




Gobierno de  
Colombia



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

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de JULIO de 2024
		<b>Página:</b> 2/28


## 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 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:

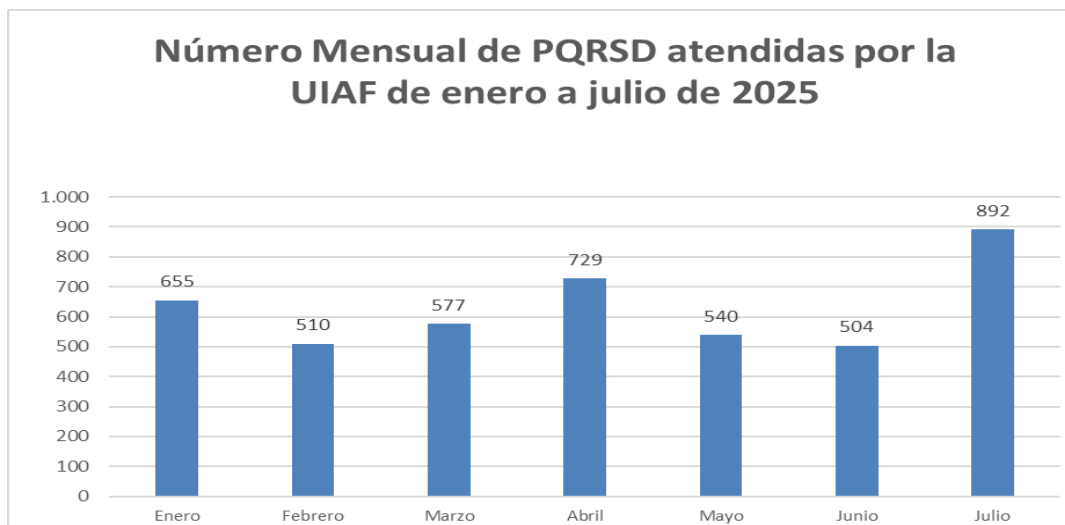
1. Número mensual total de PQRSD tramitadas de enero a julio de 2025.
2. Número mensual de PQRSD por tipo, de enero a julio de 2025.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo de enero a julio de 2025.
4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades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

Conclusiones.

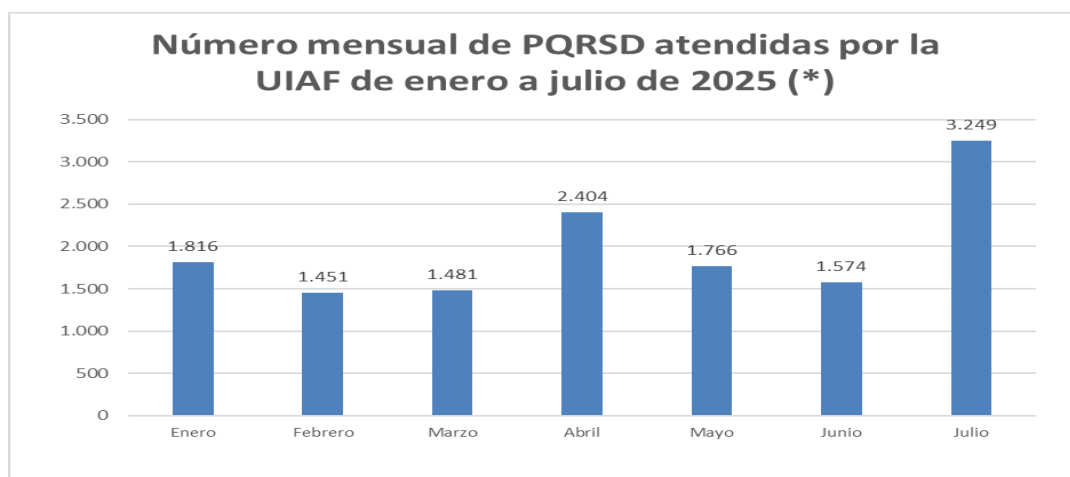
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de JULIO de 2024
		<b>Página:</b> 3/28

## 1. El número mensual de PQRSD tramitadas de enero a julio 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 julio de 2025. En total de enero a julio de 2025, la UIAF recibió **13.741** PQRSD, de las cuales **2.064 (15,02%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **4.407 (32,07%)** recibidas a través del módulo de PQRSD y el Sistema de Gestión Documental, y **7.270 (52,91%)** 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

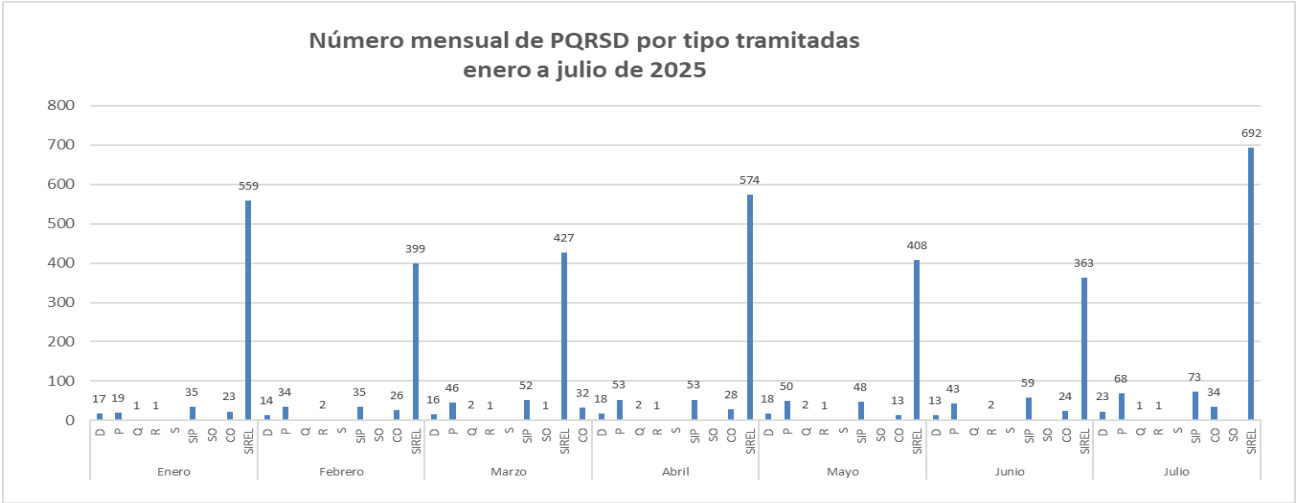


(\*) Incluye 7.270 solicitudes de soporte vía chat y 2.064 peticiones verbales vía telefónica

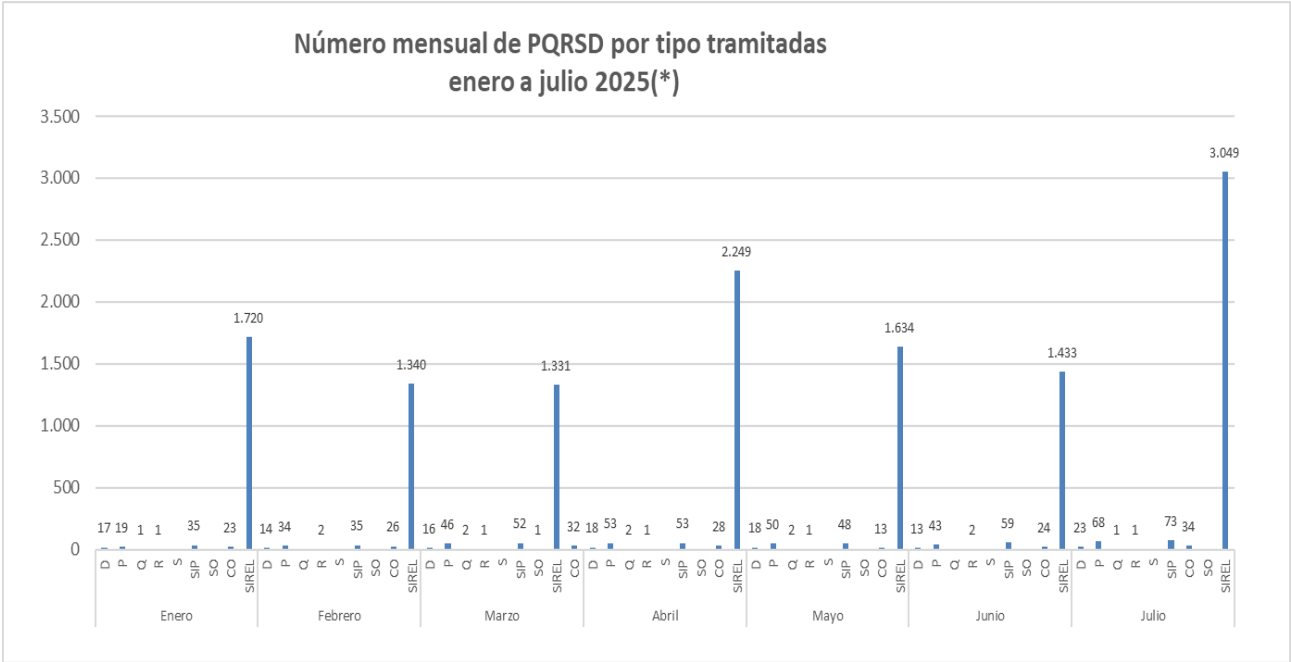
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de JULIO de 2024
		<b>Página:</b> 4/28

## 2. Número mensual de PQRSD tramitadas por tipo de enero a julio de 2025


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.



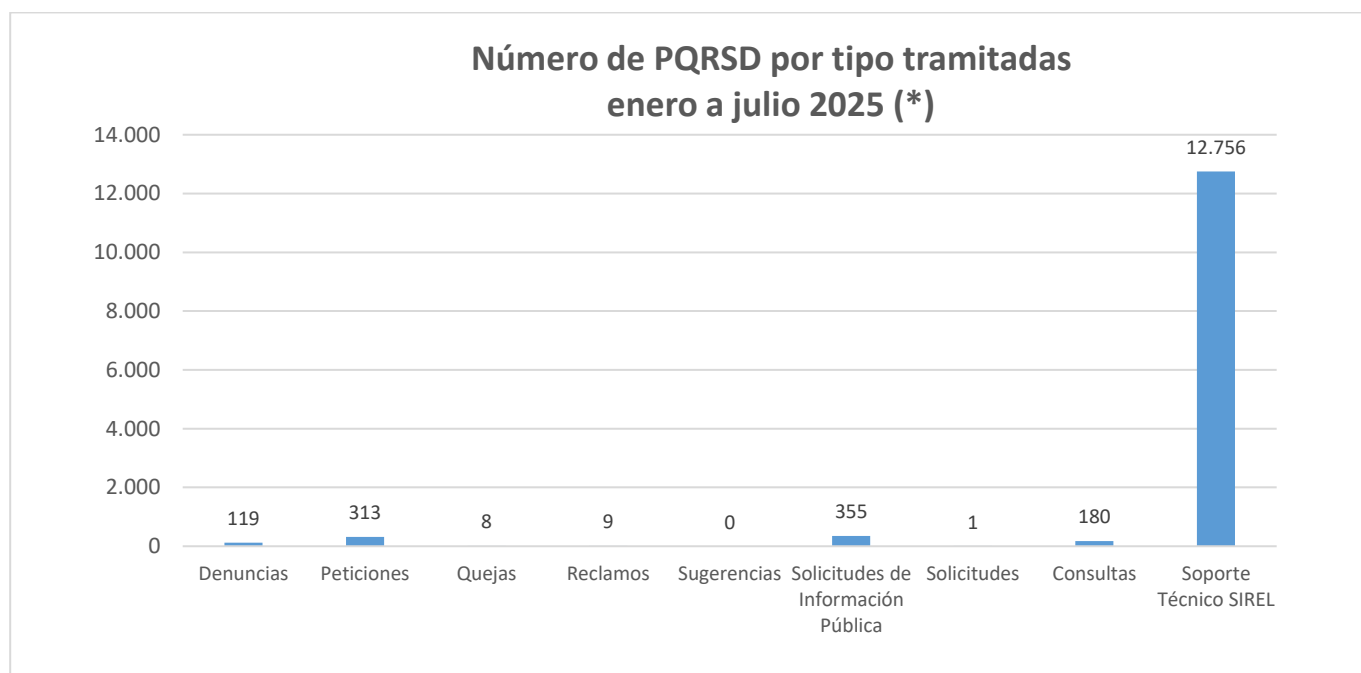
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat




(\*) Incluye 7.270 solicitudes de soporte vía chat y 2.064 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de JULIO de 2024
		<b>Página:</b> 5/28

- 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 7.270 solicitudes de soporte vía chat y 2.064 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de JULIO de 2024
		<b>Página:</b> 6/28

### 3. Número y porcentaje mensual de PQRS tramitadas por tipo de enero a julio 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 - julio 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	14,9%
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	11,6%
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	13,1%
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	16,5%
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	12,3%
Junio 2025	13	2,6%	43	8,5%	0	0,0%	2	0,4%	0	0,0%	0	0%	59	12%	24	5%	363	72%	504	11,4%
Julio 2025	23	2,6%	68	7,6%	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	73	8%	34	4%	692	78%	892	20,2%
<b>Totales</b>	<b>119</b>	<b>2,7%</b>	<b>313</b>	<b>7,1%</b>	<b>8</b>	<b>0,2%</b>	<b>9</b>	<b>0,2%</b>	<b>35</b>	<b>0,8%</b>	<b>1</b>	<b>0,0%</b>	<b>320</b>	<b>7,3%</b>	<b>180</b>	<b>4,1%</b>	<b>3.422</b>	<b>77,6%</b>	<b>4.407</b>	<b>100%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número mensual de PQRS por tipo tramitadas enero - julio 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	13%
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	10,6%
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	10,8%
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	17,5%
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	12,9%
Junio	13	0,8%	43	3%	0	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	59	4%	24	2%	1.433	91%	1.574	11,5%
Julio	23	0,7%	68	2%	1	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0%	73	2%	34	1%	3.049	94%	3.249	23,6%
<b>Totales</b>	<b>119</b>	<b>0,9%</b>	<b>313</b>	<b>2,3%</b>	<b>8</b>	<b>0,1%</b>	<b>9</b>	<b>0,1%</b>	<b>35</b>	<b>0,3%</b>	<b>1</b>	<b>0,0%</b>	<b>320</b>	<b>2,3%</b>	<b>180</b>	<b>1,3%</b>	<b>12.756</b>	<b>92,8%</b>	<b>13.741</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 7.270 solicitudes de soporte vía chat y 2.064 peticiones verbales vía telefónica

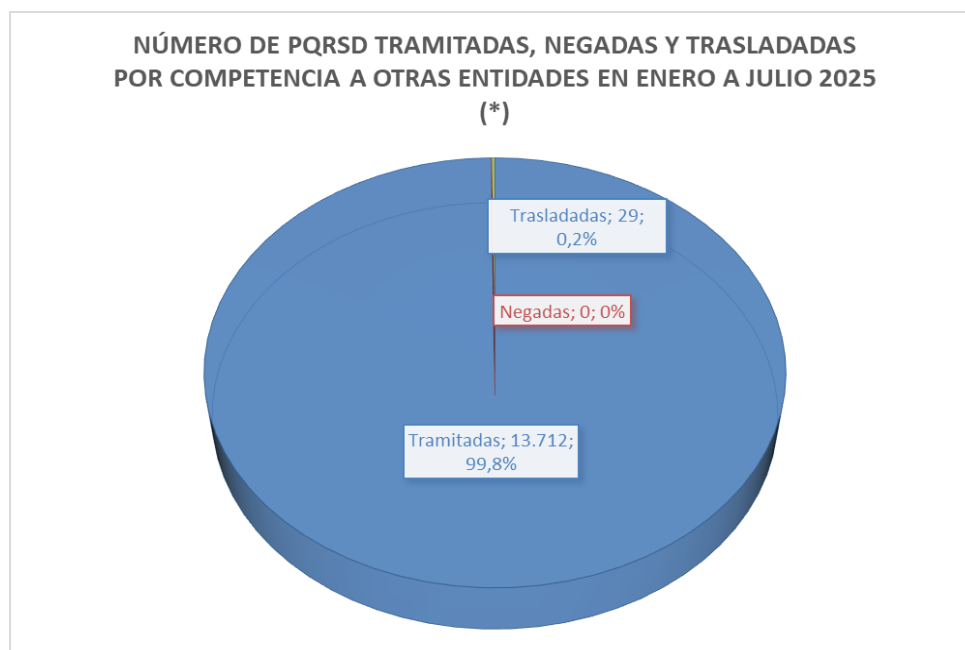
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de JULIO de 2024
		Página: 7/28

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


De la totalidad de PQRSD recibidas hasta julio de 2025, el 99% fueron tramitadas directamente por la UIAF dentro de su competencia. El 1% restante fue trasladado a otras entidades, según correspondía.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 7.270 solicitudes de soporte vía chat y 2.064 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de JULIO de 2024
		Página: 8/28

## 5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD tramitadas, de enero a julio de 2024 y 2025

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


Índice de Variación Mensual de PQRSD 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%
Junio	547	504	-7,9%
Julio	695	892	28,3%
<b>Totales</b>	<b>4.115</b>	<b>4.407</b>	<b>7,1%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

Índice de Variación Mensual de PQRSD 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%
Junio	1.593	1.574	-1,2%
Julio	1.398	3.249	132,4%
<b>Totales</b>	<b>7.306</b>	<b>13.741</b>	<b>88,1%</b>

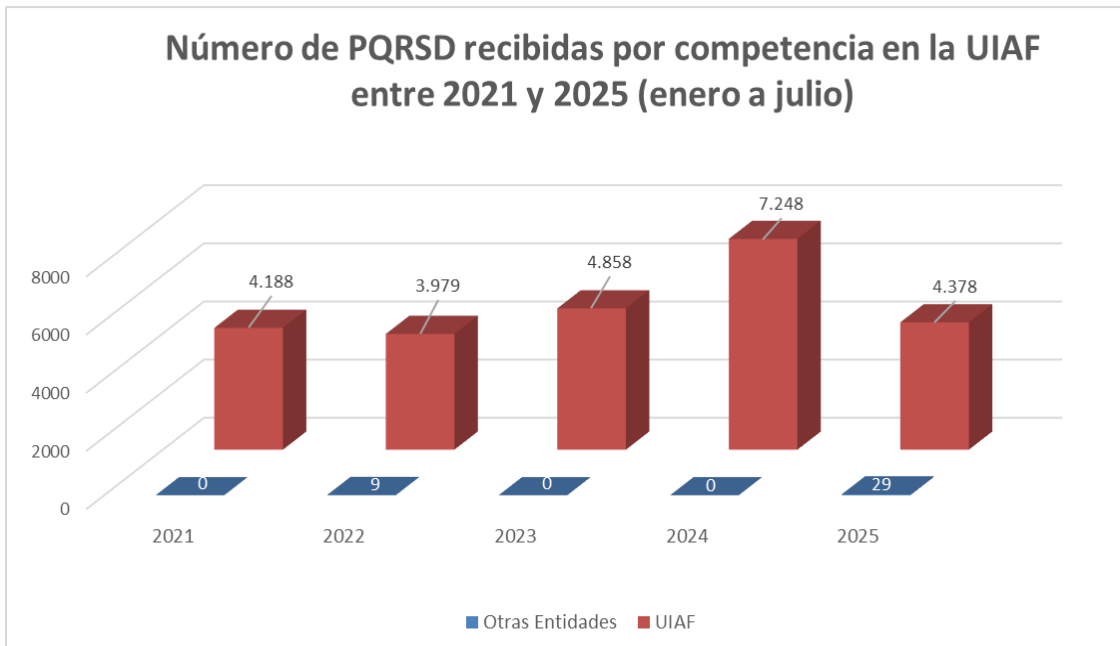
(\*) Incluye 9.086 solicitudes de soporte vía chat y 4.781 peticiones verbales vía telefónica

(\*\*) Incluye 7.270 solicitudes de soporte vía chat y 2.064 peticiones verbales vía telefónica

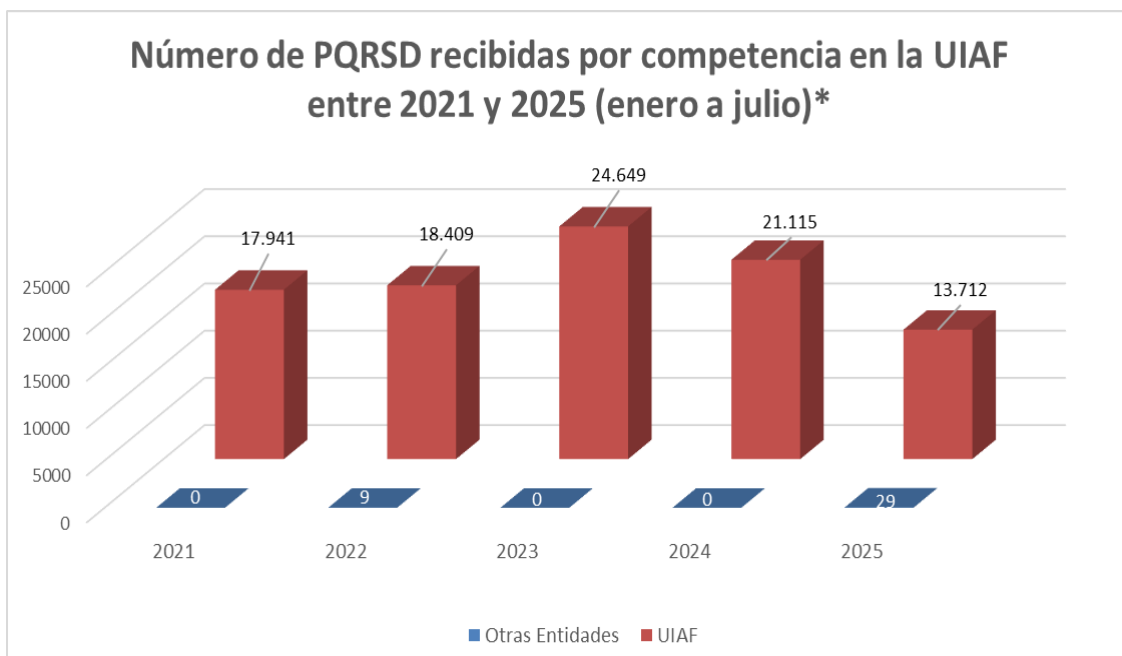
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de JULIO de 2024
		<b>Página:</b> 9/28

## 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 julio de 2025), clasificadas por competencia.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 7.270 solicitudes de soporte vía chat y 2.064 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de JULIO de 2024
		Página: 10/28

## 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

**Vigente desde:** 17 de JULIO de 2024

**Página:** 11/28

**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	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			

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de JULIO de 2024
		Página: 12/28

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	2025-03-21	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 JULIO de 2024

**Página:** 13/28

**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	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			



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

**Código:** GTH-PR-01-F-01

**Versión:** 1

**Vigente desde:** 17 de JULIO de 2024

**Página:** 14/28

**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	peticiones de información	Solicitud de Información Pública	2025-06-03	2025-06-13 15:43:18	1	0	0
			2025-06-03	2025-06-09 07:46:15	1	0	0
			2025-06-03	2025-06-06 12:51:23	1	0	0
			2025-06-04	2025-06-16 17:00:16	1	0	0
			2025-06-04	2025-06-17 15:27:08	1	0	0
			2025-06-04	2025-06-06 13:57:14	1	0	0
			2025-06-04	2025-06-17 11:56:05	1	0	0
			2025-06-04	2025-06-09 08:46:09	1	0	0
			2025-06-04	2025-06-10 15:13:13	1	0	0
			2025-06-04	2025-06-13 15:30:48	1	0	0
			2025-06-05	2025-06-10 08:51:18	1	0	0
			2025-06-05	2025-06-17 10:24:59	1	0	0
			2025-06-05	2025-06-12 11:14:19	1	0	0
			2025-06-05	2025-06-11 13:26:14	1	0	0
			2025-06-05	2025-06-11 09:42:38	1	0	0
			2025-06-05	2025-06-17 12:22:19	1	0	0
			2025-06-05	2025-06-09 15:16:17	1	0	0
			2025-06-06	2025-06-18 17:25:09	1	0	0
			2025-06-06	2025-06-09 16:45:44	1	0	0
			2025-06-06	2025-06-11 13:45:39	1	0	0
			2025-06-06	2025-06-18 10:36:05	1	0	0
			2025-06-06	2025-06-18 09:25:40	1	0	0
			2025-06-09	2025-06-19 10:23:25	1	0	0
			2025-06-09	2025-06-19 16:13:55	1	0	0
			2025-06-09	2025-06-19 14:05:46	1	0	0
			2025-06-10	2025-06-17 16:36:08	1	0	0
			2025-06-10	2025-06-18 17:51:57	1	0	0
			2025-06-10	2025-06-18 16:51:18	1	0	0
			2025-06-11	2025-06-13 16:21:46	1	0	0
			2025-06-11	2025-06-24 13:58:49	1	0	0
			2025-06-11	2025-06-20 14:59:56	1	0	0
			2025-06-12	2025-06-18 17:33:48	1	0	0
			2025-06-12	2025-06-13 14:21:50	1	0	0
			2025-06-16	2025-06-24 09:53:29	1	0	0
			2025-06-17	2025-06-18 17:27:35	1	0	0
			2025-06-17	2025-06-18 08:43:52	1	0	0
			2025-06-18	2025-06-24 17:31:22	1	0	0
			2025-06-18	2025-06-18 15:28:25	1	0	0
			2025-06-19	2025-06-26 17:11:22	1	0	0
			2025-06-19	2025-07-01 16:43:32	1	0	0
			2025-06-19	2025-07-01 16:49:40	1	0	0
			2025-06-19	2025-07-02 11:14:29	1	0	0
			2025-06-19	2025-07-02 17:10:26	1	0	0
			2025-06-20	2025-06-20 11:12:21	1	0	0
			2025-06-20	2025-06-26 17:00:19	1	0	0
2025-06-20	2025-07-02 15:46:38	1	0	0			
2025-06-20	2025-07-02 16:43:27	1	0	0			
2025-06-24	2025-07-04 12:19:11	1	0	0			
2025-06-24	2025-06-26 15:40:04	1	0	0			
2025-06-24	2025-07-04 11:51:51	1	0	0			
2025-06-24	2025-07-02 10:36:45	1	0	0			
2025-06-25	2025-07-07 16:13:58	1	0	0			
2025-06-25	2025-07-04 11:45:33	1	0	0			
2025-06-25	2025-07-04 11:40:31	1	0	0			
2025-06-25	2025-07-04 11:35:20	1	0	0			
2025-06-25	2025-06-26 16:38:19	1	0	0			
2025-06-26	2025-07-04 11:59:31	1	0	0			
2025-07-01	2025-07-01 11:13:22	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 JULIO de 2024

**Página:** 15/28

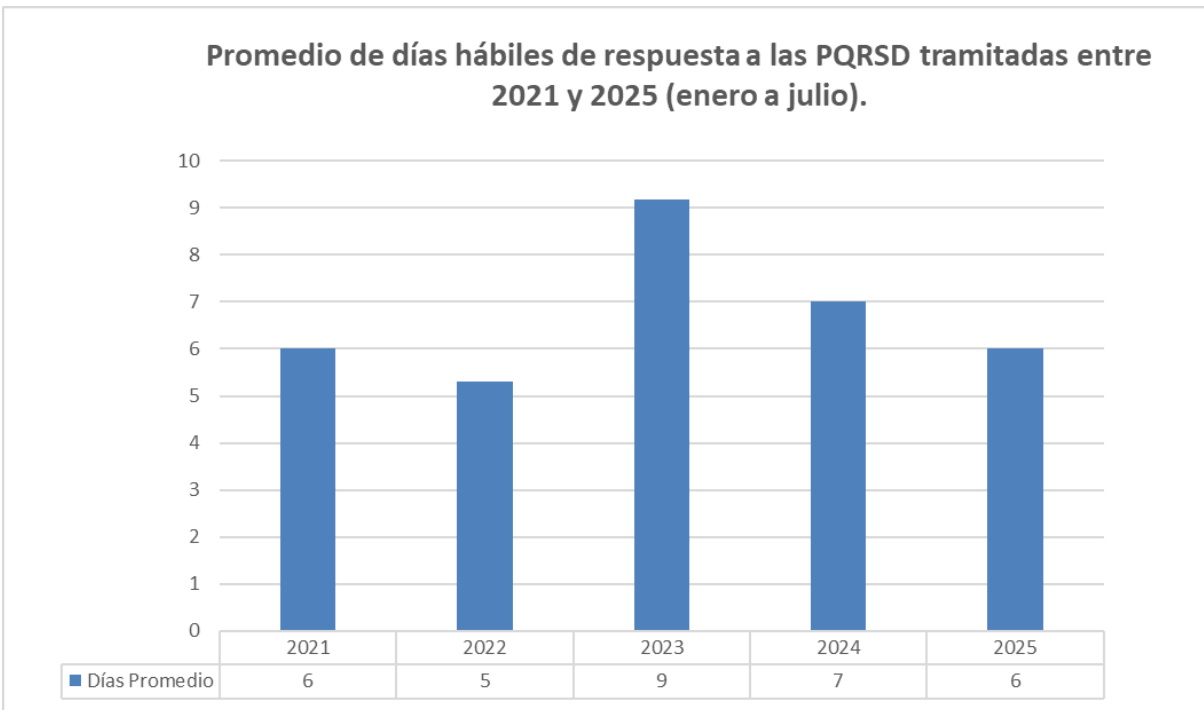
**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

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
			2025-07-01	2025-07-14 10:04:13	1	0	0
			2025-07-01	2025-07-08 14:56:21	1	0	0
			2025-07-01	2025-07-08 16:21:30	1	0	0
			2025-07-01	2025-07-08 16:26:07	1	0	0
			2025-07-01	2025-07-08 15:08:38	1	0	0
			2025-07-01	2025-07-07 16:11:59	1	0	0
			2025-07-02	2025-07-15 16:42:19	1	0	0
			2025-07-03	2025-07-14 17:20:33	1	0	0
			2025-07-03	2025-07-11 11:03:48	1	0	0
			2025-07-03	2025-07-04 10:10:54	1	0	0
			2025-07-03	2025-07-04 10:18:54	1	0	0
			2025-07-03	2025-07-07 10:52:53	1	0	0
			2025-07-04	2025-07-04 11:51:00	1	0	0
			2025-07-04	2025-07-08 12:10:08	1	0	0
			2025-07-04	2025-07-04 14:27:27	1	0	0
			2025-07-04	2025-07-17 10:39:01	1	0	0
			2025-07-04	2025-07-17 10:57:26	1	0	0
			2025-07-04	2025-07-17 16:20:14	1	0	0
			2025-07-04	2025-07-17 15:44:38	1	0	0
			2025-07-07	2025-07-17 10:56:45	1	0	0
			2025-07-07	2025-07-09 10:18:56	1	0	0
			2025-07-07	2025-07-07 14:05:35	1	0	0
			2025-07-08	2025-07-16 16:30:34	1	0	0
			2025-07-08	2025-07-11 10:24:32	1	0	0
			2025-07-09	2025-07-14 15:46:54	1	0	0
			2025-07-09	2025-07-22 11:55:27	1	0	0
			2025-07-09	2025-07-21 17:07:55	1	0	0
			2025-07-10	2025-07-17 16:32:39	1	0	0
			2025-07-11	2025-07-17 15:00:03	1	0	0
			2025-07-14	2025-07-16 15:06:00	1	0	0
			2025-07-14	2025-07-14 08:23:10	1	0	0
			2025-07-14	2025-07-24 16:46:31	1	0	0
			2025-07-14	2025-07-16 14:44:18	1	0	0
			2025-07-14	2025-07-21 16:00:18	1	0	0
			2025-07-14	2025-07-16 16:29:29	1	0	0
			2025-07-14	2025-07-23 10:52:43	1	0	0
			2025-07-14	2025-07-15 10:34:38	1	0	0
			2025-07-15	2025-07-18 14:43:05	1	0	0
			2025-07-15	2025-07-21 16:24:53	1	0	0
			2025-07-15	2025-07-16 16:38:59	1	0	0
			2025-07-16	2025-07-18 15:59:08	1	0	0
			2025-07-16	2025-07-18 14:10:43	1	0	0
			2025-07-16	2025-07-24 14:20:24	1	0	0
			2025-07-17	2025-07-18 10:50:11	1	0	0
			2025-07-17	2025-07-28 14:30:34	1	0	0
			2025-07-17	2025-07-25 14:13:22	1	0	0
			2025-07-18	2025-07-24 09:26:06	1	0	0
			2025-07-18	2025-07-30 11:03:53	1	0	0
			2025-07-18	2025-07-24 09:36:20	1	0	0
			2025-07-18	2025-07-24 09:38:20	1	0	0
			2025-07-18	2025-07-21 12:29:41	1	0	0
			2025-07-18	2025-07-21 16:12:11	1	0	0
			2025-07-20	2025-07-25 16:13:40	1	0	0
			2025-07-22	2025-07-23 16:32:47	1	0	0
			2025-07-22	2025-07-29 15:08:13	1	0	0
			2025-07-22	2025-07-24 09:16:20	1	0	0
			2025-07-22	2025-07-22 16:39:16	1	0	0
			2025-07-22	2025-07-24 15:20:34	1	0	0
			2025-07-23	2025-07-29 16:17:02	1	0	0
			2025-07-23	2025-07-29 15:01:14	1	0	0
			2025-07-23	2025-07-31 16:51:16	1	0	0
			2025-07-23	2025-07-24 09:35:56	1	0	0
			2025-07-24	2025-07-31 18:33:22	1	0	0
			2025-07-24	2025-07-25 09:24:13	1	0	0
			2025-07-25	2025-07-28 10:04:43	1	0	0
			2025-07-29	2025-07-29 16:15:53	1	0	0
			2025-07-29	2025-07-29 16:27:36	1	0	0
			2025-07-29	2025-07-31 10:36:25	1	0	0
			2025-07-30	2025-08-05 08:26:55	1	0	0
			2025-07-31	2025-07-31 17:26:58	1	0	0
Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la información
			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
			2025-06-05	2025-06-18 17:16:57	1	0	0
			2025-06-10	2025-06-20 14:56:48	1	0	0
			2025-07-09	2025-07-10 15:23:14	1	0	0
			2025-07-29	2025-08-01 11:39:12	1	0	0
			<b>Total general</b>		<b>356</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Peticiones	peticiones de información	Solicitud de Información Pública					
Peticiones	solicitud de copias o documentos						

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de JULIO de 2024
		Página: 16/28

### 8. Promedio anual de días hábiles de respuesta a 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 2021 – 2025 (de enero y julio).

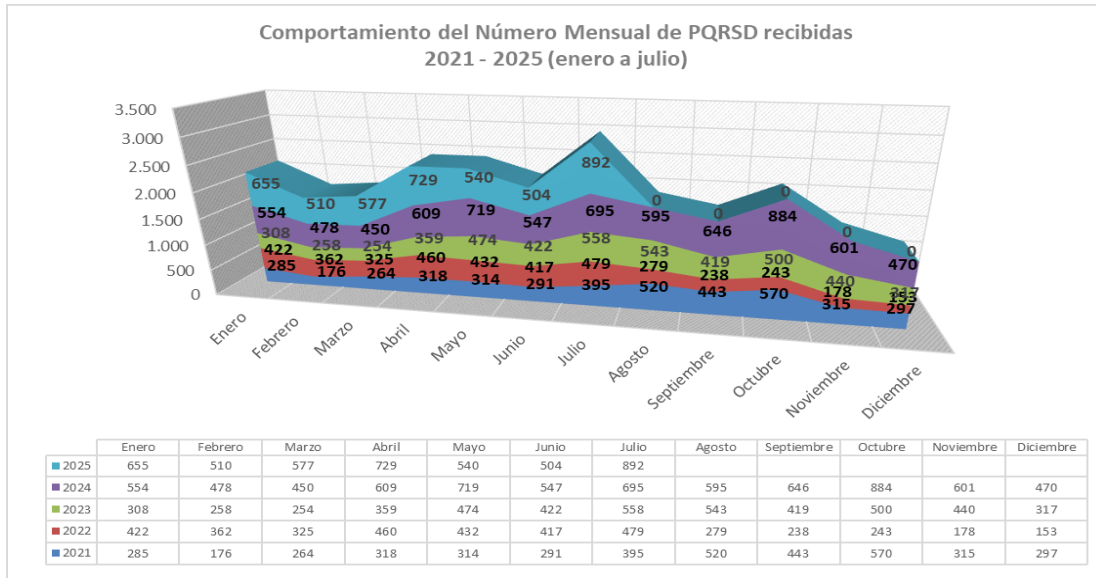




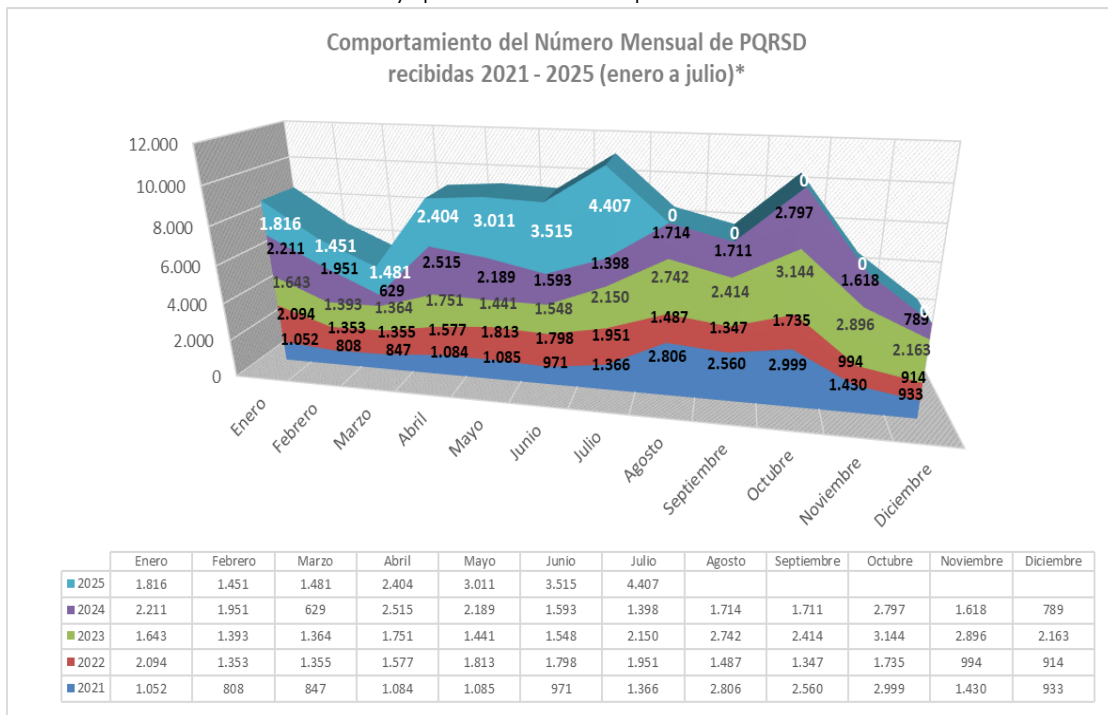
**INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD**

**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

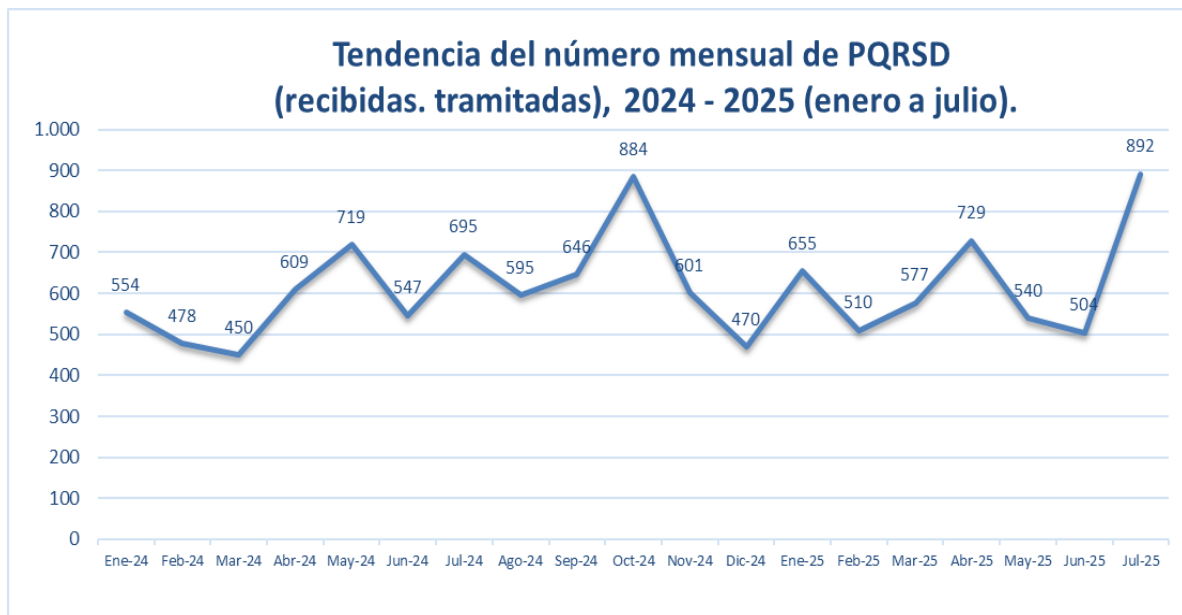


(\*) Incluye 7.270 solicitudes de soporte vía chat y 2.064 peticiones verbales vía telefónica

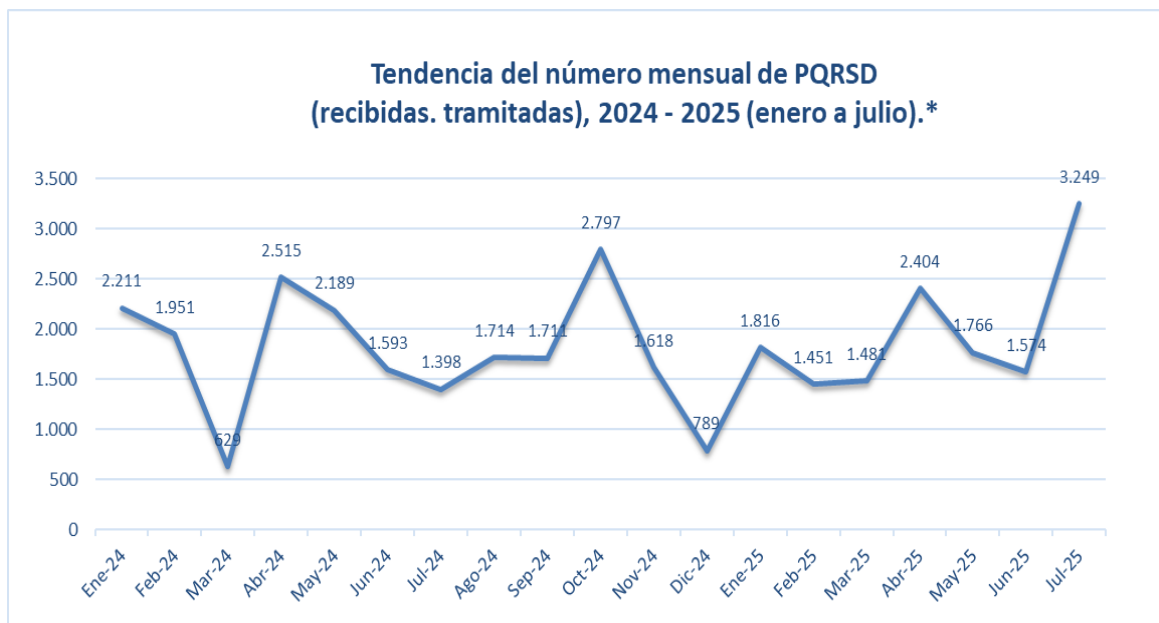
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de JULIO de 2024
		Página: 18/28

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


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



No Incluye peticiones verbales ni solicitudes vía chat

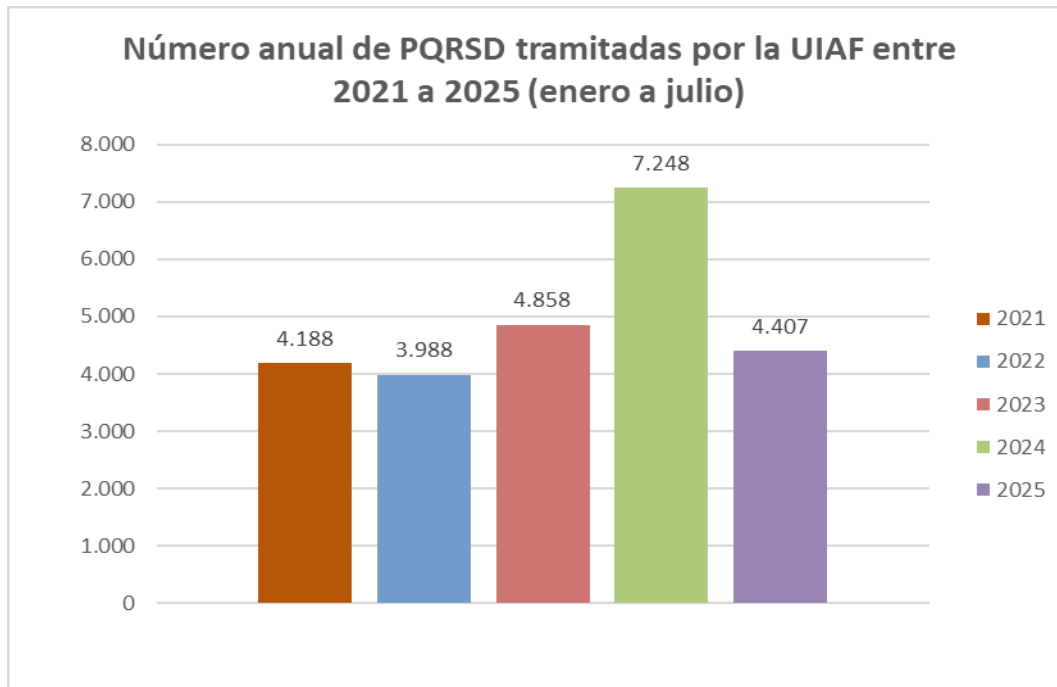


(\*) Incluye 7.270 solicitudes de soporte vía chat y 2.064 peticiones verbales vía telefónica

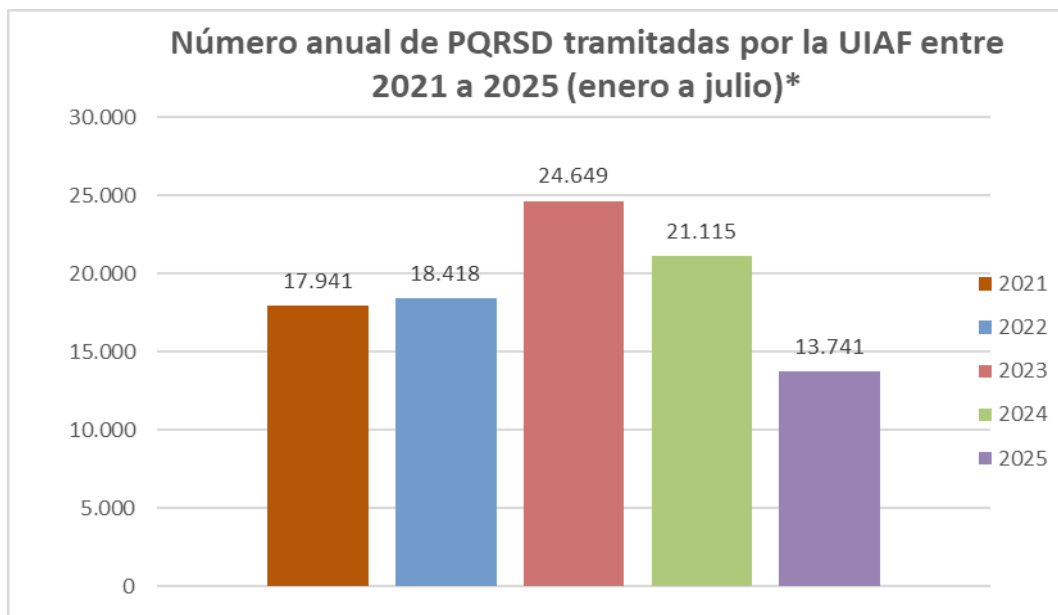
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de JULIO de 2024
		Página: 19/28

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

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



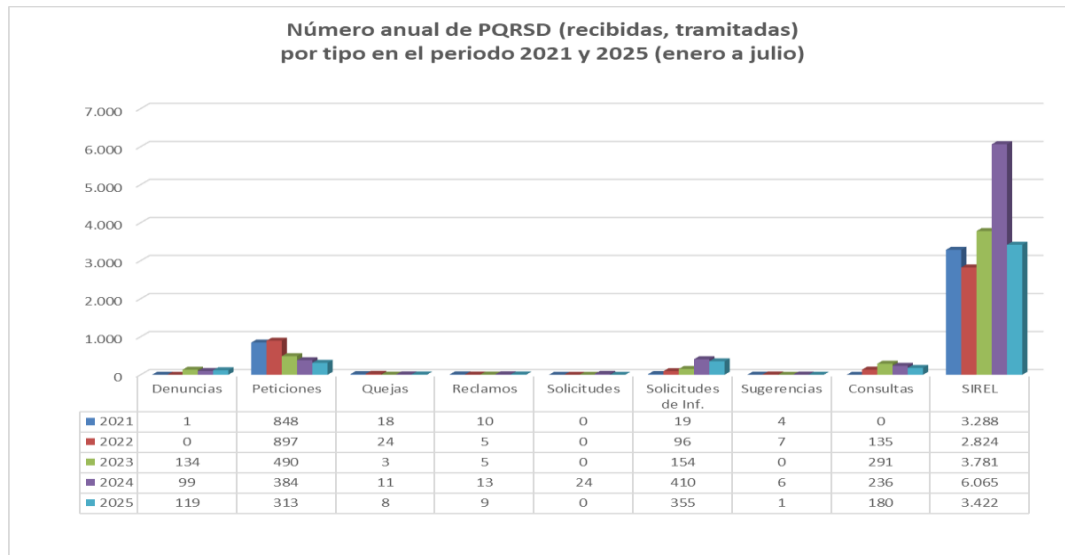
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



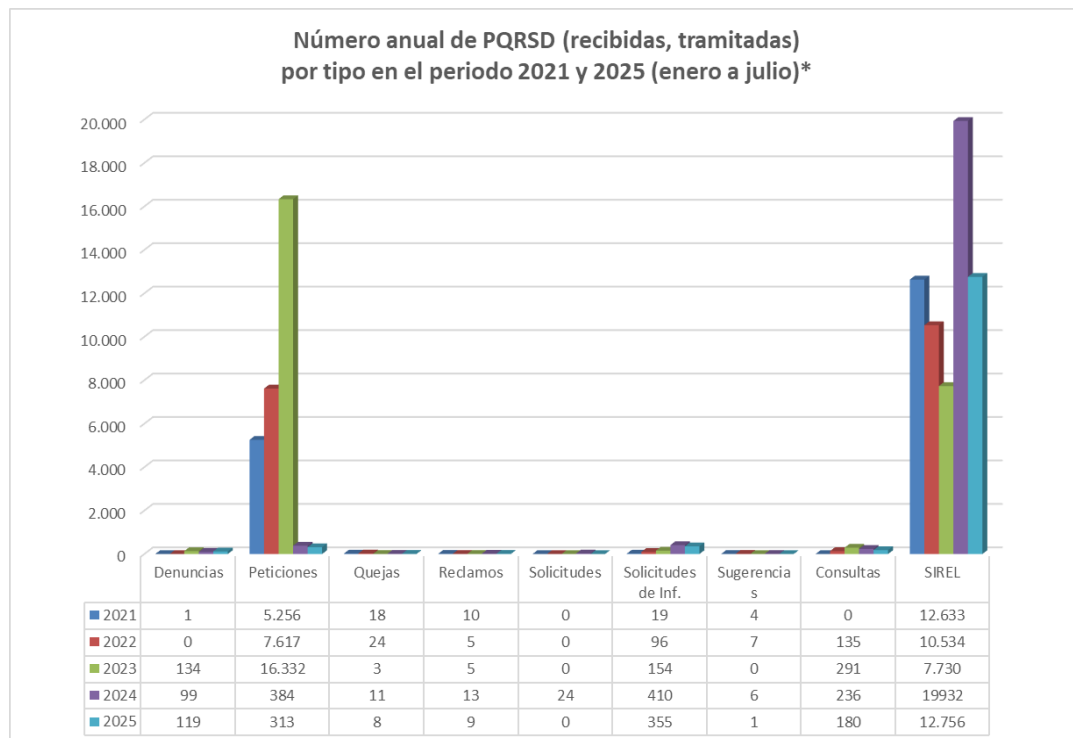
(\*) Incluye 7.270 solicitudes de soporte vía chat y 2.064 peticiones verbales vía telefónica

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 7.270 solicitudes de soporte vía chat y 2.064 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de JULIO de 2024
		<b>Página:</b> 21/28

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

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2021 - 2025 (enero a julio)																				
Año	Denuncias		Peticiónes		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	17,0%
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	16,2%
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	19,7%
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	29,4%
2025	119	2,7%	313	7,1%	8	0,2%	9	0,2%	35	0,8%	1	0%	320	7%	180	4%	3.422	78%	4.407	17,9%
<b>Totales</b>	<b>353</b>	<b>0,4%</b>	<b>2.951</b>	<b>3,1%</b>	<b>64</b>	<b>0,1%</b>	<b>42</b>	<b>0,0%</b>	<b>59</b>	<b>0,1%</b>	<b>18</b>	<b>0,0%</b>	<b>999</b>	<b>1,0%</b>	<b>842</b>	<b>0,9%</b>	<b>19.374</b>	<b>20,2%</b>	<b>24.689</b>	<b>100%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2021 - 2025 (enero - julio)*																				
Año	Denuncias		Peticiónes (*)		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	19%
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	19%
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%
2024 (6*)	99	0,9%	384	2,3%	11	0,1%	13	0,1%	24	0,3%	6	0,0%	410	2,3%	236	1,3%	19.932	92,8%	21.115	22%
2025 (7*)	119	0,9%	313	2,3%	8	0,1%	9	0,1%	35	0,3%	1	0,0%	320	2,3%	180	1,3%	12.756	92,8%	13.741	14%
<b>Totales</b>	<b>353</b>	<b>0,4%</b>	<b>22.009</b>	<b>23,0%</b>	<b>64</b>	<b>0,1%</b>	<b>42</b>	<b>0,0%</b>	<b>59</b>	<b>0,1%</b>	<b>276</b>	<b>0,3%</b>	<b>741</b>	<b>0,8%</b>	<b>842</b>	<b>0,9%</b>	<b>71.478</b>	<b>74,6%</b>	<b>95.864</b>	<b>100%</b>

(\*\*\*\*) 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 7.270 solicitudes de soporte vía chat y 2.064 peticiones verbales vía telefónica

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

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de JULIO de 2024
		Página: 22/28

a. Soporte técnico:


Temas Recurrentes	Cantidad
Curso e-learning	1623
Acceso a SIREL	1428
Otros	820
Actualización de datos	768
Solicitud de código	545
Anexos técnicos	540
Vinculación de entidad	373
Solicitud de usuario	320
Anulación para corrección de reportes	222
Soporte SIREL	199
Error SIREL y errores de acceso	146
ROS	140
Cancelación de usuario	103
Cancelación entidad	38
Solicitud Anulación de Cargue	5
<b>Total chats</b>	<b>7270</b>

b. Peticiones verbales:

Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	472
Actualización de datos	394
Solicitud de código	201
Aclaración de errores	155
Solicitud de usuario	150
Anexos técnicos	109
Vinculación de entidad	92
Otros	90
Anulación para corrección de reportes	73
Curso e-learning	61
Cancelación de usuario	47
Consulta explicación de normatividad	40
Reporte Positivo	37
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	34
Consultar Certificaciones	27
Reporte Negativo	18
Cancelación entidad	14
Error SIREL y errores de acceso	12
Reenvío Matriz Autenticación	12
Cómo diligenciar ROS/Utilidades de excel	9
Reclamos	6
Solicitudes de información pública	6
Solicitud Anulación de Cargue	4
Soporte SIREL	1
<b>Total PQRS</b>	<b>2.064</b>

## 15. Temas recurrentes

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

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de JULIO de 2024
		Página: 23/28

Temas Recurrentes	Cantidad	
Actualización de datos	1710	39%
Soporte SIREL	869	20%
Otros	620	14%
Solicitudes de información pública	356	8%
Cancelación de usuario	290	7%
Curso e-learning	238	5%
Reenvío Matriz Autenticación	151	3%
Cancelación entidad	117	3%
Anulación para corrección de reportes	38	1%
Anexos Técnicos	9	0%
Reclamos	9	0%
<b>Total PQRS</b>	<b>4407</b>	<b>100%</b>


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico via chat

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	2872	21%
Acceso a SIREL	2051	15%
Curso e-learning	1922	14%
Otros	1530	11%
Solicitud de código	878	6%
Anexos técnicos	658	5%
Solicitud de usuario	631	5%
Soporte SIREL	603	4%
Vinculación de entidad	586	4%
Cancelación de usuario	440	3%
Solicitudes de información pública	362	3%
Anulación para corrección de reportes	295	2%
Error SIREL y errores de acceso	196	1%
ROS	192	1%
Cancelación entidad	169	1%
Aclaración de errores	155	1,1%
Consulta explicación de normatividad	40	0%
Reporte Positivo	37	0%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	34	0%
Consultar Certificaciones	27	0%
Reporte Negativo	18	0%
Reclamos	15	0%
Reenvío Matriz Autenticación	12	0%
Cómo diligenciar ROS	9	0%
Solicitud Anulación de Cargue	9	0%
<b>Total PQRS</b>	<b>13.741</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 7.270 solicitudes de soporte vía chat y 2.064 peticiones verbales vía telefónica


## 16. Estado del trámite de respuesta de enero a julio 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 julio de 2025:

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de JULIO de 2024
		Página: 24/28


Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	26	26
	D	118	118
	P	94	94
	R	4	4
	SIP	141	141
	SIREL	3	3
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>386</b>	<b>386</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	13	13
	P	44	44
	Q	2	2
	R	1	1
	SIP	21	21
	SIREL	2.503	2.503
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>2.584</b>	<b>2.584</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	117	117
	D	1	1
	P	124	124
	Q	4	4
	R	4	4
	SIP	174	174
	SIREL	899	899
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>1.323</b>	<b>1.323</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	24	24
	P	51	51
	Q	2	2
	SIP	19	19
	SIREL	17	17
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>113</b>	<b>113</b>
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIP	1	1
<b>Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total general</b>		<b>4.407</b>	<b>4.407</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

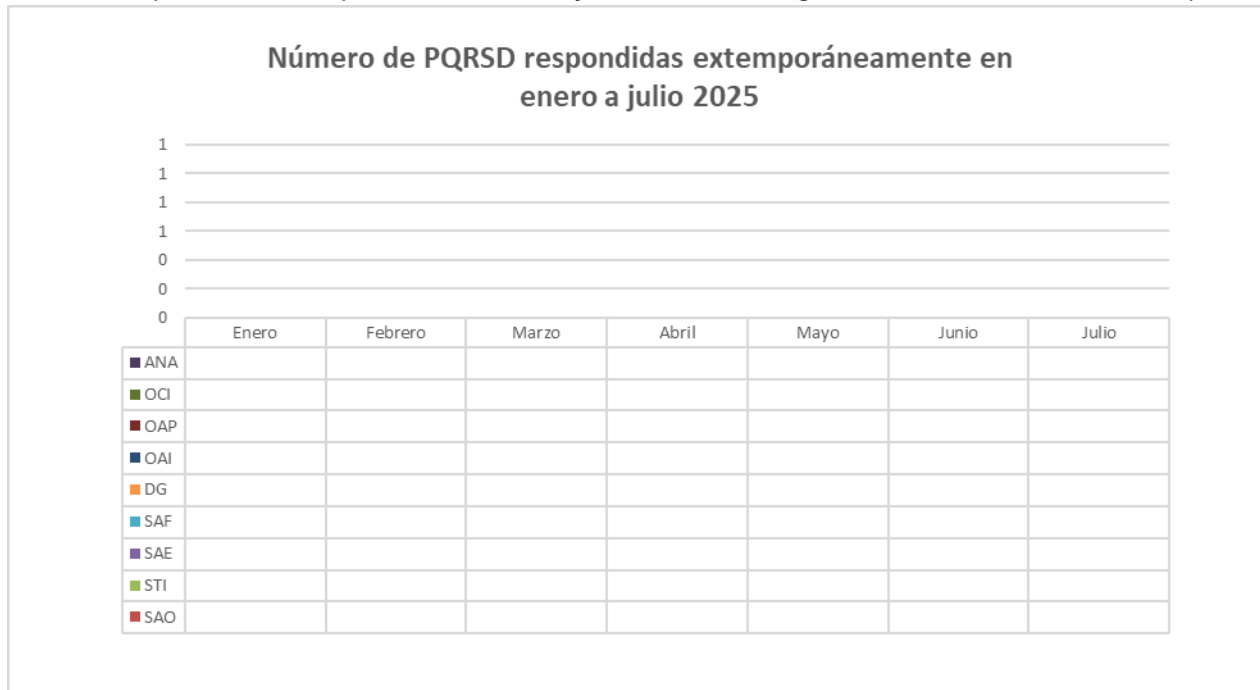
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de JULIO de 2024
		Página: 25/28

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Chats y llamadas	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	26		26
	D	118		118
	P	94		94
	R	4		4
	SIP	141		141
	SIREL	3		3
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>386</b>		<b>386</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	13		13
	P	44		44
	Q	2		2
	R	1		1
	SIP	21		21
	SIREL	2.503	9.334	11.837
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>2.584</b>		<b>11.918</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	117		117
	D	1		1
	P	124		124
	Q	4		4
	R	4		4
	SIP	174		174
	SIREL	899		899
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>1.323</b>		<b>1.323</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	24		24
	P	51		51
	Q	2		2
	SIP	19		19
	SIREL	17		17
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>113</b>		<b>113</b>
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIP	1		1
<b>Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
<b>Total general</b>		<b>4.407</b>		<b>13.741</b>


Incluye 7.270 solicitudes de soporte vía chat y 2.064 peticiones verbales vía telefónica (\*)

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de JULIO de 2024
		<b>Página:</b> 26/28

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



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

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de JULIO de 2024
		<b>Página:</b> 27/28

## CONCLUSIONES

En conclusión, la UIAF recibió un total de 13.741 PQRSD durante el periodo de enero a julio 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.

Durante el mes de julio, se registraron un reclamo y una queja. Tras llevar a cabo la revisión del reclamo, se concluyó que estaba vinculado a una actualización de datos. En cuanto a la queja, un usuario reportó haber experimentado un tiempo de espera inusualmente prolongado y escuchó conversaciones ajenas durante su llamada. En respuesta a esta situación, nos disculpamos con el usuario afectado y se proporcionó retroalimentación al equipo de trabajo. Esta acción busca fortalecer los estándares de calidad en nuestra atención al usuario.

Por otro lado, es fundamental que los usuarios del sistema de reporte en línea - SIREL consulten los anexos técnicos, ya que estos pueden variar según el sector reportante. Los documentos están disponibles en nuestra página web, en la sección dedicada a los sectores reportantes: (<https://www.uiaf.gov.co/reportantes/entidades>). Estos recursos contienen información valiosa que facilita una mejor comprensión de las diversas opciones disponibles y su aplicación en situaciones específicas.

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.


También les invitamos a participar activamente en la lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Su colaboración es fundamental para detectar y prevenir estas actividades ilícitas. Si conoce alguna situación sospechosa o tiene información que pueda ayudar, no dude en reportarlo a través del canal "Infórmenos" (<https://www.uiaf.gov.co/informenos>). Sus aportes son valiosos y contribuirán a mantener la integridad y seguridad financiera de nuestro país.

Recuerde que todos los informes se manejarán con estricta confidencialidad.

¡Juntos podemos hacer la diferencia!

*Documento elaborado por la UIAF*

*Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF*

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de JULIO de 2024
		<b>Página:</b> 28/28

## 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](mailto:atnciudadano@uiaf.gov.co)
  - [notificacionesjudiciales@uiaf.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@uiaf.gov.co)
  - [soytransparente@uiaf.gov.co](mailto: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>