




Gobierno de
Colombia



INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO
A JUNIO 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 JUNIO de 2024
		Página: 2/28

Introducción

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) deja a disposición de la ciudadanía, El Informe De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (que en adelante se denominan – “PQRSD”), recibidas en la entidad de enero a junio 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.

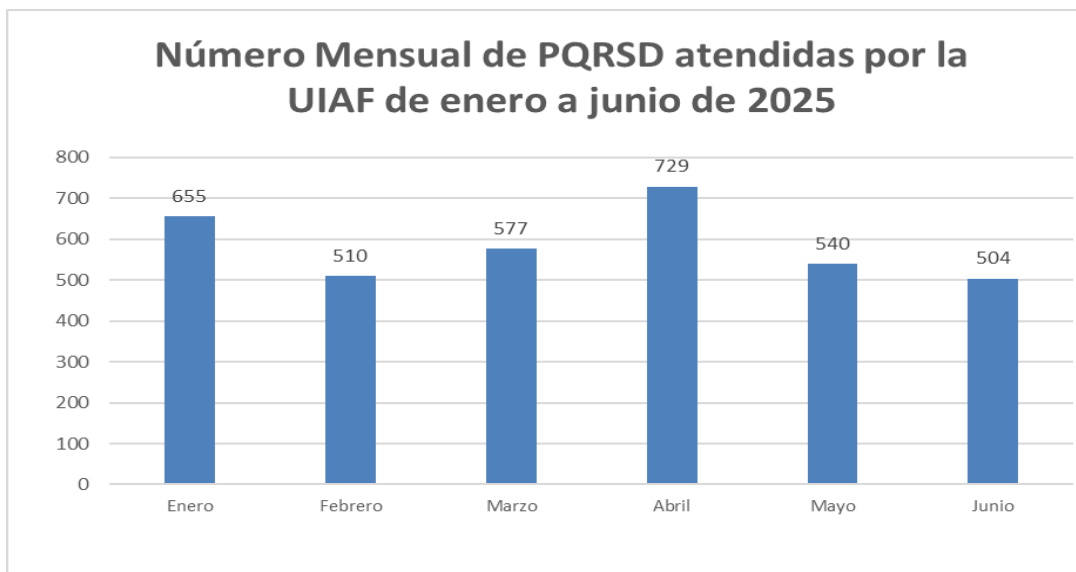
A continuación, se presentan en orden los siguientes resultados:

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

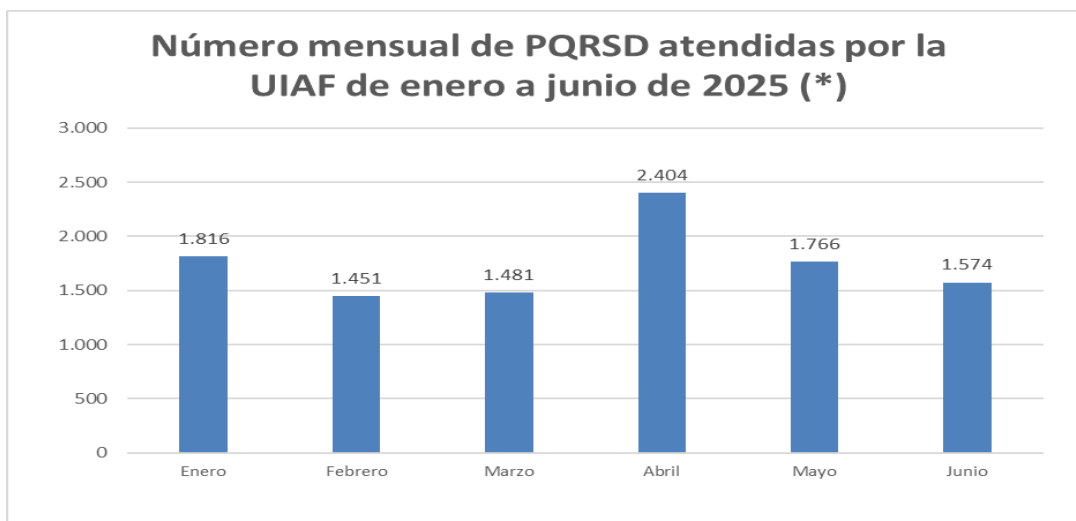
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de JUNIO de 2024
		Página: 3/28

1. El número mensual de PQRSD tramitadas de enero a junio de 2025.

El primer 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 los meses de enero a junio de 2025. En total de enero a junio de 2025, la UIAF recibió **10.492** PQRSD, de las cuales **1.643 (15,66%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **3.515 (33,50%)** recibidas a través del módulo de PQRSD y el Sistema de Gestión Documental, y **5.334 (50,84%)** 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



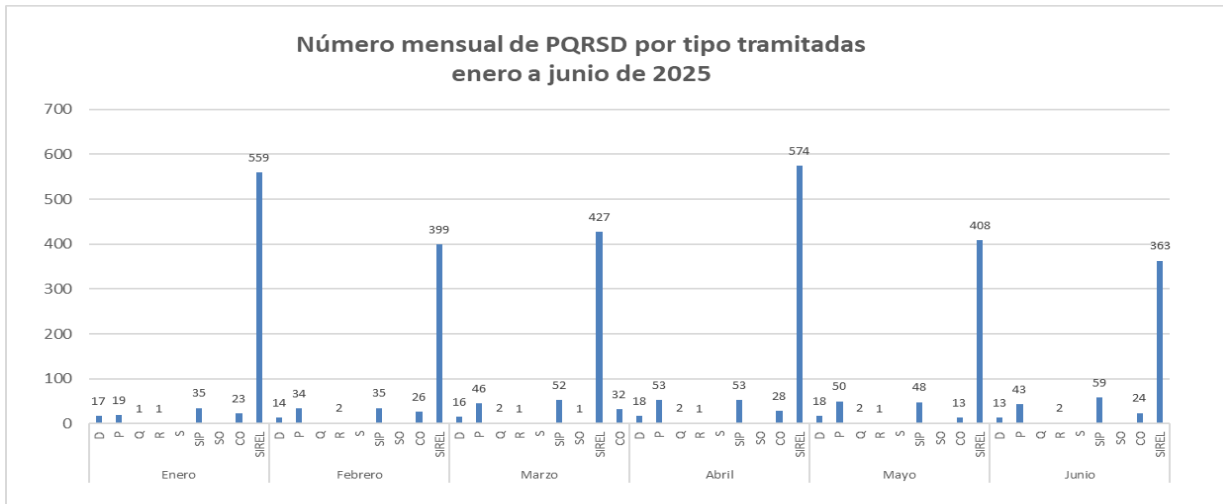
(*)

Incluye 5.334 solicitudes de soporte vía chat y 1.643 peticiones verbales vía telefónica

