




Gobierno de  
Colombia



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO  
A FEBRERO 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> 2/22

## 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 Febrero 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.

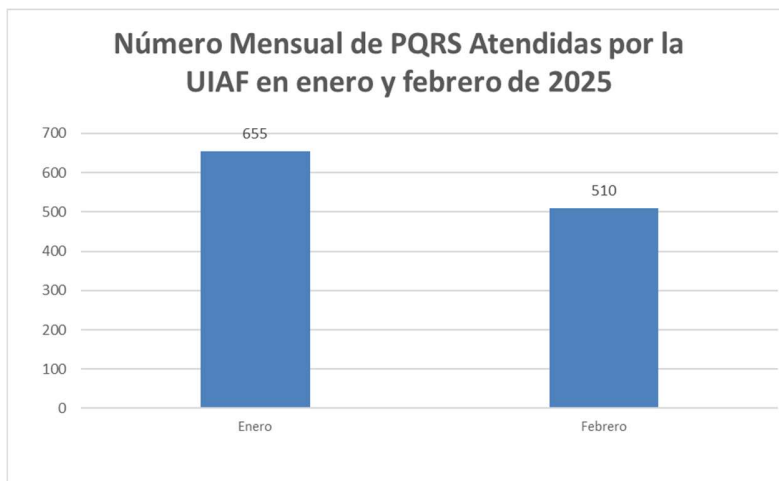
A continuación, se presentan en orden los siguientes resultados:

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

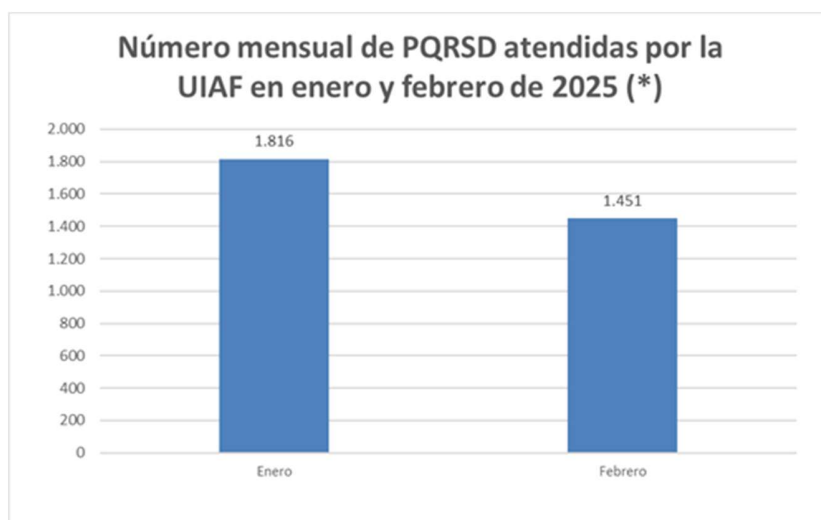
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 3/22

### 1. El número mensual de PQRSD tramitadas de enero y febrero 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 febrero de 2025. En total, la UIAF recibió **3.267** PQRSD, de las cuales **567 (17,36%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **1.165 (35,66%)** recibidas a través del módulo de PQRSD y el Sistema de Gestión Documental, y **1.535 (44,99%)** 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

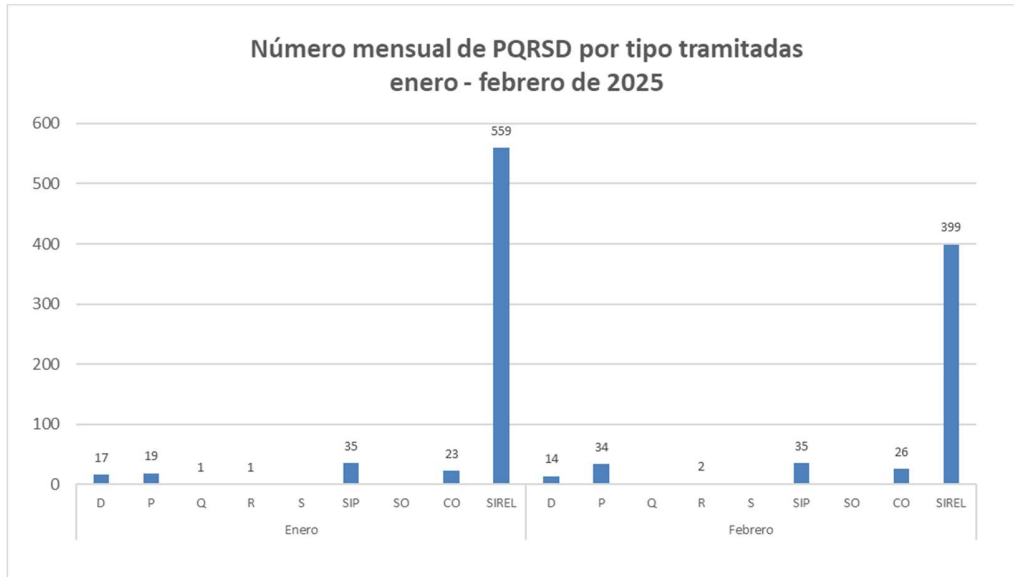


(\*) Incluye 1535 solicitudes de soporte vía chat y 567 peticiones verbales vía telefónica

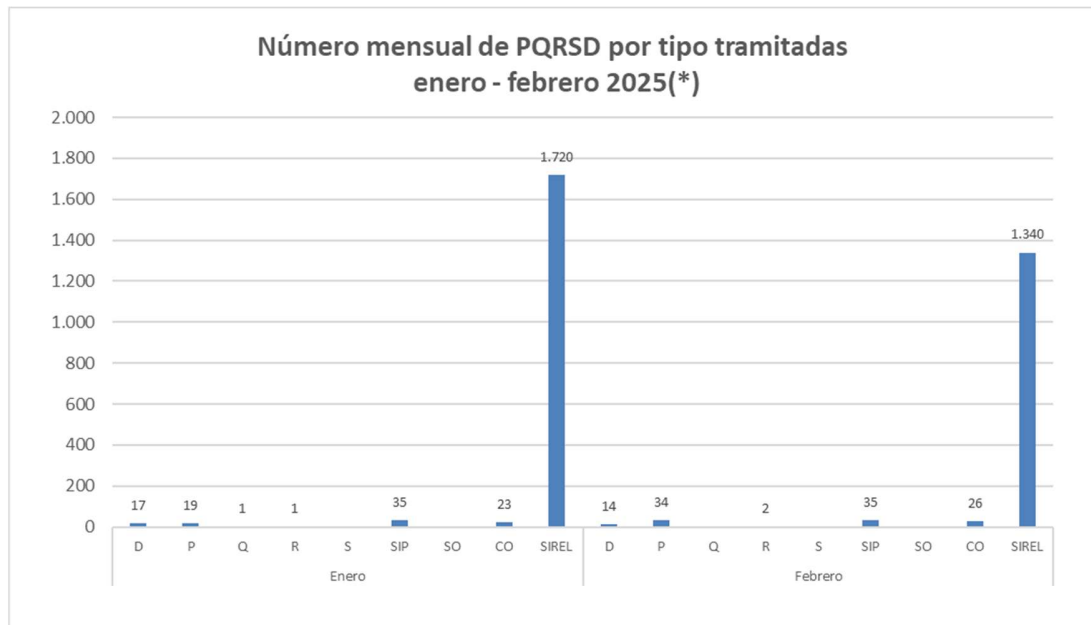
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 4/22

## 2. Número mensual de PQRSD tramitadas por tipo de enero y febrero 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.



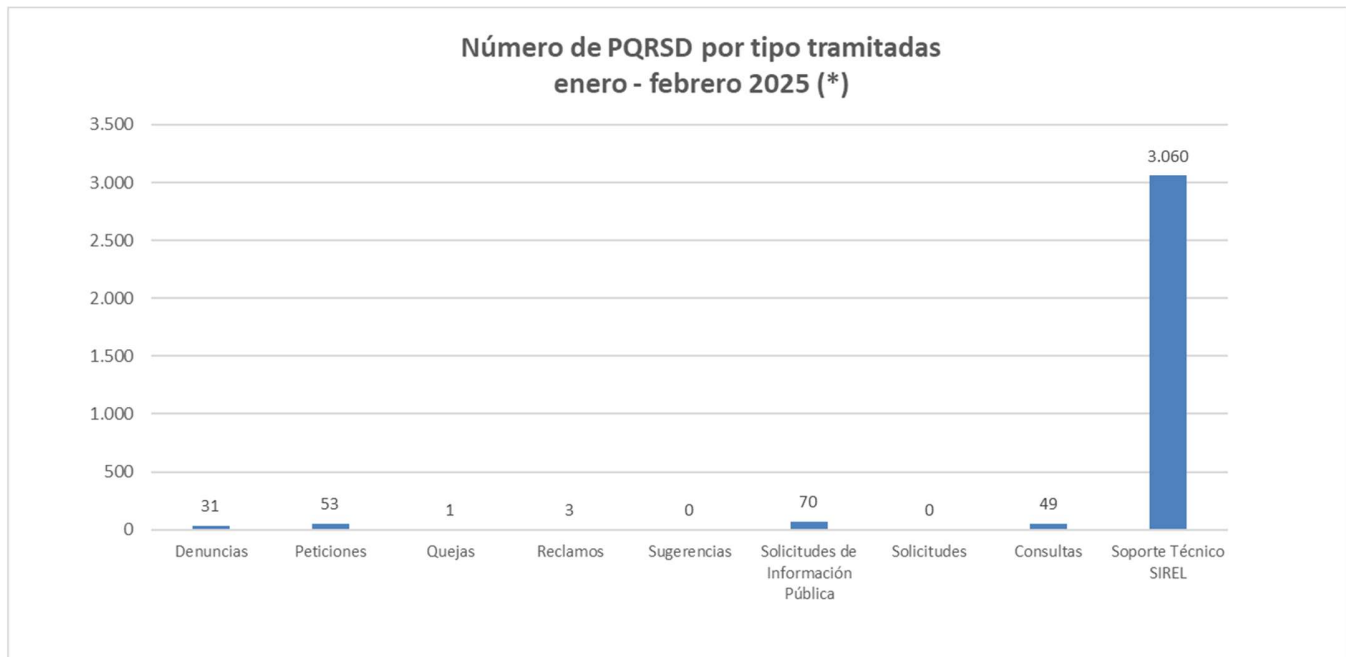
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat




(\*) Incluye 1535 solicitudes de soporte vía chat y 567 peticiones verbales vía telefónica

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 5/22

- 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 1535 solicitudes de soporte vía chat y 567 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: 6/22

### 3. Número y porcentaje mensual de PQRSD tramitadas por tipo de enero y febrero de 2025


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

Número Mensual de PQRSD por Tipo tramitadas de enero a febrero 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 2025	17	2,6%	19	2,9%	1	0,2%	1	0,2%	35	5,3%	0	0%	0	0%	23	4%	559	85%	655	56,2%
Febrero 2025	14	2,7%	34	6,7%	0	0,0%	2	0,4%	0	0,0%	0	0%	35	7%	26	5%	399	78%	510	43,8%
<b>Totales</b>	<b>31</b>	<b>2,7%</b>	<b>53</b>	<b>4,5%</b>	<b>1</b>	<b>0,1%</b>	<b>3</b>	<b>0,3%</b>	<b>35</b>	<b>3,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>35</b>	<b>3,0%</b>	<b>49</b>	<b>4,2%</b>	<b>958</b>	<b>82,2%</b>	<b>1.165</b>	<b>56%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRSD por Tipo tramitadas enero a febrero 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	56%
Febrero	14	1,0%	34	2,3%	0	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	35	2%	26	2%	1.340	92%	1.451	44,4%
<b>Totales</b>	<b>31</b>	<b>0,9%</b>	<b>53</b>	<b>1,6%</b>	<b>1</b>	<b>0,0%</b>	<b>3</b>	<b>0,1%</b>	<b>35</b>	<b>1,1%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>35</b>	<b>1,1%</b>	<b>49</b>	<b>1,5%</b>	<b>3.060</b>	<b>93,7%</b>	<b>3.267</b>	<b>56%</b>

(\*) Incluye 1535 solicitudes de soporte vía chat y 567 peticiones verbales vía telefónica

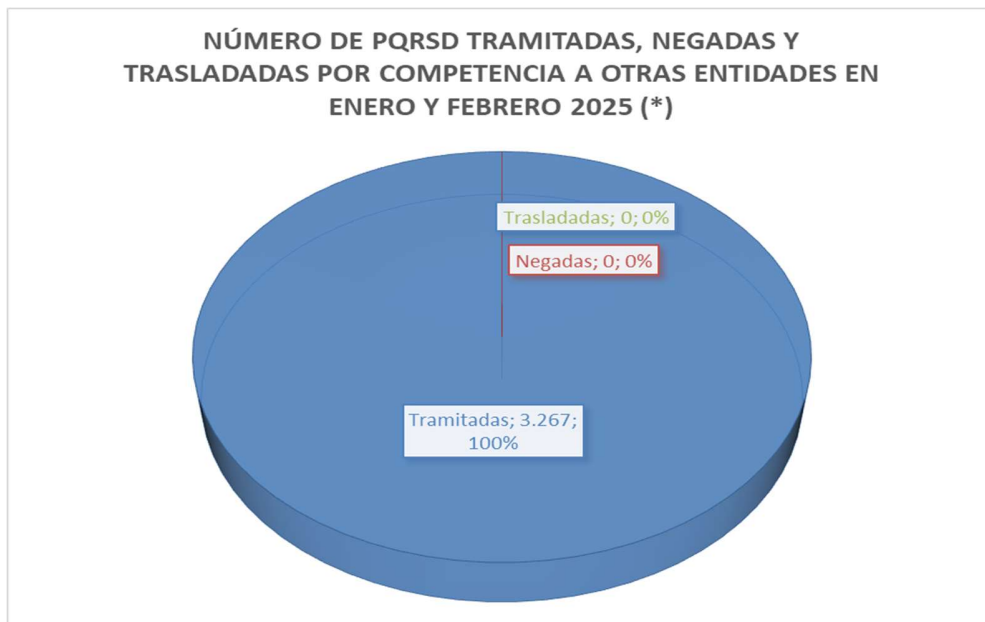
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 7/22

**4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero y febrero de 2025**


De la totalidad de PQRSD recibidas a febrero de 2025, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 1535 solicitudes de soporte vía chat y 567 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> 8/22

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

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


<b>Índice de Variación Mensual de PQRSD 2025 tramitadas con relación al 2024</b>			
<b>Mes</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Variación</b>
Enero	554	655	18,2%
Febrero	478	510	6,7%
<b>Totales</b>	<b>1.032</b>	<b>1.165</b>	<b>12,9%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

<b>Índice de Variación Mensual de PQRSD 2025 tramitadas con relación al 2024*</b>			
<b>Mes</b>	<b>2024 (*)</b>	<b>2025 (*)</b>	<b>Variación</b>
Enero	2.211	1.816	-17,9%
Febrero	1.951	1.451	-25,6%
<b>Totales</b>	<b>4.162</b>	<b>3.267</b>	<b>-21,5%</b>

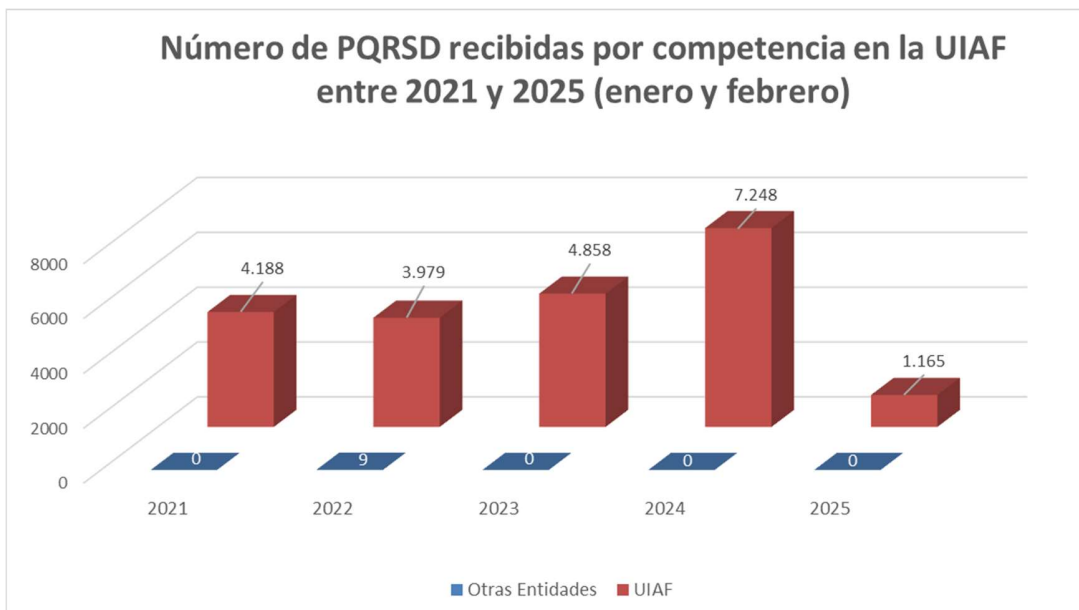
(\*) Incluye 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4.781 peticiones verbales vía telefónica

(\*\*) Incluye 1535 solicitudes de soporte vía chat y 567 peticiones verbales vía telefónica

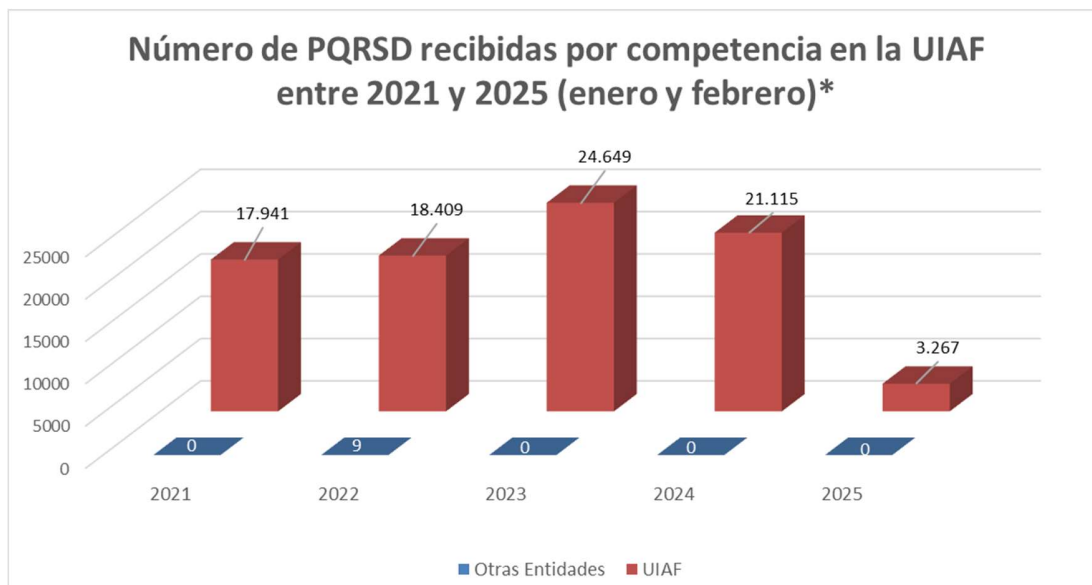
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 9/22

## 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 (de enero y febrero de 2025), clasificadas por competencia.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(\*) Incluye 1535 solicitudes de soporte vía chat y 567 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> 10/22

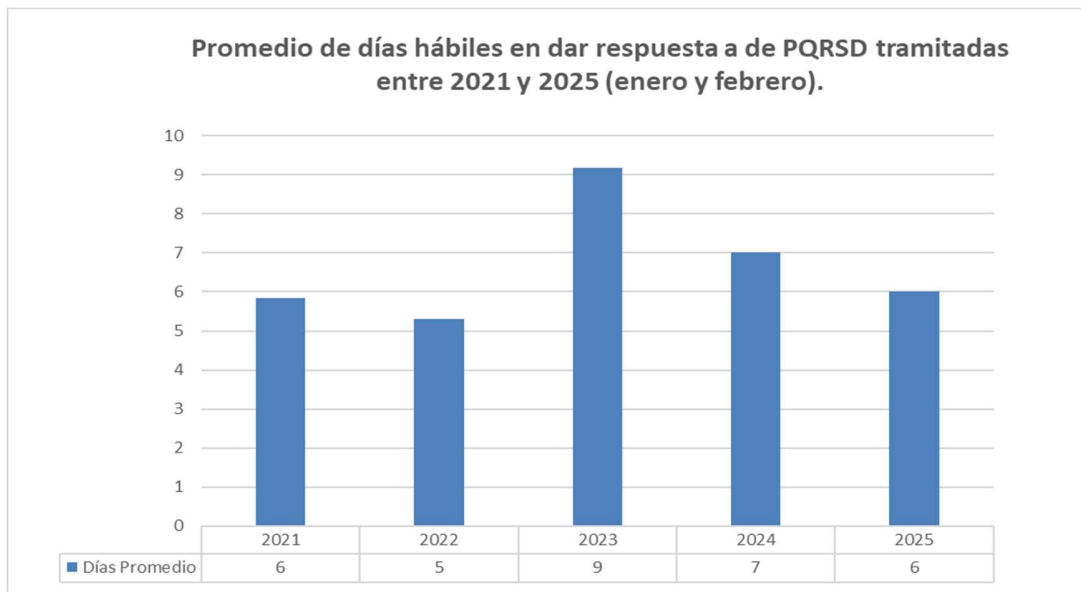
## 7. Número de solicitudes de información pública

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
			2025-02-03	2025-02-03 16:17:00	1	0	0
			2025-02-03	2025-02-12 09:38:30	1	0	0
			2025-02-03	2025-02-17 11:32:38	1	0	0
			2025-02-03	2025-02-10 14:36:09	1	0	0
			2025-02-04	2025-02-10 14:11:25	1	0	0
			2025-02-06	2025-02-19 12:12:45	1	0	0
			2025-02-06	2025-02-07 08:48:16	1	0	0
			2025-02-06	2025-02-06 15:51:44	1	0	0
			2025-02-12	2025-02-19 14:24:52	1	0	0
			2025-02-12	2025-02-19 08:34:57	1	0	0
			2025-02-13	2025-02-20 16:51:14	1	0	0
			2025-02-14	2025-02-18 17:27:09	1	0	0
			2025-02-17	2025-02-28 15:45:28	1	0	0
	2025-02-17	2025-02-25 12:05:25	1	0	0		
	2025-02-17	2025-02-19 11:10:03	1	0	0		
2025-02-18	2025-02-24 16:21:58	1	0	0			
2025-02-19	2025-03-03 09:01:40	1	0	0			
2025-02-19	2025-02-27 11:59:25	1	0	0			
2025-02-19	2025-02-21 08:56:15	1	0	0			
2025-02-19	2025-02-26 15:39:51	1	0	0			
2025-02-19	2025-02-20 10:05:56	1	0	0			
2025-02-19	2025-02-21 13:53:39	1	0	0			
2025-02-20	2025-02-28 16:31:07	1	0	0			
2025-02-20	2025-03-03 09:37:28	1	0	0			
2025-02-24	2025-02-25 16:26:17	1	0	0			
2025-02-24	2025-02-28 16:40:08	1	0	0			
2025-02-25	2025-03-07 09:12:44	1	0	0			
2025-02-26	2025-03-03 15:57:18	1	0	0			
2025-02-27	2025-03-03 10:23:07	1	0	0			
2025-02-28	2025-03-05 08:10:50	1	0	0			
	2025-02-03	2025-02-13 14:40:43	1	0	0		
	2025-02-06	2025-02-19 16:33:32	1	0	0		
	2025-02-17	2025-02-24 15:00:04	1	0	0		
	2025-02-24	2025-03-10 11:57:01	1	0	0		
	2025-02-25	2025-03-03 10:40:58	1	0	0		
<b>Total general</b>					<b>70</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.

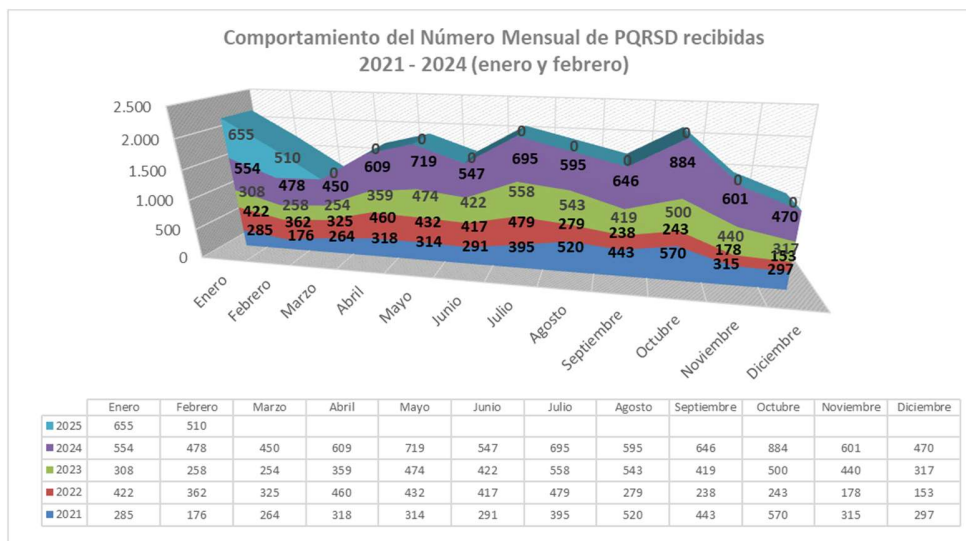
### 8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD tramitadas por la UIAF

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 (de enero y febrero).



### 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**

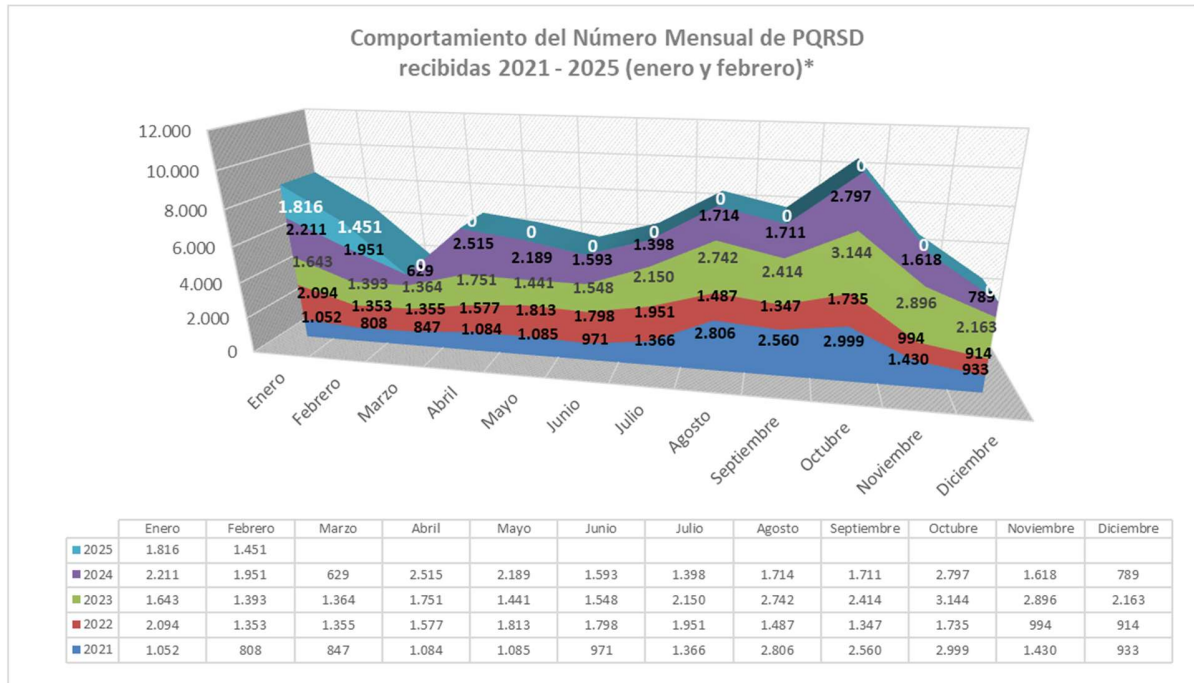
**Código:** GTH-PR-01-F-01

**Versión:** 1

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

**Página:** 12/22

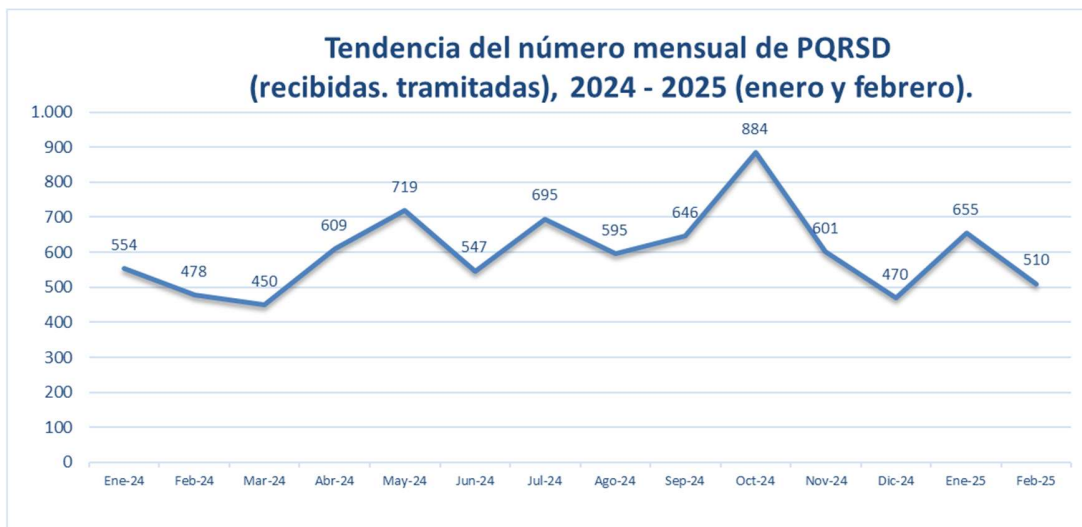
**INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD**



(\*) Incluye 1535 solicitudes de soporte vía chat y 567 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 y febrero de 2025).



No incluye peticiones verbales ni peticiones vía chat



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

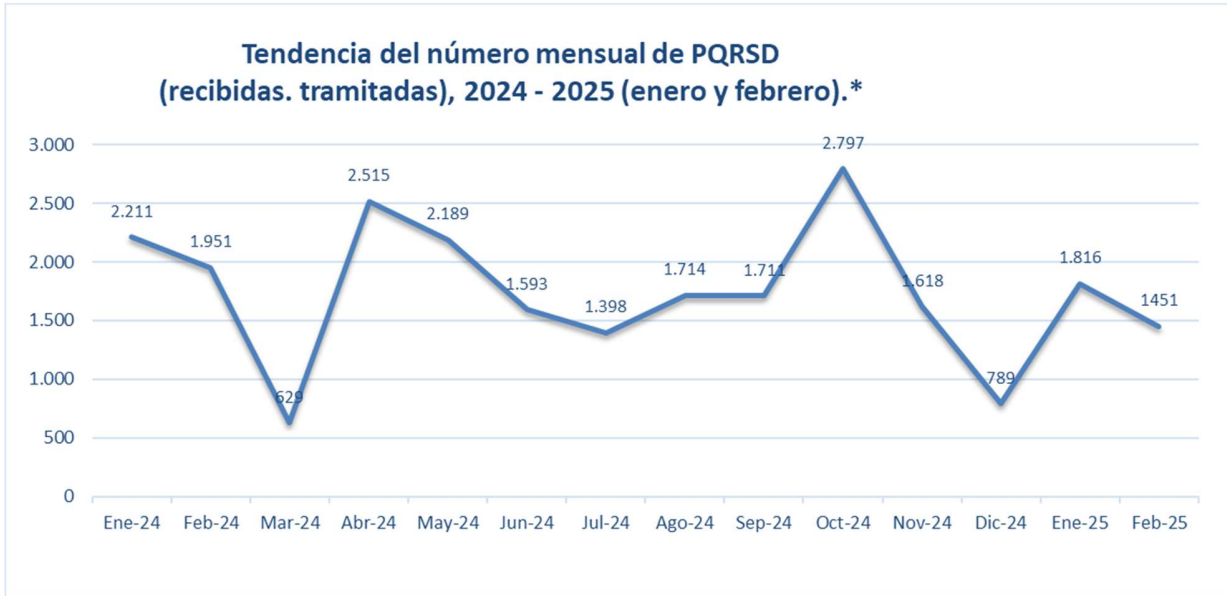
**Código:** GTH-PR-01-F-01

**Versión:** 1

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD**

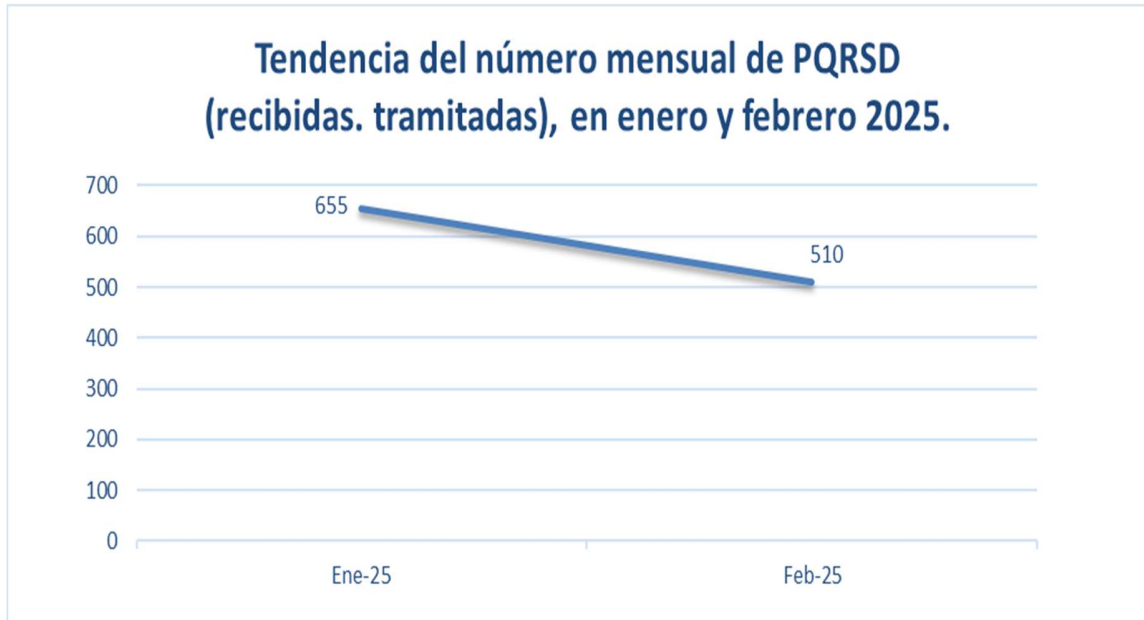
**Vigente desde:** 17 de marzo de 2024

**Página:** 13/22




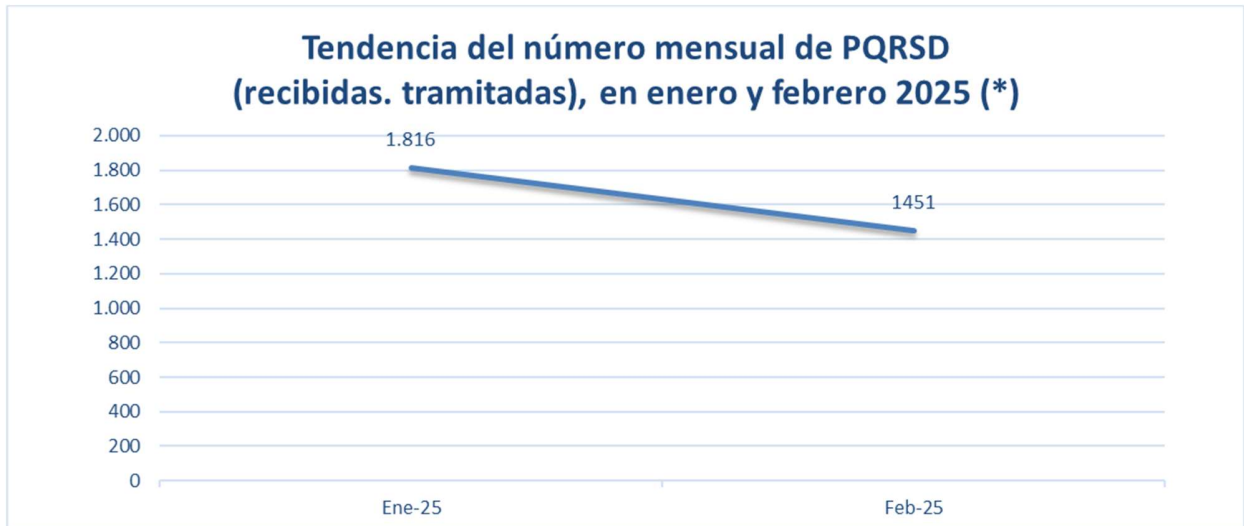
(\*)  
Incluye  
1535

solicitudes de soporte vía chat y 567 peticiones verbales vía telefónica



No Incluye peticiones verbales solicitudes vía chat

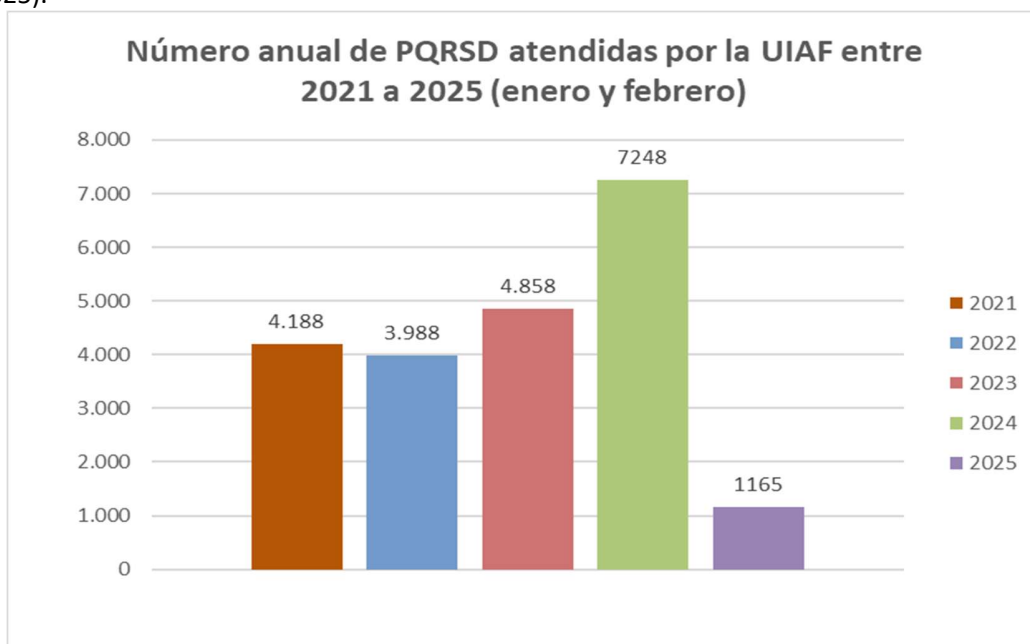
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Código:</b> GTH-PR-01-F-01
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>Vigente desde:</b> 17 de marzo de 2024
		<b>Página:</b> 14/22




(\*) Incluye 1535 solicitudes de soporte vía chat y 567 peticiones verbales vía telefónica

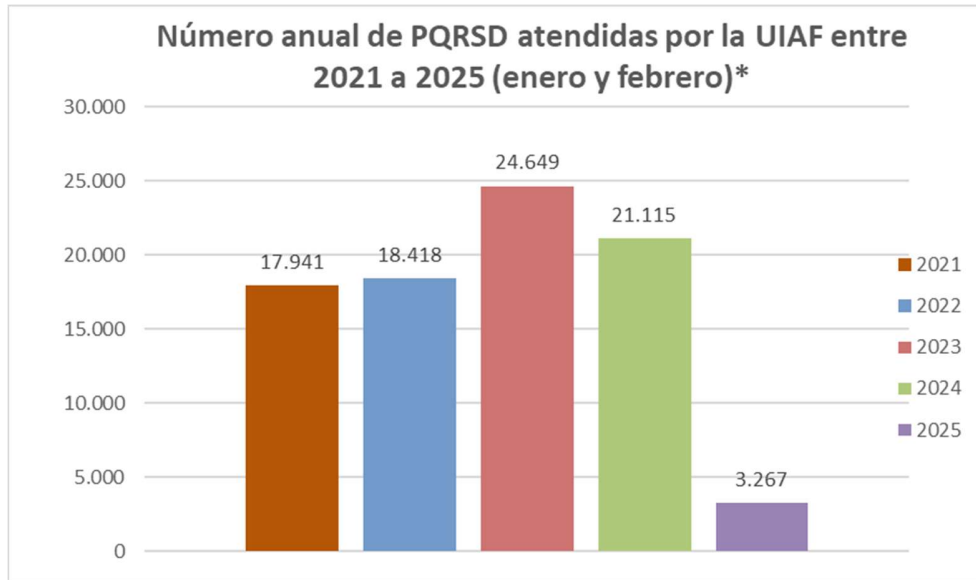
## 11. Número anual de PQRSD tramitadas, en el periodo 2021 - 2025

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

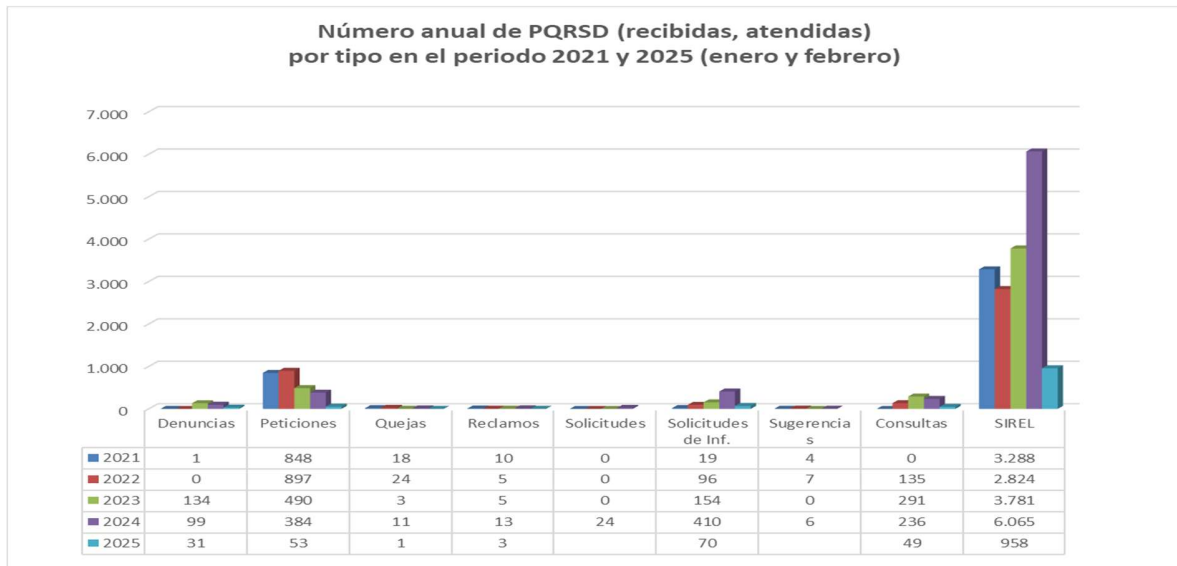
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD</b>	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 15/22




(\*) Incluye 1535 solicitudes de soporte vía chat y 567 peticiones verbales vía telefónica

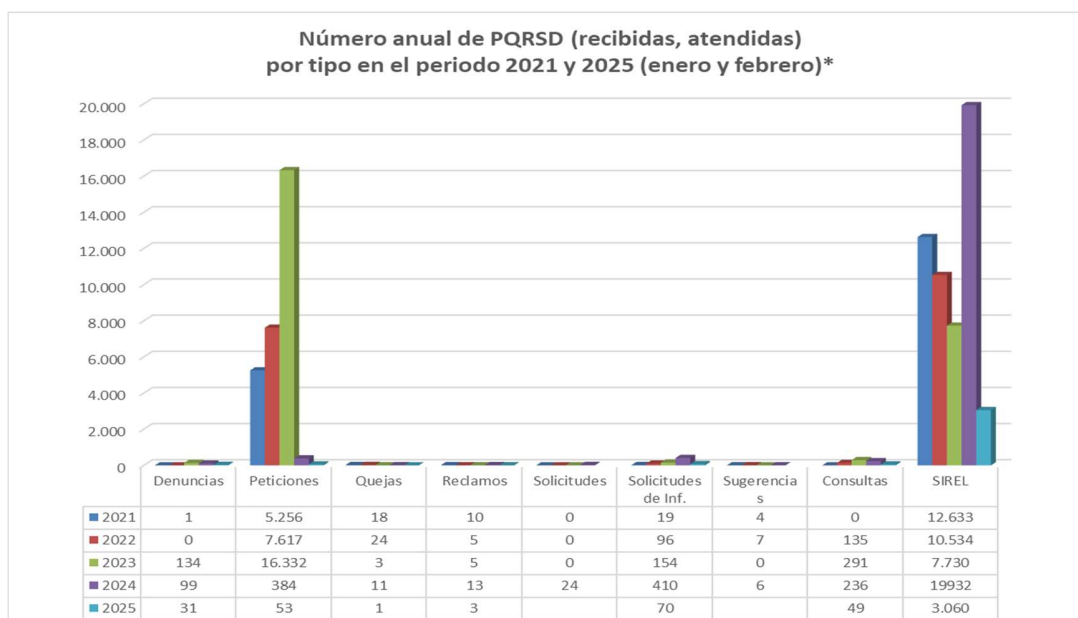
## 12. Número anual de PQRSD recibidas por tipo, en el periodo 2021 – 2025 (a febrero)

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 febrero).



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> 16/22



(\*) Incluye 1535 solicitudes de soporte vía chat y 567 peticiones verbales vía telefónica

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


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 (de enero y febrero).

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2021 - 2025 (enero y febrero)																				
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	19,5%
2022	0	0,0%	897	22,5%	24	0,6%	5	0,1%	0	0,0%	7	0,2%	96	2,4%	135	3,4%	2.824	70,8%	3.988	18,6%
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	22,7%
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	33,8%
2025	31	2,7%	53	4,5%	1	0,1%	3	0,3%	35	3,0%	0	0,0%	35	3%	49	4%	958	82%	1.165	56,2%
<b>Totales</b>	<b>265</b>	<b>0,3%</b>	<b>2.691</b>	<b>3,2%</b>	<b>57</b>	<b>0,1%</b>	<b>36</b>	<b>0,0%</b>	<b>59</b>	<b>0,1%</b>	<b>17</b>	<b>0,0%</b>	<b>714</b>	<b>0,8%</b>	<b>711</b>	<b>0,8%</b>	<b>16.910</b>	<b>19,8%</b>	<b>21.447</b>	<b>151%</b>

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2021 - 2025 (enero y febrero)*																				
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	1,6%	11	0,0%	13	0,1%	24	1,1%	6	0,0%	410	1,1%	236	1,5%	19.932	93,7%	21.115	25%
2025 (7*)	31	0,9%	53	1,6%	1	0,0%	3	0,1%	35	1,1%	0	0,0%	35	1,1%	49	1,5%	3.060	93,7%	3.267	56%
<b>Totales</b>	<b>265</b>	<b>0,3%</b>	<b>21.749</b>	<b>25,5%</b>	<b>57</b>	<b>0,1%</b>	<b>36</b>	<b>0,0%</b>	<b>59</b>	<b>0,1%</b>	<b>275</b>	<b>0,3%</b>	<b>456</b>	<b>0,5%</b>	<b>711</b>	<b>0,8%</b>	<b>61.782</b>	<b>72,4%</b>	<b>85.390</b>	<b>152%</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>	<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> 17/22

(\*\*) 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


(7\*) Incluye 1535 solicitudes de soporte vía chat y 567 peticiones verbales vía telefónica

#### 14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero y febrero 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
Acceso a SIREL	301
Otros	254
Actualización de datos	219
Curso e-learning	195
Anexos técnicos	141
Solicitud de código	107
Vinculación de entidad	88
Solicitud de usuario	82
Error SIREL y errores de acceso	54
Anulación para corrección de reportes	35
Cancelación de usuario	24
ROS	22
Cancelación entidad	11
Soporte SIREL	2
<b>Total</b>	<b>1.535</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> 18/22

b. Peticiones verbales:


Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	92
Actualización de datos	88
Aclaración de errores	77
Otros	47
Solicitud de usuario	43
Consulta explicación de normatividad	36
Solicitud de código	32
Vinculación de entidad	27
Anulación para corrección de reportes	20
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	17
Cancelación de usuario	16
Error SIREL y errores de acceso	12
Reporte Positivo	10
Anexos técnicos	10
Consultar Certificaciones	9
Cómo diligenciar ROS/Utilidades de excel	8
Reclamos	6
Solicitudes de información pública	6
Reporte Negativo	5
Reenvío Matriz Autenticación	2
Soporte SIREL	1
Solicitud Anulación de Cargue	1
Curso e-learning	1
Cancelación entidad	1
<b>Total</b>	<b>567</b>

### 15. Temas recurrentes

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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	472	40,5%
Soporte SIREL	275	23,6%
Otros	134	11,5%
Solicitudes de información pública	70	6,0%
Cancelación de usuario	65	5,6%
Curso e-learning	57	4,9%
Reenvío Matriz Autenticación	52	4,5%
Cancelación entidad	34	2,9%
Anexos Técnicos	3	0,3%
Reclamos	3	0,3%
<b>Total PQRS</b>	<b>1.165</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>	<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> 19/22

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	779	24%
Acceso a SIREL	445	14%
Otros	435	13,3%
Curso e-learning	253	8%
Solicitud de código	182	6%
Solicitud de usuario	167	5%
Anexos técnicos	154	5%
Vinculación de entidad	151	5%
Soporte SIREL	122	4%
Cancelación de usuario	105	3%
Error SIREL y errores de acceso	79	2%
Aclaración de errores	77	2%
Solicitudes de información pública	76	2%
Anulación para corrección de reportes	55	2%
Cancelación entidad	46	1%
ROS	44	1%
Consulta explicación de normatividad	36	1%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	17	1%
Reporte Positivo	10	0%
Reclamos	9	0%
Consultar Certificaciones	9	0%
Cómo diligenciar ROS	8	0%
Reporte Negativo	5	0%
Reenvío Matriz Autenticación	2	0%
Solicitud Anulación de Cargue	1	0%
<b>Total PQRS</b>	<b>3267</b>	<b>100%</b>


(\*) Incluye 1535 solicitudes de soporte vía chat y 567 peticiones verbales vía telefónica

## 16.Estado del trámite de respuesta de enero y febrero 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 a Febrero de 2025:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	9	9
	D	31	31
	P	21	21
	R	2	2
	SIP	24	24
	SIREL	3	3
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>90</b>	<b>90</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	4	4
	P	8	8
	Q	1	1
	R	1	1
	SIP	4	4
	SIREL	902	902
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>920</b>	<b>920</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	29	29
	P	19	19
	SIP	37	37
	SIREL	51	51
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>136</b>	<b>136</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	7	7
	P	5	5
	SIP	5	5
	SIREL	2	2
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>19</b>	<b>19</b>
<b>Total general</b>		<b>1.165</b>	<b>1.165</b>

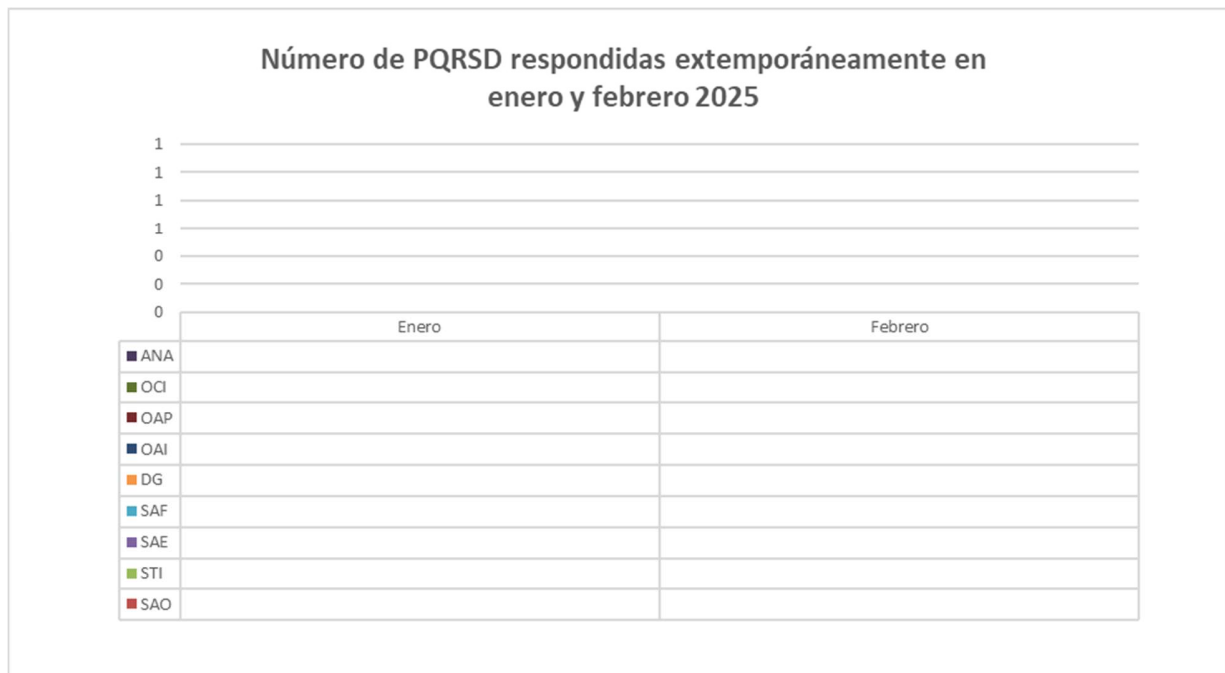
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

	<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> 20/22


Área Responsable	Tipo PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	9		9
	D	31		31
	P	21		21
	R	2		2
	SIP	24		24
	SIREL	3		3
<b>Total OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		<b>90</b>	<b>0</b>	<b>90</b>
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	4		4
	P	8		8
	Q	1		1
	R	1		1
	SIP	4		4
	SIREL	3.004		3.004
<b>Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>		<b>3.022</b>	<b>0</b>	<b>3.022</b>
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	29		29
	P	19		19
	SIP	37		37
	SIREL	51		51
<b>Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO</b>		<b>136</b>	<b>0</b>	<b>136</b>
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	7		7
	P	5		5
	SIP	5		5
	SIREL	2		2
<b>Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>19</b>	<b>0</b>	<b>19</b>
<b>Total general</b>		<b>3.267</b>	<b>0</b>	<b>3.267</b>

(\*) Incluye 1535 solicitudes de soporte vía chat y 567 peticiones verbales vía telefónica

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



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

	<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> 21/22

## CONCLUSIONES

En conclusión, la UIAF recibió un total de 1.451 PQRSD durante el periodo de febrero 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 febrero se recibieron dos reclamos; sin embargo, al revisarlos, se evidenció que en realidad se trataban de solicitudes de información que fueron clasificadas de manera inapropiada.

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> 22/22

## 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>