




**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO
A ABRIL 30 de 2024**

	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 y sugerencias (que en adelante se denominan – PQRSD), recibidas en la Entidad de enero a abril de 2024, 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 entidad para su recepción.

A continuación se presenta en orden los siguientes resultados:

1. Número mensual total de PQRSD de enero a abril de 2024.
2. Número mensual de PQRSD por Tipo, de enero a abril de 2024.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo de enero a abril de 2024.
4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a abril de 2024.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD, de enero a abril de 2024
6. Número anual de PQRSD de acuerdo a la competencia.
7. Número de solicitudes de información pública.
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF.
9. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2020 –2024.
10. Tendencia del número mensual de PQRSD, 2022 – 2024.
11. Número anual de PQRSD, 2019 -2024.
12. Número anual de PQRSD por Tipo, 2020 – 2024 (de enero a abril de 2024).
13. Número y porcentaje anual de PQRSD por Tipo, 2020 – 2024 (de enero a abril de 2024).
14. Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a abril de 2024.
15. Temas Recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta de enero a abril de 2024.

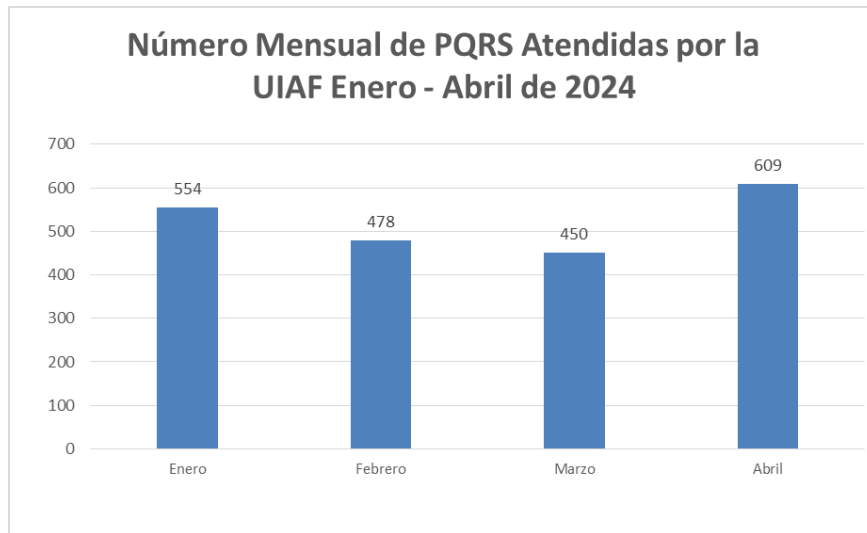
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

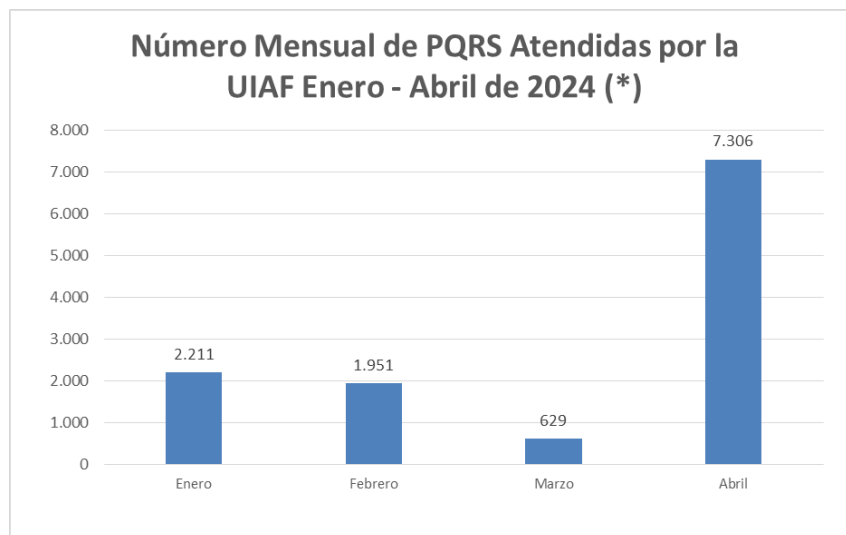
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 3/25

