




**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO
A OCTUBRE 30 de 2024**


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

Introducción

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (que en adelante se denominan – PQRSD), recibidas en la entidad de enero a Octubre de 2024, a través del canal electrónico habilitado en el sitio web, el Sistema de Gestión Documental, las líneas telefónicas y el servicio de chat dispuesto por la unidad para su recepción.

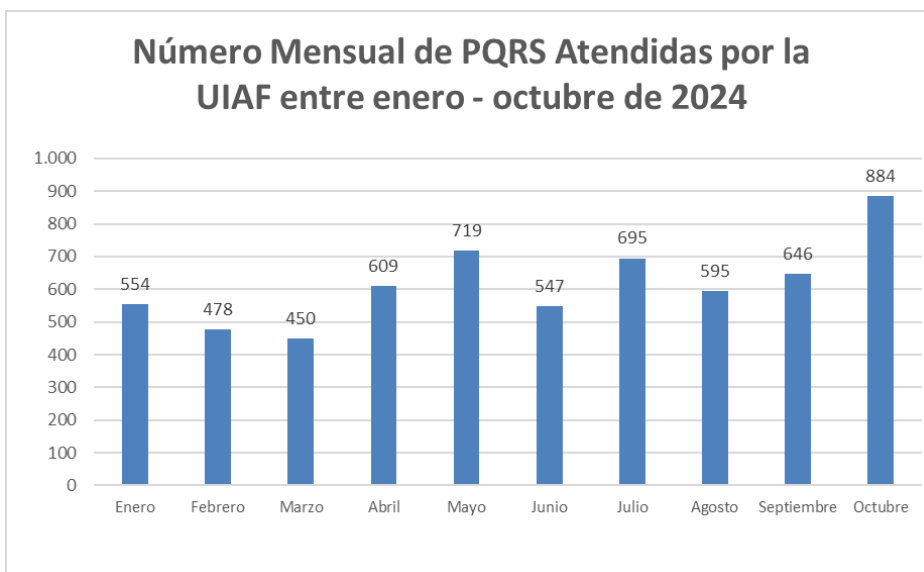
A continuación, se presentan en orden los siguientes resultados:

1. Número mensual total de PQRSD tramitadas de enero a octubre de 2024.
2. Número mensual de PQRSD por tipo, de enero a octubre de 2024.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo de enero a octubre de 2024.
4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a octubre de 2024.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD tramitadas, de enero a octubre de 2024.
6. Número anual de PQRSD tramitadas de acuerdo a la competencia.
7. Número de solicitudes de información pública tramitadas.
8. Promedio anual de tiempo de respuesta de PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF
9. Comportamiento del número mensual de PQRSD tramitadas 2020 –2024.
10. Tendencia del número mensual de PQRSD tramitadas, 2022 – 2024.
11. Número anual de PQRSD tramitadas, 2019 -2024.
12. Número anual de PQRSD tramitadas por tipo, 2020 – 2024 (de enero a octubre de 2024).
13. Número y porcentaje anual de PQRSD tramitadas por tipo, 2020 – 2024 (de enero a octubre de 2024).
14. Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a octubre de 2024.
15. Temas recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta de enero a octubre de 2024.

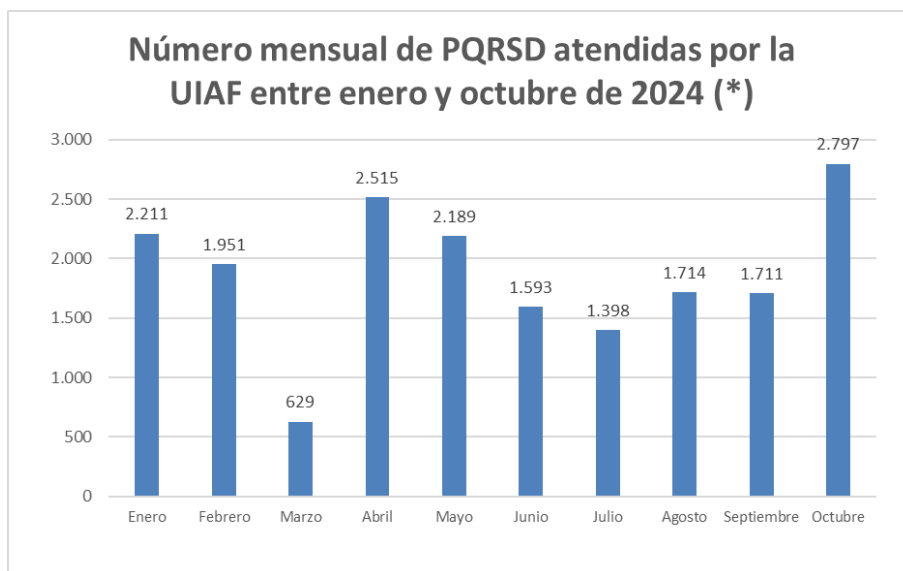
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 3/28

1. Número mensual de PQRS tramitadas de enero a octubre de 2024

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias y solicitudes de información pública que la UIAF recibió y gestionó de enero a octubre de 2024. En total, la UIAF recibió **18.707** PQRS, de las cuales **4.231 (22,62%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **6.177 (33,02%)** recibidas a través del módulo de PQRS y el Sistema de Gestión Documental, y **8,300 (44,37%)** 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



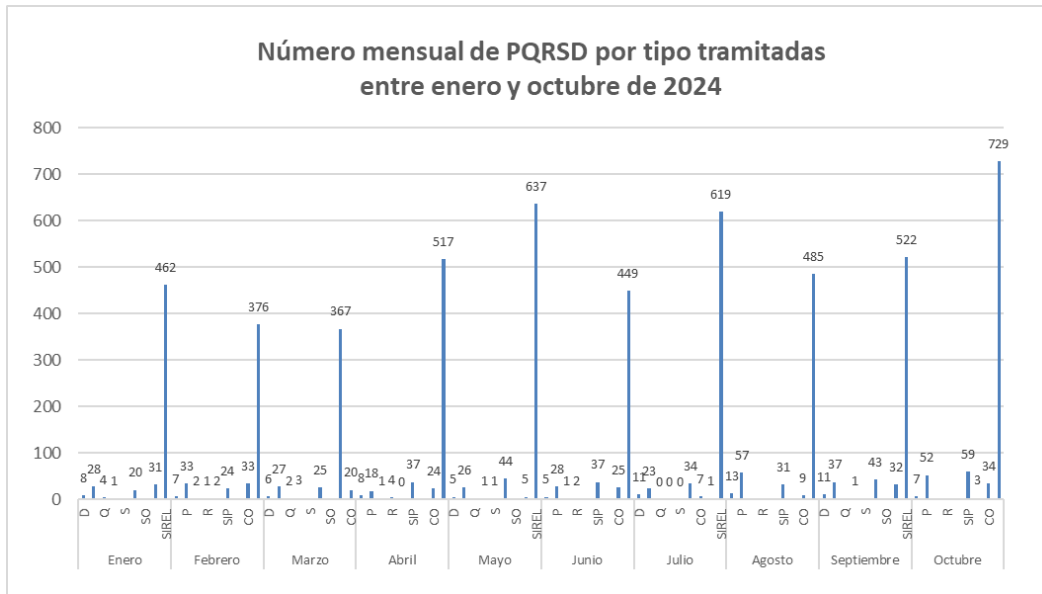
(*) Incluye 8300 solicitudes de soporte vía chat y 4231 peticiones verbales vía telefónica

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.

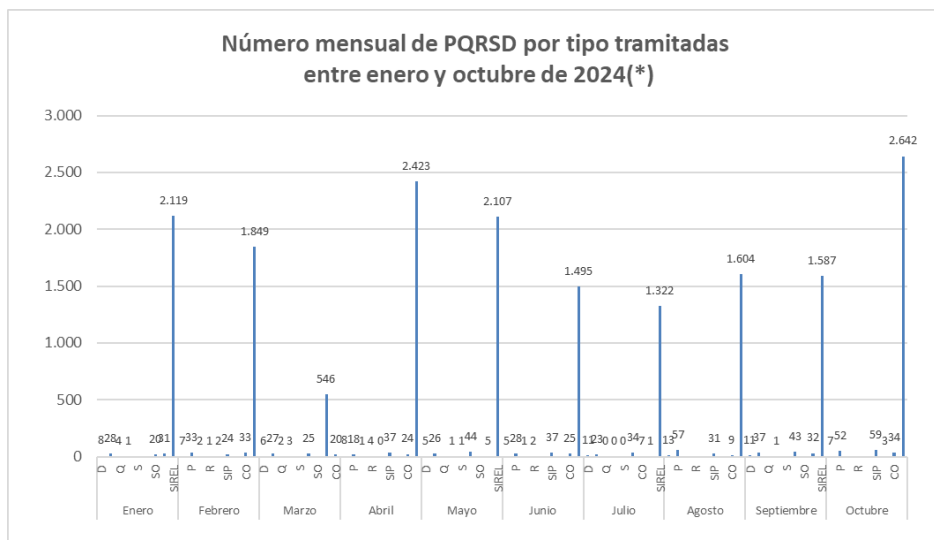
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 4/28

2. Número mensual de PQRSD tramitadas por tipo de enero a octubre de 2024


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.



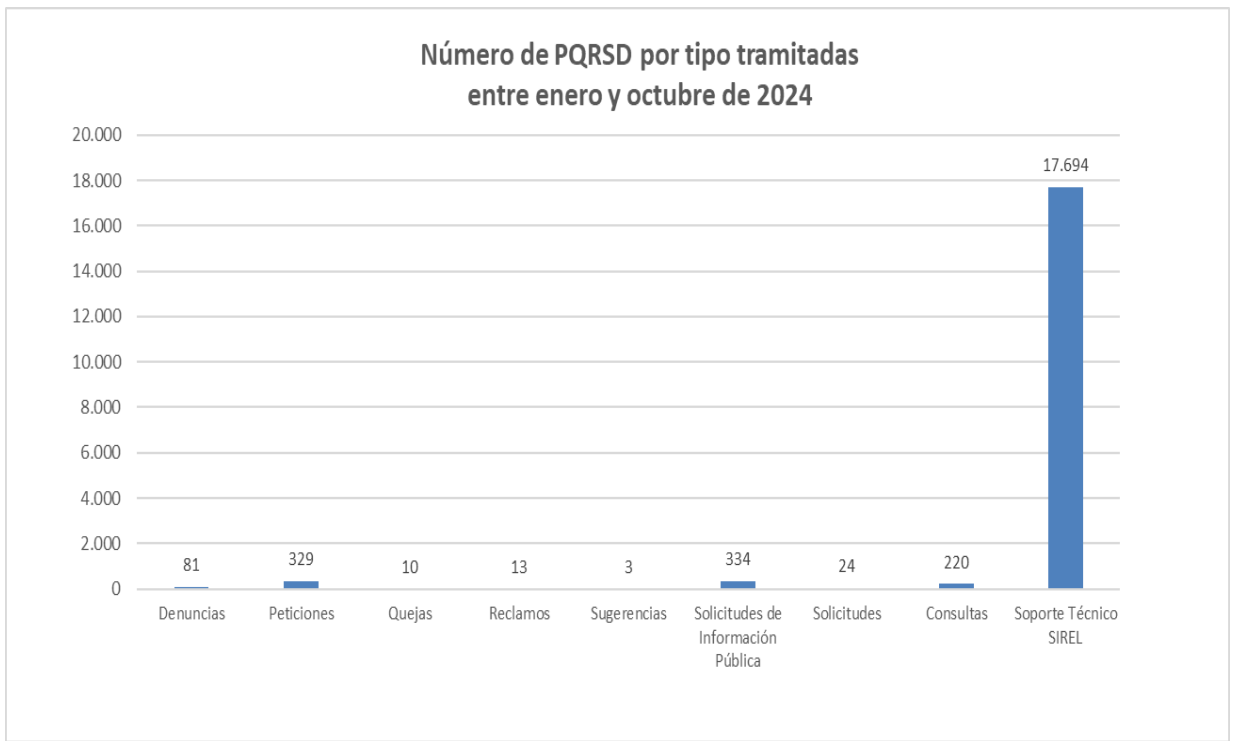
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat




(*) Incluye 8300 solicitudes de soporte vía chat y 4231 peticiones verbales vía telefónica

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

- P = Peticiones.
- Q = Quejas.
- CO = Consultas.
- R = Reclamos.
- S = Sugerencias.
- D = Denuncias.
- SO = Solicitudes.
- SIP = Solicitudes de Información Pública.
- Sirel= Soporte técnico del Sistema de Reporte en Línea.



Incluye 8300 solicitudes de soporte vía chat y 4231 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 marzo de 2024
		Página: 6/28

3. Número y porcentaje mensual de PQRSD tramitadas por tipo de enero a octubre de 2024


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 2024; y su porcentaje sobre el total acumulado del año.

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
tramitadas entre enero y octubre de 2024																				
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Consultas		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero 2024	8	1,4%	28	5,1%	4	0,7%	1	0,2%	20	3,6%	0	0%	0	0%	31	6%	462	83%	554	9,0%
Febrero 2024	7	1,5%	33	6,9%	2	0,4%	1	0,2%	0	0,0%	2	0%	24	5%	33	7%	376	79%	478	7,7%
Marzo 2024	6	1,3%	27	6,0%	2	0,4%	3	0,7%	0	0,0%	0	0%	25	6%	20	4%	367	82%	450	7,3%
Abril 2024	8	1,3%	18	3,0%	1	0,2%	4	0,7%	0	0,0%	0	0%	37	6%	24	4%	517	85%	609	9,9%
Mayo 2024	5	0,7%	26	3,6%	0	0,0%	1	0,1%	1	0,1%	0	0%	44	6%	5	1%	637	89%	719	11,6%
Junio 2024	5	0,9%	28	5,1%	1	0,2%	2	0,4%	0	0,0%	0	0%	37	7%	25	5%	449	82%	547	8,9%
Julio 2024	11	1,6%	23	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	34	5%	7	1%	619	89%	695	11,3%
Agosto 2024	13	2,2%	57	9,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	31	5%	9	2%	485	82%	595	9,6%
Septiembre 2024	11	1,7%	37	5,7%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	0%	43	7%	32	5%	522	81%	646	10,5%
Octubre 2024	7	0,8%	52	5,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0%	59	7%	34	4%	729	82%	884	14,3%
Totales	81	1,3%	329	5,3%	10	0,2%	13	0,2%	21	0,3%	6	0,1%	334	5,4%	220	3,6%	5.163	83,6%	6.177	24%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

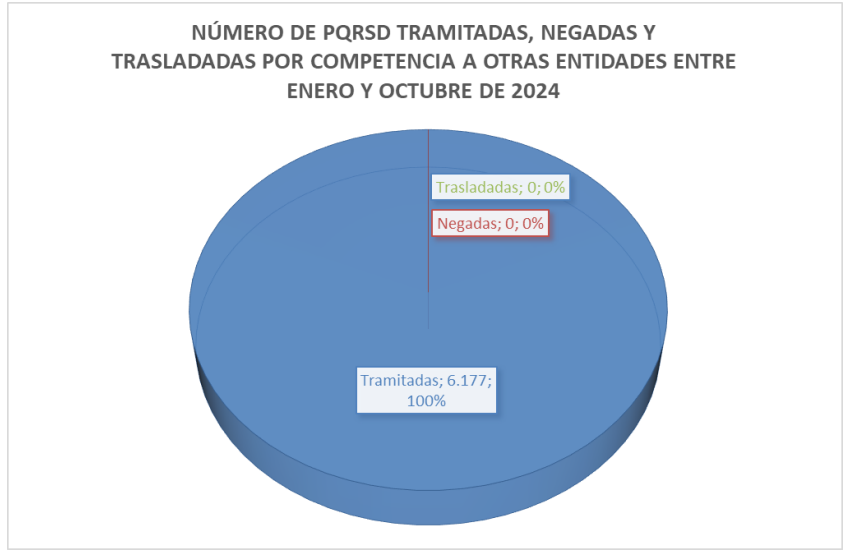
Número Mensual de PQRS por Tipo																				
tramitadas entre enero y octubre de 2024 (*)																				
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	8	0,4%	28	1,3%	4	0,2%	1	0,0%	20	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	31	1,4%	2.119	95,8%	2.211	12%
Febrero	7	0,4%	33	1,7%	2	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	2	0%	24	1%	33	2%	1.849	95%	1.951	10,4%
Marzo	6	1,0%	27	4,3%	2	0,3%	3	0,5%	0	0,0%	0	0%	25	4%	20	3%	546	87%	629	3,4%
Abril	8	0,3%	18	0,7%	1	0,0%	4	0,2%	0	0,0%	0	0%	37	1%	24	1%	2.423	96%	2.515	13,4%
Mayo	5	0,2%	26	1%	0	0,0%	1	0,0%	1	0,0%	0	0%	44	2%	5	0%	2.107	96%	2.189	11,7%
Junio	5	0,3%	28	2%	1	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	37	2%	25	2%	1.495	94%	1.593	8,5%
Julio	11	0,8%	23	2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	34	2%	7	1%	1.322	95%	1.398	7,5%
Agosto	13	0,8%	57	3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	31	2%	9	1%	1.604	94%	1.714	9,2%
Septiembre	11	0,6%	37	2%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	43	3%	32	2%	1.587	93%	1.711	9,1%
Octubre	7	0,3%	52	2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0%	59	2%	34	1%	2.642	94%	2.797	15,0%
Totales	81	0,0%	329	1,8%	10	0,1%	13	0,1%	21	0,1%	6	0,0%	334	1,8%	220	1,2%	17.694	94,6%	18.708	26%

(*) Incluye 8300 solicitudes de soporte vía chat y 4231 peticiones verbales vía telefónica

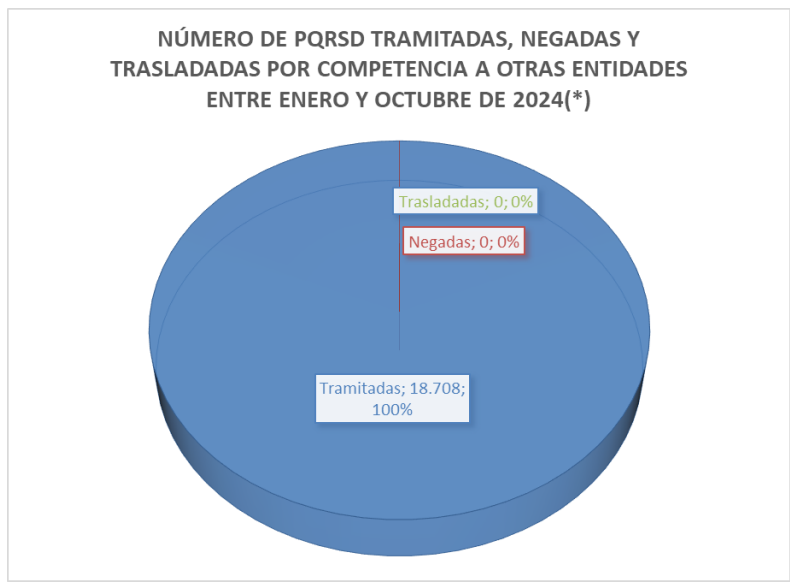
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 7/28

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


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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 8300 solicitudes de soporte vía chat y 4231 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 marzo de 2024
		Página: 8/28

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRSD tramitadas de enero a octubre de 2024, con respecto al mismo periodo de 2023.

