




Gobierno de  
Colombia



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO  
A ENERO DE 2025**


	<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> 2/19

## 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 en Enero de 2025, 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.

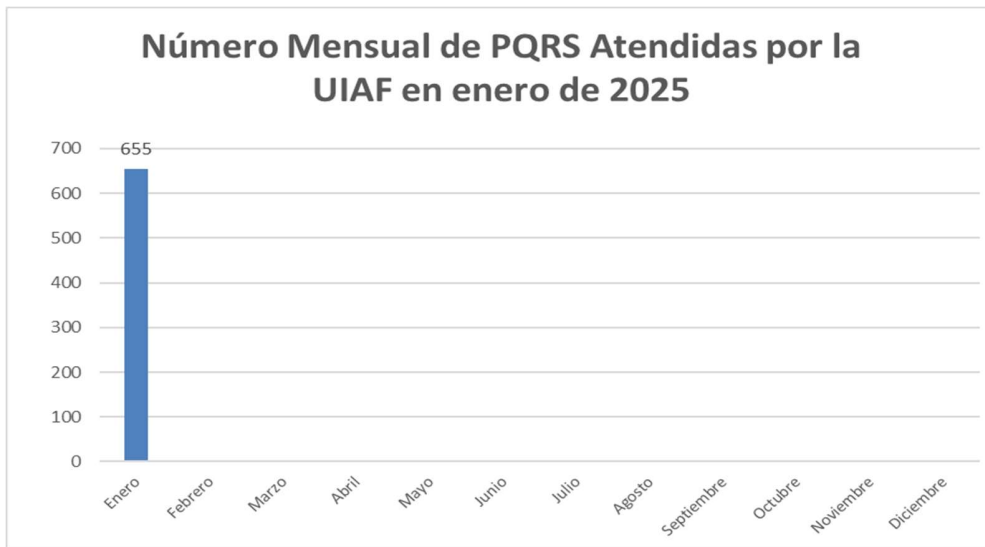
A continuación, se presentan en orden los siguientes resultados:

1. Número mensual total de PQRSD tramitadas en enero de 2025.
  2. Número mensual de PQRSD por tipo, en enero de 2025.
  3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo en enero de 2025.
  4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades en enero de 2025.
  5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD tramitadas, en enero de 2025.
  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 2021 –2025.
  10. Tendencia del número mensual de PQRSD tramitadas, 2021 – 2025.
  11. Número anual de PQRSD tramitadas, en el periodo 2021 -2025.
  12. Número anual de PQRSD tramitadas por tipo, en el periodo 2021 – 2025 (a enero).
  13. Número y porcentaje anual de PQRSD tramitadas por tipo, 2021 – 2025 (enero de 2025).
  14. Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico en enero de 2025.
  15. Temas recurrentes.
  16. Estado del Trámite de Respuesta en enero de 2025.
- Conclusiones.

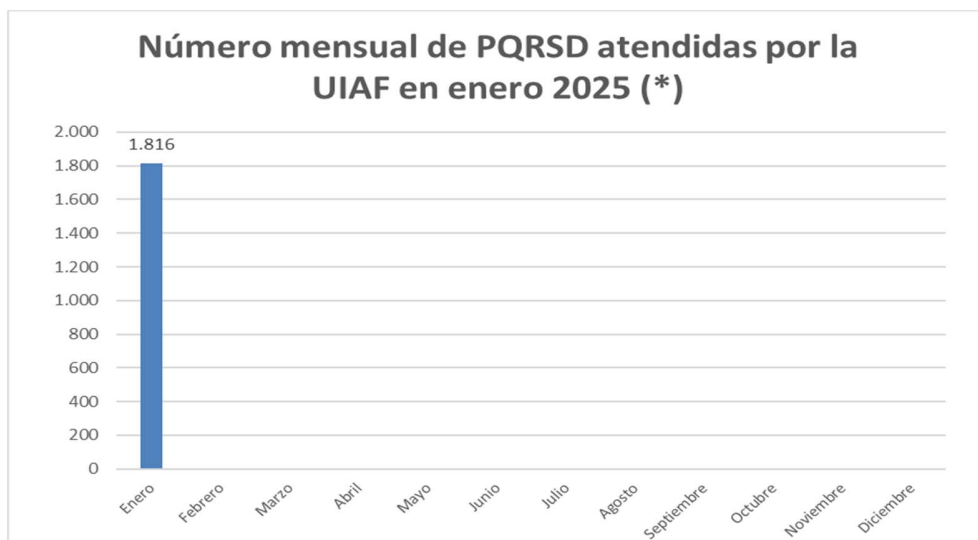
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 3/19

### 1. El número mensual de PQRSD tramitadas en enero de 2025.

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 en enero de 2025. En total, la UIAF recibió **1.816** PQRSD, de las cuales **352 (19,38%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **655 (36,07%)** recibidas a través del módulo de PQRSD y el Sistema de Gestión Documental, y **809 (44,55%)** 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



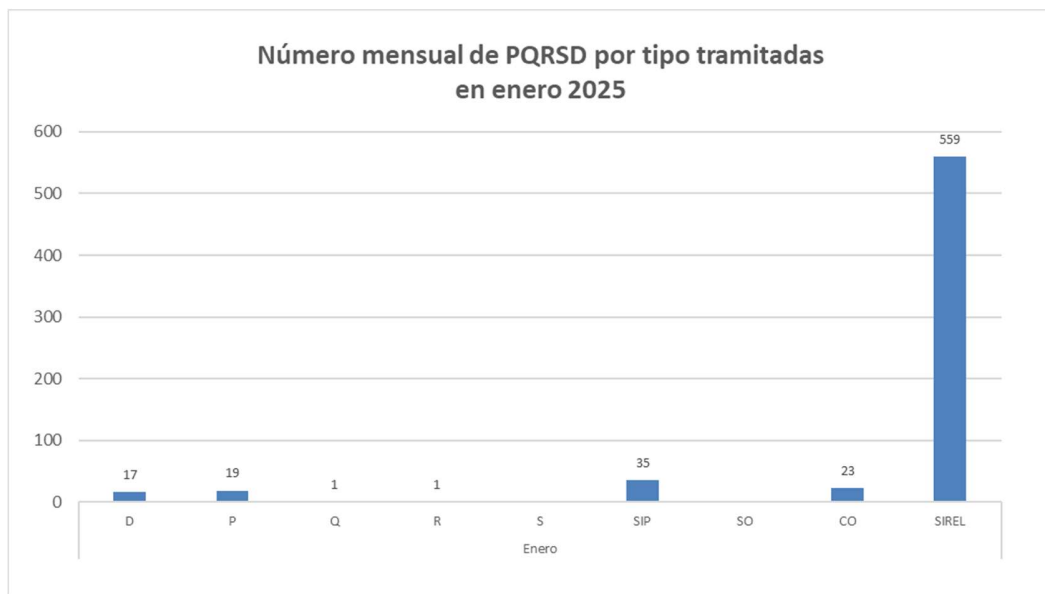
(\*) Incluye 809 solicitudes de soporte vía chat y 352 peticiones verbales vía telefónica

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.

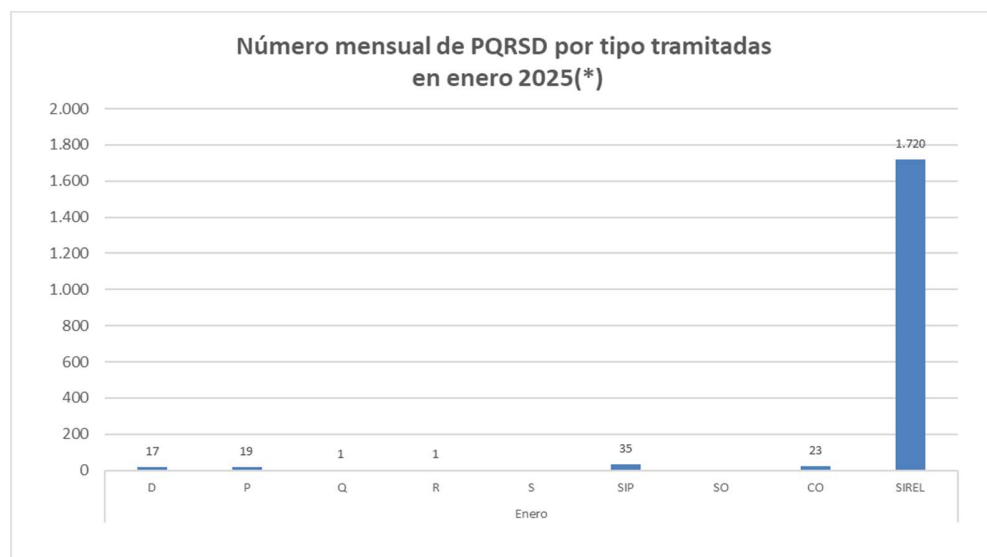
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 4/19

## 2. Número mensual de PQRSD tramitadas por tipo en enero de 2025

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

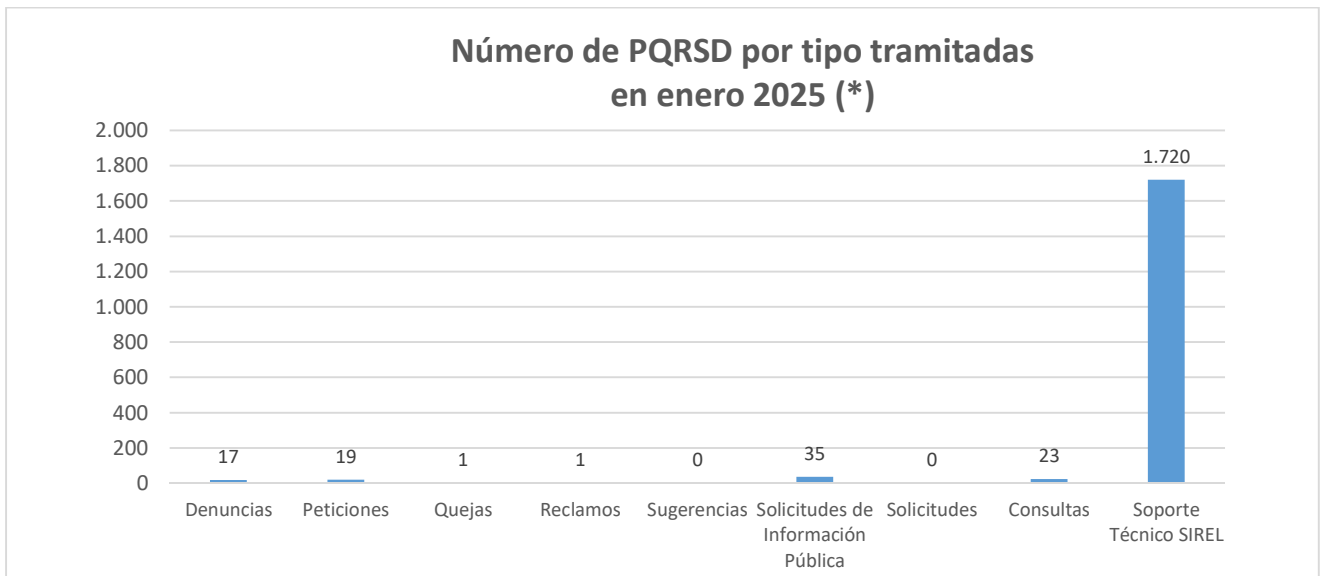


(\*) Incluye 809 solicitudes de soporte vía chat y 352 peticiones verbales vía telefónica

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: 5/19

- 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 809 solicitudes de soporte vía chat y 352 peticiones verbales vía telefónica

### 3. Número y porcentaje mensual de PQRS tramitadas por tipo en enero de 2025

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 2025; y su porcentaje sobre el total acumulado del año.

Número Mensual de PQRS por Tipo tramitadas en enero de 2025																				
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	17	2,6%	19	2,9%	1	0,2%	1	0,2%	35	5,3%	0	0%	0	0%	23	4%	559	85%	655	100,0%
<b>Totales</b>	<b>17</b>	<b>2,6%</b>	<b>19</b>	<b>2,9%</b>	<b>1</b>	<b>0,2%</b>	<b>1</b>	<b>0,2%</b>	<b>35</b>	<b>5,3%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>23</b>	<b>3,5%</b>	<b>559</b>	<b>85,3%</b>	<b>655</b>	<b>100%</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
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 6/19

Número Mensual de PQRS por Tipo tramitadas enero de 2025 (*)																				
Mes	Denuncias		Peticiónes (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	17	0,9%	19	1,0%	1	0,1%	1	0,1%	35	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	23	1,3%	1.720	94,7%	1.816	100%
Totales	17	0,9%	19	1,0%	1	0,1%	1	0,1%	35	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	23	1,3%	1.720	94,7%	1.816	100%

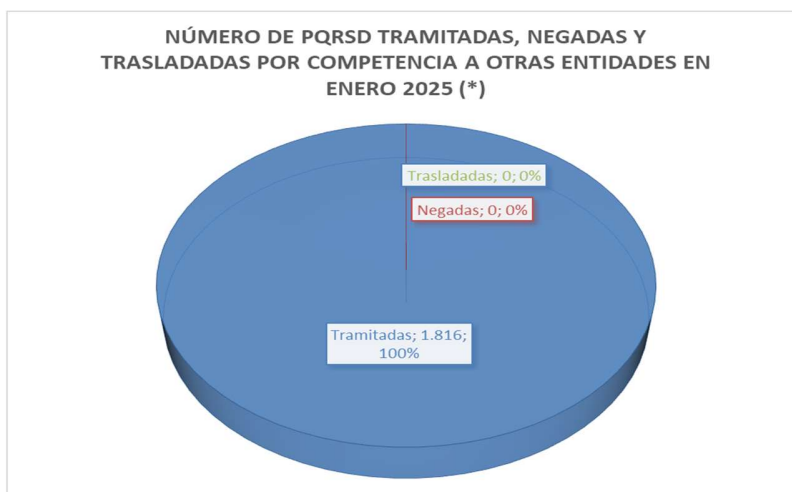
(\*) Incluye 809 solicitudes de soporte vía chat y 352 peticiones verbales vía telefónica

#### 4. Número de PQRS tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades en enero 2025


De la totalidad de PQRS recibidas en enero de 2025, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 809 solicitudes de soporte vía chat y 352 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: 7/19

## 5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD tramitadas, en enero de 2024 y 2025

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRSD tramitadas en enero de 2025, con respecto al mismo periodo de 2024.

Índice de Variación Mensual de PQRSD 2025 tramitadas con relación al 2024			
Mes	2024	2025	Variación
Enero	554	655	18,2%
<b>Totales</b>	<b>7.248</b>	<b>655</b>	<b>-91,0%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

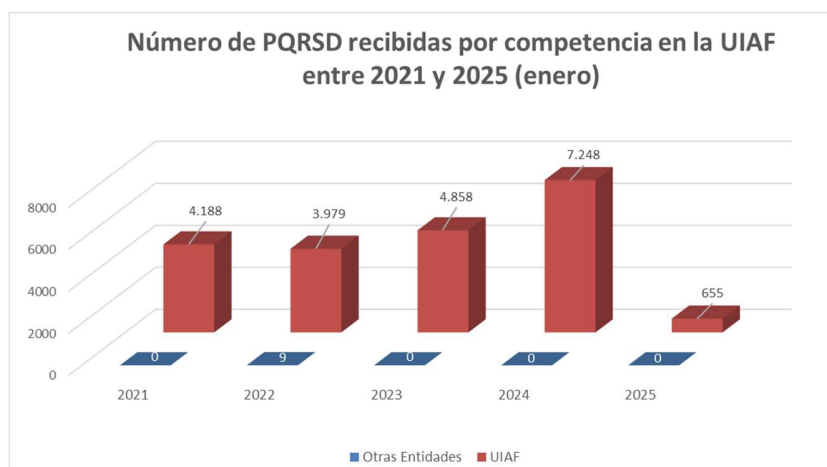
Índice de Variación Mensual de PQRSD 2025 tramitadas con relación al 2024*			
Mes	2024 (*)	2025 (*)	Variación
Enero	2.211	1.816	-17,9%
<b>Totales</b>	<b>21.115</b>	<b>1.816</b>	<b>-91,4%</b>

(\*) Incluye 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4.781 peticiones verbales vía telefónica

(\*\*) Incluye 809 solicitudes de soporte vía chat y 352 peticiones verbales vía telefónica


## 6. Número anual de PQRSD de acuerdo a la competencia

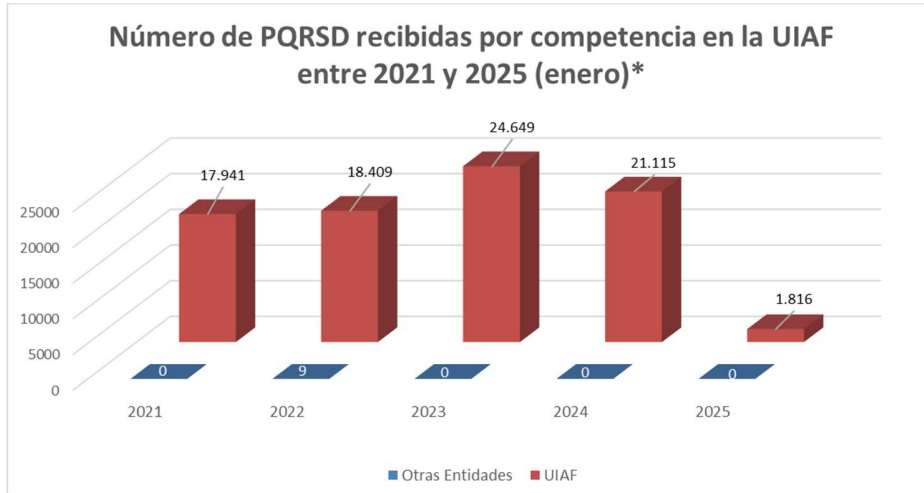
El siguiente gráfico muestra el número de PQRSD recibidas en la UIAF durante el periodo 2021 – 2025 (enero de 2025), clasificadas por competencia.



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: 8/19




(\* ) Incluye 809 solicitudes de soporte vía chat y 352 peticiones verbales vía telefónica

## 7. Número de solicitudes de información pública

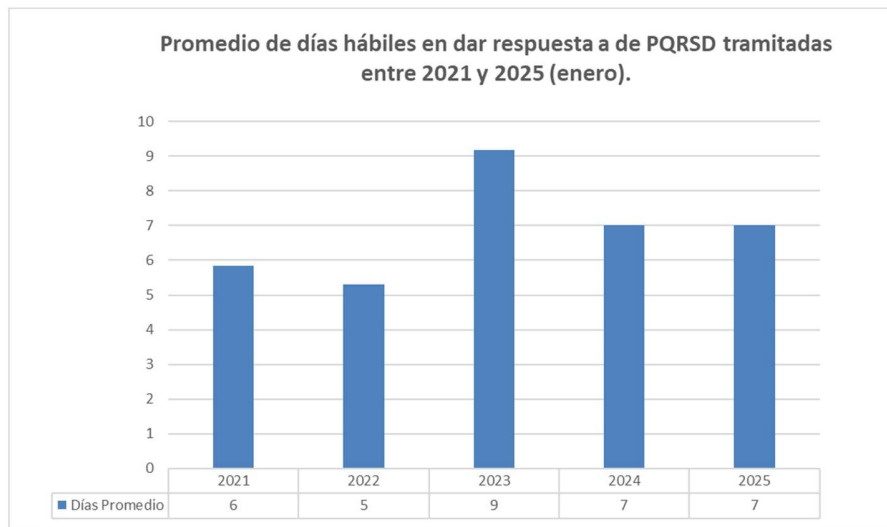
Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la informacion
Peticiones	peticiones de informacion	Solicitud de Información Pública	2025-01-02	2025-01-08 09:15:37	1	0	0
				2025-01-03 08:30:17	1	0	0
			2025-01-07	2025-01-15 10:20:19	1	0	0
			2025-01-08	2025-01-20 15:53:34	1	0	0
				2025-01-14 09:59:59	1	0	0
			2025-01-09	2025-01-22 15:04:36	1	0	0
				2025-01-17 08:57:44	1	0	0
				2025-01-15 14:30:46	1	0	0
			2025-01-13	2025-01-22 16:01:58	1	0	0
				2025-01-17 07:56:33	1	0	0
			2025-01-14	2025-01-22 16:42:17	1	0	0
				2025-01-28 14:25:42	1	0	0
			2025-01-15	2025-01-29 11:30:55	1	0	0
			2025-01-16	2025-01-20 10:44:13	1	0	0
			2025-01-17	2025-01-27 11:39:04	1	0	0
				2025-01-17 10:13:48	1	0	0
				2025-01-30 16:26:45	1	0	0
				2025-01-23 16:36:41	1	0	0
			2025-01-20	2025-01-22 15:19:30	1	0	0
			2025-01-23	2025-01-28 08:59:14	1	0	0
				2025-01-27 15:34:36	1	0	0
				2025-01-30 14:24:48	1	0	0
			2025-01-24	2025-01-30 15:16:55	1	0	0
				2025-01-30 15:47:47	1	0	0
				2025-02-03 14:27:11	1	0	0
			2025-01-26	2025-01-31 16:51:02	1	0	0
			2025-01-28	2025-01-31 10:23:52	1	0	0
			2025-01-29	2025-02-05 09:13:47	1	0	0
				2025-02-03 15:05:35	1	0	0
				2025-02-12 14:09:41	1	0	0
				2025-02-07 16:16:32	1	0	0
			2025-01-30	2025-02-12 17:07:22	1	0	0
			2025-01-31	2025-02-14 16:50:09	1	0	0
				2025-02-14 11:43:03	1	0	0
				2025-02-14 11:19:06	1	0	0
<b>Total general</b>					<b>35</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 9/19

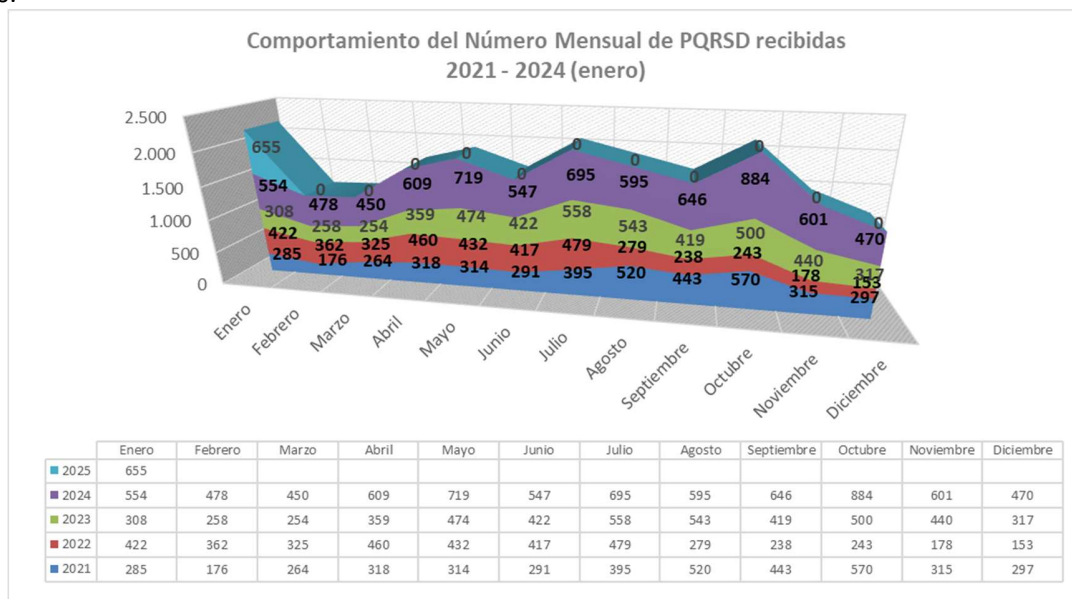
### 8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD tramitadas por la UIAF

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 2021 – 2025 (enero).



### 9. Comportamiento del número mensual de PQRSD recibidas 2021 – 2025

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

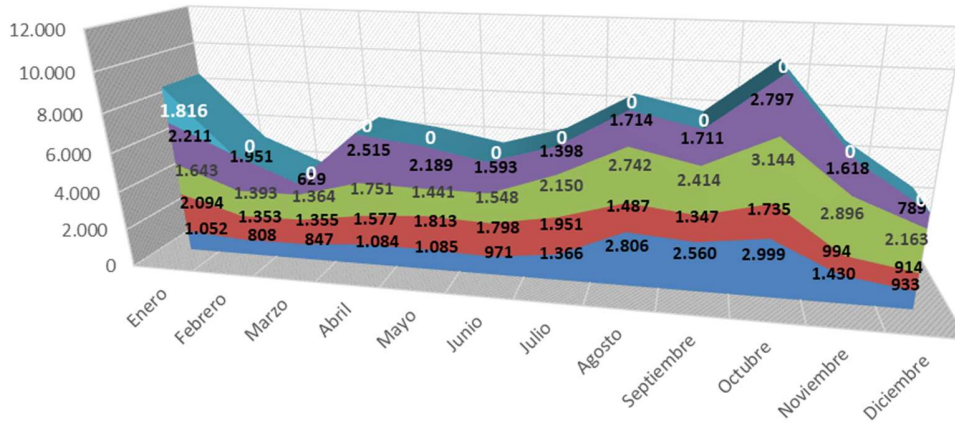
**Versión:** 1

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

**Página:** 10/19

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD**

**Comportamiento del Número Mensual de PQRSD recibidas 2021 - 2025 (enero)\***

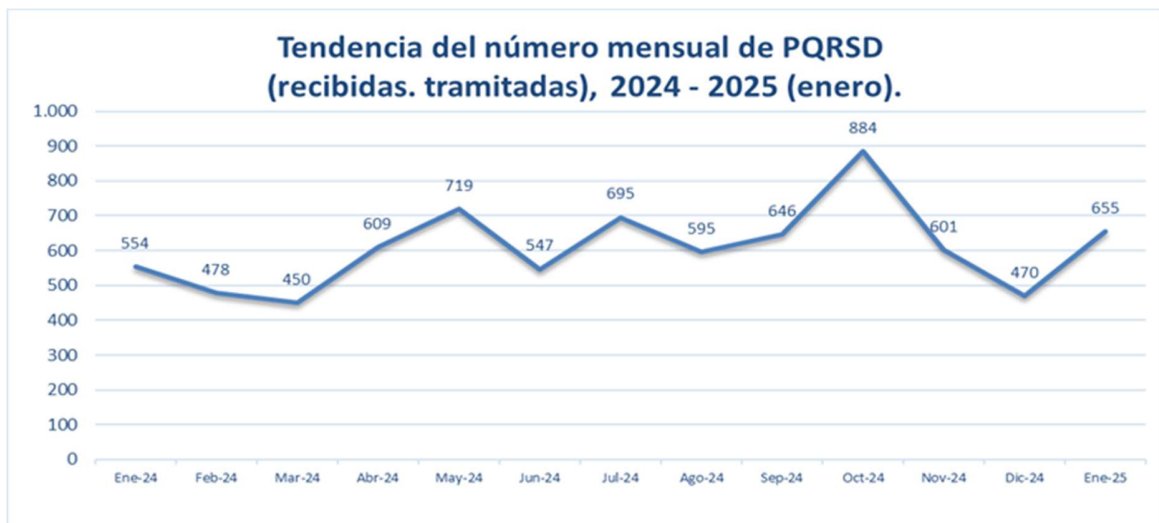


	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2025	1.816											
2024	2.211	1.951	629	2.515	2.189	1.593	1.398	1.714	1.711	2.797	1.618	789
2023	1.643	1.393	1.364	1.751	1.441	1.548	2.150	2.742	2.414	3.144	2.896	2.163
2022	2.094	1.353	1.355	1.577	1.813	1.798	1.951	1.487	1.347	1.735	994	914
2021	1.052	808	847	1.084	1.085	971	1.366	2.806	2.560	2.999	1.430	933

(\*) Incluye 809 solicitudes de soporte vía chat y 352 peticiones verbales vía telefónica

**10. Tendencia del número mensual de PQRSD recibidas, entre el 2024 – 2025**

En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRSD recibidas durante los periodos 2024 – 2025 (de enero de 2025).



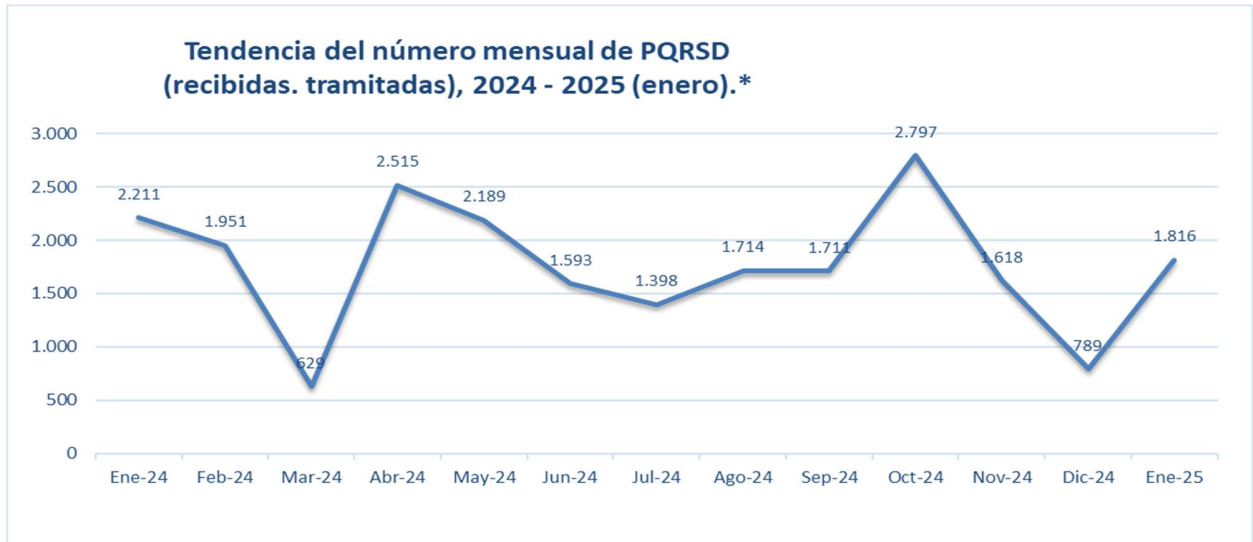
No incluye peticiones verbales ni peticiones vía chat



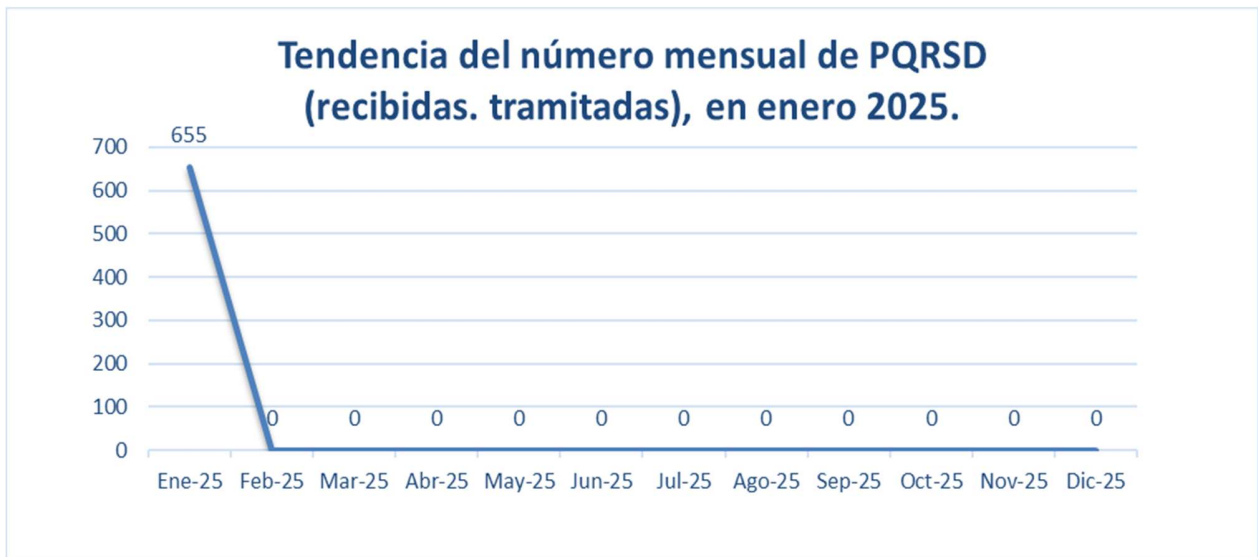
**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE  
INFORMACIÓN PÚBLICA**

<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
<b>Versión:</b> 1
<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
<b>Página:</b> 11/19


**INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD**

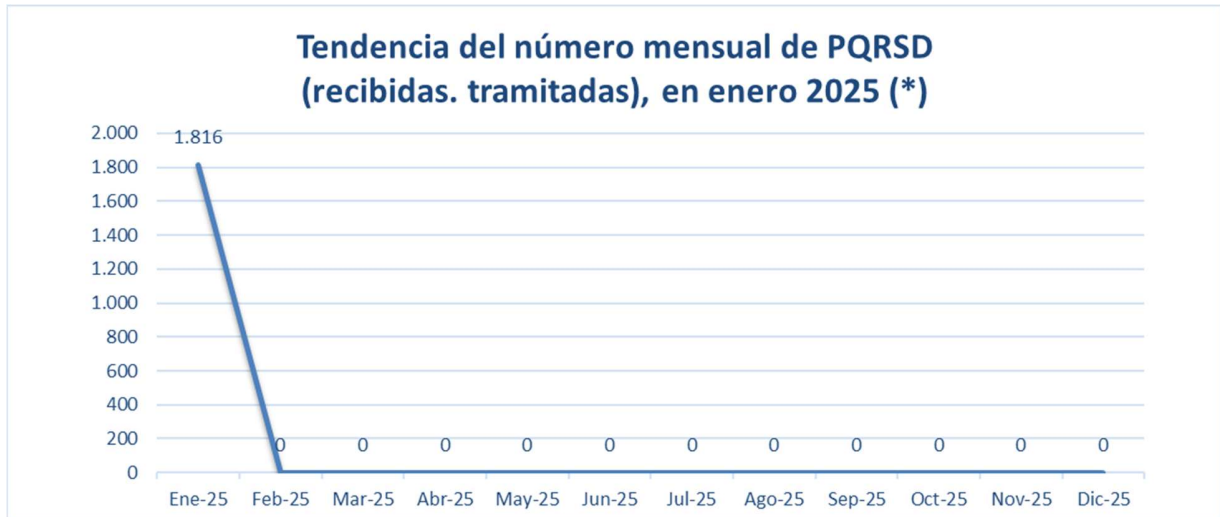


(\*) Incluye 809 solicitudes de soporte vía chat y 352 peticiones verbales vía telefónica



No Incluye peticiones verbales solicitudes vía chat

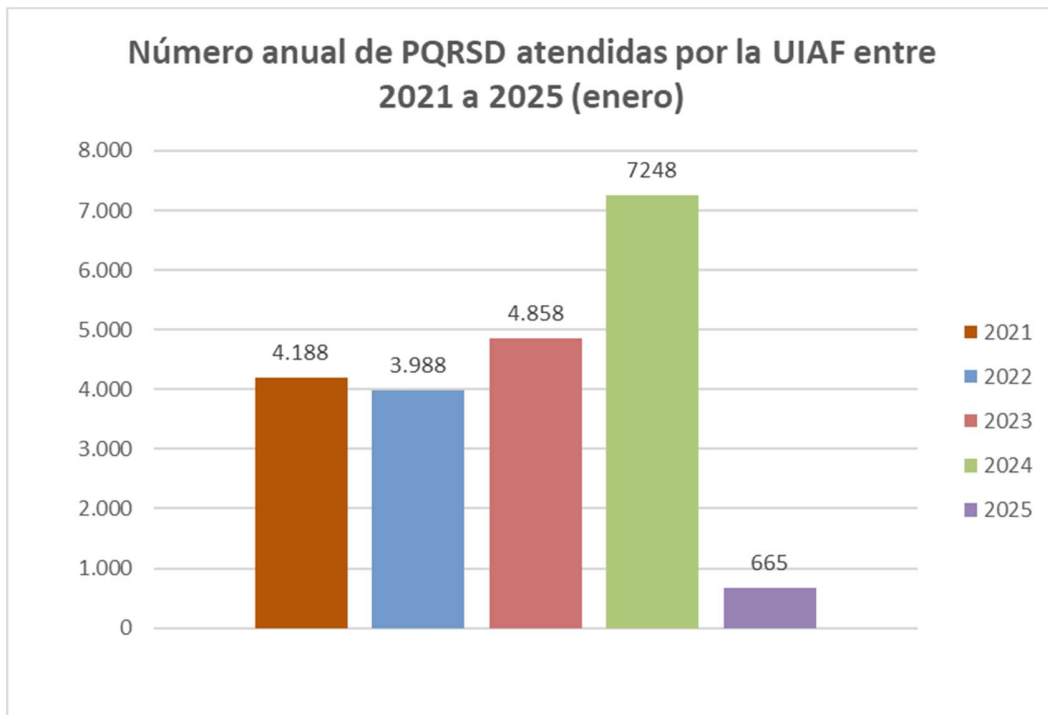
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 12/19




(\*) Incluye 809 solicitudes de soporte vía chat y 352 peticiones verbales vía telefónica

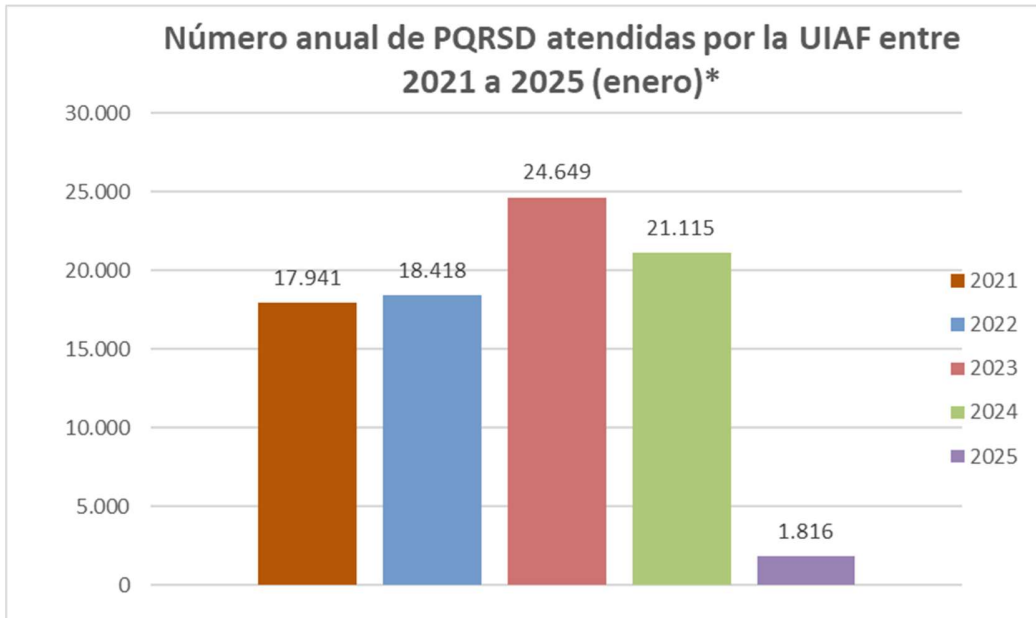
#### 11. Número anual de PQRS tramitadas, en el periodo 2021 - 2025

El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRS tramitadas correspondiente al periodo 2019 – 2025 (de enero de 2025).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

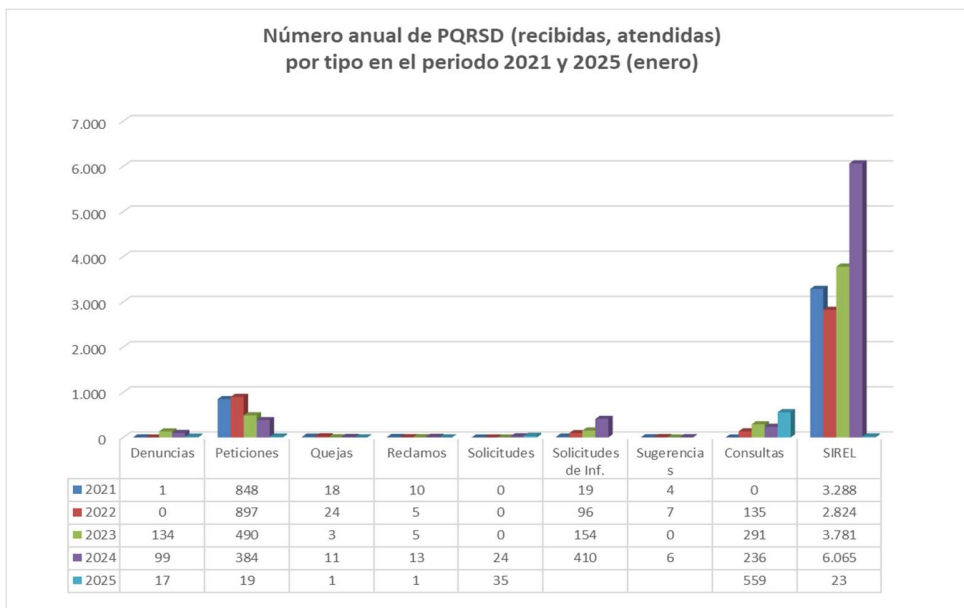
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 13/19




(\*) Incluye 809 solicitudes de soporte vía chat y 352 peticiones verbales vía telefónica

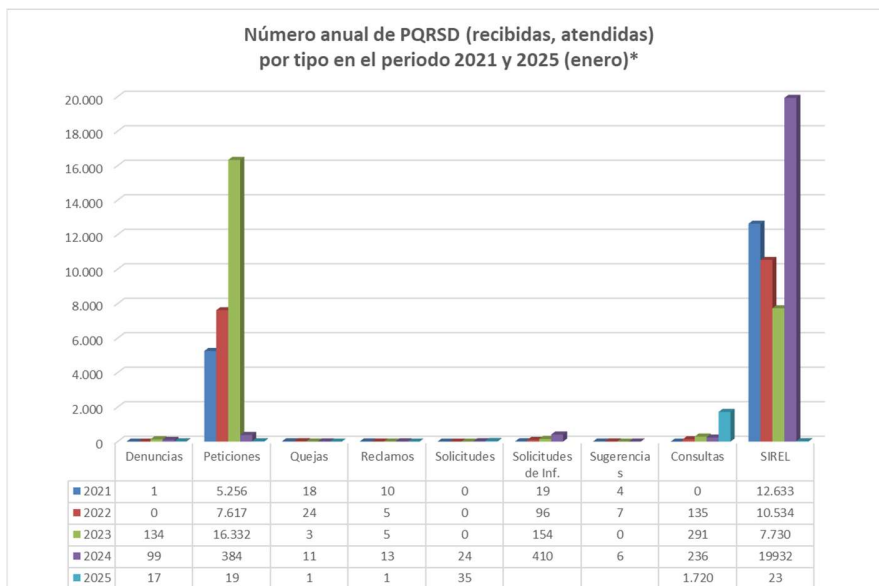
### 12. Número anual de PQRS recibidas por tipo, en el periodo 2021 – 2025 (a enero)

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 – 2025 (a enero).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 14/19



(\*) Incluye 809 solicitudes de soporte vía chat y 352 peticiones verbales vía telefónica

### 13. Número y porcentaje anual de PQRS por tipo, en el periodo 2021 – 2025 (de enero a Enero)

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 2021 – 2025 (a enero).

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2021 - 2025 (enero)																				
Año	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
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	20,0%
2022	0	0,0%	897	22,5%	24	0,6%	5	0,1%	0	0,0%	7	0,2%	96	2,4%	135	3,4%	2.824	70,8%	3.988	19,0%
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	23,2%
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	34,6%
2025	17	0,0%	19	0,0%	1	0,0%	1	0,0%	35	0,0%	0	0%	0	0%	23	0%	559	0%	655	3,1%
<b>Totales</b>	<b>251</b>	<b>0,3%</b>	<b>2.657</b>	<b>3,2%</b>	<b>57</b>	<b>0,1%</b>	<b>34</b>	<b>0,0%</b>	<b>59</b>	<b>0,1%</b>	<b>17</b>	<b>0,0%</b>	<b>679</b>	<b>0,8%</b>	<b>685</b>	<b>0,8%</b>	<b>16.511</b>	<b>19,7%</b>	<b>20.937</b>	<b>100%</b>


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2021 - 2025 (enero)*																				
Año	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
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	21%
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	22%
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	29%
2024 (6*)	99	0,9%	384	1,0%	11	0,1%	13	0,1%	24	1,9%	6	0,0%	410	0,0%	236	1,3%	19.932	94,7%	21.115	25%
2024 (7*)	17	0,9%	19	1,0%	1	0,1%	1	0,1%	35	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	23	1,3%	1.720	94,7%	1.816	2%
<b>Totales</b>	<b>251</b>	<b>0,3%</b>	<b>21.715</b>	<b>25,9%</b>	<b>57</b>	<b>0,1%</b>	<b>34</b>	<b>0,0%</b>	<b>59</b>	<b>0,1%</b>	<b>275</b>	<b>0,3%</b>	<b>421</b>	<b>0,5%</b>	<b>685</b>	<b>0,8%</b>	<b>60.442</b>	<b>72,0%</b>	<b>83.939</b>	<b>100%</b>

(\*\*) Incluye 5.217 peticiones verbales

(\*\*\*) Incluye 7.157 solicitudes de soporte (6.196 vía chat y 961 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 PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 15/19

- (\*\*\*\*) 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
- (7\*) Incluye 809 solicitudes de soporte vía chat y 352 peticiones verbales vía telefónica

#### 14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero de 2025


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

##### a. Soporte técnico:

Temas Recurrentes	Cantidad
Otros	190
Acceso a SIREL	155
Actualización de datos	135
Anexos técnicos	73
Solicitud de código	48
Solicitud de usuario	44
Error SIREL y errores de acceso	41
Vinculación de entidad	38
Curso e-learning	30
Anulación para corrección de reportes	22
Cancelación de usuario	16
ROS	8
Cancelación entidad	8
Soporte SIREL	1
<b>Total PQRS</b>	<b>809</b>

##### b. Peticiones verbales:

Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	92
Actualización de datos	85
Solicitud de código	27
Solicitud de usuario	26
Anulación para corrección de reportes	19
Vinculación de entidad	18
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	15
Anexos técnicos	10
Aclaración de errores	9
Reporte Positivo	9
Cancelación de usuario	9
Consultar Certificaciones	8
Cómo diligenciar ROS/Utilidades de excel	8
Consulta explicación de normatividad	7
Reporte Negativo	5
Otros	3
Curso e-learning	1
Cancelación entidad	1
<b>Total PQRS</b>	<b>352</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 16/19

## 15. Temas recurrentes

La siguiente tabla describe los temas más recurrentes sobre los cuales los ciudadanos realizaron peticiones de información de enero de 2025:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Otros	253	29%
Actualización de datos	252	29%
Soporte SIREL	175	20%
Cancelación de usuario	38	4%
Solicitudes de información pública	35	4%
Reenvío Matriz Autenticación	33	4%
Curso e-learning	30	3%
Cancelación entidad	25	3%
Anulación para corrección de reportes	12	1%
Consulta explicación de normatividad	7	1%
Anexos Técnicos	3	0%
Reclamos	1	0%
<b>Total PQRS</b>	<b>864</b>	<b>100%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	472	26%
Acceso a SIREL	280	15%
Otros	253	14%
Solicitud de código	103	6%
Solicitud de usuario	99	5%
Soporte SIREL	86	5%
Anexos técnicos	86	5%
Vinculación de entidad	75	4%
Cancelación de usuario	63	3%
Curso e-learning	61	3%
Error SIREL y errores de acceso	53	3%
Anulación para corrección de reportes	41	2%
Solicitudes de información pública	35	2%
Cancelación entidad	25	1%
ROS	22	1%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	15	1%
Aclaración de errores	9	0%
Reporte Positivo	9	0%
Consultar Certificaciones	8	0%
Cómo diligenciar ROS	8	0%
Consulta explicación de normatividad	7	0%
Reporte Negativo	5	0%
Reclamos	1	0%
<b>Total PQRS</b>	<b>1816</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 809 solicitudes de soporte vía chat y 352 peticiones verbales vía telefónica

## 16. Estado del trámite de respuesta de enero de 2025

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 de 2025:

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

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

Área Responsable	Tipo PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	5		5
	D	17		17
	P	9		9
	SIP	16		16
	SIREL	3		3
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>50</b>	<b>0</b>	<b>50</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	2		2
	P	1		1
	Q	1		1
	R	1		1
	SIREL	531		531
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>536</b>	<b>0</b>	<b>536</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	12		12
	P	8		8
	SIP	16		16
	SIREL	23		23
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>59</b>	<b>0</b>	<b>59</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	4		4
	P	1		1
	SIP	3		3
	SIREL	2		2
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>Total general</b>		<b>655</b>	<b>0</b>	<b>655</b>


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

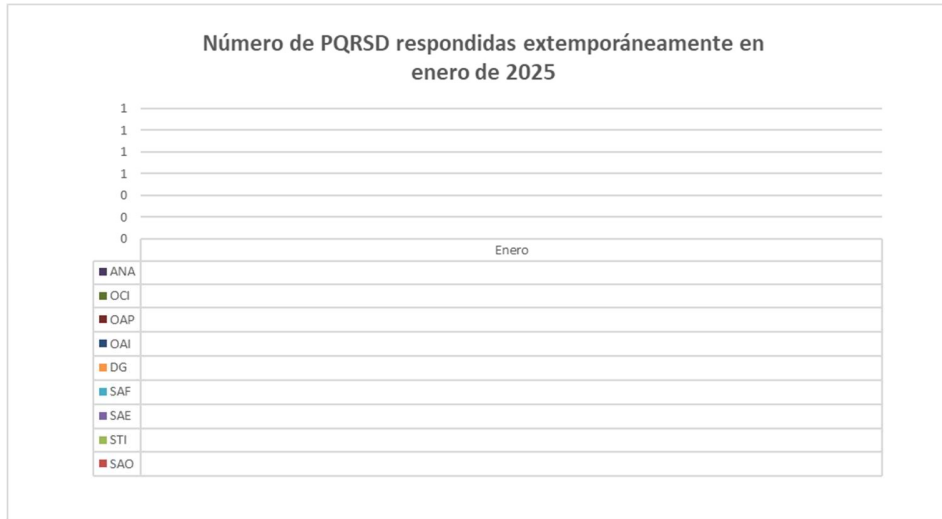
Área Responsable	Tipo PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	5		5
	D	17		17
	P	9		9
	SIP	16		16
	SIREL	3		3
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>50</b>	<b>0</b>	<b>50</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	2		2
	P	1		1
	Q	1		1
	R	1		1
	SIREL	1.692		1.692
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>1.697</b>	<b>0</b>	<b>1.697</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	12		12
	P	8		8
	SIP	16		16
	SIREL	23		23
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>59</b>	<b>0</b>	<b>59</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	4		4
	P	1		1
	SIP	3		3
	SIREL	2		2
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>Total general</b>		<b>1.816</b>	<b>0</b>	<b>1.816</b>

(\*) Incluye 809 solicitudes de soporte vía chat y 352 peticiones verbales vía telefónica

La siguiente gráfica registra las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, que durante el periodo de enero de 2025 se gestionaron de manera extemporánea:

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> 18/19



Para el mes de enero no se presentaron respuestas de manera extemporanea.

## CONCLUSIONES

En conclusión, la UIAF recibió un total de 1.816 PQRSD durante el periodo de enero de 2025. 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 enero se presentó una queja relacionada con un error en la Plataforma de Entrenamiento Multidimensional PEM. Se identificó al usuario específico, se investigó y se resolvió la situación satisfactoriamente. También se recibió un reclamo debido a errores de digitación durante la actualización de datos, el cual fue corregido y se notificó al usuario correspondiente.

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 PQRSD de la UIAF

	<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> 19/19

## 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>