1. Número mensual de PQRS de enero a abril de 2024

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información pública que la UIAF recibió y gestionó de enero a abril de 2024. En total la UIAF recibió **7.306** PQRS, de las cuales **1.525 (20.8%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidas vía telefónica, **2.091 (28.6%)** recibidas a través del módulo de PQRS y el Sistema de Gestión Documental y **3.690 (50.5%)** 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



(*) Incluye 3.690 solicitudes de soporte vía chat y 1.525 peticiones verbales vía telefónica

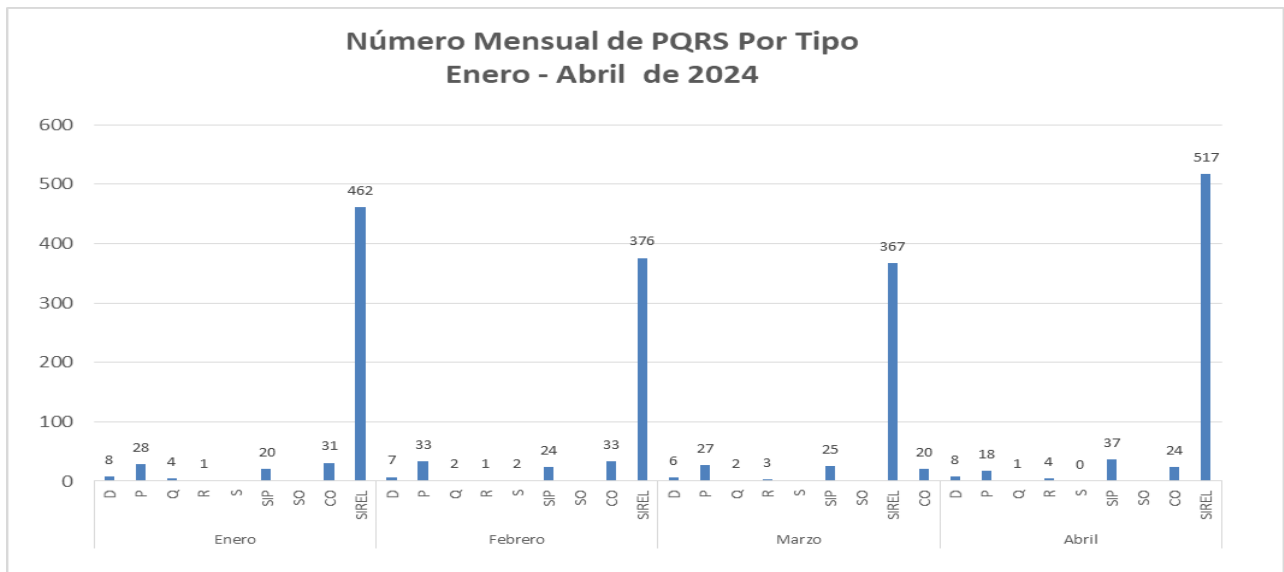
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