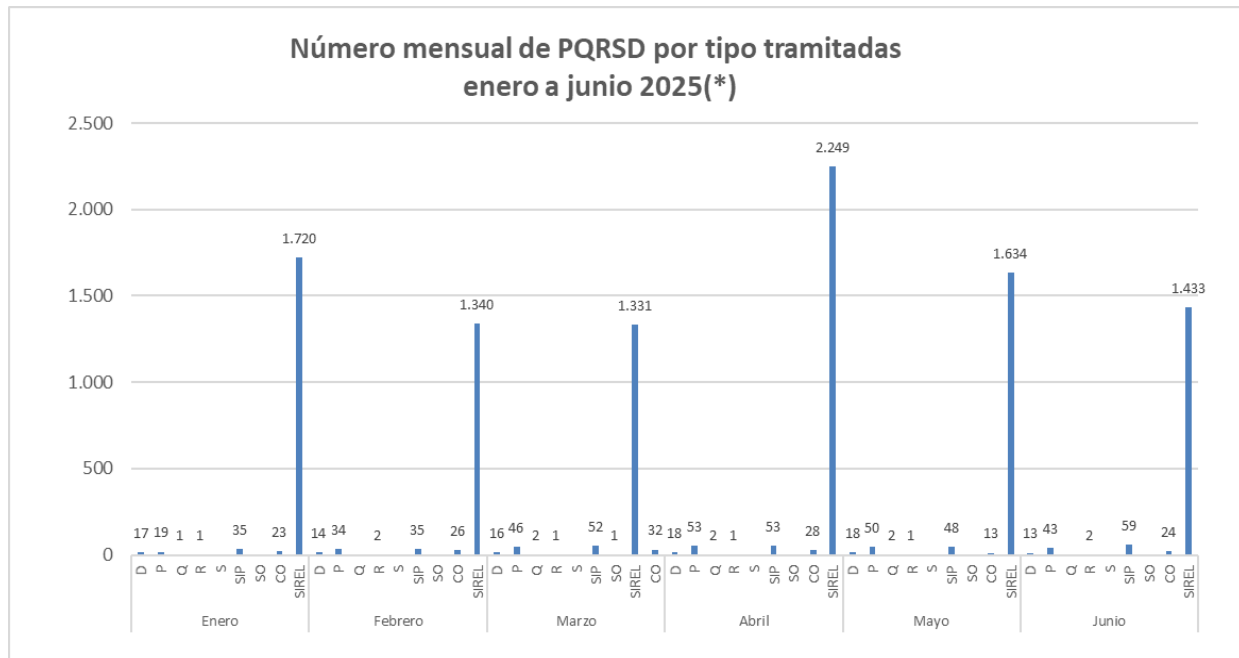
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de JUNIO de 2024
		Página: 4/28

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

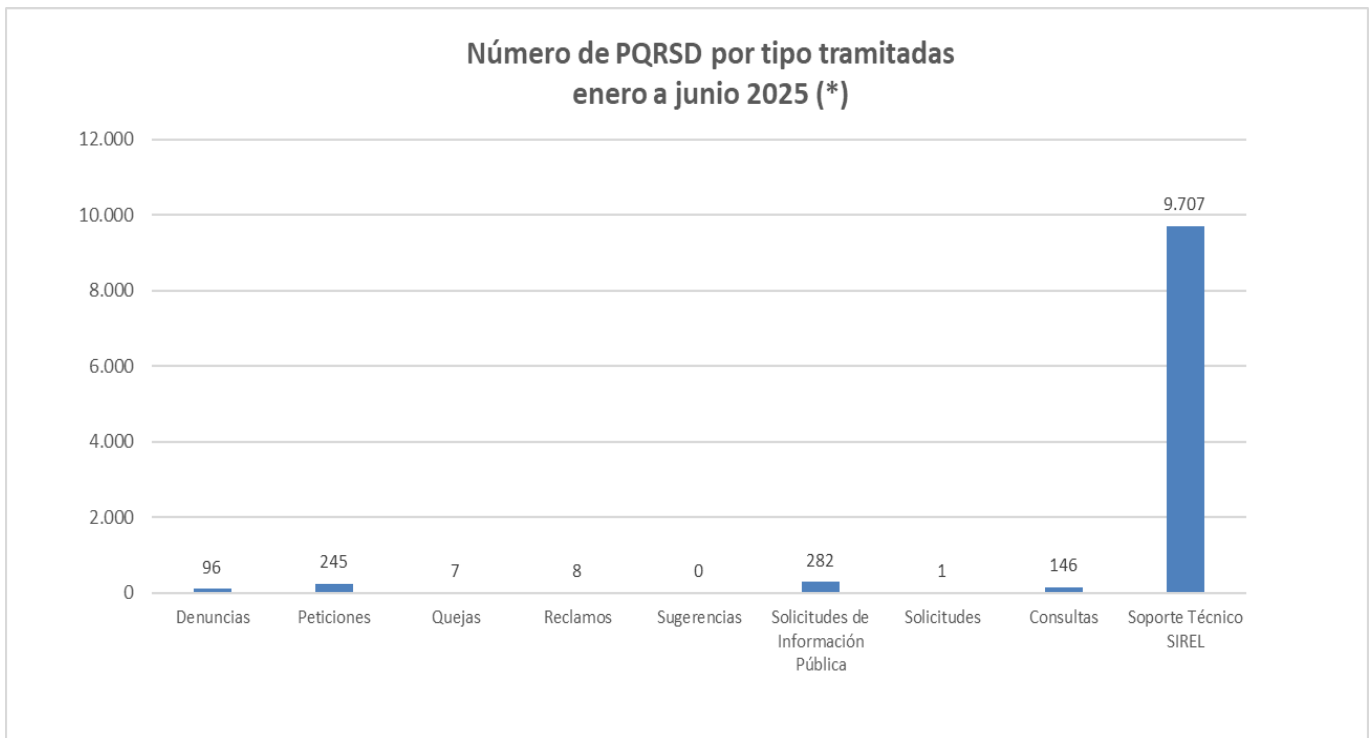


(*)


Incluye 5.334 solicitudes de soporte vía chat y 1.643 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 JUNIO de 2024
		Página: 5/28

- 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 5.334 solicitudes de soporte vía chat y 1.643 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 JUNIO de 2024
		Página: 6/28

3. Número y porcentaje mensual de PQRS tramitadas por tipo de enero a junio 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 - junio 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	18,6%
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	14,5%
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	16,4%
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	20,7%
Mayo 2025	18	3,3%	50	9,3%	2	0,4%	1	0,2%	0	0,0%	0	0%	48	9%	13	2%	408	76%	540	15,4%
Junio 2025	13	2,6%	43	8,5%	0	0,0%	2	0,4%	0	0,0%	0	0%	59	12%	24	5%	363	72%	504	14,3%
Totales	96	2,7%	245	7,0%	7	0,2%	8	0,2%	35	1,0%	1	0,0%	247	7,0%	146	4,2%	2.730	77,7%	3.515	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número mensual de PQRS por tipo tramitadas enero - junio 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	17%
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	13,8%
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	14,1%
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	22,9%
Mayo	18	1,0%	50	3%	2	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	48	3%	13	1%	1.634	93%	1.766	16,8%
Junio	13	0,8%	43	3%	0	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	59	4%	24	2%	1.433	91%	1.574	15,0%
Totales	96	0,9%	245	2,3%	7	0,1%	8	0,1%	35	0,3%	1	0,0%	247	2,4%	146	1,4%	9.707	92,5%	10.492	100%

(*) Incluye 5.334 solicitudes de soporte vía chat y 1.643 peticiones verbales vía telefónica

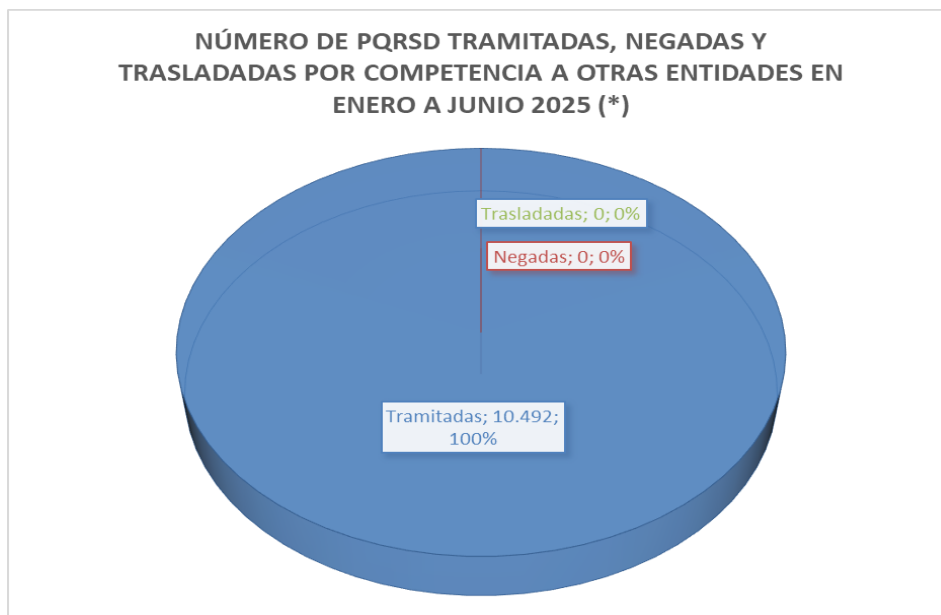
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de JUNIO de 2024
		Página: 7/28

