




Gobierno de  
Colombia



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO  
A DICIEMBRE 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> 2/29


## Introducción

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (que en adelante se denominan – PQRSD), recibidas en la entidad de enero a diciembre de 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:

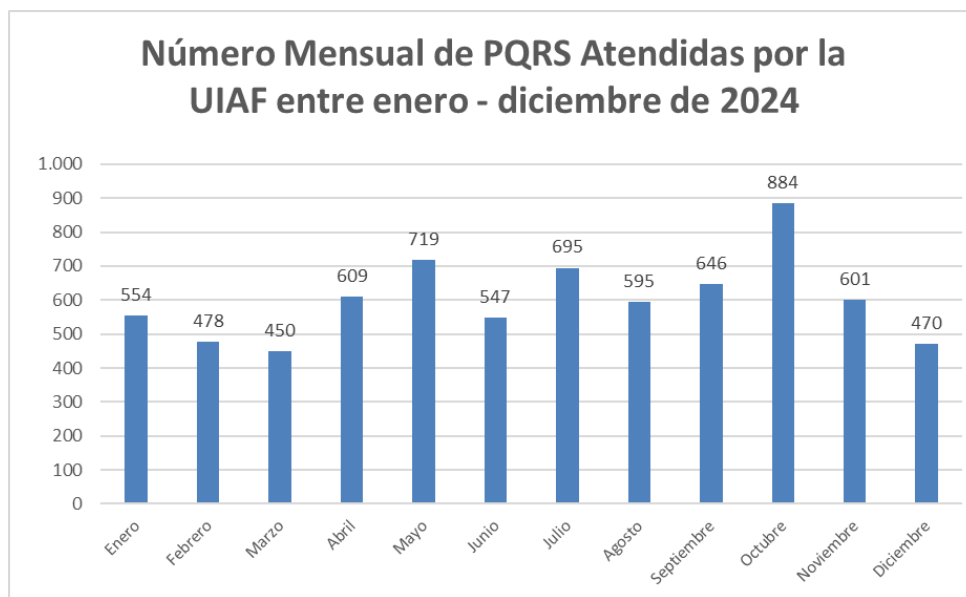
1. Número mensual total de PQRSD tramitadas de enero a diciembre de 2024.
2. Número mensual de PQRSD por tipo, de enero a diciembre de 2024.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo de enero a diciembre de 2024.
4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia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

Conclusiones.

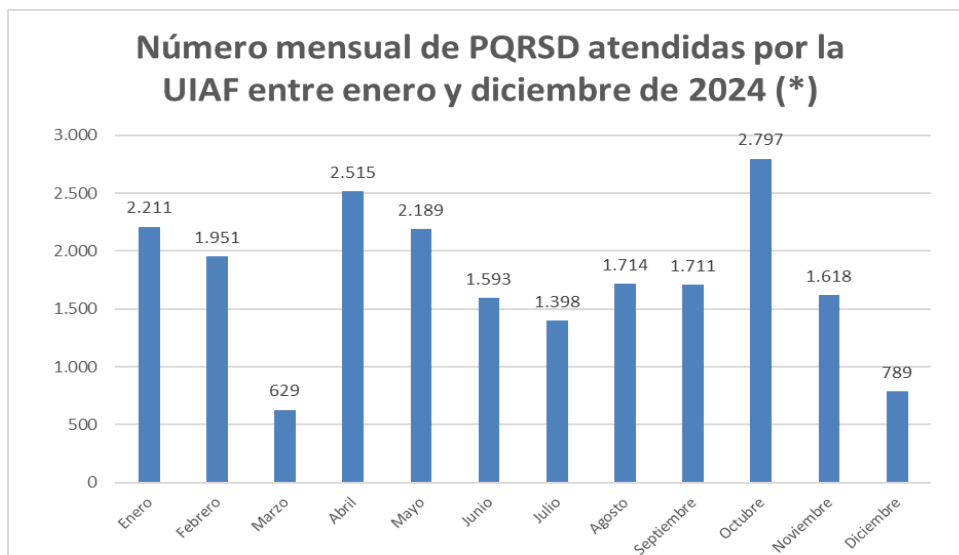
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 3/29

### 1. Número mensual de PQRS tramitadas de enero a diciembre 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 diciembre de 2024. En total, la UIAF recibió **21.115** PQRS, de las cuales **4.781 (22,64%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **7.248 (34,33%)** recibidas a través del módulo de PQRS y el Sistema de Gestión Documental, y **9.086 (43,03%)** 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

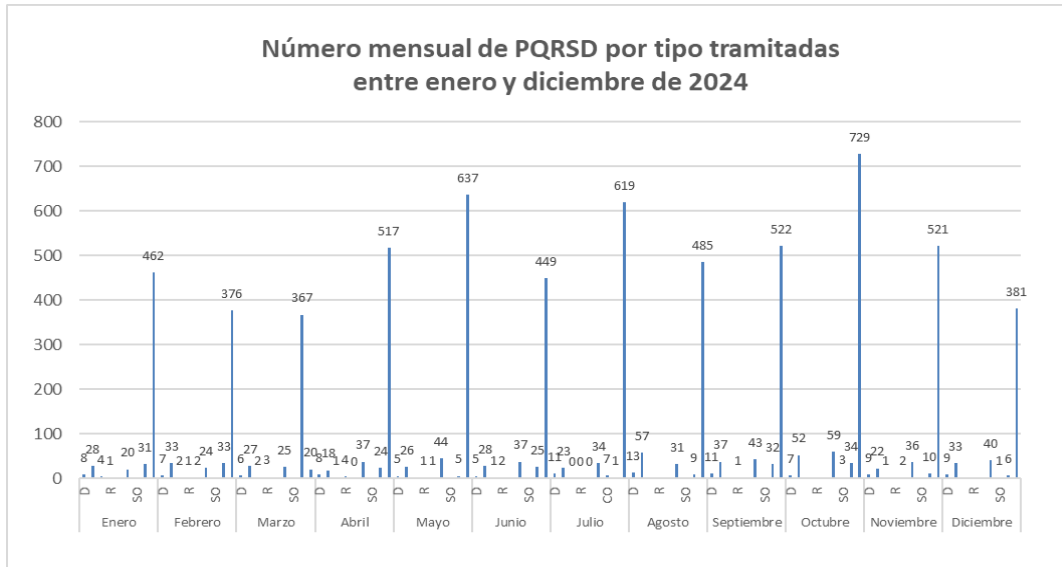


(\*) Incluye 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4781 peticiones verbales vía telefónica  
 No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
 La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

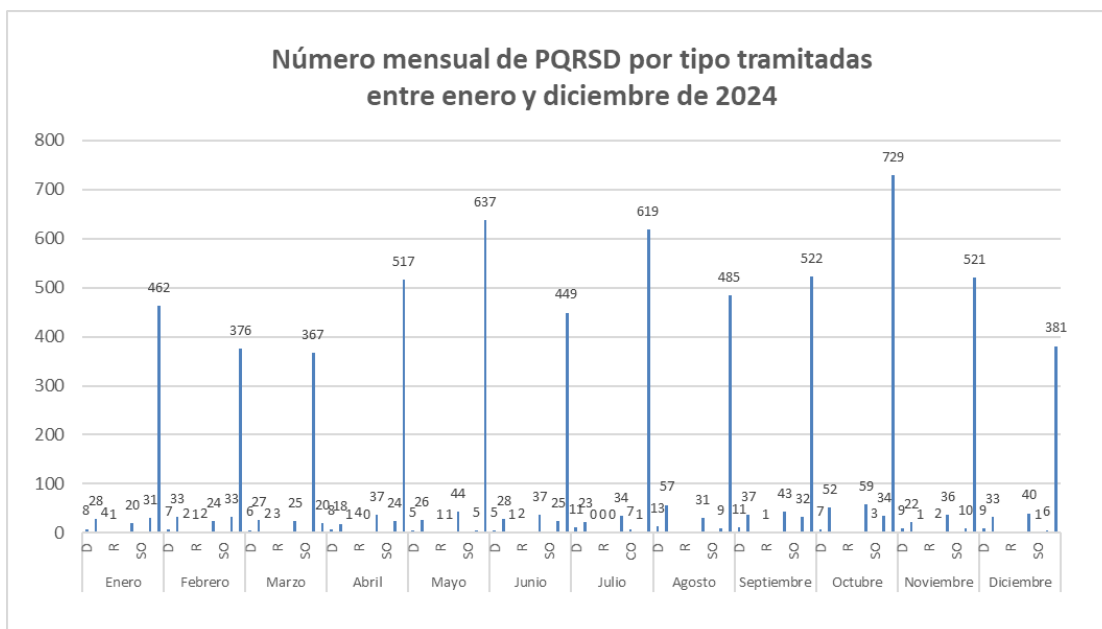
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 4/29

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



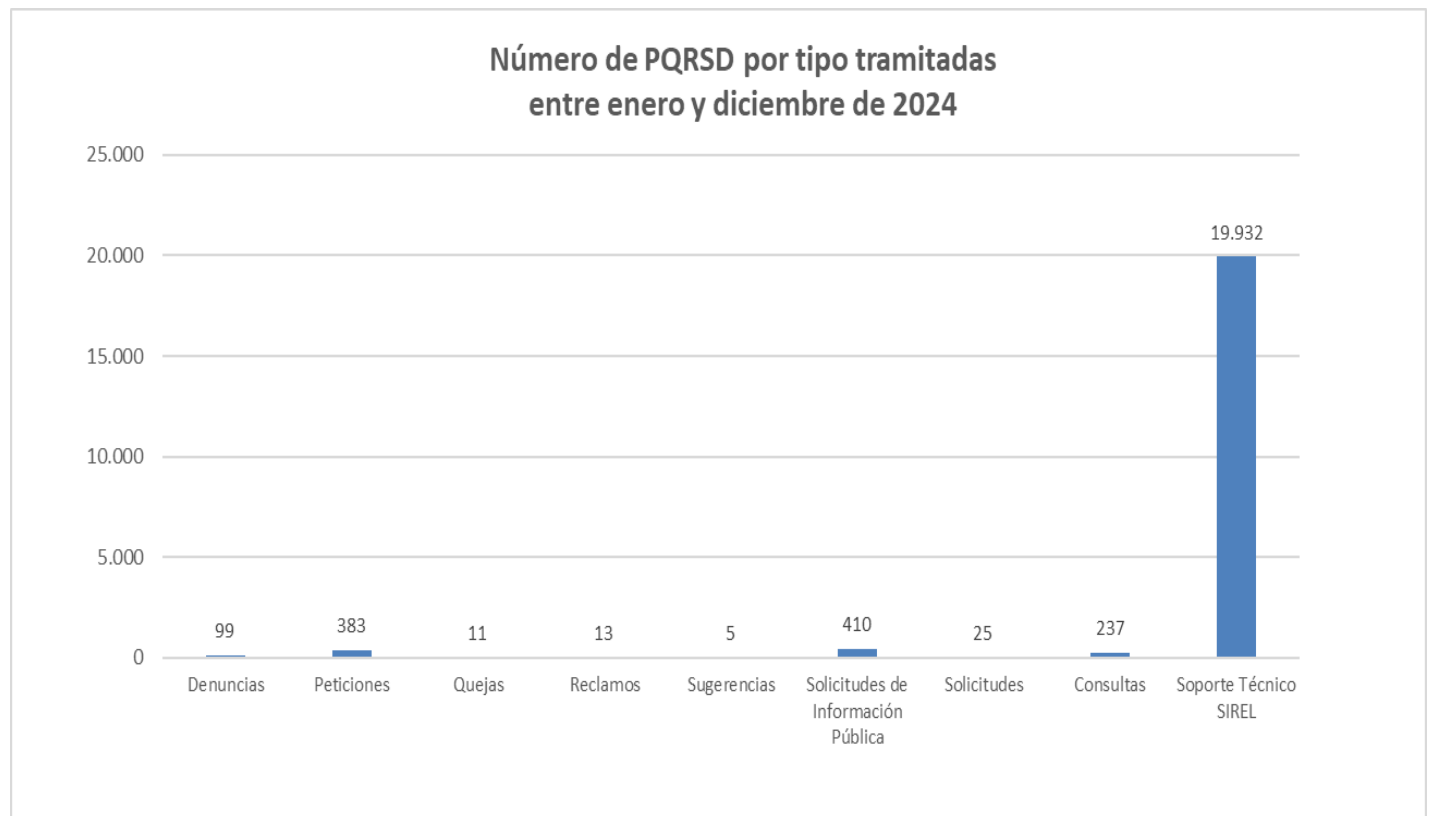
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat




(\*) Incluye 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4781 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 5/29

- 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 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4781 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 6/29

### 3. Número y porcentaje mensual de PQRS tramitadas por tipo de enero a diciembre 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 diciembre 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	7,6%
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	6,6%
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	6,2%
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	8,4%
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	9,8%
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	8,7%
Julio 2024	11	1,6%	23	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	34	5%	7	1%	619	89%	695	11,4%
Agosto 2024	13	2,2%	57	10%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	31	5%	9	2%	485	82%	595	11,1%
Septiembre 2024	11	1,7%	37	6%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	0%	43	7%	32	5%	522	81%	646	11,1%
Octubre 2024	7	0,8%	52	5,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0%	59	7%	34	4%	729	82%	884	9,3%
Noviembre 2024	9	1,5%	22	3,7%	1	0,2%	0	0,0%	2	0,3%	0	100%	36	6%	10	2%	730	121%	601	109,3%
Diciembre 2024	9	1,9%	33	7,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	0	0%	40	9%	6	1%	381	81%	470	6,4%
<b>Totales</b>	<b>99</b>	<b>1,4%</b>	<b>384</b>	<b>5,3%</b>	<b>11</b>	<b>0,2%</b>	<b>13</b>	<b>0,2%</b>	<b>24</b>	<b>0,3%</b>	<b>6</b>	<b>0,1%</b>	<b>410</b>	<b>5,7%</b>	<b>236</b>	<b>3,3%</b>	<b>6.274</b>	<b>86,6%</b>	<b>7.248</b>	<b>20%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo tramitadas entre enero y diciembre 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	10%
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	9,2%
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	3,0%
Abril	8	0,3%	18	0,7%	1	0,0%	4	0,2%	0	0,0%	0	0%	37	1%	24	1%	2.423	96%	2.515	11,9%
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	10,4%
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	7,5%
Julio	11	0,8%	23	2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	34	2%	7	1%	1.322	95%	1.398	6,6%
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	8,1%
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	8,1%
Octubre	7	0,3%	52	2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0%	59	2%	34	1%	2.642	94%	2.797	13,2%
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	7,7%
Diciembre	9	1,1%	33	4%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	0	0%	40	5%	6	1%	700	89%	789	3,7%
<b>Totales</b>	<b>99</b>	<b>0,0%</b>	<b>384</b>	<b>1,8%</b>	<b>11</b>	<b>0,1%</b>	<b>13</b>	<b>0,1%</b>	<b>24</b>	<b>0,1%</b>	<b>6</b>	<b>0,0%</b>	<b>410</b>	<b>1,9%</b>	<b>236</b>	<b>1,1%</b>	<b>19.932</b>	<b>94,4%</b>	<b>21.115</b>	<b>23%</b>

(\*) Incluye 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4781 peticiones verbales vía telefónica

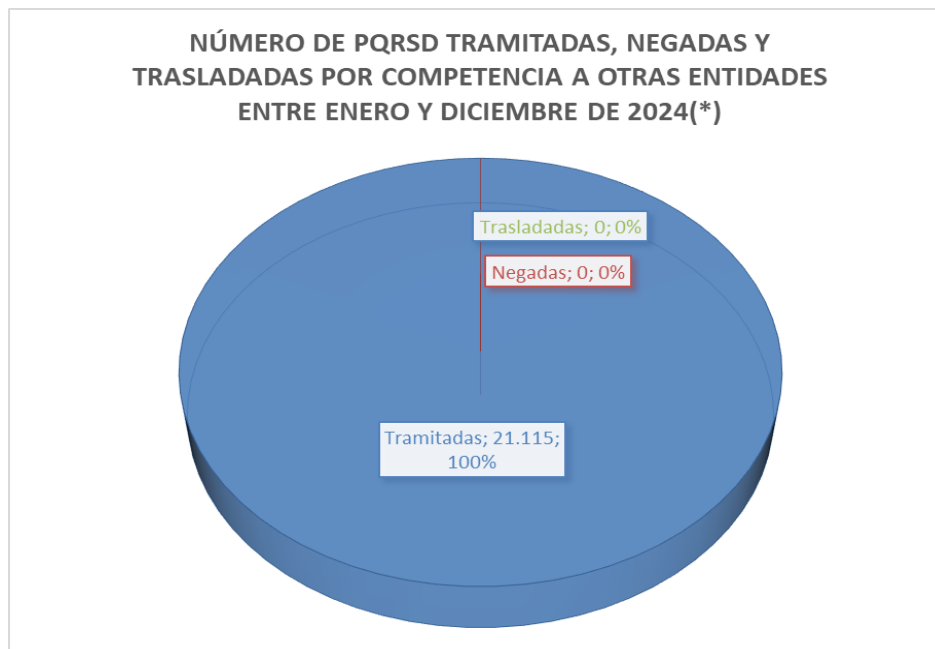
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 7/29

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


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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4781 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 8/29

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

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


Índice de Variación Mensual de PQRSD 2024 tramitadas con relación al 2023			
Mes	2023	2024	Variación
Enero	308	554	79,9%
Febrero	258	478	85,3%
Marzo	254	450	77,2%
Abril	359	609	69,6%
Mayo	474	719	51,7%
Junio	422	547	29,6%
Julio	558	695	24,6%
Agosto	543	595	9,6%
Septiembre	419	646	54,2%
Octubre	506	884	74,7%
Noviembre	440	601	36,6%
Diciembre	317	470	48,3%
<b>Totales</b>	<b>2.633</b>	<b>7.248</b>	<b>175,3%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

Índice de Variación Mensual de PQRSD 2024 tramitadas con relación al 2023*			
Mes	2023 (*)	2024 (**)	Variación
Enero	1.643	2.211	34,6%
Febrero	1.393	1.951	40,1%
Marzo	1.365	629	-53,9%
Abril	1.752	2.515	43,6%
Mayo	1.460	2.189	49,9%
Junio	1.555	1.593	2,4%
Julio	1.691	1.398	-17,3%
Agosto	1.676	1.714	2,3%
Septiembre	1.552	1.711	10,2%
Octubre	1.587	2.797	76,2%
Noviembre	1.619	1.618	-0,1%
Diciembre	7.356	789	-89,3%
<b>Totales</b>	<b>10.859</b>	<b>21.115</b>	<b>94,4%</b>

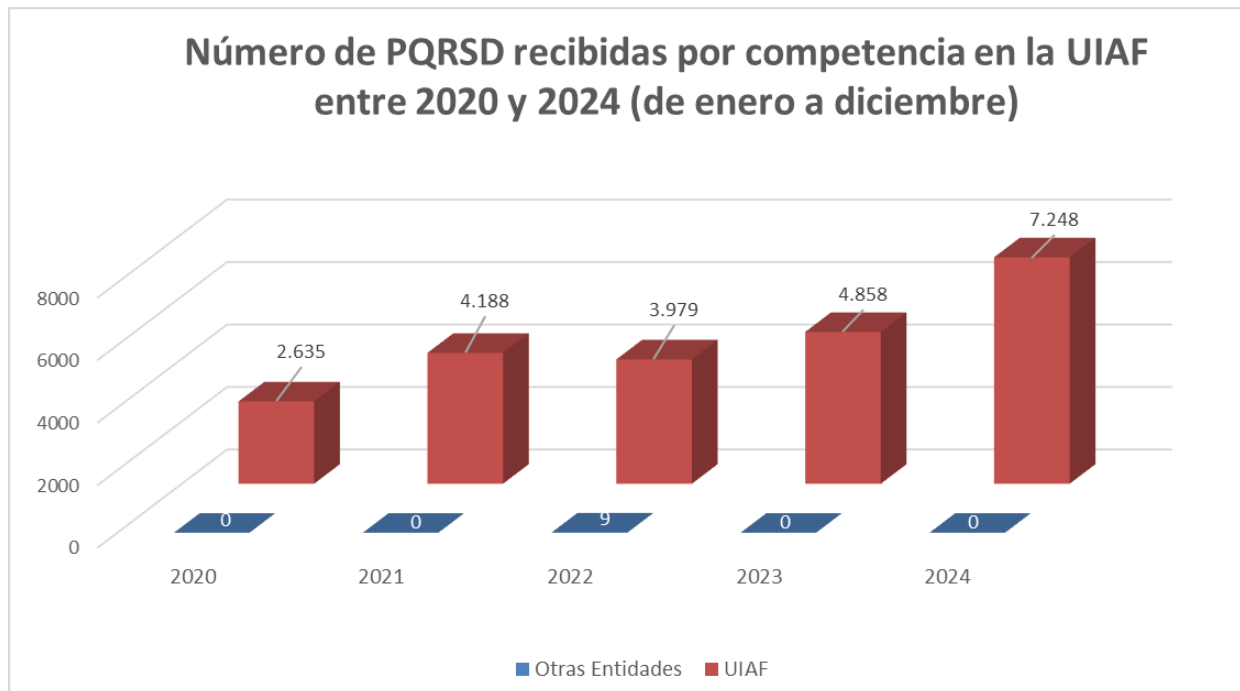
(\*) Incluye 2.288 solicitudes de soporte vía chat y 1.282 peticiones verbales vía telefónica

(\*\*) Incluye 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4781 peticiones verbales vía telefónica

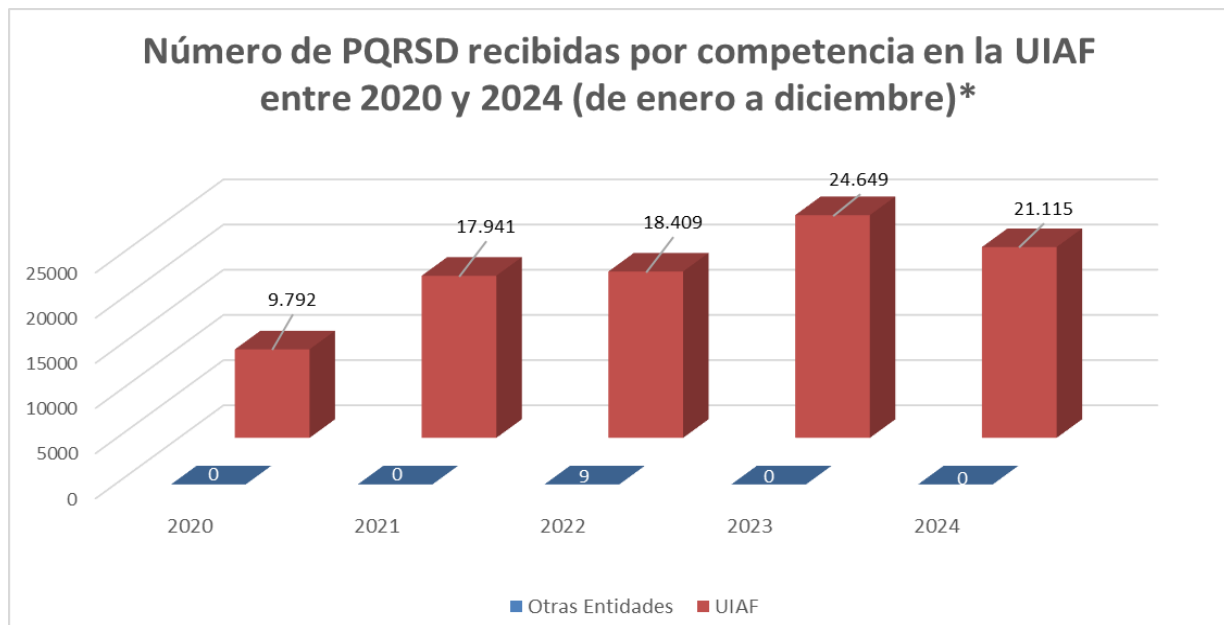
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 9/29

## 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 diciembre de 2024), clasificadas por competencia.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\* ) Incluye 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4781 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>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 10/29

## 7. Número de solicitudes de información pública

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



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

**Código:** GTH-PR-01-F-01

**Versión:** 1

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

**Página:** 11/29

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

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



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

**Código:** GTH-PR-01-F-01

**Versión:** 1

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

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

**Página:** 12/29

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
			2024-06-13	2024-06-20 00:00:00	3	3	0
				2024-06-17 00:00:00	1	1	0
				2024-06-25 00:00:00	1	1	0
			2024-06-17	2024-06-21 00:00:00	1	1	0
			2024-06-19	2024-06-25 00:00:00	2	2	0
				2024-06-21 00:00:00	1	1	0
			2024-06-20	2024-06-26 00:00:00	1	1	0
2024-06-21 00:00:00	1	1		0			
2024-07-02 00:00:00	1	1		0			
2024-07-04 00:00:00	1	1		0			
2024-06-21	2024-07-02 00:00:00	1	1	0			



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

**Código:** GTH-PR-01-F-01

**Versión:** 1

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

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

**Página:** 13/29

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
			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
				2024-07-12 00:00:00	1	1	0
			2024-07-02	2024-07-16 00:00:00	1	1	0
				2024-07-16 00:00:00	1	1	0
			2024-07-03	2024-07-17 00:00:00	1	1	0
				2024-07-17 00:00:00	1	1	0
			2024-07-04	2024-07-10 00:00:00	1	1	0
				2024-07-10 00:00:00	1	1	0
				2024-07-11 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
				2024-07-11 00:00:00	1	1	0
			2024-07-08	2024-07-10 00:00:00	1	1	0
				2024-07-10 00:00:00	1	1	0
			2024-07-09	2024-07-16 00:00:00	1	1	0
				2024-07-16 00:00:00	1	1	0
			2024-07-10	2024-07-17 00:00:00	1	1	0
				2024-07-17 00:00:00	1	1	0
				2024-07-18 00:00:00	1	1	0
			2024-07-11	2024-07-23 00:00:00	1	1	0
				2024-07-18 00:00:00	1	1	0
				2024-07-18 00:00:00	1	1	0
			2024-07-16	2024-07-22 00:00:00	1	1	0
				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
				2024-07-31 00:00:00	1	1	0
			2024-07-18	2024-07-29 00:00:00	1	1	0
				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
				2024-08-01 00:00:00	1	1	0
			2024-07-19	2024-07-25 00:00:00	1	1	0
				2024-07-25 00:00:00	1	1	0
				2024-07-30 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
				2024-08-02 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
				2024-08-02 00:00:00	1	1	0
			2024-07-23	2024-08-02 00:00:00	1	1	0
				2024-08-02 00:00:00	1	1	0
			2024-07-24	2024-08-02 00:00:00	1	1	0
				2024-08-02 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
				2024-08-12 00:00:00	1	1	0
			2024-07-26	2024-08-12 00:00:00	1	1	0
				2024-08-12 00:00:00	1	1	0
				2024-08-02 00:00:00	1	1	0
			2024-08-01	2024-08-12 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
				2024-08-15 00:00:00	1	1	0
			2024-08-06	2024-08-20 00:00:00	1	1	0
				2024-08-20 00:00:00	1	1	0
			2024-08-09	2024-08-20 00:00:00	1	1	0
				2024-06-11 00:00:00	1	1	0
			2024-06-07	2024-06-14 00:00:00	1	1	0
				2024-06-14 00:00:00	1	1	0
			2024-06-11	2024-06-19 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
				2024-08-27 00:00:00	1	1	0
			2024-08-14	2024-08-22 00:00:00	1	1	0
				2024-08-22 00:00:00	1	1	0
			2024-08-20	2024-08-20 00:00:00	1	1	0
				2024-08-20 00:00:00	1	1	0
			2024-08-21	2024-09-02 00:00:00	1	1	0
				2024-08-23 00:00:00	1	1	0
			2024-08-22	2024-08-23 00:00:00	1	1	0
				2024-08-28 00:00:00	2	2	0
			2024-08-26	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
				2024-09-06 00:00:00	1	1	0
				2024-09-04 00:00:00	1	1	0
			2024-08-27	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
				2024-11-07 00:00:00	1	1	0
			2024-11-01	2024-11-07 00:00:00	1	1	0
				2024-11-08 00:00:00	1	1	0
			2024-11-05	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
				2024-11-18 00:00:00	1	1	0
			2024-11-12	2024-11-18 00:00:00	1	1	0
				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
				2024-11-27 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
				2024-12-02 00:00:00	1	1	0
			2024-11-30	2024-12-04 00:00:00	1	1	0
				2024-12-11 00:00:00	1	1	0
			2024-09-02	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
				2024-09-06 00:00:00	1	1	0
			2024-09-02	2024-09-09 00:00:00	1	1	0
				2024-09-09 00:00:00	1	1	0
			2024-09-02	2024-09-05 00:00:00	1	1	0
				2024-09-04 00:00:00	1	1	0
			2024-09-02	2024-09-04 00:00:00	1	1	0
				2024-09-06 00:00:00	1	1	0
			2024-09-03	2024-09-11 00:00:00	1	1	0
				2024-09-11 00:00:00	1	1	0
			2024-09-03	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
				2024-09-04 00:00:00	1	1	0
			2024-09-03	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
				2024-09-05 00:00:00	1	1	0
			2024-09-03	2024-09-05 00:00:00	1	1	0
				2024-09-11 00:00:00	1	1	0
			2024-09-04	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
				2024-09-06 00:00:00	1	1	0
			2024-09-05	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
				2024-09-06 00:00:00	1	1	0
			2024-09-05	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
				2024-09-06 00:00:00	1	1	0
			2024-09-05	2024-09-06 00:00:00	1	1	0
				2024-09-11 00:00:00	1	1	0
			2024-09-06	2024-09-10 00:00:00	1	1	0
				2024-09-10 00:00:00	1	1	0
			2024-09-06	2024-09-13 00:00:00	1	1	0
				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:** 14/29

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
			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
				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
				2024-11-22 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
			2024-02-29	2024-03-05 10:59:27	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

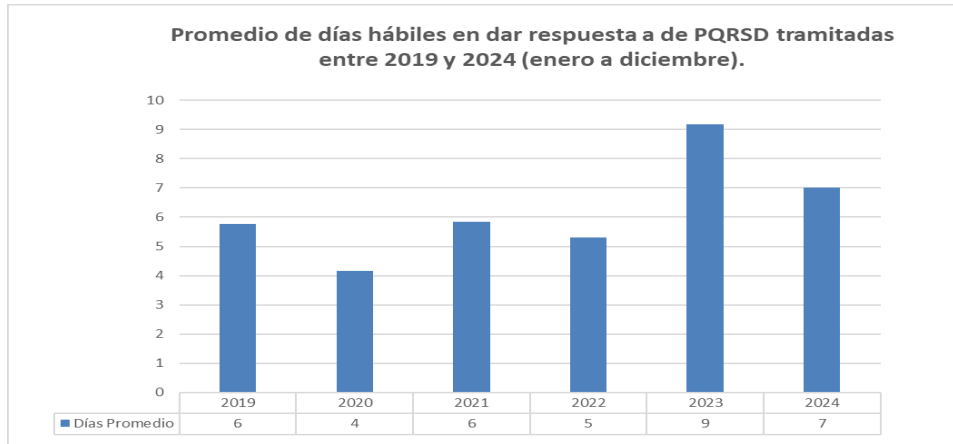
**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

**Página:** 15/29

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
			2024-09-10	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	2024-09-13 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
			2024-09-24	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
			03/10/2024	15/10/2024	1	1	0
				07/10/2024	2	2	0
			04/10/2024	18/10/2024	2	2	0
			07/10/2024	09/10/2024	1	1	0
				18/10/2024	1	1	0
			08/10/2024	17/10/2024	1	1	0
				08/10/2024	1	1	0
				23/10/2024	1	1	0
			09/10/2024	21/10/2024	1	1	0
			10/10/2024	23/10/2024	1	1	0
			11/10/2024	17/10/2024	2	2	0
			14/10/2024	23/10/2024	2	2	0
			15/10/2024	23/10/2024	1	1	0
			16/10/2024	24/10/2024	1	1	0
			17/10/2024	24/10/2024	1	1	0
			17/10/2024	30/10/2024	1	1	0
			18/10/2024	28/10/2024	1	1	0
			18/10/2024	21/10/2024	1	1	0
			18/10/2024	31/10/2024	1	1	0
			23/10/2024	29/10/2024	1	1	0
			24/10/2024	05/11/2024	1	1	0
				24/10/2024	1	1	0
				25/10/2024	1	1	0
				31/10/2024	1	1	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
			31/10/2024	14/11/2024	1	1	0
				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	2024-11-08 00:00:00	1	1	0
			2024-11-18	2024-11-18 00:00:00	1	1	0
			2024-11-19	2024-11-29 00:00:00	1	1	0
			2024-11-19	2024-12-02 00:00:00	2	2	0
				2024-12/5	2	2	0
			2024/12/3	2024/12/13	1	1	0
			2024/12/4	2024/12/13	1	1	0
				2024/12/5	1	1	0
			2024/12/5	2024/12/13	2	2	0
			2024/12/9	2024/12/23	1	1	0
			2024/12/10	2024/12/13	2	2	0
			2024/12/11	2024/12/17	1	1	0
			2024/12/12	2024/12/13	5	5	0
			2024/12/13	2024/12/23	1	1	0
				2024/12/16	1	1	0
			2024/12/17	2024/12/17	2	2	0
			2024/12/17	2024/12/18	1	1	0
				2024/12/26	1	1	0
			2024/12/18	2024/12/24	1	1	0
				2024/12/23	1	1	0
			2024/12/19	2024/12/23	1	1	0
				2024/12/26	1	1	0
			2024/12/20	2024/12/23	3	3	0
				2024/12/26	1	1	0
			2024/12/23	2024/12/26	1	1	0
			2024/12/24	2024/12/27	1	1	0
			2024/12/26	2024/12/26	1	1	0
				2024/12/27	1	1	0
			2024/12/27	(en blanco)	1	1	0
			2024/12/30	2024/12/30	1	1	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 10:59:27	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
			2024-07-09	2024-07-08 00:00:00	1	1	0
				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>431</b>	<b>431</b>	<b>0</b>

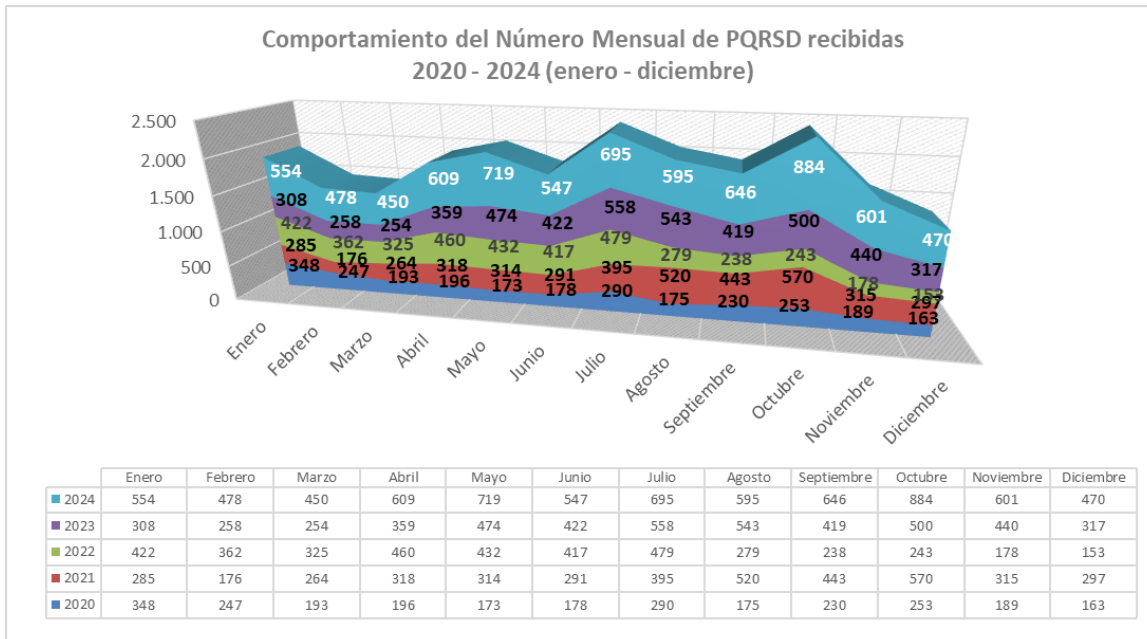
### 8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS tramitadas por la UIAF

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



### 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



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

**Código:** GTH-PR-01-F-01

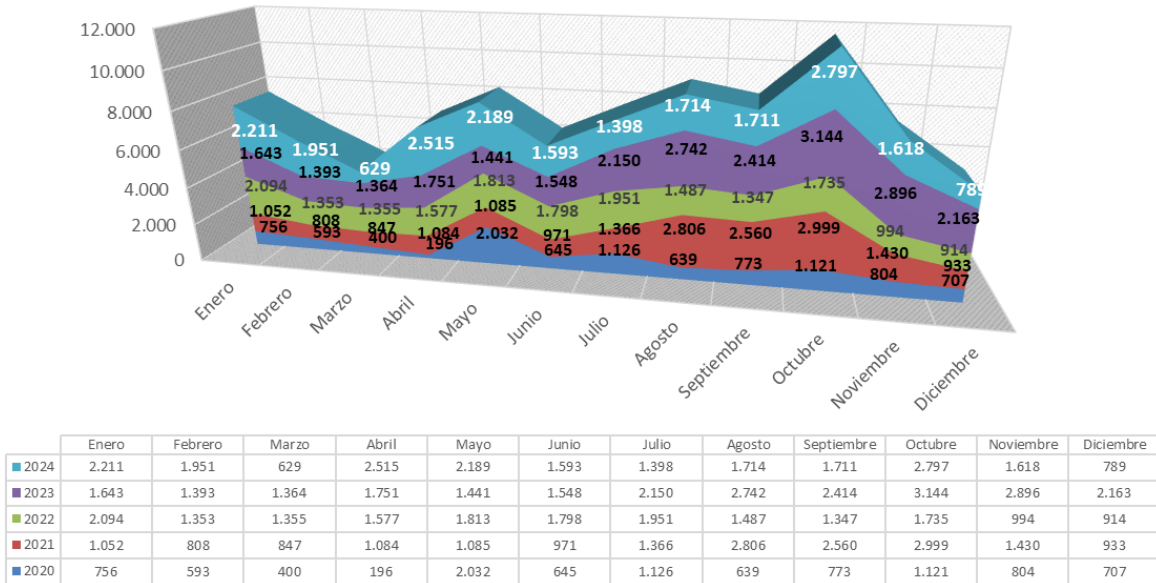
**Versión:** 1

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

**Página:** 17/29

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

**Comportamiento del Número Mensual de PQRS recibidas 2020 - 2024 (enero - diciembre)\***

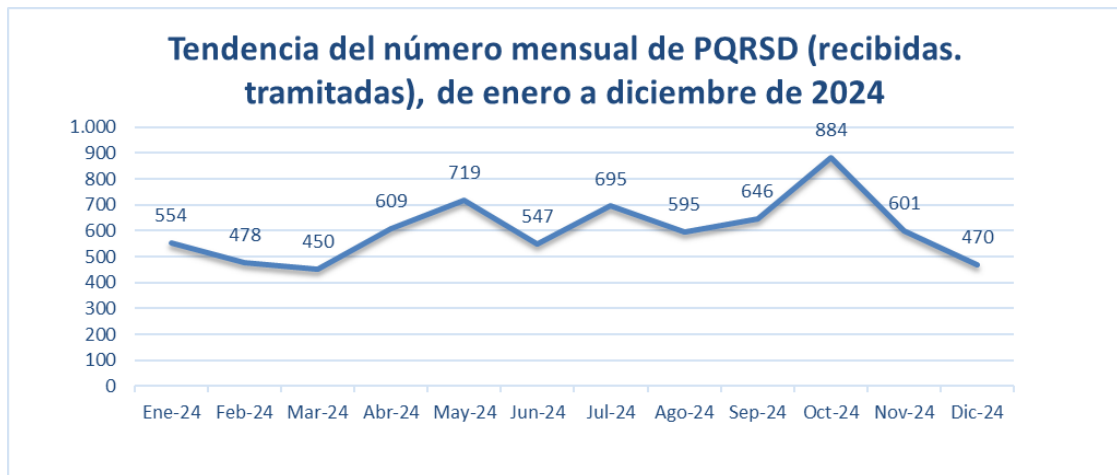


(\*) Incluye

9086 solicitudes de soporte vía chat y 4781 peticiones verbales vía telefónica

**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 diciembre de 2024).

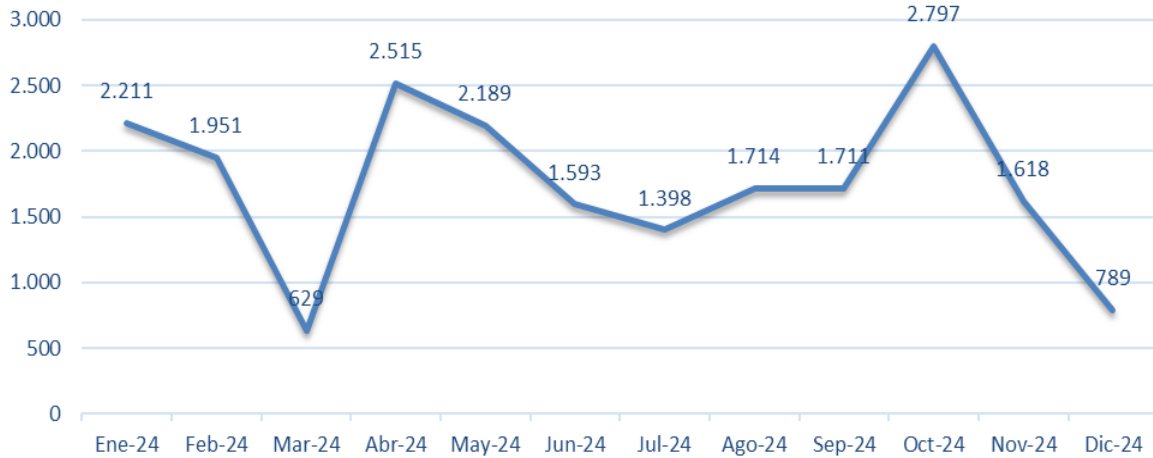


No incluye peticiones verbales ni peticiones vía chat



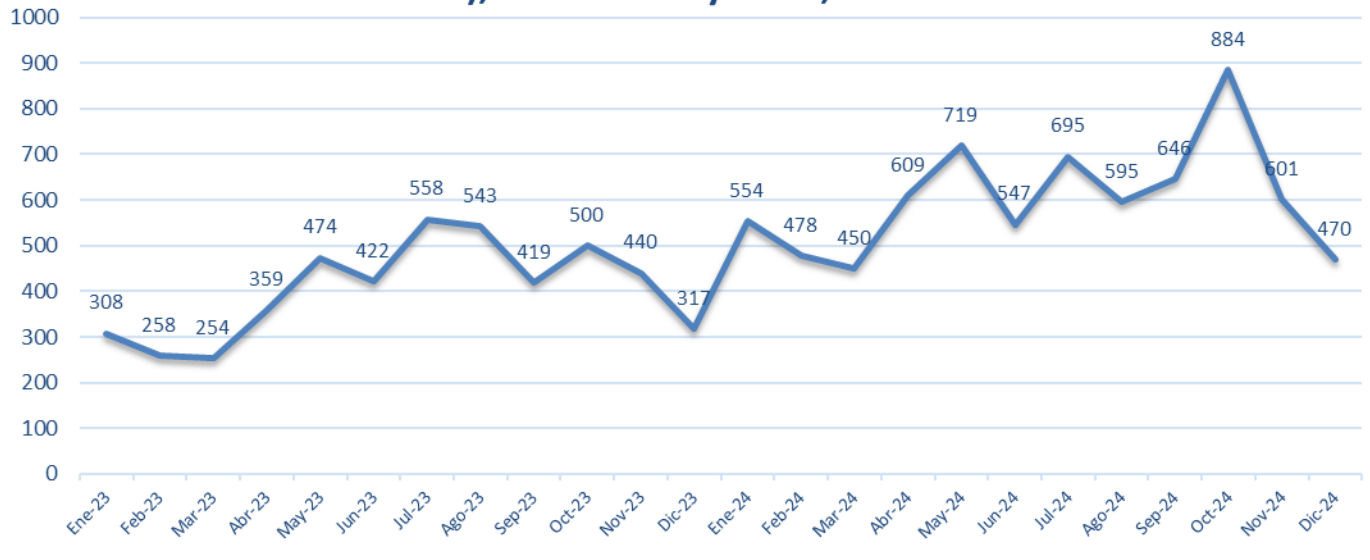
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

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



(\*) Incluye 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4781 peticiones verbales vía telefónica

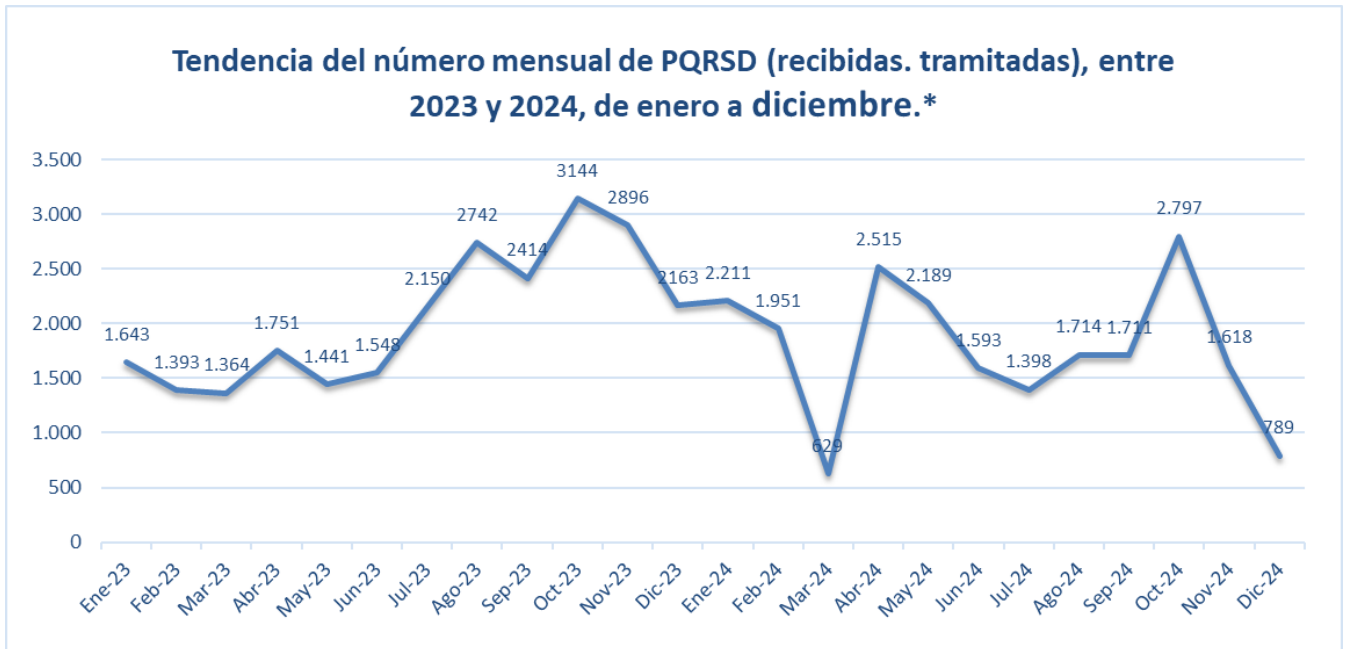
### Tendencia del número mensual de PQRS (recibidas. tramitadas), entre 2023 y 2024, de enero a diciembre.



No Incluye peticiones verbales solicitudes vía chat



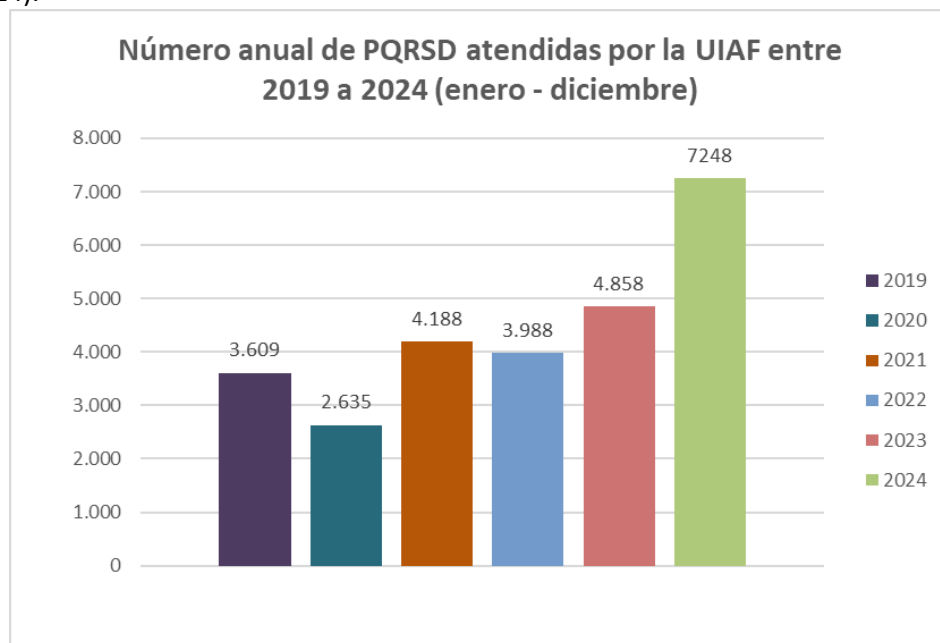
**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**



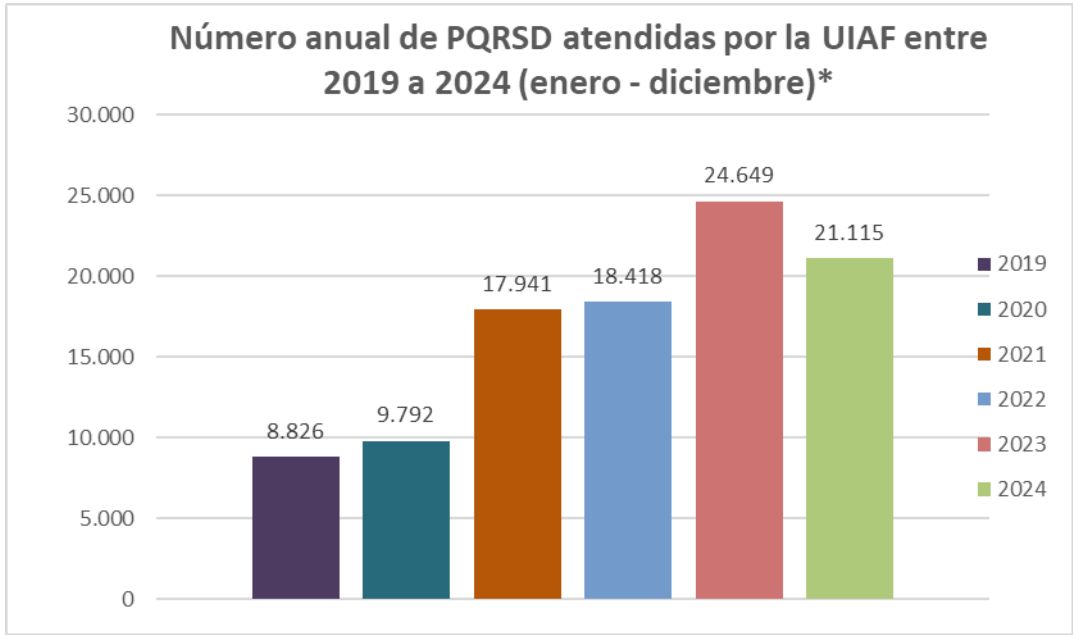
(\*) Incluye 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4781 peticiones verbales vía telefónica

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

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



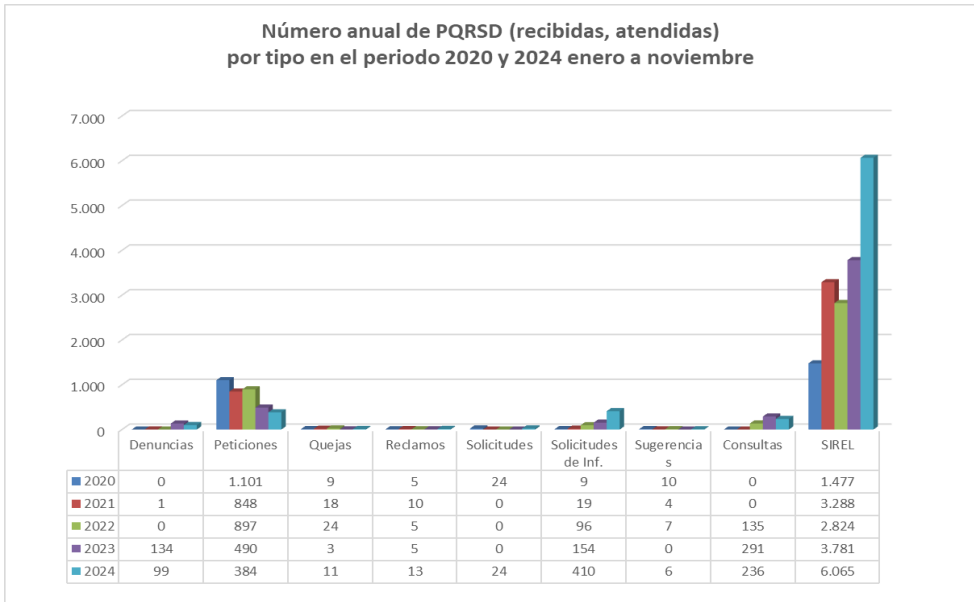
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4781 peticiones verbales vía telefónica

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

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 diciembre).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



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

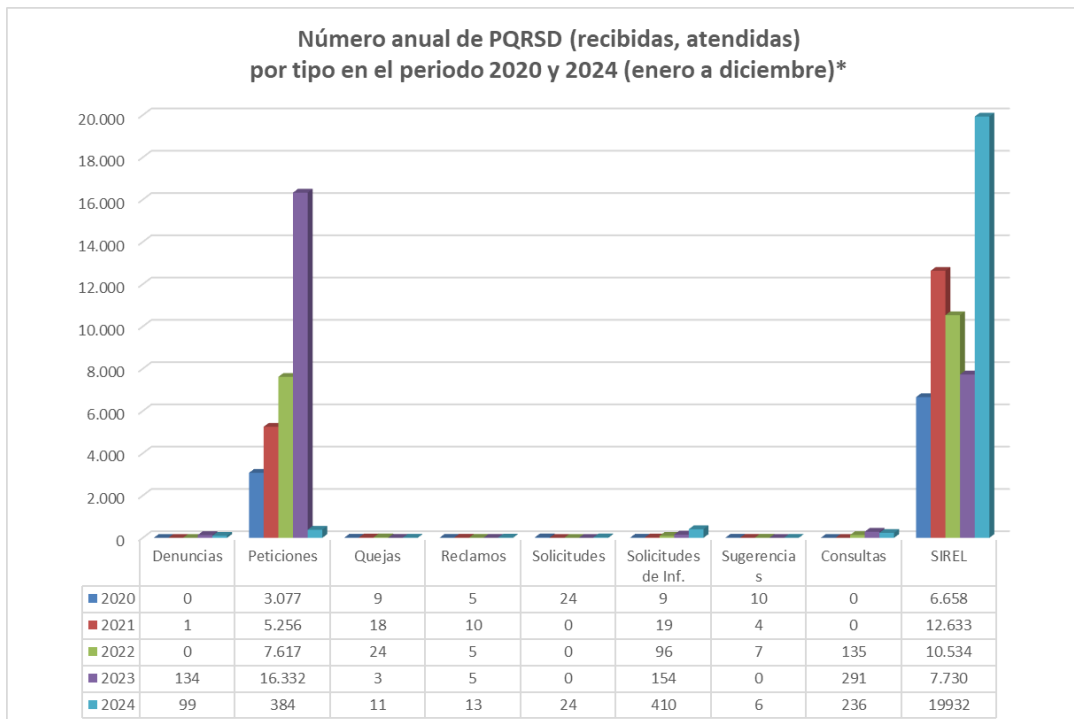
**Código:** GTH-PR-01-F-01

**Versión:** 1

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

**Página:** 21/29

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**




(\*) Incluye 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4781 peticiones verbales vía telefónica

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

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 diciembre).

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2019 - 2024 (enero y diciembre)																				
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	13,6%
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	9,9%
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	15,8%
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	15,0%
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	18,3%
2024	99	1,4%	384	5,3%	11	0,2%	13	0,2%	24	0,3%	6	0,1%	410	5,7%	236	3,3%	6.065	83,7%	7.248	27,3%
<b>Totales</b>	<b>250</b>	<b>0,2%</b>	<b>6.991</b>	<b>6,9%</b>	<b>90</b>	<b>0,1%</b>	<b>51</b>	<b>0,1%</b>	<b>222</b>	<b>0,2%</b>	<b>35</b>	<b>0,0%</b>	<b>809</b>	<b>0,8%</b>	<b>662</b>	<b>0,7%</b>	<b>17.429</b>	<b>17,3%</b>	<b>26.526</b>	<b>73%</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 PQRSD</b>		<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
			<b>Página:</b> 22/29

Número y porcentaje anual de PQRSD por tipo atendidas en el periodo 2019 - 2024 (enero y diciembre)*																				
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	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	9,7%
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	17,8%
2022 (4*)	0	0,0%	7.617	41,4%	24	0,1%	5	0,0%	0	0,0%	96	0,5%	7	0,0%	135	0,7%	10.534	57,2%	18.418	18,3%
2023 (5*)	134	0,5%	8.439	34,2%	3	0,0%	5	0,0%	0	0,0%	154	0,6%	0	0,0%	291	1,2%	15.623	63,4%	24.649	24,5%
2024 (6*)	99	0,0%	384	1,8%	11	0,1%	13	0,1%	24	0,1%	6	0,0%	410	1,9%	236	1,1%	19.932	94,4%	21.115	21,0%
<b>Totales</b>	<b>250</b>	<b>0,2%</b>	<b>33.242</b>	<b>33,0%</b>	<b>90</b>	<b>0,1%</b>	<b>51</b>	<b>0,1%</b>	<b>222</b>	<b>0,2%</b>	<b>405</b>	<b>0,4%</b>	<b>439</b>	<b>0,4%</b>	<b>662</b>	<b>0,7%</b>	<b>65.380</b>	<b>64,9%</b>	<b>100.741</b>	<b>79%</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 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4781 peticiones verbales vía telefónica

#### 14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a diciembre 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	1984
Otros	1714
Curso e-learning	1703
Actualización de datos	843
Solicitud de código	816
Vinculación de entidad	548
Anexos técnicos	521
Solicitud de usuario	330
ROS	155
Error SIREL y errores de acceso	147
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</b>	<b>9086</b>

	<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> 23/29

b. Peticiones verbales:

<b>Temas Recurrentes</b>	<b>Cantidad</b>
Acceso a SIREL	1576
Actualización de datos	958
Solicitud de código	516
Solicitud de usuario	323
Anexos técnicos	256
Vinculación de entidad	211
Aclaración de errores	203
Otros	144
Anulación para corrección de reportes	140
Reporte Positivo	86
Consultar Certificaciones	74
Reenvío Matriz Autenticación	72
Cancelación de usuario	65
Curso e-learning	42
Cancelación entidad	27
Reporte Negativo	24
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>4781</b>

	<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> 24/29

## 15. Temas recurrentes


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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	2.881	39,7%
Otros	1.489	20,5%
Soporte SIREL	684	9,4%
Curso e-learning	518	7,1%
Reenvío Matriz Autenticación	507	7,0%
Cancelación de usuario	443	6,1%
Solicitudes de información pública	431	5,9%
Cancelación entidad	162	2,2%
Anulación para corrección de reportes	85	1,2%
Anexos Técnicos	26	0,4%
Reclamos	13	0,2%
Consulta explicación de normatividad	9	0,1%
<b>Total PQRS</b>	<b>7.248</b>	<b>100%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	4.682	22,2%
Acceso a SIREL	4.067	19,3%
Otros	2.598	12,3%
Curso e-learning	2.263	10,7%
Solicitud de código	1.550	7,3%
Solicitud de usuario	998	4,7%
Vinculación de entidad	954	4,5%
Anexos técnicos	803	3,8%
Cancelación de usuario	630	3,0%
Soporte SIREL	576	2,7%
Solicitudes de información pública	431	2,0%
Aclaración de errores	279	1,3%
ROS	265	1,3%
Error SIREL y errores de acceso	253	1,2%
Cancelación entidad	242	1,1%
Anulación para corrección de reportes	192	0,9%
Reporte Positivo	86	0,4%
Consultar Certificaciones	74	0,4%
Reenvío Matriz Autenticación	72	0,3%
Reporte Negativo	24	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>21.115</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4781 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 25/29

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

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	30		30
	D	98		98
	P	148		148
	Q	8		8
	R	2		2
	SIP	80		80
	SIREL	10		10
	#¡VALOR!	2		2
		1		1
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>379</b>		<b>379</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	40		40
	P	52		52
	Q	4		4
	R	3		3
	SIP	51	1	52
	SIREL	5.479		5.479
	#¡VALOR!	1		1
		2		2
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>5.632</b>	<b>1</b>	<b>5.633</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	147		147
	P	163	3	166
	Q	2		2
	R	7		7
	SIP	265	1	266
	SIREL	551		551
	#¡VALOR!	3		3
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>1.138</b>	<b>4</b>	<b>1.142</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	15		15
	Q	3		3
	R	1		1
	SIP	25	1	26
	SIREL	23		23
	#¡VALOR!	1		1
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>82</b>	<b>1</b>	<b>83</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	P	1		1
	SIP	3		3
<b>Total OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>		<b>4</b>		<b>4</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	SIP	1		1
	SIREL	1		1
<b>Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES</b>		<b>2</b>		<b>2</b>
<b>Total general</b>		<b>7.242</b>	<b>6</b>	<b>7.248</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



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

**Código:** GTH-PR-01-F-01

**Versión:** 1


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

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

**Página:** 26/29

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	30		30
	D	98		98
	P	148		148
	Q	8		8
	R	2		2
	SIP	80		80
	SIREL	10		10
	#¡VALOR!	2		2
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>379</b>		<b>379</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	40		40
	P	52		52
	Q	4		4
	R	3		3
	SIP	51	1	52
	SIREL	5.479		19.346
	#¡VALOR!	1		1
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>5.632</b>	<b>1</b>	<b>19.500</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	147		147
	P	163	3	166
	Q	2		2
	R	7		7
	SIP	265	1	266
	SIREL	551		551
	#¡VALOR!	3		3
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>1.138</b>	<b>4</b>	<b>1.142</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	15		15
	Q	3		3
	R	1		1
	SIP	25	1	26
	SIREL	23		23
#¡VALOR!	1		1	
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>82</b>	<b>1</b>	<b>83</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	P	1		1
	SIP	3		3
<b>Total OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>		<b>4</b>		<b>4</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	SIP	1		1
	SIREL	1		1
<b>Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES</b>		<b>2</b>		<b>2</b>
<b>Total general</b>		<b>7.242</b>	<b>6</b>	<b>21.115</b>

Incluye 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4781 peticiones verbales vía telefónica

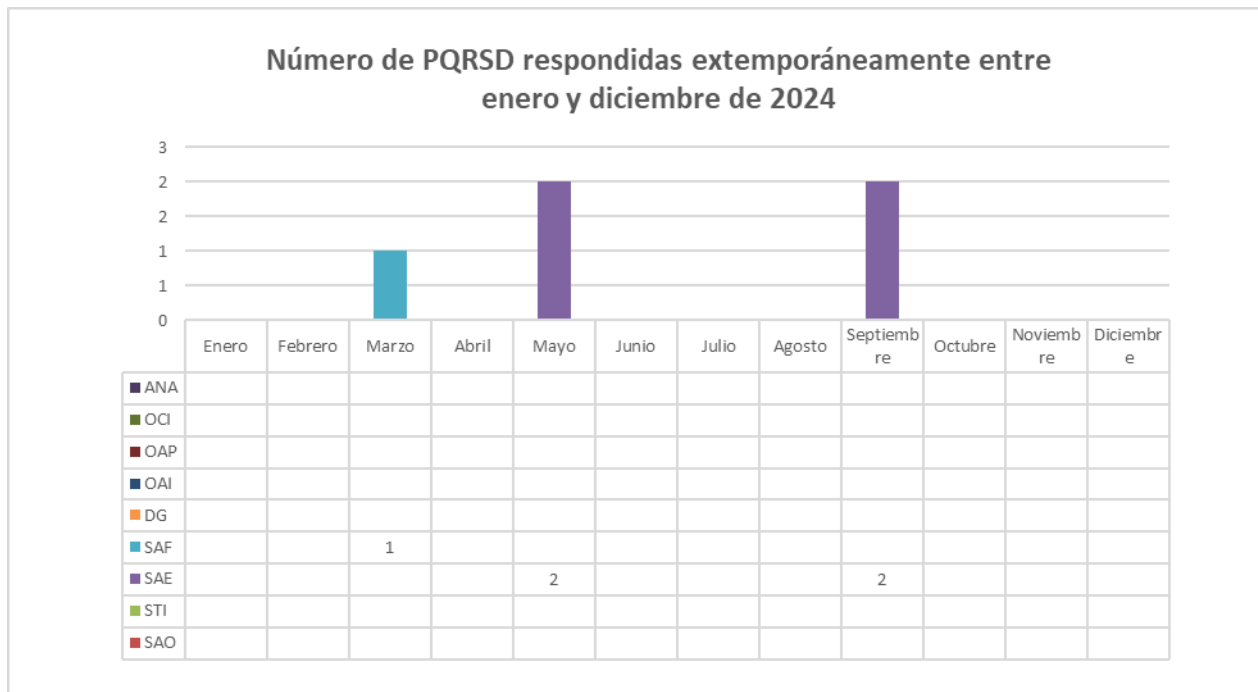
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 27/29

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 diciembre de 2024:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	1		1
	D	9		9
	P	9		9
	SIP	9		9
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>28</b>		<b>28</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	SIP	5	1	6
	SIREL	354		354
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>359</b>	<b>1</b>	<b>360</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	5		5
	P	19	2	21
	SIP	22		22
	SIREL	25		25
	#¡VALOR!	1		1
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>72</b>	<b>2</b>	<b>74</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	P	3		3
	SIP	1		1
	SIREL	2		2
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>6</b>		<b>6</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	SIP	1		1
<b>Total OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIP	1		1
<b>Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
<b>Total general</b>		<b>467</b>	<b>3</b>	<b>470</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte vía chat

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




## CONCLUSIONES

En conclusión, la UIAF recibió un total de 21.115 PQRSD durante el periodo de enero a diciembre de 2024. Estas solicitudes incluyeron derechos de petición verbal vía telefónica, PQRSD 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 diciembre no se radicaron quejas, ni reclamos.

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.

	<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> 29/29

## Canales de atención

*A través del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano disponemos –gratuitamente- de los siguientes canales:*

### ➤ Telefónico:

Permite a la ciudadanía realizar consultas, obtener información y recibir asistencia en tiempo real a través de una llamada telefónica, con personal capacitado para ayudar de manera amable y efectiva de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

- ✓ PBX: (+57 601) 288 5222.
- ✓ Línea gratuita Nacional: 01 8000 11 11 83

### ➤ Virtual:

- ✓ Correos electrónicos:
  - [atnciudadano@uiaf.gov.co](mailto:atnciudadano@uiaf.gov.co)
  - [notificacionesjudiciales@uiaf.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@uiaf.gov.co)
  - [soytransparente@uiaf.gov.co](mailto:soytransparente@uiaf.gov.co)
- ✓ Módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).  
<https://www.youtube.com/watch?v=MmsxEzwuYh>
- ✓ Chat Sistema de Reporte en Línea (SIREL) y curso virtual: Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:30 p.m. a 4:00 p.m.
  - <https://hub.uiaf.gov.co/chat/livechat>