




Gobierno de
Colombia



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO
A MARZO 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 marzo de 2024
		Página: 2/21

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 Marzo 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.

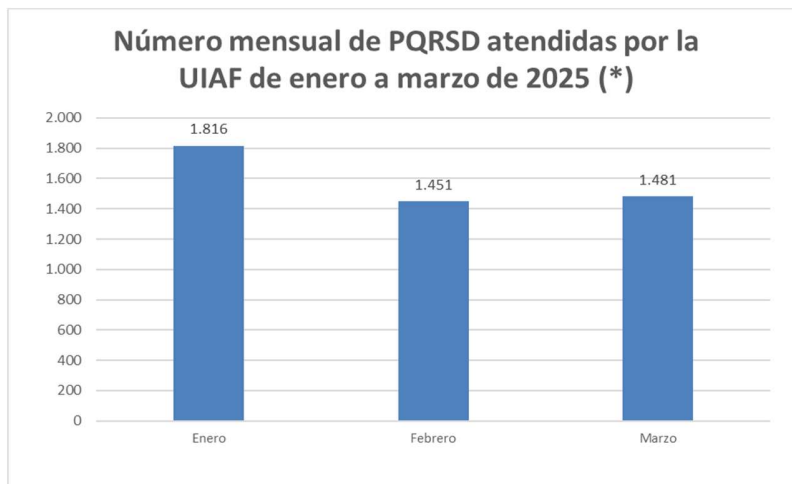
A continuación, se presentan en orden los siguientes resultados:

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

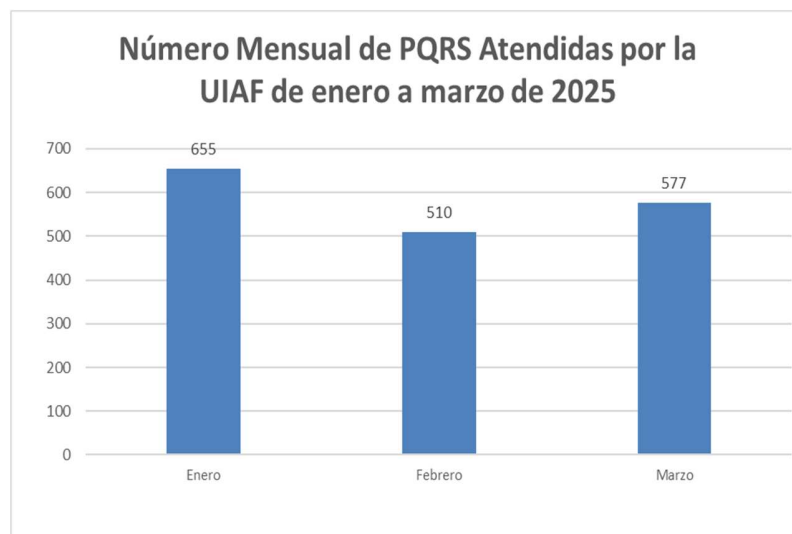
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 3/21

1. El número mensual de PQRSD tramitadas de enero a marzo 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 marzo de 2025. En total, la UIAF recibió **4.748** PQRSD, de las cuales **840 (17,69%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **1.742 (36,69%)** recibidas a través del módulo de PQRSD y el Sistema de Gestión Documental, y **2.166 (45,62%)** 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

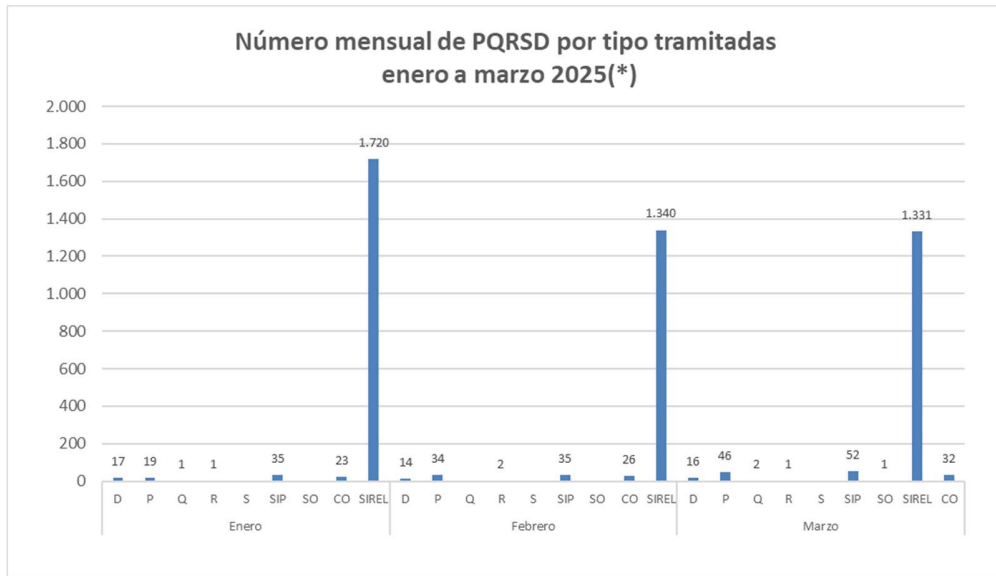


(*) Incluye 2166 solicitudes de soporte vía chat y 840 peticiones verbales vía telefónica

	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 marzo de 2024
		Página: 4/21

