




Gobierno de
Colombia



INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO
A MARZO DE 2026

	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: 2/25


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 marzo de 2026, 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:

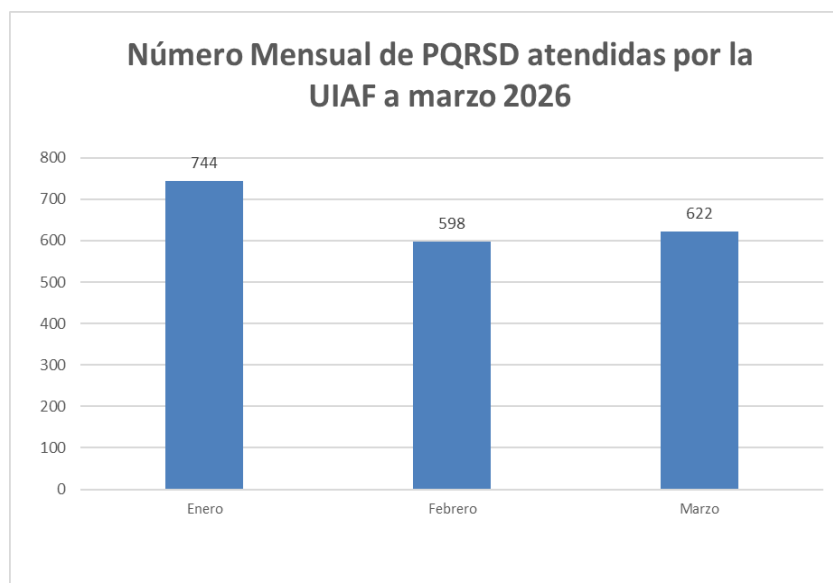
1. Número mensual total de PQRSD tramitadas de enero a marzo de 2026.
2. Número mensual de PQRSD por tipo, de enero a marzo de 2026.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo de enero a marzo de 2026.
4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a marzo de 2026.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD tramitadas, de enero a marzo de 2026.
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 2022 –2026.
- 10.Tendencia del número mensual de PQRSD tramitadas, 2022 – 2026.
- 11.Número anual de PQRSD tramitadas, en el periodo 2022 -2026.
- 12.Número anual de PQRSD tramitadas por tipo, en el periodo 2022 – 2026 (de enero a marzo de 2026).
- 13.Número y porcentaje anual de PQRSD tramitadas por tipo, 2022 – 2026 (de enero a marzo de 2026).
- 14.Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a marzo de 2026.
- 15.Temas recurrentes.
- 16.Estado del Trámite de Respuesta de enero a marzo de 2026.

Conclusiones.

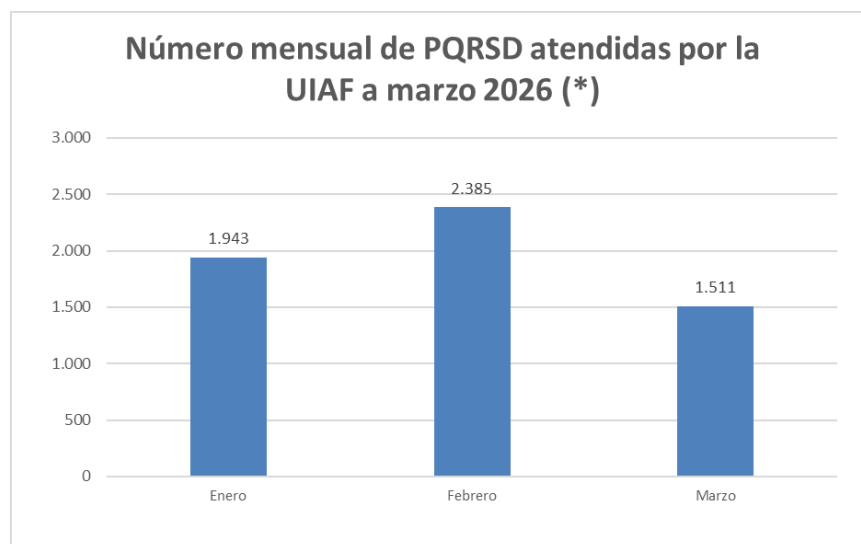
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de MARZO de 2024
		Página: 3/25

1. El número mensual de PQRSD tramitadas de enero a marzo de 2026.


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 marzo de 2026. En total de enero a marzo de 2026, la UIAF recibió **5.839** PQRSD, de las cuales **311 (5,33%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidos vía telefónica, **1.964 (33,64%)** recibidas a través del módulo de PQRSD y el Sistema de Gestión Documental, y **3.564 (61,04%)** 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

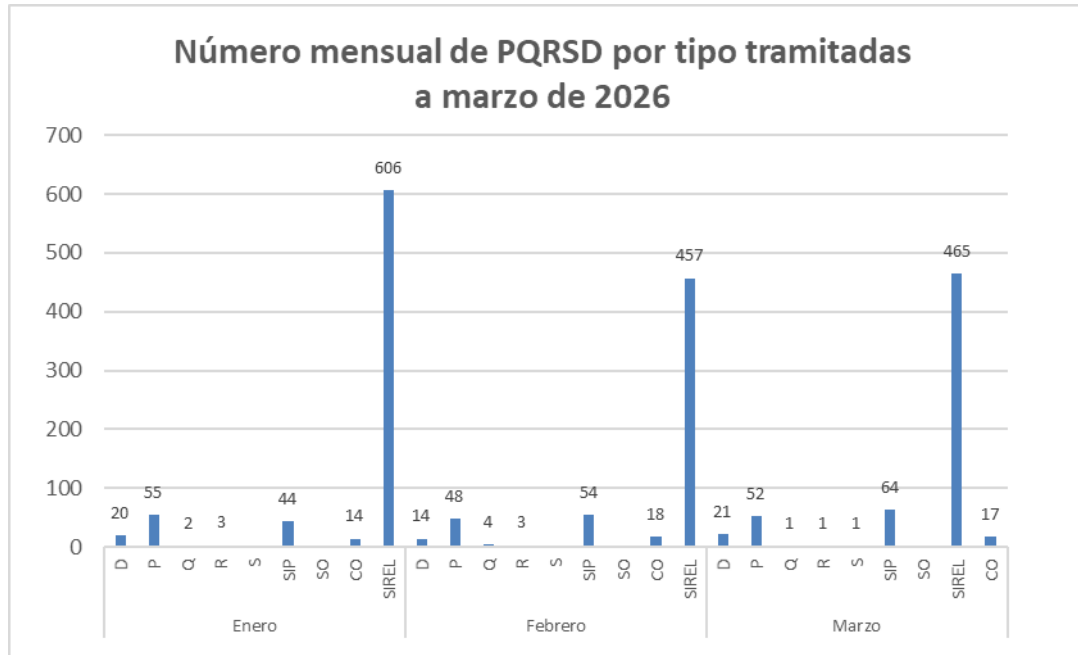


(*) Incluye 3.564 solicitudes de soporte vía chat y 311 peticiones verbales vía telefónica

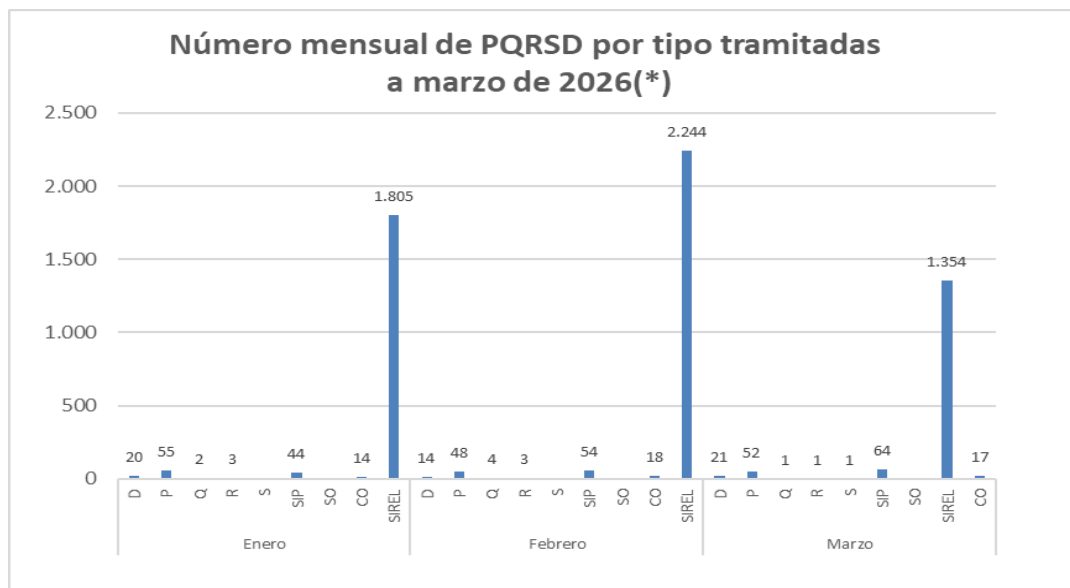
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de MARZO de 2024
		Página: 4/25

2. Número mensual de PQRSD tramitadas por tipo de enero a marzo de 2026


En los siguientes gráficos se muestra, por mes, el número de PQRSD desagregadas por tipo: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y solicitudes de información pública.



