




**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 AGOSTO 31 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> 2/28

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

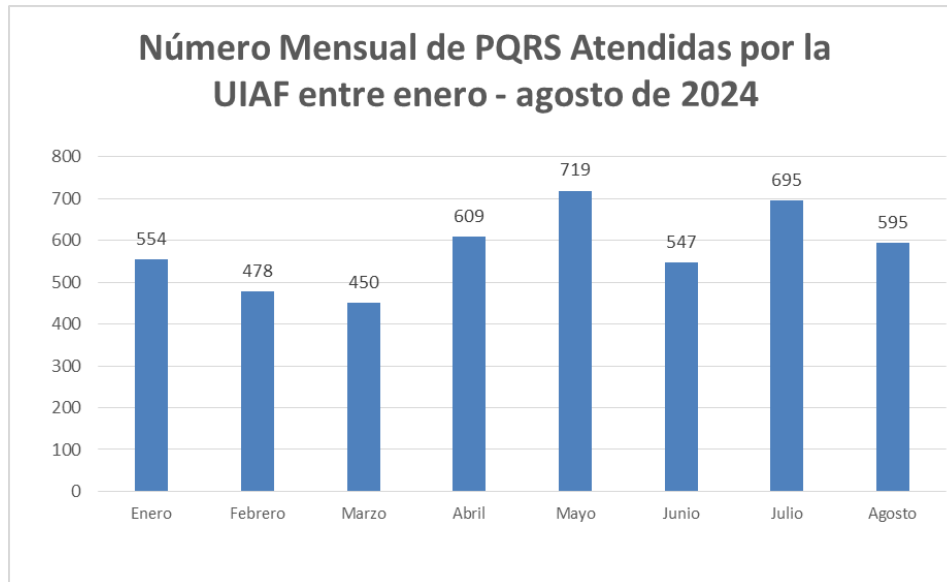
### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

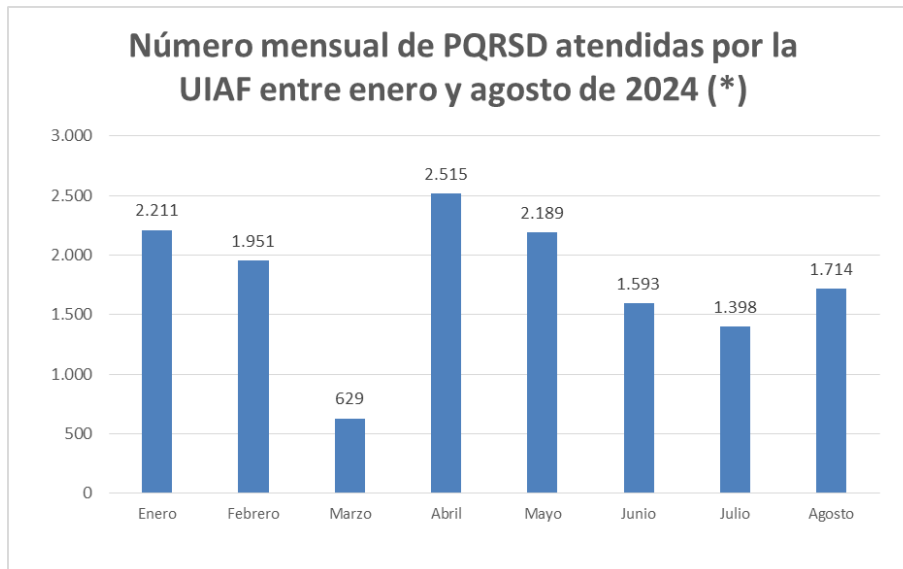
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 3/28

### 1. Número mensual de PQRS tramitadas de enero a agosto 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 agosto de 2024. En total, la UIAF recibió **14.200** PQRS, de las cuales **3.428 (24,14%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **4.647 (32,73%)** recibidas a través del módulo de PQRS y el Sistema de Gestión Documental, y **6.125 (43,13%)** 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 6.125 solicitudes de soporte vía chat y 3.428 peticiones verbales vía telefónica

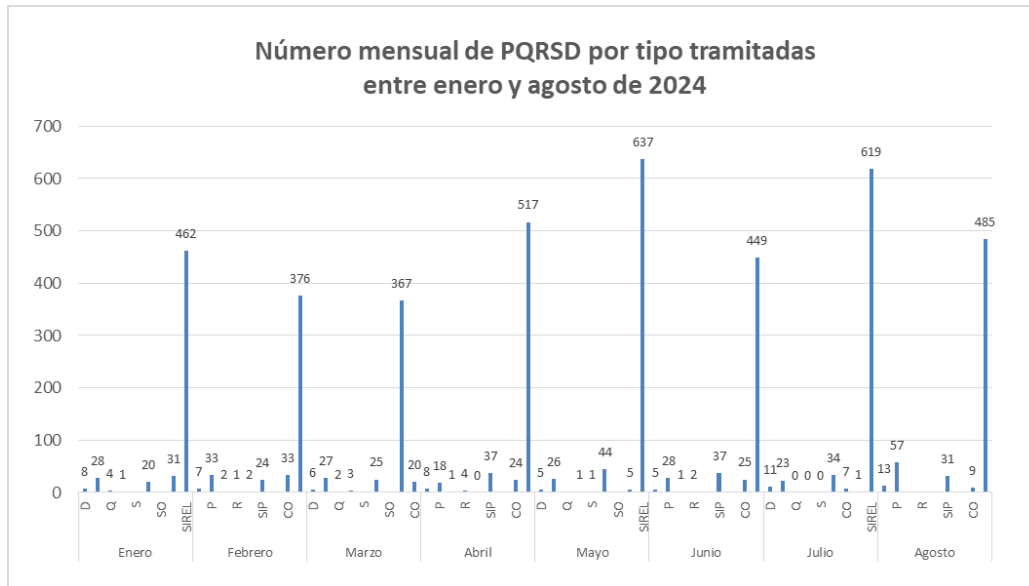
**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

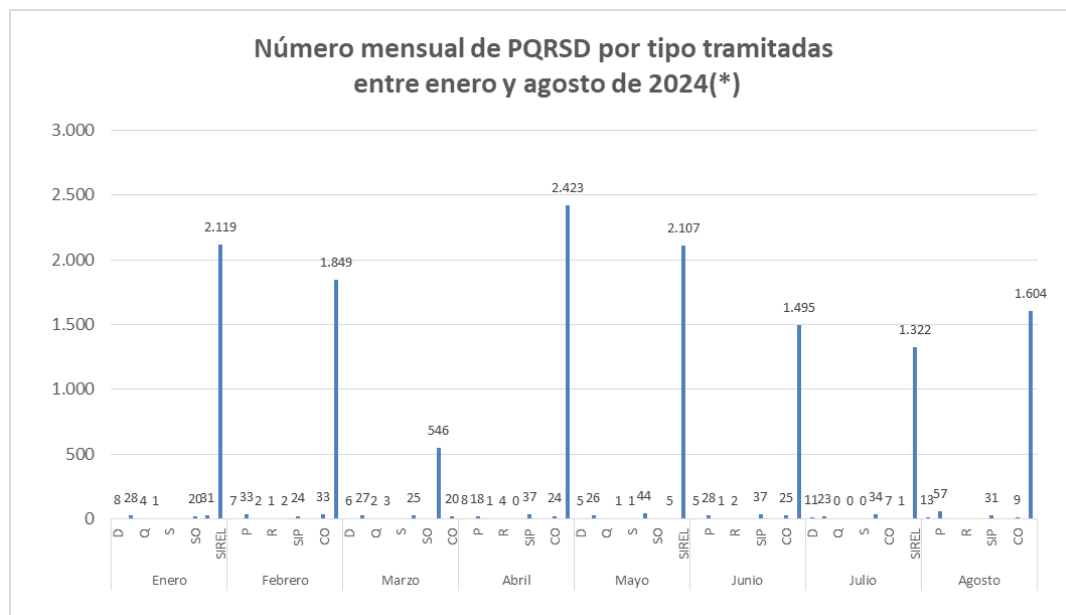
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 4/28

## 2. Número mensual de PQRSD tramitadas por tipo de enero a agosto 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 6.125 solicitudes de soporte vía chat y 3.428 peticiones verbales vía telefónica

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**


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.

	<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> 5/28

- 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 6.125 solicitudes de soporte vía chat y 3.428 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: 6/28

### 3. Número y porcentaje mensual de PQRS tramitadas por tipo de enero a agosto 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 agosto 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	11,9%
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	10,3%
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	9,7%
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	13,1%
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	15,5%
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	11,8%
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	15,0%
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	12,8%
<b>Totales</b>	<b>63</b>	<b>1,4%</b>	<b>240</b>	<b>5,2%</b>	<b>10</b>	<b>0,2%</b>	<b>12</b>	<b>0,3%</b>	<b>21</b>	<b>0,5%</b>	<b>3</b>	<b>0,1%</b>	<b>232</b>	<b>5,0%</b>	<b>154</b>	<b>3,3%</b>	<b>3.912</b>	<b>84,2%</b>	<b>4.647</b>	<b>32%</b>


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
tramitadas entre enero y Agosto 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	16%
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	13,7%
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	4,4%
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	17,7%
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	15,4%
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	11,2%
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	9,8%
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	12,1%
<b>Totales</b>	<b>63</b>	<b>0,0%</b>	<b>240</b>	<b>1,7%</b>	<b>10</b>	<b>0,1%</b>	<b>12</b>	<b>0,1%</b>	<b>21</b>	<b>0,1%</b>	<b>3</b>	<b>0,0%</b>	<b>232</b>	<b>1,6%</b>	<b>154</b>	<b>1,1%</b>	<b>13.465</b>	<b>94,8%</b>	<b>14.200</b>	<b>34%</b>

(\*) Incluye 6.125 solicitudes de soporte vía chat y 3.428 peticiones verbales vía telefónica

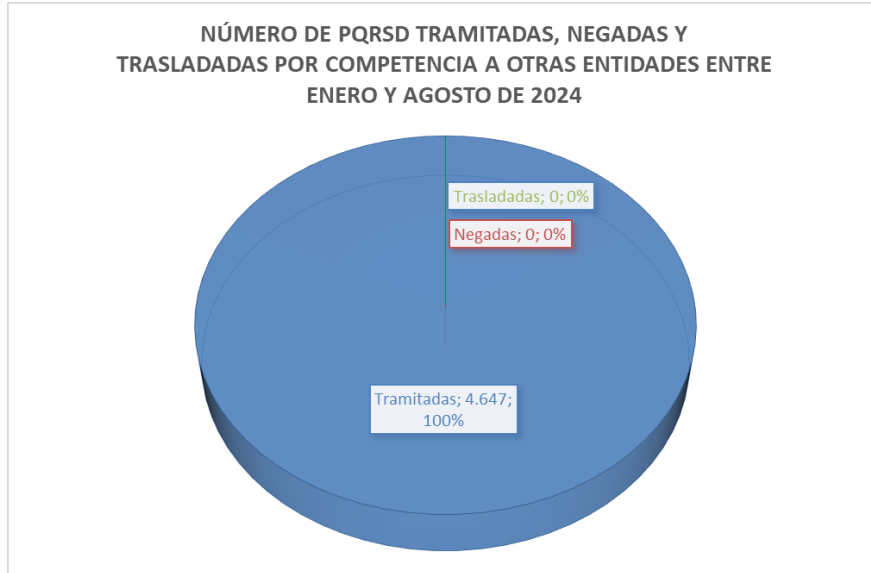
**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

	<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: 7/28

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

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




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 6.125 solicitudes de soporte vía chat y 3.428 peticiones verbales vía telefónica

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

	<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: 8/28

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRSD tramitadas de enero a agosto 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%
<b>Totales</b>	<b>2.633</b>	<b>4.647</b>	<b>76,5%</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%
<b>Totales</b>	<b>10.859</b>	<b>14.200</b>	<b>30,8%</b>

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

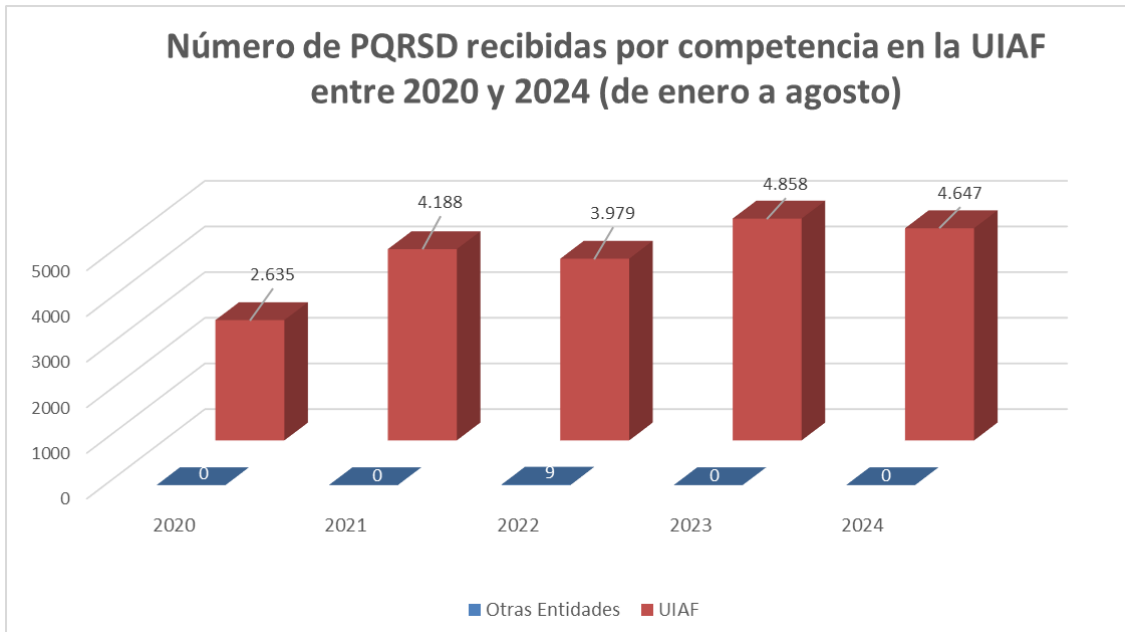
(\*\*) Incluye 6.125 solicitudes de soporte vía chat y 3.428 peticiones verbales vía telefónica

### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

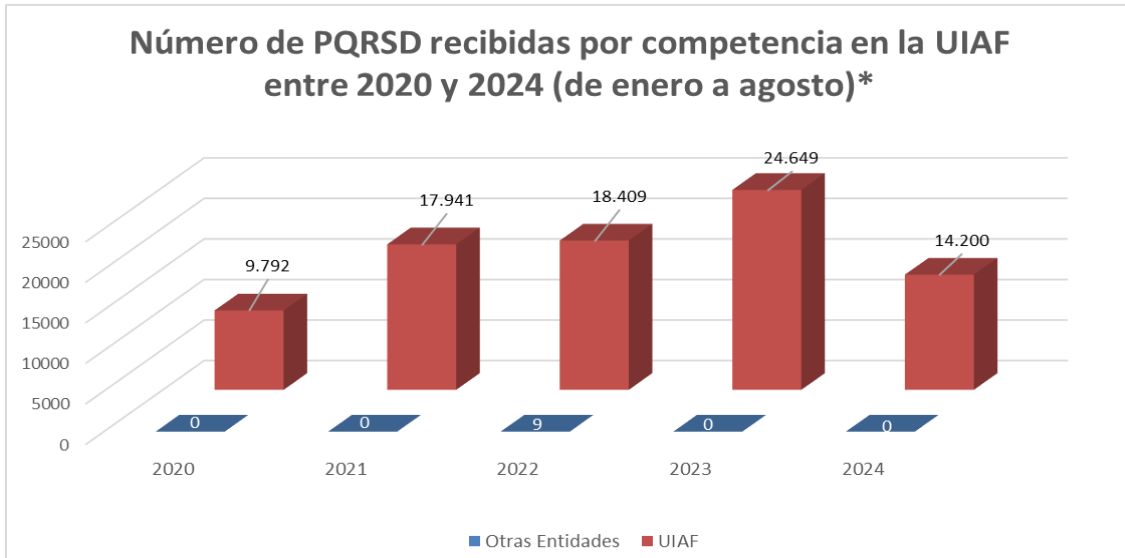
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

## 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 agosto de 2024), clasificadas por competencia.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 6.125 solicitudes de soporte vía chat y 3.428 peticiones verbales vía telefónica

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

	<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> 10/28

## 7. Número de solicitudes de información pública



**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		2024-01-02	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		

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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 marzo de 2024

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**


**Página:** 12/28

Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la informacion
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			

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

	<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: 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
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			

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

	<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> 14/28

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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 marzo de 2024

**Página:** 15/28

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la información
			2024-06-24	2024-06-26 00:00:00	1	1	0
			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
				2024-08-27 00:00:00	1	1	0
			2024-08-13	2024-08-22 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

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

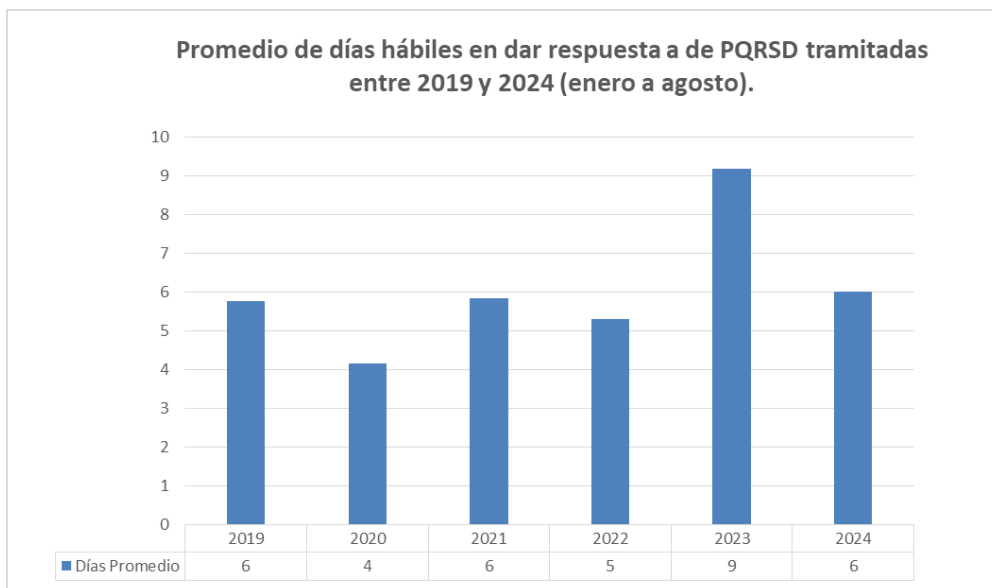
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

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	0	0	0	
		2024-02-21	2024-02-29 09:52:57	1	0	0	0	
		2024-02-29	2024-03-05 10:59:27	1	0	0	0	
		2024-03-05	2024-03-07 17:09:43	1	0	0	0	
		2024-03-12	2024-03-21 10:36:30	1	0	0	0	
		2024-03-13	2024-04-03 08:08:53	1	0	0	0	
		2024-03-26	2024-04-03 08:28:10	1	0	0	0	
		2024-04-06	2024-04-18 16:02:38	1	0	0	0	
		2024-04-16	2024-04-29 15:00:43	1	0	0	0	
		2024-04-16	2024-04-29 15:01:31	1	0	0	0	
		2024-04-18	2024-04-30 10:54:34	1	0	0	0	
		2024-04-22	2024-04-29 10:23:58	1	0	0	0	
		2024-04-29	2024-05-07 16:12:23	1	0	0	0	
		2024-05-06	2024-05-16 11:26:53	1	0	0	0	
		2024-05-07	2024-05-14 08:49:34	1	0	0	0	
		2024-05-09	2024-05-14 09:39:30	1	0	0	0	
		2024-05-15	2024-05-17 10:34:58	1	0	0	0	
		2024-05-17	2024-05-23 15:01:52	1	0	0	0	
		2024-06-05	2024-06-19 00:00:00	1	0	0	0	
		2024-06-21	2024-07-05 00:00:00	1	0	0	0	
		2024-06-27	2024-07-05 00:00:00	1	0	0	0	
			2024-07-08 00:00:00	1	0	0	0	
			2024-07-09	2024-07-17 00:00:00	1	0	0	0
			2024-07-11	2024-07-17 00:00:00	1	0	0	0
			2024-07-29	2024-08-02 00:00:00	1	0	0	0
					<b>252</b>	<b>252</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

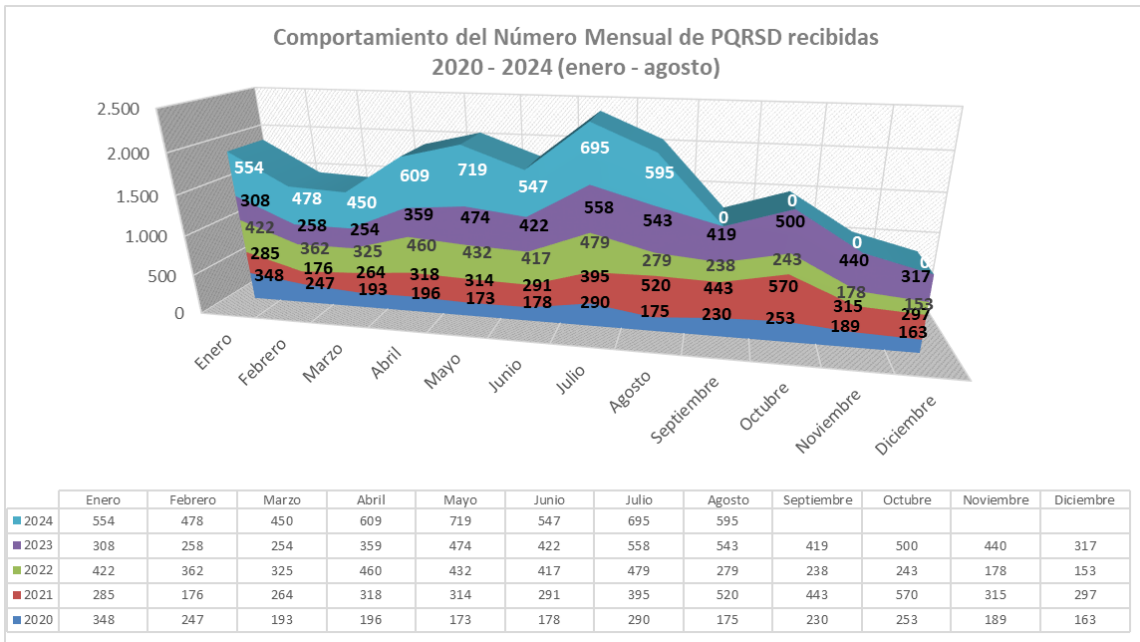
El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una petición es de 15 días hábiles (Artículo 14° de la Ley 1755 de 2015). En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2019 – 2024 (de enero a agosto).



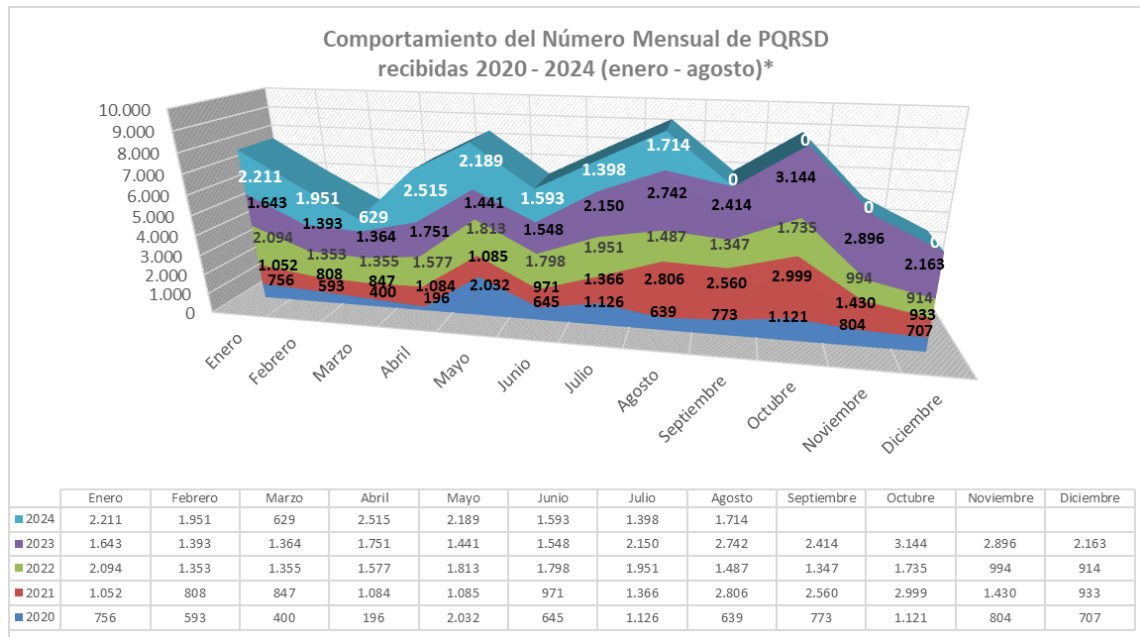


**9. Comportamiento del número mensual de PQRS recibidas 2020 – 2024**

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 6.125 solicitudes de soporte vía chat y 3.428 peticiones verbales vía telefónica

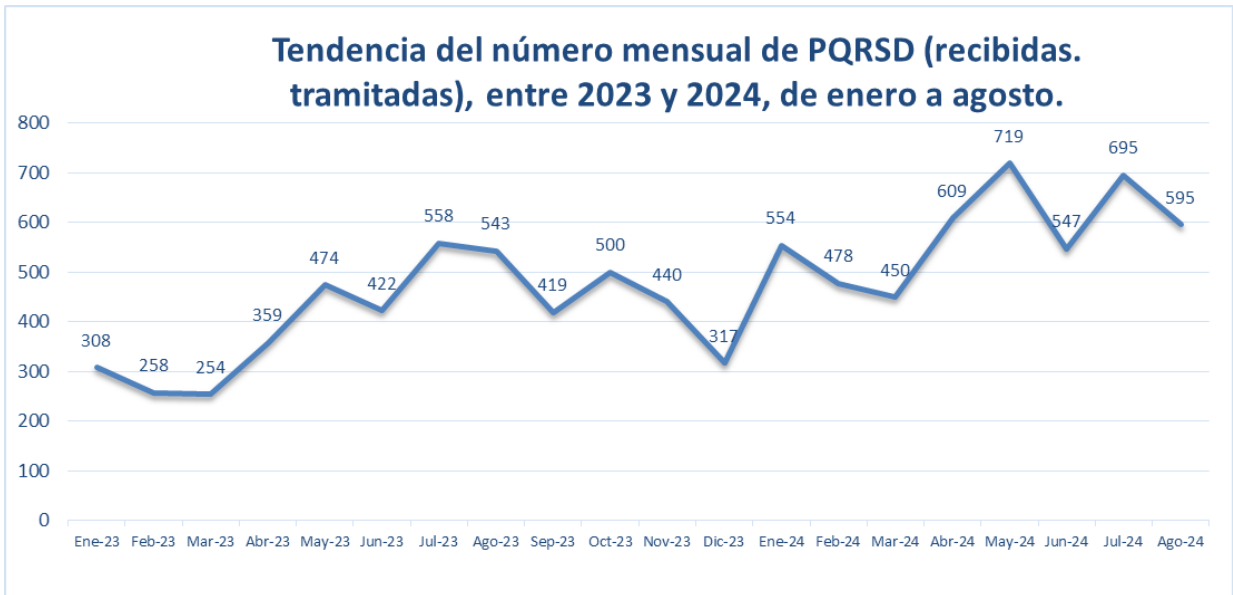
**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

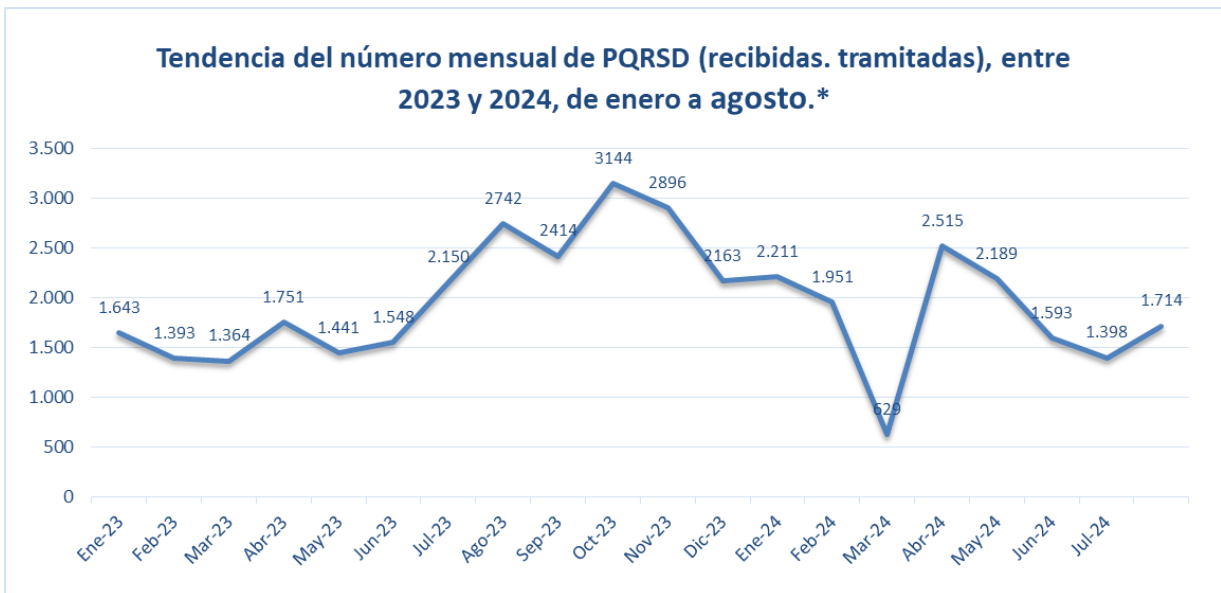
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 18/28

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

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



No incluye peticiones verbales ni peticiones vía chat



(\*)

Incluye 6.125 solicitudes de soporte vía chat y 3.428 peticiones verbales vía telefónica

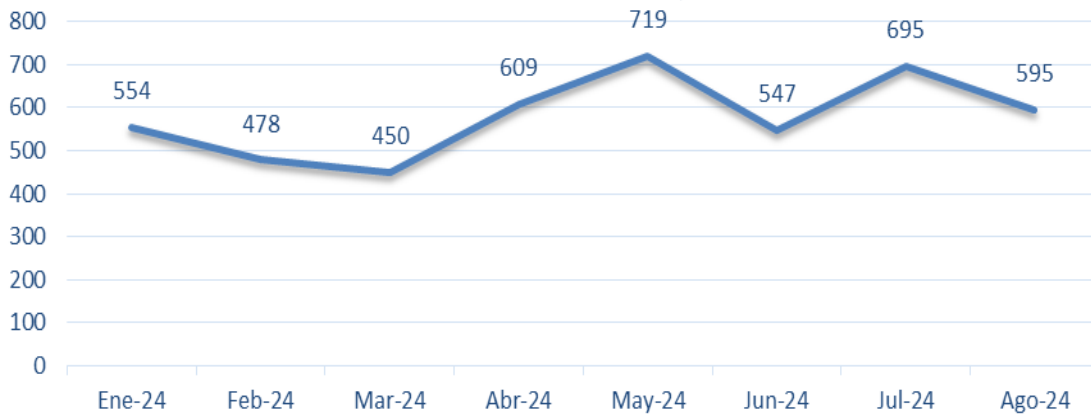
**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.



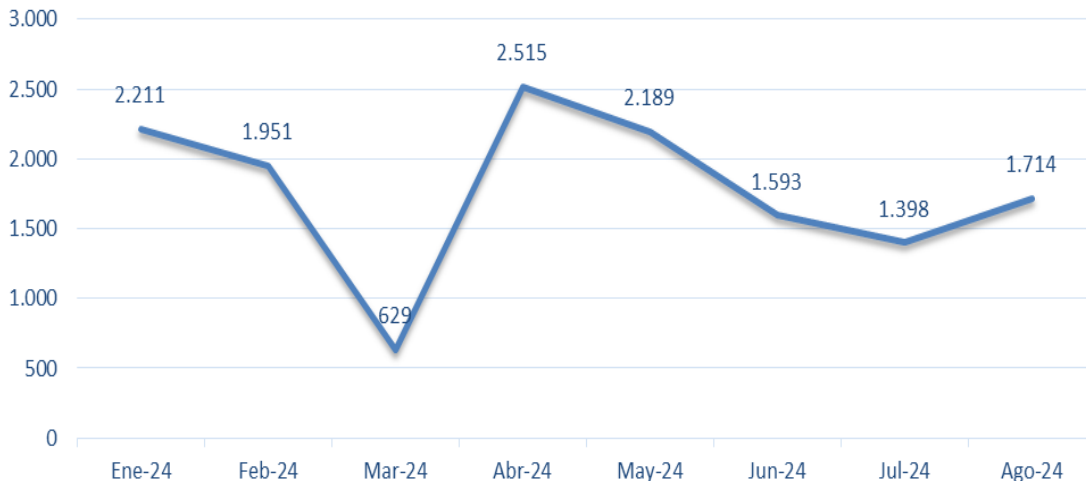
INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD

### Tendencia del número mensual de PQRSD (recibidas. tramitadas), de enero a agosto de 2024



No Incluye peticiones verbales solicitudes vía chat


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



(\*) Incluye 6.125 solicitudes de soporte vía chat y 3.428 peticiones verbales vía telefónica

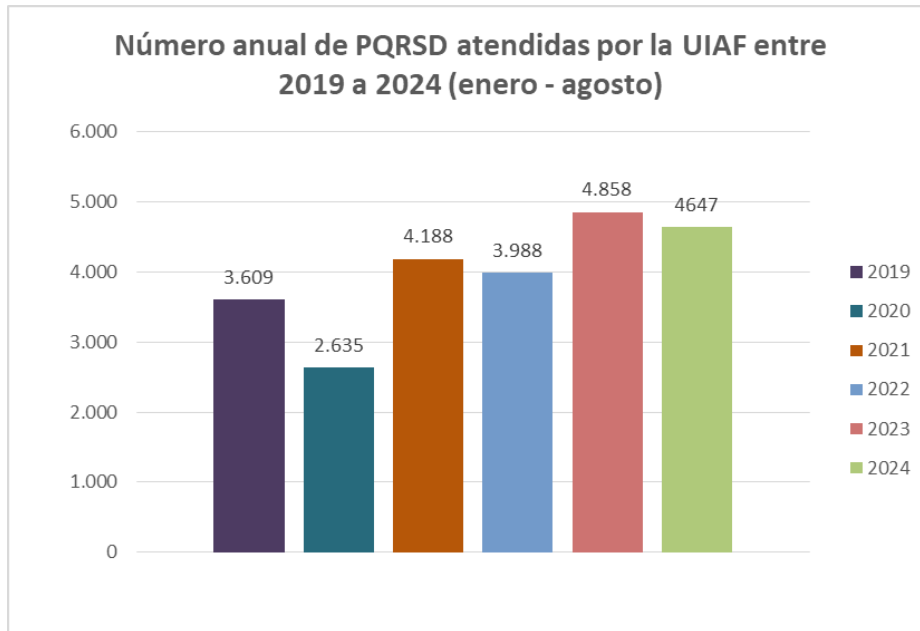
**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

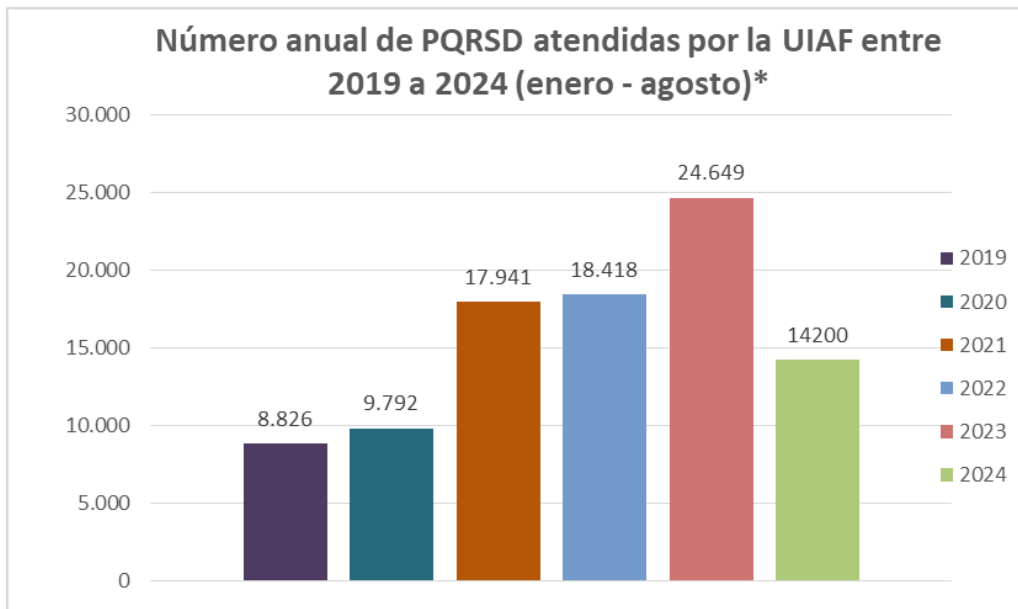
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 20/28

### 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 agosto de 2024).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



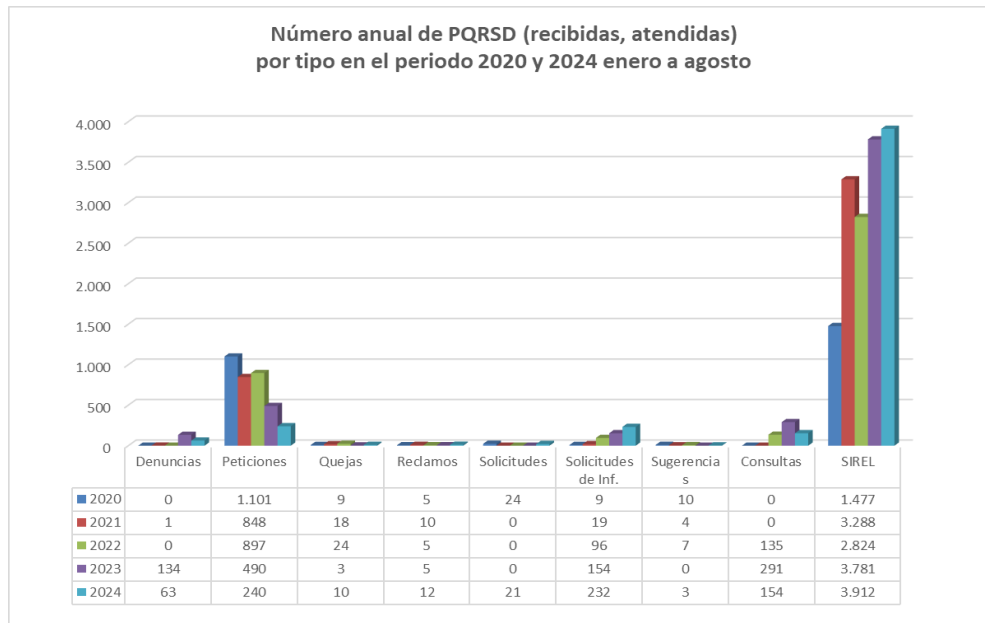
(\*) Incluye 6.125 solicitudes de soporte vía chat y 3.428 peticiones verbales vía telefónica

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

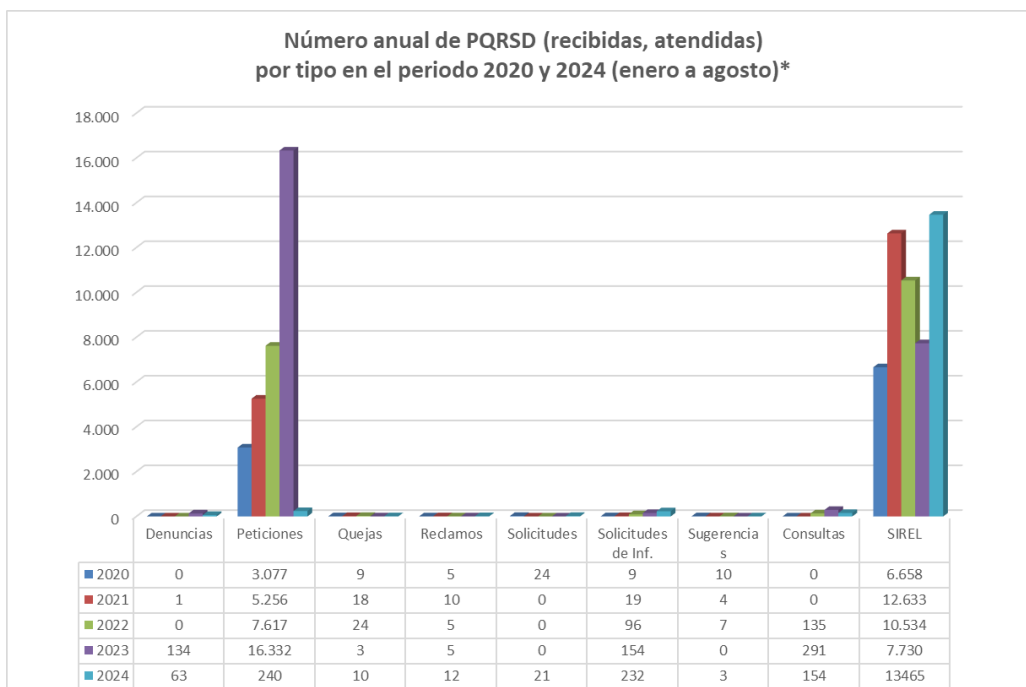
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

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

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




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*Incluye 6.125 solicitudes de soporte vía chat y 3.428 peticiones verbales vía telefónica)

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

	<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> 22/28	

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

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

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2019 - 2024 (enero y agosto)																				
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	15,1%
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	11,0%
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	17,5%
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	16,7%
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	20,3%
2024	63	1,4%	240	5,2%	10	0,2%	12	0,3%	21	0,5%	3	0,1%	232	5,0%	154	3,3%	3.912	84,2%	4.647	19,4%
<b>Totales</b>	<b>214</b>	<b>0,2%</b>	<b>6.847</b>	<b>7,3%</b>	<b>89</b>	<b>0,1%</b>	<b>50</b>	<b>0,1%</b>	<b>219</b>	<b>0,2%</b>	<b>32</b>	<b>0,0%</b>	<b>631</b>	<b>0,7%</b>	<b>580</b>	<b>0,6%</b>	<b>15.276</b>	<b>16,3%</b>	<b>23.925</b>	<b>81%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2019 - 2024 (enero y agosto)*																				
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	9,4%
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	10,4%
2021 (****)	1	0,0%	5.256	29,3%	18	0,1%	10	0,1%	0	0,0%	19	0,1%	4	0,0%	0	0,0%	12.633	70,4%	17.941	19,1%
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	19,6%
2023 (5*)	134	0,5%	8.439	34,2%	3	0,0%	5	0,0%	0	0,0%	154	0,6%	0	0,0%	291	1,2%	15.623	63,4%	24.649	26,3%
2024 (6*)	63	0,0%	240	1,7%	10	0,1%	12	0,1%	21	0,1%	3	0,0%	232	1,6%	154	1,1%	13.465	94,8%	14.200	15,1%
<b>Totales</b>	<b>214</b>	<b>0,2%</b>	<b>33.098</b>	<b>35,3%</b>	<b>89</b>	<b>0,1%</b>	<b>50</b>	<b>0,1%</b>	<b>219</b>	<b>0,2%</b>	<b>402</b>	<b>0,4%</b>	<b>261</b>	<b>0,3%</b>	<b>580</b>	<b>0,6%</b>	<b>58.913</b>	<b>62,8%</b>	<b>93.826</b>	<b>85%</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 6.125 solicitudes de soporte vía chat y 3.428 peticiones verbales vía telefónica

#### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

	<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> 23/28

#### 14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a agosto 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
Otros	1270
Acceso a SIREL	1222
Curso e-learning	1013
Actualización de datos	594
Solicitud de código	555
Vinculación de entidad	390
Anexos técnicos	384
Solicitud de usuario	235
Error SIREL y errores de acceso	114
ROS	103
Cancelación de usuario	79
Aclaración de errores	58
Anulación para corrección de reportes	46
Cancelación entidad	41
Cómo diligenciar ROS	11
Solicitud Anulación de Cargue	10
<b>Total PQRS</b>	<b>6125</b>

b. Peticiones verbales:

Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	1096
Actualización de datos	660
Solicitud de código	387
Solicitud de usuario	246
Anexos técnicos	180
Vinculación de entidad	153
Aclaración de errores	150
Otros	104
Anulación para corrección de reporte	101
Reporte Positivo	71
Consultar Certificaciones	60
Reenvío Matriz Autenticación	51
Cancelación de usuario	45
Curso e-learning	37
Error SIREL y errores de acceso	21
Reporte Negativo	21
Cancelación entidad	16
Consulta explicación de normatividad	10
Cómo diligenciar ROS/Utilidades de e	8
Bloqueo/desbloqueo de contraseña	5
Solicitud Anulación de Cargue	4
Soporte SIREL	2
<b>Total PQRS</b>	<b>3.428</b>

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

	<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> 24/28

## 15. Temas recurrentes

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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1832	39%
Otros	1008	22%
Soporte SIREL	479	10%
Curso e-learning	344	7%
Cancelación de usuario	274	6%
Reenvío Matriz Autenticación	272	6%
Solicitudes de información pública	252	5%
Cancelación entidad	97	2%
Anulación para corrección de reporte	54	1%
Anexos Técnicos	19	0,4%
Reclamos	12	0,3%
Consulta explicación de normatividad	4	0,1%
<b>Total PQRS</b>	<b>4647</b>	<b>100%</b>


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	3086	22%
Acceso a SIREL	2590	18%
Otros	1847	13%
Curso e-learning	1394	10%
Solicitud de código	1079	8%
Solicitud de usuario	743	5%
Vinculación de entidad	683	5%
Anexos técnicos	583	4%
Soporte SIREL	415	3%
Cancelación de usuario	398	3%
Solicitudes de información pública	252	2%
Aclaración de errores	208	1%
Error SIREL y errores de acceso	189	1%
ROS	169	1%
Cancelación entidad	154	1%
Anulación para corrección de reportes	147	1%
Reporte Positivo	71	1%
Consultar Certificaciones	60	0%
Reenvío Matriz Autenticación	51	0%
Reporte Negativo	21	0%
Cómo diligenciar ROS	19	0%
Solicitud Anulación de Cargue	14	0%
Reclamos	12	0%
Consulta explicación de normatividad	10	0%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	5	0%
<b>Total PQRS</b>	<b>14200</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 6.125 solicitudes de soporte vía chat y 3.428 peticiones verbales vía telefónica

### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

	<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> 25/28

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

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	22		22
	D	62		62
	P	109		109
	Q	5		5
	R	1		1
	SIP	42		42
	SIREL	7		7
		1		1
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>249</b>		<b>249</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	30		30
	P	31		31
	Q	3		3
	R	3		3
	SIP	28		28
	SIREL	3.548		3.548
		2		2
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>3.645</b>		<b>3.645</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	95		95
	P	93		93
	Q	2		2
	R	7		7
	SIP	164	1	165
	SIREL	342		342
	#VALOR!	1		1
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>704</b>	<b>1</b>	<b>705</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	9		9
	D	1		1
	P	5		5
	R	1		1
	SIP	12	1	13
	SIREL	12		12
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>40</b>	<b>1</b>	<b>41</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>4.645</b>	<b>2</b>	<b>4.647</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

	<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> 26/28


Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	22		22
	D	62		62
	P	109		109
	Q	5		5
	R	1		1
	SIP	42		42
	SIREL	7		7
		1		1
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>249</b>		<b>249</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	30		30
	P	31		31
	Q	3		3
	R	3		3
	SIP	28		28
	SIREL	3.548		13.101
		2		2
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>3.645</b>		<b>13.198</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	95		95
	P	93		93
	Q	2		2
	R	7		7
	SIP	164	1	165
	SIREL	342		342
	#iVALOR!	1		1
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>704</b>	<b>1</b>	<b>705</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	9		9
	D	1		1
	P	5		5
	R	1		1
	SIP	12	1	13
	SIREL	12		12
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>40</b>	<b>1</b>	<b>41</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>4.645</b>	<b>2</b>	<b>14.200</b>

Incluye 6.125 solicitudes de soporte vía chat y 3.428 peticiones verbales vía telefónica

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

	<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> 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 agosto de 2024:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Total general
<input type="checkbox"/> OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	1	1
	D	13	13
	P	19	19
	SIP	6	6
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>39</b>	<b>39</b>
<input type="checkbox"/> SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	1	1
	P	1	1
	SIREL	453	453
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>455</b>	<b>455</b>
<input type="checkbox"/> SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	7	7
	P	35	35
	SIP	21	21
	SIREL	31	31
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>94</b>	<b>94</b>
<input type="checkbox"/> DIRECCION GENERAL	P	1	1
<b>Total DIRECCION GENERAL</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
<input type="checkbox"/> SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	P	1	1
	SIP	2	2
	SIREL	1	1
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>4</b>	<b>4</b>
<input type="checkbox"/> OFICINA ASESORA DE PLANEACION	SIP	2	2
<b>Total OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Total general</b>		<b>595</b>	<b>595</b>

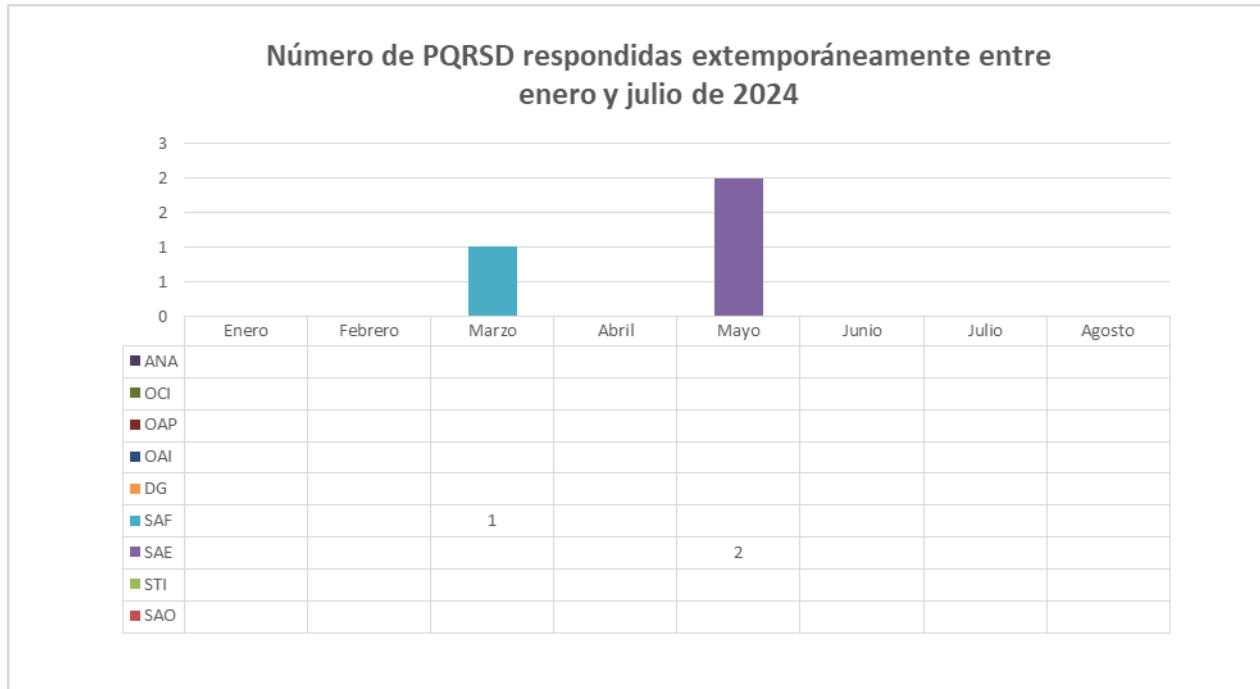
No incluye peticiones verbales ni soporte vía chat

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

	<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> 28/28

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



Documento elaborado por la UIAF  
Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF