




Gobierno de  
Colombia



INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO  
A AGOSTO 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 AGOSTO de 2024
		<b>Página:</b> 2/29


## 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 agosto 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:

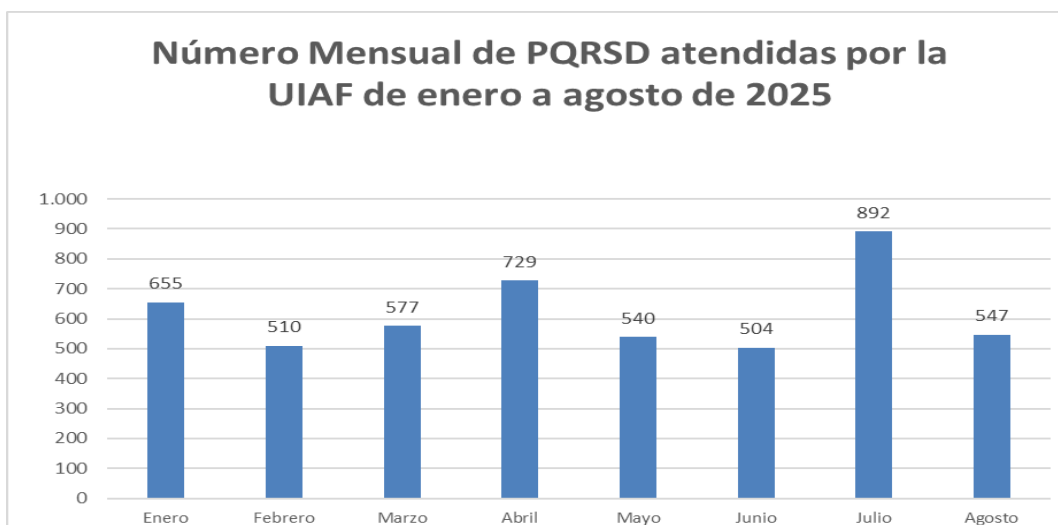
1. Número mensual total de PQRSD tramitadas de enero a agosto de 2025.
2. Número mensual de PQRSD por tipo, de enero a agosto de 2025.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo de enero a agosto de 2025.
4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades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

Conclusiones.

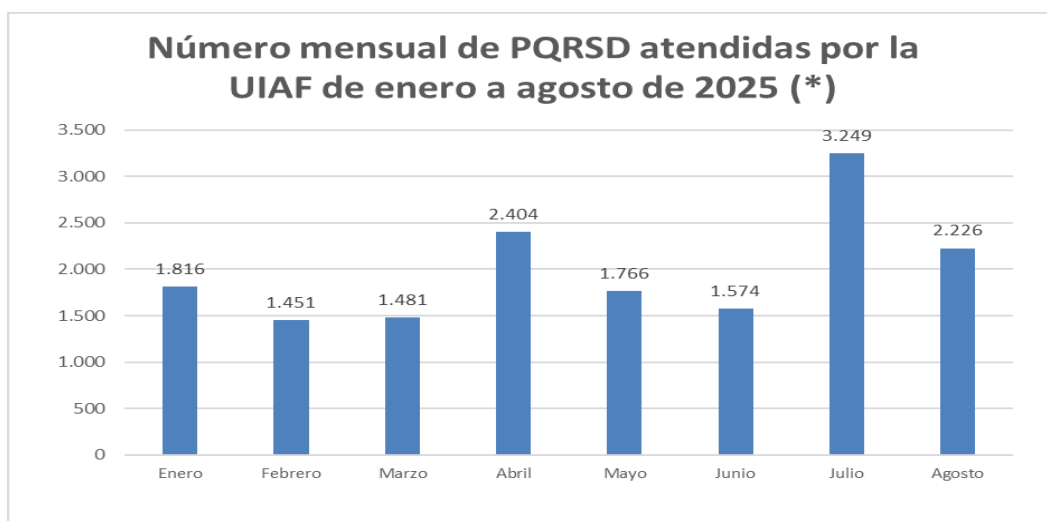
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de AGOSTO de 2024
		<b>Página:</b> 3/29

## 1. El número mensual de PQRSD tramitadas de enero a agosto 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 agosto de 2025. Durante este periodo la UIAF recibió en total **15.967** PQRSD, de las cuales **2.181 (13,66%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **4.954 (31,03%)** recibidas a través del módulo de PQRSD y el Sistema de Gestión Documental, y **8.832 (55,31%)** 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

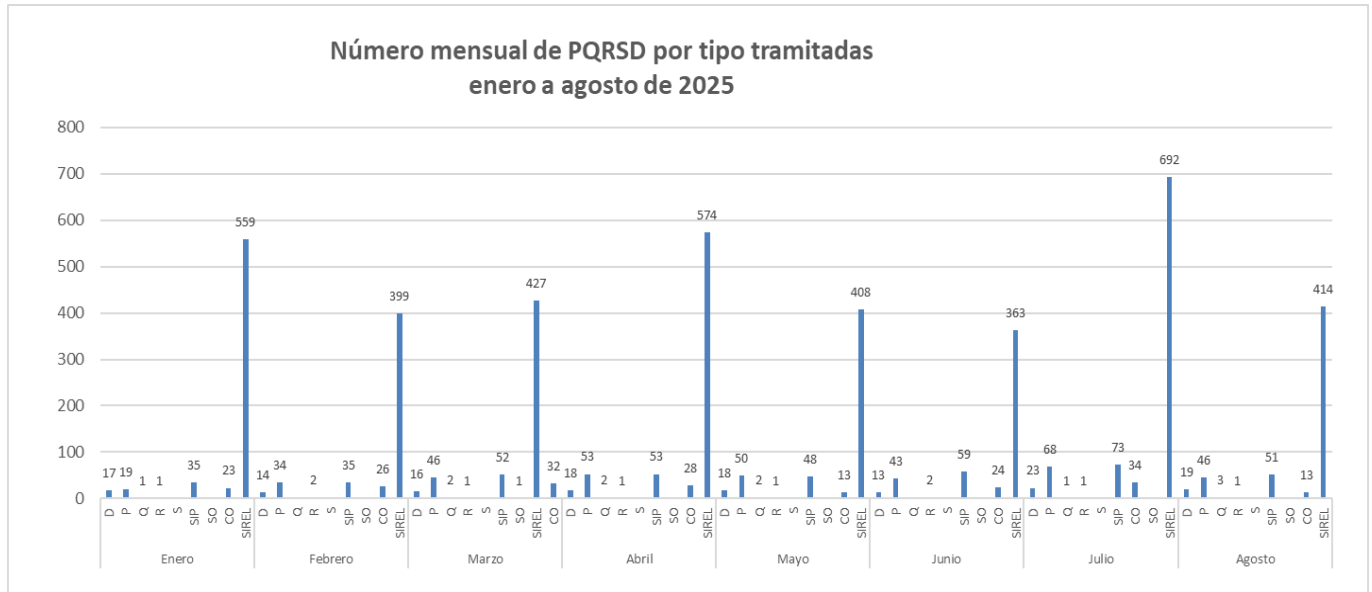


(\*) Incluye 8.832 solicitudes de soporte vía chat y 2.181 peticiones verbales vía telefónica

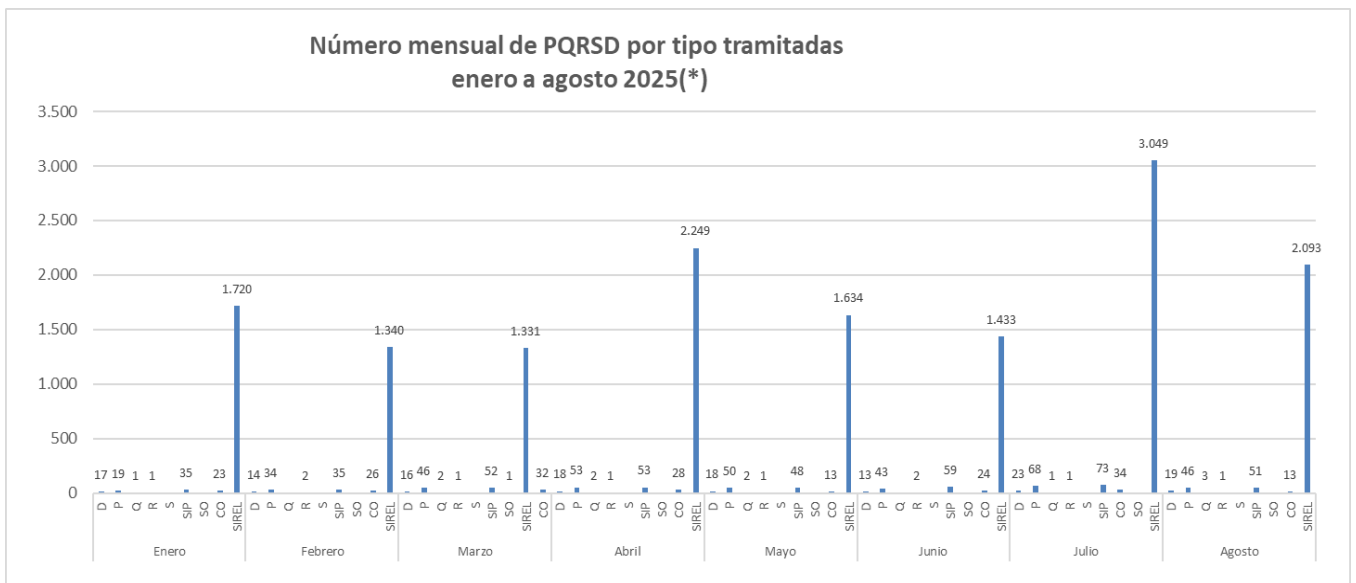
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de AGOSTO de 2024
		<b>Página:</b> 4/29

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



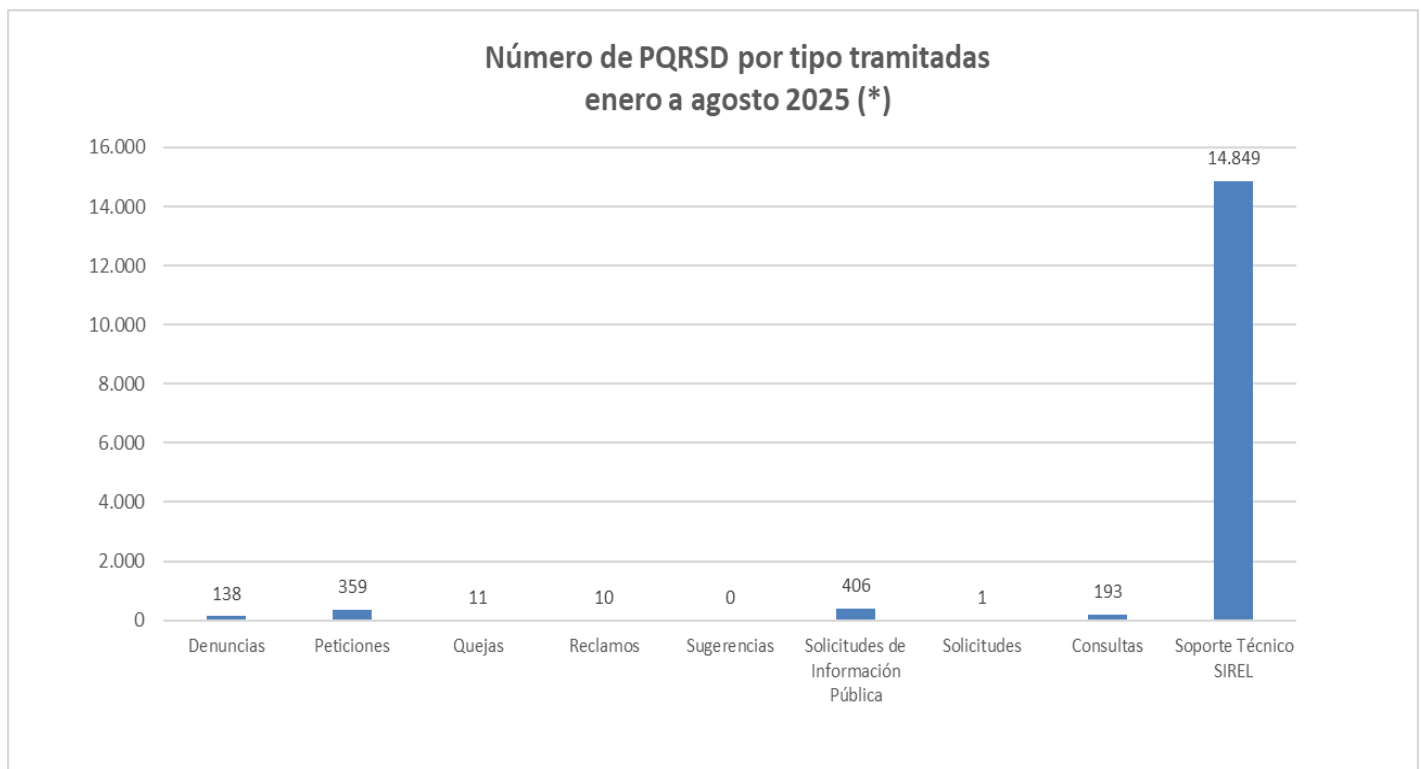
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat




(\*) Incluye 8.832 solicitudes de soporte vía chat y 2.181 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 AGOSTO de 2024
		Página: 5/29

- 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 8.832 solicitudes de soporte vía chat y 2.181 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>										Código: GTH-PR-01-F-01			
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>										Versión: 1			
											Vigente desde: 17 de AGOSTO de 2024			
	Página: 6/29													

### 3. Número y porcentaje mensual de PQRS tramitadas por tipo de enero a agosto 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 - agosto 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	13,2%
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	10,3%
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	11,6%
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	14,7%
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	10,9%
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	10,2%
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	18,0%
Agosto 2025	19	3,5%	46	8,4%	3	0,5%	1	0,2%	0	0,0%	0	0%	51	9%	13	2%	414	76%	547	11,0%
<b>Totales</b>	<b>138</b>	<b>2,8%</b>	<b>359</b>	<b>7,2%</b>	<b>11</b>	<b>0,2%</b>	<b>10</b>	<b>0,2%</b>	<b>35</b>	<b>0,7%</b>	<b>1</b>	<b>0,0%</b>	<b>371</b>	<b>7,5%</b>	<b>193</b>	<b>3,9%</b>	<b>3.836</b>	<b>77,4%</b>	<b>4.954</b>	<b>89%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número mensual de PQRS por tipo tramitadas enero - agosto 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	11%
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	9,1%
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	9,3%
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	15,1%
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	11,1%
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	9,9%
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	20,3%
Agosto	19	0,9%	46	2%	3	0,1%	1	0,0%	0	0,0%	0	0%	51	2%	13	1%	2.093	94%	2.226	13,9%
<b>Totales</b>	<b>138</b>	<b>0,9%</b>	<b>359</b>	<b>2,2%</b>	<b>11</b>	<b>0,1%</b>	<b>10</b>	<b>0,1%</b>	<b>35</b>	<b>0,2%</b>	<b>1</b>	<b>0,0%</b>	<b>371</b>	<b>2,3%</b>	<b>193</b>	<b>1,2%</b>	<b>14.849</b>	<b>93,0%</b>	<b>15.967</b>	<b>86%</b>

(\*) Incluye 8.832 solicitudes de soporte vía chat y 2.181 peticiones verbales vía telefónica

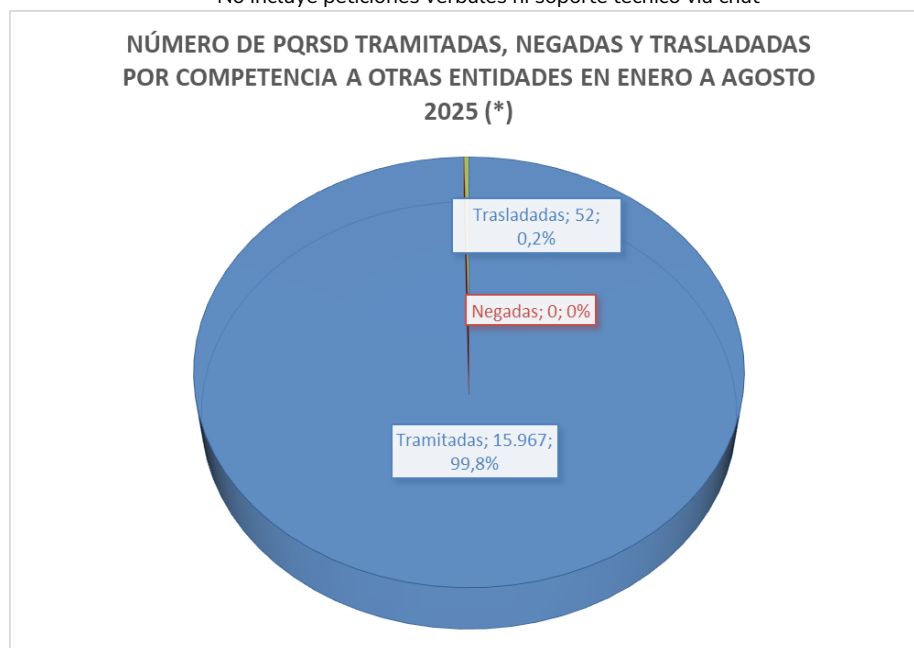
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de AGOSTO de 2024
		Página: 7/29

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


De la totalidad de PQRS recibidas hasta agosto 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 8.832 solicitudes de soporte vía chat y 2.181 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 AGOSTO de 2024
		Página: 8/29

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

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


<b>Índice de Variación Mensual de PQRS 2025 tramitadas con relación al 2024</b>			
<b>Mes</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Variación</b>
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%
Agosto	595	547	-8,1%
<b>Totales</b>	<b>4.115</b>	<b>4.954</b>	<b>20,4%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

<b>Índice de Variación Mensual de PQRS 2025 tramitadas con relación al 2024*</b>			
<b>Mes</b>	<b>2024 (*)</b>	<b>2025 (**)</b>	<b>Variación</b>
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%
Agosto	1.714	2.226	29,9%
<b>Totales</b>	<b>7.306</b>	<b>15.967</b>	<b>118,5%</b>

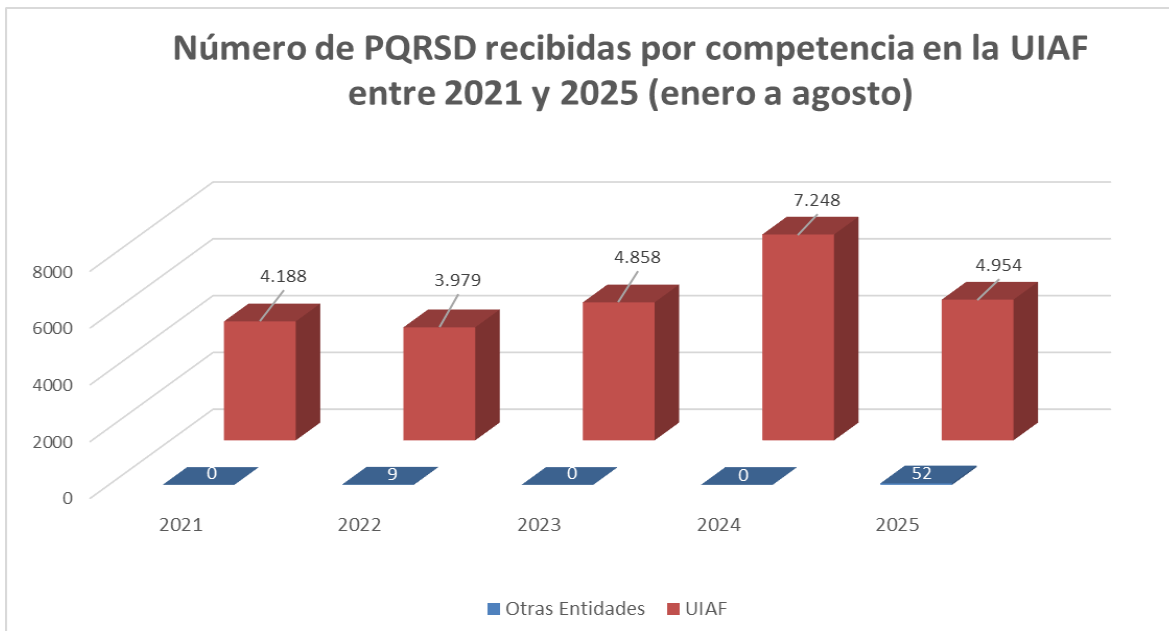
(\*) Incluye solicitudes de soporte vía chat y peticiones verbales vía telefónica

(\*\*) Incluye 8.832 solicitudes de soporte vía chat y 2.181 peticiones verbales vía telefónica

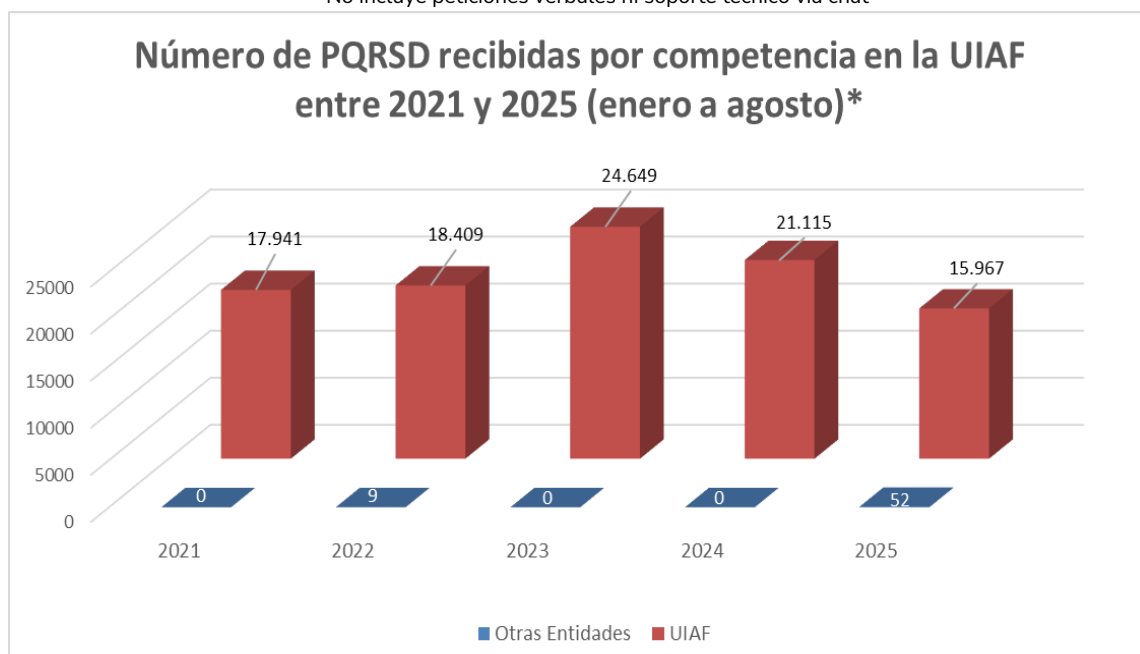
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de AGOSTO de 2024
		Página: 9/29

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


El siguiente gráfico muestra el número de PQRS recibidas en la UIAF durante el periodo 2021 – 2025 (de enero a agosto de 2025), clasificadas por competencia.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat




(\*) Incluye 8.832 solicitudes de soporte vía chat y 2.181 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 AGOSTO de 2024
		<b>Página:</b> 10/29

## 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			

	<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 AGOSTO de 2024
		Página: 11/29

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

**Vigente desde:** 17 de AGOSTO de 2024

**Página:** 12/29

**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
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 AGOSTO de 2024

**Página:** 13/29

**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 AGOSTO de 2024

**Página:** 14/29

**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 AGOSTO de 2024

**Página:** 15/29

**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
Peticones	peticones de información	Solicitud de Información Pública	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			



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

**Código:** GTH-PR-01-F-01


**Versión:** 1

**Vigente desde:** 17 de AGOSTO de 2024

**Página:** 16/29

**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	solicitud de copias o documentos		2025-08-04	2025-08-11 10:22:07	1	0	0
			2025-08-05	2025-08-08 16:27:42	1	0	0
			2025-08-05	2025-08-11 11:25:05	1	0	0
			2025-08-05	2025-08-19 14:54:15	1	0	0
			2025-08-05	2025-08-11 10:32:58	1	0	0
			2025-08-06	2025-08-19 16:43:48	1	0	0
			2025-08-06	2025-08-11 10:48:10	1	0	0
			2025-08-08	2025-08-11 17:11:03	1	0	0
			2025-08-11	2025-08-11 17:04:05	1	0	0
			2025-08-11	2025-08-11 17:33:12	1	0	0
			2025-08-11	2025-08-19 15:32:36	1	0	0
			2025-08-12	2025-08-12 16:09:53	1	0	0
			2025-08-12	2025-08-14 16:41:18	1	0	0
			2025-08-12	2025-08-12 15:42:22	1	0	0
			2025-08-12	2025-08-14 11:40:12	1	0	0
			2025-08-12	2025-08-14 08:17:13	1	0	0
			2025-08-13	2025-08-13 10:11:27	1	0	0
			2025-08-13	2025-08-13 10:26:52	1	0	0
			2025-08-13	2025-08-13 11:04:09	1	0	0
			2025-08-14	2025-08-14 11:14:26	1	0	0
			2025-08-14	2025-08-19 10:53:40	1	0	0
			2025-08-19	2025-09-02 15:25:38	1	0	0
			2025-08-19	2025-08-22 09:36:56	1	0	0
			2025-08-19	2025-09-02 16:43:56	1	0	0
			2025-08-20	2025-08-21 11:29:39	1	0	0
			2025-08-20	2025-09-02 14:39:21	1	0	0
			2025-08-20	2025-09-03 10:58:08	1	0	0
			2025-08-21	2025-08-21 11:25:01	1	0	0
			2025-08-21	2025-08-22 10:50:15	1	0	0
			2025-08-21	2025-08-22 15:27:50	1	0	0
			2025-08-21	2025-09-01 15:05:44	1	0	0
			2025-08-21	2025-08-28 15:55:54	1	0	0
			2025-08-21	2025-08-29 08:58:06	1	0	0
			2025-08-22	2025-09-01 09:17:56	1	0	0
			2025-08-22	2025-09-01 09:58:06	1	0	0
			2025-08-22	2025-08-26 11:09:54	1	0	0
			2025-08-22	2025-09-01 09:21:19	1	0	0
			2025-08-23	2025-09-01 09:32:34	1	0	0
			2025-08-26	2025-09-01 15:15:04	1	0	0
			2025-08-26	2025-08-29 11:29:11	1	0	0
	2025-08-26	2025-09-09 11:02:27	1	0	0		
	2025-08-26	2025-08-28 12:10:58	1	0	0		
	2025-08-26	2025-09-08 16:17:56	1	0	0		
	2025-08-26	2025-09-01 16:20:21	1	0	0		
	2025-08-26	2025-08-28 16:28:11	1	0	0		
	2025-08-27	2025-09-02 10:12:59	1	0	0		
	2025-08-28	2025-09-03 15:47:06	1	0	0		
	2025-08-29	2025-09-11 14:40:56	1	0	0		
	2025-08-30	2025-09-05 16:08:48	1	0	0		
	2025-08-30	2025-09-02 15:26:12	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 AGOSTO de 2024
		Página: 17/29

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	solicitud de copias o documentos		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	
		2025-08-08	2025-08-13 09:03:35	1	0	0	
<b>Total general</b>					<b>407</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

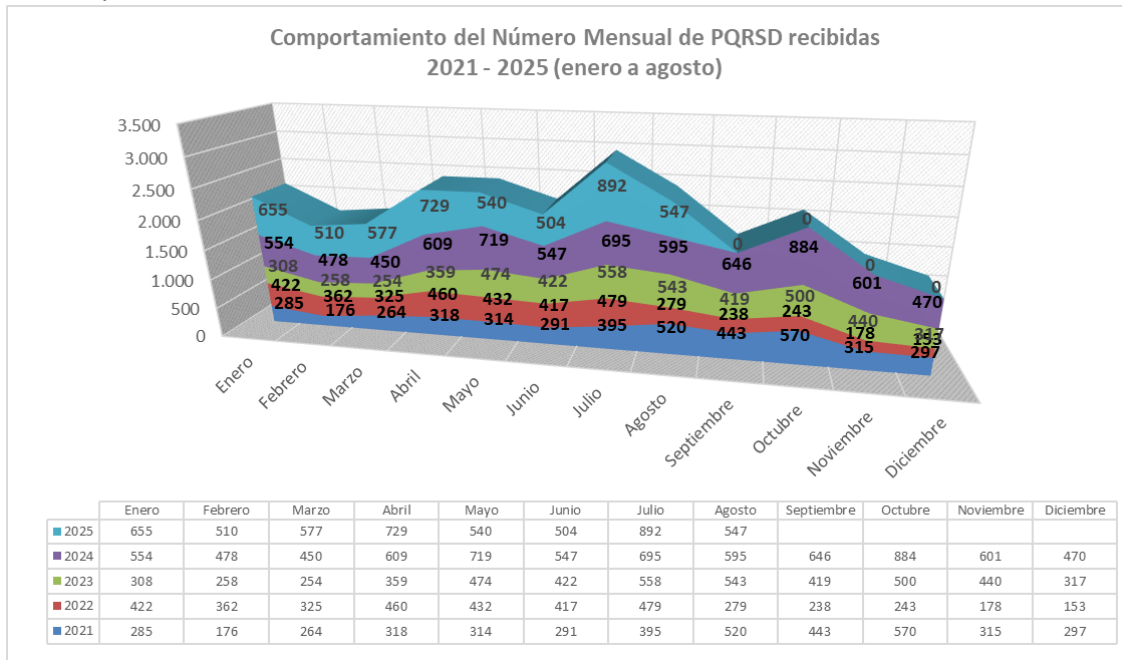
El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una petición es de 15 días hábiles (Artículo 14° de la Ley 1755 de 2015). En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2021 – 2025 (de enero y agosto).



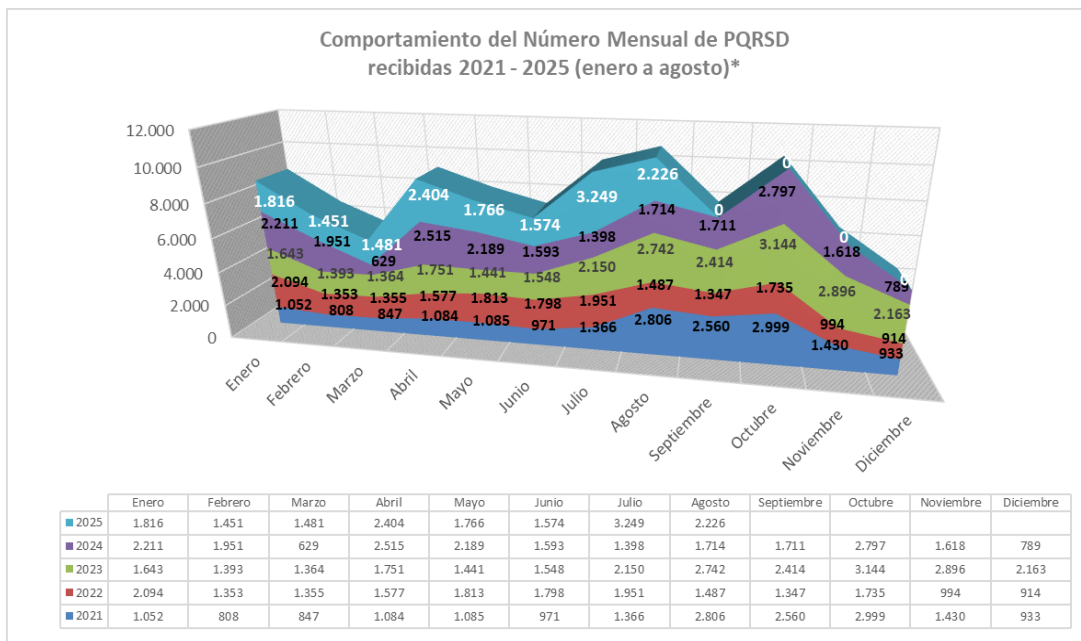


### 9. Comportamiento del número mensual de PQRSD recibidas 2021 – 2025


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

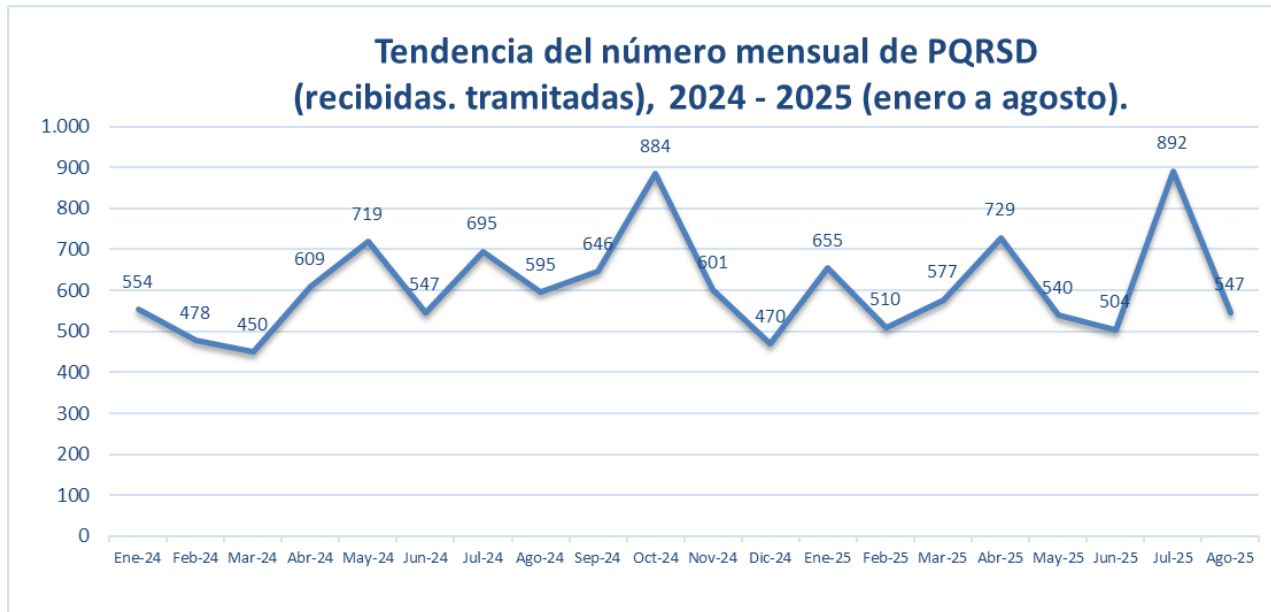


(\*) Incluye 8.832 solicitudes de soporte vía chat y 2.181 peticiones verbales vía telefónica

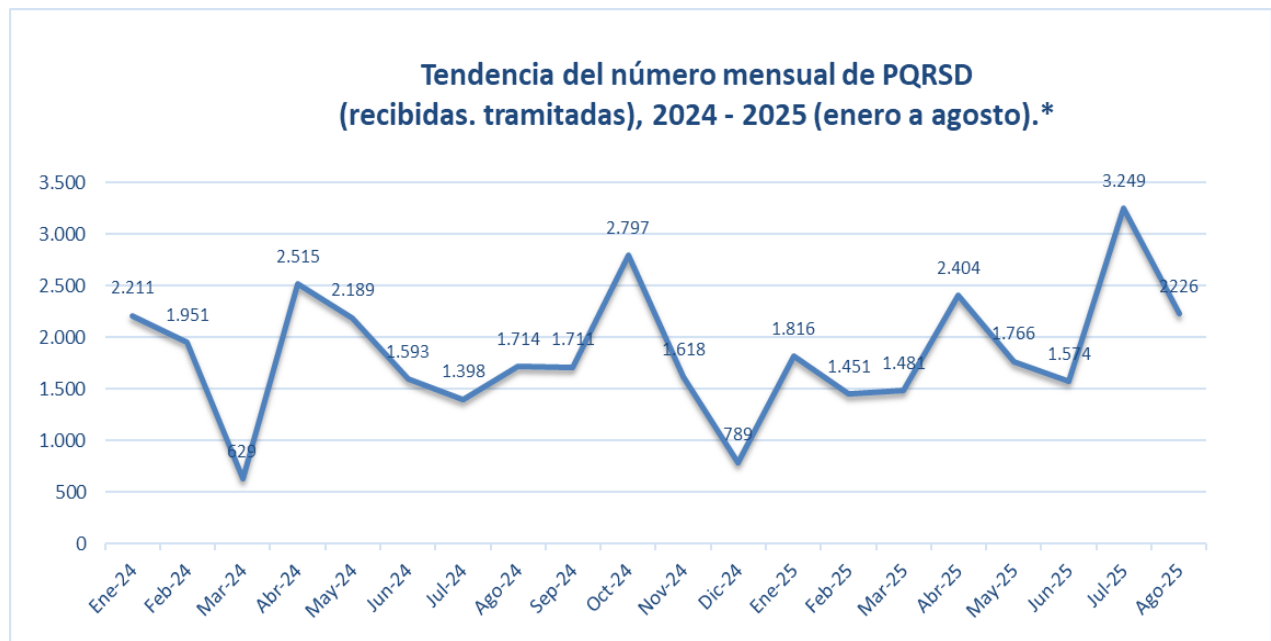
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de AGOSTO de 2024
		Página: 19/29

## 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 agosto de 2025).



No Incluye peticiones verbales ni solicitudes vía chat

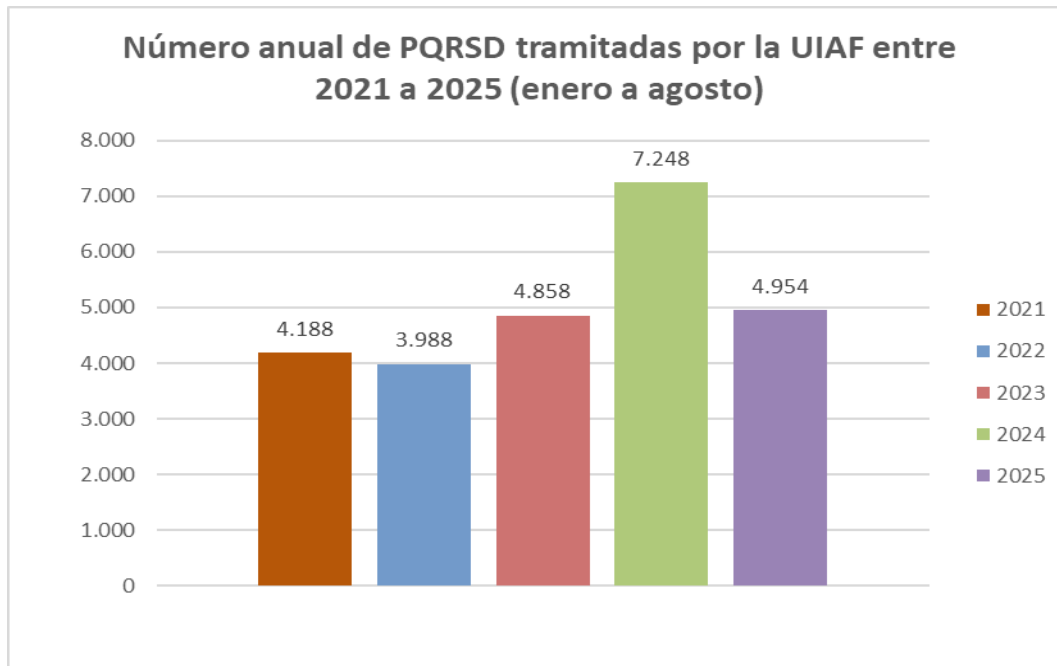


(\*) Incluye 8.832 solicitudes de soporte vía chat y 2.181 peticiones verbales vía telefónica

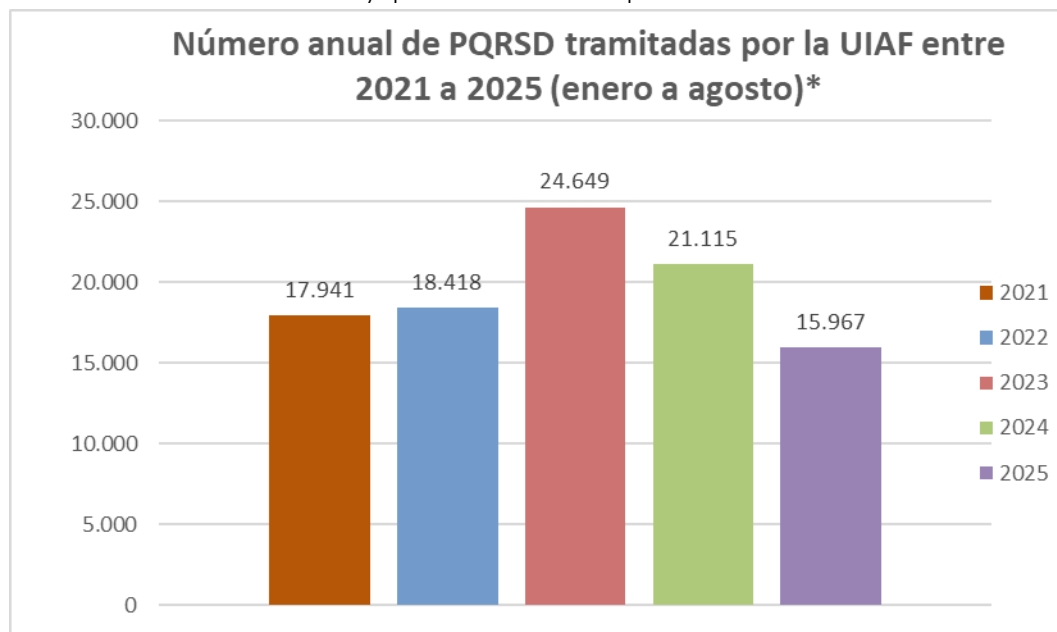
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de AGOSTO de 2024
		Página: 20/29

### 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 agosto de 2025).



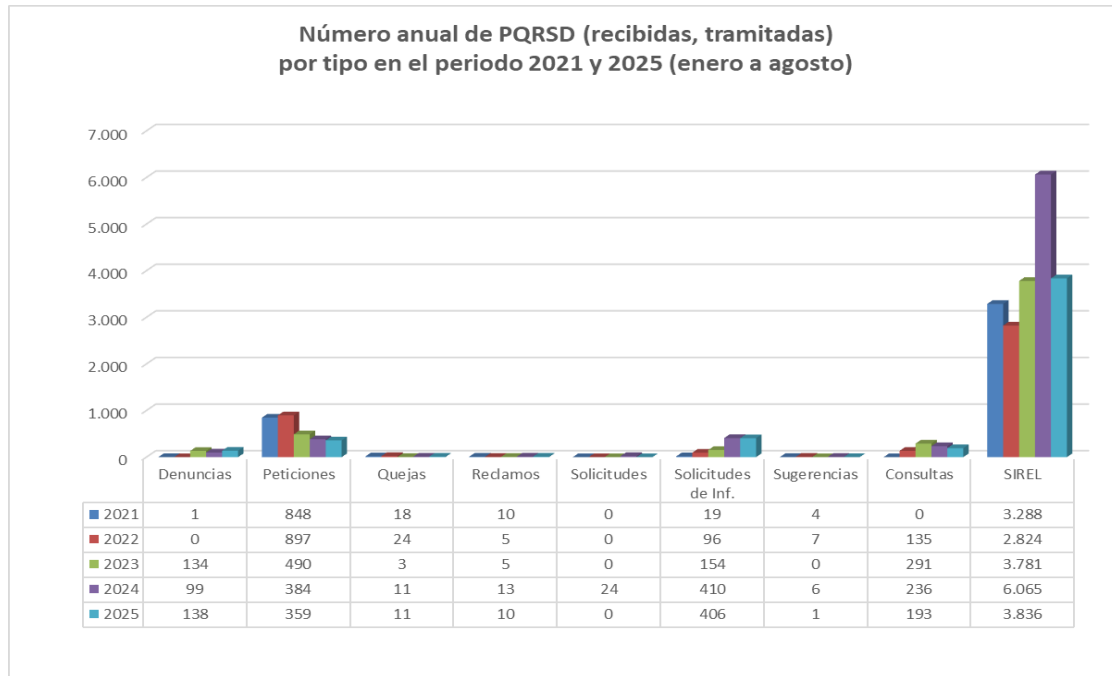
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



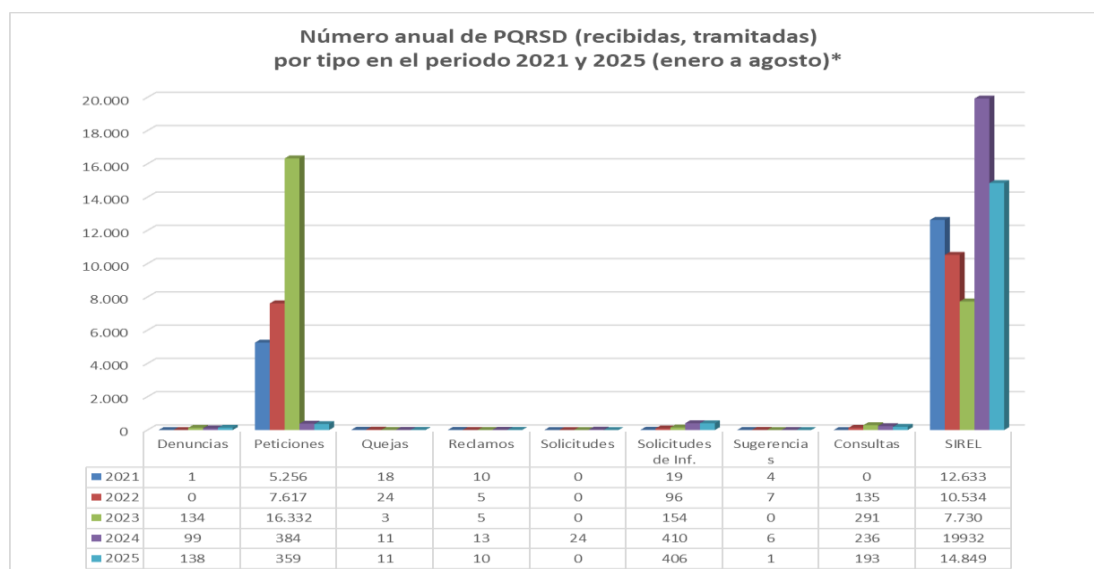
(\*) Incluye 8.832 solicitudes de soporte vía chat y 2.181 peticiones verbales vía telefónica

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


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 agosto).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 8.832 solicitudes de soporte vía chat y 2.181 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>										Código: GTH-PR-01-F-01	
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>										Versión: 1	
											Vigente desde: 17 de AGOSTO de 2024	
	Página: 22/29											

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

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 agosto).

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2021 - 2025 (enero a agosto)																				
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	16,6%
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	15,8%
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	19,3%
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	28,7%
2025	138	2,8%	359	7,2%	11	0,2%	10	0,2%	35	0,7%	1	0%	371	7%	193	4%	3.836	77%	4.954	19,6%
<b>Totales</b>	<b>372</b>	<b>0,4%</b>	<b>2.997</b>	<b>3,1%</b>	<b>67</b>	<b>0,1%</b>	<b>43</b>	<b>0,0%</b>	<b>59</b>	<b>0,1%</b>	<b>18</b>	<b>0,0%</b>	<b>1.050</b>	<b>1,1%</b>	<b>855</b>	<b>0,9%</b>	<b>19.788</b>	<b>20,2%</b>	<b>25.236</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 - agosto)*																				
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	18%
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	25%
2024 (6*)	99	0,9%	384	2,2%	11	0,1%	13	0,1%	24	0,2%	6	0,0%	410	2,3%	236	1,2%	19.932	93,0%	21.115	22%
2025 (7*)	138	0,9%	359	2,2%	11	0,1%	10	0,1%	35	0,2%	1	0,0%	371	2,3%	193	1,2%	14.849	93,0%	15.967	16%
<b>Totales</b>	<b>372</b>	<b>0,4%</b>	<b>22.055</b>	<b>22,5%</b>	<b>67</b>	<b>0,1%</b>	<b>43</b>	<b>0,0%</b>	<b>59</b>	<b>0,1%</b>	<b>276</b>	<b>0,3%</b>	<b>792</b>	<b>0,8%</b>	<b>855</b>	<b>0,9%</b>	<b>73.571</b>	<b>75,0%</b>	<b>98.090</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 8.832 solicitudes de soporte vía chat y 2.181 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 AGOSTO de 2024
		<b>Página:</b> 23/29

#### 14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a agosto 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
Curso e-learning	2248
Acceso a SIREL	1929
Otros	885
Actualización de datos	800
Solicitud de código	588
Anexos técnicos	564
Vinculación de entidad	405
Solicitud de usuario	368
Soporte SIREL	350
Anulación para corrección de reportes	230
Error SIREL y errores de acceso	146
ROS	140
Cancelación de usuario	116
Cancelación entidad	42
Reporte Positivo	12
Solicitud Anulación de Cargue	5
Aclaración de errores	4
<b>Total PQRS</b>	<b>8.832</b>

b. Peticiones verbales:

Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	499
Actualización de datos	426
Solicitud de código	216
Solicitud de usuario	161
Aclaración de errores	158
Anexos técnicos	117
Vinculación de entidad	96
Otros	91
Anulación para corrección de reportes	77
Curso e-learning	66
Cancelación de usuario	52
Consulta explicación de normatividad	40
Reporte Positivo	37
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	34
Consultar Certificaciones	27
Reporte Negativo	18
Cancelación entidad	15
Reenvío Matriz Autenticación	13
Error SIREL y errores de acceso	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>2.181</b>

	<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 AGOSTO de 2024
		Página: 24/29

## 15. Temas recurrentes


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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1894	38%
Otros	701	14%
Soporte SIREL	968	20%
Cancelación de usuario	334	7%
Anulación para corrección de reportes	42	1%
Consulta explicación de normatividad		0%
Reenvío Matriz Autenticación	178	4%
Curso e-learning	270	5%
Solicitudes de información pública	407	8%
Cancelación entidad	140	3%
Anexos Técnicos	10	0%
Reclamos	10	0%
Solicitud de capacitación		0%
<b>Total PQRS</b>	<b>4.954</b>	<b>100%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico via chat

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	3120	20%
Acceso a SIREL	2606	16%
Curso e-learning	2584	16%
Otros	1677	11%
Solicitud de código	951	6%
Soporte SIREL	778	5%
Solicitud de usuario	715	4%
Anexos técnicos	691	4%
Vinculación de entidad	652	4%
Cancelación de usuario	502	3%
Solicitudes de información pública	413	3%
Anulación para corrección de reportes	307	2%
Error SIREL y errores de acceso	200	1%
ROS	197	1%
Cancelación entidad	197	1%
Aclaración de errores	162	1%
Reporte Positivo	49	0%
Consulta explicación de normatividad	40	0%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	34	0%
Consultar Certificaciones	27	0%
Reporte Negativo	18	0%
Reclamos	16	0%
Reenvío Matriz Autenticación	13	0%
Cómo diligenciar ROS	9	0%
Solicitud Anulación de Cargue	9	0%
<b>Total PQRS</b>	<b>15.967</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 8.832 solicitudes de soporte vía chat y 2.181 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 AGOSTO de 2024
		Página: 25/29

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

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	32		32
	D	136		136
	P	102		102
	R	4		4
	SIP	163		163
	SIREL	4		4
	<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>441</b>	
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	14		14
	P	55		55
	Q	5		5
	R	1		1
	SIP	24		24
	SIREL	2.788		2.788
	<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>2.887</b>	
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	121	2	123
	D	1		1
	P	140		140
	Q	4		4
	R	4		4
	SIP	200		200
	SIREL	1.026		1.026
	<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>1.496</b>	<b>2</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	24		24
	D	1		1
	P	62		62
	Q	2		2
	R	1		1
	SIP	19		19
	SIREL	18		18
	<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>127</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>4.952</b>	<b>2</b>	<b>4.954</b>

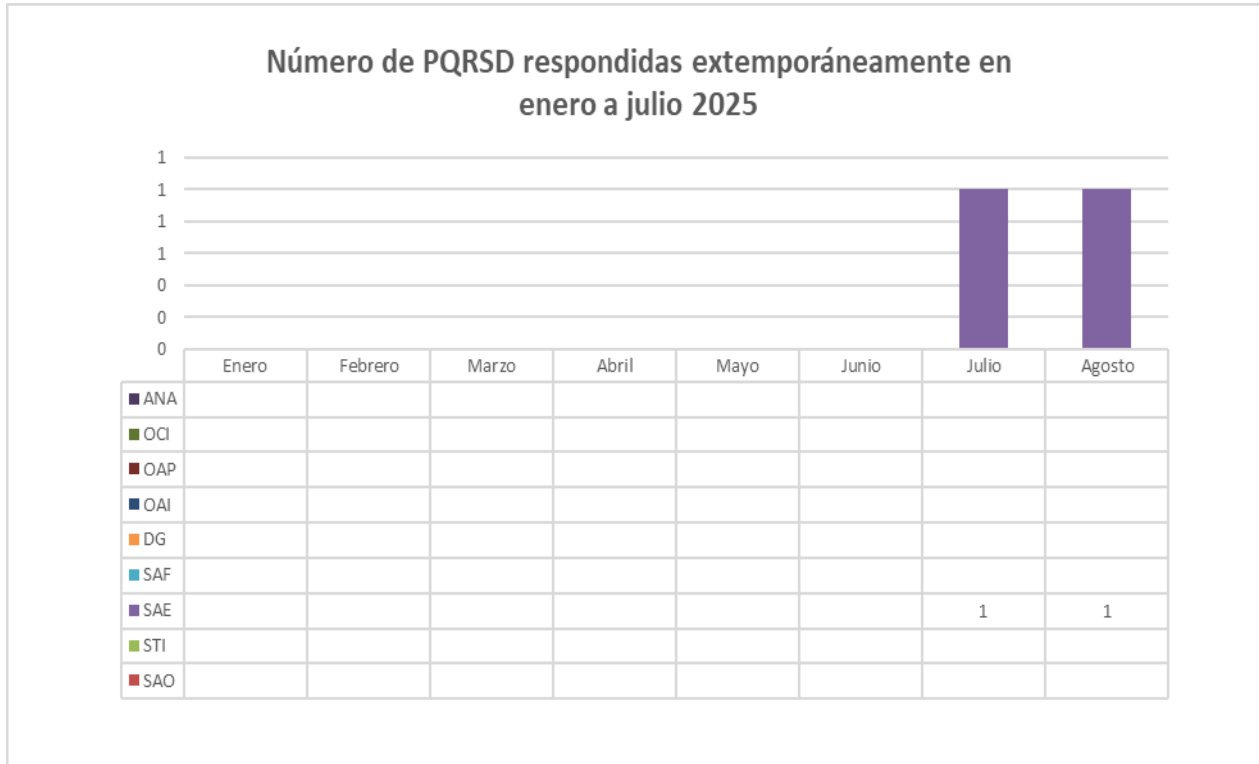
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

	<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 AGOSTO de 2024
		Página: 26/29


Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	32			32
	D	136			136
	P	102			102
	R	4			4
	SIP	163			163
	SIREL	4			4
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>441</b>			<b>441</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	14			14
	P	55			55
	Q	5			5
	R	1			1
	SIP	24			24
	SIREL	2.788			11.013
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>2.887</b>			<b>13.900</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	121	2		123
	D	1			1
	P	140			140
	Q	4			4
	R	4			4
	SIP	200			200
	SIREL	1.026			1.026
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>1.496</b>	<b>2</b>		<b>1.498</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	24			24
	D	1			1
	P	62			62
	Q	2			2
	R	1			1
	SIP	19			19
	SIREL	18			18
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>127</b>			<b>127</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>4.952</b>	<b>2</b>		<b>15.967</b>

(\*) Incluye 8.832 solicitudes de soporte vía chat y 2.181 peticiones verbales vía telefónica

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



Para el mes de agosto se presentó una (1) 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 PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de AGOSTO de 2024
		<b>Página:</b> 28/29

## CONCLUSIONES

En conclusión, la UIAF recibió un total de 15.967 PQRS durante el periodo de enero a agosto de 2025. Estas solicitudes incluyeron derechos de petición verbal vía telefónica, PQRS 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 agosto, se registró un reclamo y una queja. Tras llevar a cabo la revisión pertinente, se concluyó que el reclamo no estaba justificado, ya que el usuario afirmaba no haber recibido una respuesta. Sin embargo, al verificar en el sistema, se constató que sí se había proporcionado la información solicitada. Se informó al usuario que podía consultar su respuesta a través del aplicativo, utilizando su usuario y contraseña. Además, se le envió una copia de la respuesta original para mayor claridad. En cuanto a la queja, esta estaba relacionada con una actualización de datos, pero se determinó que había sido incorrectamente tipificada por el 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 de la 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 PQRS 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 AGOSTO de 2024
		<b>Página:</b> 29/29

## 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 cursos virtuales 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 cursos virtuales: 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>