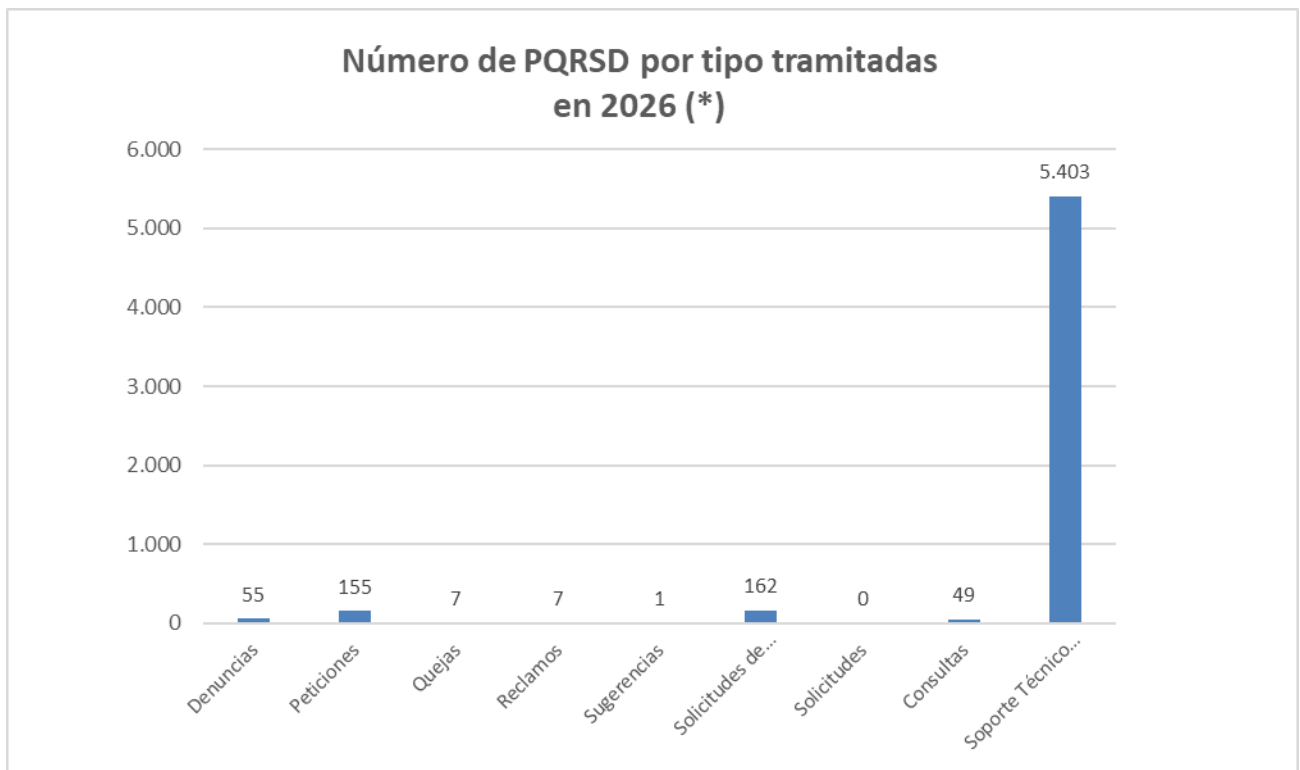
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat




(*) Incluye 3.564 solicitudes de soporte vía chat y 311 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: 5/25

- 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 3.564 solicitudes de soporte vía chat y 311 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: 6/25			

3. Número y porcentaje mensual de PQRS tramitadas por tipo de enero a marzo de 2026


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 2026; y su porcentaje sobre el total acumulado del año.

Número mensual de PQRS por tipo																				
tramitadas de enero a marzo de 2026																				
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Consultas		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero 2026	20	2,7%	55	7,4%	2	0,3%	3	0,4%	0	0,0%	0	0%	44	6%	14	2%	606	81%	744	37,9%
Febrero 2026	14	2,3%	48	8,0%	4	0,7%	3	0,5%	0	0,0%	0	0%	54	9%	18	3%	457	76%	598	30,4%
Marzo 2026	21	3,4%	52	8,4%	1	0,2%	1	0,2%	1	0,2%	0	0%	64	10%	17	3%	465	75%	622	31,7%
Totales	55	2,8%	155	7,9%	7	0,4%	7	0,4%	1	0,1%	0	0,0%	162	8,2%	49	2,5%	1.528	77,8%	1.964	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

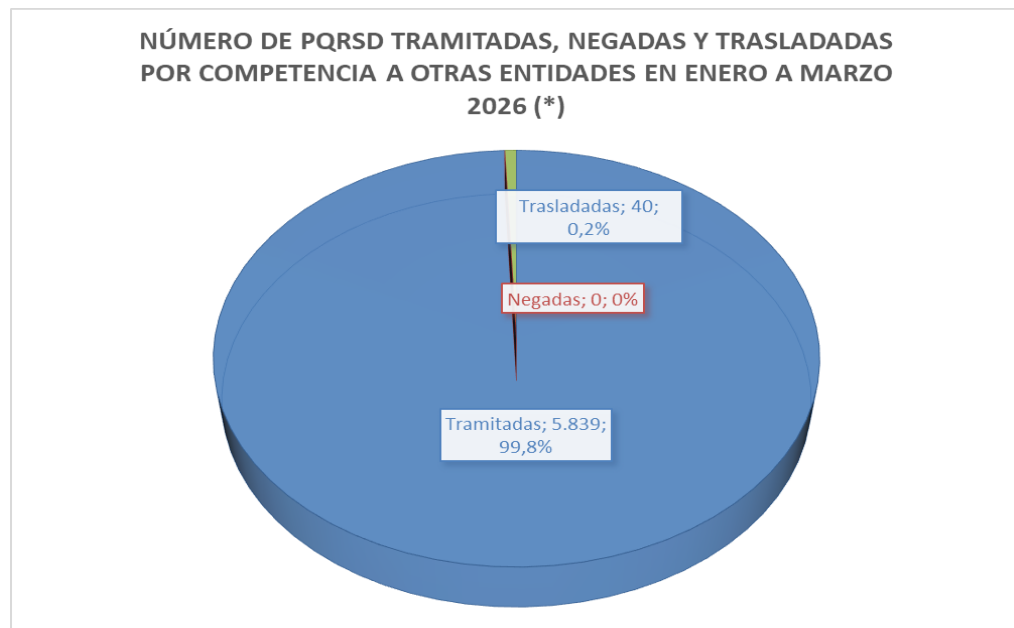
tramitadas de enero a marzo 2026 (*)																				
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	20	1,0%	55	2,8%	2	0,1%	3	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	44	2,3%	14	0,7%	1.805	92,9%	1.943	33%
Febrero	14	0,6%	48	2,0%	4	0,2%	3	0,1%	0	0,0%	0	0%	54	2%	18	1%	2.244	94%	2.385	40,8%
Marzo	21	1,4%	52	3,4%	1	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	0	0%	64	4%	17	1%	1.354	90%	1.511	25,9%
Totales	55	0,9%	155	2,7%	7	0,1%	7	0,1%	1	0,0%	0	0,0%	162	2,8%	49	0,8%	5.403	92,5%	5.839	100%