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

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




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 5.334 solicitudes de soporte vía chat y 1.643 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 PQRSD	Vigente desde: 17 de JUNIO de 2024
		Página: 8/28

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRSD tramitadas de enero a junio de 2024 y 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%
Mayo	719	540	-24,9%
Junio	547	504	-7,9%
Totales	4.115	3.515	-14,6%

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%
Mayo	2.189	1.766	-19,3%
Junio	1.593	1.574	-1,2%
Totales	7.306	10.492	43,6%

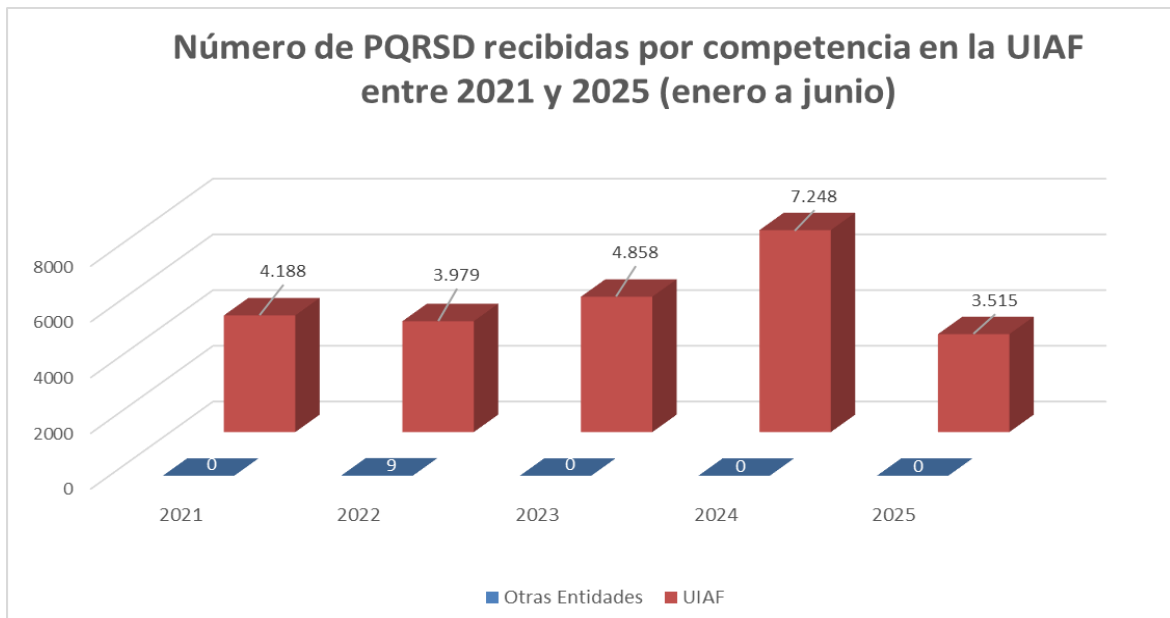
(*) Incluye 9.086 solicitudes de soporte vía chat y 4.781 peticiones verbales vía telefónica

(**) Incluye 5.334 solicitudes de soporte vía chat y 1.643 peticiones verbales vía telefónica

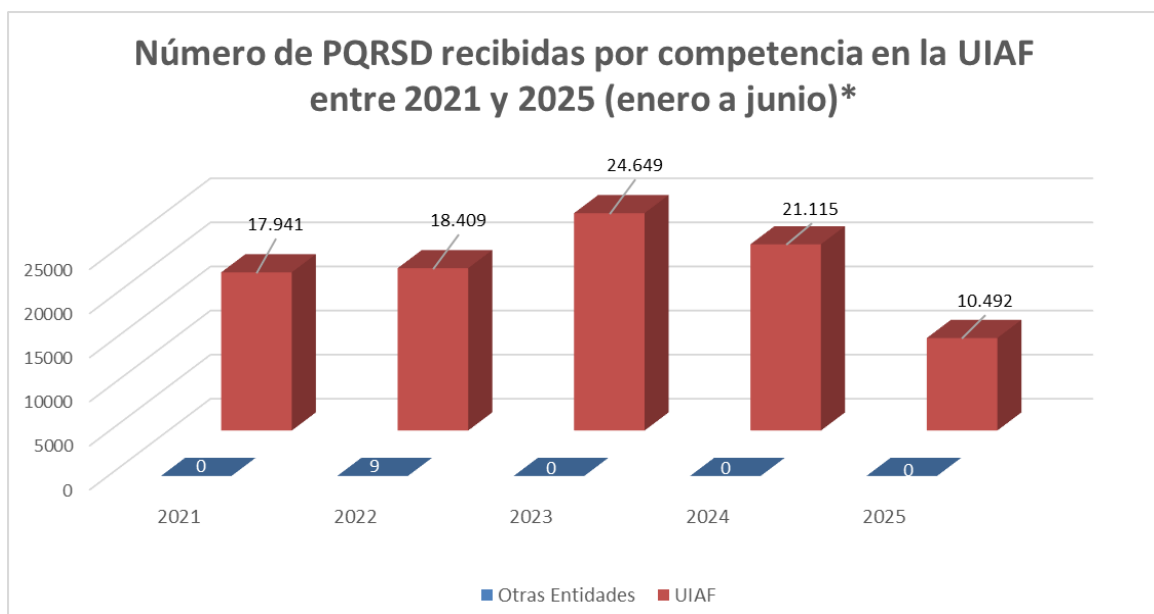
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de JUNIO de 2024
		Página: 9/28

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 junio de 2025), clasificadas por competencia.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat




(*) Incluye 5.334 solicitudes de soporte vía chat y 1.643 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 JUNIO de 2024
		Página: 10/28

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 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			

	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 JUNIO de 2024
		Página: 11/28

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 información	Solicitud de Información Pública	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
			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			
	2025-03-27 14:36:39	1	0	0			
	2025-03-25 15:42:52	1	0	0			

	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 JUNIO de 2024
		Página: 12/28

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 información	Solicitud de Información Pública	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			



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

Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

Vigente desde: 17 de JUNIO de 2024

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Página: 13/28

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
Peticones	peticiones de información	Solicitud de Información Pública	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	2025-05-08 00:00:00	1	0	0
			2025-04-29	2025-05-07 08:06:02	1	0	0
			2025-04-30	2025-05-08 00:00:00	1	0	0
			2025-04-30	2025-05-06 08:05:57	1	0	0
			2025-04-30	2025-05-09 00:00:00	1	0	0
			2025-04-07	2025-04-21 00:00:00	1	0	0
			2025-05-02	2025-05-02 16:29:23	1	0	0
			2025-05-06	2025-05-06 12:04:30	1	0	0
			2025-05-06	2025-05-06 16:27:18	1	0	0
			2025-05-07	2025-05-14 16:17:52	1	0	0
			2025-05-08	2025-05-22 11:55:16	1	0	0
			2025-05-09	2025-05-12 09:25:58	1	0	0
			2025-05-09	2025-05-12 15:08:00	1	0	0
			2025-05-09	2025-05-12 09:55:10	1	0	0
			2025-05-10	2025-05-13 11:00:29	1	0	0
			2025-05-13	2025-05-26 10:19:36	1	0	0
			2025-05-13	2025-05-15 14:48:53	1	0	0
			2025-05-14	2025-05-26 16:18:19	1	0	0
			2025-05-16	2025-05-27 16:38:25	1	0	0
			2025-05-20	2025-05-27 16:41:19	1	0	0
			2025-05-20	2025-05-27 16:43:04	1	0	0
			2025-05-20	2025-05-27 18:12:20	1	0	0
			2025-05-22	2025-05-27 16:50:23	1	0	0
			2025-05-22	2025-05-26 16:57:26	1	0	0
			2025-05-22	2025-05-28 08:35:30	1	0	0
			2025-05-23	2025-06-06 11:24:30	1	0	0
			2025-05-26	2025-06-03 09:00:09	1	0	0
			2025-05-26	2025-06-05 14:10:09	1	0	0
			2025-05-26	2025-06-06 13:10:10	1	0	0
			2025-05-26	2025-06-10 12:15:19	1	0	0
			2025-05-26	2025-05-28 10:34:36	1	0	0
			2025-05-26	2025-06-03 17:13:09	1	0	0
2025-05-26	2025-06-06 13:29:36	1	0	0			
2025-05-26	2025-06-09 07:27:10	1	0	0			
2025-05-27	2025-06-06 13:27:31	1	0	0			
2025-05-27	2025-05-30 16:56:53	1	0	0			
2025-05-27	2025-05-29 08:46:13	1	0	0			
2025-05-27	2025-06-11 10:15:40	1	0	0			
2025-05-27	2025-05-29 10:23:36	1	0	0			
2025-05-28	2025-06-06 14:20:26	1	0	0			
2025-05-29	2025-06-06 12:29:36	1	0	0			
2025-05-29	2025-06-06 15:13:28	1	0	0			
2025-05-29	2025-06-03 12:12:26	1	0	0			
2025-05-29	2025-06-11 16:10:18	1	0	0			
2025-05-29	2025-06-12 12:17:40	1	0	0			
2025-05-29	2025-05-30 10:15:09	1	0	0			
2025-05-29	2025-06-05 16:25:06	1	0	0			
2025-05-30	2025-06-13 15:35:40	1	0	0			
2025-05-30	2025-06-13 16:08:53	1	0	0			
2025-05-30	2025-06-05 16:17:19	1	0	0			
2025-05-30	2025-06-06 14:16:52	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 JUNIO de 2024

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

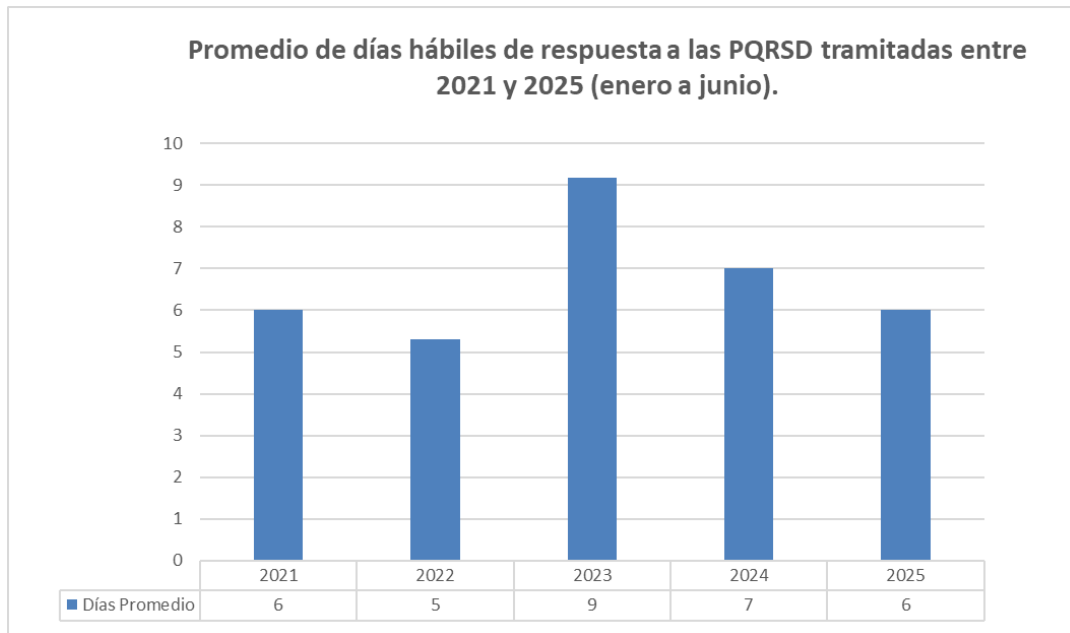
Página: 14/28

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 información	Solicitud de Información Pública	2025-05-30	2025-06-06 14:16:52	1	0	0
			2025-06-03	2025-06-13 15:43:18	1	0	0
			2025-06-03	2025-06-09 07:46:15	1	0	0
			2025-06-03	2025-06-06 12:51:23	1	0	0
			2025-06-04	2025-06-16 17:00:16	1	0	0
			2025-06-04	2025-06-17 15:27:08	1	0	0
			2025-06-04	2025-06-06 13:57:14	1	0	0
			2025-06-04	2025-06-17 11:56:05	1	0	0
			2025-06-04	2025-06-09 08:46:09	1	0	0
			2025-06-04	2025-06-10 15:13:13	1	0	0
			2025-06-04	2025-06-13 15:30:48	1	0	0
			2025-06-05	2025-06-10 08:51:18	1	0	0
			2025-06-05	2025-06-17 10:24:59	1	0	0
			2025-06-05	2025-06-12 11:14:19	1	0	0
			2025-06-05	2025-06-11 13:26:14	1	0	0
			2025-06-05	2025-06-11 09:42:38	1	0	0
			2025-06-05	2025-06-17 12:22:19	1	0	0
			2025-06-05	2025-06-09 15:16:17	1	0	0
			2025-06-06	2025-06-18 17:25:09	1	0	0
			2025-06-06	2025-06-09 16:45:44	1	0	0
			2025-06-06	2025-06-11 13:45:39	1	0	0
			2025-06-06	2025-06-18 10:36:05	1	0	0
			2025-06-06	2025-06-18 09:25:40	1	0	0
			2025-06-09	2025-06-19 10:23:25	1	0	0
			2025-06-09	2025-06-19 16:13:55	1	0	0
			2025-06-09	2025-06-19 14:05:46	1	0	0
			2025-06-10	2025-06-17 16:36:08	1	0	0
			2025-06-10	2025-06-18 17:51:57	1	0	0
			2025-06-10	2025-06-18 16:51:18	1	0	0
			2025-06-11	2025-06-13 16:21:46	1	0	0
			2025-06-11	2025-06-24 13:58:49	1	0	0
			2025-06-11	2025-06-20 14:59:56	1	0	0
			2025-06-12	2025-06-18 17:33:48	1	0	0
			2025-06-12	2025-06-13 14:21:50	1	0	0
			2025-06-16	2025-06-24 09:53:29	1	0	0
			2025-06-17	2025-06-18 17:27:35	1	0	0
			2025-06-17	2025-06-18 08:43:52	1	0	0
			2025-06-18	2025-06-24 17:31:22	1	0	0
			2025-06-18	2025-06-18 15:28:25	1	0	0
			2025-06-19	2025-06-26 17:11:22	1	0	0
2025-06-19	2025-07-01 16:43:32	1	0	0			
2025-06-19	2025-07-01 16:49:40	1	0	0			
2025-06-19	2025-07-02 11:14:29	1	0	0			
2025-06-19	2025-07-02 17:10:26	1	0	0			
2025-06-20	2025-06-20 11:12:21	1	0	0			
2025-06-20	2025-06-26 17:00:19	1	0	0			
2025-06-20	2025-07-02 15:46:38	1	0	0			
2025-06-20	2025-07-02 16:43:27	1	0	0			
2025-06-24	2025-07-04 12:19:11	1	0	0			
2025-06-24	2025-06-26 15:40:04	1	0	0			
2025-06-24	2025-07-04 11:51:51	1	0	0			
2025-06-24	2025-07-02 10:36:45	1	0	0			
2025-06-25	2025-07-07 16:13:58	1	0	0			
2025-06-25	2025-07-04 11:45:33	1	0	0			
2025-06-25	2025-07-04 11:40:31	1	0	0			
2025-06-25	2025-07-04 11:35:20	1	0	0			
2025-06-25	2025-06-26 16:38:19	1	0	0			
2025-06-26	2025-07-04 11:59:31	1	0	0			
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
	solicitud de copias o documentos		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
			2025-05-05	2025-05-08 09:46:11	1	0	0
			2025-05-20	2025-05-22 09:18:26	1	0	0
			2025-05-29	2025-06-12 16:42:12	1	0	0
			2025-06-05	2025-06-18 17:16:57	1	0	0
			2025-06-10	2025-06-20 14:56:48	1	0	0
			Total general				