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

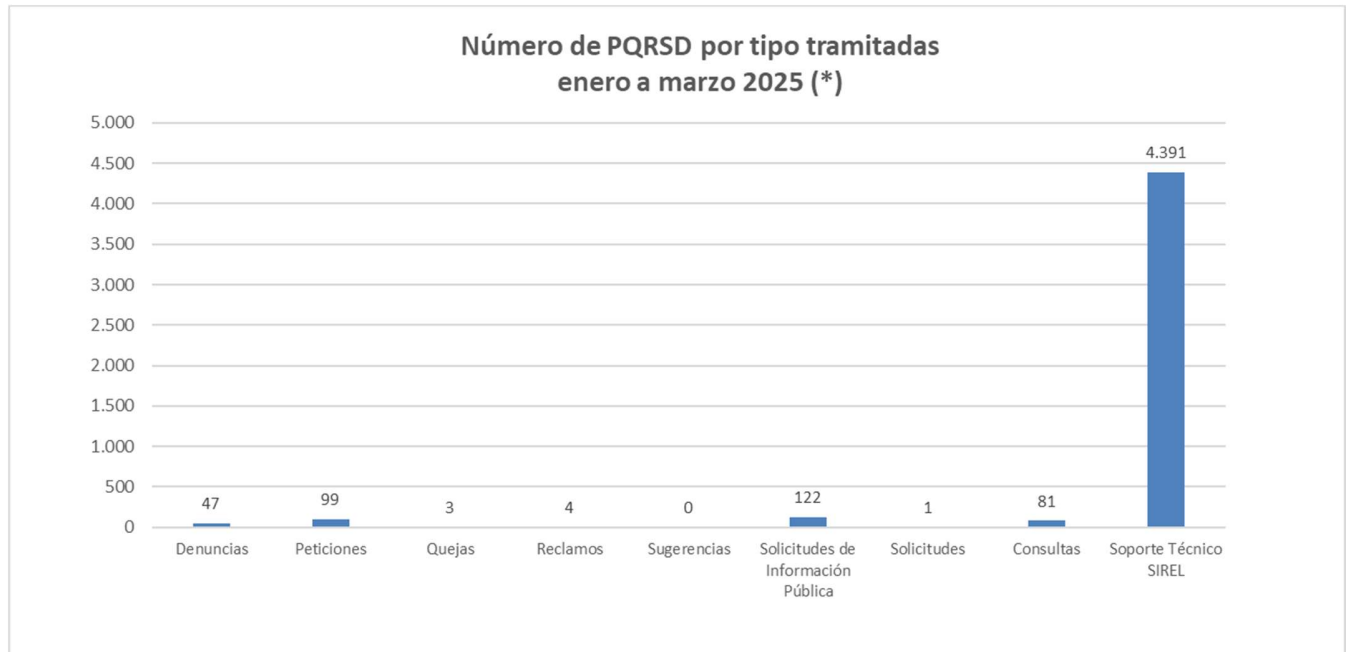


(*) Incluye 2166 solicitudes de soporte vía chat y 840 peticiones verbales vía telefónica

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 marzo de 2024
		Página: 5/21

- 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 2166 solicitudes de soporte vía chat y 840 peticiones verbales vía telefónica

3. Número y porcentaje mensual de PQRS tramitadas por tipo de enero a marzo 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 de enero a marzo de 2025																				
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Redamos		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	37,6%
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	29,3%
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	33,1%
Totales	47	2,7%	99	5,7%	3	0,2%	4	0,2%	35	2,0%	1	0,1%	87	5,0%	81	4,6%	1.385	79,5%	1.742	38%

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 marzo de 2024
		Página: 6/21

Número Mensual de PQRSD por Tipo tramitadas enero a marzo 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	38%
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	30,6%
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	31,2%
Totales	47	1,0%	99	2,1%	3	0,1%	4	0,1%	35	0,7%	1	0,0%	87	1,8%	81	1,7%	4.391	92,5%	4.748	38%


(*) Incluye 2166 solicitudes de soporte vía chat y 840 peticiones verbales vía telefónica

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

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



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 PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 7/21



(*) Incluye 2166 solicitudes de soporte vía chat y 840 peticiones verbales vía telefónica

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRSD tramitadas a marzo 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%
Totales	1.032	1.742	68,8%

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%
Totales	4.162	4.748	14,1%

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

(**) Incluye 2166 solicitudes de soporte vía chat y 840 peticiones verbales vía telefónica

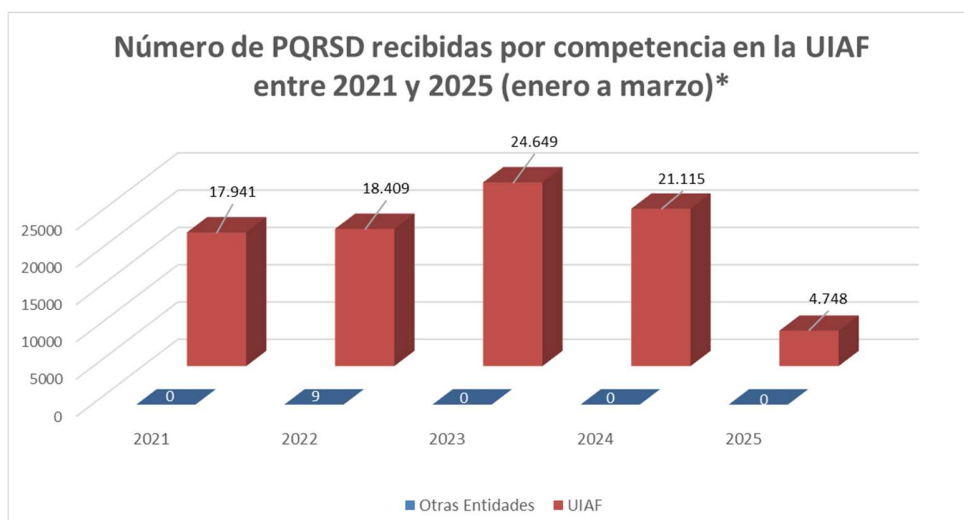
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 8/21

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 marzo de 2025), clasificadas por competencia.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 2166 solicitudes de soporte vía chat y 840 peticiones verbales vía telefónica

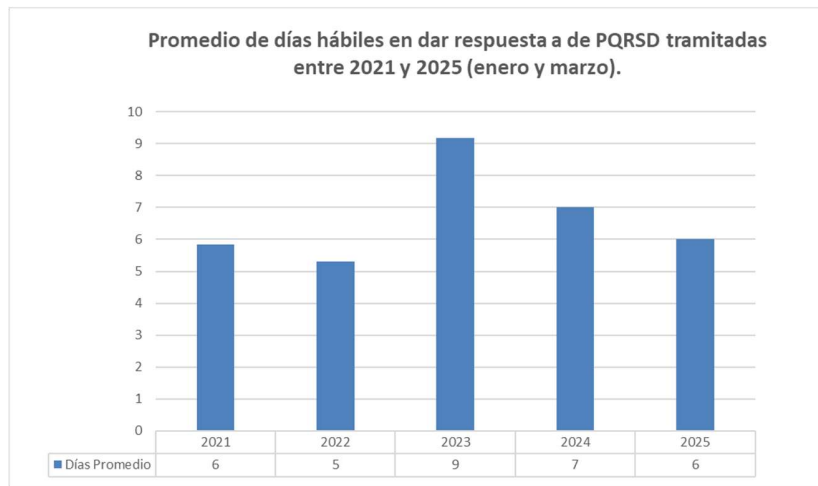
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 9/21

7. Número de solicitudes de información pública

Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la información
Peticiones	peticiones de informacion	Solicitud de Información Pública	2025-01-02	2025-01-08 09:15:37	1	1	0
			2025-01-07	2025-01-03 08:30:17	1	1	0
			2025-01-08	2025-01-15 10:20:19	1	1	0
			2025-01-09	2025-01-20 15:53:34	1	1	0
			2025-01-13	2025-01-14 09:59:59	1	1	0
			2025-01-14	2025-01-22 15:04:36	1	1	0
			2025-01-15	2025-01-17 08:57:44	1	1	0
			2025-01-16	2025-01-15 14:30:46	1	1	0
			2025-01-17	2025-01-22 16:01:58	1	1	0
			2025-01-20	2025-01-17 07:56:33	1	1	0
			2025-01-23	2025-01-22 16:42:17	1	1	0
			2025-01-24	2025-01-28 14:25:42	1	1	0
			2025-01-26	2025-01-29 11:30:55	1	1	0
			2025-01-28	2025-01-20 10:44:13	1	1	0
			2025-01-29	2025-01-27 11:39:04	1	1	0
			2025-01-30	2025-01-17 10:13:48	1	1	0
			2025-01-31	2025-01-30 16:26:45	1	1	0
			2025-02-01	2025-01-23 16:36:41	1	1	0
			2025-02-02	2025-01-22 15:19:30	1	1	0
			2025-02-03	2025-01-28 08:59:34	1	1	0
			2025-02-04	2025-01-27 15:34:36	1	1	0
			2025-02-05	2025-01-30 14:24:48	1	1	0
			2025-02-06	2025-01-30 15:16:55	1	1	0
			2025-02-07	2025-01-30 15:47:47	1	1	0
			2025-02-08	2025-02-03 14:27:11	1	1	0
			2025-02-09	2025-01-31 16:51:02	1	1	0
			2025-02-10	2025-01-31 10:23:52	1	1	0
			2025-02-11	2025-02-05 09:13:47	1	1	0
			2025-02-12	2025-02-03 15:05:35	1	1	0
			2025-02-13	2025-02-12 14:09:41	1	1	0
			2025-02-14	2025-02-07 16:16:32	1	1	0
			2025-02-15	2025-02-12 17:07:22	1	1	0
			2025-02-16	2025-02-14 16:50:09	1	1	0
			2025-02-17	2025-02-14 11:43:03	1	1	0
			2025-02-18	2025-02-14 11:19:06	1	1	0
			2025-02-19	2025-02-03 16:17:00	1	1	0
			2025-02-20	2025-02-12 09:38:30	1	1	0
			2025-02-21	2025-02-17 11:32:38	1	1	0
			2025-02-22	2025-02-10 14:36:09	1	1	0
			2025-02-23	2025-02-10 14:11:25	1	1	0
			2025-02-24	2025-02-19 12:12:45	1	1	0
			2025-02-25	2025-02-07 08:48:16	1	1	0
			2025-02-26	2025-02-06 15:51:44	1	1	0
			2025-02-27	2025-02-19 14:24:52	1	1	0
			2025-02-28	2025-02-19 08:34:57	1	1	0
			2025-02-29	2025-02-20 16:51:14	1	1	0
			2025-03-01	2025-02-18 17:27:09	1	1	0
			2025-03-02	2025-02-28 15:45:28	1	1	0
			2025-03-03	2025-02-25 12:05:25	1	1	0
			2025-03-04	2025-02-19 11:10:03	1	1	0
			2025-03-05	2025-02-24 16:21:58	1	1	0
			2025-03-06	2025-03-03 09:01:40	1	1	0
			2025-03-07	2025-02-27 11:59:25	1	1	0
			2025-03-08	2025-02-21 08:56:15	1	1	0
			2025-03-09	2025-02-26 15:39:51	1	1	0
			2025-03-10	2025-02-20 10:05:56	1	1	0
			2025-03-11	2025-02-21 13:53:39	1	1	0
			2025-03-12	2025-02-28 16:31:07	1	1	0
			2025-03-13	2025-03-03 09:37:28	1	1	0
			2025-03-14	2025-02-25 16:26:17	1	1	0
			2025-03-15	2025-02-28 16:40:08	1	1	0
			2025-03-16	2025-03-07 09:12:44	1	1	0
			2025-03-17	2025-03-03 15:57:18	1	1	0
			2025-03-18	2025-03-03 10:23:07	1	1	0
			2025-03-19	2025-03-05 08:10:50	1	1	0
			2025-03-20	2025-03-07 12:00:12	1	1	0
			2025-03-21	2025-03-03 15:20:25	1	1	0
			2025-03-22	2025-03-04 14:38:00	1	1	0
			2025-03-23	2025-03-19 16:59:45	1	1	0
			2025-03-24	2025-03-06 10:08:56	1	1	0
			2025-03-25	2025-03-14 16:50:00	1	1	0
			2025-03-26	2025-03-11 14:44:03	1	1	0
			2025-03-27	2025-03-19 15:47:28	1	1	0
			2025-03-28	2025-03-19 15:27:51	1	1	0
			2025-03-29	2025-03-19 16:31:31	1	1	0
2025-03-30	2025-03-13 16:28:34	1	1	0			
2025-03-31	2025-03-21 11:47:19	1	1	0			
2025-04-01	2025-03-21 17:11:16	1	1	0			
2025-04-02	2025-03-25 17:25:30	1	1	0			
2025-04-03	2025-03-19 16:04:25	1	1	0			
2025-04-04	2025-03-17 10:22:39	1	1	0			
2025-04-05	2025-03-26 14:28:25	1	1	0			
2025-04-06	2025-03-26 17:56:21	1	1	0			
2025-04-07	2025-03-26 17:58:33	1	1	0			
2025-04-08	2025-03-26 15:27:12	1	1	0			
2025-04-09	2025-03-20 15:06:37	1	1	0			
2025-04-10	2025-03-27 09:27:51	1	1	0			
2025-04-11	2025-03-26 17:00:29	1	1	0			
2025-04-12	2025-03-27 16:24:03	1	1	0			
2025-04-13	2025-03-27 11:19:34	1	1	0			
2025-04-14	2025-04-01 10:35:55	1	1	0			
2025-04-15	2025-03-21 16:48:56	1	1	0			
2025-04-16	2025-03-27 14:22:01	1	1	0			
2025-04-17	2025-03-27 14:48:18	1	1	0			
2025-04-18	2025-03-31 08:14:30	1	1	0			
2025-04-19	2025-03-27 09:50:22	1	1	0			
2025-04-20	2025-03-25 16:59:08	1	1	0			
2025-04-21	2025-03-25 15:42:52	1	1	0			
2025-04-22	2025-03-28 11:39:27	1	1	0			
2025-04-23	2025-03-25 14:20:29	1	1	0			
2025-04-24	2025-04-01 16:59:40	1	1	0			
2025-04-25	2025-03-27 15:30:40	1	1	0			
2025-04-26	2025-04-03 08:18:20	1	1	0			
2025-04-27	2025-04-01 11:31:31	1	1	0			
2025-04-28	2025-03-27 14:28:19	1	1	0			
2025-04-29	2025-03-28 14:57:27	1	1	0			
2025-04-30	2025-03-27 14:06:33	1	1	0			
2025-05-01	2025-04-04 10:01:55	1	1	0			
2025-05-02	2025-04-04 10:12:24	1	1	0			
2025-05-03	2025-03-31 00:00:00	5	5	0			
2025-05-04	2025-02-13 14:49:03	1	1	0			
2025-05-05	2025-02-19 16:33:32	1	1	0			
2025-05-06	2025-02-17 15:00:04	1	1	0			
2025-05-07	2025-03-10 11:57:01	1	1	0			
2025-05-08	2025-03-03 10:40:58	1	1	0			
2025-05-09	2025-04-01 16:31:19	1	1	0			
2025-05-10	2025-03-25 12:11:12	1	1	0			
Total general					122	122	0