(*) Incluye 3.564 solicitudes de soporte vía chat y 311 peticiones verbales vía telefónica

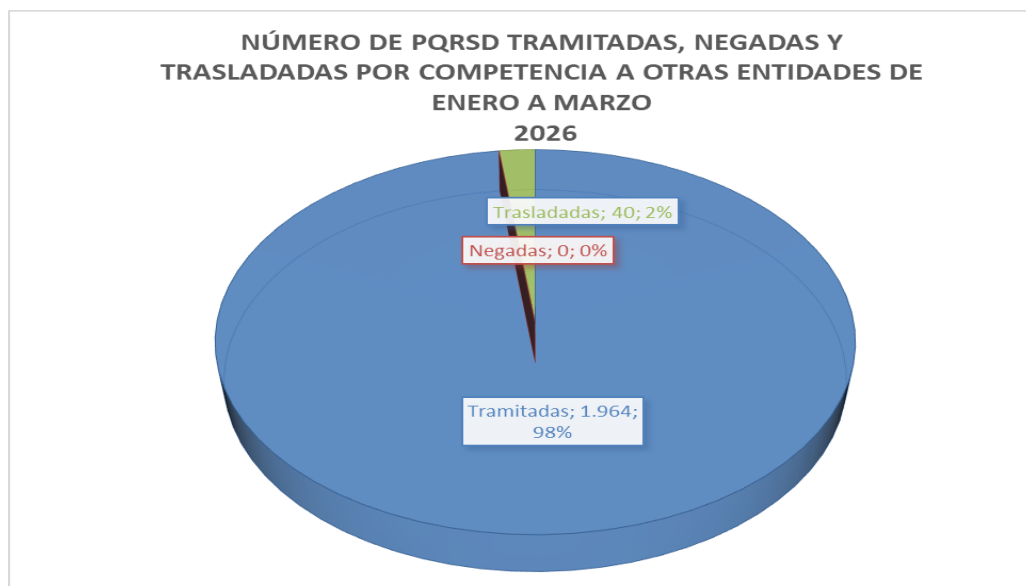
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de MARZO de 2024
		Página: 7/25

4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a marzo de 2026


De la totalidad de PQRSD recibidas hasta marzo de 2026, el 99,8% fueron tramitadas directamente por la UIAF dentro de su competencia. El 0,2% restante fue trasladado a otras entidades, según correspondía.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 3.564 solicitudes de soporte vía chat y 311 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: 8/25

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD tramitadas, de enero a marzo de 2025 y 2026

En las siguientes tablas se muestra el índice mensual de variación del número de PQRSD tramitadas de enero a marzo de 2024 y 2026, con respecto al mismo periodo de 2024.


Índice de Variación Mensual de PQRSD 2026 tramitadas con relación al 2025			
Mes	2025	2026	Variación
Enero	655	744	13,6%
Febrero	510	598	17,3%
Marzo	577	622	7,8%
Totales	1.742	1.964	12,7%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

Índice de Variación Mensual de PQRSD 2026 tramitadas con relación al 2025*			
Mes	2025 (*)	2026 (**)	Variación
Enero	1.816	1.943	7,0%
Febrero	1.451	2.385	64,4%
Marzo	1.481	1.511	2,0%
Totales	4.748	5.839	23,0%

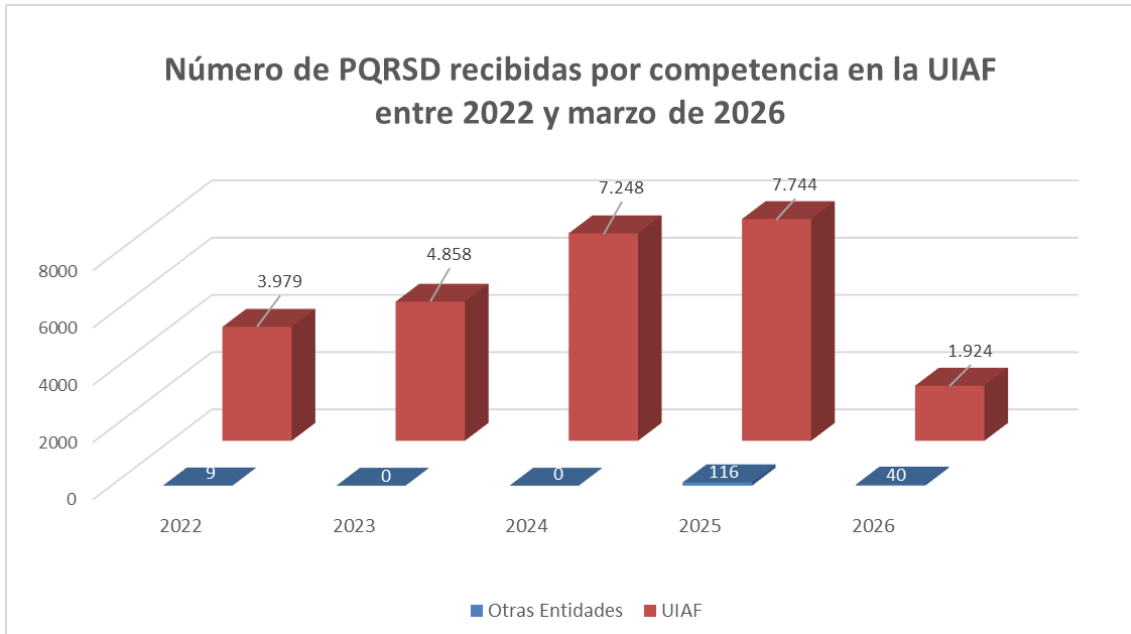
(*) Incluye 2.166 solicitudes de soporte vía chat y 840 peticiones verbales vía telefónica

(**) Incluye 3.564 solicitudes de soporte vía chat y 311 peticiones verbales vía telefónica

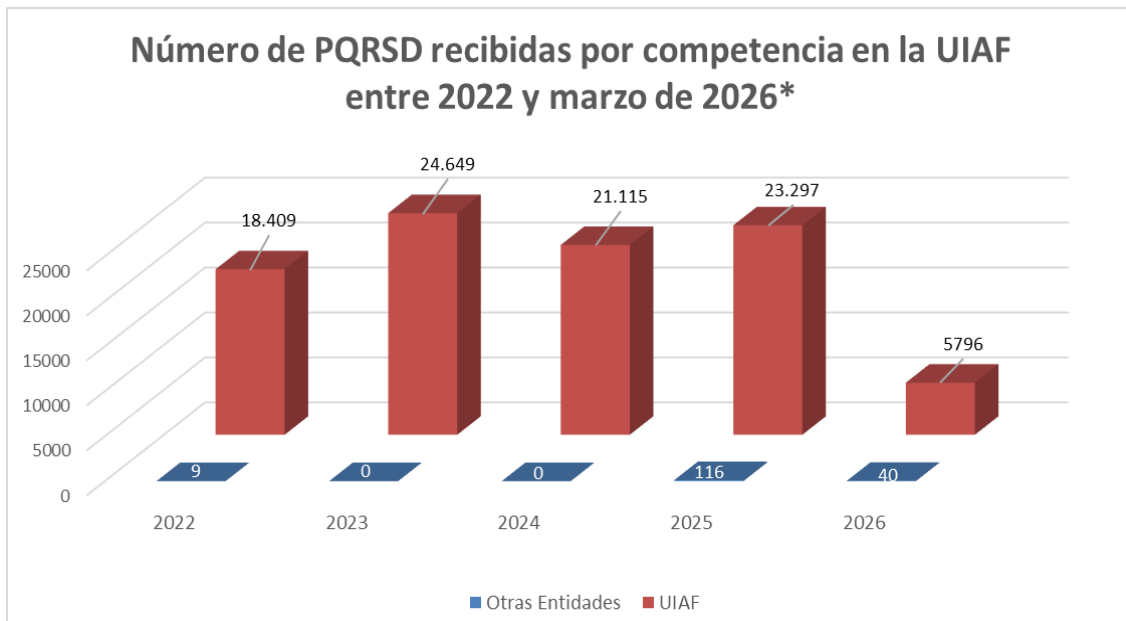
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de MARZO de 2024
		Página: 9/25

6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia

Los siguientes gráficos muestran el número de PQRS recibidas en la UIAF durante el periodo 2022 – 2026 (de enero a marzo de 2026), clasificadas por competencia.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(* Incluir 3.564 solicitudes de soporte vía chat y 311 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: 10/25

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	2026-01-02	2026-01-06 10:31:41	1	0	0
			2026-01-05	2026-01-05 08:33:38	1	0	0
			2026-01-05	2026-01-16 10:14:20	1	0	0
			2026-01-05	2026-01-16 10:28:12	1	0	0
			2026-01-05	2026-01-16 11:34:04	1	0	0
			2026-01-05	2026-01-16 11:44:56	1	0	0
			2026-01-05	2026-01-19 20:57:29	1	0	0
			2026-01-05	2026-01-20 07:50:08	1	0	0
			2026-01-05	2026-01-16 09:15:13	1	0	0
			2026-01-05	2026-01-20 08:20:09	1	0	0
			2026-01-05	2026-01-20 16:10:34	1	0	0
			2026-01-05	2026-01-20 16:39:59	1	0	0
			2026-01-06	2026-01-21 14:40:26	1	0	0
			2026-01-07	2026-01-13 15:53:50	1	0	0
			2026-01-07	2026-01-15 15:52:20	1	0	0
			2026-01-09	2026-01-26 16:09:08	1	0	0
			2026-01-09	2026-01-26 16:12:40	1	0	0
			2026-01-09	2026-01-26 16:23:57	1	0	0
			2026-01-09	2026-01-26 16:28:57	1	0	0
			2026-01-10	2026-01-26 08:53:58	1	0	0
			2026-01-13	2026-01-26 11:39:22	1	0	0
			2026-01-13	2026-01-14 15:58:06	1	0	0
			2026-01-14	2026-01-22 17:12:54	1	0	0
			2026-01-15	2026-01-16 17:28:29	1	0	0
			2026-01-15	2026-01-20 15:46:45	1	0	0
			2026-01-19	2026-01-22 16:44:48	1	0	0
			2026-01-19	2026-02-02 11:31:36	1	0	0
			2026-01-20	2026-01-29 10:35:50	1	0	0
			2026-01-20	2026-01-28 12:33:32	1	0	0
			2026-01-20	2026-02-02 16:28:44	1	0	0
			2026-01-21	2026-01-30 08:44:50	1	0	0
			2026-01-21	2026-01-28 15:27:43	1	0	0
			2026-01-22	2026-02-02 09:38:57	1	0	0
			2026-01-22	2026-01-27 16:17:05	1	0	0
			2026-01-23	2026-02-03 09:44:47	1	0	0
			2026-01-23	2026-02-03 09:36:51	1	0	0
			2026-01-26	2026-01-26 16:11:56	1	0	0
			2026-01-26	2026-02-03 11:10:54	1	0	0
			2026-01-29	2026-01-29 16:39:16	1	0	0
			2026-01-29	2026-02-03 09:09:04	1	0	0
2026-01-29	2026-01-30 09:31:27	1	0	0			
2026-01-29	2026-02-12 15:19:51	1	0	0			
2026-01-30	2026-02-06 09:23:28	1	0	0			
2026-02-02	2026-02-04 10:52:02	1	0	0			
2026-02-02	2026-02-06 09:34:39	1	0	0			
2026-02-03	2026-02-06 09:31:40	1	0	0			
2026-02-03	2026-02-04 10:53:20	1	0	0			
2026-02-03	2026-02-04 09:59:56	1	0	0			
2026-02-03	2026-02-03 17:07:59	1	0	0			
2026-02-04	2026-02-05 14:01:17	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 MARZO de 2024

Página: 11/25


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 información
Peticiónes	peticiones de información	Solicitud de Información Pública	2026-02-04	2026-02-05 14:38:42	1	0	0
			2026-02-04	2026-02-06 11:17:05	1	0	0
			2026-02-04	2026-02-05 12:25:37	1	0	0
			2026-02-04	2026-02-05 14:41:10	1	0	0
			2026-02-04	2026-02-10 14:25:10	1	0	0
			2026-02-05	2026-02-11 09:11:20	1	0	0
			2026-02-05	2026-02-06 11:35:46	1	0	0
			2026-02-06	2026-02-13 14:14:57	1	0	0
			2026-02-07	2026-02-12 11:46:21	1	0	0
			2026-02-09	2026-02-16 14:18:56	1	0	0
			2026-02-10	2026-02-10 16:03:39	1	0	0
			2026-02-10	2026-02-17 09:11:55	1	0	0
			2026-02-10	2026-02-11 09:14:43	1	0	0
			2026-02-11	2026-02-18 14:49:21	1	0	0
			2026-02-12	2026-02-16 15:29:59	1	0	0
			2026-02-12	2026-02-18 09:46:58	1	0	0
			2026-02-12	2026-02-17 10:36:13	1	0	0
			2026-02-12	2026-02-19 10:07:39	1	0	0
			2026-02-12	2026-02-17 15:12:08	1	0	0
			2026-02-15	2026-02-16 16:13:11	1	0	0
			2026-02-16	2026-02-17 17:32:08	1	0	0
			2026-02-17	2026-02-26 10:48:30	1	0	0
			2026-02-17	2026-02-18 11:05:01	1	0	0
			2026-02-17	2026-02-18 12:18:18	1	0	0
			2026-02-17	2026-02-26 16:35:39	1	0	0
			2026-02-18	2026-02-23 08:23:51	1	0	0
			2026-02-18	2026-02-20 15:02:40	1	0	0
			2026-02-18	2026-03-03 18:04:35	1	0	0
			2026-02-18	2026-03-03 14:26:06	1	0	0
			2026-02-18	2026-03-03 18:12:18	1	0	0
			2026-02-18	2026-03-04 16:03:10	1	0	0
			2026-02-18	2026-03-03 17:30:20	1	0	0
			2026-02-18	2026-02-19 15:13:10	1	0	0
			2026-02-18	2026-02-20 10:11:54	1	0	0
			2026-02-19	2026-02-20 15:37:14	1	0	0
			2026-02-19	2026-02-27 14:35:36	1	0	0
			2026-02-23	2026-03-06 16:06:31	1	0	0
			2026-02-23	2026-02-26 15:38:30	1	0	0
			2026-02-23	2026-03-03 08:16:26	1	0	0
			2026-02-23	2026-02-25 18:34:49	1	0	0
2026-02-24	2026-02-26 09:00:14	1	0	0			
2026-02-25	2026-03-05 15:59:00	1	0	0			
2026-02-26	2026-03-05 16:15:41	1	0	0			
2026-02-26	2026-02-27 14:37:39	1	0	0			
2026-02-26	2026-03-06 12:05:19	1	0	0			
2026-02-27	2026-03-09 08:41:28	1	0	0			
2026-02-27	2026-03-06 15:51:42	1	0	0			
2026-03-02	2026-03-10 08:36:54	1	0	0			
2026-03-02	2026-03-04 15:21:09	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 MARZO de 2024
			Página: 12/25

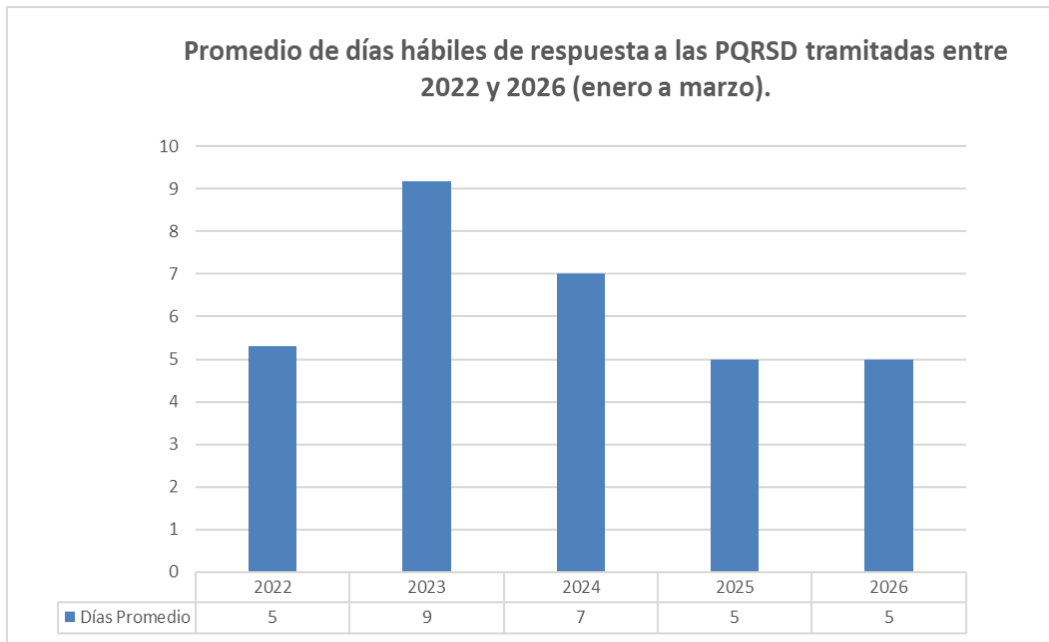
Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra entidades	Negado el acceso a la información
Peticiones	peticiones de información	Solicitud de Información Pública	2026-03-03	2026-03-10 12:38:07	1	0	0
			2026-03-04	2026-03-11 16:22:28	1	0	0
			2026-03-04	2026-03-06 14:24:35	1	0	0
			2026-03-04	2026-03-09 08:53:57	1	0	0
			2026-03-04	2026-03-10 12:20:22	1	0	0
			2026-03-04	2026-03-10 08:35:58	1	0	0
			2026-03-04	2026-03-09 09:08:42	1	0	0
			2026-03-04	2026-03-10 10:43:23	1	0	0
			2026-03-05	2026-03-09 10:38:30	1	0	0
			2026-03-05	2026-03-09 11:43:49	1	0	0
			2026-03-06	2026-03-18 16:03:02	1	0	0
			2026-03-09	2026-03-13 15:22:29	1	0	0
			2026-03-09	2026-03-12 09:12:09	1	0	0
			2026-03-09	2026-03-12 10:02:09	1	0	0
			2026-03-09	2026-03-12 13:36:36	1	0	0
			2026-03-09	2026-03-12 13:45:36	1	0	0
			2026-03-10	2026-03-10 12:08:34	1	0	0
			2026-03-10	2026-03-24 10:14:24	1	0	0
			2026-03-11	2026-03-12 13:40:56	1	0	0
			2026-03-12	2026-03-16 14:47:03	1	0	0
			2026-03-12	2026-03-16 08:46:26	1	0	0
			2026-03-12	2026-03-26 10:26:06	1	0	0
			2026-03-12	2026-03-18 11:10:30	1	0	0
			2026-03-13	2026-03-16 09:00:41	1	0	0
			2026-03-13	2026-03-13 16:21:17	1	0	0
			2026-03-13	2026-03-17 11:30:12	1	0	0
			2026-03-15	2026-03-18 11:49:40	1	0	0
			2026-03-16	2026-03-27 15:10:50	1	0	0
			2026-03-16	2026-03-26 09:49:25	1	0	0
			2026-03-16	2026-03-27 11:41:16	1	0	0
			2026-03-16	2026-03-26 09:56:40	1	0	0
			2026-03-17	2026-03-27 10:20:29	1	0	0
			2026-03-17	2026-03-26 16:07:49	1	0	0
			2026-03-17	2026-03-26 10:12:20	1	0	0
			2026-03-18	2026-03-26 10:26:44	1	0	0
			2026-03-18	2026-03-26 12:45:35	1	0	0
			2026-03-18	2026-03-18 15:06:16	1	0	0
			2026-03-18	2026-03-25 15:51:25	1	0	0
			2026-03-18	2026-03-18 15:09:35	1	0	0
			2026-03-18	2026-03-19 16:24:30	1	0	0
2026-03-18	2026-03-26 14:31:36	1	0	0			
2026-03-19	2026-03-26 12:08:22	1	0	0			
2026-03-19	2026-03-31 17:21:30	1	0	0			
2026-03-20	2026-03-26 12:17:45	1	0	0			
2026-03-20	2026-03-26 12:13:02	1	0	0			
2026-03-24	2026-04-06 15:41:55	1	0	0			
2026-03-24	2026-04-07 08:11:34	1	0	0			
2026-03-24	2026-04-07 08:30:04	1	0	0			
2026-03-24	2026-04-08 08:30:04	1	0	0			
2026-03-25	2026-03-27 17:30:33	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
Peticiones	peticiones de información	Solicitud de Información Pública	2026-03-25	2026-03-27 10:46:55	1	1	0
			2026-03-25	2026-03-25 17:57:06	1	1	0
			2026-03-26	2026-03-27 16:36:05	1	1	0
			2026-03-26	2026-04-06 10:07:24	1	1	0
			2026-03-27	2026-03-31 14:46:05	1	1	0
			2026-03-30	2026-03-31 16:05:49	1	1	0
			2026-03-30	2026-03-31 16:04:09	1	1	0
			2026-03-30	2026-04-07 08:45:15	1	1	0
				2026-04-07 08:41:09	1	1	0
			2026-03-31	(en blanco)	1	1	0
			2026-03-31	(en blanco)	1	1	0
			2026-03-31	(en blanco)	1	1	0
2026-01-19	2026-01-28 12:00:19	1	1	0			
Total General					162	162	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 PQRSD	Vigente desde: 17 de MARZO de 2024
		Página: 13/25

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 2022 – 2026 (de enero y marzo).



9. Comportamiento del número mensual de PQRSD recibidas 2022 – 2026

En los siguientes gráficos se observa el comportamiento que siguen las PQRSD recibidas mes a mes en los últimos años comparados:



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

Código: GTH-PR-01-F-01

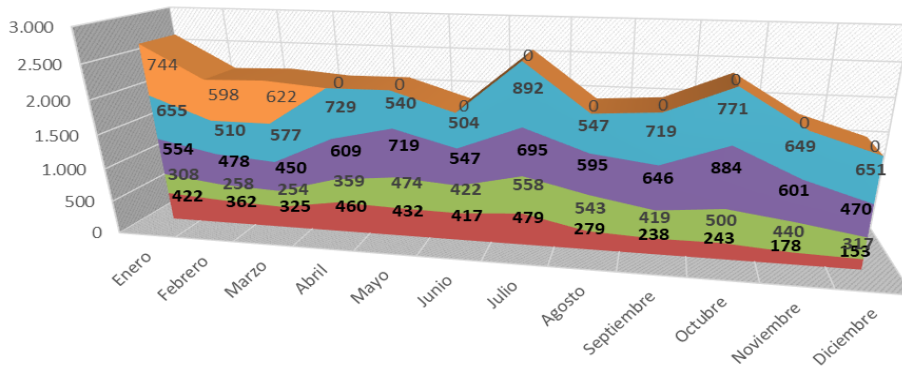
Versión: 1

Vigente desde: 17 de MARZO de 2024

Página: 14/25

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

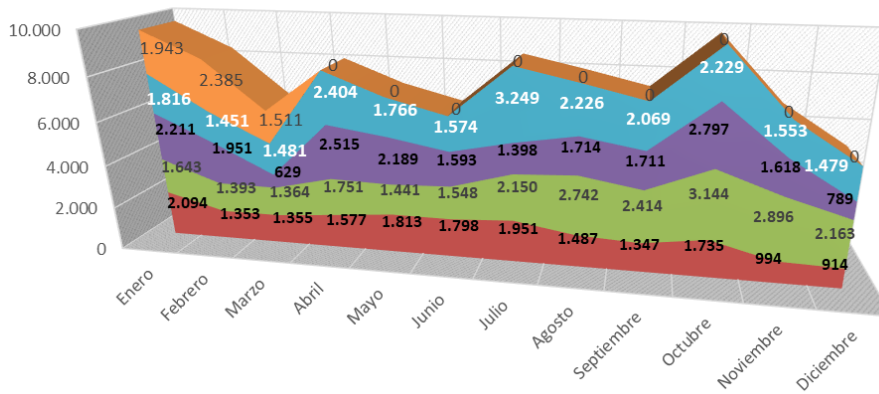
Comportamiento del Número Mensual de PQRS recibidas 2022 - 2026 (enero a marzo)



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2026	744	598	622	0	0	0	892	0	0	771	0	0
2025	655	510	577	729	540	504	547	547	719	771	649	651
2024	554	478	450	609	719	547	695	595	646	884	601	470
2023	308	258	254	359	474	422	558	543	419	500	440	317
2022	422	362	325	460	432	417	479	279	238	243	178	153

No incluye peticiones verbales ni peticiones vía chat

Comportamiento del Número Mensual de PQRS recibidas 2021 - 2026*(enero a marzo)

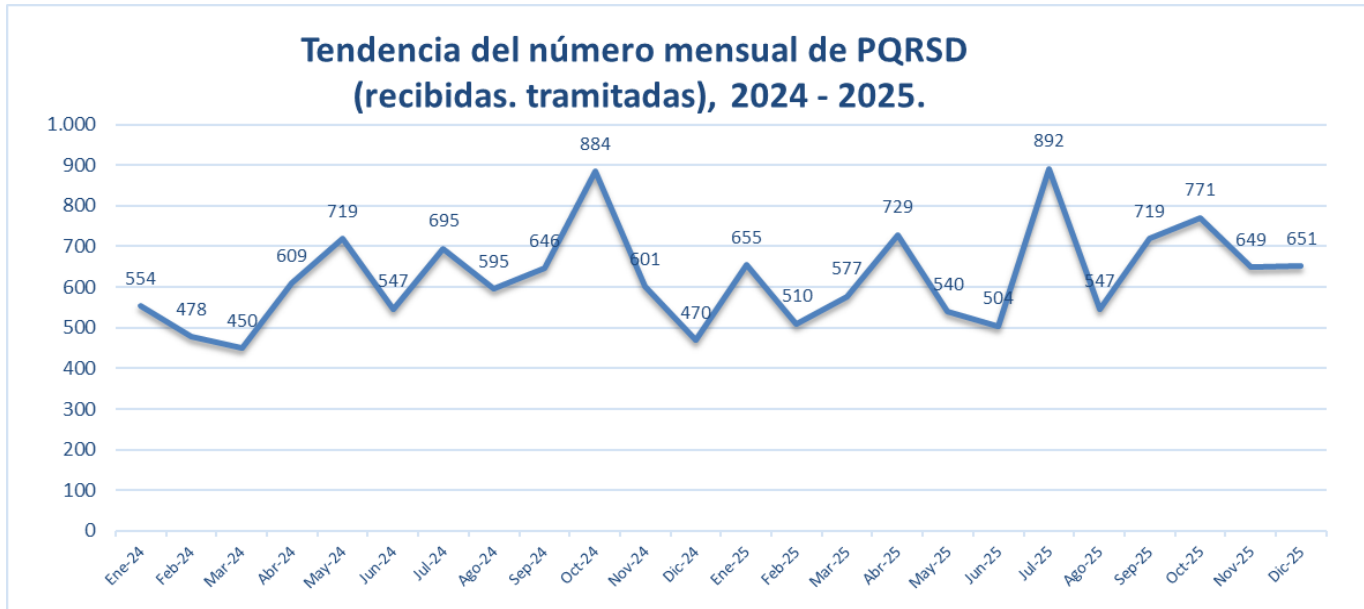


	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2026	1.943	2.385	1.511	0	0	0	0	0	0	2.229	0	0
2025	1.816	1.451	1.481	2.404	1.766	1.574	3.249	2.226	2.069	2.229	1.553	1.479
2024	2.211	1.951	1.481	2.515	2.189	1.593	1.398	1.714	1.711	2.797	1.618	789
2023	1.643	1.393	1.364	1.751	1.441	1.548	2.150	2.742	2.414	3.144	2.896	2.163
2022	2.094	1.353	1.355	1.577	1.813	1.798	1.951	1.487	1.347	1.735	994	914

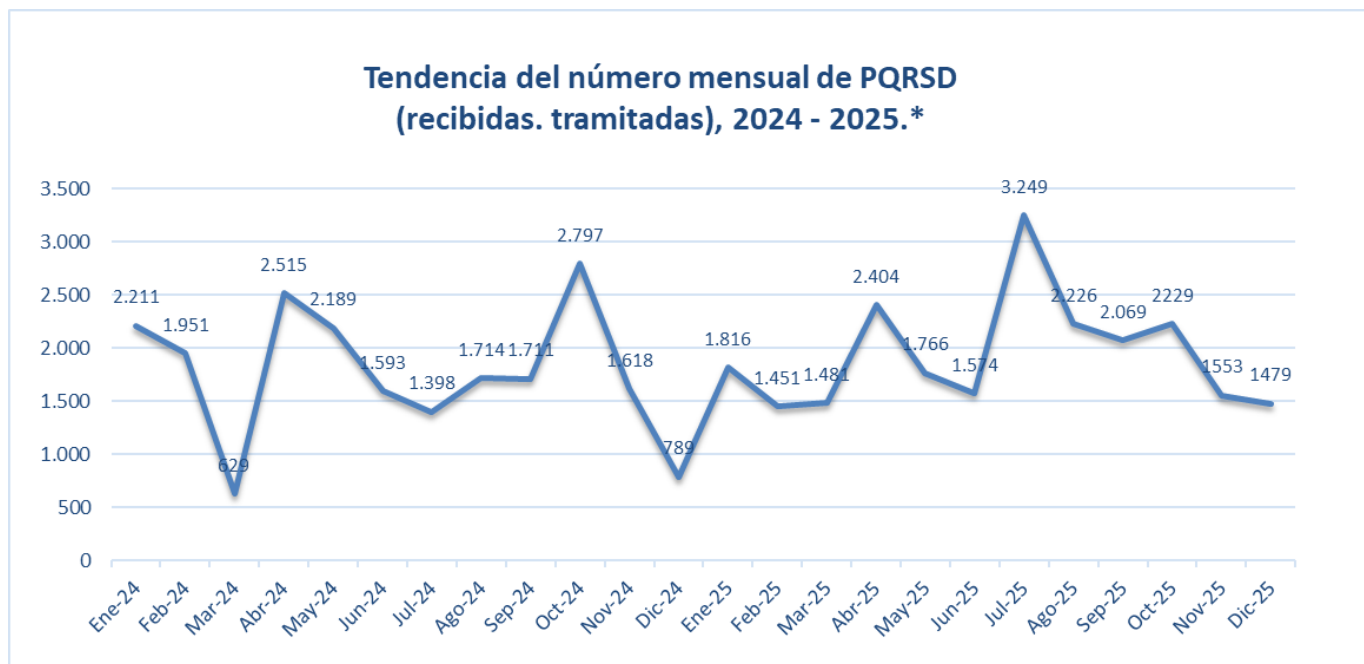
(*) Incluye 3.564 solicitudes de soporte vía chat y 311 peticiones verbales vía telefónica

10. Tendencia del número mensual de PQRS recibidas, entre el 2025 – 2026


En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRS recibidas durante los periodos 2024 – 2026 (de enero a marzo de 2026).



No incluye peticiones verbales ni solicitudes vía chat

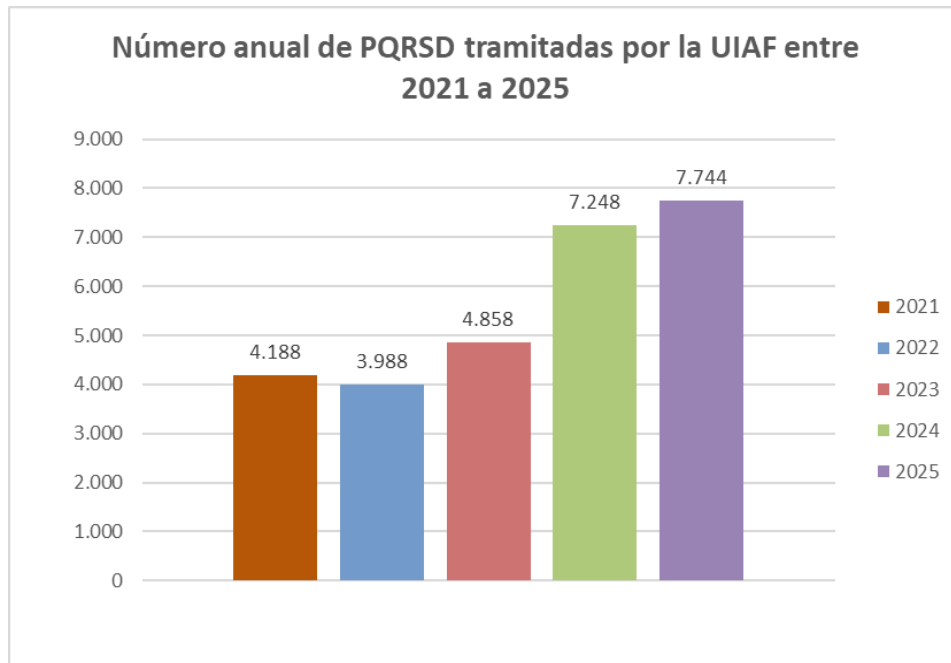


(*) Incluye 3.564 solicitudes de soporte vía chat y 311 peticiones verbales vía telefónica

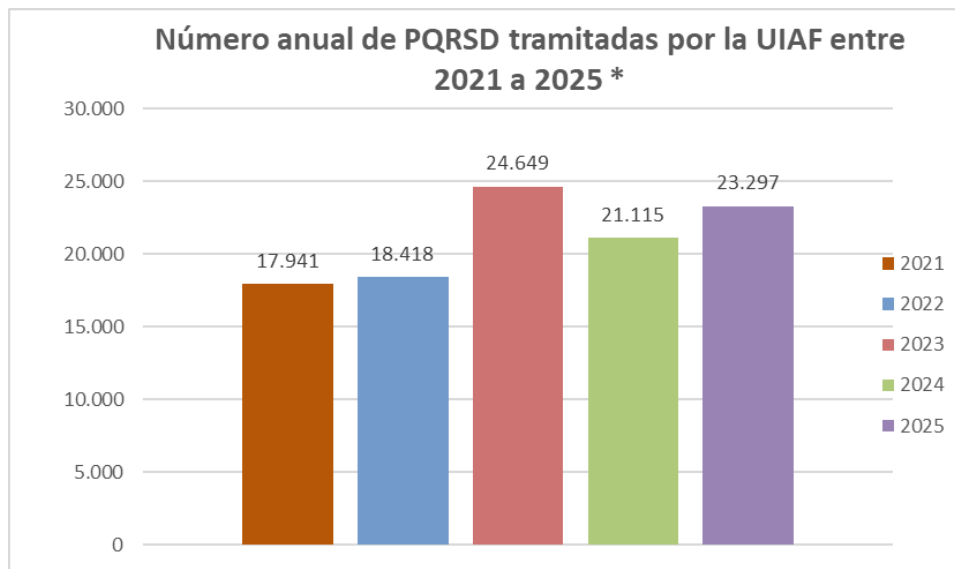
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de MARZO de 2024
		Página: 16/25

11. Número anual de PQRS tramitadas, en el periodo 2022 - 2026

Los siguientes gráficos muestran el número anual de PQRS tramitadas correspondiente al periodo 2022 – 2026 (enero a marzo de 2026).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat

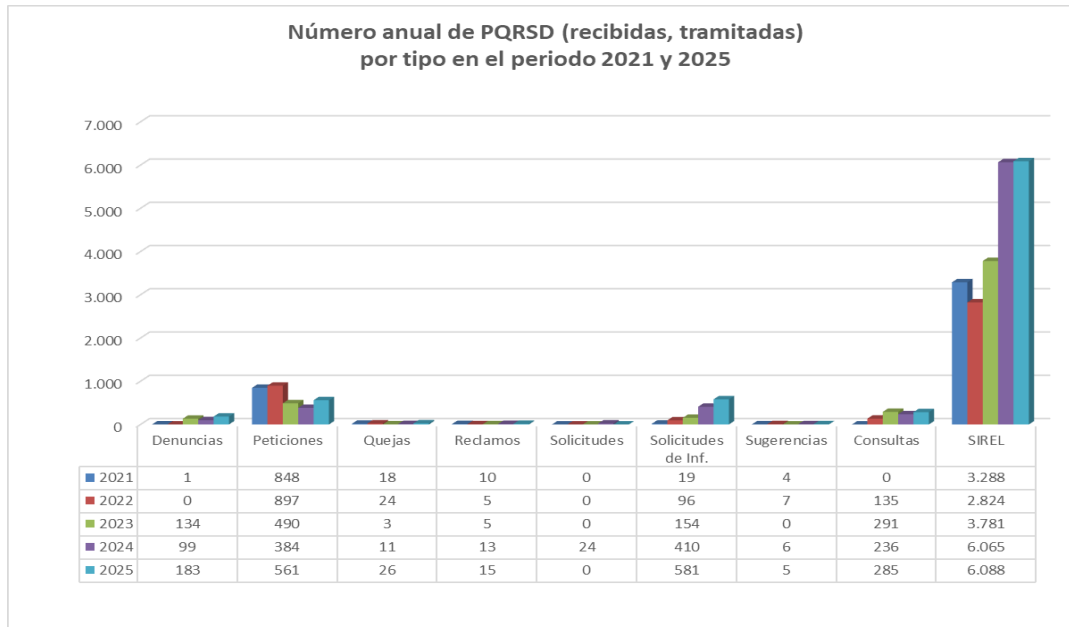


(*) Incluye 3.564 solicitudes de soporte vía chat y 311 peticiones verbales vía telefónica

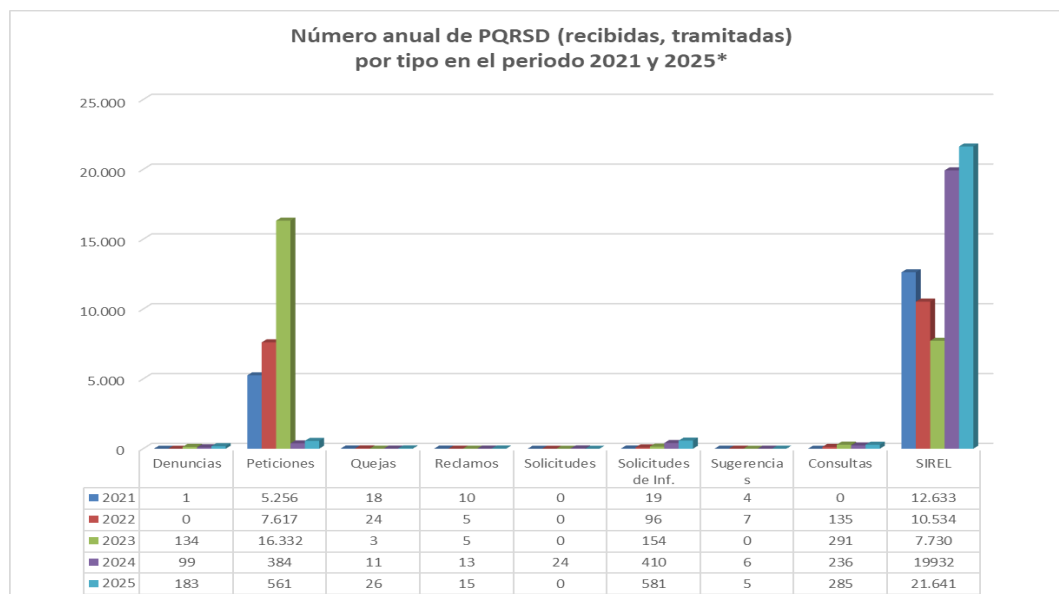
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

12. Número anual de PQRS recibidas por tipo, en el periodo 2022 – 2026 (a marzo)


En los siguientes gráficos se observa el comportamiento del número anual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y solicitudes de información pública para el periodo 2022 – 2026 (a marzo).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico vía chat



(*) Incluye 3.564 solicitudes de soporte vía chat y 311 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: 18/25

13. Número y porcentaje anual de PQRS por tipo, en el periodo 2022 – 2026 (de enero a marzo)

En los siguientes cuadros se observa el número y porcentaje anual de: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y solicitudes de información pública correspondientes al periodo 2022 – 2026 (de enero a marzo).

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2022 - 2026 (enero a marzo)																				
Año	Denuncias		Peticiónes		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
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	15,5%
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	18,8%
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	28,1%
2025	183	2,4%	561	7,2%	26	0,3%	15	0,2%	35	0,5%	5	0%	546	7%	285	4%	6.088	79%	7.744	56,9%
2026	55	2,8%	155	7,9%	7	0,4%	7	0,4%	1	0,1%	0	0%	162	8%	49	2%	1.528	78%	1.964	100,0%
Totales	471	0,5%	2.506	2,7%	71	0,1%	45	0,0%	60	0,1%	18	0,0%	1.368	1,5%	996	1,1%	20.280	21,7%	25.802	119%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número y porcentaje anual de PQRS por tipo atendidas en el periodo 2022 - 2026 (enero -marzo) *																				
Año	Denuncias		Peticiónes (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2022 (1*)	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 (2*)	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	26%
2024 (3*)	99	0,9%	384	2,7%	11	0,1%	13	0,1%	24	0,0%	6	0,0%	410	2,8%	236	0,8%	19.932	92,5%	21.115	23%
2025 (4*)	183	0,8%	561	2,4%	26	0,1%	15	0,1%	35	0,2%	5	0,0%	546	2,3%	285	1,2%	21.641	92,9%	23.297	100%
2026 (5*)	55	0,9%	155	2,7%	7	0,1%	7	0,1%	1	0,0%	0	0,0%	162	2,8%	49	0,8%	5.403	92,5%	5.839	100%
Totales	471	0,5%	17.156	18,4%	71	0,1%	45	0,0%	60	0,1%	261	0,3%	1.125	1,2%	996	1,1%	73.133	78,4%	93.318	169%


(1*) Incluye 11.287 solicitudes de soporte vía chat y 2.466 peticiones verbales vía telefónica

(2*) Incluye 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

(3*) Incluye 9.304 solicitudes de soporte vía chat y 5.979 peticiones verbales vía telefónica

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

(5*) Incluye 3.564 solicitudes de soporte vía chat y 311 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: 19/25

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a marzo de 2026


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
Otros	1.534
Consultar Certificaciones	682
Cancelación de usuario	358
Aclaración de errores	305
Consulta explicación de normatividad	164
Error SIREL y errores de acceso	138
Solicitud de usuario	124
Reclamos	90
Vinculación de entidad	76
Solicitud de código	49
Curso e-learning	26
Reporte Positivo	18
Total PQRS	3.564

b. Peticiones verbales:

Temas Recurrentes	Cantidad
Aclaración de errores	79
Consulta explicación de normatividad	55
Otros	34
Error SIREL y errores de acceso	30
Solicitud de usuario	22
Reclamos	17
Actualización de datos	13
Reporte Negativo	13
Consultar Certificaciones	11
Reporte Positivo	8
Cancelación de usuario	7
Soporte SIREL	6
Solicitud Anulación de Cargue	5
Vinculación de entidad	5
Solicitud de código	4
Reenvío Matriz Autenticación	2
Total PQRS	311

	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: 20/25

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 2026:

Temas Recurrentes	Cantidad
Actualización de datos	719
Soporte SIREL	342
Otros	267
Curso e-learning	176
Solicitudes de información pública	162
Cancelación de usuario	139
Reenvío Matriz Autenticación	66
Cancelación entidad	62
Anulación para corrección de reportes	21
Reclamos	7
Anexos Técnicos	3
Total PQRS	1.964

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico via chat

Temas Recurrentes	Cantidad
Otros	1835
Actualización de datos	732
Consultar Certificaciones	693
Cancelación de usuario	504
Aclaración de errores	384
Solicitud de usuario	233
Consulta explicación de normatividad	219
Curso e-learning	202
Error SIREL y errores de acceso	189
Solicitudes de información pública	162
Soporte SIREL	155
Vinculación de entidad	128
Reclamos	114
Solicitud de código	96
Acceso a SIREL	66
Cancelación entidad	62
Reporte Positivo	26
ROS	16
Reporte Negativo	13
Solicitud Anulación de Cargue	5
Anexos técnicos	3
Reenvío Matriz Autenticación	2
Total PQRS	5839

(*) Incluye 3.564 solicitudes de soporte vía chat y 311 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: 21/25

16. Estado del trámite de respuesta de enero a marzo de 2026

Las siguientes tablas reflejan el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información, correspondiente al periodo enero a marzo de 2026:


Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	7		7
	D	54		54
	P	21	1	22
	Q	2		2
	R	1		1
	SIP	78		78
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		163	1	164
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	1		1
	P	1		1
	SIREL	145		145
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		147		147
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	29		29
	D	1		1
	P	67		67
	SIP	51		51
	SIREL	69		69
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		217		217
DIRECCION GENERAL	SIP	3		3
Total DIRECCION GENERAL		3		3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	12		12
	P	65		65
	Q	5		5
	R	6		6
	S	1		1
	SIP	30		30
	SIREL	1.313		1.313
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1.432		1.432
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIREL	1		1
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1		1
Total general		1.963	1	1.964

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 MARZO de 2024
		Página: 22/25


Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	chat y llamadas	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	7			7
	D	54			54
	P	21	1		22
	Q	2			2
	R	1			1
	SIP	78			78
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		163	1		164
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	1			1
	P	1			1
	SIREL	145		3.875	4.020
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		147			4.022
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	29			29
	D	1			1
	P	67			67
	SIP	51			51
	SIREL	69			69
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		217			217
DIRECCION GENERAL	SIP	3			3
Total DIRECCION GENERAL		3			3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	12			12
	P	65			65
	Q	5			5
	R	6			6
	S	1			1
	SIP	30			30
	SIREL	1.313			1.313
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1.432			1.432
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	SIREL	1			1
Total OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1			1
Total general		1.963	1		5.839

(*) Incluye 3.564 solicitudes de soporte vía chat y 311 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: 23/25

La siguiente gráfica registra las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, que durante el periodo de enero a marzo de 2026 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: 24/25

CONCLUSIONES

En conclusión, la UIAF recibió un total de 5.839 PQRSD, correspondiente al periodo de enero a marzo de 2026, las cuales incluyeron derechos de petición verbal vía telefónica, solicitudes recibidas a través del módulo y peticiones de soporte técnico atendidas mediante el chat institucional.

Estas cifras reflejan la diversidad de canales mediante los cuales la UIAF mantiene una comunicación activa y receptiva con la ciudadanía y las entidades obligadas. A continuación, se detallan los hallazgos tras la revisión de las solicitudes recibidas:

- Quejas: Durante este trimestre se registraron siete quejas. Tras una revisión exhaustiva, se determinó que todas fueron clasificadas incorrectamente por el usuario; cinco correspondían a solicitudes de información sobre SIREL y dos a denuncias que fueron resueltas por las áreas competentes.
- Reclamos: En el periodo de enero a marzo, se registraron siete reclamos. Se identificó que seis eran solicitudes de SIREL y uno correspondía a una denuncia en la plataforma. Respecto a dos casos sobre presunta falta de respuesta, se evidenció que el sistema envió las respuestas correctamente.
- Sugerencias: Se registró una sugerencia durante el periodo de enero a marzo. No obstante, la revisión determinó que las interacciones asociadas correspondían a solicitudes de información sobre SIREL.

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 MARZO de 2024
		Página: 25/25

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>