Índice de Variación Mensual de PQRSD 2024 tramitadas con relación al 2023			
Mes	2023	2024	Variación
Enero	308	554	79,9%
Febrero	258	478	85,3%
Marzo	254	450	77,2%
Abril	359	609	69,6%
Mayo	474	719	51,7%
Junio	422	547	29,6%
Julio	558	695	24,6%
Agosto	543	595	9,6%
Septiembre	419	646	54,2%
Octubre	506	884	74,7%
Totales	2.633	6.177	134,6%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

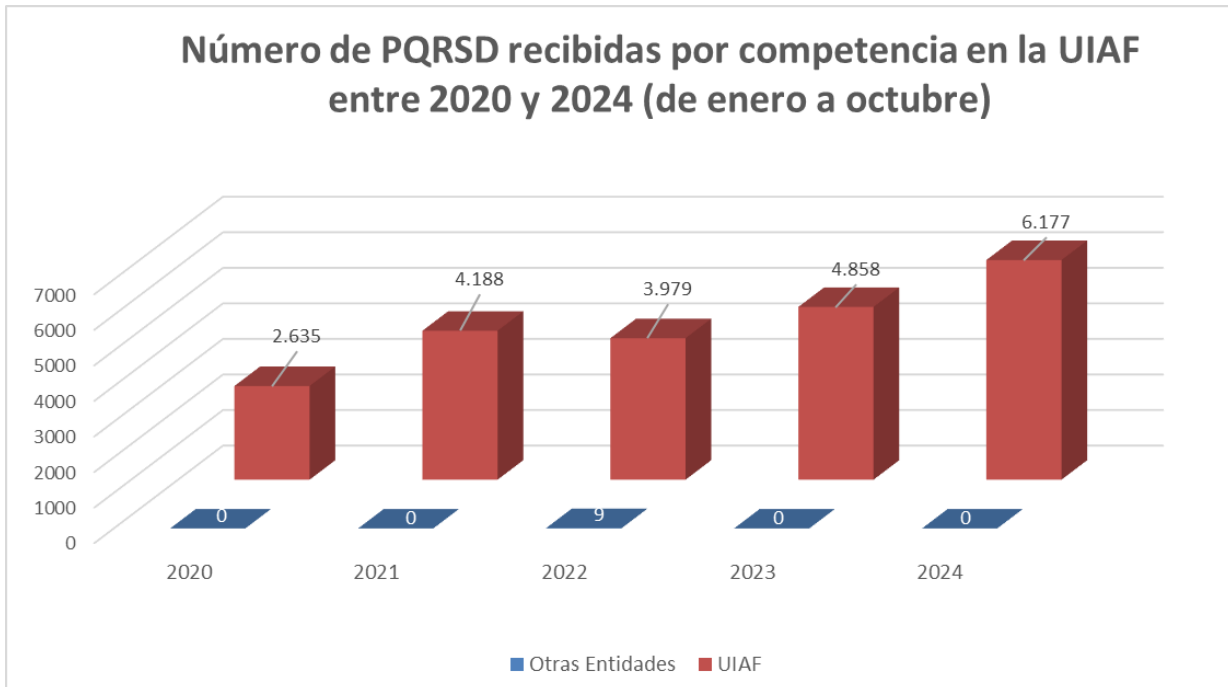
Índice de Variación Mensual de PQRSD 2024 tramitadas con relación al 2023*			
Mes	2023 (*)	2024 (**)	Variación
Enero	1.643	2.211	34,6%
Febrero	1.393	1.951	40,1%
Marzo	1.365	629	-53,9%
Abril	1.752	2.515	43,6%
Mayo	1.460	2.189	49,9%
Junio	1.555	1.593	2,4%
Julio	1.691	1.398	-17,3%
Agosto	1.676	1.714	2,3%
Septiembre	1.552	1.711	10,2%
Octubre	1.587	2.797	76,2%
Totales	10.859	18.708	72,3%

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

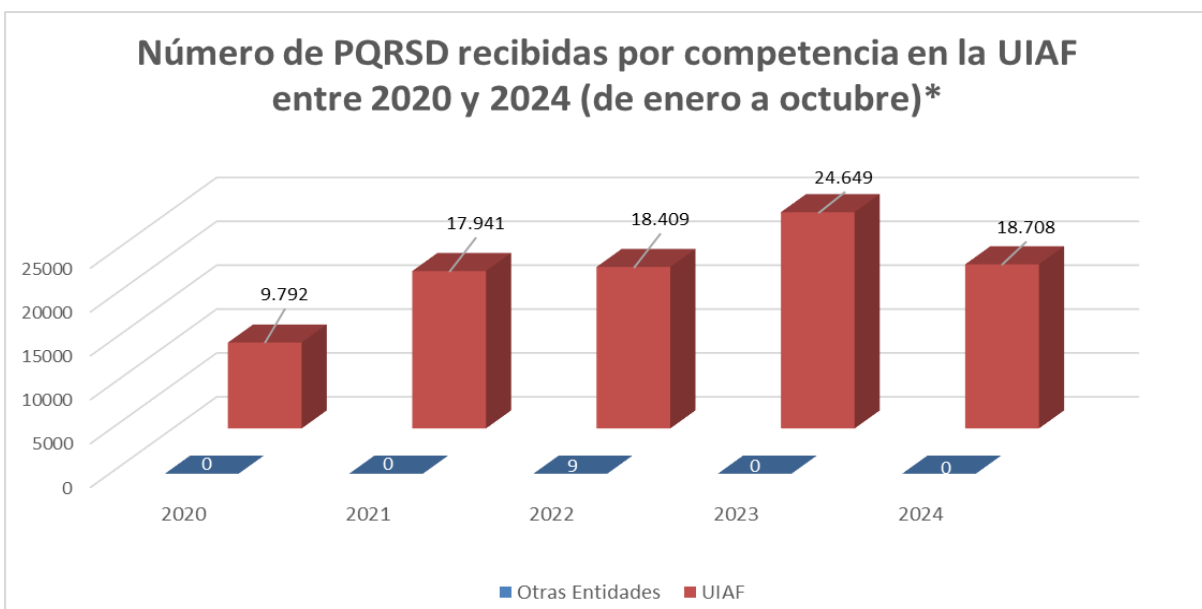
(**) Incluye 8300 solicitudes de soporte vía chat y 4231 peticiones verbales vía telefónica

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 2020 –2024 (de enero a octubre de 2024), clasificadas por competencia.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 8300 solicitudes de soporte vía chat y 4231 peticiones verbales vía telefónica

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

7. Número de solicitudes de información pública

Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la información
peticiones de información	Solicitud de Información Pública		2024-01-02	2024-01-02 15:37:37	1	1	0
			2024-01-02	2024-01-16 17:55:57	1	1	0
			2024-01-03	2024-01-17 19:49:49	1	1	0
			2024-01-08	2024-01-23 18:57:09	1	1	0
			2024-01-11	2024-01-12 09:06:15	1	1	0
			2024-01-12	2024-01-26 11:50:48	1	1	0
			2024-01-12	2024-01-26 11:28:48	1	1	0
			2024-01-15	2024-01-26 15:38:58	1	1	0
			2024-01-15	2024-01-26 15:32:29	1	1	0
			2024-01-16	2024-01-26 15:47:47	1	1	0
			2024-01-18	2024-01-23 14:24:39	1	1	0
			2024-01-23	2024-01-26 11:35:06	1	1	0
			2024-01-24	2024-02-01 10:50:55	1	1	0
			2024-01-26	2024-02-08 13:46:19	1	1	0
			2024-01-27	2024-01-29 14:39:00	1	1	0
			2024-01-30	2024-02-02 08:55:23	1	1	0
			2024-01-30	2024-02-12 17:15:02	1	1	0
			2024-01-30	2024-02-02 15:51:03	1	1	0
			2024-01-31	2024-02-08 11:39:35	1	1	0
			2024-02-01	2024-02-09 10:44:54	1	1	0
			2024-02-02	2024-02-08 09:36:12	1	1	0
			2024-02-02	2024-02-12 09:36:11	1	1	0
			2024-02-02	2024-02-07 11:06:26	1	1	0
			2024-02-02	2024-02-05 10:39:18	1	1	0
			2024-02-04	2024-02-05 09:46:27	1	1	0
			2024-02-05	2024-02-06 08:51:16	1	1	0
			2024-02-06	2024-02-13 12:15:21	1	1	0
			2024-02-08	2024-02-16 12:32:39	1	1	0
			2024-02-09	2024-02-13 09:27:41	1	1	0
			2024-02-13	2024-02-15 08:05:29	1	1	0
			2024-02-13	2024-02-19 08:53:34	1	1	0
			2024-02-14	2024-02-20 10:17:11	1	1	0
			2024-02-14	2024-02-16 15:32:34	1	1	0
			2024-02-15	2024-02-22 09:48:12	1	1	0
			2024-02-16	2024-02-23 17:25:12	1	1	0
			2024-02-19	2024-02-20 08:35:51	1	1	0
			2024-02-19	2024-02-26 17:19:41	1	1	0
			2024-02-22	2024-02-23 11:44:33	1	1	0
			2024-02-23	2024-03-04 12:21:50	1	1	0
			2024-02-27	2024-02-28 17:21:36	1	1	0
			2024-02-28	2024-02-28 16:11:54	1	1	0
			2024-03-01	2024-03-13 13:54:45	1	1	0
	2024-03-01	2024-03-13 16:01:16	1	1	0		
	2024-03-04	2024-03-15 16:59:57	1	1	0		
	2024-03-04	2024-03-14 12:14:19	1	1	0		
	2024-03-04	2024-03-15 17:40:02	1	1	0		
	2024-03-04	2024-03-12 08:22:50	1	1	0		
	2024-03-05	2024-03-15 16:47:23	1	1	0		
	2024-03-05	2024-03-07 17:40:19	1	1	0		
	2024-03-06	2024-03-18 18:16:43	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 marzo de 2024

Página: 11/28

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la información
peticiones de información	Solicitud de Información Pública		2024-03-07	2024-03-13 14:19:45	1	1	0
			2024-03-07	2024-03-21 11:31:39	1	1	0
			2024-03-08	2024-03-21 08:04:17	1	1	0
			2024-03-11	2024-03-21 12:08:37	1	1	0
			2024-03-19	2024-03-22 11:28:04	1	1	0
			2024-03-20	2024-03-22 15:59:44	1	1	0
			2024-03-20	2024-04-03 16:29:33	1	1	0
			2024-03-20	2024-04-03 16:26:12	1	1	0
			2024-03-21	2024-04-08 09:22:56	1	1	0
			2024-03-21	2024-04-08 16:53:23	1	1	0
			2024-03-22	2024-04-08 12:01:42	1	1	0
			2024-03-26	2024-04-08 14:19:37	1	1	0
			2024-04-01	2024-04-08 14:30:11	1	1	0
			2024-04-03	2024-04-17 16:41:42	1	1	0
			2024-04-08	2024-04-18 16:57:49	1	1	0
			2024-04-08	2024-04-18 16:13:20	1	1	0
			2024-04-09	2024-04-22 17:27:50	1	1	0
			2024-04-10	2024-04-18 08:19:16	1	1	0
			2024-04-10	2024-04-18 16:17:10	1	1	0
			2024-04-11	2024-04-16 17:09:14	1	1	0
			2024-04-12	2024-04-27 14:41:49	1	1	0
			2024-04-12	2024-04-27 12:38:54	1	1	0
			2024-04-16	2024-04-18 16:25:54	1	1	0
			2024-04-16	2024-04-18 16:28:25	1	1	0
			2024-04-18	2024-04-30 16:12:56	1	1	0
			2024-04-18	2024-04-27 13:13:21	1	1	0
			2024-04-18	2024-04-30 17:40:18	1	1	0
			2024-04-18	2024-05-02 12:17:34	1	1	0
			2024-04-18	2024-04-30 17:02:58	1	1	0
			2024-04-20	2024-04-30 17:29:47	1	1	0
			2024-04-20	2024-04-30 17:33:24	1	1	0
			2024-04-20	2024-05-03 09:30:41	1	1	0
			2024-04-20	2024-05-03 09:37:04	1	1	0
			2024-04-20	2024-05-03 09:54:16	1	1	0
			2024-04-21	2024-04-30 12:29:59	1	1	0
			2024-04-22	2024-05-06 10:51:28	1	1	0
			2024-04-22	2024-04-30 17:15:04	1	1	0
			2024-04-28	2024-05-10 10:14:55	1	1	0
			2024-04-30	2024-05-03 15:11:22	1	1	0
			2024-04-30	2024-05-06 09:18:00	1	1	0
2024-04-30	2024-05-07 14:05:35	1	1	0			
2024-04-30	2024-05-08 09:09:59	1	1	0			
2024-04-30	2024-05-14 16:35:49	1	1	0			
2024-05-02	2024-05-07 16:15:18	1	1	0			
2024-05-02	2024-05-14 16:53:29	1	1	0			
2024-05-02	2024-05-07 16:20:28	1	1	0			
2024-05-03	2024-05-14 17:31:39	1	1	0			
2024-05-03	2024-05-03 15:27:30	1	1	0			
2024-05-03	2024-05-03 16:30:34	1	1	0			
2024-05-03	2024-05-10 11:00:06	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 marzo de 2024

Página: 12/28

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la información
peticiones de información	Solicitud de Información Pública		2024-05-03	2024-05-08 08:56:42	1	1	0
			2024-05-03	2024-05-07 08:39:06	1	1	0
			2024-05-06	2024-05-17 12:16:27	1	1	0
			2024-05-06	2024-05-16 15:13:38	1	1	0
			2024-05-06	2024-05-06 16:08:22	1	1	0
			2024-05-07	2024-05-15 17:13:18	1	1	0
			2024-05-07	2024-05-16 11:11:11	1	1	0
			2024-05-07	2024-05-17 14:54:20	1	1	0
			2024-05-07	2024-05-15 15:29:22	1	1	0
			2024-05-08	2024-05-16 16:20:03	1	1	0
			2024-05-08	2024-05-16 10:52:11	1	1	0
			2024-05-09	2024-05-24 15:16:21	1	1	0
			2024-05-10	2024-05-23 09:11:46	1	1	0
			2024-05-14	2024-05-20 11:33:00	1	1	0
			2024-05-14	2024-05-21 17:12:50	1	1	0
			2024-05-14	2024-05-22 09:11:47	1	1	0
			2024-05-16	2024-05-22 10:00:48	1	1	0
			2024-05-17	2024-05-21 09:03:52	1	1	0
			2024-05-17	2024-05-22 14:33:31	1	1	0
			2024-05-17	2024-05-21 11:58:38	1	1	0
			2024-05-20	2024-05-28 14:44:51	1	1	0
			2024-05-20	2024-05-28 11:46:23	1	1	0
			2024-05-21	2024-05-28 11:05:40	1	1	0
			2024-05-24	2024-06-05 14:21:18	1	1	0
			2024-05-27	2024-06-07 12:07:45	1	1	0
			2024-05-29	2024-06-14 15:03:27	1	1	0
			2024-05-29	2024-06-13 18:28:55	1	1	0
			2024-05-29	2024-06-05 14:33:57	1	1	0
			2024-05-29	2024-06-14 11:07:12	1	1	0
			2024-05-30	2024-06-17 08:49:02	1	1	0
			2024-05-31	2024-06-11 12:33:09	1	1	0
			2024-06-05	2024-06-07 00:00:00	1	1	0
			2024-06-05	2024-06-18 00:00:00	1	1	0
			2024-06-05	2024-06-12 00:00:00	1	1	0
			2024-05-07	2024-06-11 16:54:03	1	1	0
			2024-06-12	2024-06-18 00:00:00	1	1	0
				2024-06-25 00:00:00	1	1	0
				2024-06-13 00:00:00	2	2	0
			2024-06-12	2024-06-20 00:00:00	3	3	0
				2024-06-13	2024-06-17 00:00:00	1	1
			2024-06-13	2024-06-25 00:00:00	1	1	0
				2024-06-17	2024-06-21 00:00:00	1	1
2024-06-19	2024-06-25 00:00:00	2	2	0			
	2024-06-21 00:00:00	1	1	0			
2024-06-20	2024-06-26 00:00:00	1	1	0			
	2024-06-21 00:00:00	1	1	0			
	2024-07-02 00:00:00	1	1	0			
	2024-07-04 00:00:00	1	1	0			
2024-06-21	2024-07-02 00:00:00	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 marzo de 2024

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Página: 13/28

Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la información
			2024-06-25	2024-06-26 00:00:00	2	2	0
				2024-07-02 00:00:00	1	1	0
			2024-06-27	2024-07-09 00:00:00	1	1	0
				2024-07-05 00:00:00	1	1	0
			2024-06-28	2024-07-12 00:00:00	1	1	0
				2024-07-02	1	1	0
			2024-07-03	2024-07-16 00:00:00	1	1	0
				2024-07-17 00:00:00	1	1	0
			2024-07-04	2024-07-10 00:00:00	1	1	0
				2024-07-11 00:00:00	1	1	0
				2024-07-16 00:00:00	1	1	0
			2024-07-05	2024-07-11 00:00:00	1	1	0
				2024-07-10 00:00:00	1	1	0
			2024-07-08	2024-07-10 00:00:00	1	1	0
				2024-07-09	1	1	0
			2024-07-09	2024-07-16 00:00:00	1	1	0
				2024-07-17 00:00:00	1	1	0
				2024-07-18 00:00:00	1	1	0
			2024-07-11	2024-07-23 00:00:00	1	1	0
				2024-07-18 00:00:00	1	1	0
			2024-07-16	2024-07-22 00:00:00	1	1	0
				2024-07-25 00:00:00	1	1	0
			2024-07-17	2024-07-31 00:00:00	1	1	0
				2024-07-29 00:00:00	1	1	0
			2024-07-18	2024-07-26 00:00:00	1	1	0
				2024-08-01 00:00:00	1	1	0
			2024-07-19	2024-07-25 00:00:00	1	1	0
				2024-07-30 00:00:00	1	1	0
			2024-07-21	2024-08-02 00:00:00	1	1	0
				2024-07-24 00:00:00	1	1	0
			2024-07-22	2024-08-02 00:00:00	1	1	0
				2024-08-02 00:00:00	1	1	0
			2024-07-23	2024-08-02 00:00:00	1	1	0
				2024-08-02 00:00:00	1	1	0
			2024-07-24	2024-08-02 00:00:00	1	1	0
				2024-07-29 00:00:00	1	1	0
			2024-07-25	2024-08-05 00:00:00	2	2	0
				2024-08-12 00:00:00	1	1	0
			2024-07-26	2024-08-12 00:00:00	1	1	0
				2024-08-02 00:00:00	1	1	0
			2024-07-31	2024-08-02 00:00:00	1	1	0
				2024-08-12 00:00:00	1	1	0
			2024-08-01	2024-08-14 00:00:00	1	1	0
				2024-08-16 00:00:00	1	1	0
				2024-08-09 00:00:00	1	1	0
			2024-08-05	2024-08-15 00:00:00	1	1	0
				2024-08-20 00:00:00	1	1	0
			2024-08-06	2024-08-20 00:00:00	1	1	0
				2024-08-20 00:00:00	1	1	0
			2024-08-09	2024-06-11 00:00:00	1	1	0
				2024-06-14 00:00:00	1	1	0
			2024-06-07	2024-06-14 00:00:00	1	1	0
				2024-06-19 00:00:00	1	1	0
			2024-06-11	2024-06-12 00:00:00	2	2	0
				2024-08-27 00:00:00	1	1	0
			2024-08-13	2024-08-22 00:00:00	1	1	0
				2024-08-20 00:00:00	1	1	0
			2024-08-14	2024-08-20 00:00:00	1	1	0
				2024-09-02 00:00:00	1	1	0
			2024-08-20	2024-08-23 00:00:00	1	1	0
				2024-08-28 00:00:00	2	2	0
			2024-08-22	2024-09-05 00:00:00	1	1	0
				2024-09-04 00:00:00	1	1	0
			2024-08-27	2024-09-02 00:00:00	2	2	0
				2024-08-28 00:00:00	1	1	0
				2024-08-30 00:00:00	1	1	0
			2024-08-28	2024-09-05 00:00:00	1	1	0
				2024-08-30 00:00:00	2	2	0
				2024-09-03 00:00:00	2	2	0
			2024-08-29	2024-08-30 00:00:00	3	3	0
				2024-09-09 00:00:00	1	1	0
			2024-08-30	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
				2024-09-05 00:00:00	1	1	0
			2024-09-02	2024-09-05 00:00:00	1	1	0
				2024-09-06 00:00:00	1	1	0
				2024-09-04 00:00:00	1	1	0
				2024-09-09 00:00:00	1	1	0
			2024-09-03	2024-09-05 00:00:00	1	1	0
				2024-09-06 00:00:00	3	3	0
				2024-09-04 00:00:00	1	1	0
				2024-09-11 00:00:00	1	1	0
			2024-09-04	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
				2024-09-11 00:00:00	1	1	0
			2024-09-05	2024-09-06 00:00:00	4	4	0
				2024-09-11 00:00:00	1	1	0
			2024-09-06	2024-09-13 00:00:00	1	1	0
				2024-09-10 00:00:00	1	1	0
				2024-09-10 00:00:00	1	1	0
			2024-09-07	2024-09-12 00:00:00	1	1	0
				2024-09-12 00:00:00	3	3	0
			2024-09-09	2024-09-13 00:00:00	2	2	0
				2024-09-16 00:00:00	1	1	0
			2024-09-10	2024-09-13 00:00:00	2	2	0
				2024-09-13 00:00:00	2	2	0
			2024-09-11	2024-09-24 00:00:00	1	1	0
				2024-09-17 00:00:00	1	1	0
			2024-09-13	2024-09-19 00:00:00	3	3	0
				2024-09-25 00:00:00	1	1	0
			2024-09-18	2024-09-20 00:00:00	1	1	0
				2024-09-24 00:00:00	1	1	0
			2024-09-20	2024-10-02 00:00:00	1	1	0
				2024-10-02 00:00:00	1	1	0
			2024-09-25	2024-10-07 00:00:00	1	1	0
				(en blanco)	1	1	0
			2024-09-26	(en blanco)	1	1	0
				2024-10-02 00:00:00	1	1	0
			2024-10-01	2024-10-07 00:00:00	1	1	0
				(en blanco)	1	1	0
				2024-10-03 00:00:00	2	2	0
				2024-10-07 00:00:00	1	1	0
			2024-10-02	(en blanco)	2	2	0
				2024-10-08 00:00:00	1	1	0
			2024-10-03	2024-10-07 00:00:00	2	2	0
				(en blanco)	3	3	0
			2024-10-04	(en blanco)	3	3	0
				(en blanco)	2	2	0
			2024-10-07	(en blanco)	2	2	0
				(en blanco)	2	2	0
			2024-10-08	2024-10-08 00:00:00	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 marzo de 2024

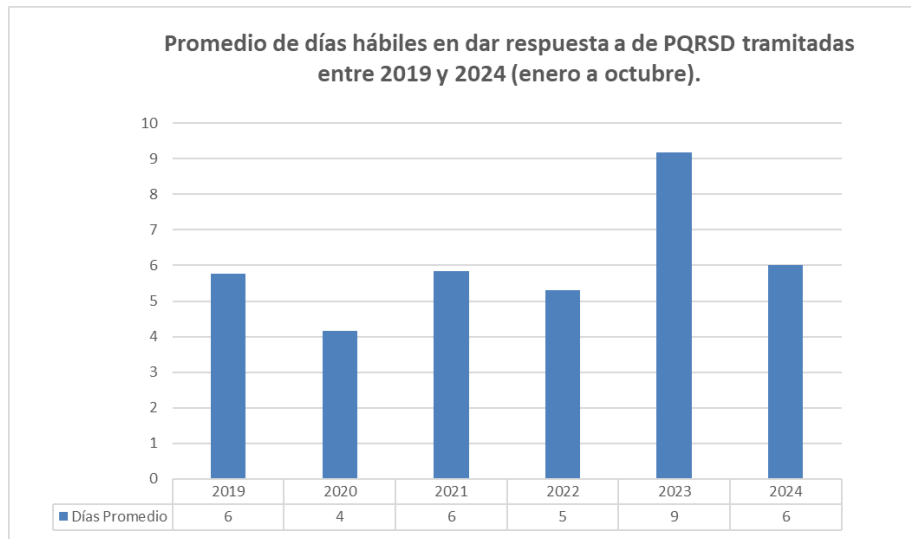
Página: 14/28

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la información
peticiones de información	Solicitud de Información Pública	2024/10/9	2024/10/21	1	1	0	0
			2024/10/23	1	1	0	0
		2024/10/10	2024/10/16	1	1	0	0
			2024/10/17	2	2	0	0
		2024/10/11	2024/10/21	2	2	0	0
			2024/10/22	1	1	0	0
		2024/10/14	2024/10/17	1	1	0	0
		2024/10/15	2024/10/24	1	1	0	0
		2024/10/16	2024/10/18	2	2	0	0
		2024/10/17	2024/10/30	1	1	0	0
		2024/10/18	2024/10/28	1	1	0	0
			2024/10/21	1	1	0	0
		2024/10/19	2024/10/31	1	1	0	0
		2024/10/21	2024/11/5	1	1	0	0
			2024/10/29	1	1	0	0
		2024/10/24	2024/10/24	1	1	0	0
			2024/10/25	1	1	0	0
			2024/10/31	1	1	0	0
			2024/10/30	3	3	0	0
		2024/10/25	2024/11/8	1	1	0	0
		2024/10/28	(en blanco)	1	1	0	0
			2024/11/6	2	2	0	0
			2024/11/12	1	1	0	0
		2024/10/29	2024/11/6	1	1	0	0
		2024/10/30	(en blanco)	2	2	0	0
			2024/11/5	1	1	0	0
			2024/11/6	1	1	0	0
		2024/10/31	2024/11/7	1	1	0	0
			2024/11/8	1	1	0	0
		2024-01-11	2024-01-24 11:49:11	1	1	0	0
2024-01-11	2024-01-24 11:49:11	1	1	0	0		
2024-02-21	2024-02-29 09:52:57	1	1	0	0		
2024-02-29	2024-03-05 10:59:27	1	1	0	0		
2024-03-05	2024-03-07 17:09:43	1	1	0	0		
2024-03-12	2024-03-21 10:36:30	1	1	0	0		
2024-03-13	2024-04-03 08:08:53	1	1	0	0		
2024-03-26	2024-04-03 08:28:10	1	1	0	0		
2024-04-06	2024-04-18 16:02:38	1	1	0	0		
2024-04-16	2024-04-29 15:00:43	1	1	0	0		
2024-04-16	2024-04-29 15:01:31	1	1	0	0		
2024-04-18	2024-04-30 10:54:34	1	1	0	0		
2024-04-22	2024-04-29 10:23:58	1	1	0	0		
2024-04-29	2024-05-07 16:12:23	1	1	0	0		
2024-05-06	2024-05-16 11:26:53	1	1	0	0		
2024-05-07	2024-05-14 08:49:34	1	1	0	0		
2024-05-09	2024-05-14 09:39:30	1	1	0	0		
2024-05-15	2024-05-17 10:34:58	1	1	0	0		
2024-05-17	2024-05-23 15:01:52	1	1	0	0		
2024-06-05	2024-06-19 00:00:00	1	1	0	0		
2024-06-21	2024-07-05 00:00:00	1	1	0	0		
2024-06-27	2024-07-05 00:00:00	1	1	0	0		
	2024-07-08 00:00:00	1	1	0	0		
2024-07-09	2024-07-17 00:00:00	1	1	0	0		
2024-07-11	2024-07-17 00:00:00	1	1	0	0		
2024-07-29	2024-08-02 00:00:00	1	1	0	0		
2024/10/1	2024/10/7	1	1	0	0		
2024/10/4	2024/10/18	1	1	0	0		
2024/10/18	2024/10/18	1	1	0	0		
	2024/10/21	1	1	0	0		
2024/10/19	2024/11/1	1	1	0	0		
2024/10/30	2024/11/7	1	1	0	0		
				354	354	0	0

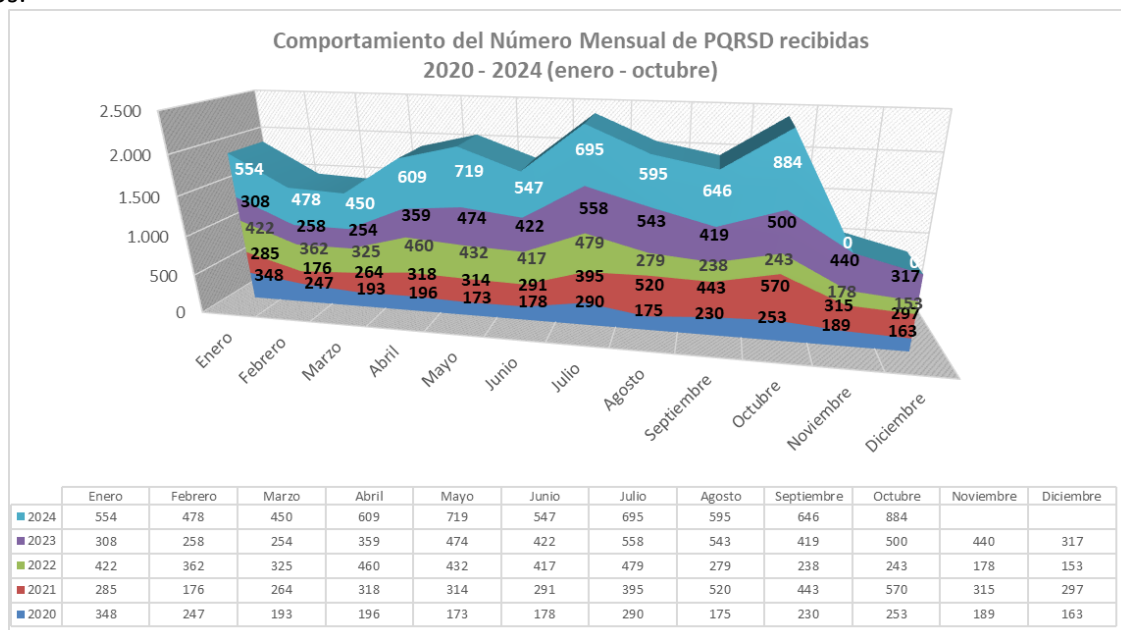
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD tramitadas por la UIAF

El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una petición es de 15 días hábiles (Artículo 14° de la Ley 1755 de 2015). En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2019 – 2024 (de enero a octubre).

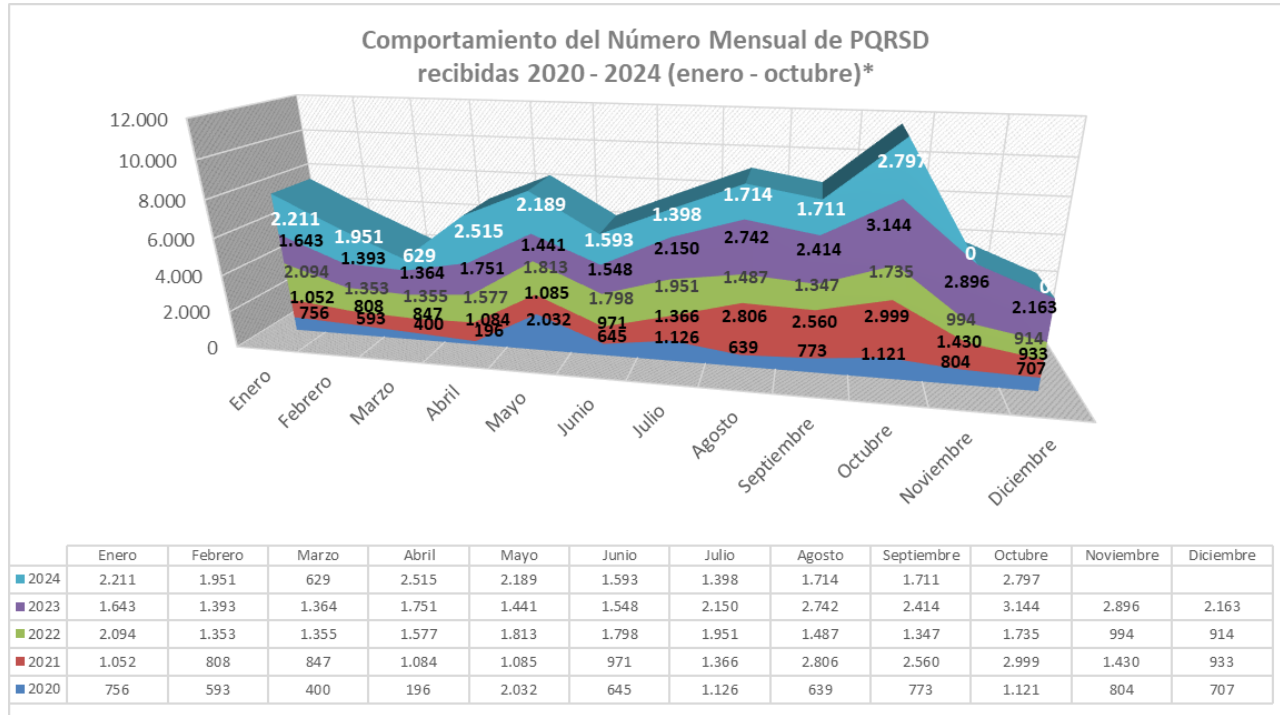


9. Comportamiento del número mensual de PQRSD recibidas 2020 – 2024

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



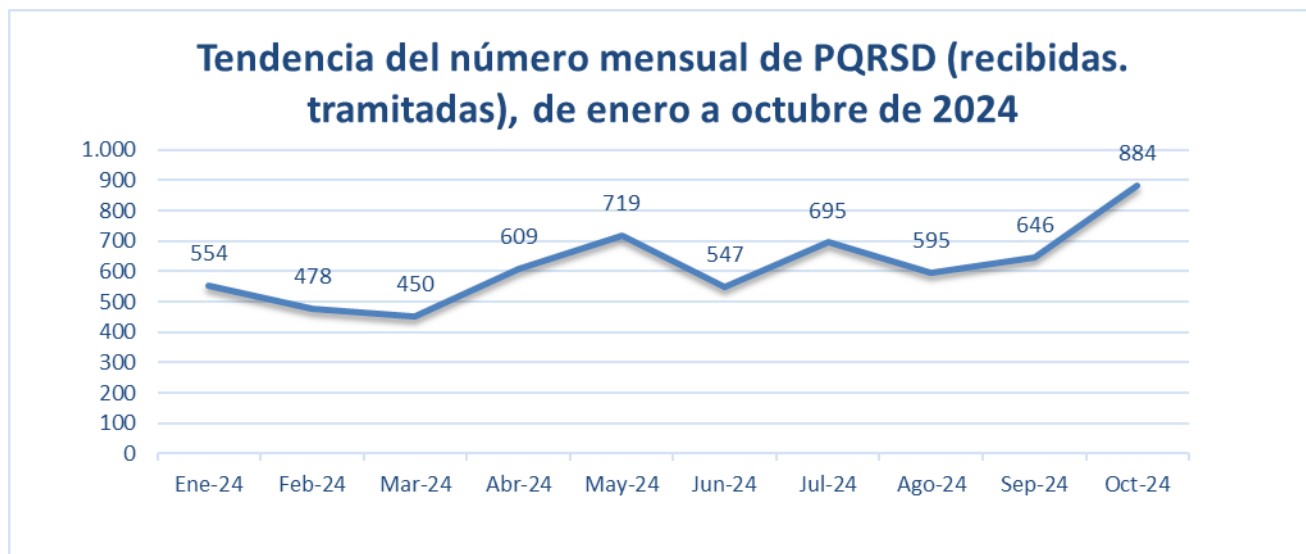
No incluye peticiones verbales ni peticiones vía chat



Incluye 8300 solicitudes de soporte vía chat y 4231 peticiones verbales vía telefónica


10. Tendencia del número mensual de PQRSD recibidas, entre el 2023 – 2024

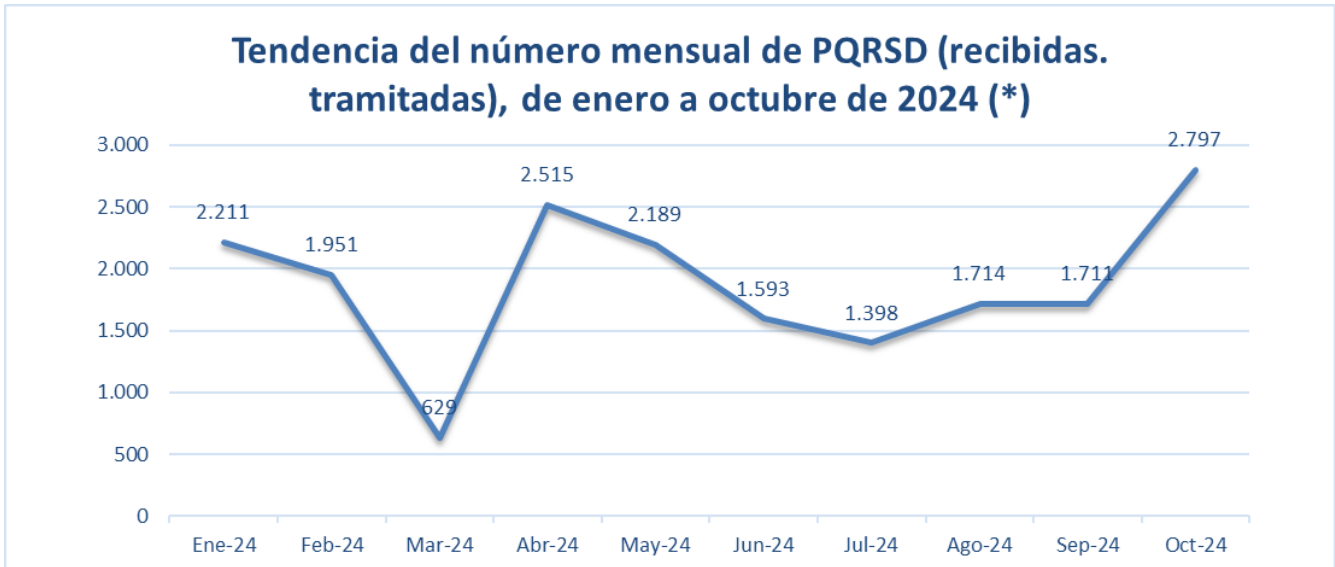
En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRSD recibidas durante los periodos 2023 – 2024 (de enero a octubre de 2024).



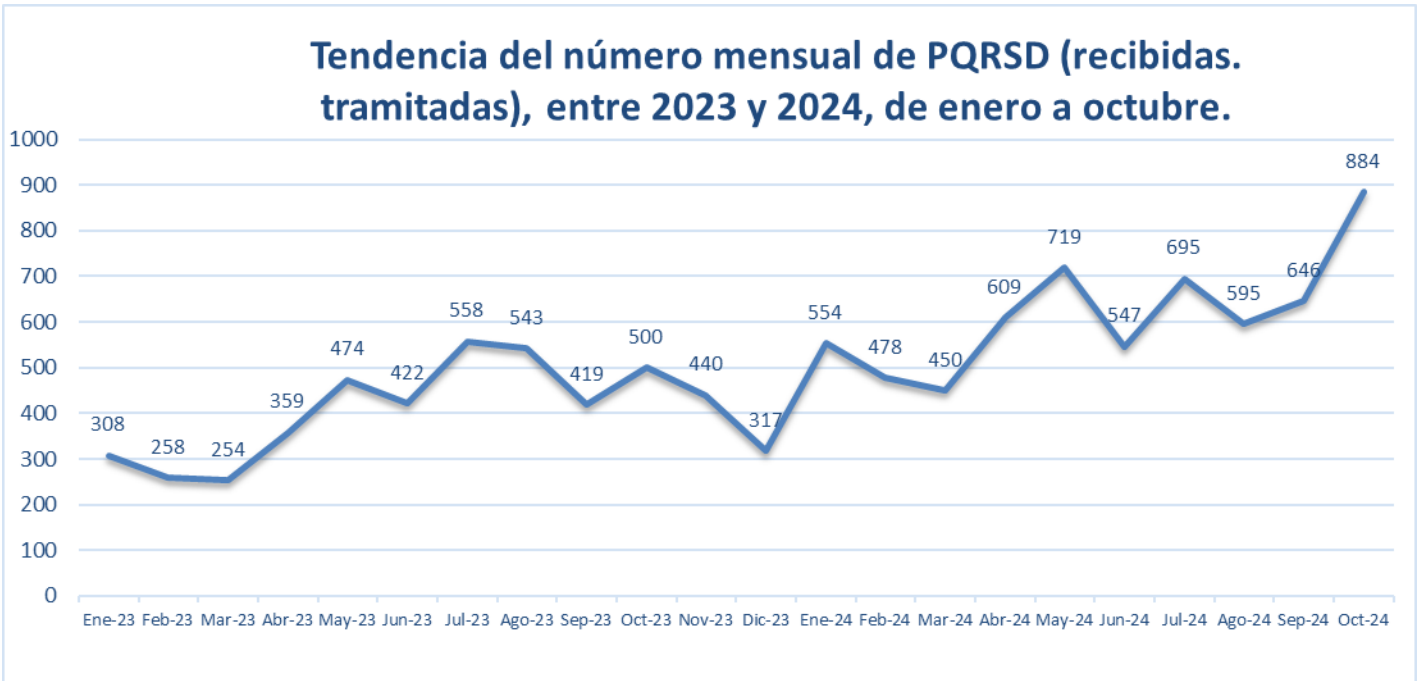
No incluye peticiones verbales ni peticiones vía chat

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

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



(*) Incluye 8300 solicitudes de soporte vía chat y 4231 peticiones verbales vía telefónica

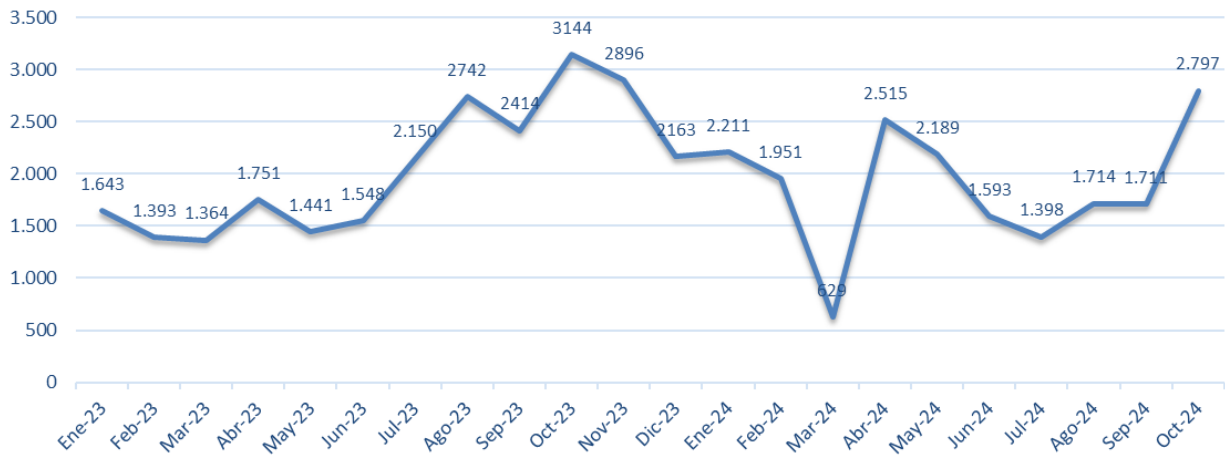


No Incluye peticiones verbales solicitudes vía chat



Tendencia del número mensual de PQRS (recibidas. tramitadas), entre 2023 y 2024, de enero a octubre.*

(*)

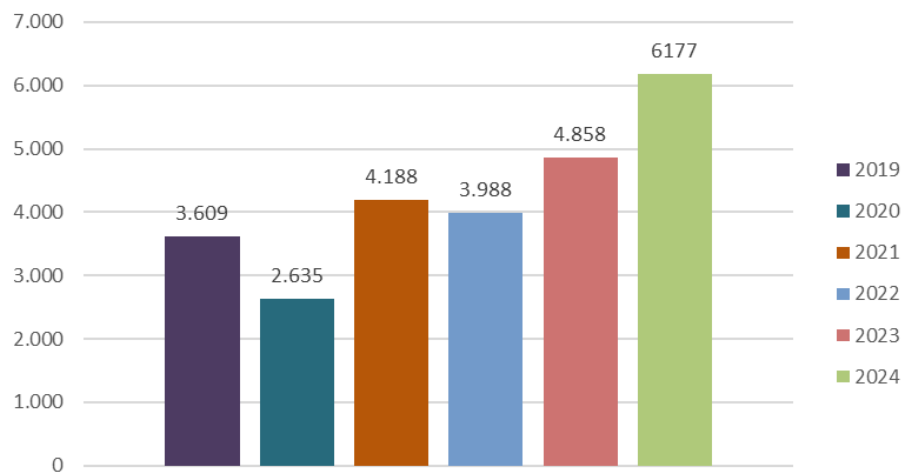


Incluye 8300 solicitudes de soporte vía chat y 4231 peticiones verbales vía telefónica

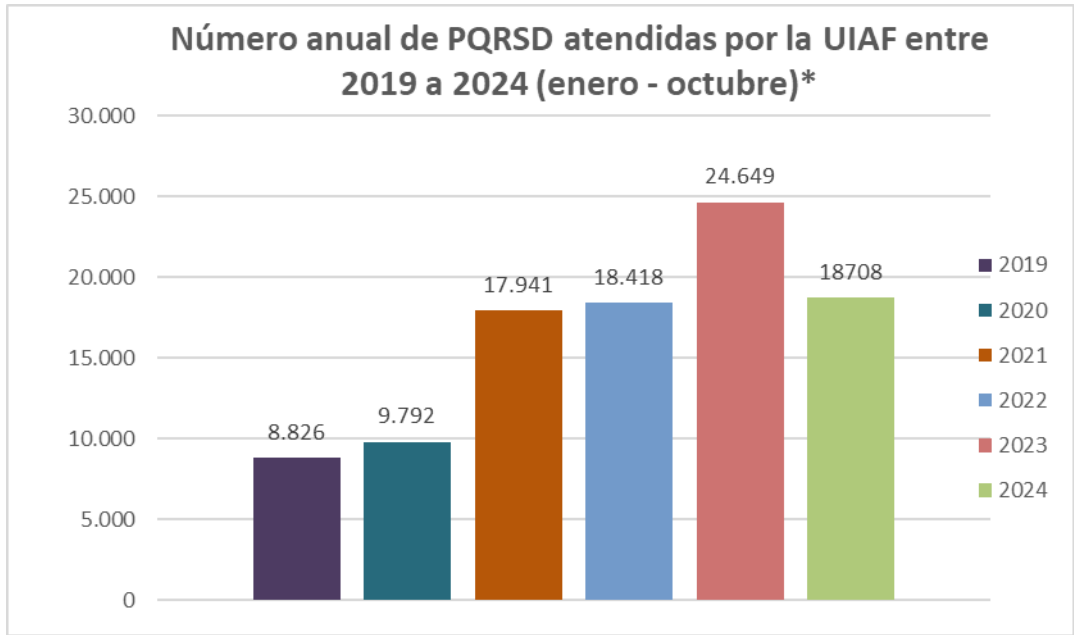
11. Número anual de PQRS tramitadas, en el periodo 2019 - 2024

El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRS tramitadas correspondiente al periodo 2019 – 2024 (de enero a octubre de 2024).

Número anual de PQRS atendidas por la UIAF entre 2019 a 2024 (enero - octubre)



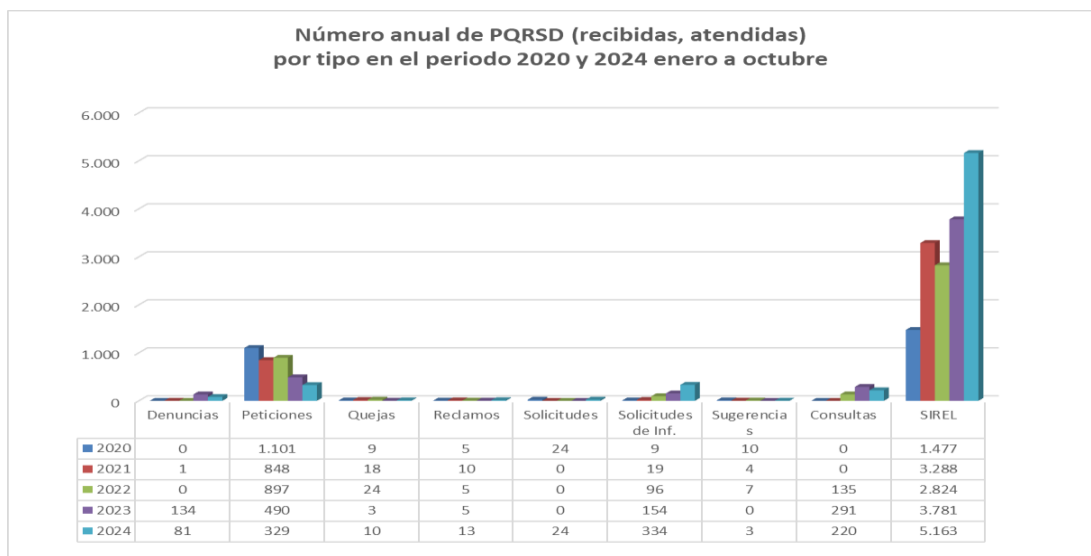
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat




(*) Incluye 8300 solicitudes de soporte vía chat y 4231 peticiones verbales vía telefónica

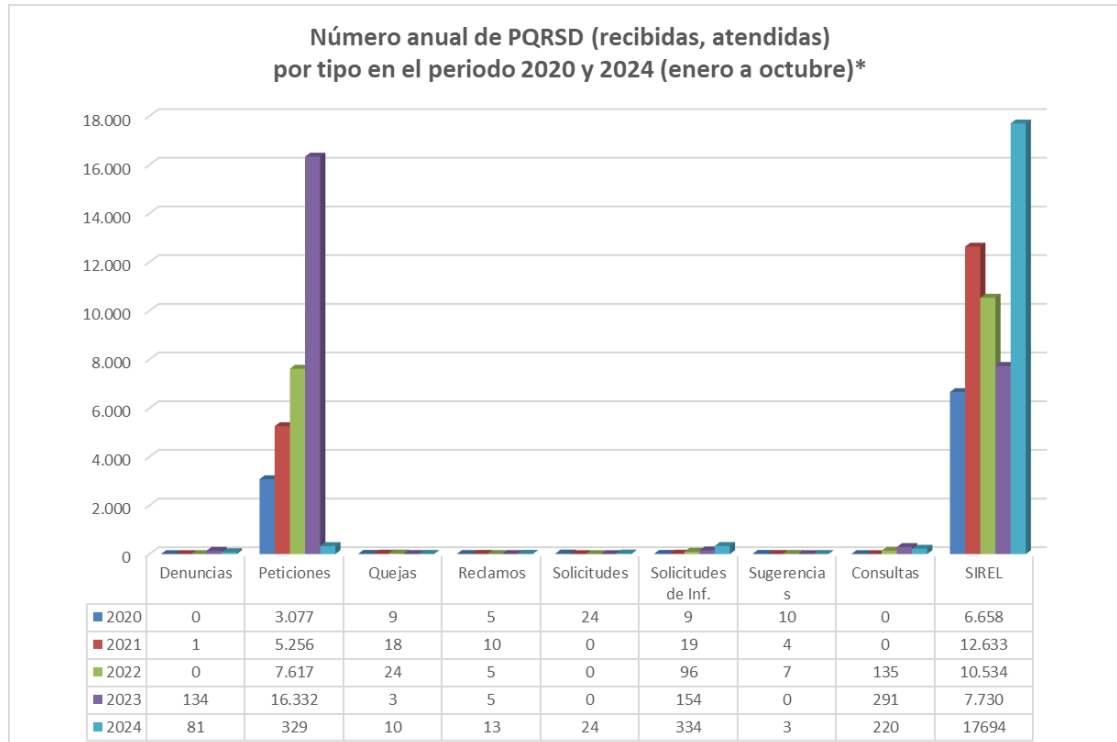
12. Número anual de PQRSD recibidas por tipo, en el periodo 2020 – 2024 (de enero a octubre)

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 20/28




(*) Incluye 8300 solicitudes de soporte vía chat y 4231 peticiones verbales vía telefónica

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

En el siguiente cuadro se observa el número y porcentaje anual de: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y solicitudes de información pública correspondientes al periodo 2019 – 2024 (de enero a octubre).

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2019 - 2024 (enero y septiembre)																				
Año	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2019	16	0,4%	3.252	90,1%	25	0,7%	13	0,4%	174	4,8%	8	0,2%	121	3,4%	0	0,0%	0	0,0%	3.609	14,2%
2020	0	0,0%	1.101	41,8%	9	0,3%	5	0,2%	24	0,9%	10	0,4%	9	0,3%	0	0,1%	1.477	56,1%	2.635	10,4%
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	16,5%
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	15,7%
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	19,1%
2024	81	1,3%	329	5,3%	10	0,2%	13	0,2%	21	0,3%	6	0,1%	334	5,4%	220	3,6%	5.163	83,6%	6.177	24,3%
Totales	232	0,2%	6.936	7,1%	89	0,1%	51	0,1%	219	0,2%	35	0,0%	733	0,7%	646	0,7%	16.527	16,8%	25.455	76%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2019 - 2024 (enero y octubre)*																				
Año	Denuncias		Peticiónes (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2019 (**)	16	0,2%	8.469	96,0%	25	0,3%	13	0,1%	174	2,0%	121	1,4%	8	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	8.826	9,0%
2020 (***)	0	0,0%	3.077	31,4%	9	0,1%	5	0,1%	24	0,2%	9	0,1%	10	0,1%	0	0,1%	6.658	68,0%	9.792	10,0%
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	18,2%
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	18,7%
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	25,1%
2024 (6*)	81	0,0%	329	1,8%	10	0,1%	13	0,1%	21	0,1%	6	0,0%	334	1,8%	220	1,2%	17.694	94,6%	18.708	19,0%
Totales	232	0,2%	33.187	33,7%	89	0,1%	51	0,1%	219	0,2%	405	0,4%	363	0,4%	646	0,7%	63.142	64,2%	98.334	81%

(**) Incluye 5.217 peticiones verbales

(***) Incluye 7.157 solicitudes de soporte (6.196 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

(****) Incluye 11.287 solicitudes de soporte vía chat y 2.466 peticiones verbales vía telefónica

(4*) Incluye 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

(5*) Incluye 9.304 solicitudes de soporte vía chat y 5.979 peticiones verbales vía telefónica


(6*) Incluye 8300 solicitudes de soporte vía chat y 4231 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a octubre de 2024

Corresponde a las llamadas telefónicas atendidas a través de las líneas dispuestas por la entidad para brindar información en los diferentes temas tales como: soporte técnico a los reportantes de información a la UIAF; cuáles entidades deben aplicar; entre otros.


a. Soporte técnico:

Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	1882
Curso e-learning	1485
Otros	1479
Actualización de datos	779
Solicitud de código	763
Vinculación de entidad	517
Anexos técnicos	500
Solicitud de usuario	304
ROS	145
Error SIREL y errores de acceso	137
Cancelación de usuario	115
Aclaración de errores	76
Cancelación entidad	51
Anulación para corrección de reportes	46
Cómo diligenciar ROS	11
Solicitud Anulación de Cargue	10
Total PQRS	8300

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

b. Peticiones verbales:

Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	1415
Actualización de datos	826
Solicitud de código	459
Solicitud de usuario	291
Anexos técnicos	223
Aclaración de errores	193
Vinculación de entidad	180
Anulación para corrección de reportes	125
Otros	116
Reporte Positivo	78
Consultar Certificaciones	66
Reenvío Matriz Autenticación	59
Cancelación de usuario	53
Curso e-learning	41
Reporte Negativo	23
Cancelación entidad	23
Error SIREL y errores de acceso	21
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	12
Consulta explicación de normatividad	12
Cómo diligenciar ROS/Utilidades de excel	9
Solicitud Anulación de Cargue	4
Soporte SIREL	2
Total PQRS	4231


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

15. Temas recurrentes

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


Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	2430	39,34%
Otros	1281	20,74%
Soporte SIREL	595	9,63%
Reenvío Matriz Autenticación	457	7,40%
Curso e-learning	448	7,25%
Cancelación de usuario	364	5,89%
Solicitudes de información pública	354	5,73%
Cancelación entidad	131	2,12%
Anulación para corrección de reportes	73	1,18%
Anexos Técnicos	24	0,39%
Reclamos	13	0,21%
Consulta explicación de normatividad	7	0,11%
Total PQRS	6177,00	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	4.035	21,6%
Acceso a SIREL	3.754	20,1%
Otros	2.243	12,0%
Curso e-learning	1.974	10,6%
Solicitud de código	1.400	7,5%
Solicitud de usuario	896	4,8%
Vinculación de entidad	858	4,6%
Anexos técnicos	747	4,0%
Cancelación de usuario	532	2,8%
Soporte SIREL	500	2,7%
Solicitudes de información pública	354	1,9%
Aclaración de errores	269	1,4%
ROS	242	1,3%
Error SIREL y errores de acceso	231	1,2%
Cancelación entidad	205	1,1%
Anulación para corrección de reportes	171	0,9%
Reporte Positivo	78	0,4%
Consultar Certificaciones	66	0,4%
Reenvío Matriz Autenticación	59	0,3%
Reporte Negativo	23	0,1%
Cómo diligenciar ROS	20	0,1%
Solicitud Anulación de Cargue	14	0,1%
Reclamos	13	0,1%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	12	0,1%
Consulta explicación de normatividad	12	0,1%
Total PQRS	18.708	100%

(*) Incluye 8300 solicitudes de soporte vía chat y 4231 peticiones verbales vía telefónica

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

16.Estado del trámite de respuesta de enero a Octubre de 2024

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información, correspondiente al periodo de enero a octubre de 2024:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	33		33
	D	80		80
	P	137		137
	Q	4		4
	R	2		2
	SIP	64		64
	SIREL	9		9
		1		1
	Total OFICINA ASESORA JURIDICA		330	
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	39		39
	P	44		44
	Q	3		3
	R	3		3
	SIP	42		42
	SIREL	4.669		4.669
	SO	1		1
		2		2
	Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		4.803	
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	134	2	136
	P	133	2	135
	Q	2		2
	R	7		7
	SIP	222	1	223
	SIREL	470		470
	SO	2		2
	Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		970	5
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES	CO	1		1
	SIP	1		1
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES		2		2
DIRECCION GENERAL	P	1		1
	SIP	1		1
Total DIRECCION GENERAL		2		2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	15		15
	D	1		1
	P	10		10
	R	1		1
	SIP	19	1	20
	SIREL	13		13
	SO	1		1
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		60	1	61
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	SIP	2		2
Total OFICINA ASESORA DE PLANEACION		2		2
OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION	SIP	1		1
Total OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION		1		1
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIREL	1		1
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1		1
Total general		6.171	6	6.177

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



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

Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1


Vigente desde: 17 de marzo de 2024

Página: 26/28

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	33		33
	D	80		80
	P	137		137
	Q	4		4
	R	2		2
	SIP	64		64
	SIREL	9		9
		1		1
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		330		330
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	39		39
	P	44		44
	Q	3		3
	R	3		3
	SIP	42		42
	SIREL	4.669		17.200
	SO	1		1
		2		2
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		4.803		17.334
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	134	2	136
	P	133	2	135
	Q	2		2
	R	7		7
	SIP	222	1	223
	SIREL	470		470
	SO	2		2
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		970	5	975
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES	CO	1		1
	SIP	1		1
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES		2		2
DIRECCION GENERAL	P	1		1
	SIP	1		1
Total DIRECCION GENERAL		2		2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	15		15
	D	1		1
	P	10		10
	R	1		1
	SIP	19	1	20
	SIREL	13		13
	SO	1		1
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		60	1	61
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	SIP	2		2
Total OFICINA ASESORA DE PLANEACION		2		2
OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION	SIP	1		1
Total OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION		1		1
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIREL	1		1
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1		1
Total general		6.171	6	18.708


Incluye 8300 solicitudes de soporte vía chat y 4231 peticiones verbales vía telefónica

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

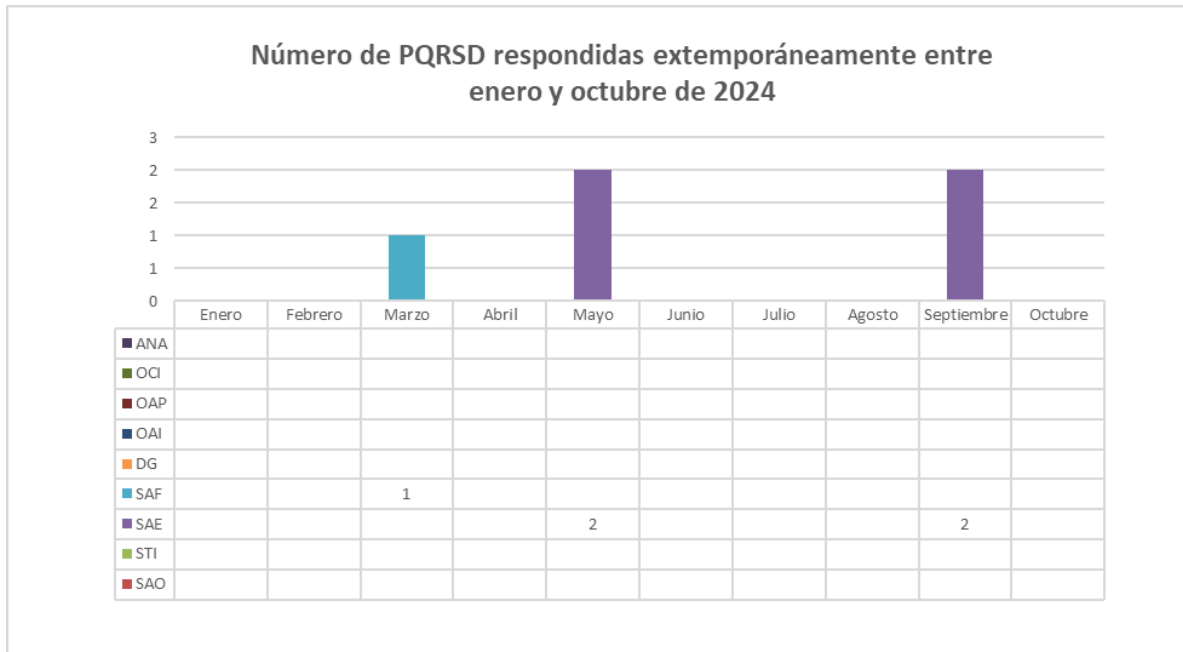
La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información durante el mes de octubre de 2024:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	3	3
	D	7	7
	P	11	11
	SIP	10	10
	SIREL	1	1
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		32	32
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	7	7
	P	13	13
	SIP	12	12
	SIREL	671	671
SO	1	1	
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		704	704
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	22	22
	P	25	25
	SIP	32	32
	SIREL	56	56
	SO	1	1
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		136	136
DIRECCION GENERAL	SIP	1	1
Total DIRECCION GENERAL		1	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	2	2
	P	3	3
	SIP	4	4
	SIREL	1	1
	SO	1	1
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		11	11
Total general		884	884

No incluye peticiones verbales ni soporte vía chat

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

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



Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF