




Gobierno de  
Colombia



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO  
A NOVIEMBRE 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 noviembre 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:

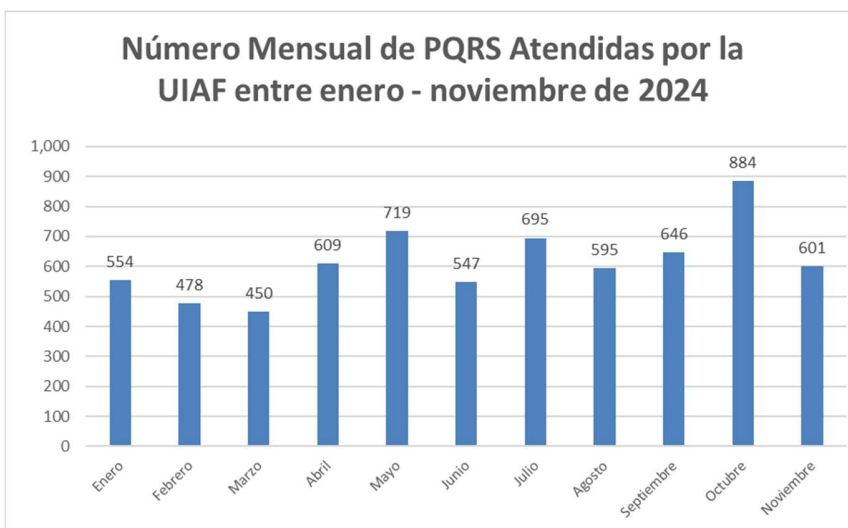
1. Número mensual total de PQRSD tramitadas de enero a noviembre de 2024.
2. Número mensual de PQRSD por tipo, de enero a noviembre de 2024.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo de enero a noviembre de 2024.
4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia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

Conclusiones.

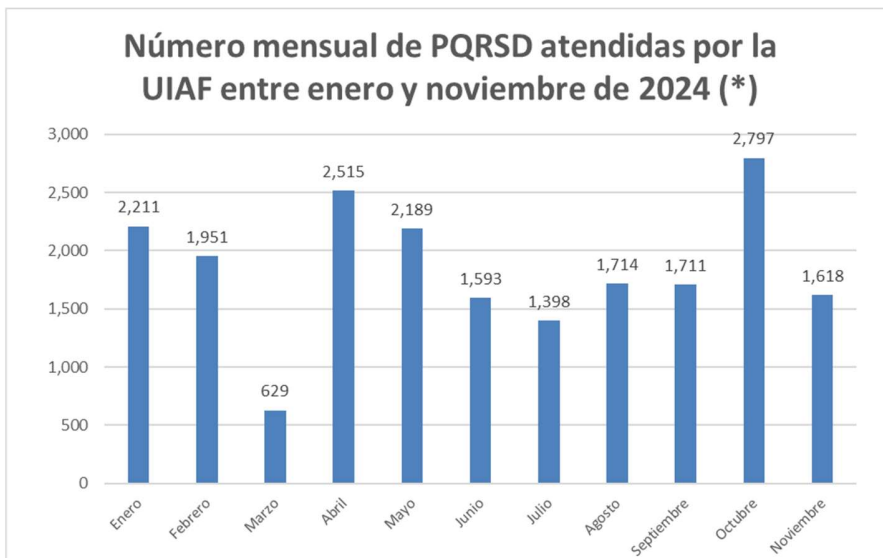
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 3/26

### 1. Número mensual de PQRSD tramitadas de enero a noviembre 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 noviembre de 2024. En total, la UIAF recibió **20.326** PQRS, de las cuales **4.522 (22,25%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **6.778 (33,35%)** recibidas a través del módulo de PQRS y el Sistema de Gestión Documental, y **9.026 (44,41%)** 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

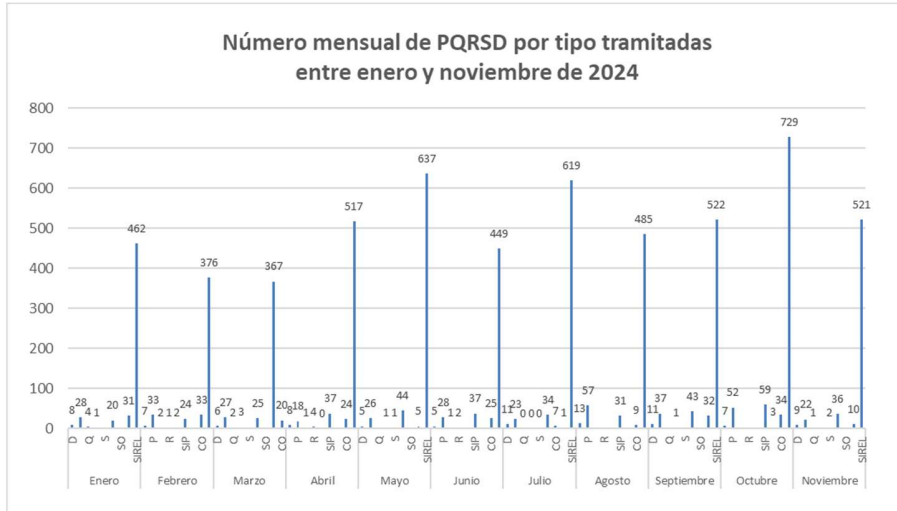


(\*) Incluye 9.026 solicitudes de soporte vía chat y 4.522 peticiones verbales vía telefónica

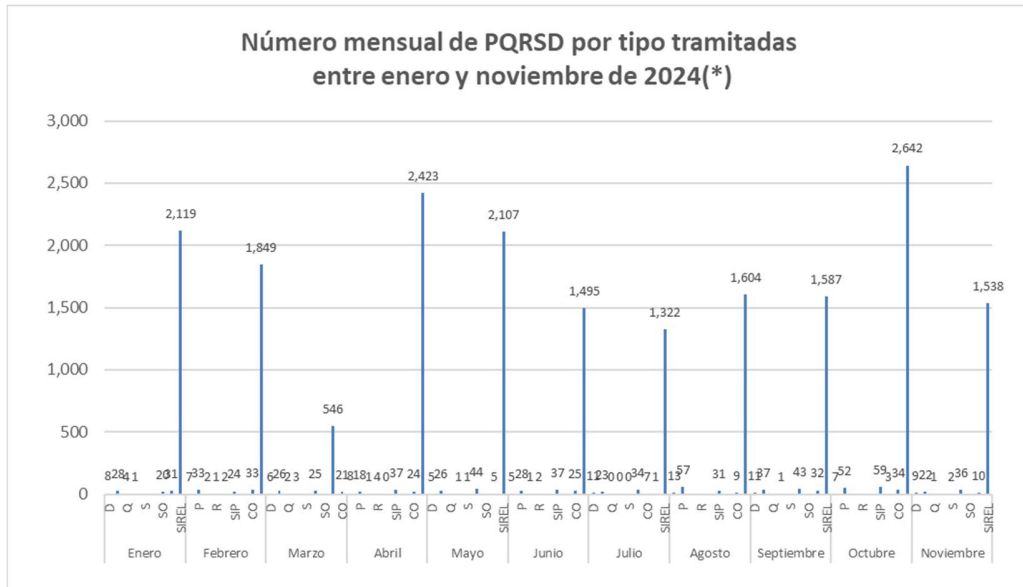
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 4/26

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

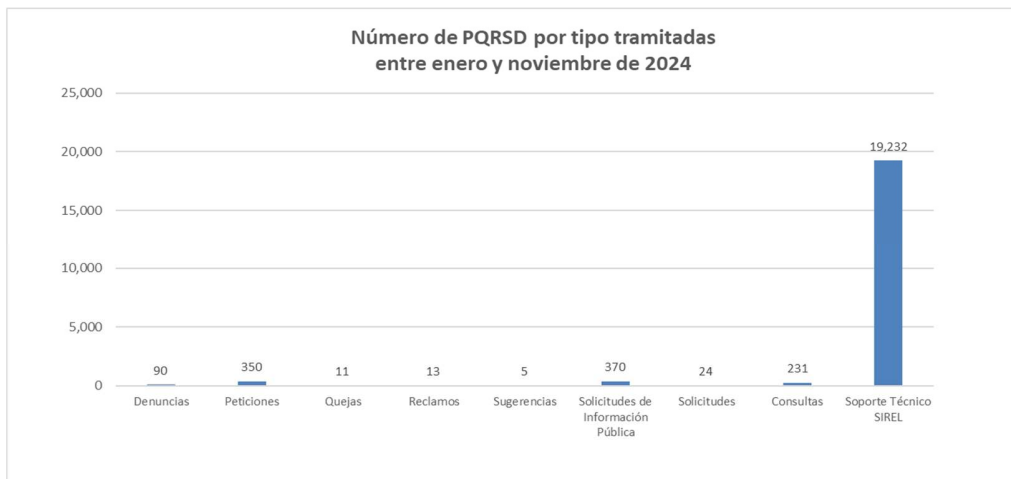


(\*) Incluye 9.026 solicitudes de soporte vía chat y 4.522 peticiones verbales vía telefónica

- P = Peticiones.
- Q = Quejas.
- CO = Consultas.
- R = Reclamos.

	<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: 5/26

- S = Sugerencias.
- D = Denuncias.
- SO = Solicitudes.
- SIP = Solicitudes de Información Pública.
- Sirel= Soporte técnico del Sistema de Reporte en Línea.




Incluye 9.026 solicitudes de soporte vía chat y 4.522 peticiones verbales vía telefónica

### 3. Número y porcentaje mensual de PQRSD tramitadas por tipo de enero a noviembre 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 noviembre 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	8.2%
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	7.1%
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	6.6%
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	9.0%
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	10.6%
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	8.1%
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	10.3%
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	8.8%
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	9.5%
Noviembre 2024	9	1.5%	22	3.7%	1	0.2%	0	0.0%	2	0.3%	0	0%	36	6%	10	2%	521	87%	601	8.9%
<b>Totales</b>	<b>90</b>	<b>1.3%</b>	<b>351</b>	<b>5.2%</b>	<b>11</b>	<b>0.2%</b>	<b>13</b>	<b>0.2%</b>	<b>23</b>	<b>0.3%</b>	<b>6</b>	<b>0.1%</b>	<b>370</b>	<b>5.5%</b>	<b>230</b>	<b>3.4%</b>	<b>5,684</b>	<b>83.9%</b>	<b>6,778</b>	<b>22%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

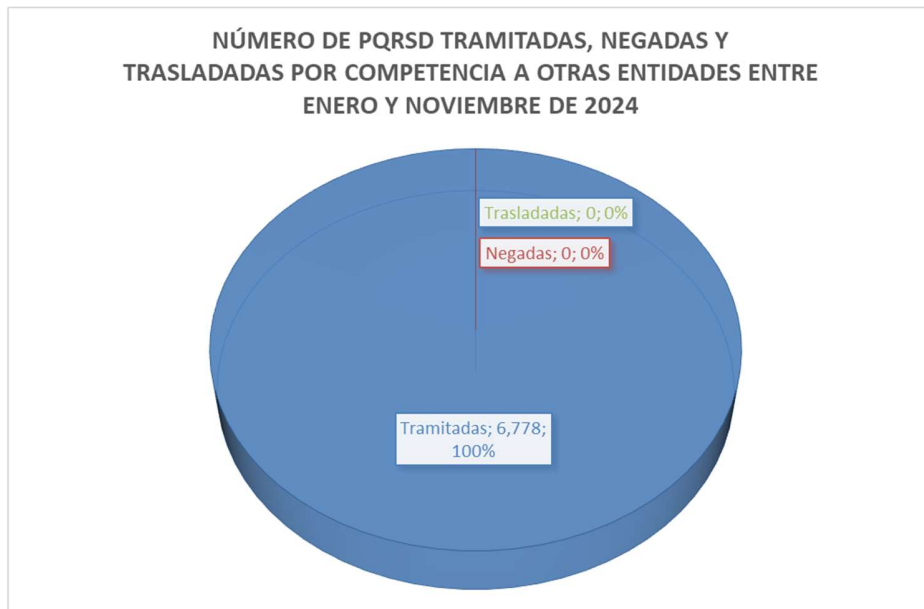
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 6/26

Número Mensual de PQRS por Tipo tramitadas entre enero y noviembre 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	11%
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	9.6%
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	3.1%
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	12.4%
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	10.8%
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	7.8%
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	6.9%
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	8.4%
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	8.4%
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	13.8%
Noviembre	9	0.6%	22	1%	1	0.1%	0	0.0%	2	0.1%	0	0%	36	2%	10	1%	1,538	95%	1,618	8.0%
<b>Totales</b>	<b>90</b>	<b>0.0%</b>	<b>351</b>	<b>1.7%</b>	<b>11</b>	<b>0.1%</b>	<b>13</b>	<b>0.1%</b>	<b>23</b>	<b>0.1%</b>	<b>6</b>	<b>0.0%</b>	<b>370</b>	<b>1.8%</b>	<b>230</b>	<b>1.1%</b>	<b>19,232</b>	<b>94.6%</b>	<b>20,326</b>	<b>24%</b>


(\*) Incluye 9.026 solicitudes de soporte vía chat y 4.522 peticiones verbales vía telefónica

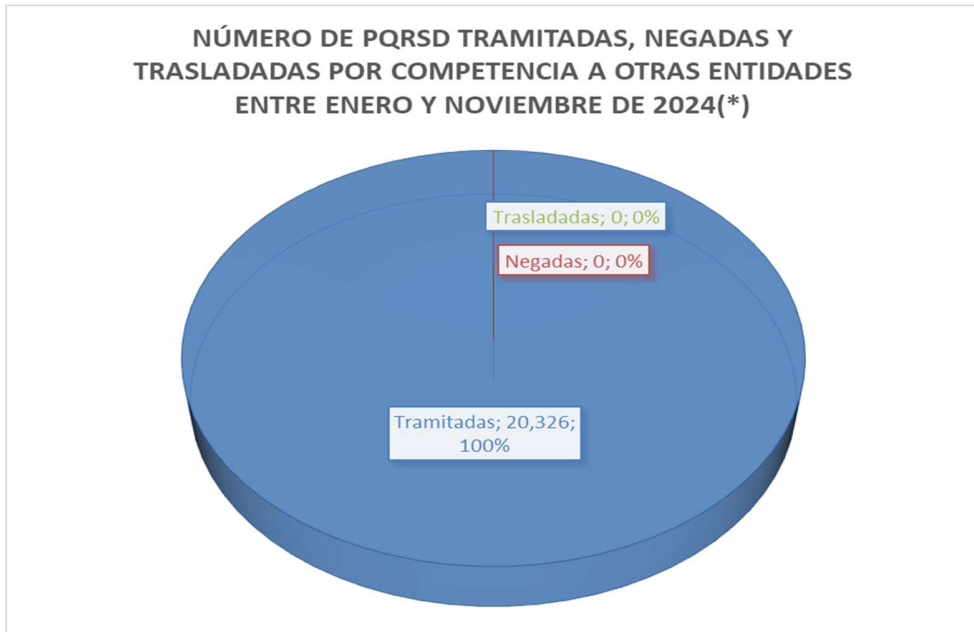
#### 4. Número de PQRS tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a Noviembre 2024

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

	<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




(\*) Incluye 9.026 solicitudes de soporte vía chat y 4.522 peticiones verbales vía telefónica

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

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

Índice de Variación Mensual de PQRS 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%
Noviembre	440	601	36.6%
<b>Totales</b>	<b>2,633</b>	<b>6,778</b>	<b>157.4%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

	<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: 8/26

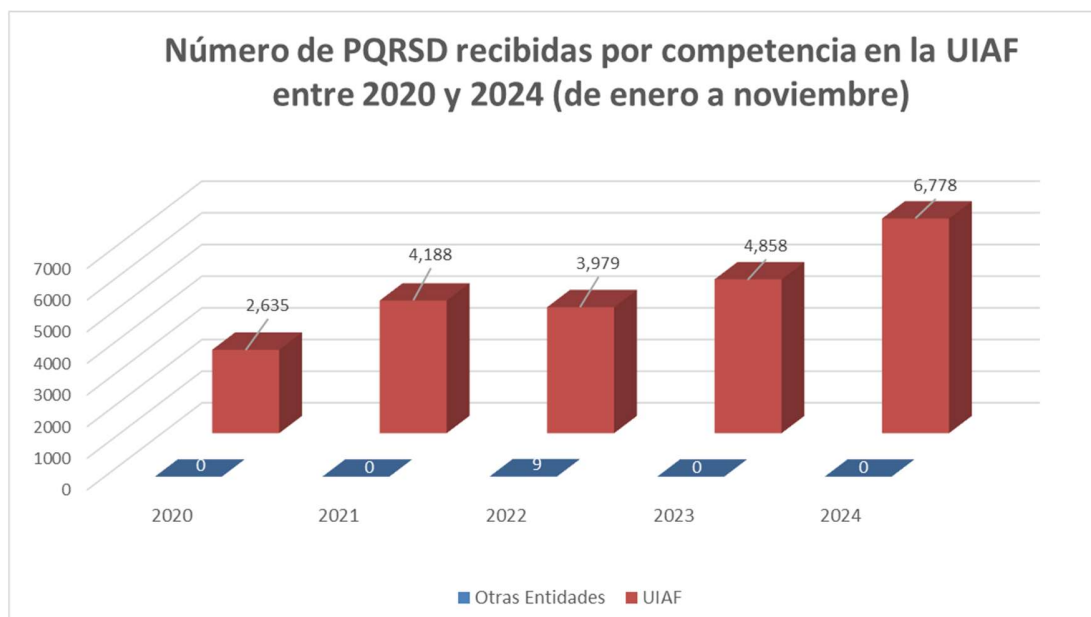
Índice de Variación Mensual de PQRS 2024 tramitadas con relación al 2023*			
Mes	2023 (*)	2024 (**)	Variación
Enero	1,643	2,211	34.6%
Febrero	1,393	1,951	40.1%
Marzo	1,365	629	-53.9%
Abril	1,752	2,515	43.6%
Mayo	1,460	2,189	49.9%
Junio	1,555	1,593	2.4%
Julio	1,691	1,398	-17.3%
Agosto	1,676	1,714	2.3%
Septiembre	1,552	1,711	10.2%
Octubre	1,587	2,797	76.2%
Noviembre	1,619	1,618	-0.1%
<b>Totales</b>	<b>10,859</b>	<b>20,326</b>	<b>87.2%</b>

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

(\*\*) Incluye 9.026 solicitudes de soporte vía chat y 4.522 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 noviembre de 2024), clasificadas por competencia.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico 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.


	<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: 9/26




(\*) Incluye 9.026 solicitudes de soporte vía chat y 4.522 peticiones verbales vía telefónica

## 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

	<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> 10/26

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		

	<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> 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		2024-05-03	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

**Página:** 12/26

**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
			2024-06-27	2024-07-09 00:00:00	1	1	0
			2024-06-28	2024-07-10 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	2024-07-13 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
			2024-08-05	2024-08-16 00:00:00	1	1	0
				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
			2024-11-01	2024-11-07 00:00:00	1	1	0
			2024-11-05	2024-11-08 00:00:00	1	1	0
				2024-11-13 00:00:00	1	1	0
				2024-11-12 00:00:00	1	1	0
				2024-11-20 00:00:00	1	1	0
				2024-11-15 00:00:00	2	2	0
			2024-11-06	2024-11-08 00:00:00	1	1	0
				2024-11-09 00:00:00	1	1	0
				2024-11-06 00:00:00	1	1	0
				2024-11-21 00:00:00	1	1	0
			2024-11-09	2024-11-18 00:00:00	1	1	0
			2024-11-12	2024-11-18 00:00:00	1	1	0
			2024-11-14	2024-11-14 00:00:00	1	1	0
				2024-11-15 00:00:00	2	2	0
				2024-11-25 00:00:00	1	1	0
			2024-11-15	2024-11-27 00:00:00	1	1	0
			2024-11-20	2024-11-26 00:00:00	1	1	0
				2024-11-20 00:00:00	1	1	0
				2024-11-29 00:00:00	1	1	0
			2024-11-21	2024-11-21 00:00:00	1	1	0
			2024-11-27	2024-12-02 00:00:00	1	1	0
				2024-12-04 00:00:00	1	1	0
			2024-11-30	2024-12-11 00:00:00	1	1	0
			2024-09-02	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
			2024-09-02	2024-09-09 00:00:00	1	1	0
			2024-09-02	2024-09-05 00:00:00	1	1	0
			2024-09-02	2024-09-04 00:00:00	1	1	0
			2024-09-03	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
			2024-09-03	2024-09-11 00:00:00	1	1	0
			2024-09-03	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
			2024-09-03	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
			2024-09-04	2024-09-11 00:00:00	1	1	0
			2024-09-04	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
			2024-09-05	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
			2024-09-05	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
			2024-09-05	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
			2024-09-05	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
			2024-09-06	2024-09-11 00:00:00	1	1	0
			2024-09-06	2024-09-10 00:00:00	1	1	0
			2024-09-06	2024-09-13 00:00:00	1	1	0
			2024-09-07	2024-09-12 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		2024-09-09	2024-09-12 00:00:00	1	1	0			
			2024-09-09	2024-09-12 00:00:00	1	1	0			
			2024-09-09	2024-09-12 00:00:00	1	1	0			
			2024-09-09	2024-09-13 00:00:00	1	1	0			
			2024-09-09	2024-09-13 00:00:00	1	1	0			
			2024-09-10	2024-09-13 00:00:00	1	1	0			
			2024-09-10	2024-09-13 00:00:00	1	1	0			
			2024-09-10	2024-09-16 00:00:00	1	1	0			
			2024-09-11	2024-09-13 00:00:00	1	1	0			
			2024-09-11	2024-09-24 00:00:00	1	1	0			
			2024-09-11	2024-09-13 00:00:00	1	1	0			
			2024-09-13	2024-09-25 00:00:00	1	1	0			
			2024-09-13	2024-09-19 00:00:00	1	1	0			
			2024-09-13	2024-09-19 00:00:00	1	1	0			
			2024-09-13	2024-09-17 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			
			2024-09-24	2024-09-24 11:09:12	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	2024-10-15 00:00:00	1	1	0			
			2024-09-30	2024-10-15 00:00:00	1	1	0			
			01/10/2024	03/10/2024	2	2	0			
				15/10/2024	1	1	0			
			02/10/2024	07/10/2024	1	1	0			
				15/10/2024	1	1	0			
				08/10/2024	1	1	0			
				16/10/2024	1	1	0			
			03/10/2024	07/10/2024	2	2	0			
			04/10/2024	18/10/2024	2	2	0			
				09/10/2024	1	1	0			
			07/10/2024	18/10/2024	1	1	0			
				17/10/2024	1	1	0			
			08/10/2024	18/10/2024	1	1	0			
				08/10/2024	1	1	0			
				23/10/2024	1	1	0			
			09/10/2024	21/10/2024	1	1	0			
				23/10/2024	1	1	0			
			10/10/2024	16/10/2024	1	1	0			
				17/10/2024	2	2	0			
			11/10/2024	21/10/2024	2	2	0			
				22/10/2024	1	1	0			
			14/10/2024	17/10/2024	1	1	0			
			15/10/2024	24/10/2024	1	1	0			
			16/10/2024	18/10/2024	2	2	0			
				24/10/2024	1	1	0			
			17/10/2024	30/10/2024	1	1	0			
			18/10/2024	28/10/2024	1	1	0			
				21/10/2024	1	1	0			
			19/10/2024	31/10/2024	1	1	0			
			21/10/2024	29/10/2024	1	1	0			
				05/11/2024	1	1	0			
			24/10/2024	24/10/2024	1	1	0			
				25/10/2024	1	1	0			
				31/10/2024	1	1	0			
				30/10/2024	3	3	0			
			25/10/2024	08/11/2024	1	1	0			
			28/10/2024	06/11/2024	2	2	0			
				13/11/2024	1	1	0			
				12/11/2024	1	1	0			
			30/10/2024	06/11/2024	1	1	0			
				05/11/2024	1	1	0			
				12/11/2024	1	1	0			
				14/11/2024	1	1	0			
			31/10/2024	07/11/2024	1	1	0			
				08/11/2024	1	1	0			
			2024-11-07	2024-11-12 00:00:00	1	1	0			
			2024-11-08	2024-11-22 00:00:00	1	1	0			
				2024-11-08 00:00:00	1	1	0			
				2024-11-18 00:00:00	1	1	0			
			2024-11-18	2024-11-20 00:00:00	1	1	0			
				2024-11-29 00:00:00	1	1	0			
			2024-11-19	2024-12-02 00:00:00	2	2	0			
			2024-01-11	2024-01-24 11:49:11	1	1	0			
			2024-02-21	2024-02-29 09:52:57	1	1	0			
			2024-02-29	2024-03-05 09:59:27	1	1	0			
			2024-03-05	2024-03-07 17:09:43	1	1	0			
			2024-03-12	2024-03-21 10:36:30	1	1	0			
			2024-03-13	2024-04-03 08:08:53	1	1	0			
			2024-03-26	2024-04-03 08:28:10	1	1	0			
			2024-04-06	2024-04-18 16:02:38	1	1	0			
			2024-04-16	2024-04-29 15:00:43	1	1	0			
			2024-04-16	2024-04-29 15:01:31	1	1	0			
			2024-04-18	2024-04-30 10:54:34	1	1	0			
			2024-04-22	2024-04-29 10:23:58	1	1	0			
			2024-04-29	2024-05-07 16:12:23	1	1	0			
			2024-05-06	2024-05-16 11:26:53	1	1	0			
			2024-05-07	2024-05-14 08:49:34	1	1	0			
			2024-05-09	2024-05-14 09:39:30	1	1	0			
			2024-05-15	2024-05-17 10:34:58	1	1	0			
			2024-05-17	2024-05-23 15:01:52	1	1	0			
			2024-06-05	2024-06-19 00:00:00	1	1	0			
			2024-06-21	2024-07-05 00:00:00	1	1	0			
			2024-06-27	2024-07-05 00:00:00	1	1	0			
				2024-07-08 00:00:00	1	1	0			
			2024-07-09	2024-07-17 00:00:00	1	1	0			
			2024-07-11	2024-07-17 00:00:00	1	1	0			
			2024-07-29	2024-08-02 00:00:00	1	1	0			
			2024-11-27	2024-12-09 00:00:00	2	2	0			
			01/10/2024	07/10/2024	1	1	0			
			04/10/2024	18/10/2024	1	1	0			
			18/10/2024	18/10/2024	1	1	0			
				21/10/2024	1	1	0			
			19/10/2024	01/11/2024	1	1	0			
			30/10/2024	07/11/2024	1	1	0			
			2024-11-28	2024-12-11 00:00:00	1	1	0			
			<b>Total general</b>					<b>391</b>	<b>391</b>	<b>0</b>



**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**

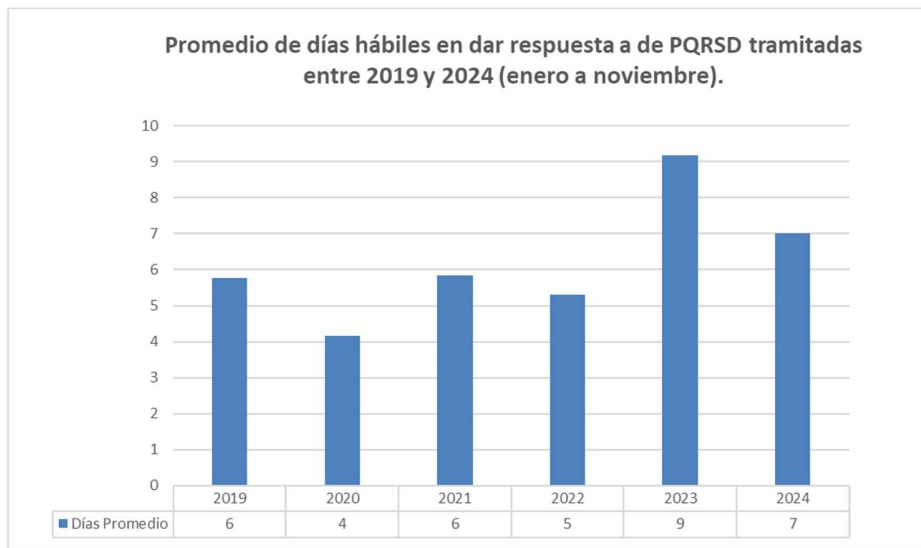
**Página:** 14/26

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
			2024-09-09	2024-09-12 00:00:00	1	1	0
			2024-09-09	2024-09-12 00:00:00	1	1	0
			2024-09-09	2024-09-12 00:00:00	1	1	0
			2024-09-09	2024-09-13 00:00:00	1	1	0
			2024-09-09	2024-09-13 00:00:00	1	1	0
			2024-09-10	2024-09-13 00:00:00	1	1	0
			2024-09-10	2024-09-13 00:00:00	1	1	0
			2024-09-10	2024-09-16 00:00:00	1	1	0
			2024-09-11	2024-09-13 00:00:00	1	1	0
			2024-09-11	2024-09-24 00:00:00	1	1	0
			2024-09-11	2024-09-13 00:00:00	1	1	0
			2024-09-13	2024-09-25 00:00:00	1	1	0
			2024-09-13	2024-09-19 00:00:00	1	1	0
			2024-09-13	2024-09-19 00:00:00	1	1	0
			2024-09-13	2024-09-17 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
			2024-09-24	2024-09-24 11:09:12	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	2024-10-15 00:00:00	1	1	0
			2024-09-30	2024-10-15 00:00:00	1	1	0
			2024-09-30	2024-10-15 00:00:00	1	1	0
			01/10/2024	03/10/2024	2	2	0
				15/10/2024	1	1	0
				07/10/2024	1	1	0
			02/10/2024	15/10/2024	1	1	0
				08/10/2024	1	1	0
				16/10/2024	1	1	0
			03/10/2024	07/10/2024	2	2	0
			04/10/2024	18/10/2024	2	2	0
				09/10/2024	1	1	0
			07/10/2024	18/10/2024	1	1	0
				17/10/2024	1	1	0
			08/10/2024	18/10/2024	1	1	0
				08/10/2024	1	1	0
				23/10/2024	1	1	0
			09/10/2024	21/10/2024	1	1	0
				23/10/2024	1	1	0
			10/10/2024	16/10/2024	1	1	0
				17/10/2024	2	2	0
			11/10/2024	21/10/2024	2	2	0
				22/10/2024	1	1	0
			14/10/2024	17/10/2024	1	1	0
			15/10/2024	24/10/2024	1	1	0
			16/10/2024	18/10/2024	2	2	0
				24/10/2024	1	1	0
			17/10/2024	30/10/2024	1	1	0
			18/10/2024	28/10/2024	1	1	0
				21/10/2024	1	1	0
			19/10/2024	31/10/2024	1	1	0
			21/10/2024	29/10/2024	1	1	0
				05/11/2024	1	1	0
			24/10/2024	24/10/2024	1	1	0
				25/10/2024	1	1	0
				31/10/2024	1	1	0
				30/10/2024	3	3	0
			25/10/2024	08/11/2024	1	1	0
			28/10/2024	06/11/2024	2	2	0
				13/11/2024	1	1	0
				12/11/2024	1	1	0
			30/10/2024	06/11/2024	1	1	0
				09/11/2024	1	1	0
				12/11/2024	1	1	0
				14/11/2024	1	1	0
			31/10/2024	07/11/2024	1	1	0
				08/11/2024	1	1	0
			2024-11-07	2024-11-12 00:00:00	1	1	0
				2024-11-22 00:00:00	1	1	0
			2024-11-08	2024-11-08 00:00:00	1	1	0
				2024-11-18 00:00:00	1	1	0
			2024-11-18	2024-11-20 00:00:00	1	1	0
				2024-11-29 00:00:00	1	1	0
			2024-11-19	2024-12-02 00:00:00	2	2	0
			2024-01-11	2024-01-24 11:49:11	1	1	0
			2024-02-21	2024-02-29 09:52:57	1	1	0
			2024-03-25	2024-03-05 09:59:27	1	1	0
			2024-03-05	2024-03-07 17:09:43	1	1	0
			2024-03-12	2024-03-21 10:36:30	1	1	0
			2024-03-13	2024-04-03 08:08:53	1	1	0
			2024-03-26	2024-04-03 08:28:10	1	1	0
			2024-04-06	2024-04-18 16:02:38	1	1	0
			2024-04-16	2024-04-29 15:00:43	1	1	0
			2024-04-16	2024-04-29 15:01:31	1	1	0
			2024-04-18	2024-04-30 10:54:34	1	1	0
			2024-04-22	2024-04-29 10:23:58	1	1	0
			2024-04-29	2024-05-07 16:12:23	1	1	0
			2024-05-06	2024-05-16 11:26:53	1	1	0
			2024-05-07	2024-05-14 08:49:34	1	1	0
			2024-05-09	2024-05-14 09:39:30	1	1	0
			2024-05-15	2024-05-17 10:34:58	1	1	0
			2024-05-17	2024-05-23 15:01:52	1	1	0
			2024-06-05	2024-06-19 00:00:00	1	1	0
			2024-06-21	2024-07-05 00:00:00	1	1	0
			2024-06-27	2024-07-05 00:00:00	1	1	0
				2024-07-08 00:00:00	1	1	0
			2024-07-09	2024-07-17 00:00:00	1	1	0
			2024-07-11	2024-07-17 00:00:00	1	1	0
			2024-07-29	2024-08-02 00:00:00	1	1	0
			2024-11-27	2024-12-09 00:00:00	2	2	0
			01/10/2024	07/10/2024	1	1	0
			04/10/2024	18/10/2024	1	1	0
			18/10/2024	18/10/2024	1	1	0
				21/10/2024	1	1	0
			19/10/2024	01/11/2024	1	1	0
			30/10/2024	07/11/2024	1	1	0
			2024-11-28	2024-12-11 00:00:00	1	1	0
			<b>Total general</b>		<b>391</b>	<b>391</b>	<b>0</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 PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 15/26

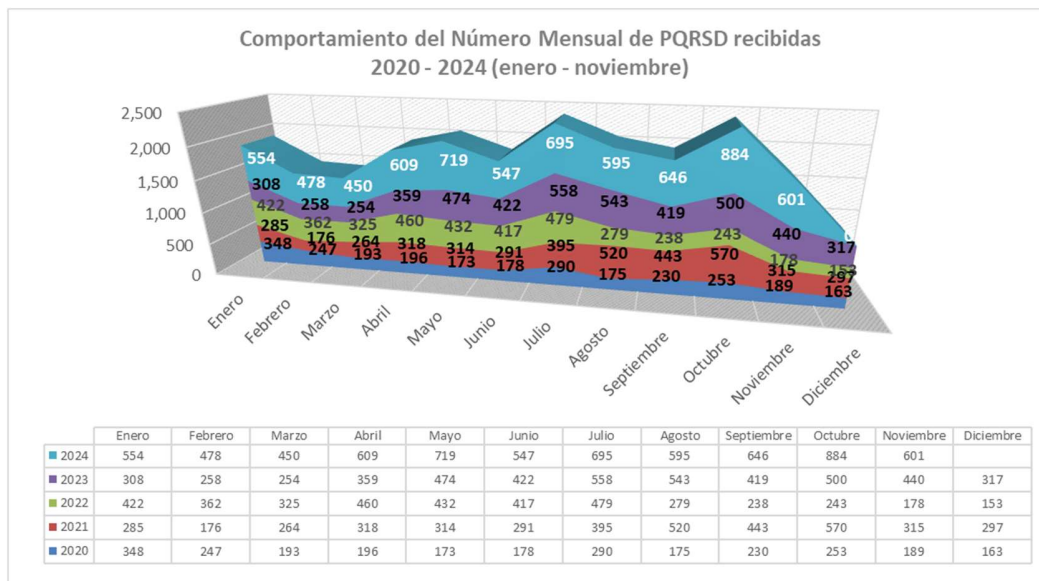
### 8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD tramitadas por la UIAF

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 noviembre).



### 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



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

**Código:** GTH-PR-01-F-01

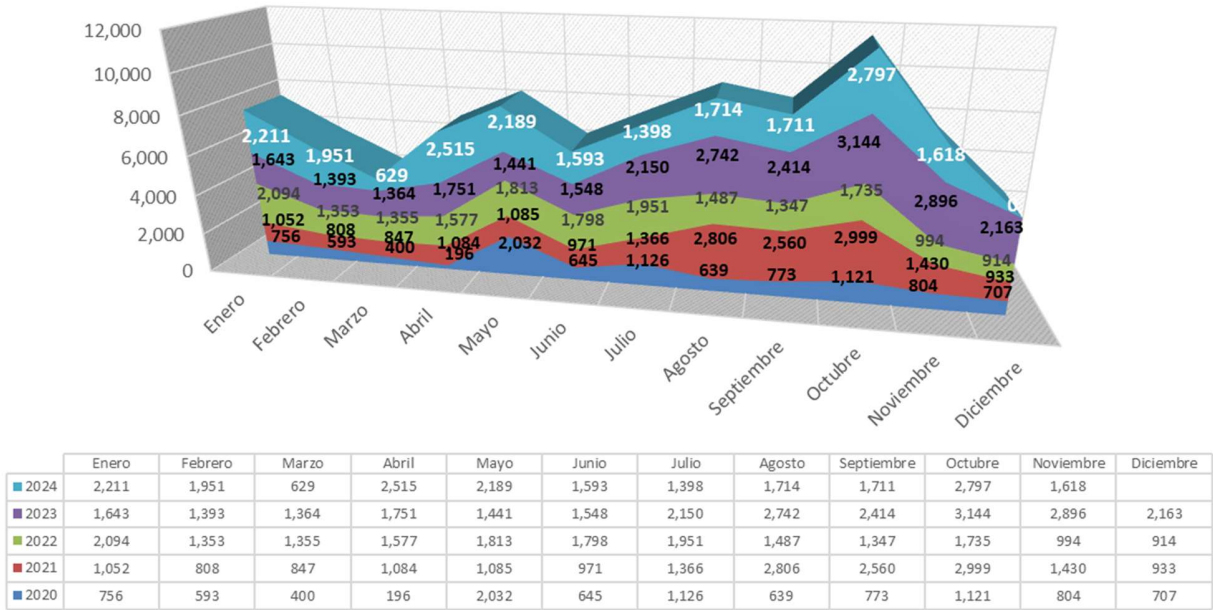
**Versión:** 1

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

**Página:** 16/26

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD**

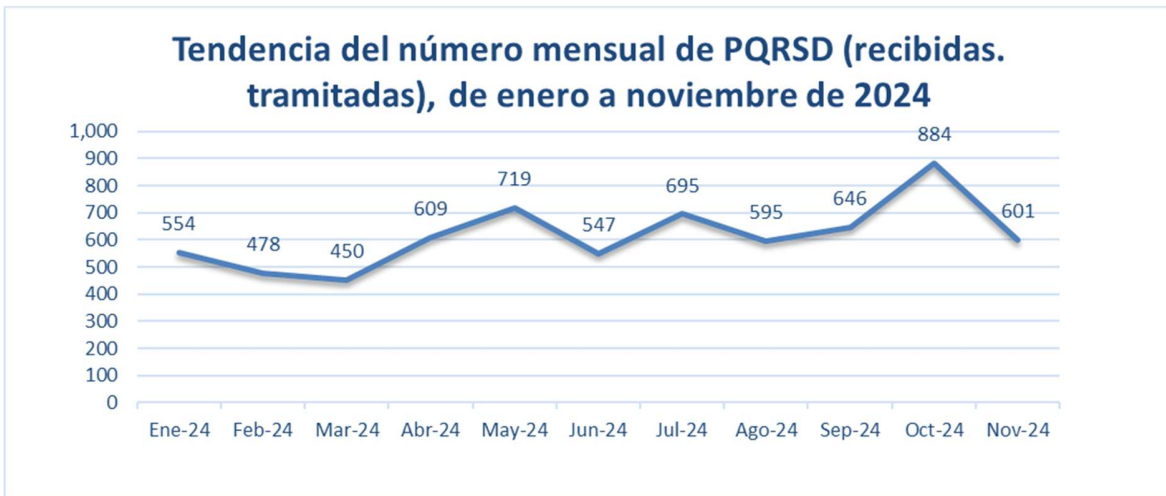
**Comportamiento del Número Mensual de PQRSD recibidas 2020 - 2024 (enero - noviembre)\***



Incluye 9.026 solicitudes de soporte vía chat y 4.522 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 noviembre de 2024).



No incluye peticiones verbales ni peticiones vía chat



**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:** 17/26

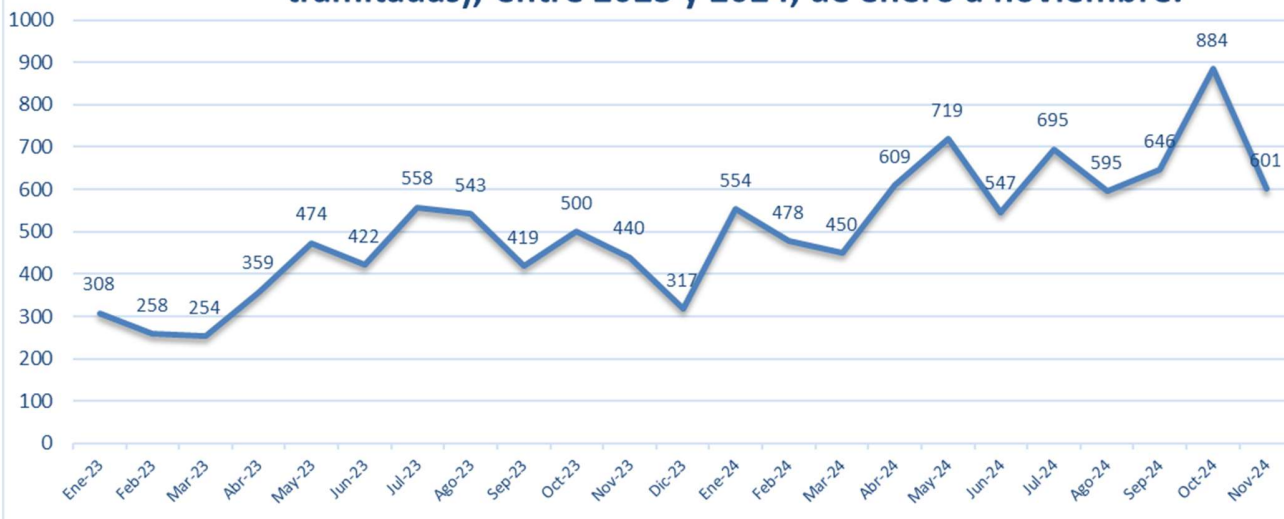
**INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD**

**Tendencia del número mensual de PQRSD (recibidas. tramitadas), entre 2023 y 2024, de enero a noviembre.\***




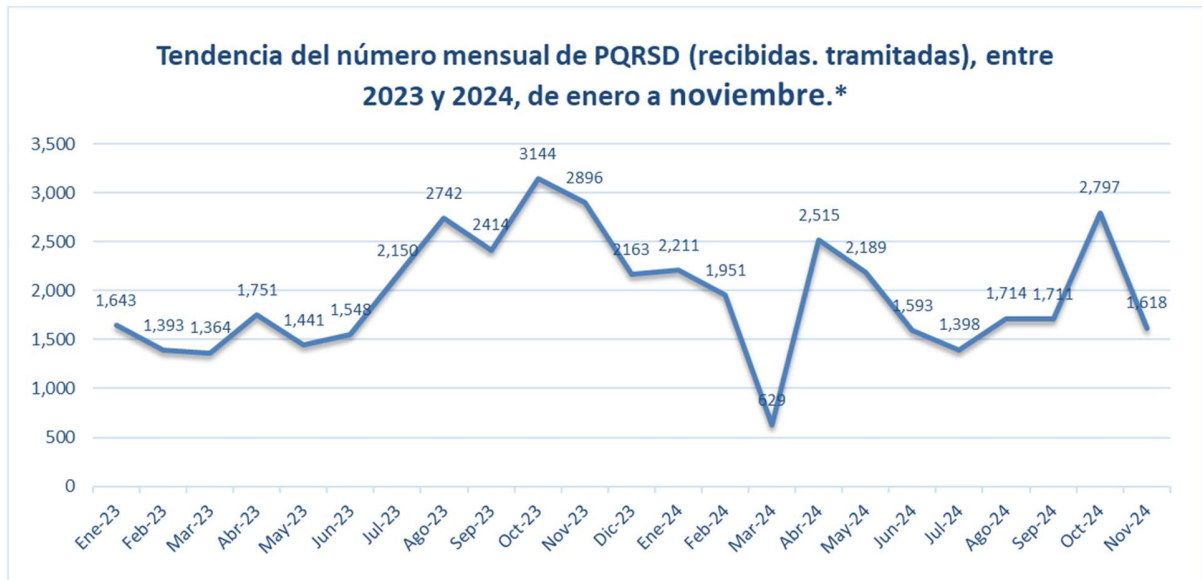
(\*) Incluye 9.026 solicitudes de soporte vía chat y 4.522 peticiones verbales vía telefónica

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



No incluye peticiones verbales solicitudes vía chat

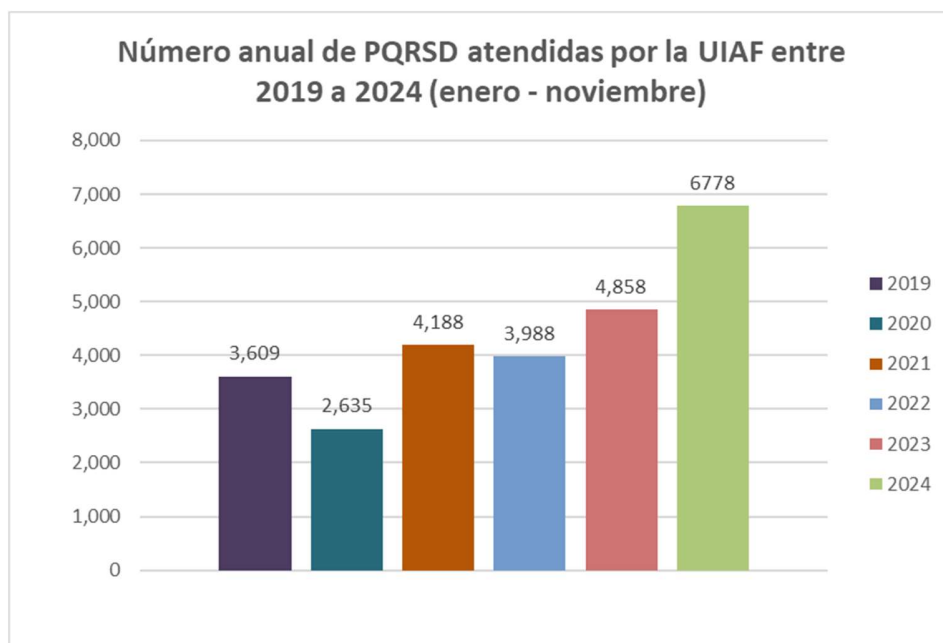
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 18/26



(\*) Incluye 9.026 solicitudes de soporte vía chat y 4.522 peticiones verbales vía telefónica


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

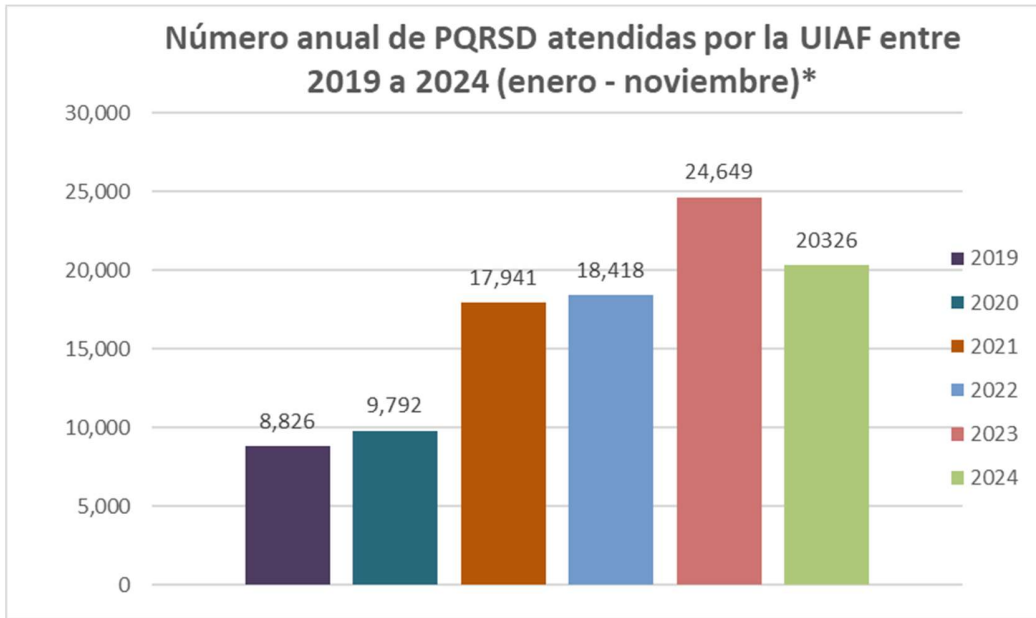
El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRSD tramitadas correspondiente al periodo 2019 – 2024 (de enero a noviembre de 2024).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico 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.

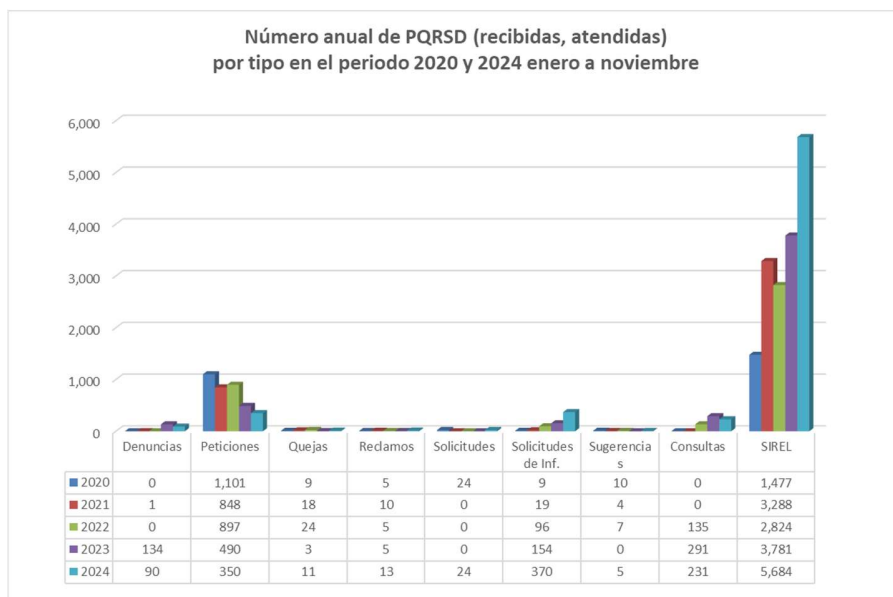
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 19/26



(\*) Incluye 9.026 solicitudes de soporte vía chat y 4.522 peticiones verbales vía telefónica


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

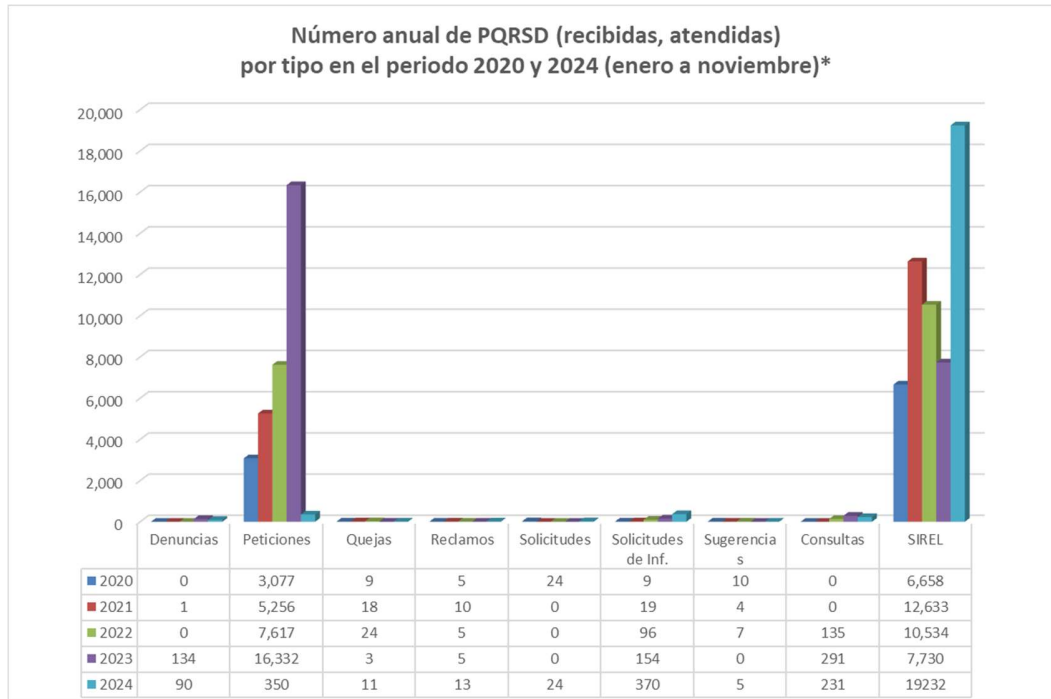
En el siguiente gráfico se observa el comportamiento del número anual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y solicitudes de información pública para el periodo 2020 – 2024 (de enero a noviembre).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico 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.

	<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: 20/26




(\*) Incluye 9.026 solicitudes de soporte vía chat y 4.522 peticiones verbales vía telefónica

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

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 noviembre).

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2019 - 2024 (enero y noviembre)																				
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	13.9%
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	10.1%
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	16.1%
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	15.3%
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	18.6%
2024	90	1.3%	351	5.2%	11	0.2%	13	0.2%	23	0.3%	6	0.1%	370	5.5%	230	3.4%	5,684	83.9%	6,778	26.0%
<b>Totales</b>	<b>241</b>	<b>0.2%</b>	<b>6,958</b>	<b>7.0%</b>	<b>90</b>	<b>0.1%</b>	<b>51</b>	<b>0.1%</b>	<b>221</b>	<b>0.2%</b>	<b>35</b>	<b>0.0%</b>	<b>769</b>	<b>0.8%</b>	<b>656</b>	<b>0.7%</b>	<b>17,048</b>	<b>17.1%</b>	<b>26,056</b>	<b>74%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2019 - 2024 (enero y noviembre)*																				
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	8.8%
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	9.8%
2021 (****)	1	0.0%	5,256	29.3%	18	0.1%	10	0.1%	0	0.0%	19	0.1%	4	0.0%	0	0.0%	12,633	70.4%	17,941	17.9%
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	18.4%
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	24.7%
2024 (6*)	90	0.0%	351	1.7%	11	0.1%	13	0.1%	23	0.1%	6	0.0%	370	1.8%	230	1.1%	19,232	94.6%	20,326	20.3%
<b>Totales</b>	<b>241</b>	<b>0.2%</b>	<b>33,209</b>	<b>33.2%</b>	<b>90</b>	<b>0.1%</b>	<b>51</b>	<b>0.1%</b>	<b>221</b>	<b>0.2%</b>	<b>405</b>	<b>0.4%</b>	<b>399</b>	<b>0.4%</b>	<b>656</b>	<b>0.7%</b>	<b>64,680</b>	<b>64.7%</b>	<b>99,952</b>	<b>80%</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 9.026 solicitudes de soporte vía chat y 4.522 peticiones verbales vía telefónica


#### 14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a noviembre 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	1963
Otros	1701
Curso e-learning	1700
Actualización de datos	839
Solicitud de código	810
Vinculación de entidad	541
Anexos técnicos	519
Solicitud de usuario	327
ROS	155
Error SIREL y errores de acceso	146
Cancelación de usuario	122
Aclaración de errores	76
Cancelación entidad	53
Anulación para corrección de reportes	52
Cómo diligenciar ROS	12
Solicitud Anulación de Cargue	10
<b>Total PQRS</b>	<b>9,026</b>

##### b. Peticiones verbales:

	<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> 22/26

Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	1502
Actualización de datos	897
Solicitud de código	483
Solicitud de usuario	315
Anexos técnicos	231
Aclaración de errores	195
Vinculación de entidad	192
Otros	136
Anulación para corrección de reportes	136
Reporte Positivo	81
Consultar Certificaciones	73
Reenvío Matriz Autenticación	66
Cancelación de usuario	62
Curso e-learning	41
Cancelación entidad	25
Reporte Negativo	23
Error SIREL y errores de acceso	21
Consulta explicación de normatividad	16
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	12
Cómo diligenciar ROS/Utilidades de excel	9
Solicitud Anulación de Cargue	4
Soporte SIREL	2
<b>Total</b>	<b>4,522</b>

## 15. Temas recurrentes

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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	2,689	39.7%
Otros	1,367	20.2%
Soporte SIREL	651	9.6%
Cancelación de usuario	411	6.1%
Anulación para corrección de reportes	83	1.2%
Consulta explicación de normatividad	8	0.1%
Reenvío Matriz Autenticación	492	7.3%
Curso e-learning	500	7.4%
Solicitudes de información pública	391	5.8%
Cancelación entidad	147	2.2%
Anexos Técnicos	26	0.4%
Reclamos	13	0.2%
<b>Total PQRS</b>	<b>6,778</b>	<b>100%</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

**Página:** 23/26

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	4,425	21.8%
Acceso a SIREL	3,957	19.5%
Otros	2,528	12.4%
Curso e-learning	2,241	11.0%
Solicitud de código	1,487	7.3%
Solicitud de usuario	965	4.7%
Vinculación de entidad	900	4.4%
Anexos técnicos	776	3.8%
Cancelación de usuario	595	2.9%
Soporte SIREL	548	2.7%
Solicitudes de información pública	391	1.9%
Aclaración de errores	271	1.3%
ROS	260	1.3%
Error SIREL y errores de acceso	250	1.2%
Cancelación entidad	225	1.1%
Anulación para corrección de reportes	188	0.9%
Reporte Positivo	81	0.4%
Consultar Certificaciones	73	0.4%
Reenvío Matriz Autenticación	66	0.3%
Reporte Negativo	23	0.1%
Cómo diligenciar ROS	21	0.1%
Consulta explicación de normatividad	16	0.1%
Solicitud Anulación de Cargue	14	0.1%
Reclamos	13	0.1%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	12	0.1%
<b>Total PQRS</b>	<b>20,326</b>	<b>100%</b>

(\* ) Incluye 9.026 solicitudes de soporte vía chat y 4.522 peticiones verbales vía telefónica

**16.Estado del trámite de respuesta de enero a Noviembre 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 noviembre de 2024:

Area Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
<b>OFICINA ASESORA JURIDICA</b>				
	CO	29		29
	D	89		89
	P	139		139
	Q	8		8
	R	2		2
	SIP	71		71
	SIREL	10		10
	#VALORI	2		2
	#VALORI	1		1
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>351</b>		<b>351</b>
<b>SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>				
	CO	40		40
	P	52		52
	Q	4		4
	R	3		3
	SIP	46		46
	SIREL	5,125		5,125
	#VALORI	1		1
	#VALORI	2		2
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>5,273</b>		<b>5,273</b>
<b>SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>				
	CO	142		142
	P	144	1	145
	Q	2		2
	R	7		7
	SIP	243	1	244
	SIREL	526		526
	#VALORI	2		2
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>1,066</b>	<b>2</b>	<b>1,068</b>
<b>SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES</b>				
	CO	1		1
	SIP	1		1
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES</b>		<b>2</b>		<b>2</b>
<b>DIRECCION GENERAL</b>				
	P	1		1
	SIP	1		1
<b>Total DIRECCION GENERAL</b>		<b>2</b>		<b>2</b>
<b>SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>				
	CO	13		13
	D	1		1
	P	12		12
	Q	3		3
	R	1		1
	SIP	24	1	25
	SIREL	21		21
	#VALORI	1		1
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>76</b>	<b>1</b>	<b>77</b>
<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>				
	P	1		1
	SIP	2		2
<b>Total OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>		<b>3</b>		<b>3</b>
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION</b>				
	SIP	1		1
<b>Total OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
<b>OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES</b>				
	SIREL	1		1
<b>Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
<b>Total general</b>		<b>6,775</b>	<b>3</b>	<b>6,778</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

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

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


**Página:** 24/26

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	29		29
	D	89		89
	P	139		139
	Q	8		8
	R	2		2
	SIP	71		71
	SIREL	10		10
	SU	2		2
		1		1
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>351</b>		<b>351</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	40		40
	P	52		52
	Q	4		4
	R	3		3
	SIP	46		46
	SIREL	5,125		18,673
	SU	1		1
		2		2
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>5,273</b>		<b>18,821</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	142		142
	P	144	1	145
	Q	2		2
	R	7		7
	SIP	243	1	244
	SIREL	526		526
	SU	2		2
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>1,066</b>	<b>2</b>	<b>1,068</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
	SIP	1		1
<b>Total DIRECCION GENERAL</b>		<b>2</b>		<b>2</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	13		13
	D	1		1
	P	12		12
	Q	3		3
	R	1		1
	SIP	24	1	25
	SIREL	21		21
	SU	1		1
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>76</b>	<b>1</b>	<b>77</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	P	1		1
	SIP	2		2
<b>Total OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>		<b>3</b>		<b>3</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>6,775</b>	<b>3</b>	<b>20,326</b>

Incluye 9.026 solicitudes de soporte vía chat y 4.522 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.

	<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> 25/26

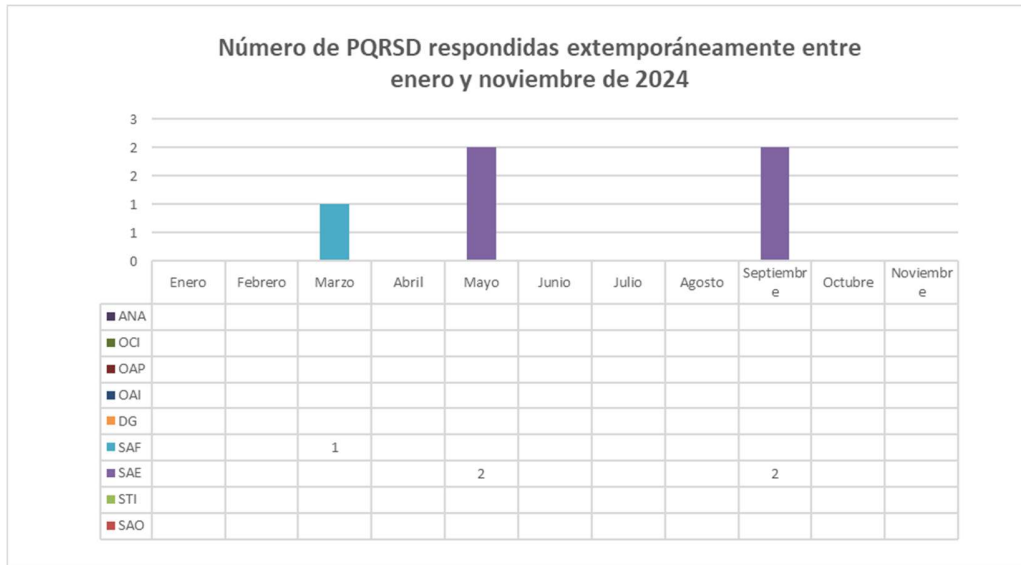
La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información durante el mes de noviembre de 2024:

Área Responsable	Tipo PQRSD	A Tiempo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	D	9	9
	P	2	2
	SIP	7	7
	SIREL	1	1
	SUG	2	2
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>21</b>	<b>21</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	2	2
	P	8	8
	Q	1	1
	SIP	5	5
	SIREL	456	456
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>472</b>	<b>472</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	7	7
	P	9	9
	SIP	19	19
	SIREL	56	56
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>91</b>	<b>91</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	1	1
	P	2	2
	SIP	5	5
	SIREL	8	8
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>16</b>	<b>16</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	P	1	1
<b>Total OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total general</b>		<b>601</b>	<b>601</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte vía chat

	<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: 26/26

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



## CONCLUSIONES

En conclusión, la UIAF recibió un total de 20.326 PQRS durante el periodo de enero a noviembre de 2024. Estas solicitudes incluyeron derechos de petición verbal vía telefónica, PQRS recibidas a través del módulo, así como peticiones de soporte técnico atendido a través del chat institucional.

Cada una de estas categorías de solicitud representó una parte importante de las interacciones con los usuarios, demostrando la diversidad de canales a través de los cuales la UIAF se mantuvo activa y receptiva a las necesidades de la ciudadanía y las entidades obligadas a reportar información.

En resumen, durante el mes de noviembre se identificó una queja que, al ser revisada, se determinó que en realidad correspondía a una actualización de datos. Por otro lado, un reclamo recibido en el mismo mes resultó ser una notificación informativa para la UIAF, además de tratarse de una petición anónima.

Estos hallazgos resaltan la importancia de analizar detenidamente cada solicitud para comprender su verdadero propósito y contenido, asegurando así una correcta gestión y respuesta por parte de la entidad.

Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRS de la UIAF