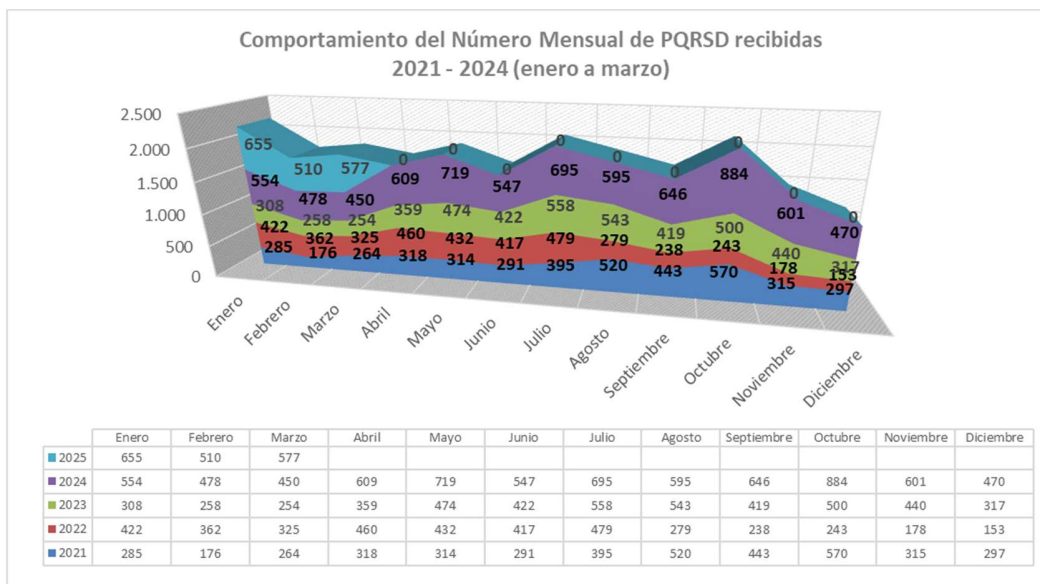
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD tramitadas por la UIAF

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 marzo).



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

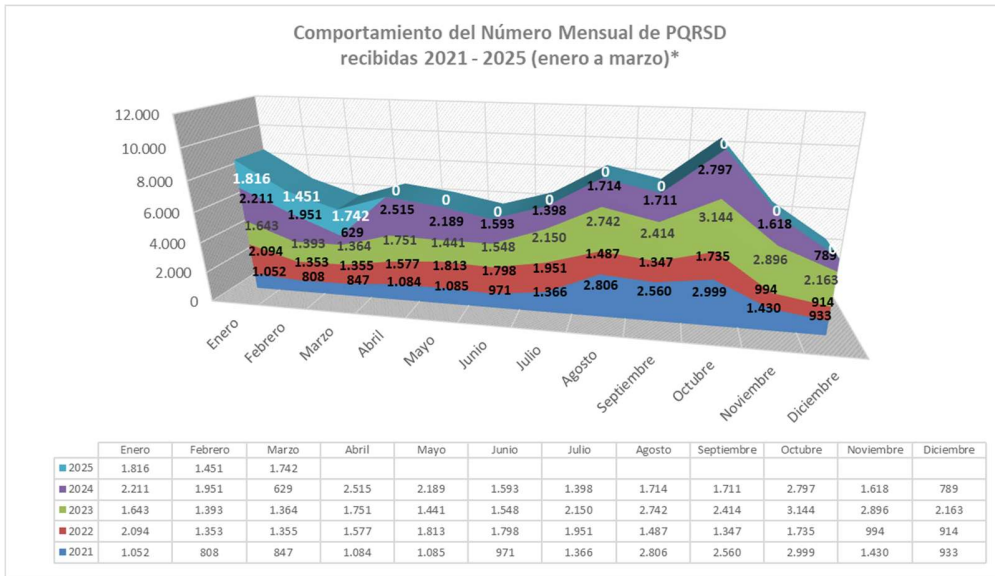
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

Vigente desde: 17 de marzo de 2024

Página: 11/21

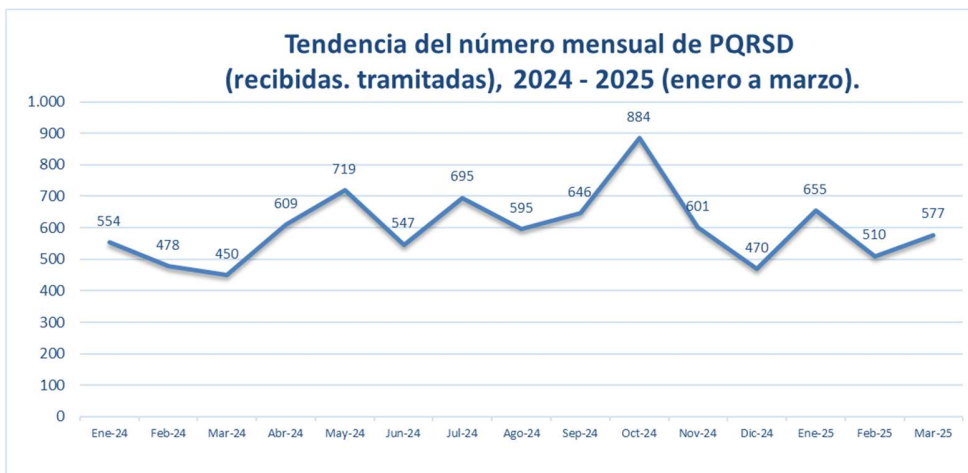
INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD




(*) Incluye 2166 solicitudes de soporte vía chat y 840 peticiones verbales vía telefónica

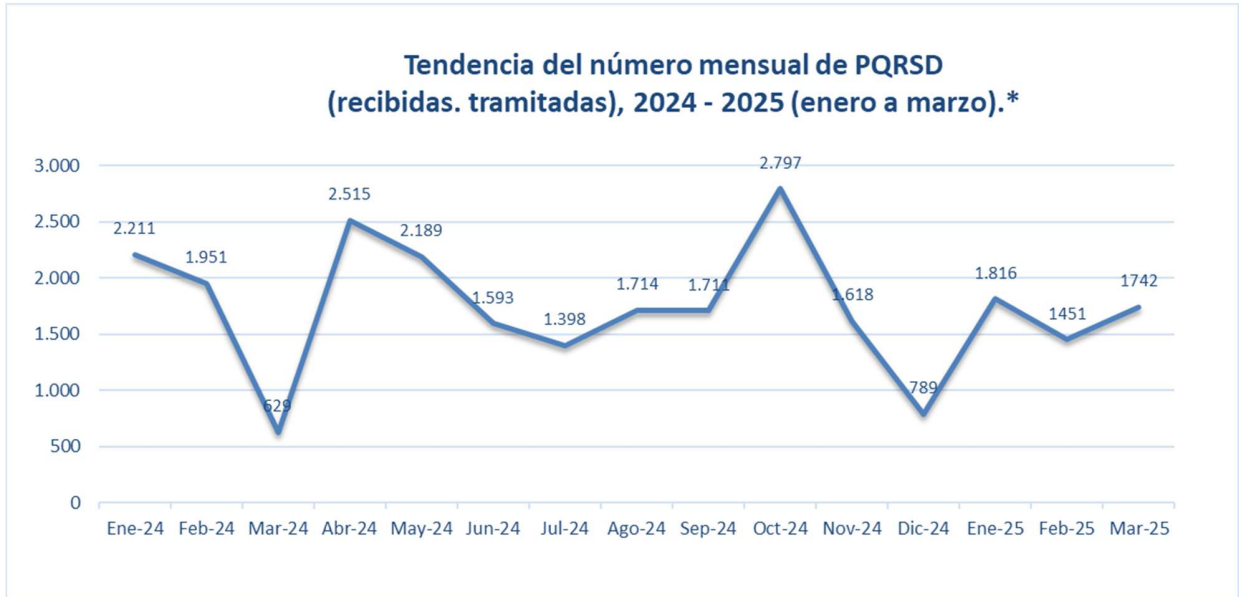
10.Tendencia del número mensual de PQRSD recibidas, entre el 2024 – 2025

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

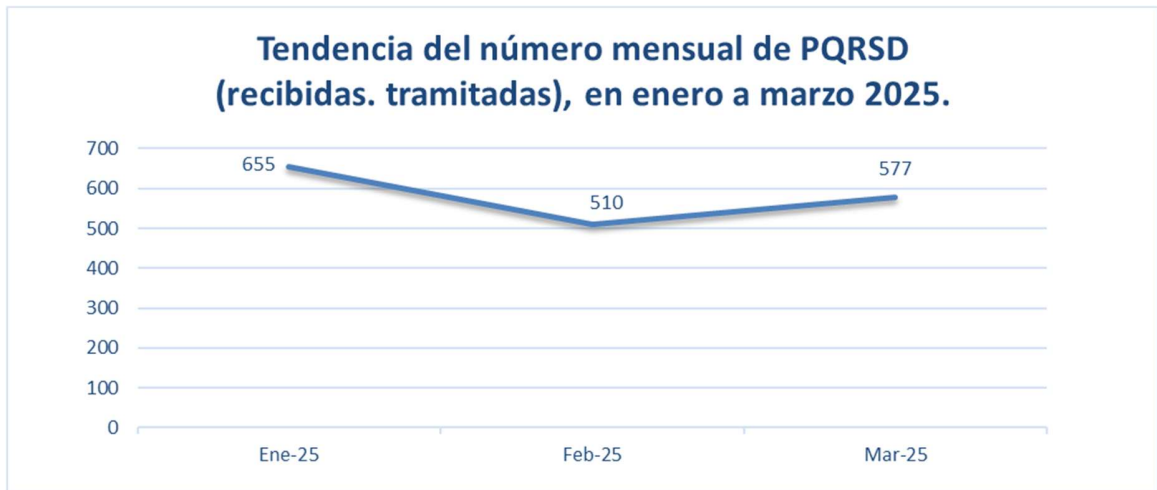


No incluye peticiones verbales ni peticiones vía chat


	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: 12/21

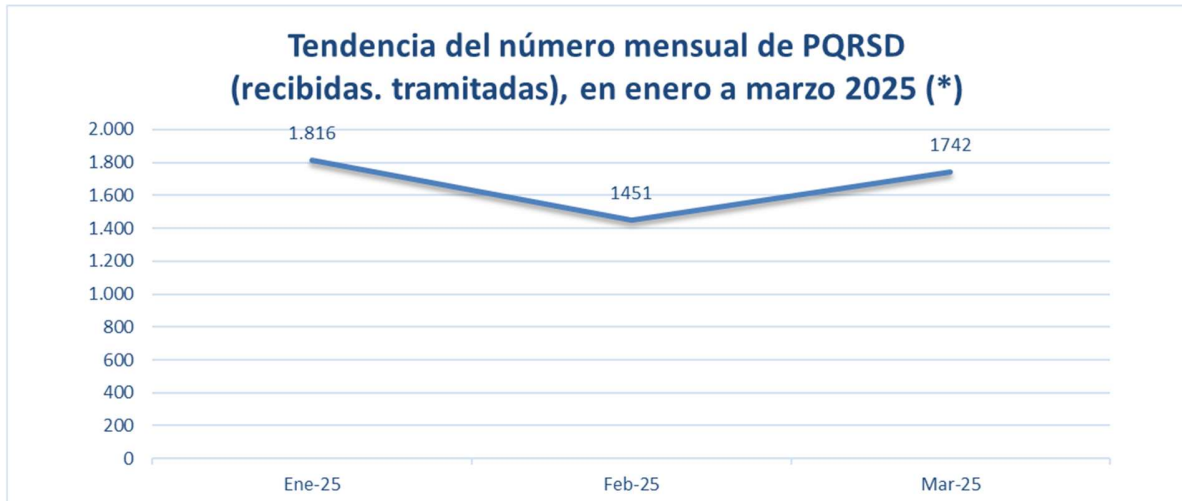


(*) Incluye 2166 solicitudes de soporte vía chat y 840 peticiones verbales vía telefónica



No Incluye peticiones verbales solicitudes vía chat

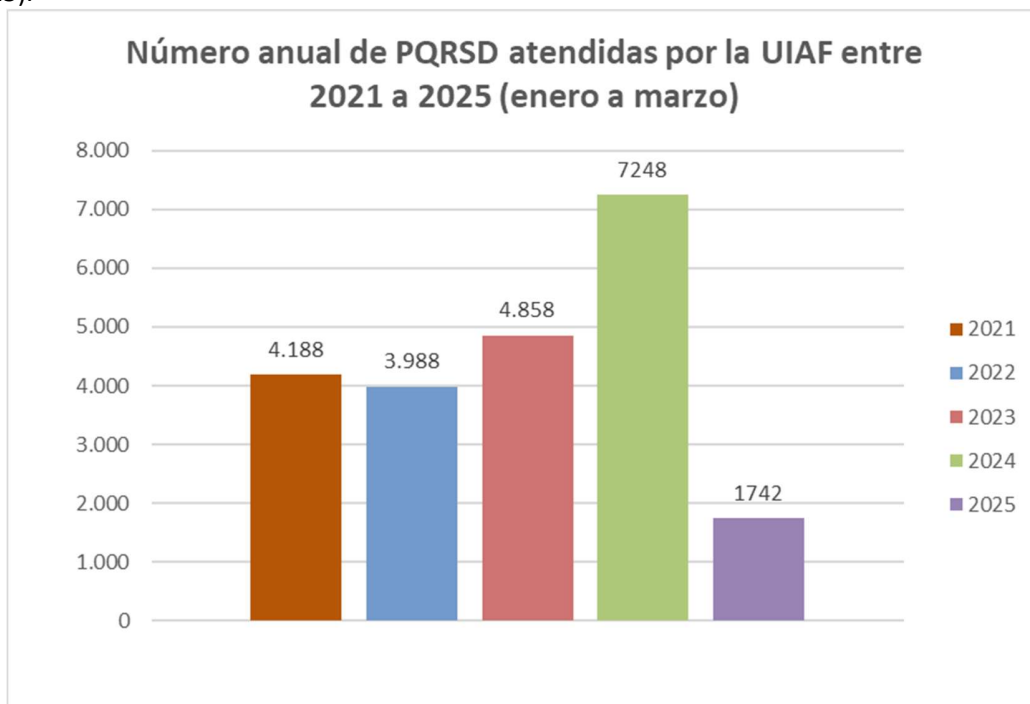
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 13/21




(*) Incluye 2166 solicitudes de soporte vía chat y 840 peticiones verbales vía telefónica

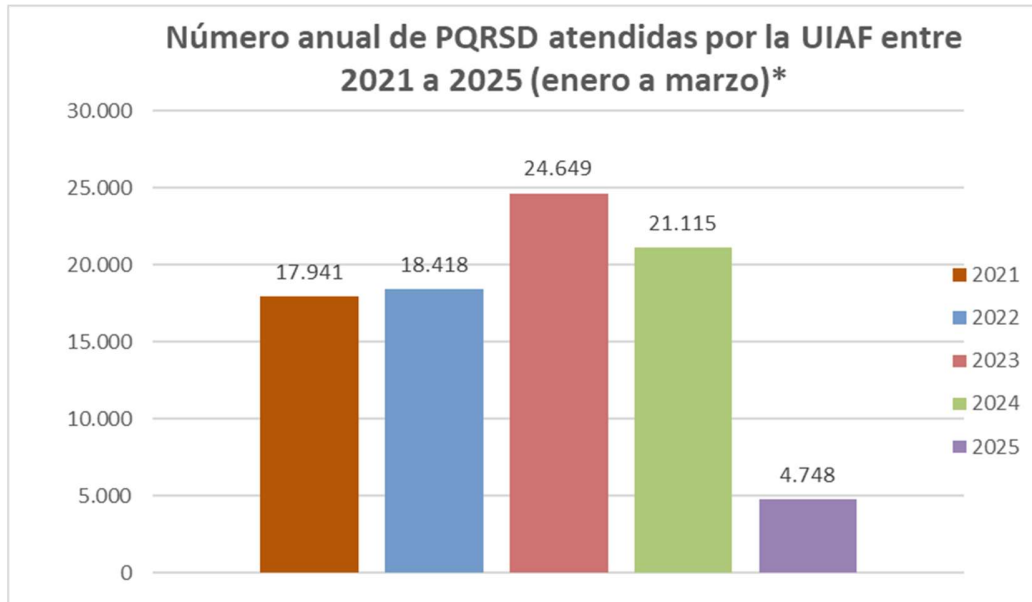
11. Número anual de PQRSD tramitadas, en el periodo 2021 - 2025

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

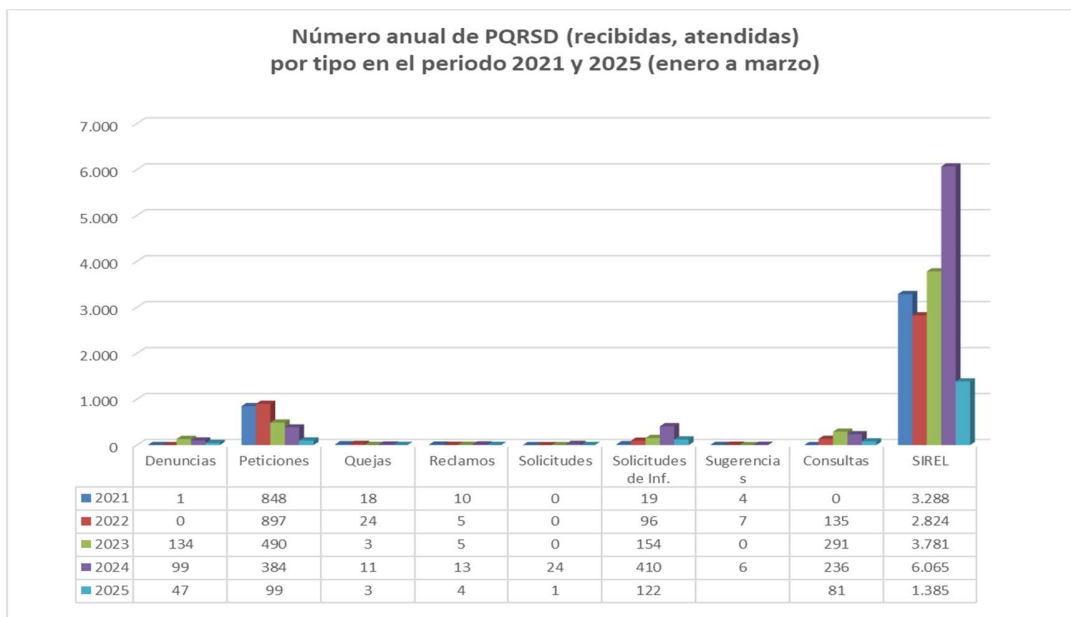
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 14/21




(*) Incluye 2166 solicitudes de soporte vía chat y 840 peticiones verbales vía telefónica

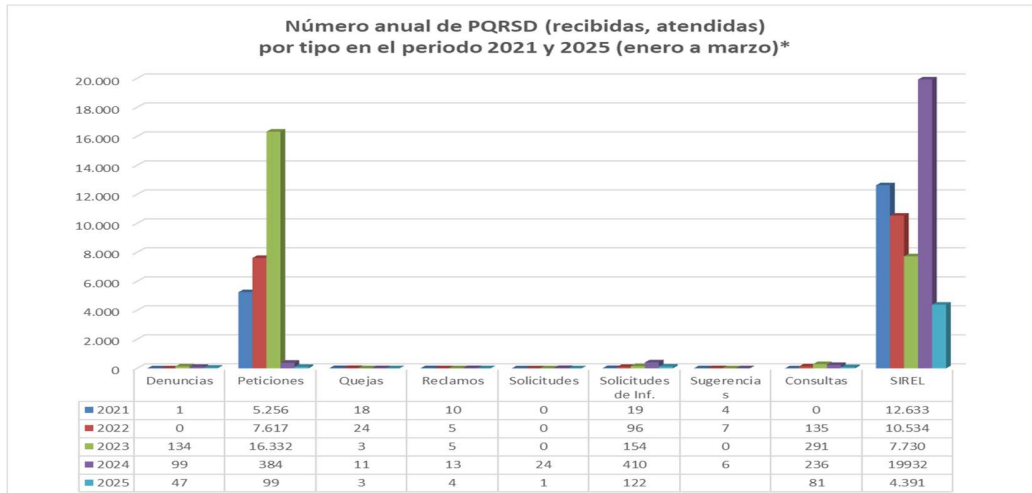
12. Número anual de PQRSD recibidas por tipo, en el periodo 2021 – 2025 (a marzo)

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 marzo).



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 PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 15/21



(*) Incluye 2166 solicitudes de soporte vía chat y 840 peticiones verbales vía telefónica

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

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 marzo).

Número y porcentaje anual de PQRSD 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	19,0%
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	18,1%
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	22,1%
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	32,9%
2025	47	2,7%	99	5,7%	3	0,2%	4	0,2%	35	2,0%	1	0%	87	5%	81	5%	1.385	80%	1.742	37,6%
Totales	281	0,3%	2.737	3,2%	59	0,1%	37	0,0%	59	0,1%	18	0,0%	766	0,9%	743	0,9%	17.337	20,0%	22.024	130%


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número y porcentaje anual de PQRSD 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%	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	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	1,0%	384	2,1%	11	0,1%	13	0,1%	24	0,7%	6	0,0%	410	1,8%	236	1,7%	19.932	92,5%	21.115	24%
2025 (7*)	47	1,0%	99	2,1%	3	0,1%	4	0,1%	35	0,7%	1	0,0%	87	1,8%	81	1,7%	4.391	92,5%	4.748	38%
Totales	281	0,3%	21.795	25,1%	59	0,1%	37	0,0%	59	0,1%	276	0,3%	508	0,6%	743	0,9%	63.113	72,7%	86.871	133%

(**) 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.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 16/21

- (****) 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 2166 solicitudes de soporte vía chat y 840 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a marzo 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	451
Curso e-learning	342
Otros	314
Actualización de datos	298
Anexos técnicos	189
Solicitud de código	152
Vinculación de entidad	125
Solicitud de usuario	102
Error SIREL y errores de acceso	54
Anulación para corrección de reportes	52
ROS	34
Cancelación de usuario	33
Cancelación entidad	13
Solicitud Anulación de Cargue	5
Soporte SIREL	2
Total	2166

b. Peticiones verbales:

Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	157
Actualización de datos	148
Aclaración de errores	90
Otros	65
Solicitud de usuario	58
Solicitud de código	54
Vinculación de entidad	41
Consulta explicación de normatividad	40
Cancelación de usuario	26
Anulación para corrección de reportes	20
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	20
Curso e-learning	20
Reporte Positivo	17
Anexos técnicos	17
Consultar Certificaciones	14
Error SIREL y errores de acceso	12
Reporte Negativo	10
Cómo diligenciar ROS/Utilidades de excel	9
Reclamos	6
Solicitudes de información pública	6
Solicitud Anulación de Cargue	4
Cancelación entidad	3
Reenvío Matriz Autenticación	2
Soporte SIREL	1
Total	840

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

15. Temas recurrentes


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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	697	40,0%
Soporte SIREL	350	20,1%
Otros	231	13,3%
Solicitudes de información pública	122	7,0%
Cancelación de usuario	108	6,2%
Curso e-learning	83	4,8%
Reenvío Matriz Autenticación	73	4,2%
Cancelación entidad	49	2,8%
Anulación para corrección de reportes	19	1,1%
Anexos Técnicos	6	0,3%
Reclamos	4	0,2%
Total PQRS	1.742	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1143	24,1%
Acceso a SIREL	681	14%
Otros	610	13%
Curso e-learning	445	9%
Solicitud de código	262	6%
Solicitud de usuario	229	5%
Vinculación de entidad	215	5%
Anexos técnicos	212	4%
Cancelación de usuario	167	4%
Soporte SIREL	152	3%
Solicitudes de información pública	128	3%
Aclaración de errores	90	2%
Error SIREL y errores de acceso	85	2%
Anulación para corrección de reportes	72	2%
Cancelación entidad	65	1%
ROS	61	1%
Consulta explicación de normatividad	40	1%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	20	0%
Reporte Positivo	17	0%
Consultar Certificaciones	14	0%
Reclamos	10	0%
Reporte Negativo	10	0%
Cómo diligenciar ROS	9	0%
Solicitud Anulación de Cargue	9	0%
Reenvío Matriz Autenticación	2	0%
Total PQRS	4748	100%

(*) Incluye 2166 solicitudes de soporte vía chat y 840 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 marzo de 2024
		Página: 18/21

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

Área Responsable	Tipo PQRSD	A Tiempo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	11	11
	D	47	47
	P	34	34
	R	3	3
	SIP	48	48
	SIREL	3	3
	S	1	1
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		147	147
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	6	6
	P	16	16
	Q	1	1
	R	1	1
	SIP	7	7
	SIREL	1.175	1.175
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		1.206	1.206
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	45	45
	P	39	39
	Q	2	2
	SIP	59	59
	SIREL	202	202
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		347	347
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	19	19
	P	10	10
	SIP	7	7
	SIREL	5	5
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		41	41
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIP	1	1
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1	1
Total general		1742	1742


No ncluye peticiones verbales ni soporte técnico

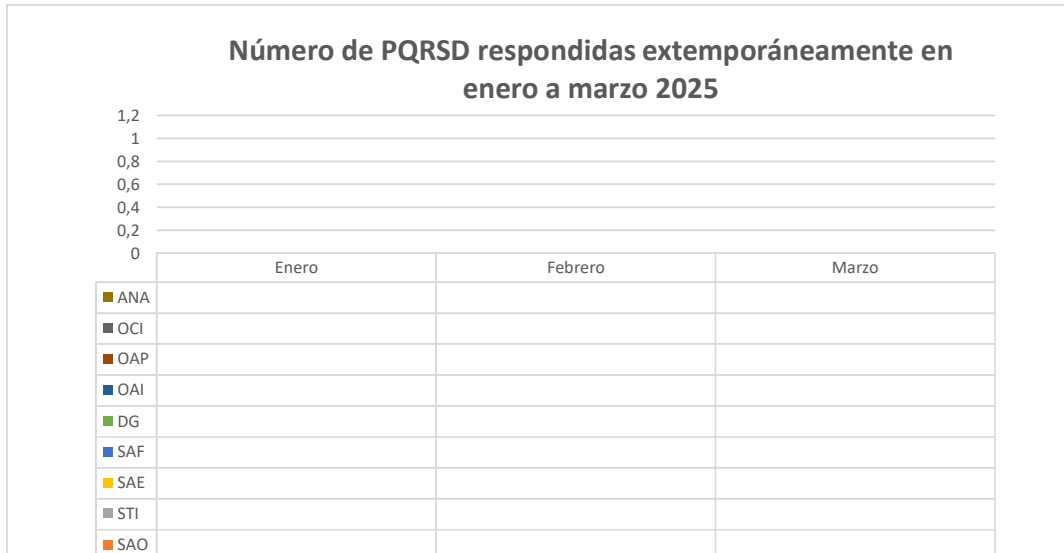
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 19/21

Área Responsable	Tipo PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	11		11
	D	47		47
	P	34		34
	R	3		3
	SIP	48		48
	SIREL	3		3
	S	1		1
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		147	0	147
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	6		6
	P	16		16
	Q	1		1
	R	1		1
	SIP	7		7
	SIREL	4.181		4.181
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		4.212	0	4.212
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	45		45
	P	39		39
	Q	2		2
	SIP	59		59
	SIREL	202		202
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		347	0	347
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	19		19
	P	10		10
	SIP	7		7
	SIREL	5		5
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		41	0	41
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIP	1	0	1
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1	0	1
Total general		4.748	0	4.748

(*) Incluye 2166 solicitudes de soporte vía chat y 840 peticiones verbales vía telefónica

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

	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: 20/21



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

CONCLUSIONES

En conclusión, la UIAF recibió un total de 4.748 PQRSD durante el periodo de marzo 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 marzo se recibieron un (1) reclamo; sin embargo, al revisarlos, se evidenció que se trata de una solicitud de información y que fue 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.

Canales de atención

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

- Telefónico:

	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: 21/21

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:
 - atciudadano@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>

Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF