




**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 SEPTIEMBRE 30 de 2024**


	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 2/26

## 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 septiembre 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.

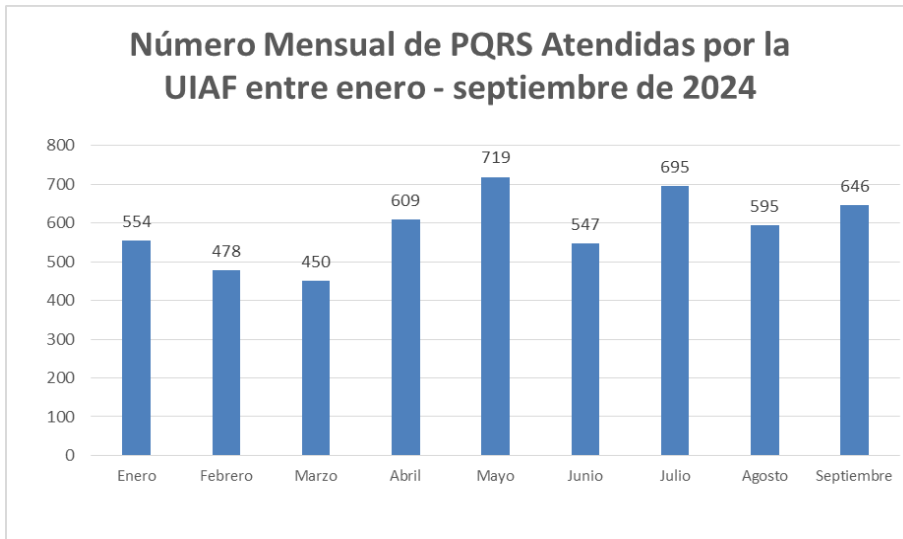
A continuación se presentan en orden los siguientes resultados:

1. Número mensual total de PQRSD tramitadas de enero a septiembre de 2024.
2. Número mensual de PQRSD por tipo, de enero a septiembre de 2024.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo de enero a septiembre de 2024.
4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a septiembre de 2024.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD tramitadas, de enero a septiembre 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 septiembre de 2024).
13. Número y porcentaje anual de PQRSD tramitadas por tipo, 2020 – 2024 (de enero a septiembre de 2024).
14. Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a septiembre de 2024.
15. Temas recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta de enero a septiembre de 2024.

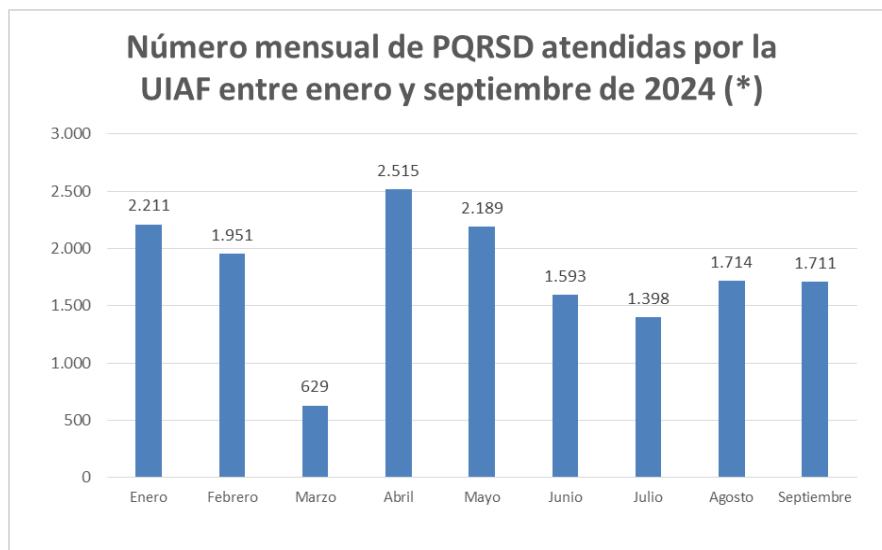
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 3/26

### 1. Número mensual de PQRSD tramitadas de enero a septiembre 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 septiembre de 2024. En total, la UIAF recibió **15.911** PQRSD, de las cuales **3.758 (23,62%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **5.293 (33,27%)** recibidas a través del módulo de PQRSD y el Sistema de Gestión Documental, y **6.860 (43,11%)** 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

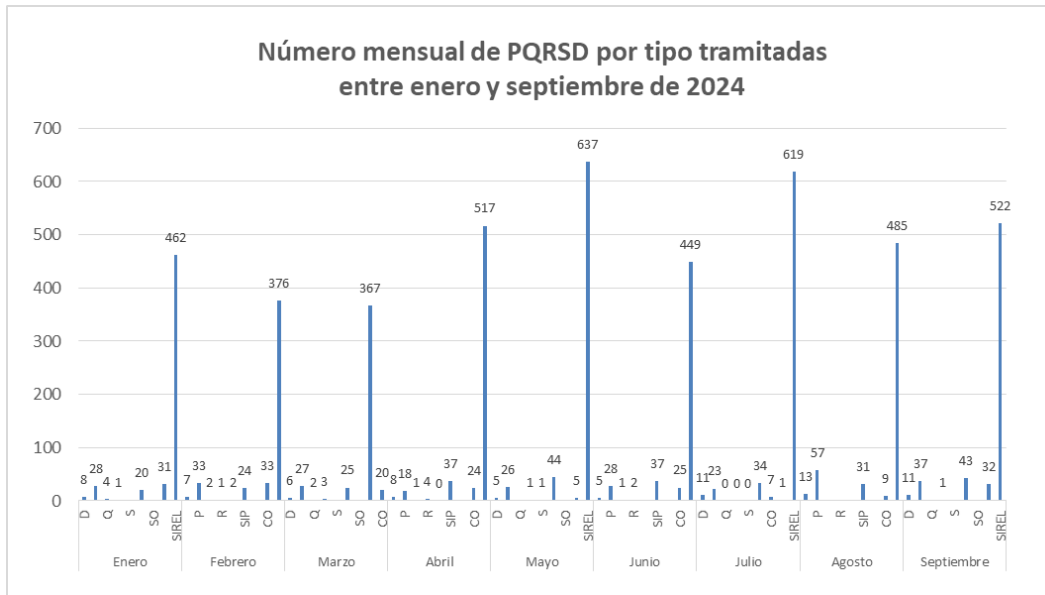


(\*) Incluye 6.860 solicitudes de soporte vía chat y 3.758 peticiones verbales vía telefónica

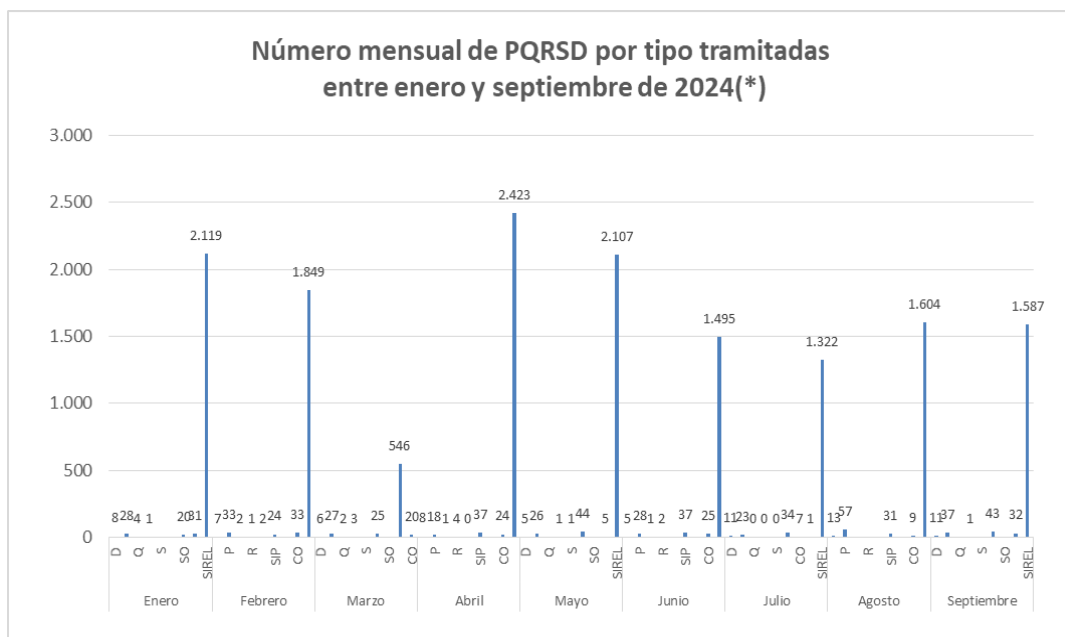
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 4/26

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



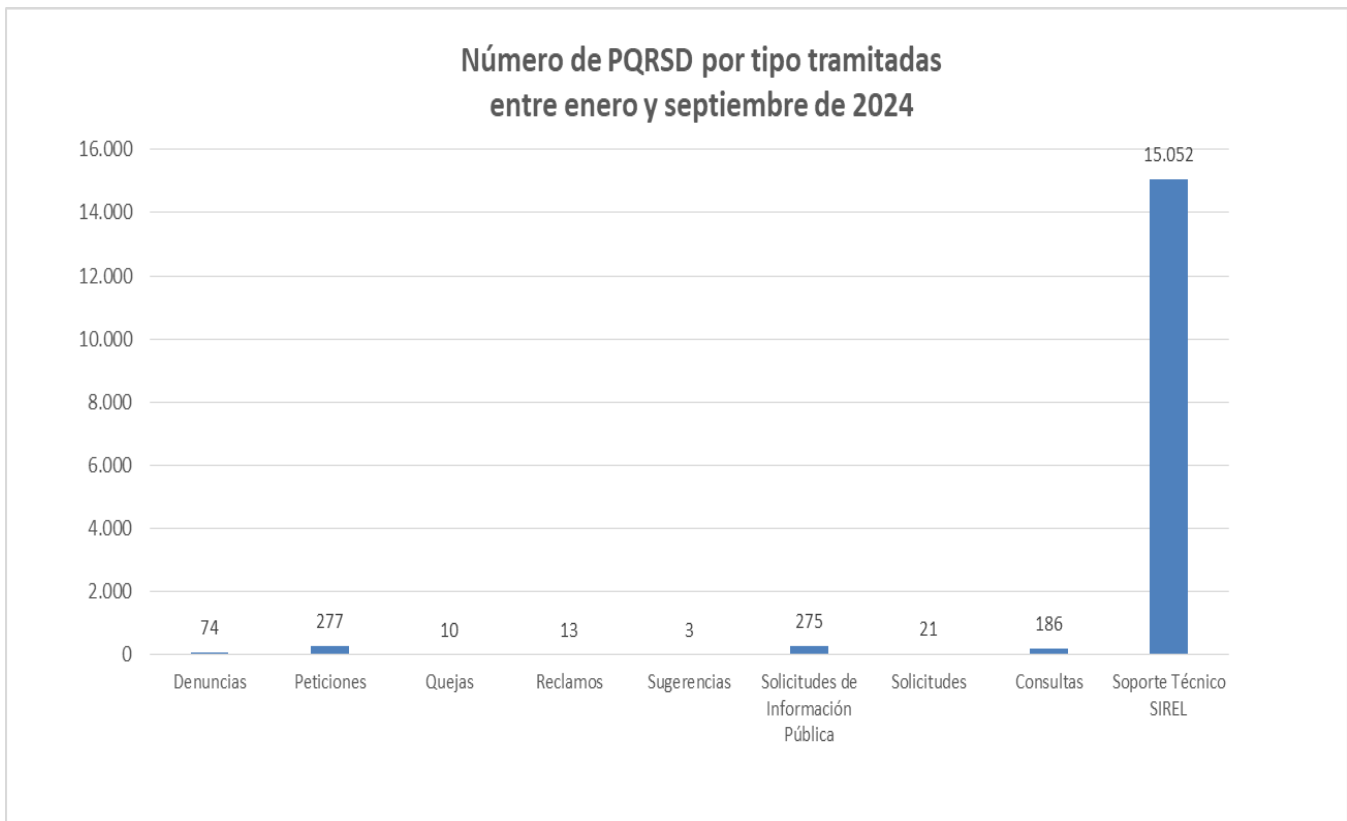
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat




(\*) Incluye 6.860 solicitudes de soporte vía chat y 3.758 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 5/26

- 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 6.860 solicitudes de soporte vía chat y 3.758 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 6/26

### 3. Número y porcentaje mensual de PQRS tramitadas por tipo de enero a septiembre de 2024


En el siguiente cuadro se muestra el número de PQRS por tipo tramitadas; el porcentaje mensual de cada tipo frente al total de PQRS en el transcurso del 2024; y su porcentaje sobre el total acumulado del año.

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
tramitadas entre enero y septiembre 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	10,5%
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	9,0%
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	8,5%
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	11,5%
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	13,6%
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	10,3%
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	13,1%
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	11,2%
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	12,2%
<b>Totales</b>	<b>74</b>	<b>1,4%</b>	<b>277</b>	<b>5,2%</b>	<b>10</b>	<b>0,2%</b>	<b>13</b>	<b>0,2%</b>	<b>21</b>	<b>0,4%</b>	<b>3</b>	<b>0,1%</b>	<b>275</b>	<b>5,2%</b>	<b>186</b>	<b>3,5%</b>	<b>4.434</b>	<b>83,8%</b>	<b>5.293</b>	<b>28%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

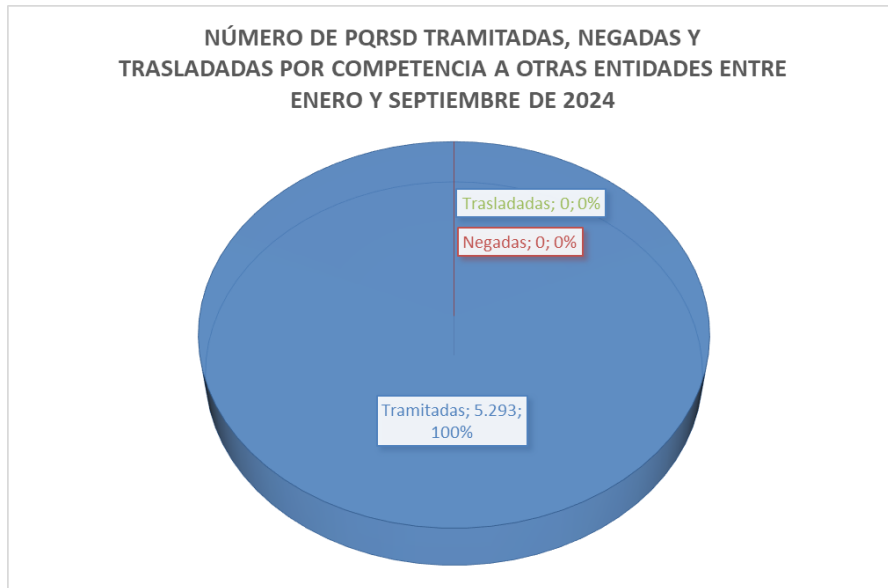
Número Mensual de PQRS por Tipo																				
tramitadas entre enero y septiembre de 2024 (*)																				
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	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	14%
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	12,3%
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	4,0%
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	15,8%
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	13,8%
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	10,0%
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	8,8%
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	10,8%
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	10,8%
<b>Totales</b>	<b>74</b>	<b>0,0%</b>	<b>277</b>	<b>1,7%</b>	<b>10</b>	<b>0,1%</b>	<b>13</b>	<b>0,1%</b>	<b>21</b>	<b>0,1%</b>	<b>3</b>	<b>0,0%</b>	<b>275</b>	<b>1,7%</b>	<b>186</b>	<b>1,2%</b>	<b>15.052</b>	<b>94,6%</b>	<b>15.911</b>	<b>30%</b>

(\*) Incluye 6.860 solicitudes de soporte vía chat y 3.758 peticiones verbales vía telefónica

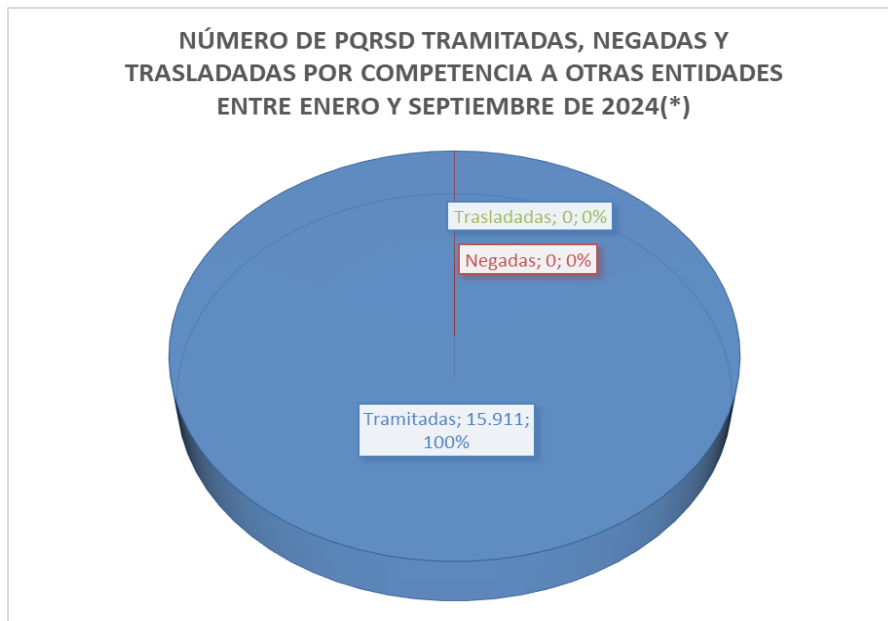
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 7/26

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


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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 6.860 solicitudes de soporte vía chat y 3.758 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 8/26

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

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

Índice de Variación Mensual de PQRSD 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%
<b>Totales</b>	<b>2.633</b>	<b>5.293</b>	<b>101,0%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

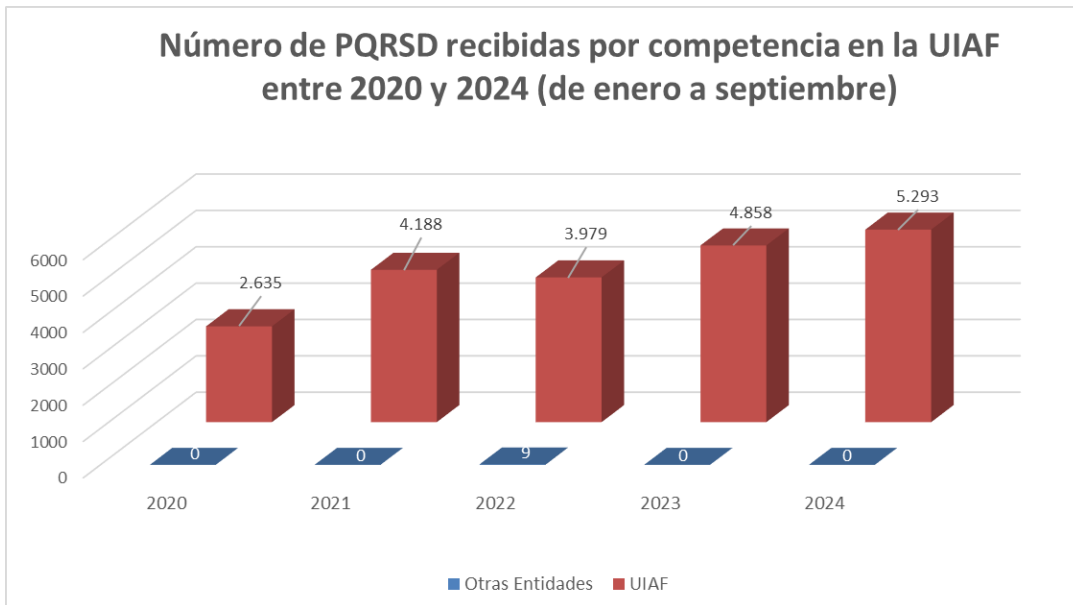
Índice de Variación Mensual de PQRSD 2024 tramitadas con relación al 2023*			
Mes	2023 (*)	2024 (**)	Variación
Enero	1.643	2.211	34,6%
Febrero	1.393	1.951	40,1%
Marzo	1.365	629	-53,9%
Abril	1.752	2.515	43,6%
Mayo	1.460	2.189	49,9%
Junio	1.555	1.593	2,4%
Julio	1.691	1.398	-17,3%
Agosto	1.676	1.714	2,3%
Septiembre	1.552	1.711	10,2%
<b>Totales</b>	<b>10.859</b>	<b>15.911</b>	<b>46,5%</b>

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

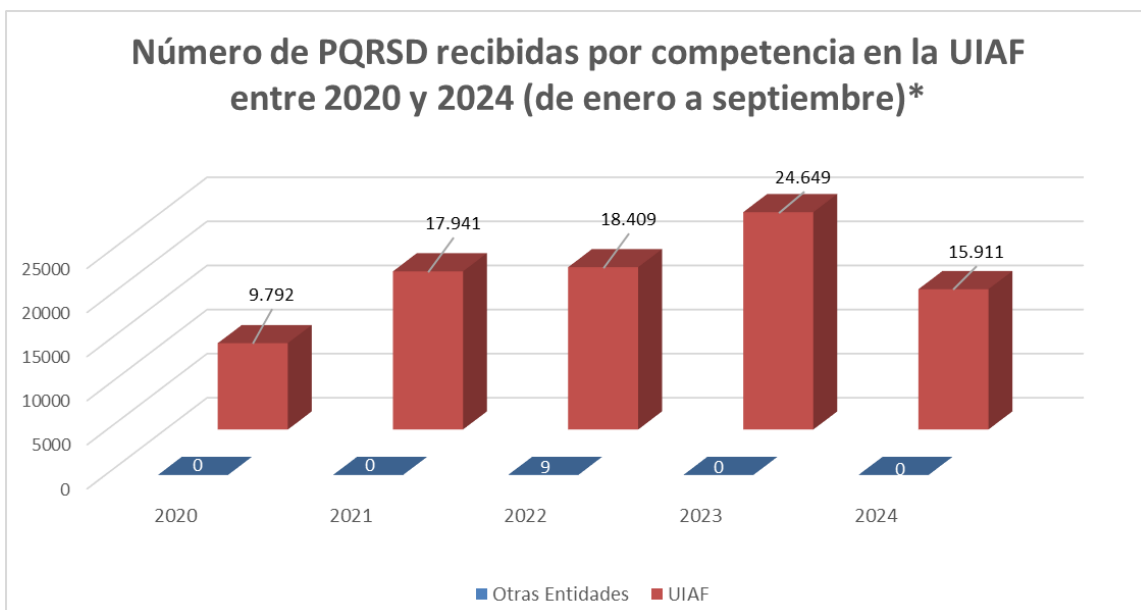
(\*\*) Incluye 6.860 solicitudes de soporte vía chat y 3.758 peticiones verbales vía telefónica

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 6.860 solicitudes de soporte vía chat y 3.758 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 10/26

## 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

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

**Página:** 11/26

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

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

**Página:** 12/26

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
				2024-06-20 00:00:00	3	3	0
			2024-06-13	2024-06-17 00:00:00	1	1	0
				2024-06-25 00:00:00	1	1	0
			2024-06-17	2024-06-21 00:00:00	1	1	0
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:** 13/26

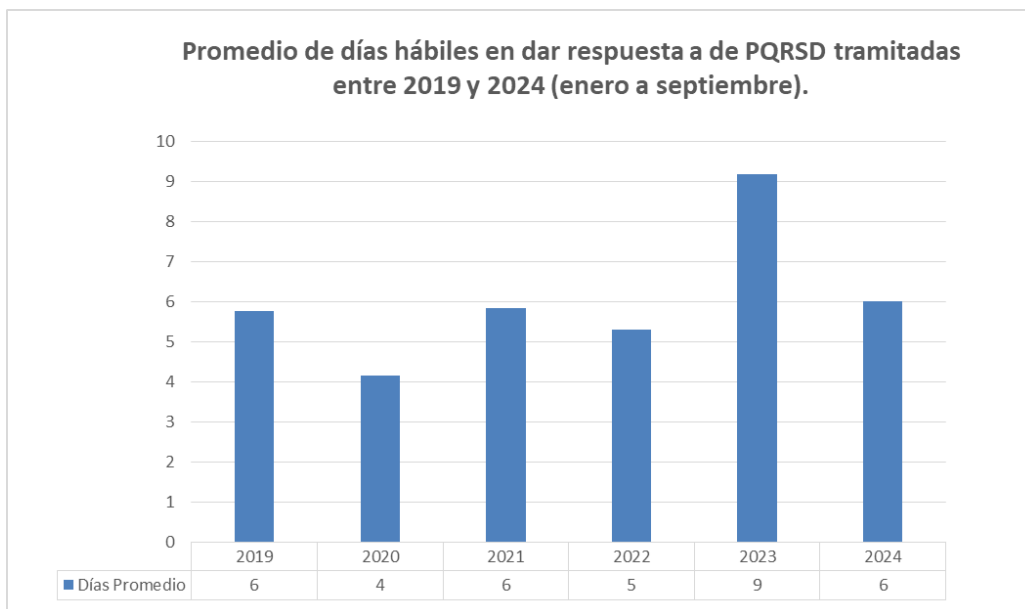
Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la información
peticiones de información	Solicitud de Información Pública		2024-06-25	2024-06-26 00:00:00	2	2	0
				2024-07-02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

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 14/26

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	
solicitud de copias o documentos		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
			2024-10-01	2024-10-07 00:00:00	1	1	0	0
			2024-10-04	(en blanco)	1	1	0	0
						<b>314</b>	<b>314</b>	

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

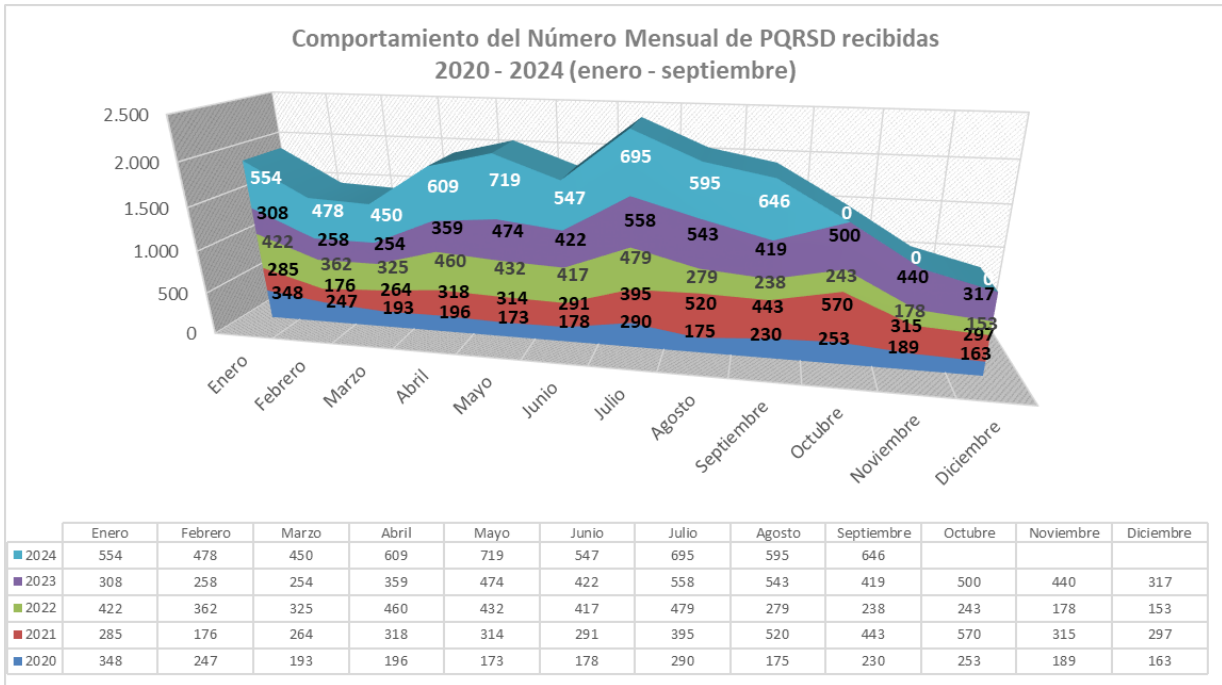
El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una petición es de 15 días hábiles (Artículo 14° de la Ley 1755 de 2015). En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2019 – 2024 (de enero a septiembre).



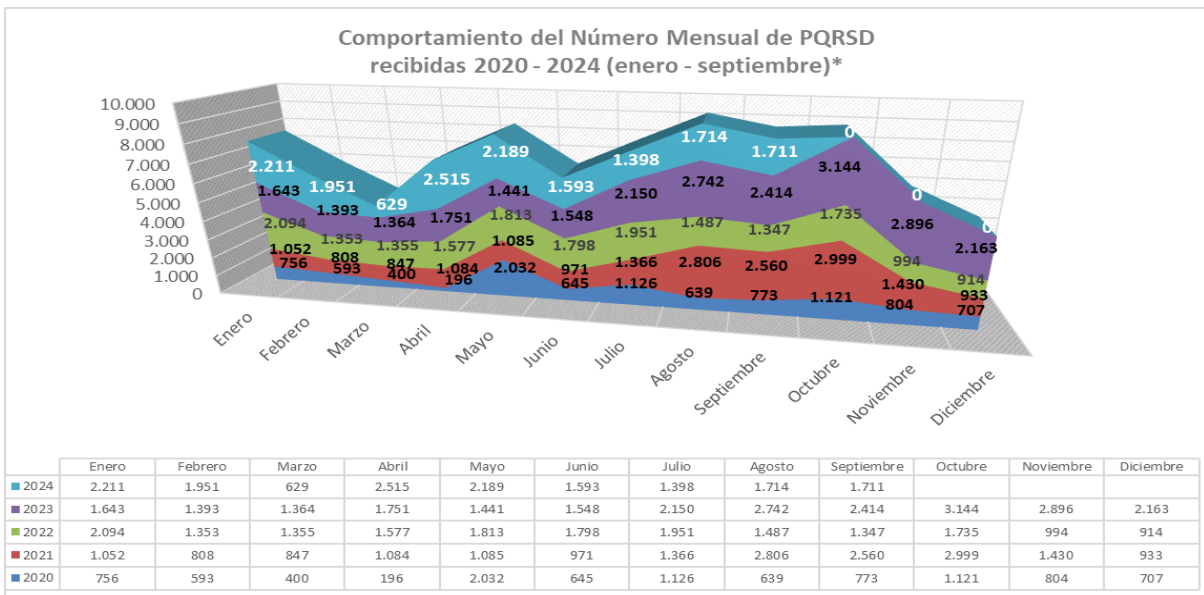


**9. Comportamiento del número mensual de PQRS recibidas 2020 – 2024**


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



No incluye peticiones verbales ni peticiones vía chat

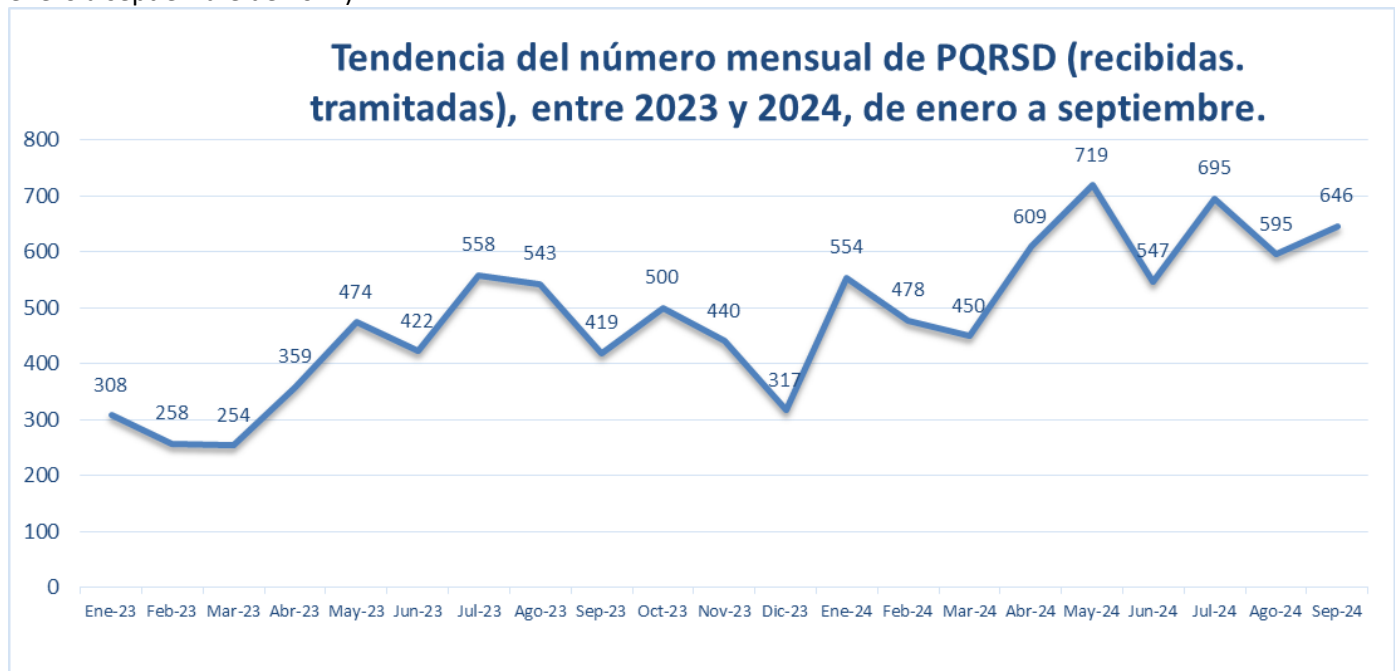


(\*) Incluye 6.860 solicitudes de soporte vía chat y 3.758 peticiones verbales vía telefónica

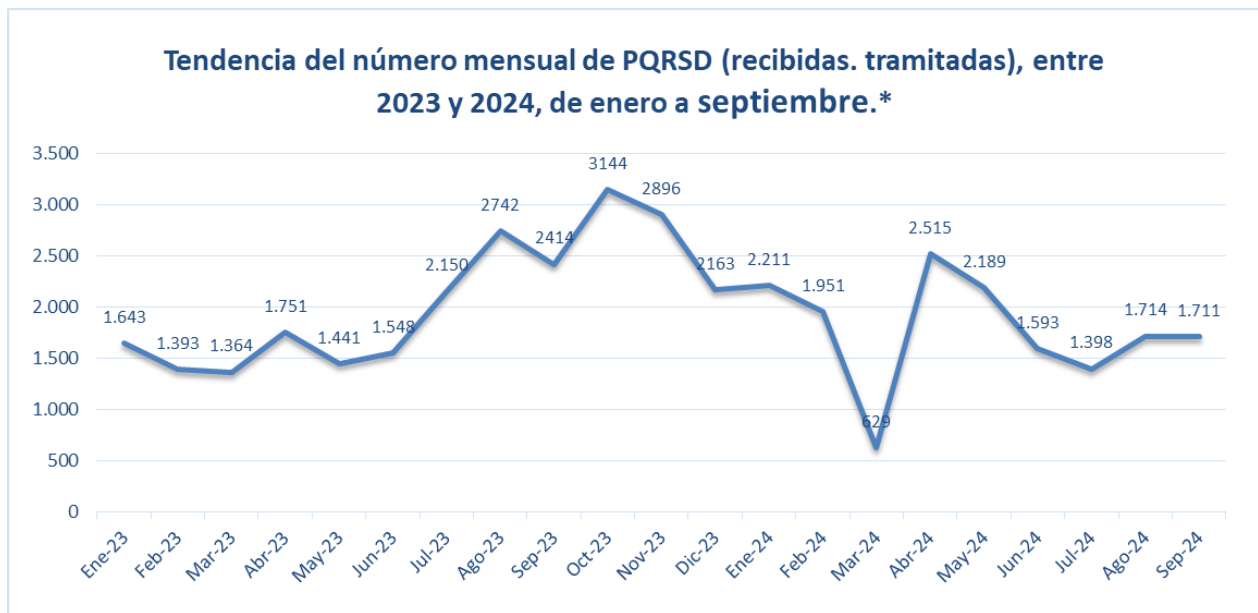
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 16/26

### 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 septiembre de 2024).



No incluye peticiones verbales ni peticiones vía chat



(\*). Incluye 6.860 solicitudes de soporte vía chat y 3.758 peticiones verbales vía telefónica



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

**Código:** GTH-PR-01-F-01

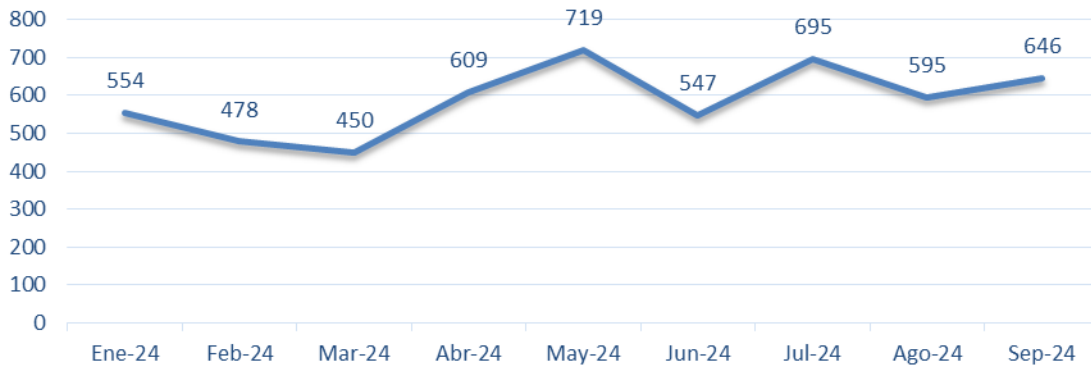
**Versión:** 1

**Vigente desde:** 17 de marzo de 2024

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD**

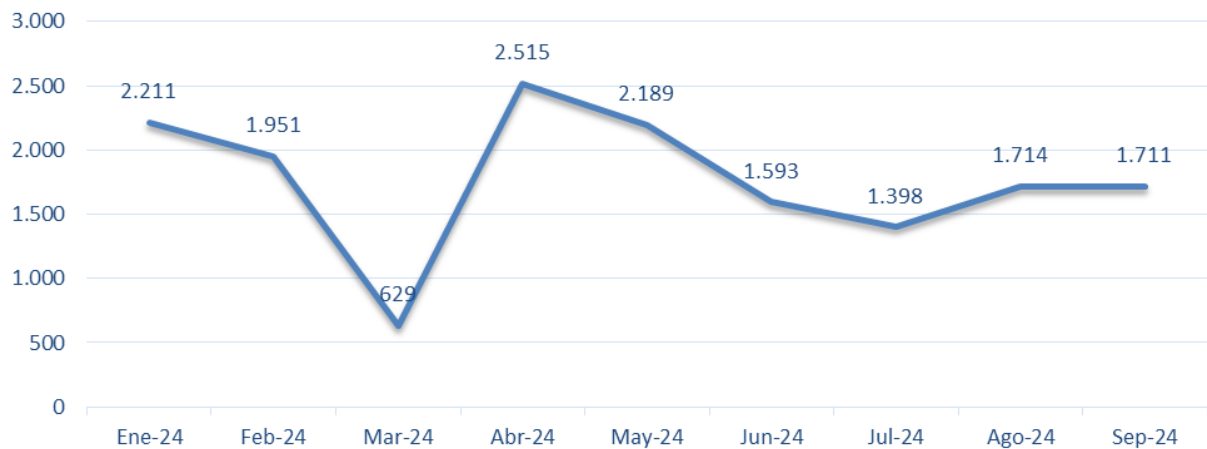
**Página:** 17/26

**Tendencia del número mensual de PQRSD (recibidas.  
tramitadas), de enero a septiembre de 2024**




No Incluye peticiones verbales solicitudes vía chat

**Tendencia del número mensual de PQRSD (recibidas.  
tramitadas), de enero a septiembre de 2024 (\*)**

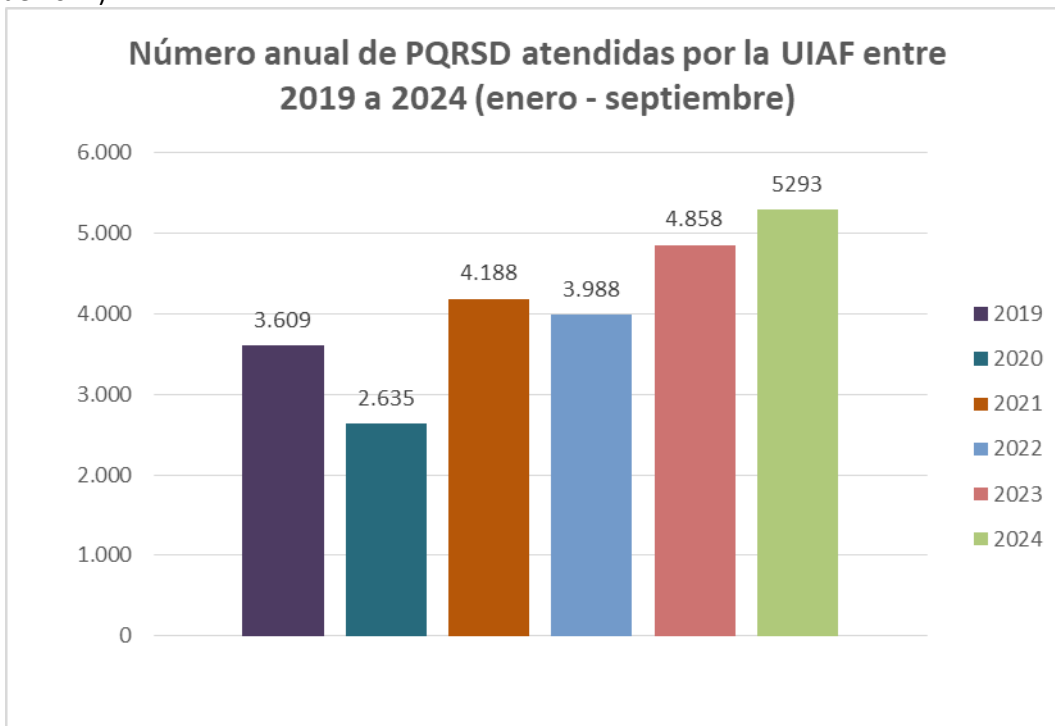


(\*) Incluye 6.860 solicitudes de soporte vía chat y 3.758 peticiones verbales vía telefónica

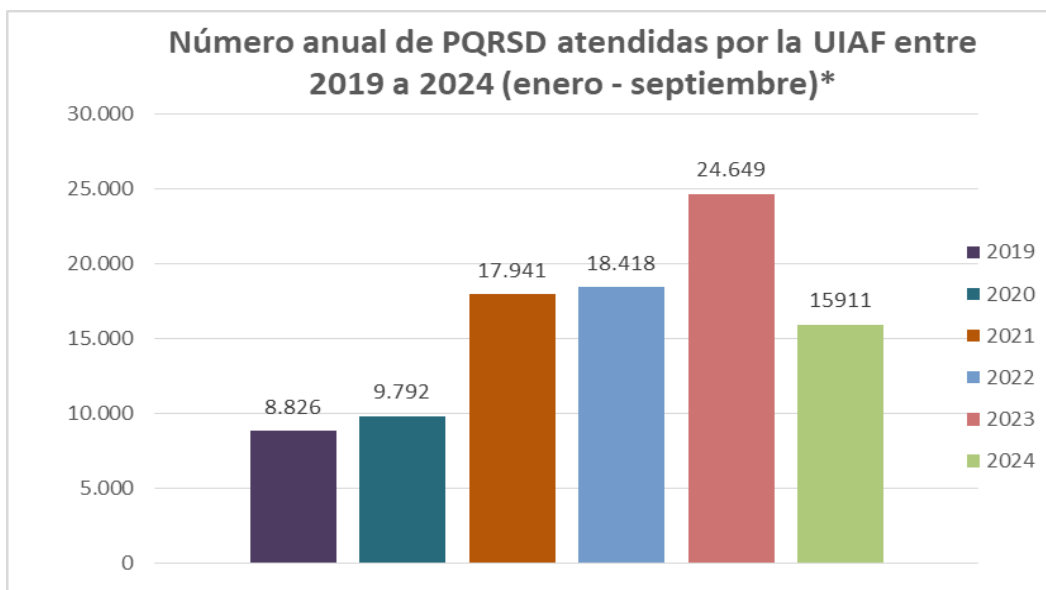
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 18/26

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

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



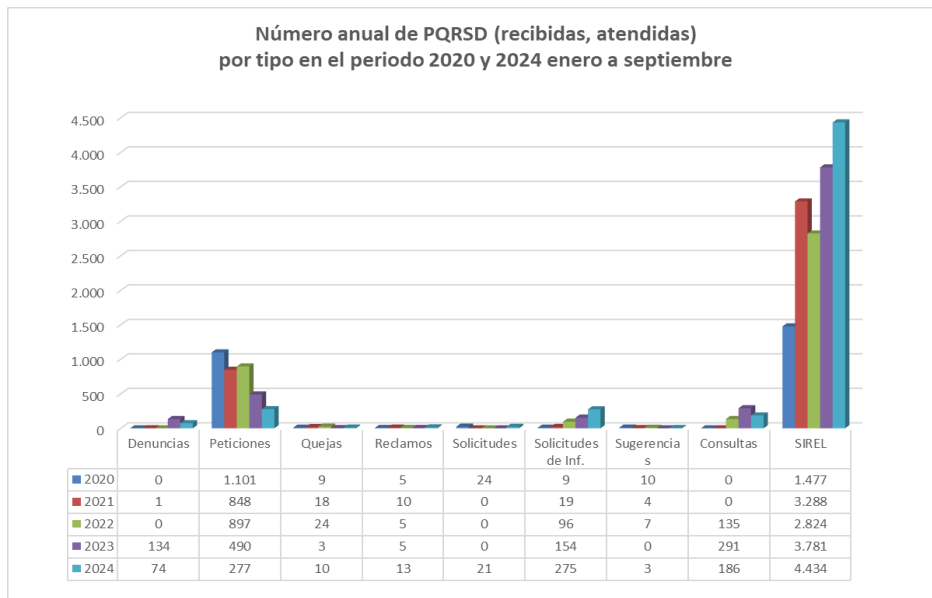
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



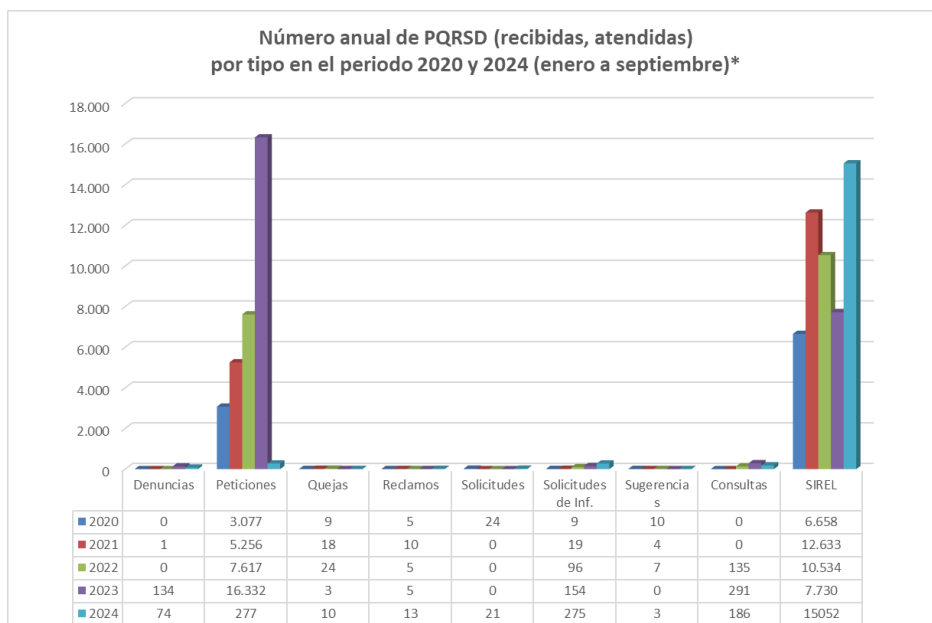
(\*) Incluye 6.860 solicitudes de soporte vía chat y 3.758 peticiones verbales vía telefónica

## 12. Número anual de PQRS recibidas por tipo, en el periodo 2020 – 2024 (de enero a septiembre)


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 septiembre).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 6.860 solicitudes de soporte vía chat y 3.758 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>										Código: GTH-PR-01-F-01			
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>										Versión: 1			
											Vigente desde: 17 de marzo de 2024			
	Página: 20/26													

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

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 septiembre).

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2019 - 2024 (enero y septiembre)																				
Año	Denuncias		Peticiones		Quejas		Redamos		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	14,7%
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	10,7%
2021	1	0,0%	848	20,2%	18	0,4%	10	0,2%	0	0,0%	4	0,1%	19	0,5%	0	0,0%	3.288	78,5%	4.188	17,0%
2022	0	0,0%	897	22,5%	24	0,6%	5	0,1%	0	0,0%	7	0,2%	96	2,4%	135	3,4%	2.824	70,8%	3.988	16,2%
2023	134	2,8%	509	10,4%	3	0,1%	5	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	154	3,2%	291	6,0%	3.775	77,5%	4.858	19,8%
2024	74	1,4%	277	5,2%	10	0,2%	13	0,2%	21	0,4%	3	0,1%	275	5,2%	186	3,5%	4.434	83,8%	5.293	21,5%
<b>Totales</b>	<b>225</b>	<b>0,2%</b>	<b>6.884</b>	<b>7,2%</b>	<b>89</b>	<b>0,1%</b>	<b>51</b>	<b>0,1%</b>	<b>219</b>	<b>0,2%</b>	<b>32</b>	<b>0,0%</b>	<b>674</b>	<b>0,7%</b>	<b>612</b>	<b>0,6%</b>	<b>15.798</b>	<b>16,5%</b>	<b>24.571</b>	<b>78%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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	0,2%	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	9,2%
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	10,2%
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	18,8%
2022 (4*)	0	0,0%	7.617	41,4%	24	0,1%	5	0,0%	0	0,0%	96	0,5%	7	0,0%	135	0,7%	10.534	57,2%	18.418	19,3%
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	25,8%
2024 (6*)	74	0,0%	277	1,7%	10	0,1%	13	0,1%	21	0,1%	3	0,0%	275	1,7%	186	1,2%	15.052	94,6%	15.911	16,7%
<b>Totales</b>	<b>225</b>	<b>0,2%</b>	<b>33.135</b>	<b>34,7%</b>	<b>89</b>	<b>0,1%</b>	<b>51</b>	<b>0,1%</b>	<b>219</b>	<b>0,2%</b>	<b>402</b>	<b>0,4%</b>	<b>304</b>	<b>0,3%</b>	<b>612</b>	<b>0,6%</b>	<b>60.500</b>	<b>63,3%</b>	<b>95.537</b>	<b>83%</b>

(\*\*) 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 6.860 solicitudes de soporte vía chat y 3.758 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSO</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 21/26

#### 14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a septiembre 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	1363
Otros	1319
Curso e-learning	1210
Actualización de datos	681
Solicitud de código	650
Vinculación de entidad	447
Anexos técnicos	428
Solicitud de usuario	265
Error SIREL y errores de acceso	118
ROS	112
Cancelación de usuario	93
Aclaración de errores	62
Anulación para corrección de reportes	46
Cancelación entidad	45
Cómo diligenciar ROS	11
Solicitud Anulación de Cargue	10
<b>Total</b>	<b>6860</b>

b. Peticiones verbales:

Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	1169
Actualización de datos	746
Solicitud de código	422
Solicitud de usuario	267
Anexos técnicos	211
Vinculación de entidad	172
Aclaración de errores	167
Anulación para corrección de reportes	114
Otros	111
Reporte Positivo	77
Consultar Certificaciones	63
Reenvío Matriz Autenticación	59
Cancelación de usuario	48
Curso e-learning	41
Error SIREL y errores de acceso	21
Reporte Negativo	21
Cancelación entidad	20
Consulta explicación de normatividad	10
Cómo diligenciar ROS/Utilidades de excel	8
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	5
Solicitud Anulación de Cargue	4
Soporte SIREL	2
<b>Total</b>	<b>3758</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 22/26

## 15. Temas recurrentes


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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	2124	0,401
Otros	1130	0,213
Soporte SIREL	512	0,097
Curso e-learning	403	0,076
Reenvío Matriz Autenticación	314	0,059
Cancelación de usuario	312	0,059
Solicitudes de información pública	295	0,056
Cancelación entidad	113	0,021
Anulación para corrección de reportes	54	0,010
Anexos Técnicos	19	0,004
Reclamos	13	0,002
Consulta explicación de normatividad	4	0,001
<b>Total PQRS</b>	<b>5.293</b>	<b>100%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	3551	22,3%
Acceso a SIREL	2846	17,9%
Otros	1983	12,5%
Curso e-learning	1654	10,4%
Solicitud de código	1228	7,7%
Solicitud de usuario	810	5,1%
Vinculación de entidad	766	4,8%
Anexos técnicos	658	4,1%
Cancelación de usuario	453	2,8%
Soporte SIREL	443	2,8%
Solicitudes de información pública	295	1,9%
Aclaración de errores	229	1,4%
Error SIREL y errores de acceso	193	1,2%
ROS	183	1,2%
Cancelación entidad	178	1,1%
Anulación para corrección de reportes	160	1,0%
Reporte Positivo	77	0,5%
Consultar Certificaciones	63	0,4%
Reenvío Matriz Autenticación	59	0,4%
Reporte Negativo	21	0,1%
Cómo diligenciar ROS	19	0,1%
Solicitud Anulación de Cargue	14	0,1%
Reclamos	13	0,1%
Consulta explicación de normatividad	10	0,1%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	5	0,0%
<b>Total PQRS</b>	<b>15911</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Incluye 6.860 solicitudes de soporte vía chat y 3.758 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 23/26

## 16. Estado del trámite de respuesta de enero a septiembre 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 septiembre de 2024:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	30		30
	D	73		73
	P	126		126
	Q	5		5
	R	2		2
	SIP	54		54
	SIREL	7		7
		1		1
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>298</b>		<b>298</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	31		31
	P	31		31
	Q	3		3
	R	3		3
	SIP	30		30
	SIREL	3.998		3.998
		2		2
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>4.098</b>		<b>4.098</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	114		114
	P	109	2	111
	Q	2		2
	R	7		7
	SIP	190	1	191
	SIREL	414		414
	# VALOR!	1		1
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>837</b>	<b>3</b>	<b>840</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES	CO	1		1
	SIP	1		1
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES</b>		<b>2</b>		<b>2</b>
DIRECCION GENERAL	P	1		1
<b>Total DIRECCION GENERAL</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	13		13
	D	1		1
	P	7		7
	R	1		1
	SIP	15	1	16
	SIREL	12		12
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>49</b>	<b>1</b>	<b>50</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	SIP	2		2
<b>Total OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>		<b>2</b>		<b>2</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION	SIP	1		1
<b>Total OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIREL	1		1
<b>Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
<b>Total general</b>		<b>5.289</b>	<b>4</b>	<b>5.293</b>

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

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

**Página:** 24/26

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	30		30
	D	73		73
	P	126		126
	Q	5		5
	R	2		2
	SIP	54		54
	SIREL	7		7
		1		1
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>298</b>		<b>298</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	31		31
	P	31		31
	Q	3		3
	R	3		3
	SIP	30		30
	SIREL	3.998		14.616
		2		2
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>4.098</b>		<b>14.716</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	114		114
	P	109	2	111
	Q	2		2
	R	7		7
	SIP	190	1	191
	SIREL	414		414
	#¡VALOR!	1		1
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>837</b>	<b>3</b>	<b>840</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES	CO	1		1
	SIP	1		1
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES</b>		<b>2</b>		<b>2</b>
DIRECCION GENERAL	P	1		1
<b>Total DIRECCION GENERAL</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	13		13
	D	1		1
	P	7		7
	R	1		1
	SIP	15	1	16
	SIREL	12		12
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>49</b>	<b>1</b>	<b>50</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	SIP	2		2
<b>Total OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>		<b>2</b>		<b>2</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION	SIP	1		1
<b>Total OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIREL	1		1
<b>Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
<b>Total general</b>		<b>5.289</b>	<b>4</b>	<b>15.911</b>


Incluye 6.860 solicitudes de soporte vía chat y 3.758 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 25/26

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 septiembre de 2024:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	8		8
	D	11		11
	P	17		17
	R	1		1
	SIP	12		12
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>49</b>		<b>49</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	1		1
	SIP	2		2
	SIREL	450		450
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>453</b>		<b>453</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	19		19
	P	16	2	18
	SIP	26		26
	SIREL	72		72
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>133</b>	<b>2</b>	<b>135</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	4		4
	P	2		2
	SIP	3		3
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>9</b>		<b>9</b>
<b>Total general</b>		<b>644</b>	<b>2</b>	<b>646</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte vía chat

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

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



Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF