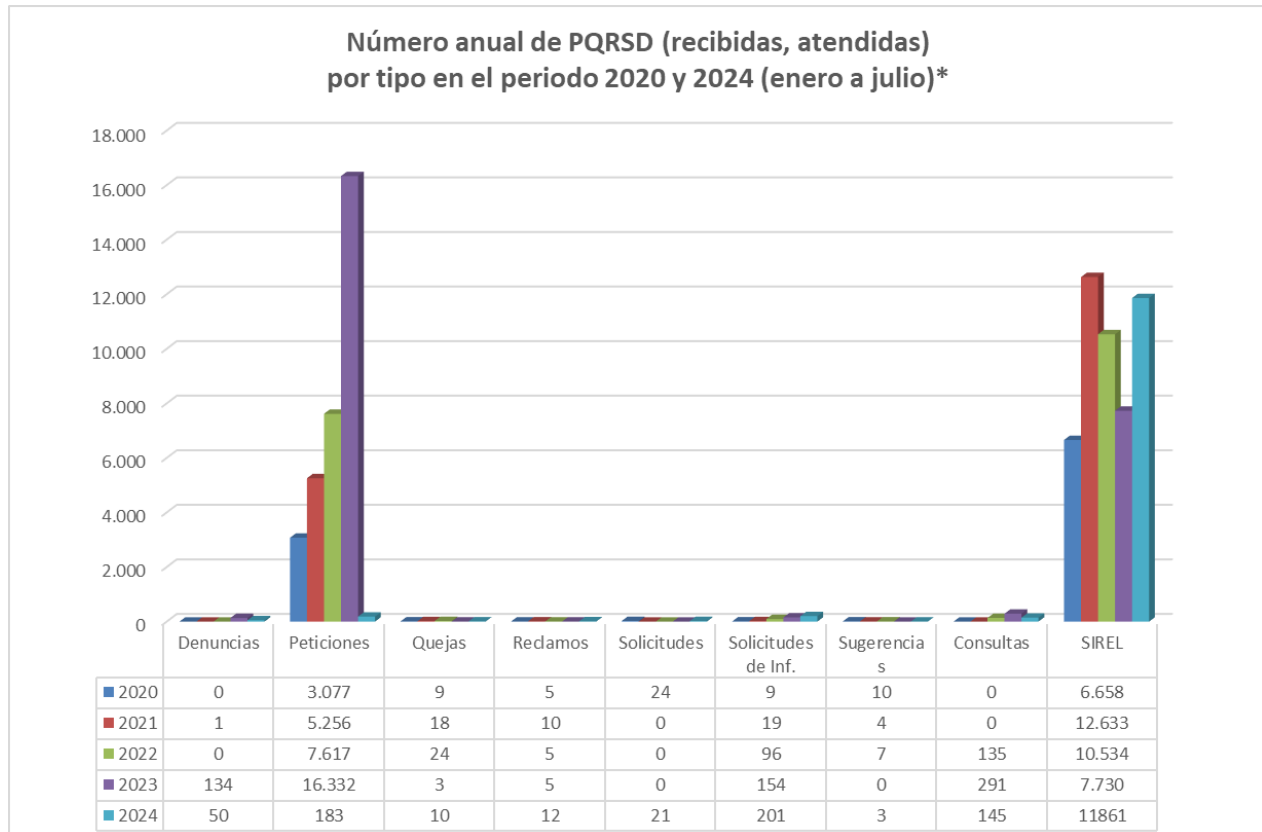
En el siguiente gráfico se observa el comportamiento del número anual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y solicitudes de información pública para el periodo 2020 – 2024 (de enero a julio).



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.



Incluye 5.358 solicitudes de soporte vía chat y 3.076 peticiones verbales vía telefónica

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


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 julio).

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2019 - 2024 (enero y julio)																				
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	15,5%
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	11,3%
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	18,0%
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	17,1%
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	20,8%
2024	50	1,2%	183	4,5%	10	0,2%	12	0,3%	21	0,5%	3	0,1%	201	5,0%	145	3,6%	3.427	84,6%	4.052	17,4%
Totales	201	0,2%	6.790	7,4%	89	0,1%	50	0,1%	219	0,2%	32	0,0%	600	0,7%	571	0,6%	14.791	16,1%	23.330	83%

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: 21/26

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2019 - 2024 (enero y julio)*																				
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	0,2%	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	9,6%
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	10,6%
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	19,5%
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	20,0%
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	26,8%
2024 (6*)	50	0,0%	183	1,5%	10	0,1%	12	0,1%	21	0,2%	3	0,0%	201	1,6%	145	1,2%	9.345	74,8%	12.486	13,6%
Totales	201	0,2%	33.041	35,9%	89	0,1%	50	0,1%	219	0,2%	402	0,4%	230	0,2%	571	0,6%	54.793	59,5%	92.112	86%

(**) 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 5.358 solicitudes de soporte vía chat y 3.076 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a julio 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	1117
Curso e-learning	836
Actualización de datos	501
Solicitud de código	424
Anexos técnicos	330
Vinculación de entidad	322
Solicitud de usuario	198
Error SIREL y errores de acceso	105
ROS	91
Aclaración de errores	58
Cancelación de usuario	56
Cancelación entidad	38
Anulación para corrección de reportes	34
Cómo diligenciar ROS	11
Solicitud Anulación de Cargue	10
Total PQRS	5358

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: 22/26

b. Peticiones verbales:

Temas recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	1021
Actualización de datos	570
Solicitud de código	336
Solicitud de usuario	209
Aclaración de errores	142
Anexos técnicos	141
Vinculación de entidad	139
Otros	96
Anulación para corrección de reportes	93
Reporte Positivo	67
Consultar Certificaciones	60
Reenvío Matriz Autenticación	45
Cancelación de usuario	40
Curso e-learning	36
Error SIREL y errores de acceso	21
Reporte Negativo	20
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
Soporte SIREL	1
Total	3076

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: 23/26

15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.575	38,9%
Otros	858	21,2%
Soporte SIREL	441	10,9%
Curso e-learning	317	7,8%
Reenvío Matriz Autenticación	248	6,1%
Cancelación de usuario	224	5,5%
Solicitudes de información pública	221	5,5%
Cancelación entidad	84	2,1%
Anulación para corrección de reportes	50	1,2%
Anexos Técnicos	18	0,4%
Reclamos	12	0,3%
Consulta explicación de normatividad	4	0,1%
Total PQRS	4.052	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	2.646	21,2%
Acceso a SIREL	2.386	19,1%
Otros	1.715	13,7%
Curso e-learning	1.189	9,5%
Solicitud de código	881	7,1%
Solicitud de usuario	625	5,0%
Vinculación de entidad	592	4,7%
Anexos técnicos	489	3,9%
Soporte SIREL	380	3,0%
Cancelación de usuario	320	2,6%
Solicitudes de información pública	221	1,8%
Aclaración de errores	200	1,6%
Error SIREL y errores de acceso	176	1,4%
ROS	153	1,2%
Cancelación entidad	134	1,1%
Anulación para corrección de reportes	127	1,0%
Reporte Positivo	67	0,5%
Consultar Certificaciones	60	0,5%
Reenvío Matriz Autenticación	45	0,4%
Reporte Negativo	20	0,2%
Cómo diligenciar ROS	19	0,2%
Solicitud Anulación de Cargue	14	0,1%
Reclamos	12	0,1%
Consulta explicación de normatividad	10	0,1%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	5	0,0%
Total PQRS	12.486	100%

(*) Incluye 5.358 solicitudes de soporte vía chat y 3.076 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: 24/26

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

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	21		21
	D	49		49
	P	90		90
	Q	5		5
	R	1		1
	SIP	36		36
	SIREL	7		7
		1		1
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		210		210
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	29		29
	P	30		30
	Q	3		3
	R	3		3
	SIP	28		28
	SIREL	3.097		3.097
		2		2
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		3.192		3.192
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	86		86
	P	58		58
	Q	2		2
	R	7		7
	SIP	143	1	144
	SIREL	311		311
		1		1
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		608	1	609
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
	D	1		1
	P	4		4
	R	1		1
	SIP	10	1	11
	SIREL	11		11
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		36	1	37
OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION	SIP	1		1
Total OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION		1		1
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIREL	1		1
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1		1
Total general		4.050	2	4.052

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

Vigente desde: 17 de marzo de 2024

Página: 25/26


INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	21		21
	D	49		49
	P	90		90
	Q	5		5
	R	1		1
	SIP	36		36
	SIREL	7		7
		1		1
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		210		210
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	29		29
	P	30		30
	Q	3		3
	R	3		3
	SIP	28		28
	SIREL	3.097		11.531
		2		2
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		3.192		11.626
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	86		86
	P	58		58
	Q	2		2
	R	7		7
	SIP	143	1	144
	SIREL	311		311
		1		1
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		608	1	609
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
	D	1		1
	P	4		4
	R	1		1
	SIP	10	1	11
	SIREL	11		11
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		36	1	37
OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION	SIP	1		1
Total OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION		1		1
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIREL	1		1
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1		1
Total general		4.050	2	12.486

Incluye 5.358 solicitudes de soporte vía chat y 3.076 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.

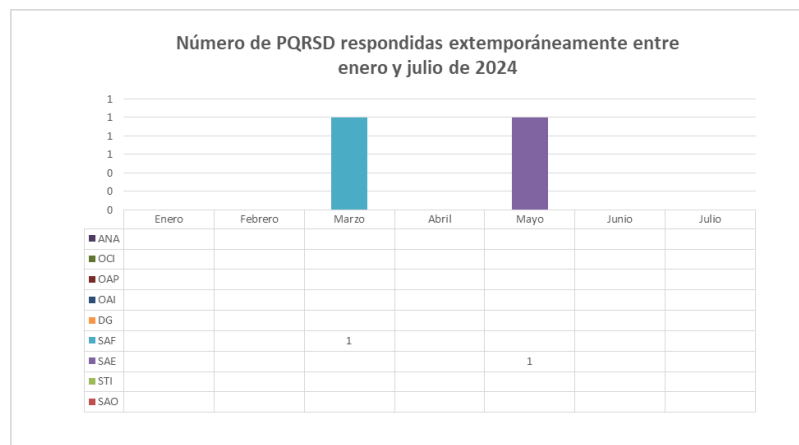
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 26/26

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 julio de 2024:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	1	1
	D	11	11
	P	14	14
	SIP	3	3
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		29	29
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	2	2
	P	1	1
	SIP	1	1
	SIREL	579	579
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		583	583
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	4	4
	P	7	7
	SIP	30	30
	SIREL	40	40
		1	1
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		82	82
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	P	1	1
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1	1
Total general		695	695

No incluye peticiones verbales ni soporte vía chat

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



Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRS 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.