	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 JUNIO de 2024
		Página: 15/28

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

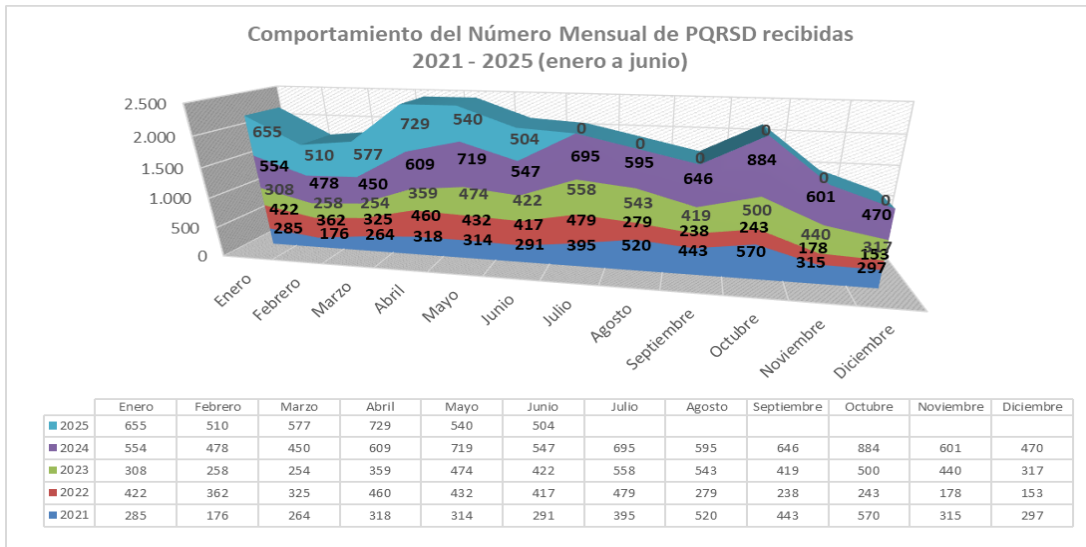
El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una petición es de 15 días hábiles (Artículo 14° de la Ley 1755 de 2015). En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2021 – 2025 (de enero y junio).



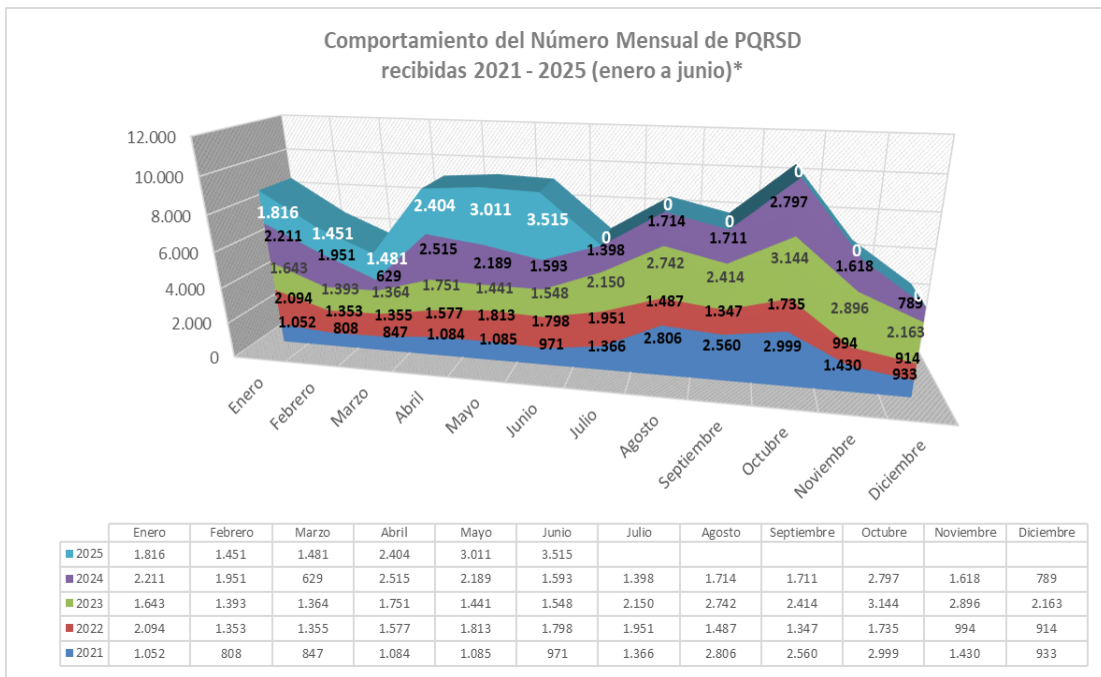


9. Comportamiento del número mensual de PQRSD recibidas 2021 – 2025


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

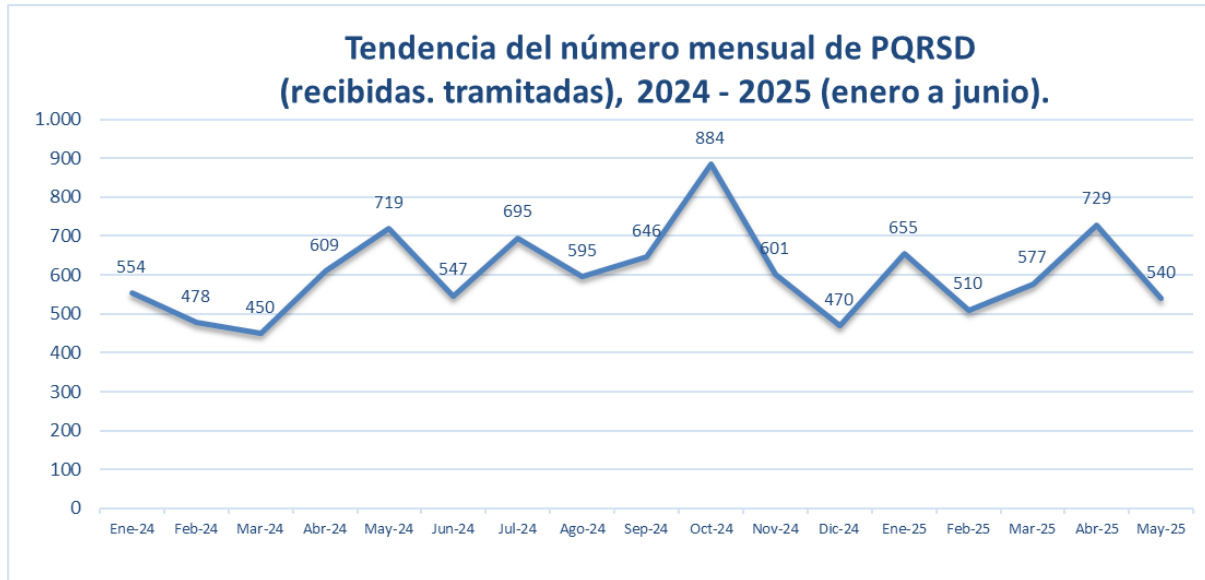


(*) Incluye 5.334 solicitudes de soporte vía chat y 1.643 peticiones verbales vía telefónica

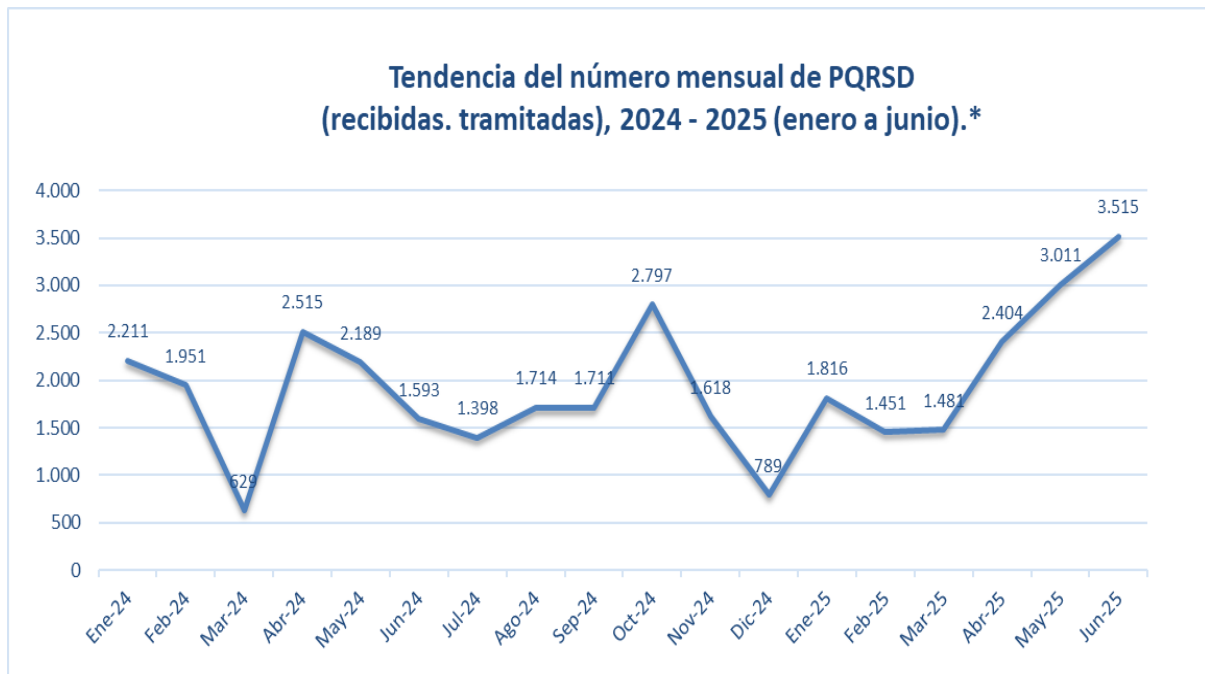
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de JUNIO de 2024
		Página: 17/28

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

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



No Incluye peticiones verbales ni solicitudes vía chat

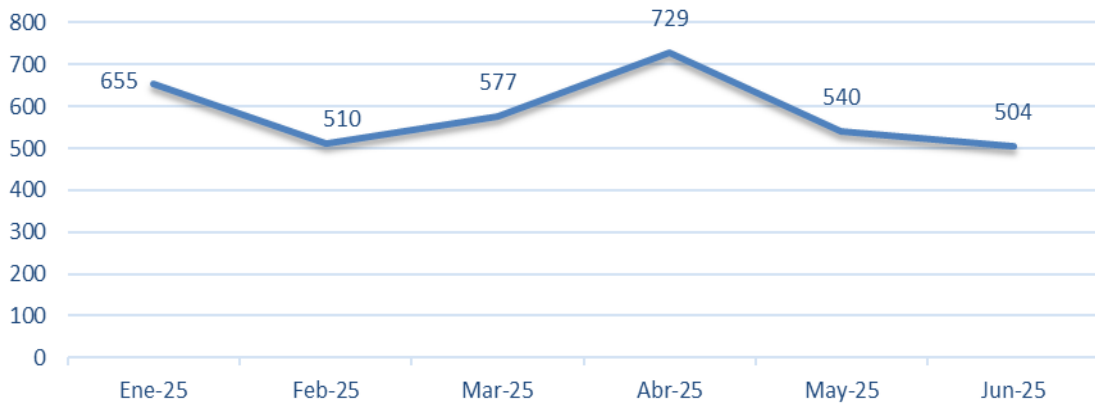


(*) Incluye 5.334 solicitudes de soporte vía chat y 1.643 peticiones verbales vía telefónica



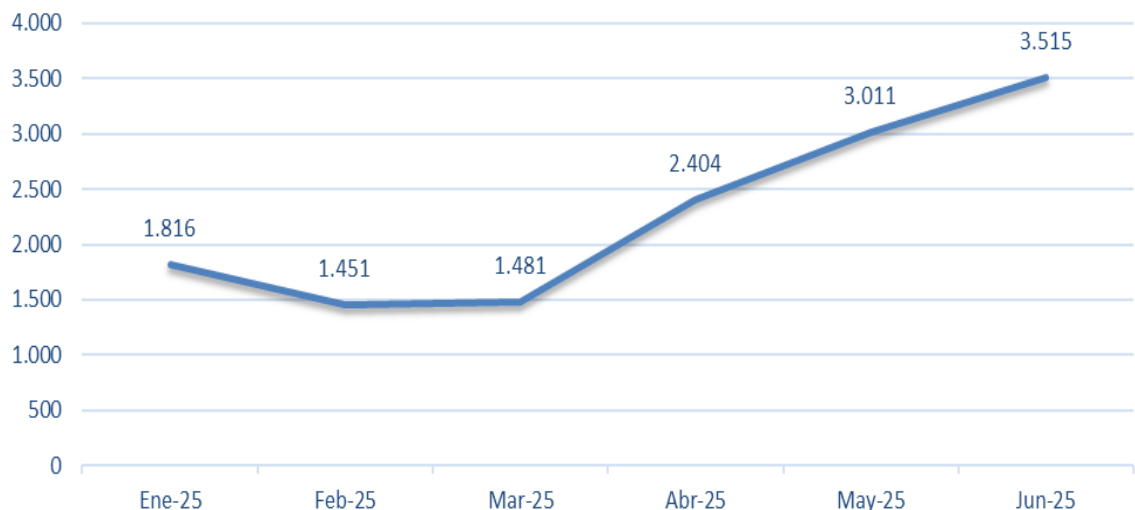
INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD

Tendencia del número mensual de PQRSD (recibidas. tramitadas), de enero a junio 2025.




No Incluye peticiones verbales ni solicitudes vía chat

Tendencia del número mensual de PQRSD (recibidas. tramitadas), de enero a junio 2025 (*)

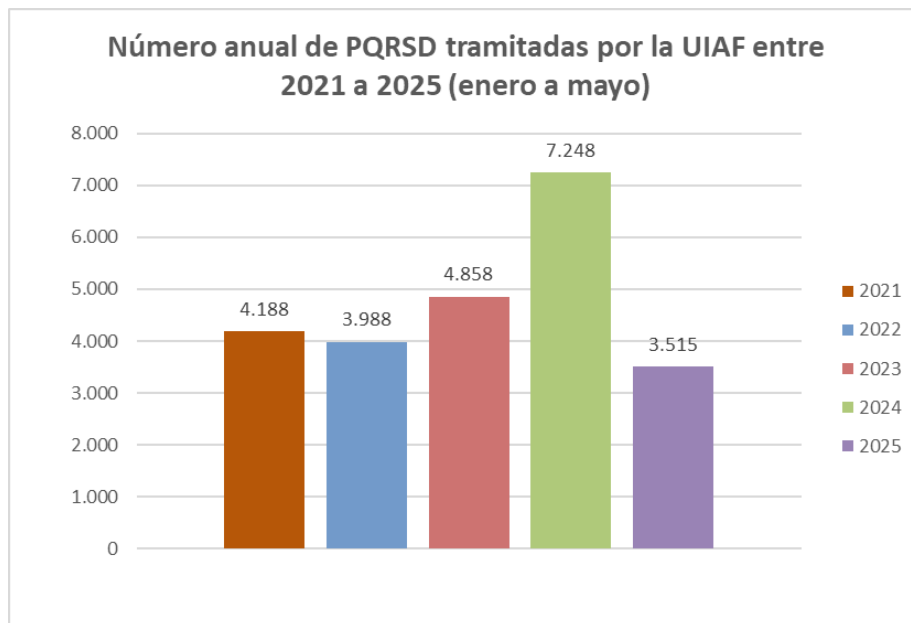


(*) Incluye 5.334 solicitudes de soporte vía chat y 1.643 peticiones verbales vía telefónica

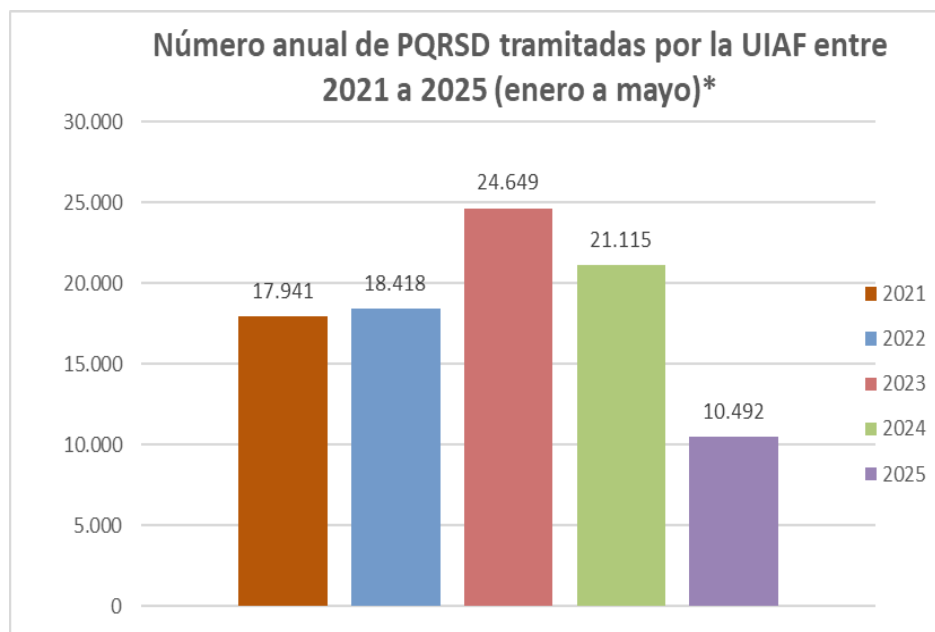
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de JUNIO de 2024
		Página: 19/28

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

El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRS tramitadas correspondiente al periodo 2021 – 2025 (enero a junio de 2025).



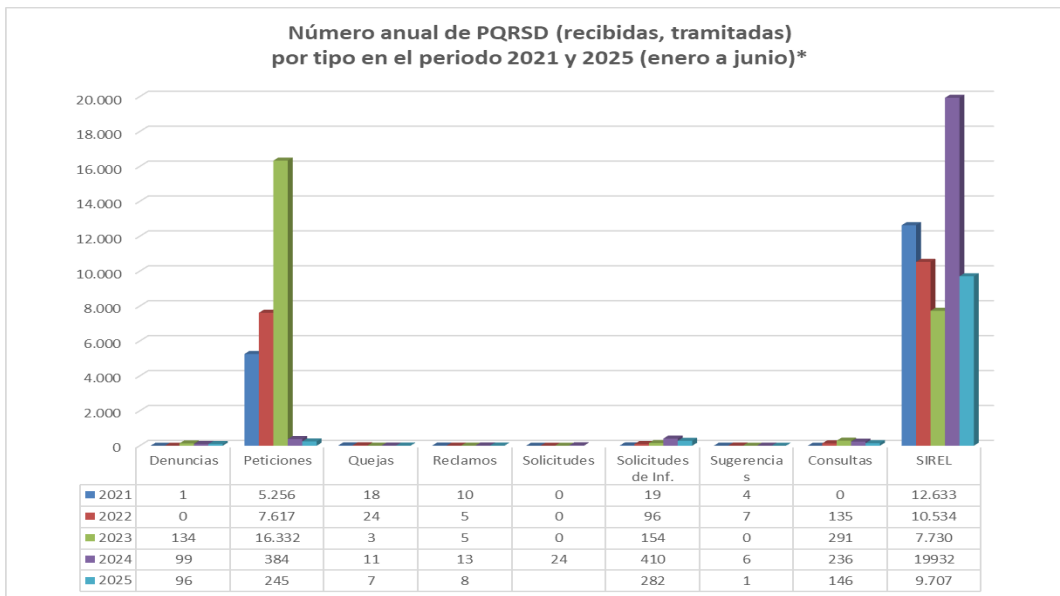
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



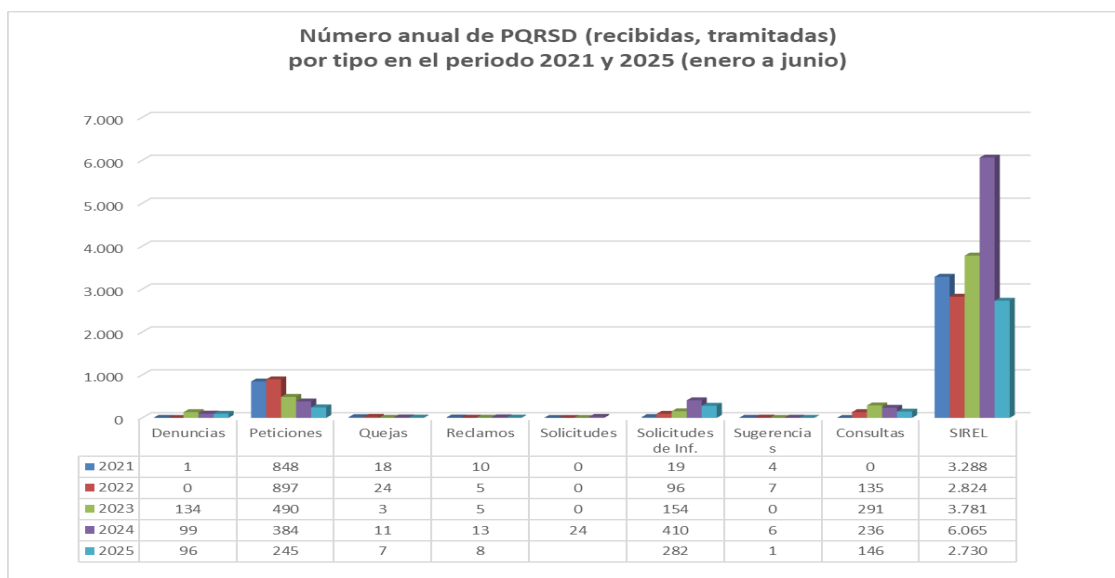
(*) Incluye 5.334 solicitudes de soporte vía chat y 1.643 peticiones verbales vía telefónica

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


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 2021 – 2025 (a junio).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 5.334 solicitudes de soporte vía chat y 1.643 peticiones verbales vía telefónica

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA										Código: GTH-PR-01-F-01							
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS										Versión: 1							
											Vigente desde: 17 de JUNIO de 2024							
	Página: 21/28																	

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


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 junio).

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2021 - 2025 (enero a junio)																				
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	17,6%
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	16,8%
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	20,4%
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	30,5%
2025	96	2,7%	245	7,0%	7	0,2%	8	0,2%	35	1,0%	1	0%	247	7%	146	4%	2.730	78%	3.515	14,8%
Totales	330	0,4%	2.883	3,1%	63	0,1%	41	0,0%	59	0,1%	18	0,0%	926	1,0%	808	0,9%	18.682	20,2%	23.797	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2021 - 2025 (enero - junio)*																				
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	19%
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	20%
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	27%
2024 (6*)	99	0,9%	384	2,3%	11	0,1%	13	0,1%	24	0,3%	6	0,0%	410	2,4%	236	1,4%	19.932	92,5%	21.115	23%
2025 (7*)	96	0,9%	245	2,3%	7	0,1%	8	0,1%	35	0,3%	1	0,0%	247	2,4%	146	1,4%	9.707	92,5%	10.492	11%
Totales	330	0,4%	21.941	23,7%	63	0,1%	41	0,0%	59	0,1%	276	0,3%	668	0,7%	808	0,9%	68.429	73,9%	92.615	100%

(****) 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 9.086 solicitudes de soporte vía chat y 4.781 peticiones verbales vía telefónica
(7*) Incluye 5.334 solicitudes de soporte vía chat y 1.643 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 JUNIO de 2024
		Página: 22/28

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a junio 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; que entidades deben reportar; entre otros.

a. Soporte técnico:

Temas Recurrentes	Cantidad
Curso e-learning	1087
Acceso a SIREL	1006
Otros	730
Actualización de datos	566
Anexos técnicos	383
Solicitud de código	350
Vinculación de entidad	299
Solicitud de usuario	248
Soporte SIREL	162
Anulación para corrección de reportes	150
Error SIREL y errores de acceso	146
ROS	92
Cancelación de usuario	83
Cancelación entidad	27
Solicitud Anulación de Cargue	5
Total chats	5334

b. Peticiones verbales:

Temas Recurrentes	Cantidad
Acceso a SIREL	372
Actualización de datos	313
Aclaración de errores	130
Solicitud de código	122
Solicitud de usuario	121
Anexos técnicos	86
Otros	82
Vinculación de entidad	73
Curso e-learning	56
Anulación para corrección de reportes	53
Cancelación de usuario	41
Consulta explicación de normatividad	40
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	34
Reporte Positivo	30
Consultar Certificaciones	20
Reporte Negativo	16
Error SIREL y errores de acceso	12
Cancelación entidad	10
Cómo diligenciar ROS/Utilidades de excel	9
Reclamos	6
Solicitudes de información pública	6
Reenvío Matriz Autenticación	6
Solicitud Anulación de Cargue	4
Soporte SIREL	1
Total Llamadas	1643

	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 JUNIO de 2024
		Página: 23/28

15. Temas recurrentes


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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.362	38,7%
Soporte SIREL	676	19,2%
Otros	494	14,1%
Solicitudes de información pública	283	8,1%
Cancelación de usuario	228	6,5%
Curso e-learning	200	5,7%
Reenvío Matriz Autenticación	136	3,9%
Cancelación entidad	90	2,6%
Anulación para corrección de reportes	29	0,8%
Anexos Técnicos	9	0,3%
Reclamos	8	0,2%
Total PQRS	3515	100,0%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico via chat

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	2241	21%
Acceso a SIREL	1514	14%
Curso e-learning	1343	13%
Otros	1306	12%
Solicitud de código	576	5%
Solicitud de usuario	492	5%
Anexos técnicos	478	5%
Vinculación de entidad	476	5%
Soporte SIREL	469	4%
Cancelación de usuario	352	3%
Solicitudes de información pública	289	3%
Anulación para corrección de reportes	203	2%
Error SIREL y errores de acceso	187	2%
ROS	131	1%
Aclaración de errores	130	1%
Cancelación entidad	127	1%
Consulta explicación de normatividad	40	0%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	34	0%
Reporte Positivo	30	0%
Consultar Certificaciones	20	0%
Reporte Negativo	16	0%
Reclamos	14	0%
Cómo diligenciar ROS	9	0%
Solicitud Anulación de Cargue	9	0%
Reenvío Matriz Autenticación	6	0%
Total PQRS	10492	100%

(*) Incluye 5.334 solicitudes de soporte vía chat y 1.643 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 JUNIO de 2024
		Página: 24/28

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

Área Responsable	Tipo PQRSD	A Tiempo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	20	20
	D	96	96
	P	79	79
	R	4	4
	SIP	106	106
	SIREL	3	3
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		308	308
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	11	11
	P	35	35
	Q	2	2
	R	1	1
	SIP	18	18
	SIREL	2.037	2.037
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		2.104	2.104
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	92	92
	P	93	93
	Q	4	4
	R	3	3
	SIP	142	142
	SIREL	684	684
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		1.018	1.018
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	23	23
	P	38	38
	Q	1	1
	SIP	16	16
	SIREL	6	6
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		84	84
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIP	1	1
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1	1
Total general		3.515	3.515

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 JUNIO de 2024
		Página: 25/28


Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Chats y llamadas	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	20		20
	D	96		96
	P	79		79
	R	4		4
	SIP	106		106
	SIREL	3		3
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		308		308
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	11		11
	P	35		35
	Q	2		2
	R	1		1
	SIP	18		18
	SIREL	2.037	6.977	9.014
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		2.104		9.081
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	92		92
	P	93		93
	Q	4		4
	R	3		3
	SIP	142		142
	SIREL	684		684
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		1.018		1.018
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	23		23
	P	38		38
	Q	1		1
	SIP	16		16
	SIREL	6		6
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		84		84
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIP	1		1
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1		1
Total general		3.515		10.492

(*) Incluye 5.334 solicitudes de soporte vía chat y 1.643 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 junio de 2025 se gestionaron de manera extemporánea:



Para el mes de junio no se presentaron respuestas 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 JUNIO de 2024
		Página: 27/28

CONCLUSIONES

En conclusión, la UIAF recibió un total de 10.492 PQRSD durante el periodo de enero a junio 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 junio, se recibieron dos reclamos. Tras revisarlos, se determinó que uno de ellos estaba relacionado con el acceso a los cursos virtuales ofrecidos por la UIAF, se le informa al usuario la importancia de recordar que las credenciales de acceso son diferentes para cada una de las aplicaciones que están al servicio de la ciudadanía. El otro reclamo correspondía a un usuario que no podía acceder a la página. En este caso, se le recomendó realizar la limpieza del navegador, eliminando el historial, archivos temporales, contraseñas y cookies, para optimizar su funcionamiento.

Por otro lado, es fundamental que los usuarios del sistema de reporte en línea - SIREL consulten los anexos técnicos, ya que estos pueden variar según el sector reportante. Los documentos están disponibles en nuestra página web, en la sección dedicada a los sectores reportantes: (<https://www.uiaf.gov.co/reportantes/entidades>). Estos recursos contienen información valiosa que facilita una mejor comprensión de las diversas opciones disponibles y su aplicación en situaciones específicas.

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.


También les invitamos a participar activamente en la lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Su colaboración es fundamental para detectar y prevenir estas actividades ilícitas. Si conoce alguna situación sospechosa o tiene información que pueda ayudar, no dude en reportarlo a través de la canal "Infórmenos" (<https://www.uiaf.gov.co/informenos>). Sus aportes son valiosos y contribuirán a mantener la integridad y seguridad financiera de nuestro país.

Recuerde que todos los informes se manejarán con estricta confidencialidad.

¡Juntos podemos hacer la diferencia!

Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF

	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 JUNIO de 2024
		Página: 28/28

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.

Sistema de Reporte en Línea (SIREL) y curso virtual a través de la línea telefónica: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 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 (PQRS).
<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>

➤ Infórmenos sobre temas de LA/FT

La UIAF quiere escucharlo. Ayúdenos a detectar posibles operaciones de lavado de activos y/o financiación del terrorismo. Cuéntenos si conoce algún caso.

- <https://www.uiaf.gov.co/informenos>