




Gobierno de
Colombia



INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO (UIAF)
A DICIEMBRE DE 2025

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 2/32


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 diciembre 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:

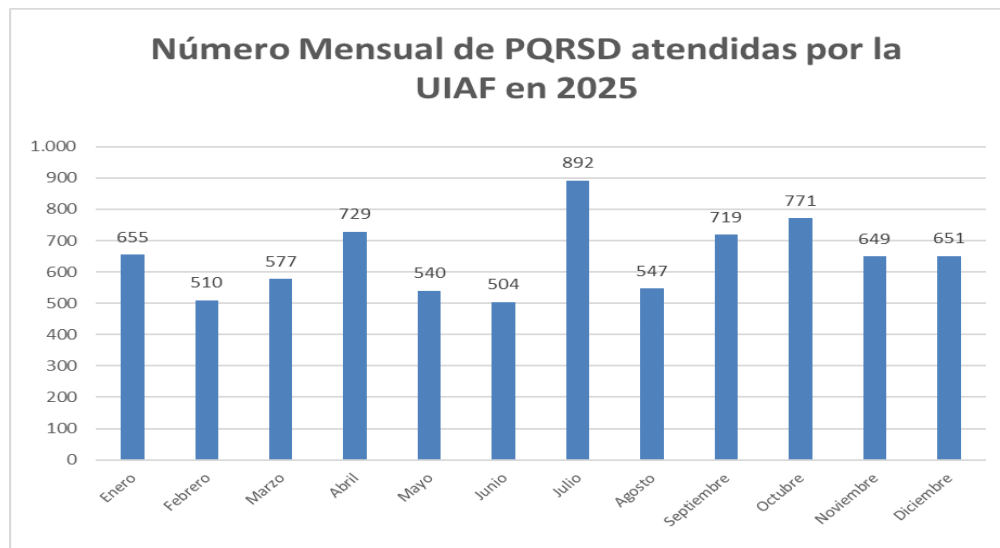
1. Número mensual total de PQRSD tramitadas de enero a diciembre de 2025.
2. Número mensual de PQRSD por tipo, de enero a diciembre de 2025.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo de enero a diciembre de 2025.
4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia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

Conclusiones.

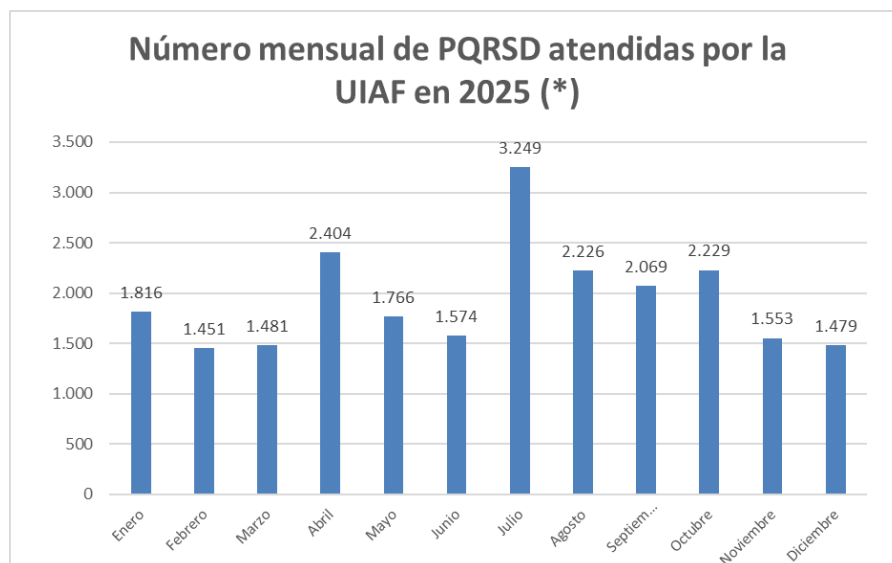
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 3/32

1. El número mensual de PQRSD tramitadas de enero a diciembre 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 diciembre de 2025. En total, de enero a diciembre de 2025, la UIAF recibió **23.297** PQRSD, de las cuales **3.105 (13,33%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **7.744 (33,42%)** recibidas a través del módulo de PQRSD y el Sistema de Gestión Documental, y **12.448 (53,43%)** 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 12.448 solicitudes de soporte vía chat y 3.105 peticiones verbales vía telefónica

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



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

Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

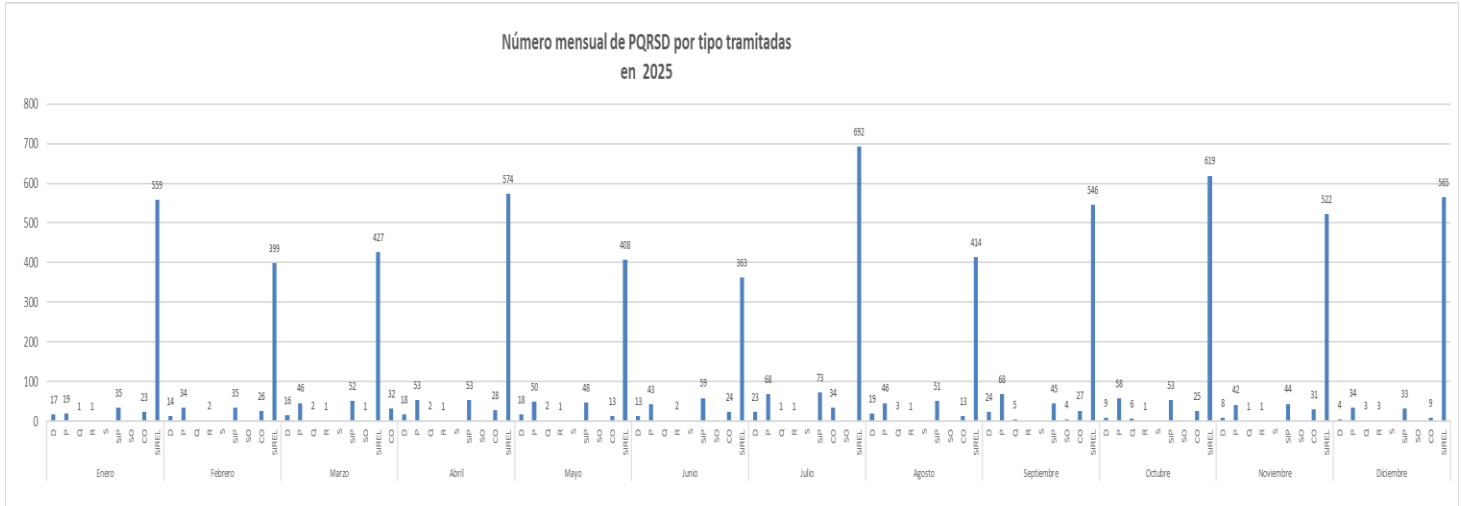
Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024

Página: 4/32

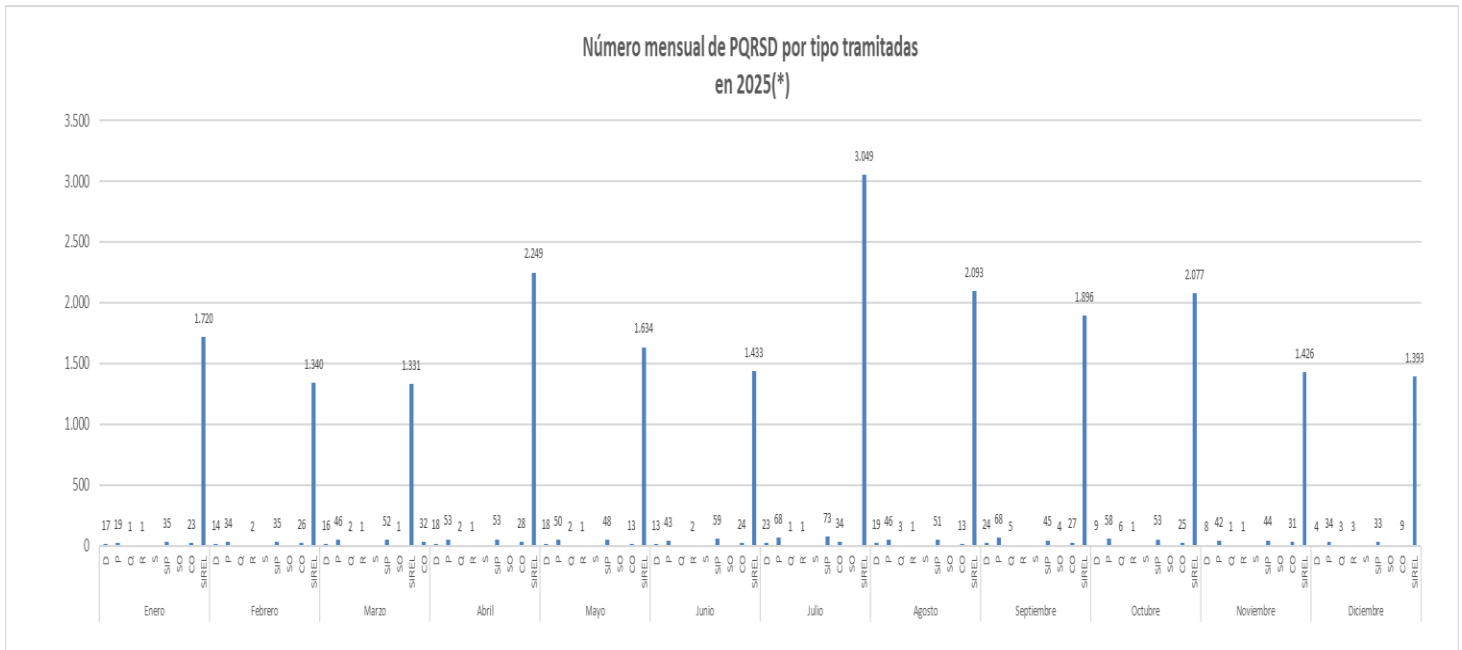
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

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



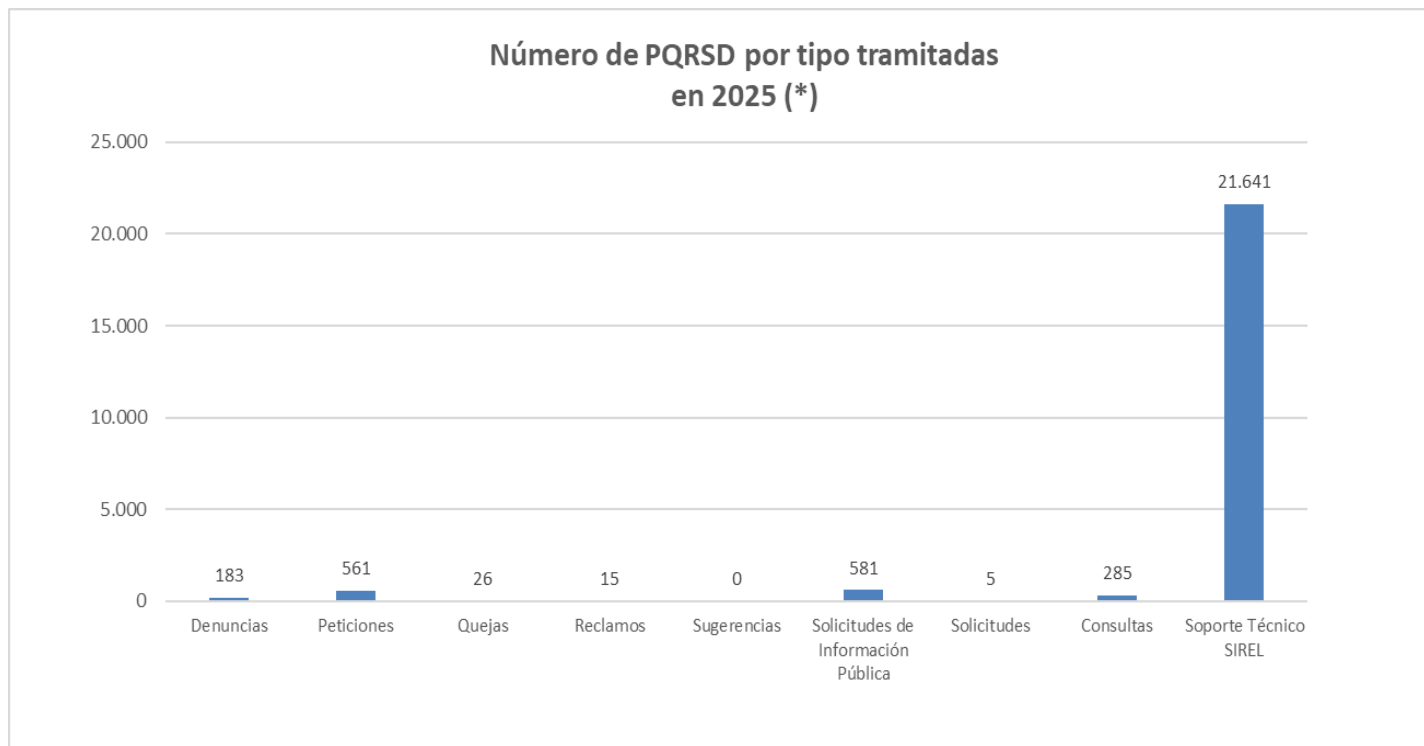
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat




(*) Incluye 12.448 solicitudes de soporte vía chat y 3.105 peticiones verbales vía telefónica

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 5/32

- 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 12.448 solicitudes de soporte vía chat y 3.105 peticiones verbales vía telefónica

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 6/32

3. Número y porcentaje mensual de PQRSD tramitadas por tipo de enero a diciembre de 2025


En el siguiente cuadro se muestra el número de PQRSD por tipo tramitadas; el porcentaje mensual de cada tipo frente al total de PQRSD en el transcurso del 2025; y su porcentaje sobre el total acumulado del año.

Número mensual de PQRSD por tipo tramitadas en 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	8,5%
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	6,6%
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	7,5%
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	9,4%
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	7,0%
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	6,5%
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	11,5%
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	7,1%
Septiembre 2025	24	3,3%	68	9,5%	5	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	4	1%	45	6%	27	4%	546	76%	719	9,3%
Octubre 2025	9	1,2%	58	7,5%	6	0,8%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	53	7%	25	3%	619	80%	771	10,0%
Noviembre 2025	8	1,2%	42	6,5%	1	0,2%	1	0,2%	0	0,0%	0	0%	44	7%	31	5%	522	80%	649	8,4%
Diciembre 2025	4	0,6%	34	5,2%	3	0,5%	3	0,5%	0	0,0%	0	0%	33	5%	9	1%	565	87%	651	8,4%
Totales	183	2,4%	561	7,2%	26	0,3%	15	0,2%	35	0,5%	5	0,1%	546	7,1%	285	3,7%	6.088	78,6%	7.744	57%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número mensual de PQRSD por tipo tramitadas en 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	8%
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	6,2%
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	6,4%
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	10,3%
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	7,6%
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	6,8%
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	13,9%
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	9,6%
Septiembre	24	1,2%	68	3%	5	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	4	0%	45	2%	27	1%	1.896	92%	2.069	8,9%
Octubre	9	0,4%	58	3%	6	0,3%	1	0,0%	0	0,0%	0	0%	53	2%	25	1%	2.077	93%	2.229	9,6%
Noviembre	8	0,5%	42	3%	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	44	3%	31	2%	1.426	92%	1.553	6,7%
Diciembre	4	0,3%	34	2%	3	0,2%	3	0,2%	0	0,0%	0	0%	33	2%	9	1%	1.393	94%	1.479	6,3%
Totales	183	0,8%	561	2,4%	26	0,1%	15	0,1%	35	0,2%	5	0,0%	546	2,3%	285	1,2%	21.641	92,9%	23.297	100%

(*) Incluye 12.448 solicitudes de soporte vía chat y 3.105 peticiones verbales vía telefónica

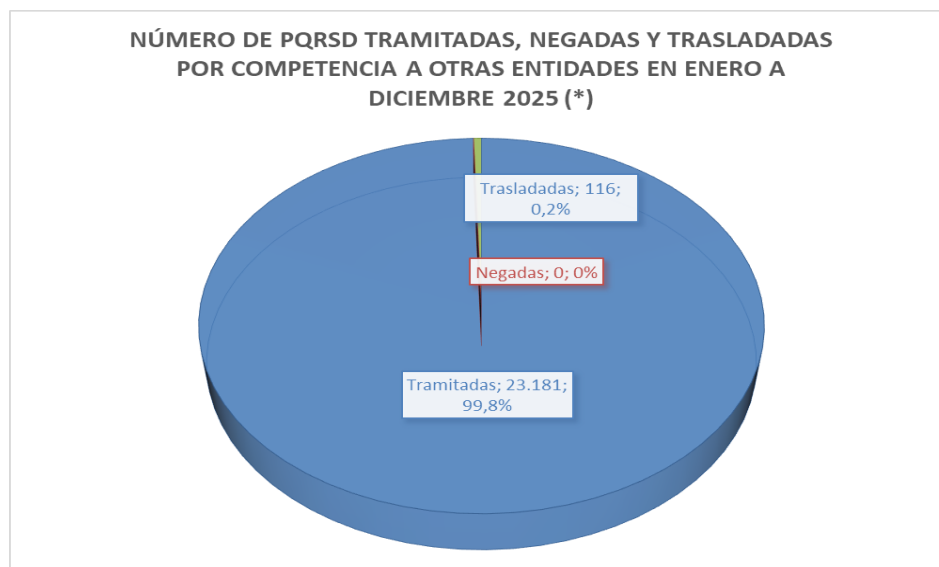
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 7/32

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


De la totalidad de PQRS recibidas hasta diciembre de 2025, el 99% fueron tramitadas directamente por la UIAF dentro de su competencia. El 1% restante fue trasladado las entidades competentes.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 12.448 solicitudes de soporte vía chat y 3.105 peticiones verbales vía telefónica

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 8/32

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRSD tramitadas de enero a diciembre 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%
Agosto	595	547	-8,1%
Septiembre	646	719	11,3%
Octubre	884	771	-12,8%
Noviembre	601	649	8,0%
Diciembre	470	651	38,5%
Totales	7.317	7.744	5,8%


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%
Agosto	1.714	2.226	29,9%
Septiembre	1.711	2.069	20,9%
Octubre	2.797	2.229	-20,3%
Noviembre	1.618	1.553	-4,0%
Diciembre	789	1.479	87,5%
Totales	15.911	23.297	46,4%

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

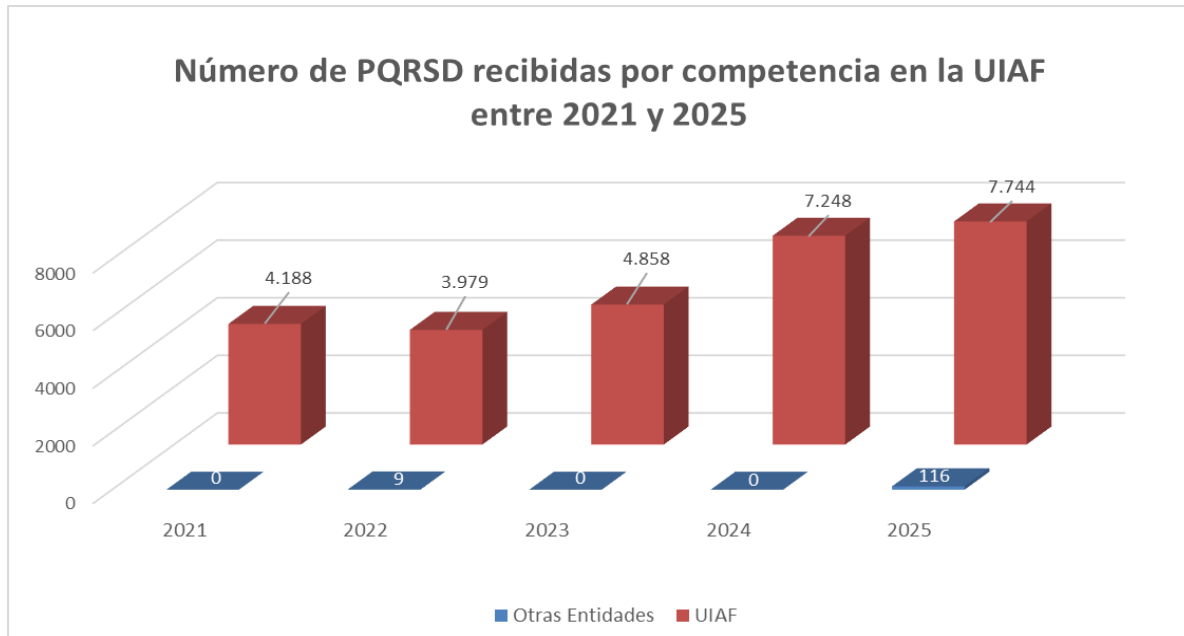
(**) Incluye 12.448 solicitudes de soporte vía chat y 3.105 peticiones verbales vía telefónica

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

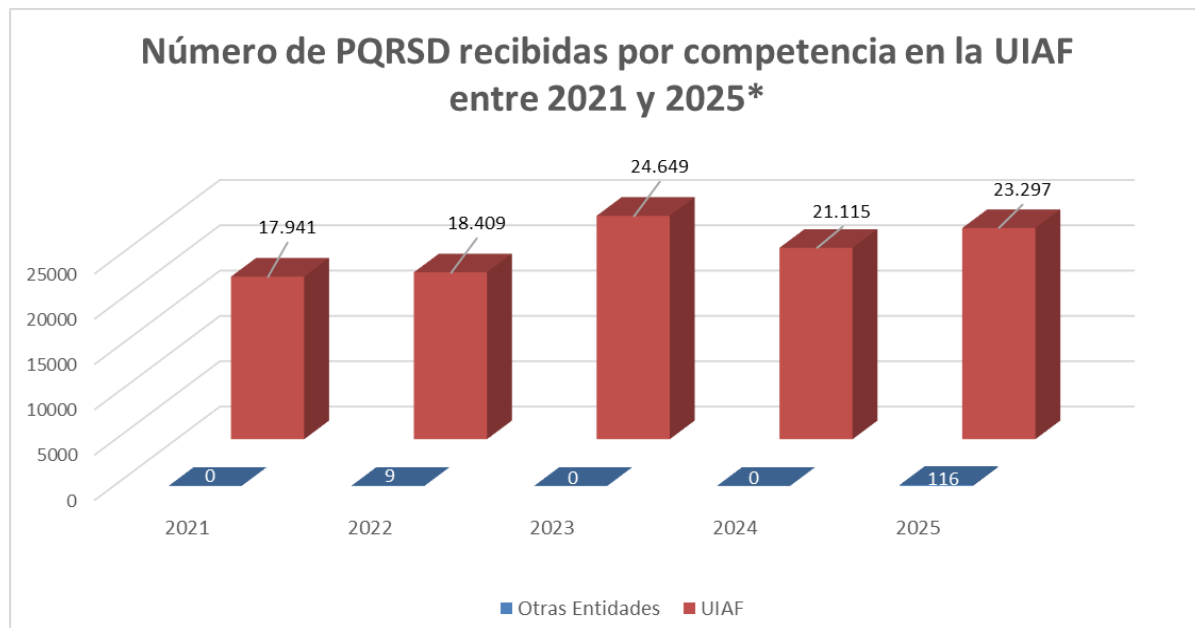
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 9/32

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 diciembre de 2025), clasificadas por competencia.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 12.448 solicitudes de soporte vía chat y 3.105 peticiones verbales vía telefónica

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 10/32

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 DICIEMBRE de 2024

Página: 11/32

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	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 DICIEMBRE de 2024

Página: 12/32

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 DICIEMBRE de 2024

Página: 13/32

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 DICIEMBRE de 2024

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Página: 14/32

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	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 DICIEMBRE de 2024

Página: 15/32

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	2025-07-01	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 DICIEMBRE de 2024

Página: 16/32

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
			2025-08-04	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
			2025-09-01	2025-09-05 09:57:28	1	0	0
			2025-09-01	2025-09-01 14:58:07	1	0	0
			2025-09-01	2025-09-02 14:53:55	1	0	0
			2025-09-01	2025-09-02 10:22:25	1	0	0
			2025-09-01	2025-09-04 11:26:02	1	0	0
			2025-09-01	2025-09-04 12:01:17	1	0	0
			2025-09-01	2025-09-08 17:09:20	1	0	0
			2025-09-02	2025-09-09 14:22:10	1	0	0
			2025-09-02	2025-09-15 11:37:08	1	0	0
			2025-09-03	2025-09-10 16:30:15	1	0	0
			2025-09-03	2025-09-05 10:25:26	1	0	0
			2025-09-03	2025-09-17 18:09:46	1	0	0
			2025-09-03	2025-09-17 10:56:39	1	0	0
			2025-09-04	2025-09-15 16:11:11	1	0	0
			2025-09-04	2025-09-08 08:31:49	1	0	0
			2025-09-05	2025-09-08 10:45:54	1	0	0
			2025-09-05	2025-09-10 15:16:04	1	0	0
			2025-09-08	2025-09-22 07:58:55	1	0	0
			2025-09-08	2025-09-22 14:10:45	1	0	0
			2025-09-09	2025-09-10 16:43:31	1	0	0
			2025-09-11	2025-09-17 16:47:19	1	0	0
			2025-09-11	2025-09-25 11:44:32	1	0	0
			2025-09-11	2025-09-22 16:57:46	1	0	0
			2025-09-15	2025-09-26 15:40:27	1	0	0
			2025-09-15	2025-09-29 16:11:38	1	0	0
			2025-09-16	2025-09-25 14:12:21	1	0	0
			2025-09-16	2025-09-30 17:58:45	1	0	0
			2025-09-17	2025-09-30 15:58:10	1	0	0
			2025-09-22	2025-10-06 16:59:01	1	0	0
			2025-09-22	2025-09-23 15:43:27	1	0	0
			2025-09-22	2025-09-25 11:31:53	1	0	0
			2025-09-23	2025-09-24 15:10:59	1	0	0
			2025-09-24	2025-10-07 12:10:13	1	0	0
			2025-09-24	2025-10-07 12:18:55	1	0	0
			2025-09-25	2025-09-26 10:53:05	1	0	0
			2025-09-25	2025-10-07 16:03:06	1	0	0
			2025-09-25	2025-10-07 16:06:16	1	0	0
			2025-09-25	2025-10-07 16:12:41	1	0	0
			2025-09-25	2025-09-30 17:28:51	1	0	0
			2025-09-29	2025-09-29 11:09:14	1	0	0
			2025-09-29	2025-09-30 08:53:16	1	0	0
			2025-09-30	(en blanco)	1	0	0
			2025-09-30	(en blanco)	1	0	0
			2025-09-30	2025-10-06 16:49:12	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 DICIEMBRE de 2024

Página: 17/32

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	Solicitud de Información Pública	2025-09-30	2025-10-10 10:26:09	1	1	0
			2025-09-30	2025-10-10 10:04:04	1	1	0
			2025-10-02	2025-10-15 16:03:48	1	1	0
			2025-10-02	2025-10-02 15:53:39	1	1	0
			2025-10-02	2025-10-09 09:27:22	1	1	0
			2025-10-03	2025-10-06 16:51:10	1	1	0
			2025-10-03	2025-10-03 14:48:13	1	1	0
			2025-10-03	2025-10-10 07:57:22	1	1	0
			2025-10-06	2025-10-06 14:16:49	1	1	0
			2025-10-07	2025-10-09 12:00:30	1	1	0
			2025-10-08	2025-10-20 11:24:52	1	1	0
			2025-10-08	2025-10-16 14:42:22	1	1	0
			2025-10-08	2025-10-08 16:11:16	1	1	0
			2025-10-09	2025-10-10 11:37:41	1	1	0
			2025-10-10	2025-10-16 15:33:09	1	1	0
			2025-10-10	2025-10-17 14:46:48	1	1	0
			2025-10-10	2025-10-14 11:50:20	1	1	0
			2025-10-14	2025-10-17 11:33:21	1	1	0
			2025-10-16	2025-10-20 14:29:52	1	1	0
			2025-10-16	2025-10-27 09:54:34	1	1	0
			2025-10-16	2025-10-16 16:29:24	1	1	0
			2025-10-17	2025-10-20 14:52:12	1	1	0
			2025-10-17	2025-10-17 15:21:29	1	1	0
			2025-10-20	2025-10-28 14:36:01	1	1	0
			2025-10-20	2025-10-29 17:43:04	1	1	0
			2025-10-20	2025-10-28 14:57:18	1	1	0
			2025-10-20	2025-10-31 16:10:35	1	1	0
			2025-10-21	2025-10-28 15:02:21	1	1	0
			2025-10-21	2025-10-23 08:38:59	1	1	0
			2025-10-21	2025-10-22 14:23:45	1	1	0
			2025-10-21	2025-10-22 14:32:21	1	1	0
			2025-10-21	2025-11-04 17:30:00	1	1	0
			2025-10-21	2025-10-22 14:51:54	1	1	0
			2025-10-22	2025-10-22 17:31:55	1	1	0
			2025-10-24	2025-10-27 10:44:02	1	1	0
			2025-10-25	2025-10-31 15:22:14	1	1	0
			2025-10-26	2025-11-11 12:52:45	1	1	0
			2025-10-26	2025-11-11 10:17:08	1	1	0
			2025-10-27	2025-10-28 16:30:50	1	1	0
			2025-10-27	2025-10-28 10:49:21	1	1	0
2025-10-27	2025-10-31 16:06:05	1	1	0			
2025-10-27	2025-10-29 09:47:31	1	1	0			
2025-10-27	2025-10-29 09:42:27	1	1	0			
2025-10-28	2025-10-31 17:45:40	1	1	0			
2025-10-28	2025-11-11 15:53:31	1	1	0			
2025-10-28	2025-10-30 16:47:12	1	1	0			
2025-10-29	2025-11-11 15:20:59	1	1	0			
2025-10-29	2025-11-07 18:09:09	1	1	0			
2025-10-29	2025-11-07 18:11:47	1	1	0			
2025-10-30	2025-10-31 16:10:59	1	1	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 DICIEMBRE de 2024

Página: 18/32

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
			2025-10-30	2025-11-10 11:27:12	1	1	0
			2025-10-30	2025-10-30 15:58:29	1	1	0
			2025-10-30	2025-11-07 11:54:26	1	1	0
			2025-10-30	2025-11-07 18:24:47	1	1	0
			2025-10-31	2025-11-05 17:14:55	1	1	0
			2025-11-01	2025-11-10 17:10:51	1	1	0
			2025-11-04	2025-11-05 15:17:09	1	1	0
			2025-11-05	2025-11-07 18:31:11	1	1	0
			2025-11-05	2025-11-12 14:50:06	1	1	0
			2025-11-05	2025-11-20 08:30:57	1	1	0
			2025-11-05	2025-11-20 08:52:06	1	1	0
			2025-11-05	2025-11-20 09:06:28	1	1	0
			2025-11-05	2025-11-20 11:30:05	1	1	0
			2025-11-06	2025-11-10 17:38:22	1	1	0
			2025-11-06	2025-11-07 11:27:01	1	1	0
			2025-11-06	2025-11-13 13:15:13	1	1	0
			2025-11-06	2025-11-20 09:42:45	1	1	0
			2025-11-07	2025-11-13 13:50:24	1	1	0
			2025-11-07	2025-11-10 11:38:04	1	1	0
			2025-11-08	2025-11-13 11:01:43	1	1	0
			2025-11-10	2025-11-25 14:47:38	1	1	0
			2025-11-10	2025-11-19 12:27:43	1	1	0
			2025-11-11	2025-11-11 16:25:29	1	1	0
			2025-11-11	2025-11-26 18:24:34	1	1	0
			2025-11-11	2025-11-26 18:28:29	1	1	0
			2025-11-11	2025-11-12 14:55:07	1	1	0
			2025-11-11	2025-11-12 15:32:25	1	1	0
			2025-11-11	2025-11-25 09:33:22	1	1	0
			2025-11-12	2025-11-18 10:31:03	1	1	0
			2025-11-14	2025-11-19 10:02:06	1	1	0
			2025-11-18	2025-11-20 15:24:04	1	1	0
			2025-11-18	2025-11-19 08:40:54	1	1	0
			2025-11-18	2025-12-01 16:06:16	1	1	0
			2025-11-19	2025-12-01 17:28:10	1	1	0
			2025-11-20	2025-11-25 15:08:09	1	1	0
			2025-11-20	2025-12-02 15:44:59	1	1	0
			2025-11-20	2025-11-25 10:52:47	1	1	0
			2025-11-21	2025-11-21 08:25:24	1	1	0
			2025-11-21	2025-11-24 15:00:31	1	1	0
			2025-11-24	2025-12-02 14:03:41	1	1	0
			2025-11-24	2025-11-26 14:14:59	1	1	0
			2025-11-24	2025-11-26 16:45:41	1	1	0
			2025-11-24	2025-12-09 18:11:51	1	1	0
			2025-11-26	2025-12-01 08:33:00	1	1	0
			2025-11-26	2025-12-11 11:27:14	1	1	0
			2025-11-28	2025-12-12 14:28:05	1	1	0
			2025-11-28	2025-12-12 17:44:14	1	1	0
			2025-11-28	2025-12-12 15:19:31	1	1	0
			2025-11-30	2025-12-03 11:03:55	1	1	0
			2025-12-02	2025-12-17 16:59:42	1	1	0
			2025-12-02	2025-12-17 09:55:37	1	1	0
			2025-12-03	2025-12-18 18:44:11	1	1	0
			2025-12-03	2025-12-18 18:34:51	1	1	0
			2025-12-03	2025-12-18 18:37:29	1	1	0
			2025-12-03	2025-12-18 18:40:01	1	1	0
			2025-12-03	2025-12-12 08:57:55	1	1	0
			2025-12-04	2025-12-12 08:28:04	1	1	0
			2025-12-05	2025-12-05 16:38:15	1	1	0
			2025-12-05	2025-12-22 11:23:34	1	1	0
			2025-12-09	2025-12-12 14:46:03	1	1	0
			2025-12-09	2025-12-22 11:33:56	1	1	0
			2025-12-10	2025-12-23 13:48:28	1	1	0
			2025-12-10	2025-12-15 09:48:34	1	1	0
			2025-12-11	2025-12-23 10:10:21	1	1	0
			2025-12-11	2025-12-24 11:10:23	1	1	0
			2025-12-11	2025-12-24 11:14:57	1	1	0
			2025-12-11	2025-12-22 17:00:10	1	1	0
			2025-12-11	2025-12-22 17:30:29	1	1	0
			2025-12-11	2025-12-16 15:34:29	1	1	0
			2025-12-11	2025-12-24 11:12:37	1	1	0
			2025-12-11	2025-12-22 16:49:18	1	1	0
			2025-12-12	2025-12-12 18:23:56	1	1	0
			2025-12-12	2025-12-30 07:07:20	1	1	0
			2025-12-15	2025-12-24 12:56:44	1	1	0
			2025-12-16	2025-12-30 16:00:38	1	1	0
			2025-12-16	2025-12-24 11:47:15	1	1	0
			2025-12-16	2025-12-31 12:28:14	1	1	0
			2025-12-17	2025-12-19 10:20:04	1	1	0
			2025-12-22	2025-12-22 16:29:39	1	1	0
			2025-12-22	2025-12-23 12:23:29	1	1	0
			2025-12-24	2025-12-29 15:58:17	1	1	0
			2025-12-30	2026-01-02 14:11:54	1	1	0

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 19/32

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
2025-09-02	2025-09-15 15:53:23	1	1	0			
Total general					581	0	0

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 promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2021 – 2025 (de enero y diciembre).

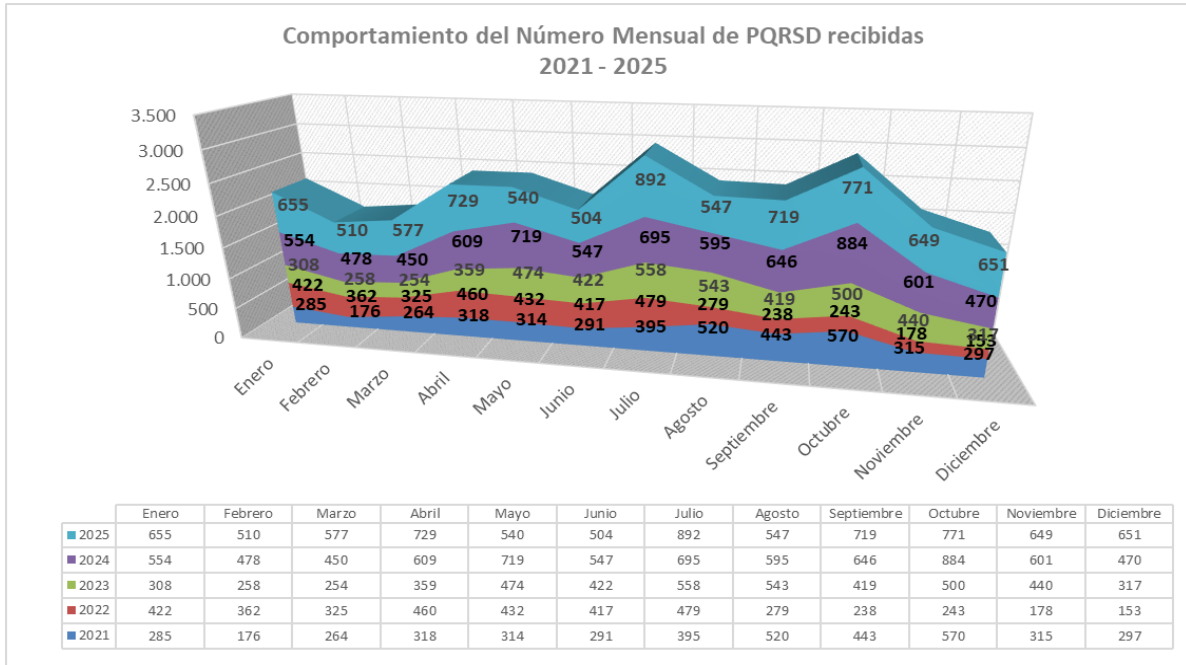




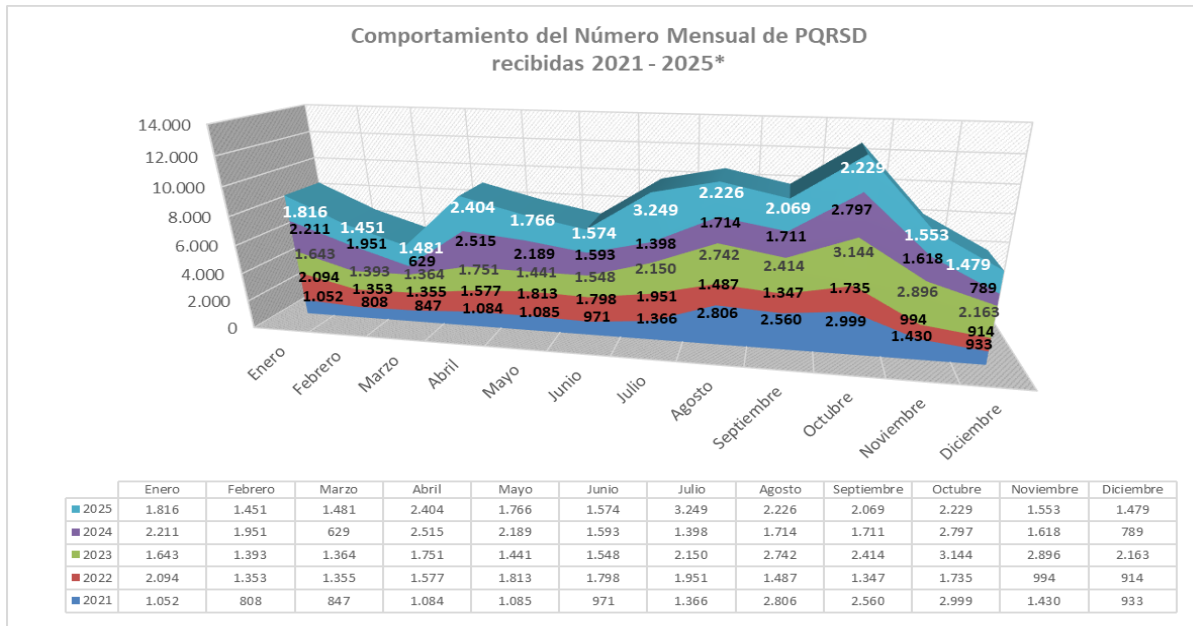
INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD

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

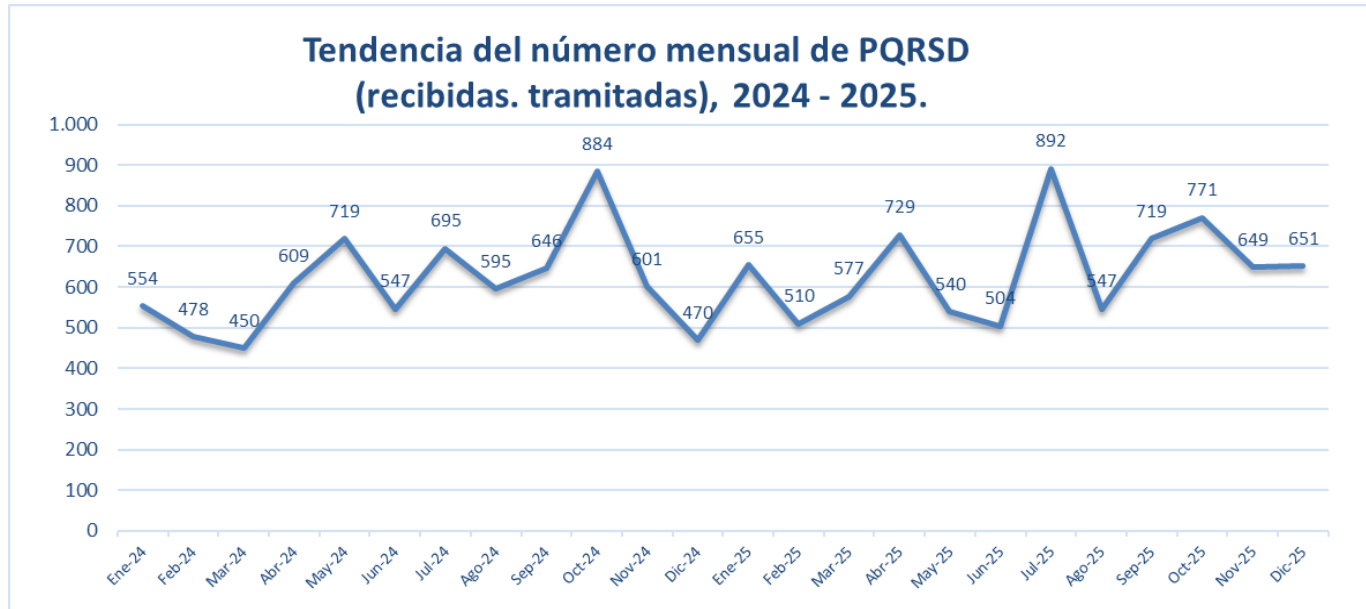


(*) Incluye 12.448 solicitudes de soporte vía chat y 3.105 peticiones verbales vía telefónica

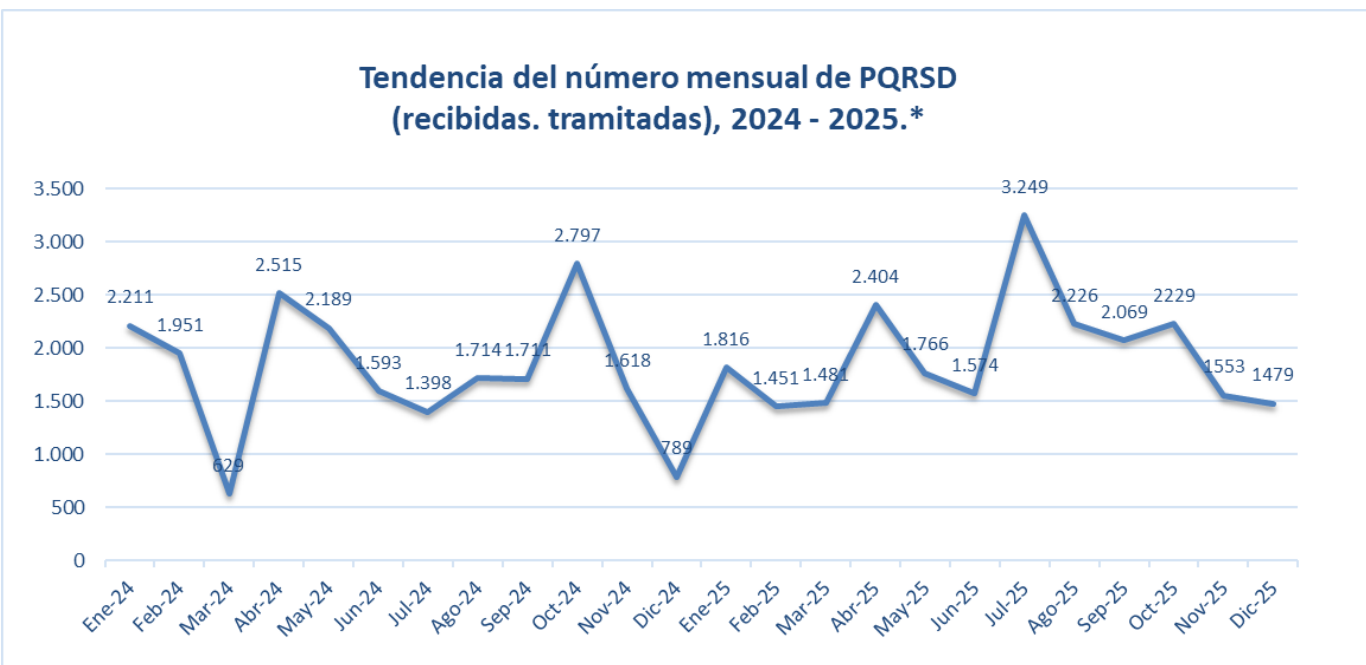
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 21/32

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 diciembre de 2025).




No Incluye peticiones verbales ni solicitudes vía chat



(*) Incluye 12.448 solicitudes de soporte vía chat y 3.105 peticiones verbales vía telefónica

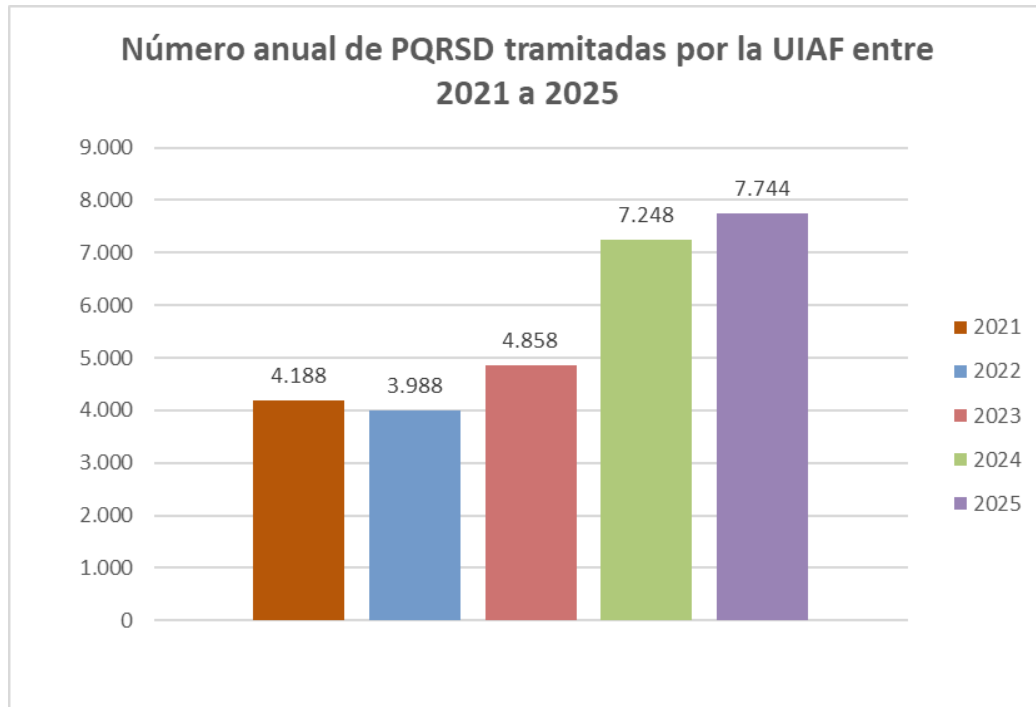
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

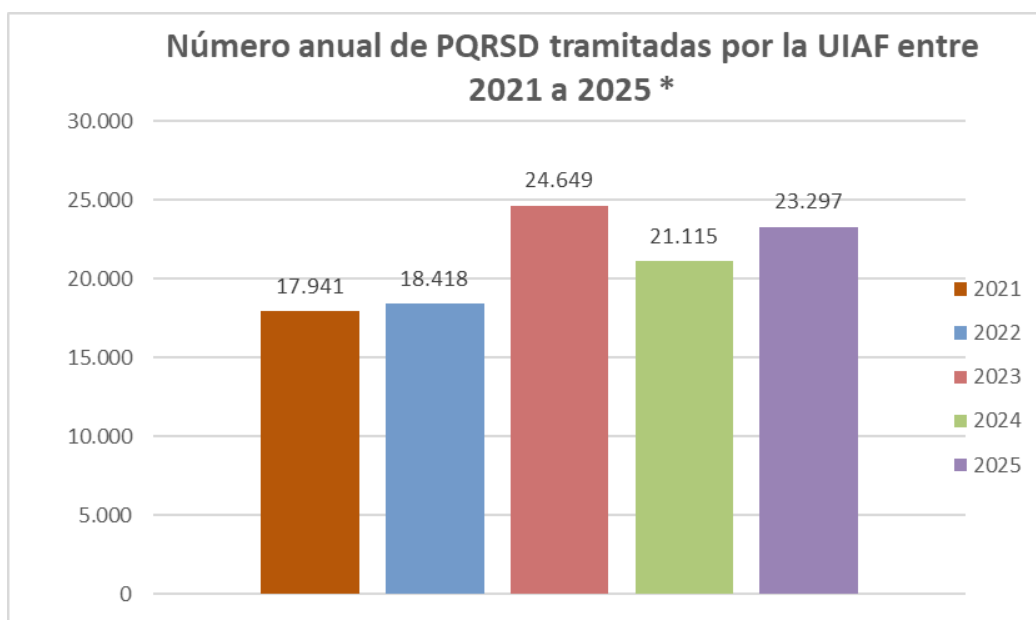
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 22/32

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 diciembre de 2025).




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



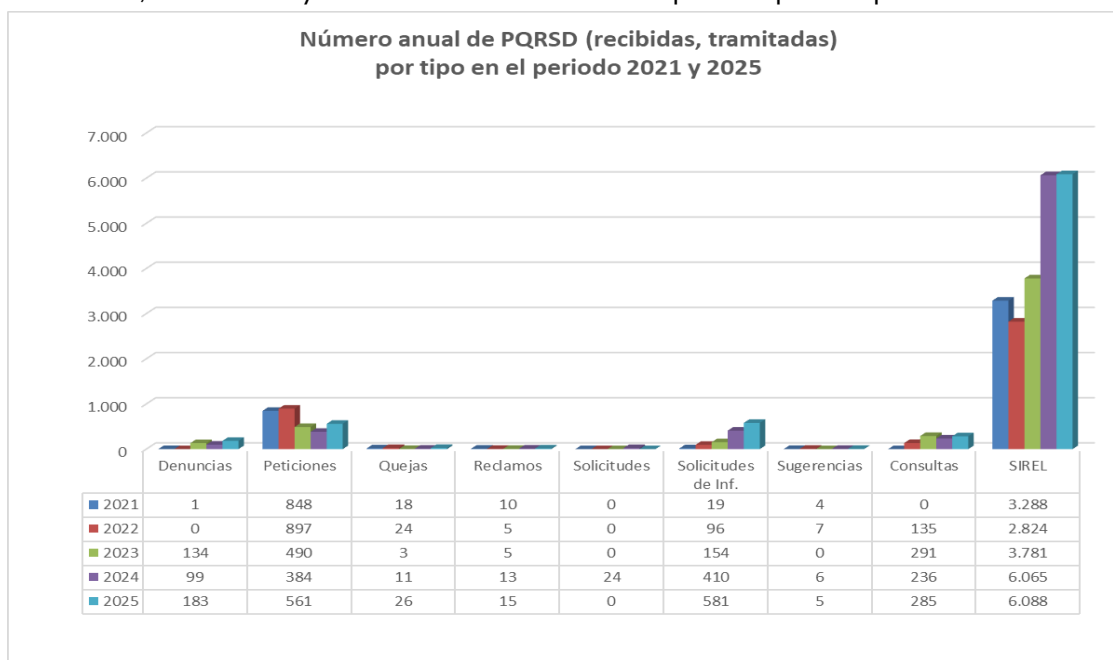
(*) Incluye 12.448 solicitudes de soporte vía chat y 3.105 peticiones verbales vía telefónica

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

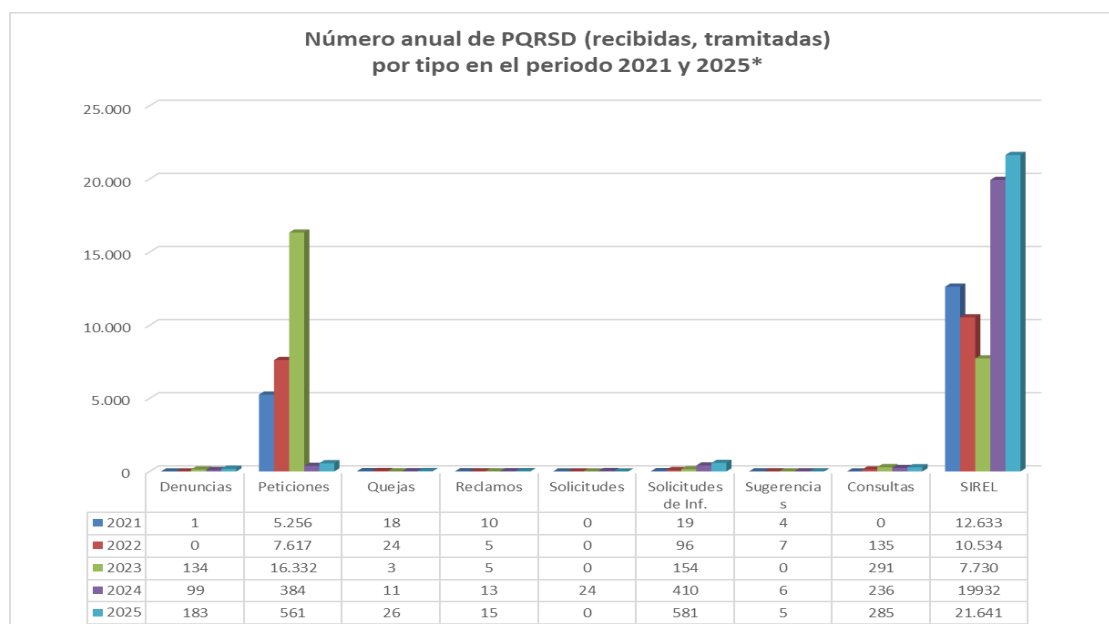
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 23/32

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

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.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 12.448 solicitudes de soporte vía chat y 3.105 peticiones verbales vía telefónica

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

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA										Código: GTH-PR-01-F-01									
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD										Versión: 1									
											Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024									
											Página: 24/32									

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 diciembre).

Número y porcentaje anual de PQRSD por tipo atendidas en el periodo 2021 - 2025																				
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	14,9%
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	14,2%
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	17,3%
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	25,9%
2025	183	2,4%	561	7,2%	26	0,3%	15	0,2%	35	0,5%	5	0%	546	7%	285	4%	6.088	79%	7.744	56,9%
Totales	417	0,4%	3.199	3,0%	82	0,1%	48	0,0%	59	0,1%	22	0,0%	1.225	1,2%	947	0,9%	22.040	20,9%	28.026	129%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número y porcentaje anual de PQRSD por tipo atendidas en el periodo 2021 - 2025*																				
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	17%
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	17%
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	23%
2024 (6*)	99	0,8%	384	2,4%	11	0,1%	13	0,1%	24	0,2%	6	0,0%	410	2,3%	236	1,2%	19.932	92,9%	21.115	20%
2025 (7*)	183	0,8%	561	2,4%	26	0,1%	15	0,1%	35	0,2%	5	0,0%	546	2,3%	285	1,2%	21.641	92,9%	23.297	100%
Totales	417	0,4%	22.257	21,1%	82	0,1%	48	0,0%	59	0,1%	280	0,3%	967	0,9%	947	0,9%	80.363	76,2%	105.420	178%

(****) 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 12.448 solicitudes de soporte vía chat y 3.105 peticiones verbales vía telefónica

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

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


	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 25/32

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	2785
Acceso a SIREL	2625
Otros	1763
Actualización de datos	971
Vinculación de entidad	892
Solicitud de código	741
Anexos técnicos	668
Soporte SIREL	453
Solicitud de usuario	446
Anulación para corrección de reportes	283
Cancelación de usuario	221
Error SIREL y errores de acceso	167
ROS	165
Consultar Certificaciones	104
Aclaración de errores	62
Cancelación entidad	51
Consulta explicación de normatividad	25
Reporte Positivo	14
Reclamos	7
Solicitud Anulación de Cargue	5
Total PQRS	12448


b. Peticiones verbales:

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 26/32

Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	738
Actualización de datos	601
Solicitud de código	303
Aclaración de errores	236
Solicitud de usuario	220
Anexos técnicos	188
Otros	132
Vinculación de entidad	130
Anulación para corrección de reportes	99
Curso e-learning	95
Cancelación de usuario	64
Reporte Positivo	55
Consulta explicación de normatividad	47
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	36
Consultar Certificaciones	33
Reenvío Matriz Autenticación	29
Reporte Negativo	28
Error SIREL y errores de acceso	21
Cancelación entidad	21
Cómo diligenciar ROS/Utilidades de excel	9
Reclamos	8
Solicitudes de información pública	6
Solicitud Anulación de Cargue	5
Soporte SIREL	1
Total PQRSD	3105

