




Gobierno de
Colombia



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


	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 ABRIL de 2024
		Página: 2/24

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 abril 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.

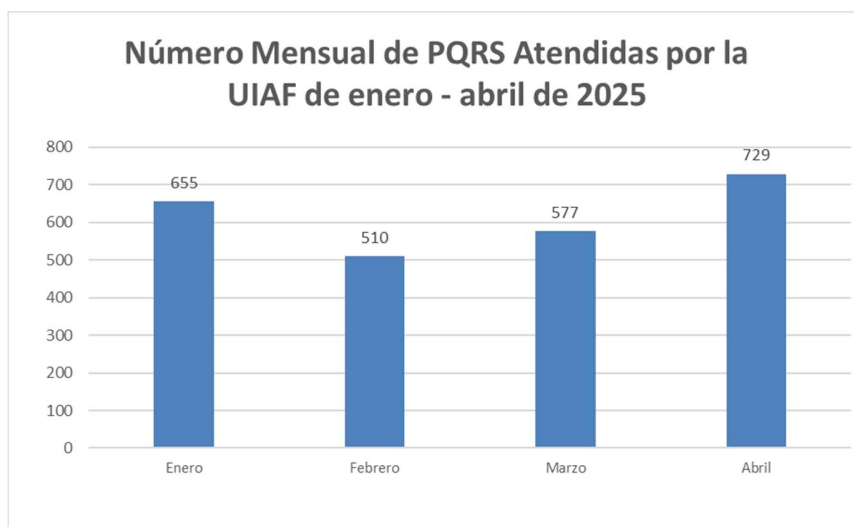
A continuación, se presentan en orden los siguientes resultados:

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

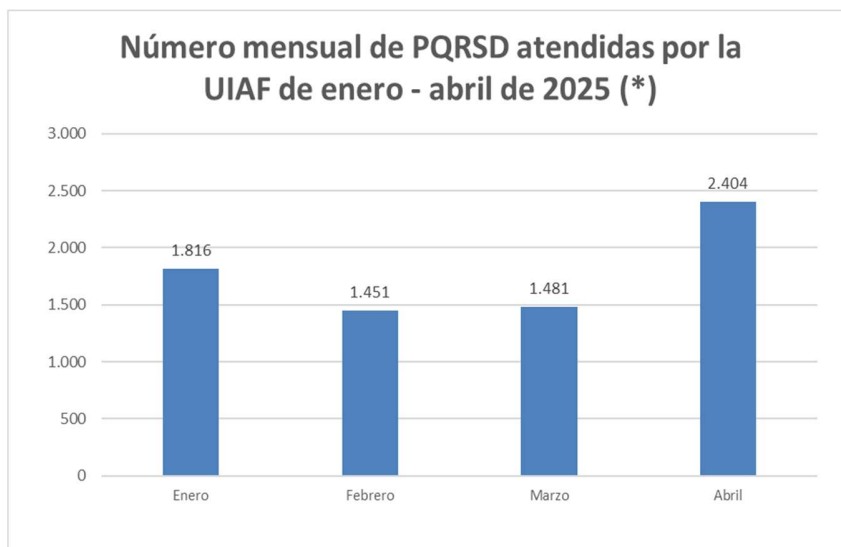
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024
		Página: 3/24

1. El número mensual de PQRSD tramitadas de enero a abril 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 abril de 2025. En total, la UIAF recibió **7.152** PQRSD, de las cuales **1.297 (18,13%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **2.471 (34,55%)** recibidas a través del módulo de PQRSD y el Sistema de Gestión Documental, y **3.384 (47,32%)** 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

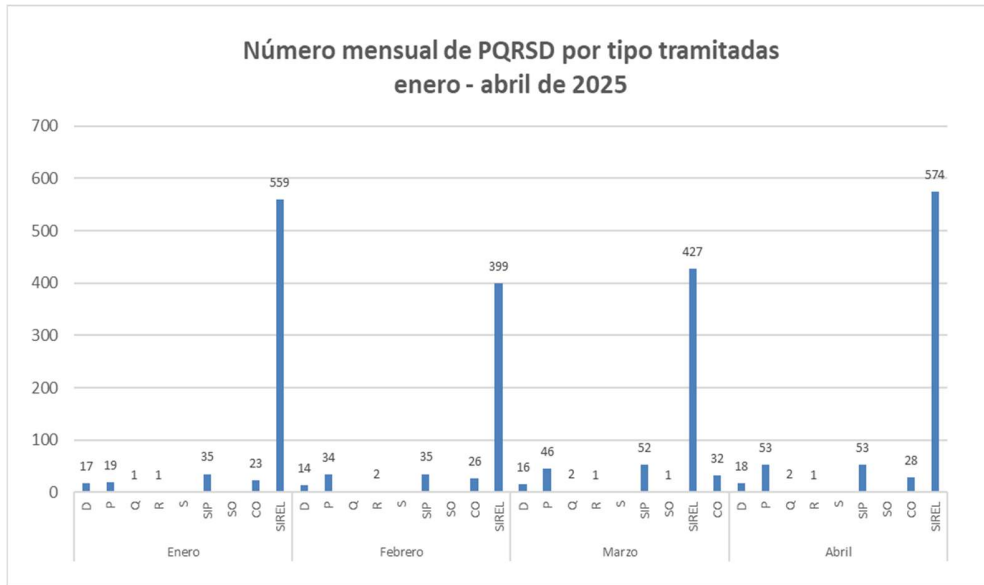


(*) Incluye 3384 solicitudes de soporte vía chat y 1297 peticiones verbales vía telefónica

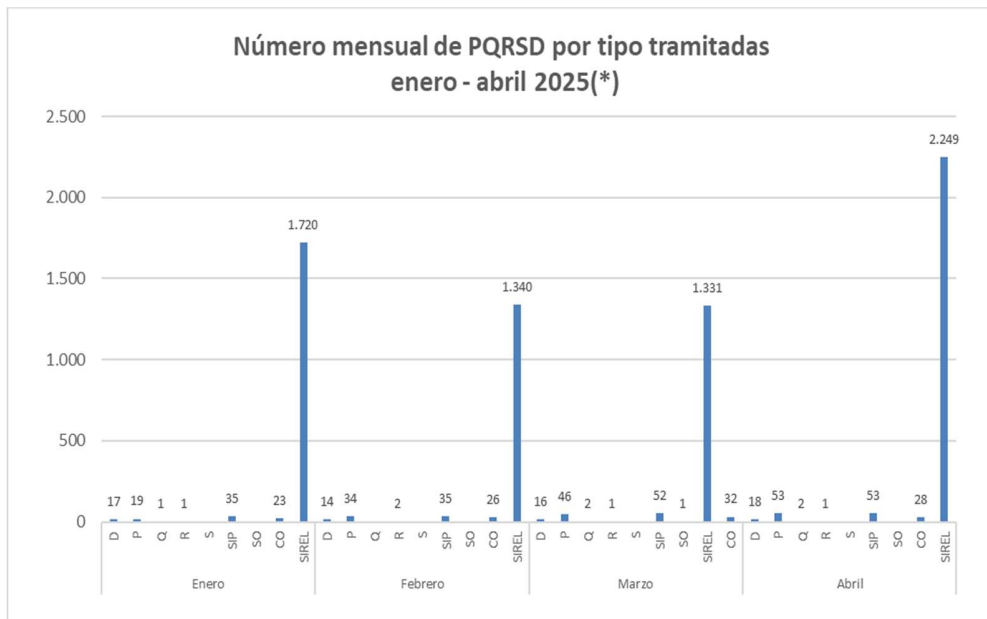
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024
		Página: 4/24

2. Número mensual de PQRSD tramitadas por tipo de enero a abril 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

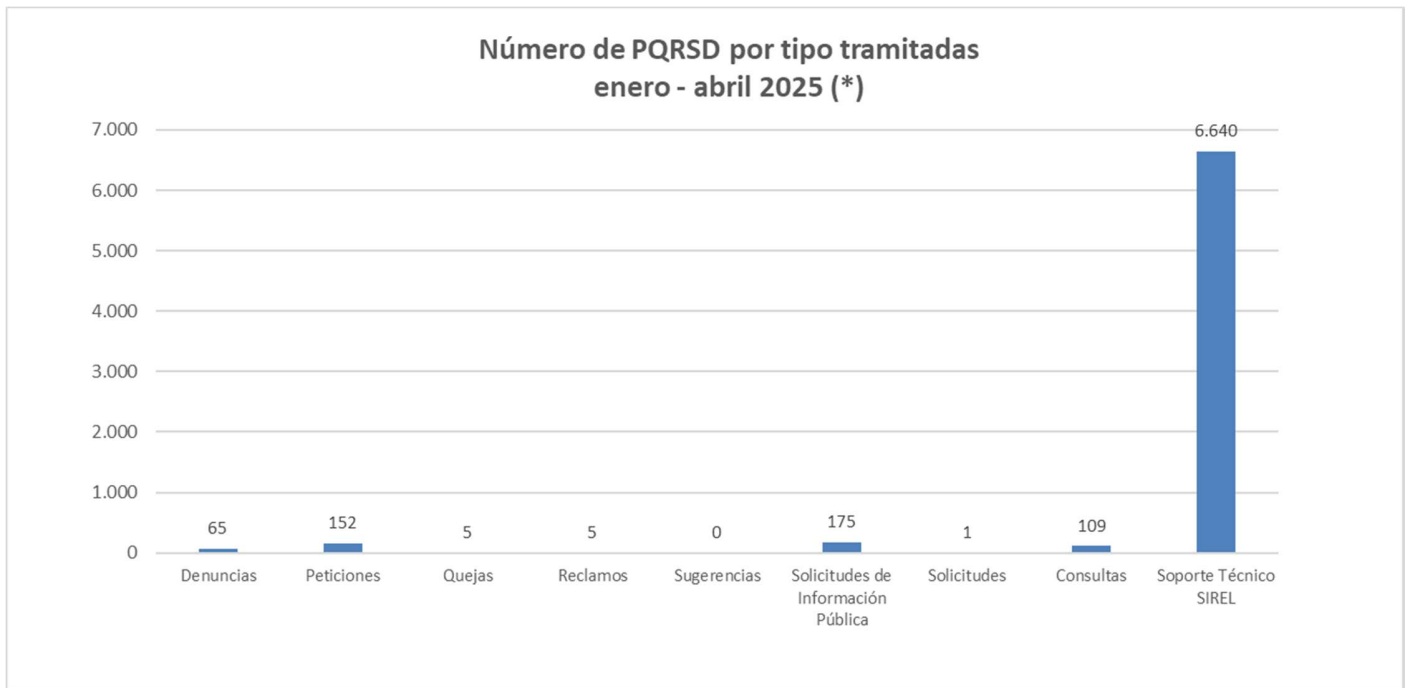


(*) Incluye 3384 solicitudes de soporte vía chat y 1297 peticiones verbales vía telefónica


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.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024
		Página: 5/24

- 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 3384 solicitudes de soporte vía chat y 1297 peticiones verbales vía telefónica

	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 ABRIL de 2024
		Página: 6/24

3. Número y porcentaje mensual de PQRSD tramitadas por tipo de enero a abril 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.

tramitadas de enero - abril 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 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	26,5%
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	20,6%
Marzo 2025	16	2,8%	46	8,0%	2	0,3%	1	0,2%	0	0,0%	1	0%	52	9%	32	6%	427	74%	577	23,4%
Abril 2025	18	2,5%	53	7,3%	2	0,3%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	53	7%	28	4%	574	79%	729	29,5%
Totales	65	2,6%	152	6,2%	5	0,2%	5	0,2%	35	1,4%	1	0,0%	140	5,7%	109	4,4%	1.959	79,3%	2.471	27%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

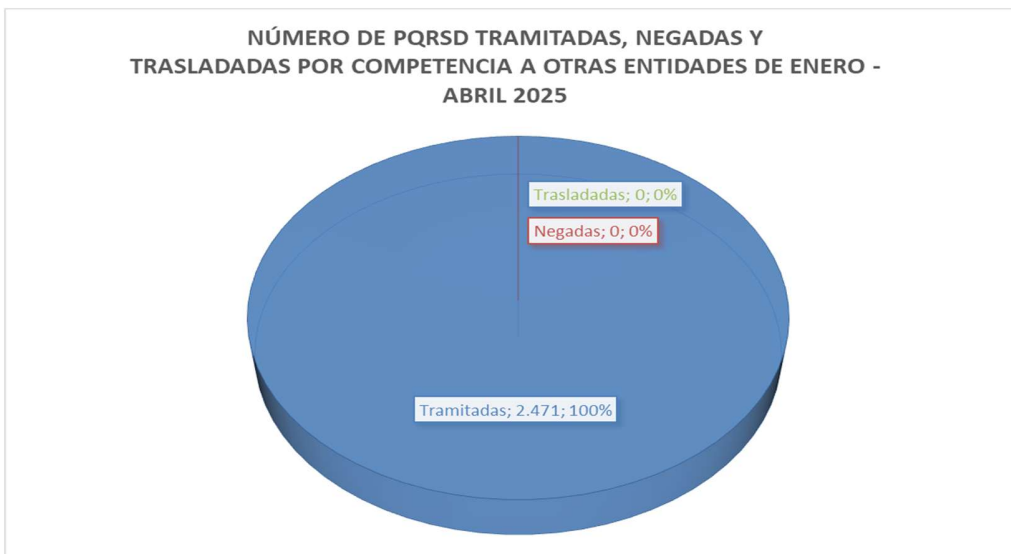
Número Mensual de PQRSD por Tipo																				
tramitadas enero - abril de 2025 (*)																				
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	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	25%
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	20,3%
Marzo	16	1,1%	46	3,1%	2	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	1	0%	52	4%	32	2%	1.331	90%	1.481	20,7%
Abril	18	0,7%	53	2,2%	2	0,1%	1	0,0%	0	0,0%	0	0%	53	2%	28	1%	2.249	94%	2.404	33,6%
Totales	65	0,9%	152	2,1%	5	0,1%	5	0,1%	35	0,5%	1	0,0%	140	2,0%	109	1,5%	6.640	92,8%	7.152	25%

(*) Incluye 3384 solicitudes de soporte vía chat y 1297 peticiones verbales vía telefónica

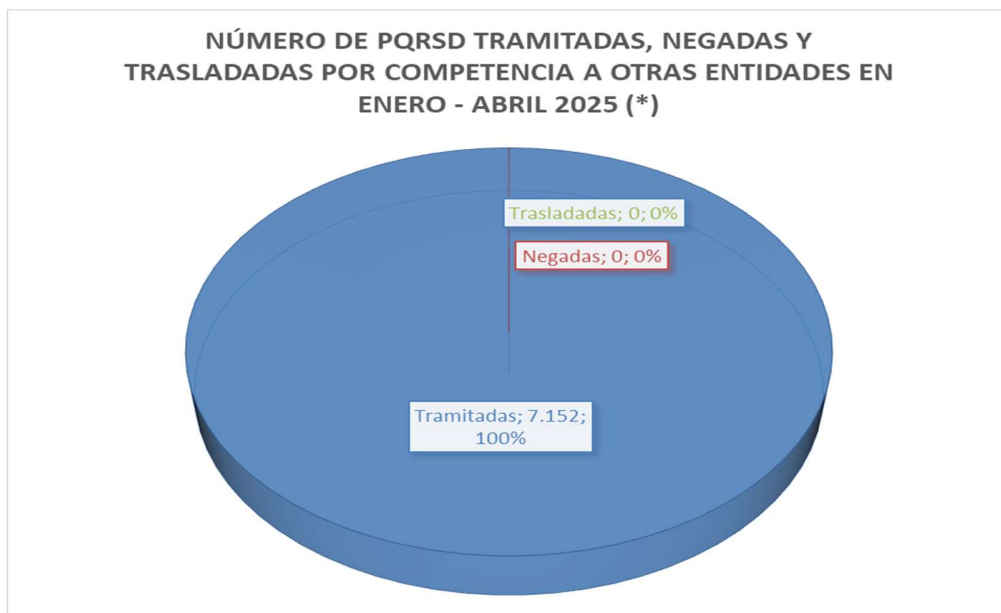
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024
		Página: 7/24

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


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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 3384 solicitudes de soporte vía chat y 1297 peticiones verbales vía telefónica

	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 ABRIL de 2024
		Página: 8/24

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD tramitadas, de enero a abril de 2024 y 2025


En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRSD tramitadas a abril 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%
Febrero	478	510	6,7%
Marzo	450	577	28,2%
Abril	609	729	19,7%
Totales	4.115	2.471	-40,0%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

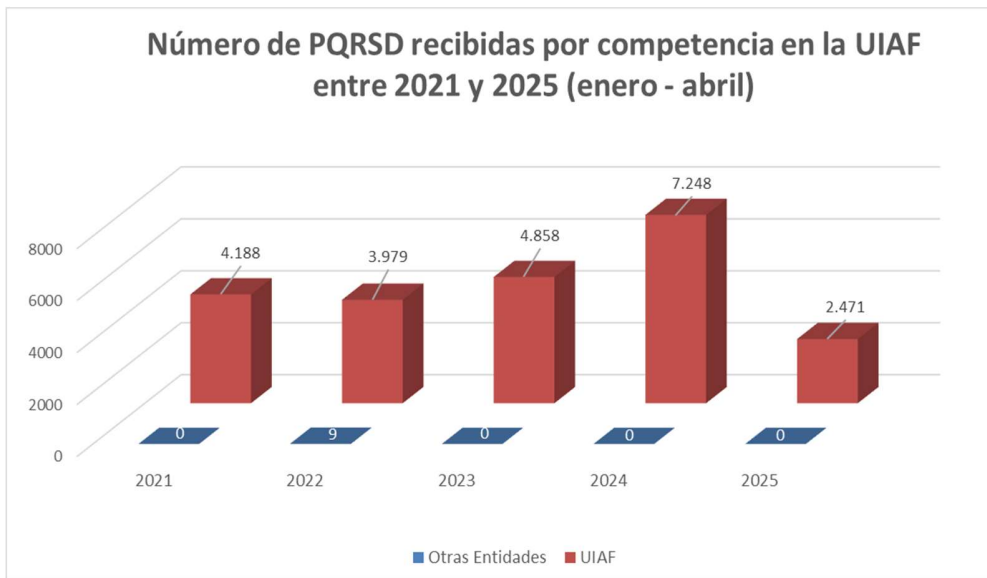
Índice de Variación Mensual de PQRSD 2025 tramitadas con relación al 2024*			
Mes	2024 (*)	2025 (*)	Variación
Enero	2.211	1.816	-17,9%
Febrero	1.951	1.451	-25,6%
Marzo	629	1.481	135,5%
Abril	2.515	2.404	-4,4%
Totales	7.306	7.152	-2,1%

(*) Incluye 9086 solicitudes de soporte vía chat y 4.781 peticiones verbales vía telefónica
(**) Incluye 3384 solicitudes de soporte vía chat y 1297 peticiones verbales vía telefónica

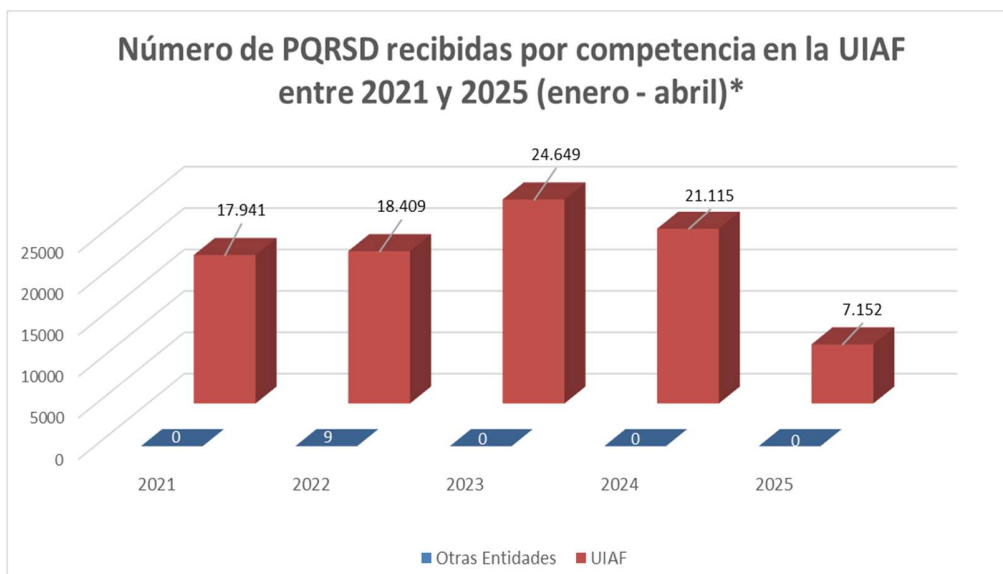
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024
		Página: 9/24

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 a abril de 2025), clasificadas por competencia.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 3384 solicitudes de soporte vía chat y 1297 peticiones verbales vía telefónica

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024
		Página: 10/24

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
Peticiónes	peticiónes de información	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			
2025-03-03	2025-03-07 12:00:12	1	0	0			
	2025-03-03 15:20:25	1	0	0			
2025-03-04	2025-03-04 14:38:00	1	0	0			
2025-03-06	2025-03-19 16:59:45	1	0	0			
	2025-03-06 10:08:56	1	0	0			
2025-03-10	2025-03-14 16:50:00	1	0	0			
	2025-03-11 14:44:03	1	0	0			
2025-03-11	2025-03-19 15:47:28	1	0	0			
	2025-03-19 15:27:51	1	0	0			
	2025-03-19 16:31:31	1	0	0			
	2025-03-13 16:28:34	1	0	0			
	2025-03-21 11:47:19	1	0	0			
	2025-03-21 17:11:16	1	0	0			
2025-03-12	2025-03-25 17:25:30	1	0	0			
	2025-03-19 16:04:25	1	0	0			
2025-03-13	2025-03-17 10:22:39	1	0	0			
	2025-03-26 11:28:25	1	0	0			
	2025-03-26 17:56:21	1	0	0			
	2025-03-26 17:58:33	1	0	0			
	2025-03-26 15:27:12	1	0	0			
2025-03-14	2025-03-20 15:06:37	1	0	0			
	2025-03-27 09:27:51	1	0	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 ABRIL de 2024

Página: 11/24

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 informacion
Peticones	peticones de información	Solicitud de Información Pública	2025-03-17	2025-03-26 17:00:29	1	0	0
				2025-03-27 16:24:03	1	0	0
				2025-03-27 11:19:34	1	0	0
			2025-03-19	2025-04-01 10:35:55	1	0	0
				2025-03-21 16:48:56	1	0	0
				2025-03-27 14:22:01	1	0	0
				2025-03-27 14:48:18	1	0	0
				2025-03-31 08:14:30	1	0	0
				2025-03-27 09:50:22	1	0	0
			2025-03-20	2025-03-25 16:59:08	1	0	0
				2025-03-25 15:42:52	1	0	0
			2025-03-21	2025-03-28 11:39:27	1	0	0
				2025-03-25 14:20:29	1	0	0
			2025-03-26	2025-04-01 16:59:40	1	0	0
				2025-03-27 15:30:40	1	0	0
				2025-04-03 08:18:20	1	0	0
				2025-04-01 11:31:31	1	0	0
				2025-03-27 14:28:19	1	0	0
				2025-03-28 14:57:27	1	0	0
				2025-03-27 14:06:33	1	0	0
			2025-03-28	2025-04-04 15:12:05	1	0	0
				2025-04-04 10:01:55	1	0	0
				2025-04-04 10:12:24	1	0	0
			2025-03-31	2025-03-31 00:00:00	5	0	0
			2025-04-01	2025-04-07 12:45:33	1	0	0
			2025-04-01	2025-04-03 15:44:44	1	0	0
			2025-04-01	2025-04-04 09:56:49	1	0	0
			2025-04-01	2025-04-08 14:56:15	1	0	0
			2025-04-01	2025-04-03 08:25:55	1	0	0
			2025-04-01	2025-04-09 09:40:22	1	0	0
			2025-04-02	2025-04-15 15:51:15	1	0	0
			2025-04-02	2025-04-02 16:07:28	1	0	0
			2025-04-03	2025-04-07 09:27:12	1	0	0
			2025-04-04	2025-04-08 12:04:01	1	0	0
			2025-04-04	2025-04-11 11:50:48	1	0	0
			2025-04-07	2025-04-07 10:03:02	1	0	0
			2025-04-07	2025-04-11 11:03:59	1	0	0
			2025-04-07	2025-04-09 12:53:50	1	0	0
			2025-04-07	2025-04-11 14:51:16	1	0	0
			2025-04-07	2025-04-09 12:03:12	1	0	0
			2025-04-07	2025-04-09 13:54:42	1	0	0
			2025-04-08	2025-04-10 09:04:04	1	0	0
			2025-04-08	2025-04-11 16:49:52	1	0	0
			2025-04-09	2025-04-10 20:42:40	1	0	0
			2025-04-09	2025-04-15 11:13:44	1	0	0
			2025-04-09	2025-04-10 14:22:23	1	0	0
			2025-04-09	2025-04-11 16:31:47	1	0	0
			2025-04-09	2025-04-21 10:03:33	1	0	0
			2025-04-09	2025-04-10 17:02:05	1	0	0
			2025-04-09	2025-04-11 10:28:32	1	0	0
			2025-04-10	2025-04-11 17:30:21	1	0	0
			2025-04-10	2025-04-11 10:48:16	1	0	0
			2025-04-11	2025-04-16 11:47:23	1	0	0
			2025-04-11	2025-04-11 20:00:21	1	0	0
			2025-04-12	2025-04-21 13:56:10	1	0	0
			2025-04-14	2025-04-29 17:04:17	1	0	0
			2025-04-16	2025-04-23 12:04:59	1	0	0
			2025-04-21	2025-04-23 08:58:31	1	0	0
			2025-04-22	2025-05-05 15:49:58	1	0	0
			2025-04-22	2025-04-23 10:44:03	1	0	0
			2025-04-22	2025-05-05 09:56:47	1	0	0
			2025-04-22	2025-04-25 17:17:12	1	0	0
			2025-04-22	2025-04-30 14:13:14	1	0	0
			2025-04-23	2025-04-24 11:24:15	1	0	0
			2025-04-23	2025-04-29 09:39:52	1	0	0
			2025-04-24	2025-04-24 11:55:10	1	0	0
			2025-04-24	2025-04-29 09:45:40	1	0	0
			2025-04-25	2025-04-29 12:12:18	1	0	0
			2025-04-25	2025-04-29 16:07:41	1	0	0
			2025-04-29	(en blanco)	1	0	0
			2025-04-29	2025-05-07 08:06:02	1	0	0
			2025-04-30	(en blanco)	1	0	0
			2025-04-30	2025-05-06 08:05:57	1	0	0
			2025-04-30	(en blanco)	1	0	0
			2025-04-07	2025-04-21 00:00:00	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			
2025-03-19	2025-04-01 16:31:19	1	0	0			
2025-03-20	2025-03-25 12:11:12	1	0	0			
2025-04-24	2025-04-24 14:57:33	1	0	0			
2025-04-30	2025-05-05 16:23:10	1	0	0			
Total general					175	0	0

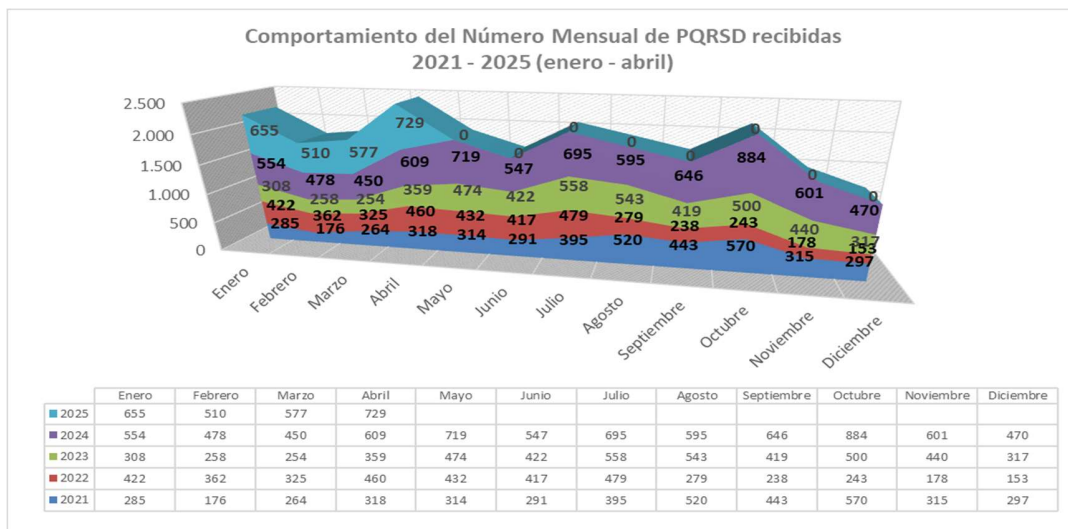
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD tramitadas por la UIAF

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 abril).



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**

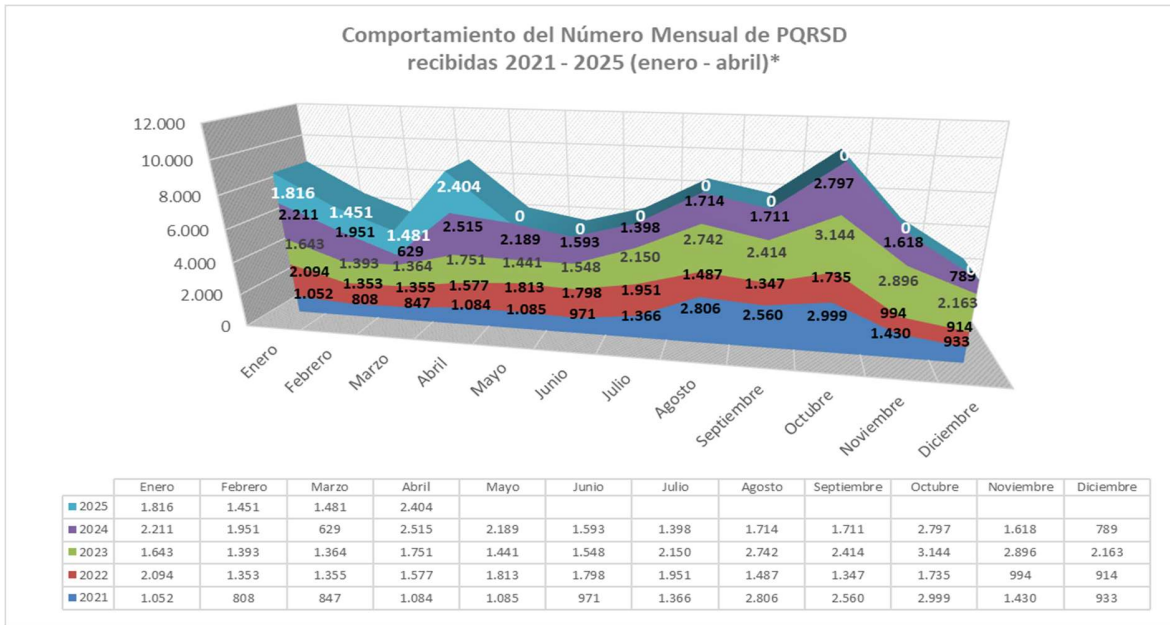
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024

Página: 13/24

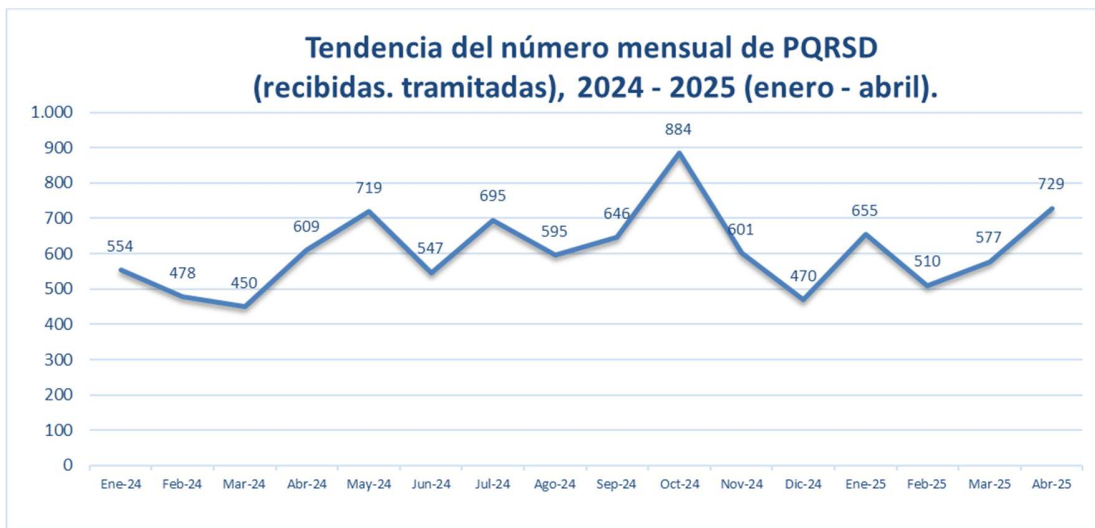
INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD



(*) Incluye 3384 solicitudes de soporte vía chat y 1297 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 a abril de 2025).



No incluye peticiones verbales ni peticiones vía chat



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

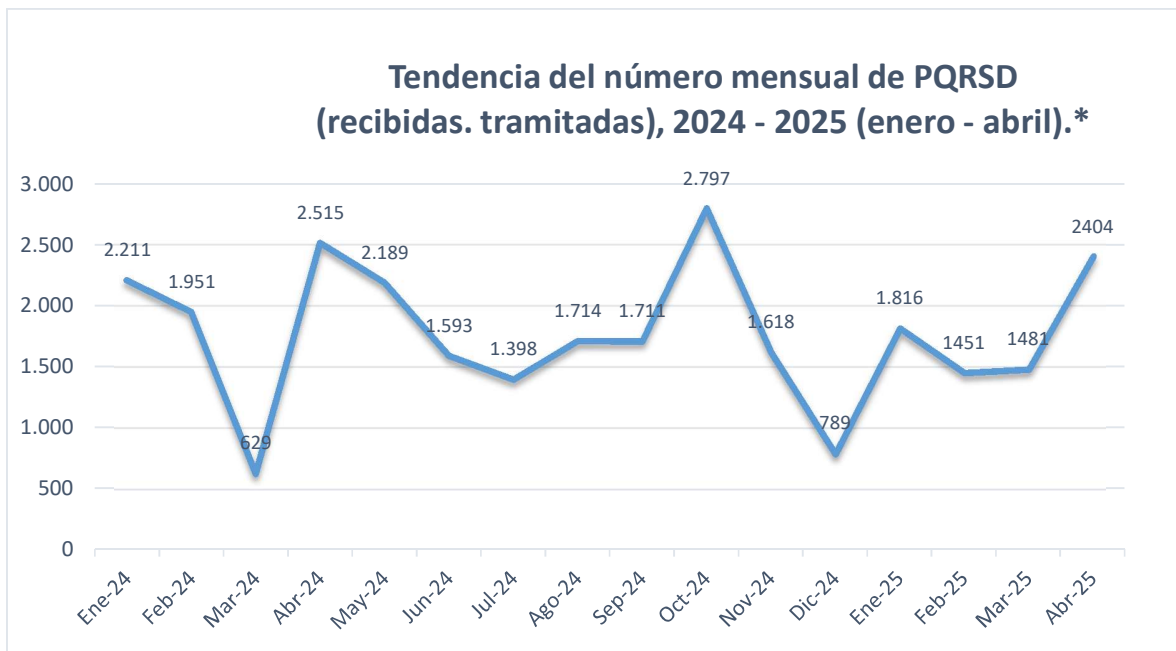
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

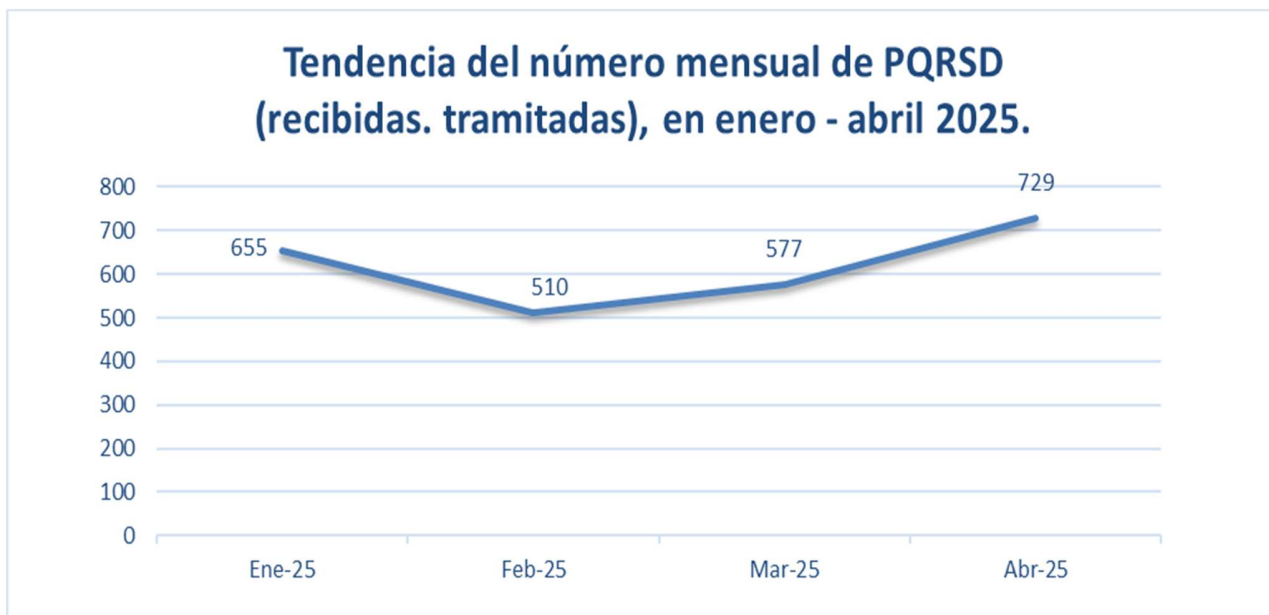
Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024

Página: 14/24

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS



(*). Incluye 3384 solicitudes de soporte vía chat y 1297 peticiones verbales vía telefónica



No Incluye peticiones verbales solicitudes vía chat



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

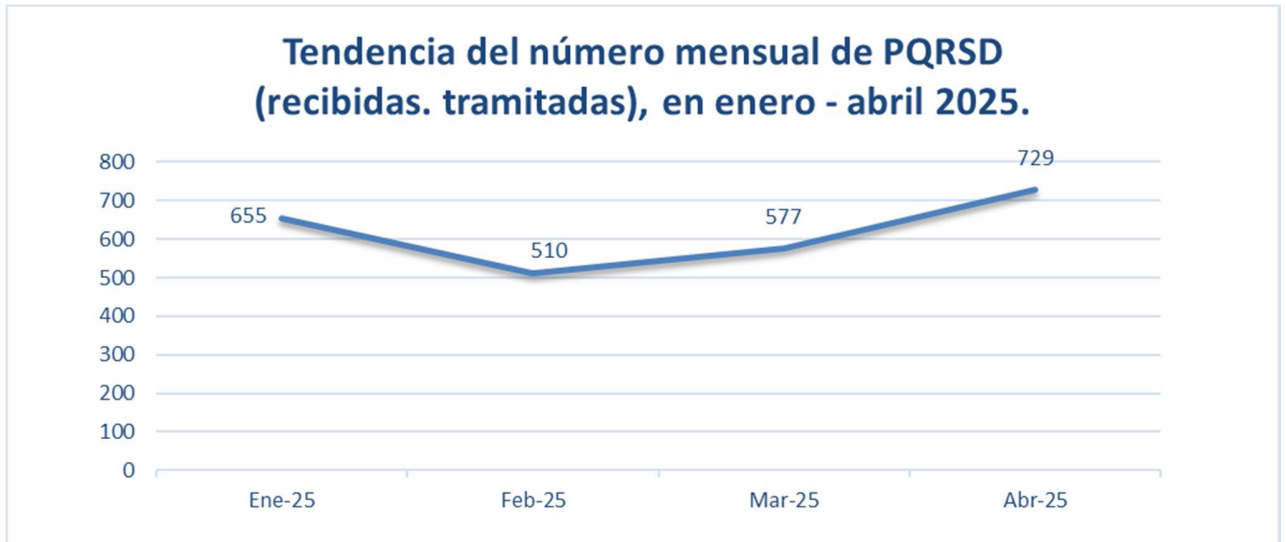
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD

Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024

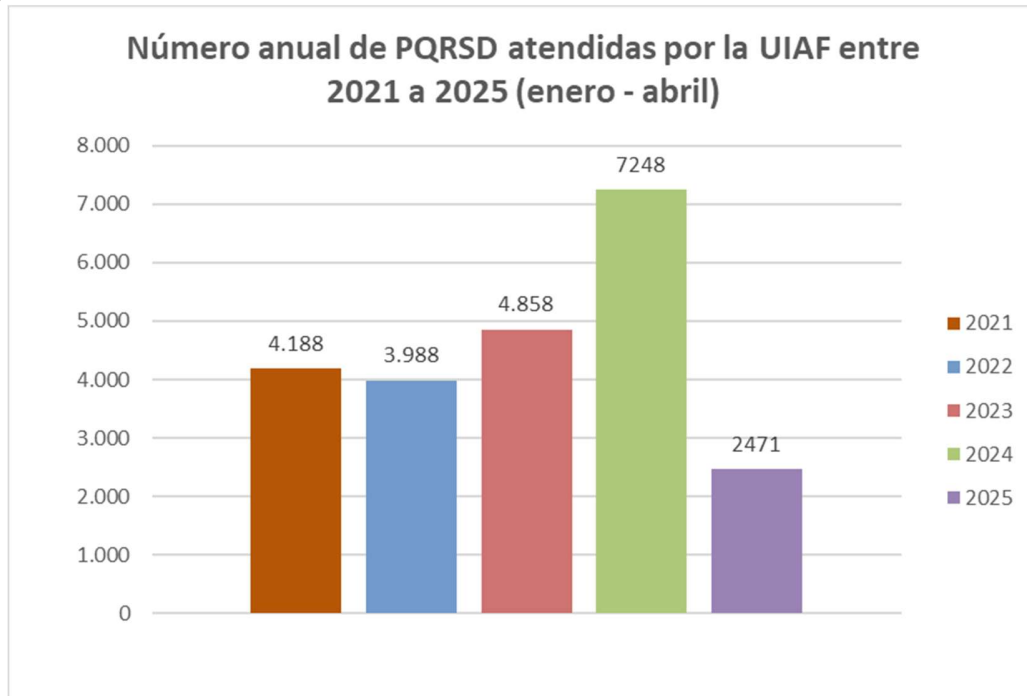
Página: 15/24



(*) Incluye 3384 solicitudes de soporte vía chat y 1297 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 a abril de 2025).



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.



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

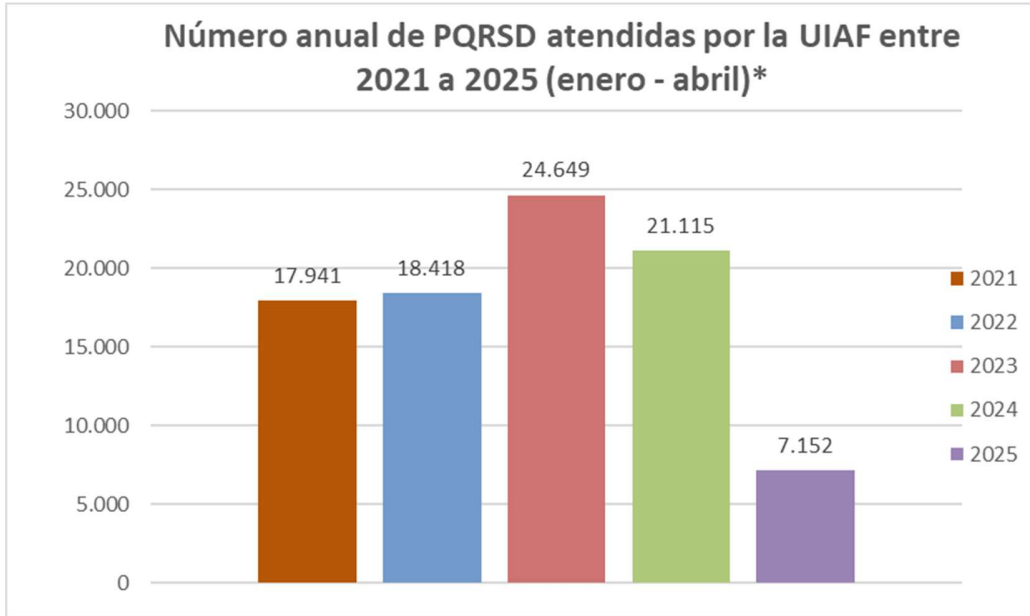
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024

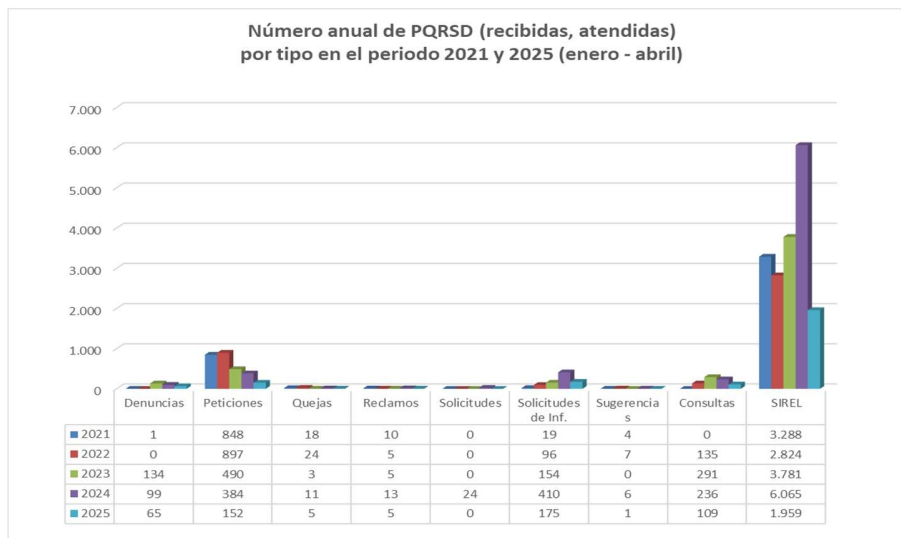
Página: 16/24




(*) Incluye 3384 solicitudes de soporte vía chat y 1297 peticiones verbales vía telefónica

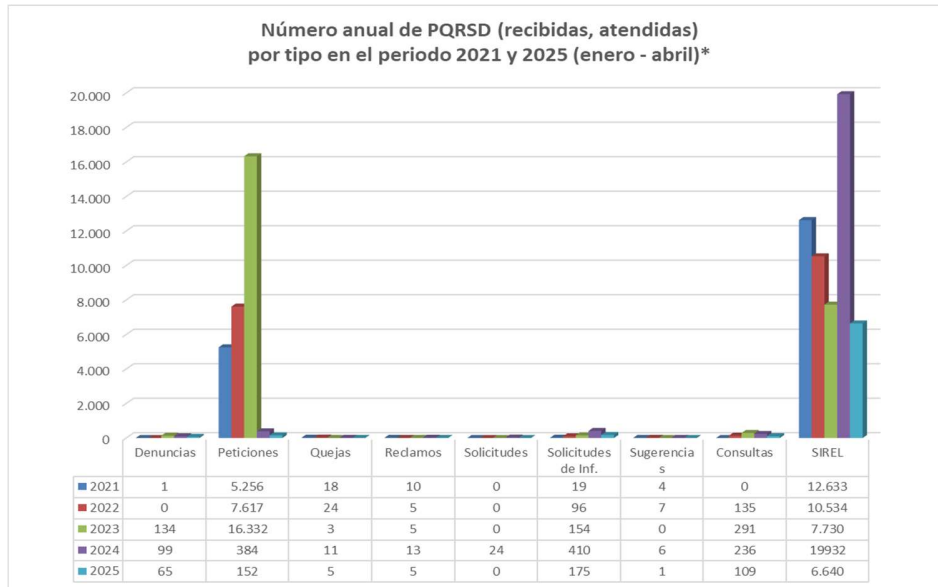
12. Número anual de PQRS recibidas por tipo, en el periodo 2021 – 2025 (a abril)

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 abril).



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
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024
		Página: 17/24




(*) Incluye 3384 solicitudes de soporte vía chat y 1297 peticiones verbales vía telefónica

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

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 a abril).

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2021 - 2025 (enero a marzo)																				
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	18,4%
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	17,5%
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	21,4%
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	31,9%
2025	65	2,6%	152	6,2%	5	0,2%	5	0,2%	35	1,4%	1	0%	140	6%	109	4%	1.959	79%	2.471	26,5%
Totales	299	0,3%	2.790	3,1%	61	0,1%	38	0,0%	59	0,1%	18	0,0%	819	0,9%	771	0,9%	17.911	20,1%	22.753	116%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024
		Página: 18/24

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2021 - 2025 (enero - abril)*																				
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	20%
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	21%
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	28%
2024 (6*)	99	0,9%	384	2,1%	11	0,1%	13	0,1%	24	0,5%	6	0,0%	410	2,0%	236	1,5%	19.932	92,8%	21.115	24%
2025 (7*)	65	0,9%	152	2,1%	5	0,1%	5	0,1%	35	0,5%	1	0,0%	140	2,0%	109	1,5%	6.640	92,8%	7.152	25%
Totales	299	0,3%	21.848	24,5%	61	0,1%	38	0,0%	59	0,1%	276	0,3%	561	0,6%	771	0,9%	65.362	73,2%	89.275	117%

(**) 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 3384 solicitudes de soporte vía chat y 1297 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a abril 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	803
Curso e-learning	541
Otros	423
Actualización de datos	416
Anexos técnicos	282
Solicitud de código	238
Vinculación de entidad	199
Solicitud de usuario	156
Anulación para corrección de reportes	117
ROS	66
Error SIREL y errores de acceso	54
Cancelación de usuario	52
Soporte SIREL	16
Cancelación entidad	16
Solicitud Anulación de Cargue	5
	3.384

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

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024
		Página: 19/24

b. Peticiones verbales:


Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	283
Actualización de datos	237
Aclaración de errores	120
Solicitud de usuario	95
Solicitud de código	86
Otros	67
Anexos técnicos	59
Vinculación de entidad	53
Curso e-learning	48
Anulación para corrección de reportes	45
Consulta explicación de normatividad	40
Cancelación de usuario	36
Reporte Positivo	27
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	27
Reporte Negativo	14
Consultar Certificaciones	14
Error SIREL y errores de acceso	12
Cómo diligenciar ROS/Utilidades de excel	9
Reclamos	6
Solicitudes de información pública	6
Cancelación entidad	6
Solicitud Anulación de Cargue	4
Reenvío Matriz Autenticación	2
Soporte SIREL	1
Total PQRS	1297

15. Temas recurrentes

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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	972	39,3%
Soporte SIREL	519	21,0%
Otros	332	13,4%
Solicitudes de información pública	175	7,1%
Cancelación de usuario	164	6,6%
Curso e-learning	118	4,8%
Reenvío Matriz Autenticación	91	3,7%
Cancelación entidad	63	2,5%
Anulación para corrección de reportes	25	1,0%
Anexos Técnicos	7	0,3%
Reclamos	5	0,2%
Total PQRS	2.471	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024
		Página: 20/24

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.625	22,7%
Acceso a SIREL	1.177	16,5%
Otros	822	11,5%
Curso e-learning	707	9,9%
Solicitud de código	402	5,6%
Anexos técnicos	348	4,9%
Solicitud de usuario	346	4,8%
Vinculación de entidad	318	4,4%
Soporte SIREL	266	3,7%
Cancelación de usuario	252	3,5%
Solicitudes de información pública	181	2,5%
Anulación para corrección de reportes	162	2,3%
Aclaración de errores	120	1,7%
ROS	97	1,4%
Error SIREL y errores de acceso	91	1,3%
Cancelación entidad	85	1,2%
Consulta explicación de normatividad	40	0,6%
Reporte Positivo	27	0,4%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	27	0,4%
Reporte Negativo	14	0,2%
Consultar Certificaciones	14	0,2%
Reclamos	11	0,2%
Cómo diligenciar ROS	9	0,1%
Solicitud Anulación de Cargue	9	0,1%
Reenvío Matriz Autenticación	2	0,0%
Total PQRS	7.152	100%

(*) Incluye 3384 solicitudes de soporte vía chat y 1297 peticiones verbales vía telefónica


16.Estado del trámite de respuesta de enero a abril 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 enero a abril de 2025:

	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 ABRIL de 2024
		Página: 21/24


Área Responsable	Tipo PQRSD	A Tiempo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	13	13
	D	65	65
	P	48	48
	R	4	4
	SIP	57	57
	SIREL	3	3
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		190	190
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	10	10
	P	26	26
	Q	2	2
	R	1	1
	SIP	13	13
	SIREL	1.552	1.552
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		1.604	1.604
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	66	66
	P	57	57
	Q	3	3
	SIP	91	91
	SIREL	399	399
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		616	616
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	20	20
	P	21	21
	SIP	14	14
	SIREL	5	5
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		60	60
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIP	1	1
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1	1
Total general		2.471	2.471

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

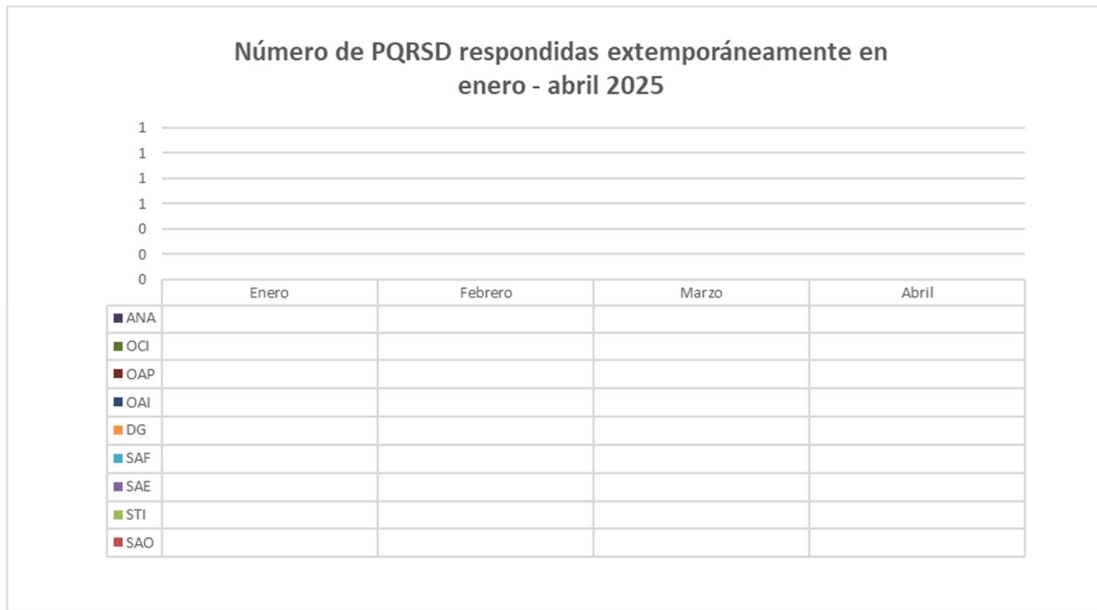
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024
		Página: 22/24

Área Responsable	Tipo PQRSD	A Tiempo	Chats y llamadas	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	13		13
	D	65		65
	P	48		48
	R	4		4
	SIP	57		57
	SIREL	3		3
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		190		190
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	10		10
	P	26		26
	Q	2		2
	R	1		1
	SIP	13		13
	SIREL	1.552	4.681	6.233
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		1.604		6.285
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	66		66
	P	57		57
	Q	3		3
	SIP	91		91
	SIREL	399		399
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		615		616
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	20		20
	P	21		21
	SIP	14		14
	SIREL	5		5
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		60		60
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIP	1		1
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1		1
Total general		2.471		7.152

(*) Incluye 3384 solicitudes de soporte vía chat y 1297 peticiones verbales vía telefónica

	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 ABRIL de 2024
		Página: 23/24

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



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

CONCLUSIONES

En conclusión, la UIAF recibió un total de 7.152 PQRSD durante el periodo de abril 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.

Se recibieron dos quejas. Tras revisarlas, se observó que en realidad se trataba de una actualización de datos y una solicitud de información, las cuales fueron clasificadas de forma inadecuada.


Además de lo anterior, se recibió un reclamo que correspondía a una denuncia y que también fue clasificado de manera inadecuada.

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

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de ABRIL de 2024
		Página: 24/24

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
 - notificacionesjudiciales@uiaf.gov.co
 - 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 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
 - <https://hub.uiaf.gov.co/livechat?mode=popout>