




Gobierno de
Colombia



INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO
A MAYO DE 2025

	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 MAYO de 2024
		Página: 2/27


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 2025, 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:

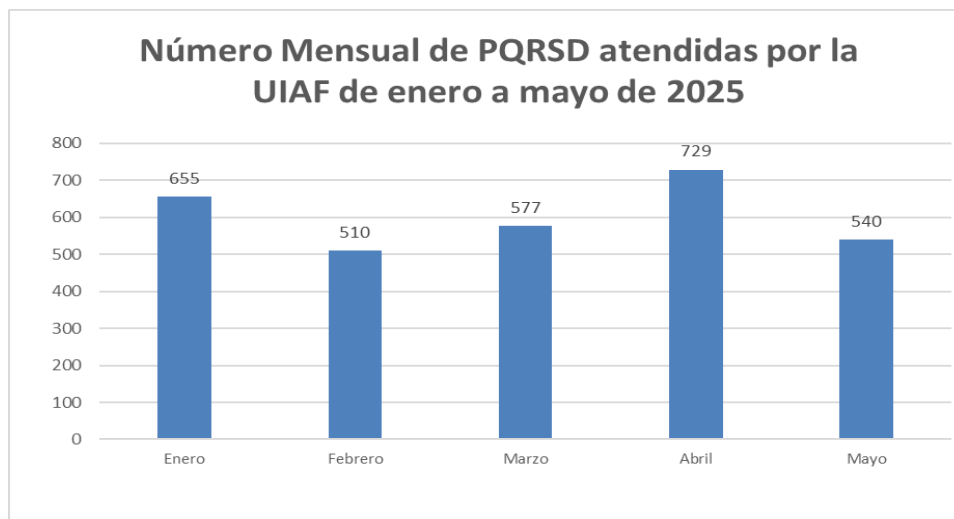
1. Número mensual total de PQRSD tramitadas de enero a mayo de 2025.
2. Número mensual de PQRSD por tipo, de enero a mayo de 2025.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo de enero a mayo de 2025.
4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a mayo de 2025.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD tramitadas, de enero a mayo de 2025.
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 2021 –2025.
- 10.Tendencia del número mensual de PQRSD tramitadas, 2021 – 2025.
- 11.Número anual de PQRSD tramitadas, en el periodo 2021 -2025.
- 12.Número anual de PQRSD tramitadas por tipo, en el periodo 2021 – 2025 (de enero a mayo de 2025).
- 13.Número y porcentaje anual de PQRSD tramitadas por tipo, 2021 – 2025 (de enero a mayo de 2025).
- 14.Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a mayo de 2025.
- 15.Temas recurrentes.
- 16.Estado del Trámite de Respuesta de enero a mayo de 2025.

Conclusiones.

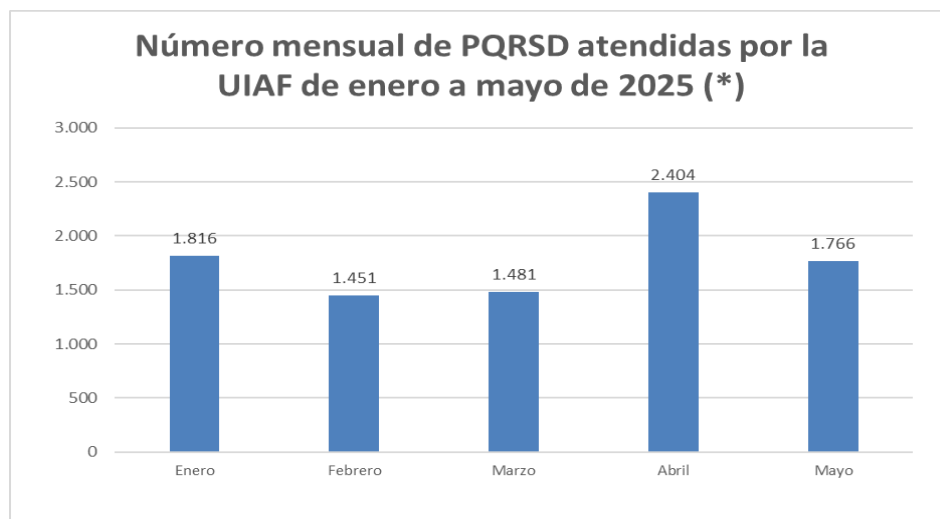
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de MAYO de 2024
		Página: 3/27

1. El número mensual de PQRSD tramitadas de enero a mayo de 2025.


El primer 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 en los meses de enero a mayo de 2025. En total de enero a mayo de 2025, la UIAF recibió **8.918** PQRSD, de las cuales **1.478 (15,57%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **3.011 (33,76%)** recibidas a través del módulo de PQRSD y el Sistema de Gestión Documental, y **4.429 (49,66%)** 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

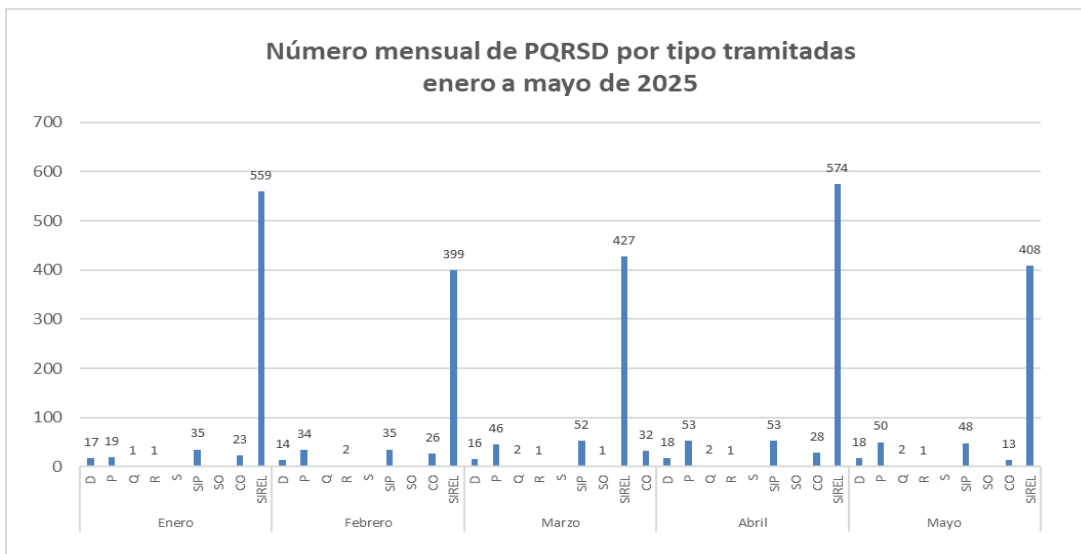


(*) Incluye 4.429 solicitudes de soporte vía chat y 1.478 peticiones verbales vía telefónica

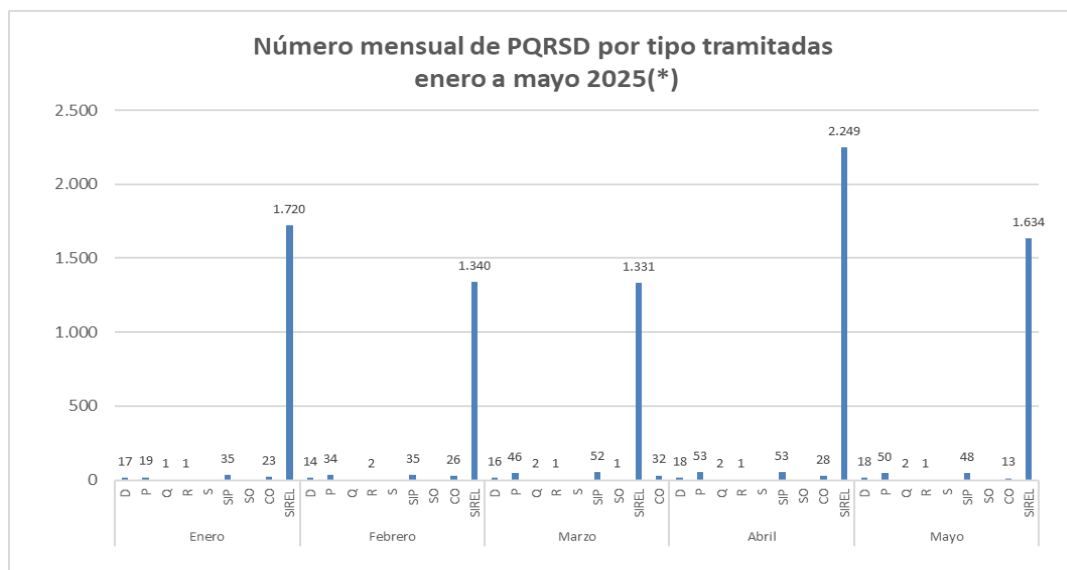
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de MAYO de 2024
		Página: 4/27

2. Número mensual de PQRS tramitadas por tipo de enero a mayo de 2025


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



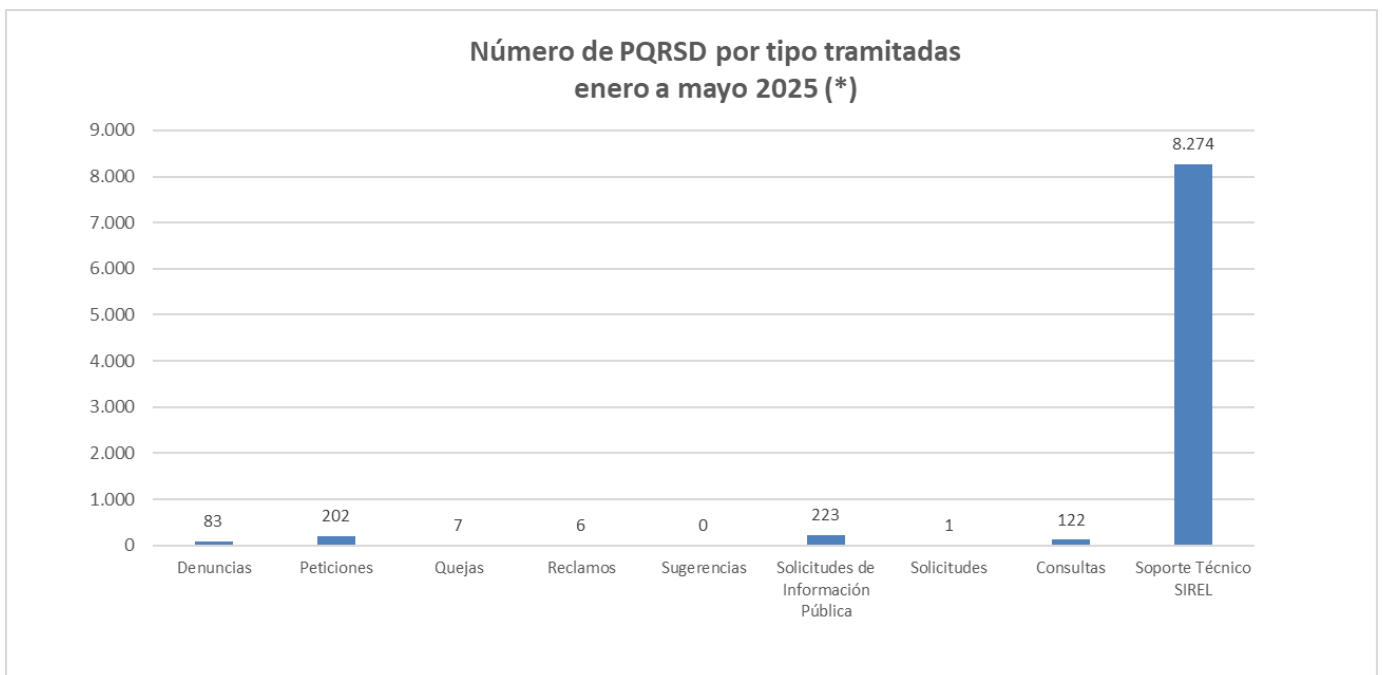
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat




(*) Incluye 4.429 solicitudes de soporte vía chat y 1.478 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 MAYO de 2024
		Página: 5/27

- 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 4.429 solicitudes de soporte vía chat y 1.478 peticiones verbales vía telefónica

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA										Código: GTH-PR-01-F-01	
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS										Versión: 1	
											Vigente desde: 17 de MAYO de 2024	
	Página: 6/27											

3. Número y porcentaje mensual de PQRS tramitadas por tipo de enero a mayo de 2025


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 2025; y su porcentaje sobre el total acumulado del año.

Número mensual de PQRS por tipo tramitadas de enero - mayo de 2025																				
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Consultas		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero 2025	17	2,6%	19	2,9%	1	0,2%	1	0,2%	35	5,3%	0	0%	0	0%	23	4%	559	85%	655	21,8%
Febrero 2025	14	2,7%	34	6,7%	0	0,0%	2	0,4%	0	0,0%	0	0%	35	7%	26	5%	399	78%	510	16,9%
Marzo 2025	16	2,8%	46	8,0%	2	0,3%	1	0,2%	0	0,0%	1	0%	52	9%	32	6%	427	74%	577	19,2%
Abril 2025	18	2,5%	53	7,3%	2	0,3%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	53	7%	28	4%	574	79%	729	24,2%
Mayo 2025	18	3,3%	50	9,3%	2	0,4%	1	0,2%	0	0,0%	0	0%	48	9%	13	2%	408	76%	540	17,9%
Totales	83	2,8%	202	6,7%	7	0,2%	6	0,2%	35	1,2%	1	0,0%	188	6,2%	122	4,1%	2.367	78,6%	3.011	22%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número mensual de PQRS por tipo tramitadas enero - mayo de 2025 (*)																				
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	17	0,9%	19	1,0%	1	0,1%	1	0,1%	35	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	23	1,3%	1.720	94,7%	1.816	20%
Febrero	14	1,0%	34	2,3%	0	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	35	2%	26	2%	1.340	92%	1.451	16,3%
Marzo	16	1,1%	46	3,1%	2	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	1	0%	52	4%	32	2%	1.331	90%	1.481	16,6%
Abril	18	0,7%	53	2,2%	2	0,1%	1	0,0%	0	0,0%	0	0%	53	2%	28	1%	2.249	94%	2.404	27,0%
Mayo	18	1,0%	50	3%	2	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	48	3%	13	1%	1.634	93%	1.766	19,8%
Totales	83	0,9%	202	2,3%	7	0,1%	6	0,1%	35	0,4%	1	0,0%	188	2,1%	122	1,4%	8.274	92,8%	8.918	100%

(*) Incluye 4.429 solicitudes de soporte vía chat y 1.478 peticiones verbales vía telefónica

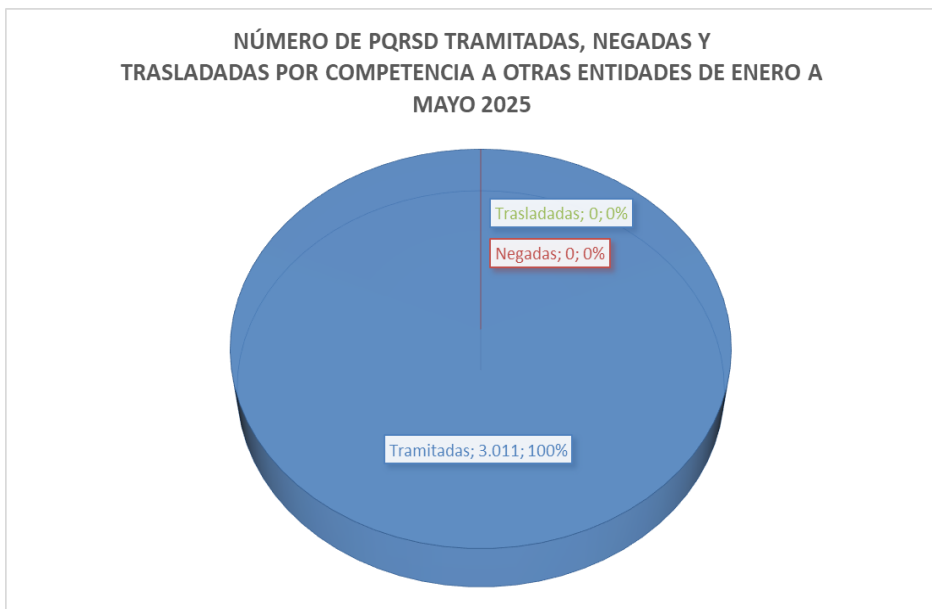
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de MAYO de 2024
		Página: 7/27

4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a mayo de 2025


De la totalidad de PQRSD recibidas a mayo de 2025, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 4.429 solicitudes de soporte vía chat y 1.478 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 MAYO de 2024
		Página: 8/27

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS tramitadas, de enero a mayo de 2024 y 2025

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS tramitadas de enero a mayo de 2024 y 2025, con respecto al mismo periodo de 2024.


Índice de Variación Mensual de PQRS 2025 tramitadas con relación al 2024			
Mes	2024	2025	Variación
Enero	554	655	18,2%
Febrero	478	510	6,7%
Marzo	450	577	28,2%
Abril	609	729	19,7%
Mayo	719	540	-24,9%
Totales	4.115	3.011	-26,8%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

Índice de Variación Mensual de PQRS 2025 tramitadas con relación al 2024*			
Mes	2024 (*)	2025 (**)	Variación
Enero	2.211	1.816	-17,9%
Febrero	1.951	1.451	-25,6%
Marzo	629	1.481	135,5%
Abril	2.515	2.404	-4,4%
Mayo	2.189	1.766	-19,3%
Totales	7.306	8.918	22,1%

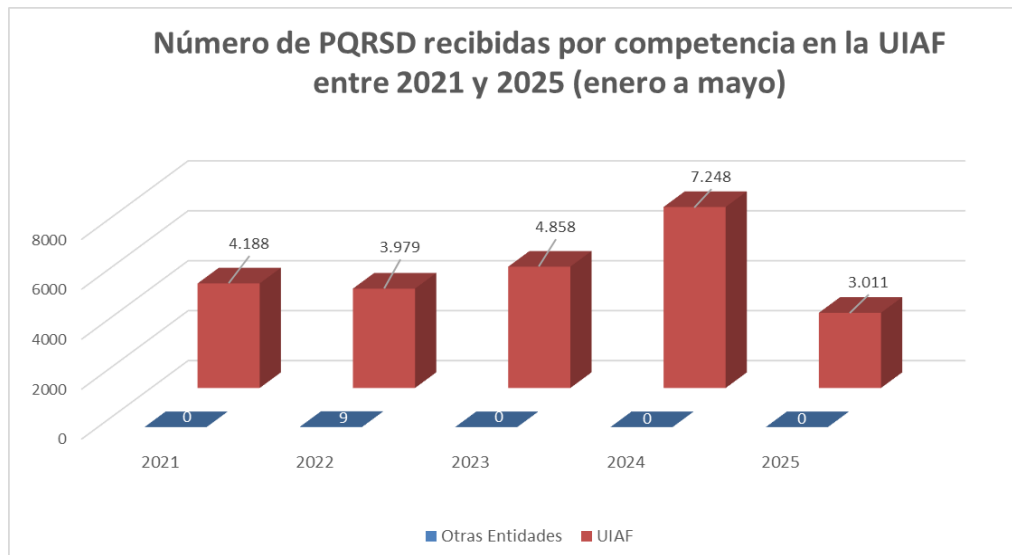
(*) Incluye 9.086 solicitudes de soporte vía chat y 4.781 peticiones verbales vía telefónica

(**) Incluye 4.429 solicitudes de soporte vía chat y 1.478 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 PQRSD	Vigente desde: 17 de MAYO de 2024
		Página: 9/27

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 2021 – 2025 (de enero a mayo de 2025), clasificadas por competencia.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat




(*) Incluye 4.429 solicitudes de soporte vía chat y 1.478 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 MAYO de 2024
		Página: 10/27

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 información	Solicitud de Información Pública	2025-01-02	2025-01-08 09:15:37	1	0	0
				2025-01-03 08:30:17	1	0	0
			2025-01-07	2025-01-15 10:20:19	1	0	0
			2025-01-08	2025-01-20 15:53:34	1	0	0
				2025-01-14 09:59:59	1	0	0
			2025-01-09	2025-01-22 15:04:36	1	0	0
				2025-01-17 08:57:44	1	0	0
				2025-01-15 14:30:46	1	0	0
			2025-01-13	2025-01-22 16:01:58	1	0	0
				2025-01-17 07:56:33	1	0	0
			2025-01-14	2025-01-22 16:42:17	1	0	0
				2025-01-28 14:25:42	1	0	0
			2025-01-15	2025-01-29 11:30:55	1	0	0
			2025-01-16	2025-01-20 10:44:13	1	0	0
			2025-01-17	2025-01-27 11:39:04	1	0	0
				2025-01-17 10:13:48	1	0	0
				2025-01-30 16:26:45	1	0	0
				2025-01-23 16:36:41	1	0	0
			2025-01-20	2025-01-22 15:19:30	1	0	0
			2025-01-23	2025-01-28 08:59:14	1	0	0
				2025-01-27 15:34:36	1	0	0
				2025-01-30 14:24:48	1	0	0
			2025-01-24	2025-01-30 15:16:55	1	0	0
				2025-01-30 15:47:47	1	0	0
				2025-02-03 14:27:11	1	0	0
			2025-01-26	2025-01-31 16:51:02	1	0	0
			2025-01-28	2025-01-31 10:23:52	1	0	0
			2025-01-29	2025-02-05 09:13:47	1	0	0
				2025-02-03 15:05:35	1	0	0
				2025-02-12 14:09:41	1	0	0
				2025-02-07 16:16:32	1	0	0
			2025-01-30	2025-02-12 17:07:22	1	0	0
			2025-01-31	2025-02-14 16:50:09	1	0	0
				2025-02-14 11:43:03	1	0	0
				2025-02-14 11:19:06	1	0	0
			2025-02-03	2025-02-03 16:17:00	1	0	0
			2025-02-03	2025-02-12 09:38:30	1	0	0
			2025-02-03	2025-02-17 11:32:38	1	0	0
			2025-02-03	2025-02-10 14:36:09	1	0	0
			2025-02-04	2025-02-10 14:11:25	1	0	0
2025-02-06	2025-02-19 12:12:45	1	0	0			
2025-02-06	2025-02-07 08:48:16	1	0	0			
2025-02-06	2025-02-06 15:51:44	1	0	0			
2025-02-12	2025-02-19 14:24:52	1	0	0			
2025-02-12	2025-02-19 08:34:57	1	0	0			
2025-02-13	2025-02-20 16:51:14	1	0	0			
2025-02-14	2025-02-18 17:27:09	1	0	0			
2025-02-17	2025-02-28 15:45:28	1	0	0			
2025-02-17	2025-02-25 12:05:25	1	0	0			
2025-02-17	2025-02-19 11:10:03	1	0	0			

	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 MAYO de 2024
		Página: 11/27

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	2025-02-18	2025-02-24 16:21:58	1	0	0
			2025-02-19	2025-03-03 09:01:40	1	0	0
			2025-02-19	2025-02-27 11:59:25	1	0	0
			2025-02-19	2025-02-21 08:56:15	1	0	0
			2025-02-19	2025-02-26 15:39:51	1	0	0
			2025-02-19	2025-02-20 10:05:56	1	0	0
			2025-02-19	2025-02-21 13:53:39	1	0	0
			2025-02-20	2025-02-28 16:31:07	1	0	0
			2025-02-20	2025-03-03 09:37:28	1	0	0
			2025-02-24	2025-02-25 16:26:17	1	0	0
			2025-02-24	2025-02-28 16:40:08	1	0	0
			2025-02-25	2025-03-07 09:12:44	1	0	0
			2025-02-26	2025-03-03 15:57:18	1	0	0
			2025-02-27	2025-03-03 10:23:07	1	0	0
			2025-02-28	2025-03-05 08:10:50	1	0	0
			2025-03-03	2025-03-07 12:00:12	1	0	0
				2025-03-03 15:20:25	1	0	0
			2025-03-04	2025-03-04 14:38:00	1	0	0
			2025-03-06	2025-03-19 16:59:45	1	0	0
				2025-03-06 10:08:56	1	0	0
			2025-03-10	2025-03-14 16:50:00	1	0	0
				2025-03-11 14:44:03	1	0	0
			2025-03-11	2025-03-19 15:47:28	1	0	0
				2025-03-19 15:27:51	1	0	0
				2025-03-19 16:31:31	1	0	0
				2025-03-13 16:28:34	1	0	0
				2025-03-21 11:47:19	1	0	0
				2025-03-21 17:11:16	1	0	0
			2025-03-12	2025-03-25 17:25:30	1	0	0
				2025-03-19 16:04:25	1	0	0
			2025-03-13	2025-03-17 10:22:39	1	0	0
				2025-03-26 11:28:25	1	0	0
				2025-03-26 17:56:21	1	0	0
				2025-03-26 17:58:33	1	0	0
				2025-03-26 15:27:12	1	0	0
			2025-03-14	2025-03-20 15:06:37	1	0	0
				2025-03-27 09:27:51	1	0	0
			2025-03-17	2025-03-26 17:00:29	1	0	0
				2025-03-27 16:24:03	1	0	0
				2025-03-27 11:19:34	1	0	0
2025-03-19	2025-04-01 10:35:55	1	0	0			
	2025-03-21 16:48:56	1	0	0			
	2025-03-27 14:22:01	1	0	0			
	2025-03-27 14:48:18	1	0	0			
	2025-03-31 08:14:30	1	0	0			
	2025-03-27 09:50:22	1	0	0			
2025-03-20	2025-03-25 16:59:08	1	0	0			
	2025-03-27 14:36:39	1	0	0			
	2025-03-25 15:42:52	1	0	0			



**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 MAYO de 2024

Página: 12/27

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
Peticones	peticones de información	Solicitud de Información Pública	2025-03-21	2025-03-28 11:39:27	1	0	0
				2025-03-25 14:20:29	1	0	0
			2025-03-26	2025-04-01 16:59:40	1	0	0
				2025-03-27 15:30:40	1	0	0
				2025-04-03 08:18:20	1	0	0
				2025-04-01 11:31:31	1	0	0
				2025-03-27 14:28:19	1	0	0
				2025-03-28 14:57:27	1	0	0
				2025-03-27 14:06:33	1	0	0
			2025-03-28	2025-04-04 15:12:05	1	0	0
				2025-04-04 10:01:55	1	0	0
				2025-04-04 10:12:24	1	0	0
			2025-03-31	2025-03-31 00:00:00	5	0	0
			2025-04-01	2025-04-07 12:45:33	1	0	0
			2025-04-01	2025-04-03 15:44:44	1	0	0
			2025-04-01	2025-04-04 09:56:49	1	0	0
			2025-04-01	2025-04-08 14:56:15	1	0	0
			2025-04-01	2025-04-03 08:25:55	1	0	0
			2025-04-01	2025-04-09 09:40:22	1	0	0
			2025-04-02	2025-04-15 15:51:15	1	0	0
			2025-04-02	2025-04-02 16:07:28	1	0	0
			2025-04-03	2025-04-07 09:27:12	1	0	0
			2025-04-04	2025-04-08 12:04:01	1	0	0
			2025-04-04	2025-04-11 11:50:48	1	0	0
			2025-04-07	2025-04-07 10:03:02	1	0	0
			2025-04-07	2025-04-11 11:03:59	1	0	0
			2025-04-07	2025-04-09 12:53:50	1	0	0
			2025-04-07	2025-04-11 14:51:16	1	0	0
			2025-04-07	2025-04-09 12:03:12	1	0	0
			2025-04-07	2025-04-09 13:54:42	1	0	0
			2025-04-08	2025-04-10 09:04:04	1	0	0
			2025-04-08	2025-04-11 16:49:52	1	0	0
			2025-04-09	2025-04-10 20:42:40	1	0	0
			2025-04-09	2025-04-15 11:13:44	1	0	0
			2025-04-09	2025-04-10 14:22:23	1	0	0
			2025-04-09	2025-04-11 16:31:47	1	0	0
			2025-04-09	2025-04-21 10:03:33	1	0	0
			2025-04-09	2025-04-10 17:02:05	1	0	0
			2025-04-09	2025-04-11 10:28:32	1	0	0
			2025-04-10	2025-04-11 17:30:21	1	0	0
			2025-04-10	2025-04-11 10:48:16	1	0	0
			2025-04-11	2025-04-16 11:47:23	1	0	0
2025-04-11	2025-04-11 20:00:21	1	0	0			
2025-04-12	2025-04-21 13:56:10	1	0	0			
2025-04-14	2025-04-29 17:04:17	1	0	0			
2025-04-16	2025-04-23 12:04:59	1	0	0			
2025-04-21	2025-04-23 08:58:31	1	0	0			
2025-04-22	2025-05-05 15:49:58	1	0	0			
2025-04-22	2025-04-23 10:44:03	1	0	0			
2025-04-22	2025-05-05 09:56:47	1	0	0			



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

Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

Vigente desde: 17 de MAYO de 2024

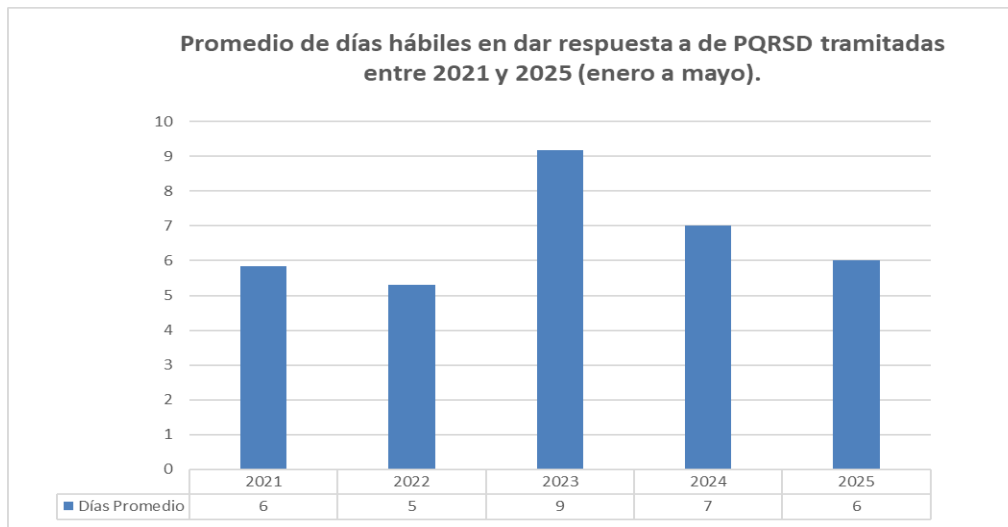
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Página: 13/27

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	2025-04-22	2025-04-25 17:17:12	1	0	0
			2025-04-22	2025-04-30 14:13:14	1	0	0
			2025-04-23	2025-04-24 11:24:15	1	0	0
			2025-04-23	2025-04-29 09:39:52	1	0	0
			2025-04-24	2025-04-24 11:55:10	1	0	0
			2025-04-24	2025-04-29 09:45:40	1	0	0
			2025-04-25	2025-04-29 12:12:18	1	0	0
			2025-04-25	2025-04-29 16:07:41	1	0	0
			2025-04-29	2025-05-08 00:00:00	1	0	0
			2025-04-29	2025-05-07 08:06:02	1	0	0
			2025-04-30	2025-05-08 00:00:00	1	0	0
			2025-04-30	2025-05-06 08:05:57	1	0	0
			2025-04-30	2025-05-09 00:00:00	1	0	0
			2025-04-07	2025-04-21 00:00:00	1	0	0
			2025-05-02	2025-05-02 16:29:23	1	0	0
			2025-05-06	2025-05-06 12:04:30	1	0	0
			2025-05-06	2025-05-06 16:27:18	1	0	0
			2025-05-07	2025-05-14 16:17:52	1	0	0
			2025-05-08	2025-05-22 11:55:16	1	0	0
			2025-05-09	2025-05-12 09:25:58	1	0	0
			2025-05-09	2025-05-12 15:08:00	1	0	0
			2025-05-09	2025-05-12 09:55:10	1	0	0
			2025-05-10	2025-05-13 11:00:29	1	0	0
			2025-05-13	2025-05-26 10:19:36	1	0	0
			2025-05-13	2025-05-15 14:48:53	1	0	0
			2025-05-14	2025-05-26 16:18:19	1	0	0
			2025-05-16	2025-05-27 16:38:25	1	0	0
			2025-05-20	2025-05-27 16:41:19	1	0	0
			2025-05-20	2025-05-27 16:43:04	1	0	0
			2025-05-20	2025-05-27 18:12:20	1	0	0
			2025-05-22	2025-05-27 16:50:23	1	0	0
			2025-05-22	2025-05-26 16:57:26	1	0	0
			2025-05-22	2025-05-28 08:35:30	1	0	0
			2025-05-23	2025-06-06 11:24:30	1	0	0
			2025-05-26	2025-06-03 09:00:09	1	0	0
			2025-05-26	2025-06-05 14:10:09	1	0	0
			2025-05-26	2025-06-06 13:10:10	1	0	0
			2025-05-26	2025-06-10 12:15:19	1	0	0
			2025-05-26	2025-05-28 10:34:36	1	0	0
			2025-05-26	2025-06-03 17:13:09	1	0	0
			2025-05-26	2025-06-06 13:29:36	1	0	0
			2025-05-26	2025-06-09 07:27:10	1	0	0
			2025-05-27	2025-06-06 13:27:31	1	0	0
			2025-05-27	2025-05-30 16:56:53	1	0	0
			2025-05-27	2025-05-29 08:46:13	1	0	0
			2025-05-27	2025-06-11 10:15:40	1	0	0
			2025-05-27	2025-05-29 10:23:36	1	0	0
			2025-05-28	2025-06-06 14:20:26	1	0	0
			2025-05-29	2025-06-06 12:29:36	1	0	0
			2025-05-29	2025-06-06 15:13:28	1	0	0
2025-05-29	2025-06-03 12:12:26	1	0	0			
2025-05-29	2025-06-11 16:10:18	1	0	0			
2025-05-29	2025-06-12 12:17:40	1	0	0			
2025-05-29	2025-05-30 10:15:09	1	0	0			
2025-05-29	2025-06-05 16:25:06	1	0	0			
2025-05-30	2025-06-13 15:35:40	1	0	0			
2025-05-30	2025-06-13 16:08:53	1	0	0			
2025-05-30	2025-06-05 16:17:19	1	0	0			
2025-05-30	2025-06-06 14:16:52	1	0	0			
2025-02-03	2025-02-13 14:40:43	1	0	0			
2025-02-06	2025-02-19 16:33:32	1	0	0			
2025-02-17	2025-02-24 15:00:04	1	0	0			
2025-02-24	2025-03-10 11:57:01	1	0	0			
2025-02-25	2025-03-03 10:40:58	1	0	0			
2025-03-19	2025-04-01 16:31:19	1	0	0			
2025-03-20	2025-03-25 12:11:12	1	0	0			
2025-04-24	2025-04-24 14:57:33	1	0	0			
2025-04-30	2025-05-05 16:23:10	1	0	0			
2025-05-05	2025-05-08 09:46:11	1	0	0			
2025-05-20	2025-05-22 09:18:26	1	0	0			
2025-05-29	2025-06-12 16:42:12	1	0	0			
Total general					224	0	0

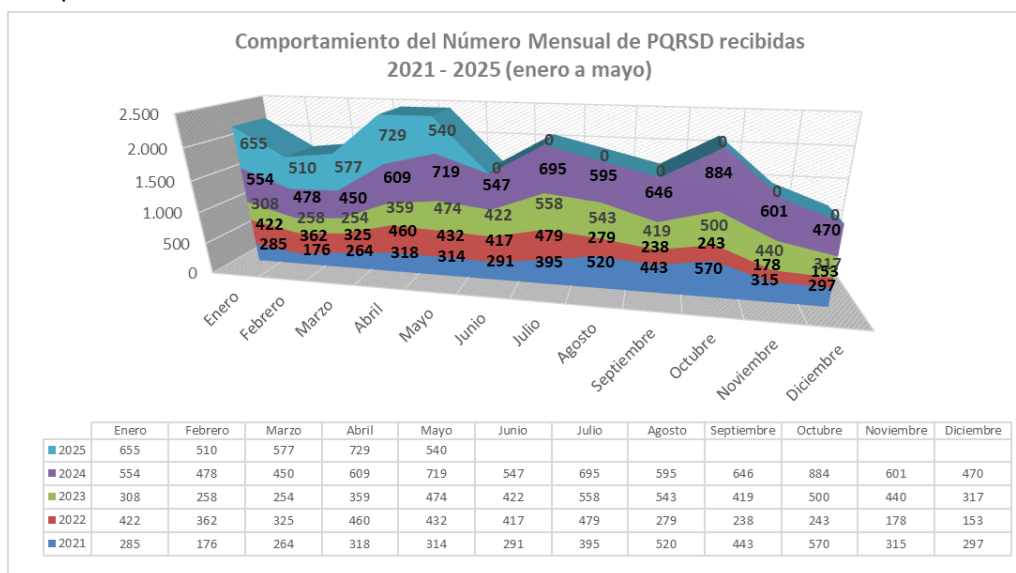
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD tramitadas por la UIAF

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 2021 – 2025 (de enero y mayo).

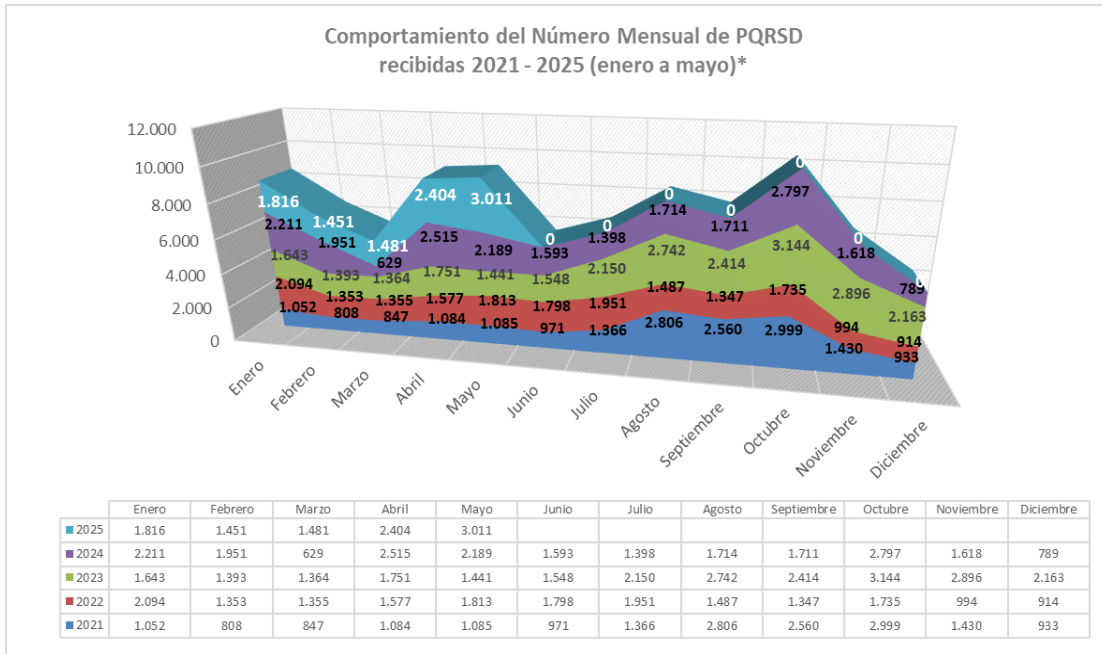


9. Comportamiento del número mensual de PQRSD recibidas 2021 – 2025

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



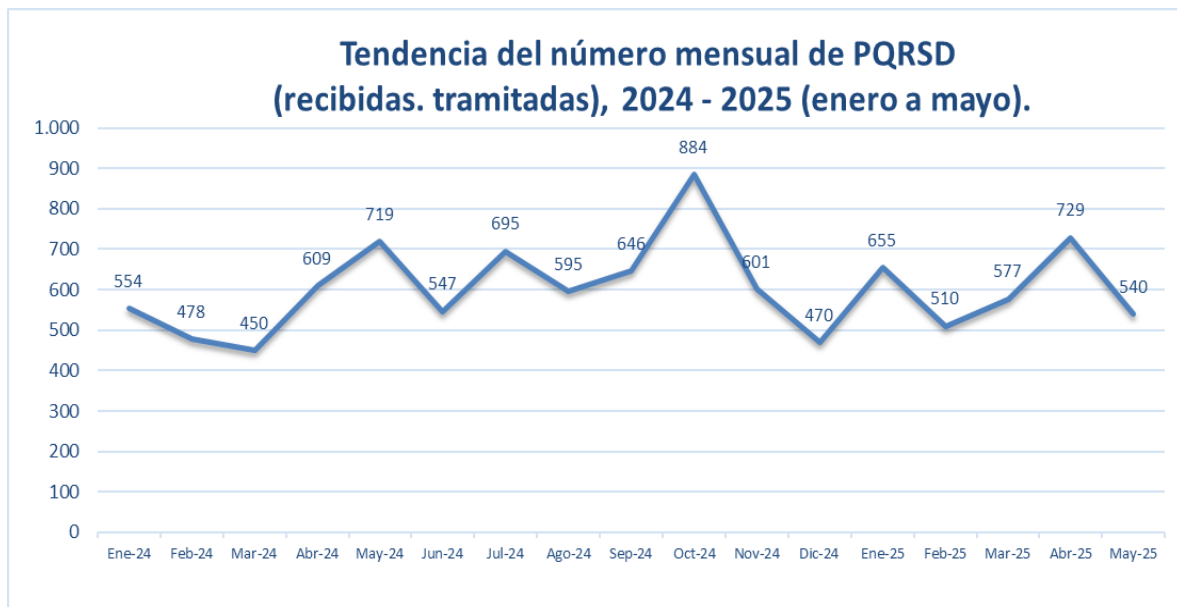
No incluye peticiones verbales ni peticiones vía chat



(*) Incluye 4.429 solicitudes de soporte vía chat y 1.478 peticiones verbales vía telefónica

10. Tendencia del número mensual de PQRSD recibidas, entre el 2024 – 2025

En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRSD recibidas durante los periodos 2024 – 2025 (de enero a mayo de 2025).



No Incluye peticiones verbales ni solicitudes vía chat



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

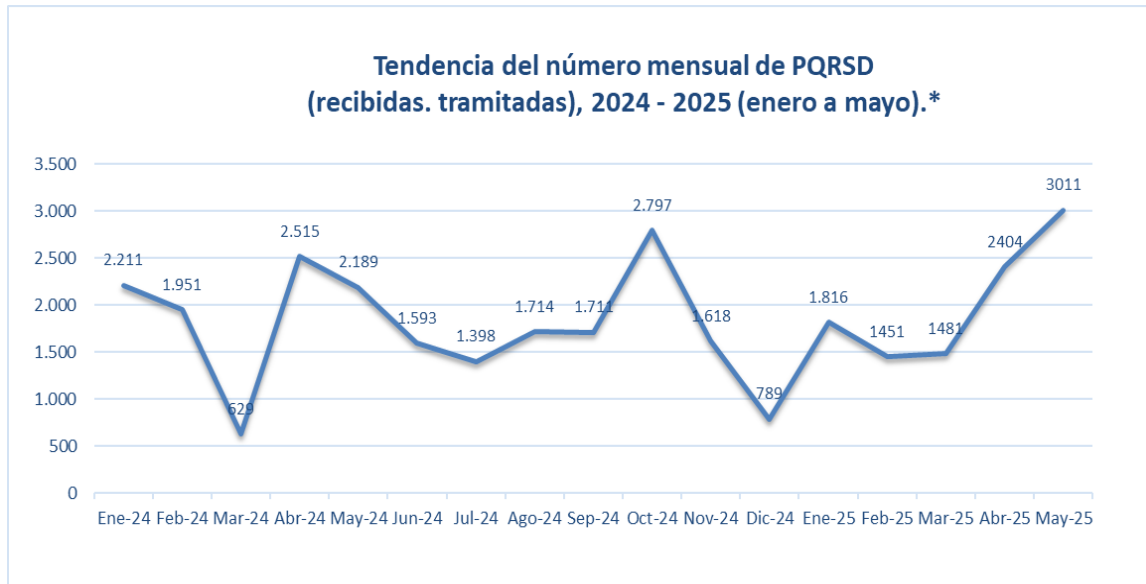
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

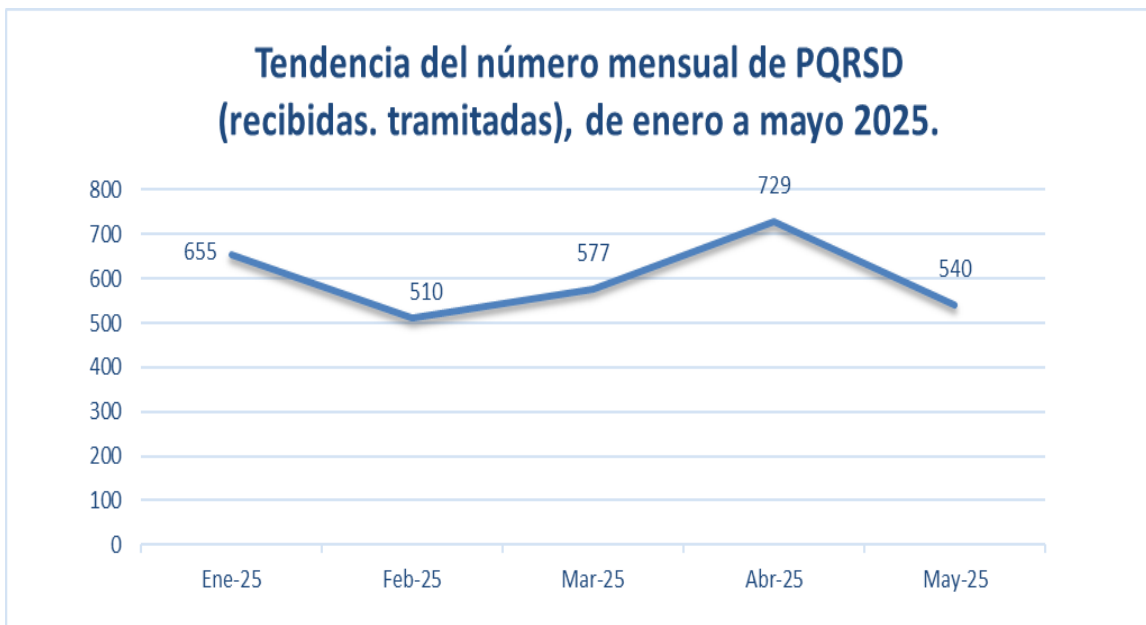
Vigente desde: 17 de MAYO de 2024

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS


Página: 16/27

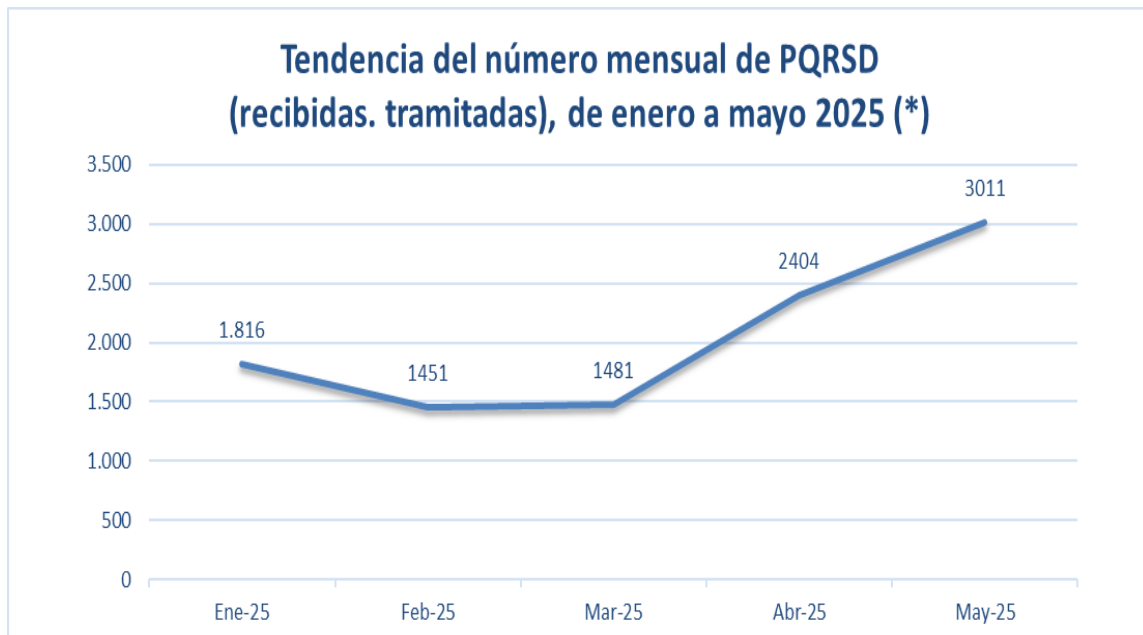


(*) Incluye 4.429 solicitudes de soporte vía chat y 1.478 peticiones verbales vía telefónica



No Incluye peticiones verbales ni solicitudes vía chat

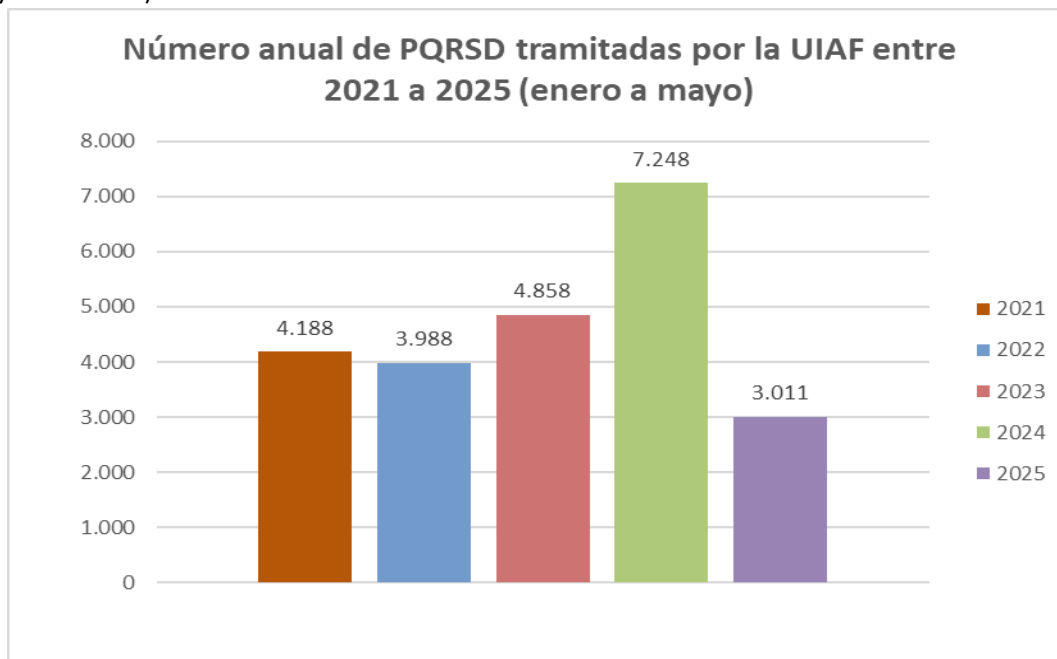
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de MAYO de 2024
		Página: 17/27




(*) Incluye 4.429 solicitudes de soporte vía chat y 1.478 peticiones verbales vía telefónica

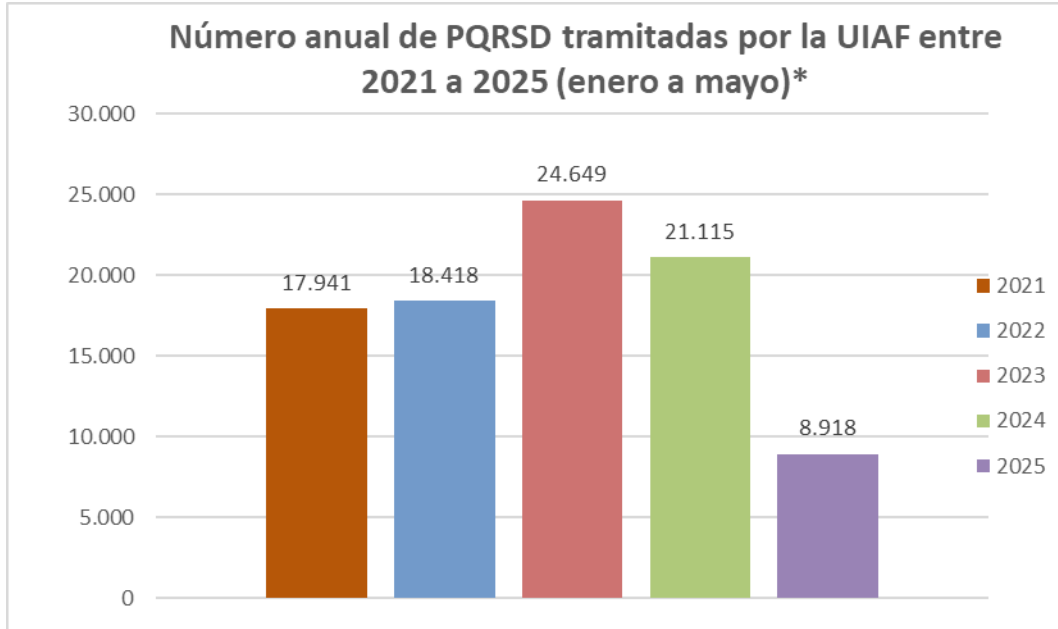
11. Número anual de PQRSD tramitadas, en el periodo 2021 - 2025

El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRSD tramitadas correspondiente al periodo 2021 – 2025 (enero a mayo de 2025).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

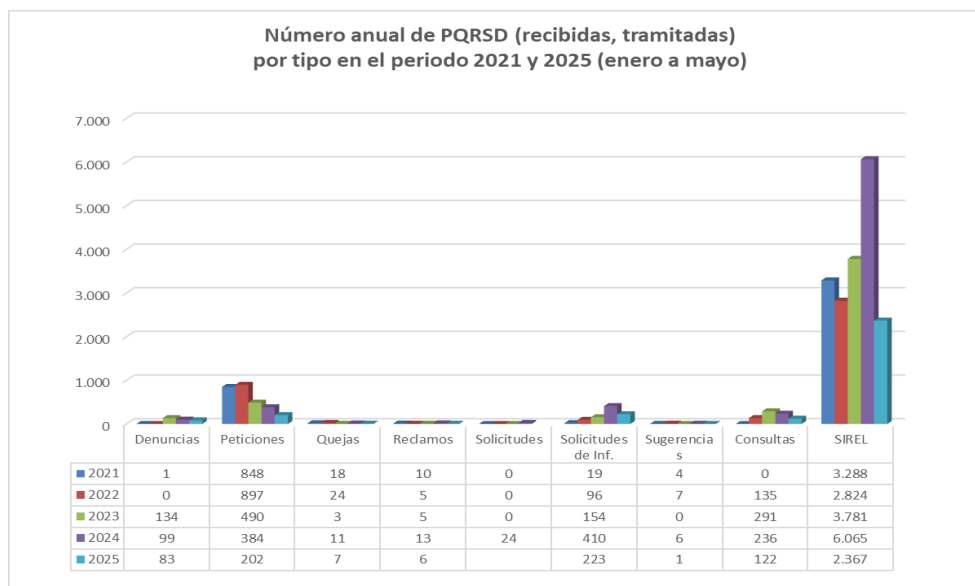
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de MAYO de 2024
		Página: 18/27



(*) Incluye 4.429 solicitudes de soporte vía chat y 1.478 peticiones verbales vía telefónica

12. Número anual de PQRSD recibidas por tipo, en el periodo 2021 – 2025 (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 2021 – 2025 (a mayo).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



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

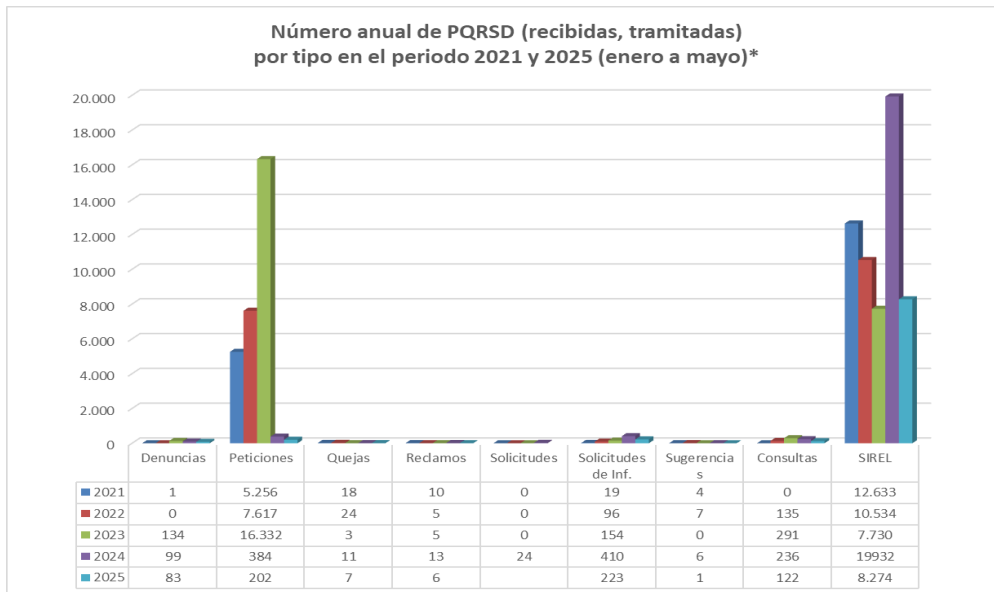
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

Vigente desde: 17 de MAYO de 2024

Página: 19/27

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS




(*Incluye 4.429 solicitudes de soporte vía chat y 1.478 peticiones verbales vía telefónica

13. Número y porcentaje anual de PQRS por tipo, en el periodo 2021 – 2025 (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 2021 – 2025 (de enero a mayo).

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2021 - 2025 (enero a mayo)																				
Año	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
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	20,9%
2024	99	1,4%	384	5,3%	11	0,2%	13	0,2%	24	0,3%	6	0,1%	410	5,7%	236	3,3%	6.065	83,7%	7.248	31,1%
2025	83	2,8%	202	6,7%	7	0,2%	6	0,2%	35	1,2%	1	0%	188	6%	122	4%	2.367	79%	3.011	12,9%
Totales	317	0,3%	2.840	3,1%	63	0,1%	39	0,0%	59	0,1%	18	0,0%	867	1,0%	784	0,9%	18.319	20,1%	23.293	100%

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA										Código: GTH-PR-01-F-01			
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS										Versión: 1			
											Vigente desde: 17 de MAYO de 2024			
	Página: 20/27													

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2021 - 2025 (enero - mayo)*																				
Año	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
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%
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%
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%
2024 (6*)	99	0,9%	384	2,3%	11	0,1%	13	0,1%	24	0,4%	6	0,0%	410	2,1%	236	1,4%	19.932	92,8%	21.115	23%
2025 (7*)	83	0,9%	202	2,3%	7	0,1%	6	0,1%	35	0,4%	1	0,0%	188	2,1%	122	1,4%	8.274	92,8%	8.918	10%
Totales	317	0,3%	21.898	24,1%	63	0,1%	39	0,0%	59	0,1%	276	0,3%	609	0,7%	784	0,9%	66.996	73,6%	91.041	100%

(****) 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 9.086 solicitudes de soporte vía chat y 4.781 peticiones verbales vía telefónica


(7*) Incluye 4.429 solicitudes de soporte vía chat y 1.478 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a mayo de 2025

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; que entidades deben reportar; entre otros.

a. Soporte técnico:

Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	891
Curso e-learning	794
Otros	638
Actualización de datos	498
Anexos técnicos	326
Solicitud de código	294
Vinculación de entidad	255
Solicitud de usuario	203
Soporte SIREL	161
Anulación para corrección de reportes	127
ROS	87
Cancelación de usuario	68
Error SIREL y errores de acceso	60
Cancelación entidad	22
Solicitud Anulación de Cargue	5
Total chats	4429

	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 MAYO de 2024
		Página: 21/27

b. Peticiones verbales:


Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	334
Actualización de datos	279
Aclaración de errores	127
Solicitud de usuario	108
Solicitud de código	104
Otros	72
Anexos técnicos	72
Vinculación de entidad	63
Curso e-learning	52
Anulación para corrección de reportes	50
Consulta explicación de normatividad	40
Cancelación de usuario	39
Bloqueo o/desbloqueo de contraseña - matriz	34
Reporte Positivo	28
Reporte Negativo	15
Consultar Certificaciones	14
Error SIREL y errores de acceso	12
Cómo diligenciar ROS/Utilidades de excel	9
Cancelación entidad	7
Reclamos	6
Solicitudes de información pública	6
Solicitud Anulación de Cargue	4
Reenvío Matriz Autenticación	2
Soporte SIREL	1
Total Llamadas	1478

15. Temas recurrentes

La siguiente tabla describe los temas más recurrentes sobre los cuales los ciudadanos realizaron peticiones de información de enero a mayo de 2025:


Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.181	39,2%
Soporte SIREL	599	19,9%
Otros	414	13,7%
Solicitudes de información pública	224	7,4%
Cancelación de usuario	192	6,4%
Curso e-learning	174	5,8%
Reenvío Matriz Autenticación	107	3,6%
Cancelación entidad	81	2,7%
Anulación para corrección de reportes	26	0,9%
Anexos Técnicos	7	0,2%
Reclamos	6	0,2%
Total PQRS	3.011	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico via 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 PQRS	Vigente desde: 17 de MAYO de 2024
		Página: 22/27

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1958	22%
Acceso a SIREL	1332	15%
Otros	1124	12,6%
Curso e-learning	1020	11%
Solicitud de código	485	5%
Soporte SIREL	438	5%
Solicitud de usuario	422	5%
Vinculación de entidad	407	5%
Anexos técnicos	405	5%
Cancelación de usuario	299	3%
Solicitudes de información pública	230	3%
Anulación para corrección de reportes	177	2%
Aclaración de errores	127	1%
ROS	123	1%
Cancelación entidad	110	1%
Error SIREL y errores de acceso	98	1%
Consulta explicación de normatividad	40	0%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	34	0%
Reporte Positivo	28	0%
Reporte Negativo	15	0%
Consultar Certificaciones	14	0%
Reclamos	12	0%
Cómo diligenciar ROS	9	0%
Solicitud Anulación de Cargue	9	0%
Reenvío Matriz Autenticación	2	0%
Total PQRS	8918	100%

(*) Incluye 4.429 solicitudes de soporte vía chat y 1.478 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 MAYO de 2024
		Página: 23/27

16. Estado del trámite de respuesta de enero a mayo de 2025

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información, correspondiente al periodo enero a mayo de 2025:


Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Total general
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CO	16	16
	D	83	83
	P	69	69
	R	4	4
	SIP	77	77
	SIREL	3	3
Total OFICINA ASESORA JURÍDICA		252	252
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CO	11	11
	P	30	30
	Q	2	2
	R	1	1
	SIP	16	16
	SIREL	1.799	1.799
Total SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		1.859	1.859
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ESTRATÉGICO	CO	74	74
	P	74	74
	Q	4	4
	R	1	1
	SIP	114	114
	SIREL	560	560
Total SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ESTRATÉGICO		827	827
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	21	21
	P	29	29
	Q	1	1
	SIP	16	16
	SIREL	5	5
Total SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		72	72
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIP	1	1
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1	1
Total general		3.011	3.011

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

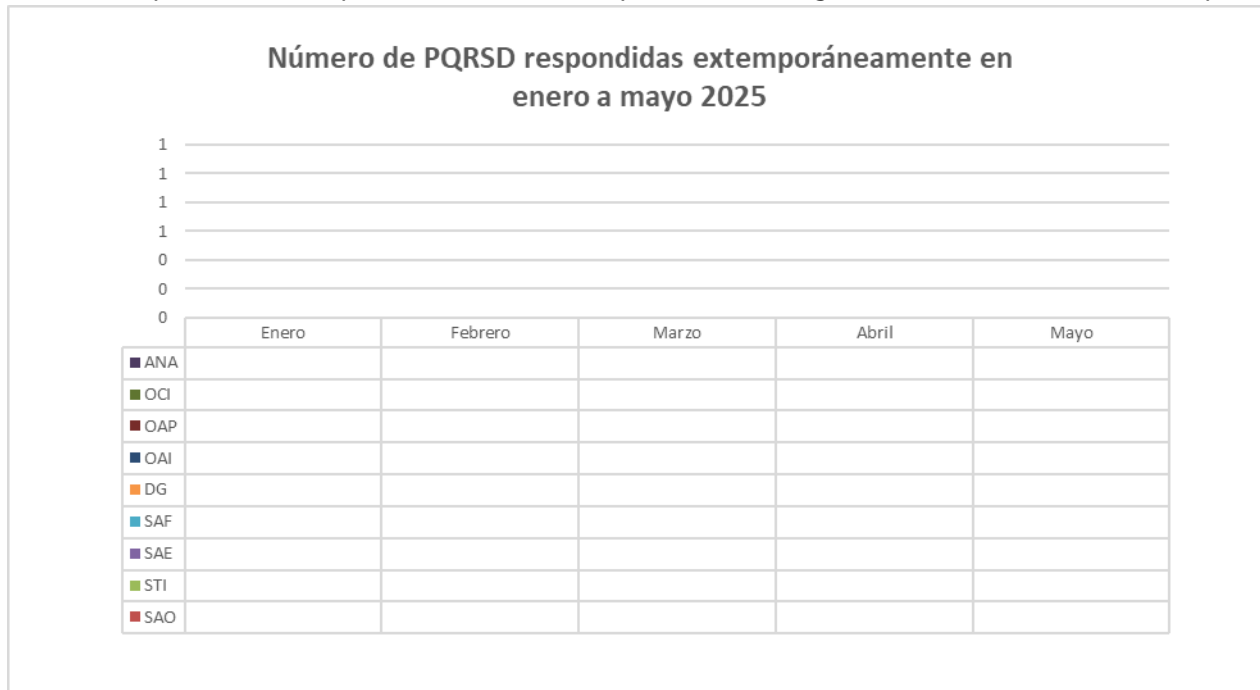
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de MAYO de 2024
		Página: 24/27

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Chats y llamadas	Total general
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CO	16		16
	D	83		83
	P	69		69
	R	4		4
	SIP	77		77
	SIREL	3		3
Total OFICINA ASESORA JURÍDICA		252		252
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CO	11		11
	P	30		30
	Q	2		2
	R	1		1
	SIP	16		16
	SIREL	1.799	5.907	7.706
Total SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		1.859		7.766
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ESTRATÉGICO	CO	74		74
	P	74		74
	Q	4		4
	R	1		1
	SIP	114		114
	SIREL	560		560
Total SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ESTRATÉGICO		827		827
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	21		21
	P	29		29
	Q	1		1
	SIP	16		16
	SIREL	5		5
Total SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		72		72
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIP	1		1
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1		1
Total general		3.011		8.918


(*) Incluye 4429 solicitudes de soporte vía chat y 1478 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 MAYO de 2024
		Página: 25/27

La siguiente gráfica registra las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, que durante el periodo de enero a mayo de 2025 se gestionaron de manera extemporánea:



Para el mes de mayo no se presentaron respuestas de manera extemporánea.

	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 MAYO de 2024
		Página: 26/27

CONCLUSIONES

En conclusión, la UIAF recibió un total de 8.918 PQRSD durante el periodo de enero a mayo de 2025. Estas solicitudes incluyeron derechos de petición verbal vía telefónica, PQRSD recibidas a través del módulo, así como peticiones de soporte técnico atendido a través del chat institucional.

Cada una de estas categorías de solicitud representó una parte importante de las interacciones con los usuarios, demostrando la diversidad de canales a través de los cuales la UIAF se mantuvo activa y receptiva a las necesidades de la ciudadanía y las entidades obligadas a reportar información.


En el mes de mayo, se recibieron dos quejas y un reclamo. Tras revisarlas, se constató que una de las quejas correspondía al curso virtual, la cual fue mal clasificado por el usuario. La otra queja se refería a la insatisfacción del usuario con respecto a la respuesta proporcionada. Nos pusimos en contacto con el usuario para aclarar que nuestra función no incluye intervenir en la decisión del usuario sobre cómo deben realizarse los reportes. Es fundamental que consulte los anexos técnicos los cuales pueden variar para cada sector reportante, disponibles en nuestra página web en la sección de sectores reportantes: (<https://www.uiaf.gov.co/reportantes/entidades>) Estos documentos contienen información valiosa que facilita a los usuarios una mejor comprensión de las distintas opciones disponibles y su aplicación en situaciones específicas.

Además de lo anterior, se recibió un reclamo que correspondía a una actualización de datos y que también fue clasificado de manera inadecuada.

Estos hallazgos resaltan la importancia de analizar detenidamente cada solicitud para comprender su verdadero propósito y contenido, asegurando así una correcta gestión y respuesta por parte de la entidad.

Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF

	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 MAYO de 2024
		Página: 27/27

Canales de atención

A través del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano disponemos –gratuitamente– de los siguientes canales:

➤ Telefónico:

Permite a la ciudadanía realizar consultas, obtener información y recibir asistencia en tiempo real a través de una llamada telefónica, con personal capacitado para ayudar de manera amable y efectiva de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Sistema de Reporte en Línea (SIREL) y curso virtual a través de la línea telefónica: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

- ✓ PBX: (+57 601) 288 5222.
- ✓ Línea gratuita Nacional: 01 8000 11 11 83

➤ Virtual:

- Correos electrónicos:
 - atnciudadano@uiaf.gov.co
 - notificacionesjudiciales@uiaf.gov.co
 - soytransparente@uiaf.gov.co
- Módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Denuncias (PQRS).
<https://www.youtube.com/watch?v=MmsxEzWuYh>
- Chat Sistema de Reporte en Línea (SIREL) y curso virtual: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
 - <https://hub.uiaf.gov.co/livechat?mode=popout>

➤ Infórmenos sobre temas de LA/FT

La UIAF quiere escucharlo. Ayúdenos a detectar posibles operaciones de lavado de activos y/o financiación del terrorismo. Cuéntenos si conoce algún caso.

- <https://www.uiaf.gov.co/informenos>