15. Temas recurrentes

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 27/32

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	3.278	42,3%
Otros	1.059	13,7%
Soporte SIREL	1.400	18,1%
Cancelación de usuario	494	6,4%
Anulación para corrección de reportes	70	0,9%
Consulta explicación de normatividad		0,0%
Reenvío Matriz Autenticación	242	3,1%
Curso e-learning	373	4,8%
Solicitudes de información pública	581	7,5%
Cancelación entidad	216	2,8%
Anexos Técnicos	16	0,2%
Reclamos	15	0,2%
Total PQRS	7.744	100%


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico via chat

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	4850	21%
Acceso a SIREL	3605	15%
Curso e-learning	3253	14%
Otros	2954	13%
Solicitud de código	1253	5%
Vinculación de entidad	1218	5%
Soporte SIREL	1063	5%
Solicitud de usuario	973	4%
Anexos técnicos	872	4%
Cancelación de usuario	779	3%
Solicitudes de información pública	587	3%
Anulación para corrección de reportes	382	2%
Aclaración de errores	298	1%
Cancelación entidad	288	1%
Error SIREL y errores de acceso	258	1%
ROS	244	1%
Consultar Certificaciones	137	1%
Consulta explicación de normatividad	72	0%
Reporte Positivo	69	0%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	36	0%
Reclamos	30	0%
Reenvío Matriz Autenticación	29	0%
Reporte Negativo	28	0%
Solicitud Anulación de Cargue	10	0%
Cómo diligenciar ROS	9	0%
Total PQRS	23.297	100%

(*) Incluye 12.448 solicitudes de soporte vía chat y 3.105 peticiones verbales vía telefónica

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

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 28/32


16. Estado del trámite de respuesta de enero a diciembre 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 diciembre de 2025:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	40		40
	D	181		181
	P	117		117
	Q	2		2
	R	4		4
	SIP	230	2	232
	SIREL	5		5
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		579	2	581
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	19		21
	P	64		64
	Q	5		5
	R	1		1
	SIP	30		30
	SIREL	3.213		3.213
		1		1
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		3.333		3.335
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	182	2	185
	D	1		1
	P	241		241
	Q	9		9
	R	4		4
	SIP	265	1	266
	SIREL	1.233		1.233
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		1.935	3	1.939
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES	CO	1		1
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES		1		1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	38		38
	D	1		1
	P	139		139
	Q	10		10
	R	6		6
	SIP	51		51
	SIREL	1.638		1.638
	3		3	
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1.886		1.886
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIP	2		2
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		2		2
Total general		7.736	5	7.744


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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

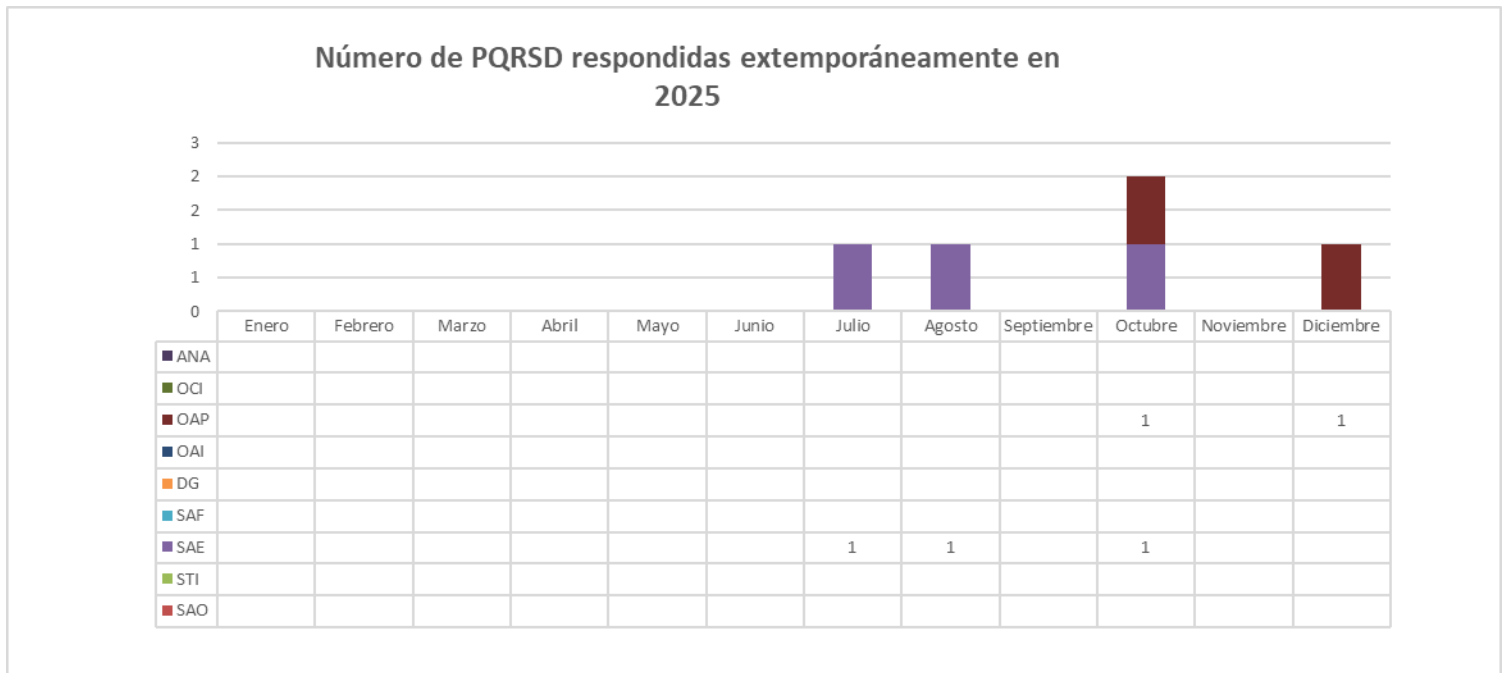
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 29/32

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	chat y llamadas	Total general	
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	40			40	
	D	181			181	
	P	117			117	
	Q	2			2	
	R	4			4	
	SIP	230	2		232	
	SIREL	5			5	
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		579	2		581	
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	19			21	
	P	64			64	
	Q	5			5	
	R	1			1	
	SIP	30			30	
	SIREL	3.213			15.553	18.766
		1				1
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		3.333			18.888	
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	182	2		185	
	D	1			1	
	P	241			241	
	Q	9			9	
	R	4			4	
	SIP	265	1		266	
	SIREL	1.233				1.233
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		1.935	3		1.939	
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES	CO	1			1	
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES		1			1	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	38			38	
	D	1			1	
	P	139			139	
	Q	10			10	
	R	6			6	
	SIP	51			51	
	SIREL	1.638				1.638
	3				3	
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1.886			1.886	
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIP	2			2	
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		2			2	
Total general		7.736	5		23.297	

(*) Incluye 12.448 solicitudes de soporte vía chat y 3.105 peticiones verbales vía telefónica

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 30/32

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




CONCLUSIONES

En conclusión, la UIAF recibió un total de 23297 PQRS durante el periodo de enero a diciembre 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 periodo de octubre a diciembre, se registraron un total de diez quejas. Tras realizar una revisión exhaustiva, se determinó que todas fueron clasificadas incorrectamente por el usuario. Estas quejas, corresponden a solicitud de información relacionada con SIREL.

Durante el período de octubre a diciembre, se registraron un total de cinco reclamos. Tras realizar una revisión exhaustiva, se determinó que dos de ellos correspondían a solicitudes de inscripción en cursos, uno estaba relacionado con fallas en la plataforma y dos más concernían a la falta de respuestas. Al analizar estos dos últimos casos, se evidenció que el sistema envió las respuestas de manera correcta. Es de recordar que, el peticionario

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 31/32

puede consultar sus PQRSD y las respuestas proporcionadas por nuestra entidad en cualquier momento a través de nuestra página web.

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 PQRSD de la UIAF

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:**

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de DICIEMBRE de 2024
		Página: 32/32

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

➤ Infórmenos sobre temas de LA/FT

La UIAF quiere escucharlo. Infórmenos sobre presuntos casos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FP), corrupción o delitos que atente contra el medio ambiente en: <https://www.uiaf.gov.co/informenos>