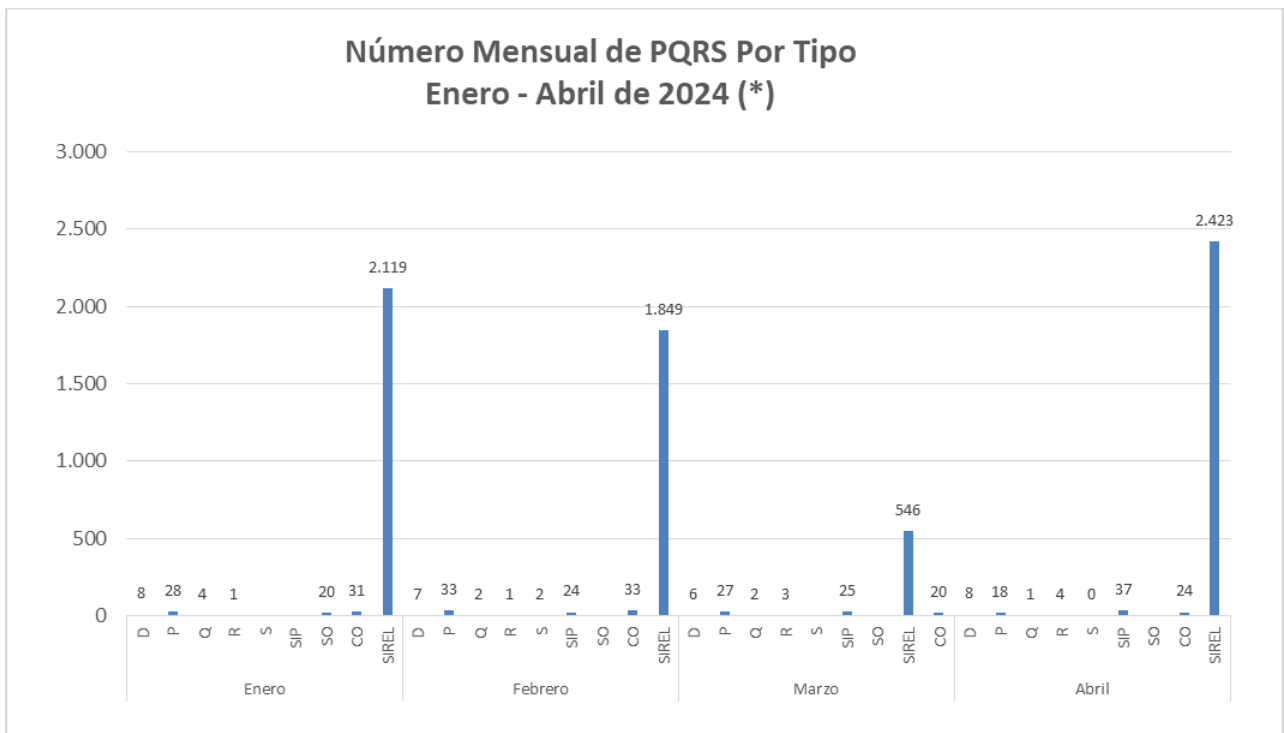
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 4/25

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a abril de 2024

En el siguiente gráfico se muestra por mes, el número de PQRS desagregados por tipo: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y solicitudes de información pública.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



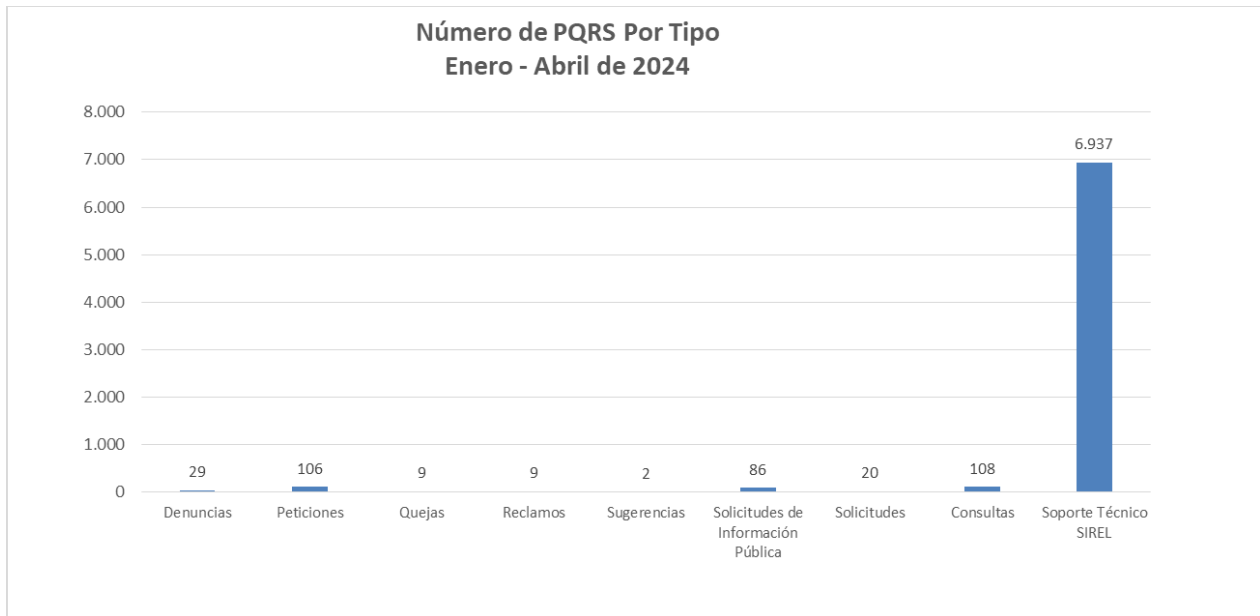
(*) Incluye 3.690 solicitudes de soporte vía chat y 1.525 peticiones verbales vía telefónica

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO


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: 5/25

- P = Peticiones
- Q = Quejas
- CO = Consultas
- R = Reclamos
- S = Sugerencias
- D = Denuncias
- SO = Solicitudes
- SIP = Solicitudes de Información Pública
- SIREL = Soporte Técnico sistema SIREL



(*) Incluye 3.690 solicitudes de soporte vía chat y 1.525 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 por tipo de enero a abril de 2024

En el siguiente cuadro se muestra el número y el porcentaje mensual del año 2024 y el porcentaje sobre el total acumulado por tipo.

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
Enero - Diciembre de 2024																				
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Consultas		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero 2024	8	1,4%	28	5,1%	4	0,7%	1	0,2%	20	3,6%	0	0%	0	0%	31	6%	462	83%	554	26,5%
Febrero 2024	7	1,5%	33	6,9%	2	0,4%	1	0,2%	0	0,0%	2	0%	24	5%	33	7%	376	79%	478	22,9%
Marzo 2024	6	1,3%	27	6,0%	2	0,4%	3	0,7%	0	0,0%	0	0%	25	6%	20	4%	367	82%	450	21,5%
Abril 2024	8	1,3%	18	3,0%	1	0,2%	4	0,7%	0	0,0%	0	0%	37	6%	24	4%	517	85%	609	29,1%
Totales	29	1,4%	106	5,1%	9	0,4%	9	0,4%	20	1,0%	2	0,1%	86	4,1%	108	5,2%	1.722	82,4%	2.091	71%


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
Enero - Abril de 2024 (*)																				
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	8	0,4%	28	1,3%	4	0,2%	1	0,0%	20	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	31	1,4%	2.119	95,8%	2.211	30%
Febrero	7	0,4%	33	1,7%	2	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	2	0%	24	1%	33	2%	1.849	95%	1.951	26,7%
Marzo	6	1,0%	27	4,3%	2	0,3%	3	0,5%	0	0,0%	0	0%	25	4%	20	3%	546	87%	629	8,6%
Abril	8	0,3%	18	0,7%	1	0,0%	4	0,2%	0	0,0%	0	0%	37	1%	24	1%	2.423	96%	2.515	34,4%
Totales	29	0,0%	106	1,5%	9	0,1%	9	0,1%	20	0,3%	2	0,0%	86	1,2%	108	1,5%	6.937	94,9%	7.306	66%

(*) Incluye 3.690 solicitudes de soporte vía chat y 1.525 peticiones verbales vía telefónica

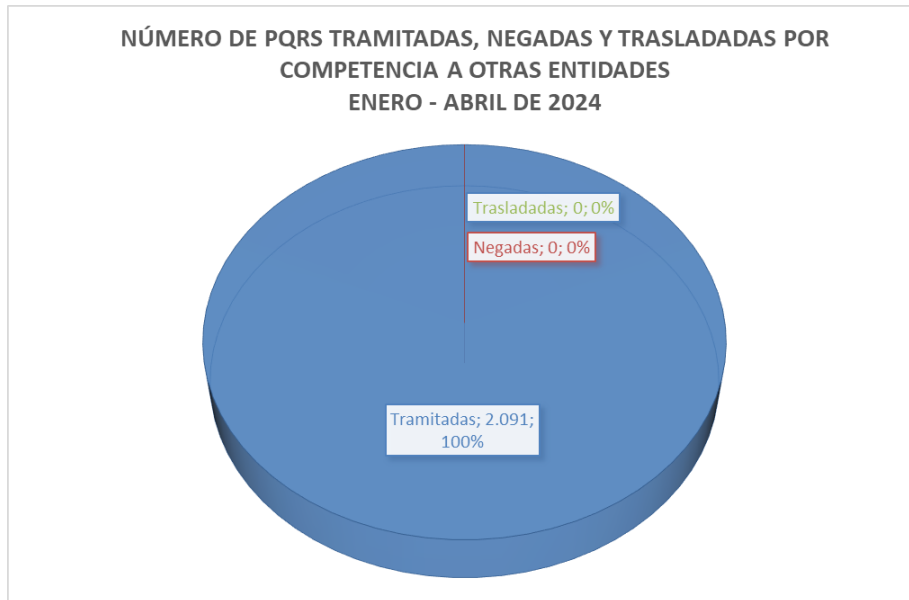
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

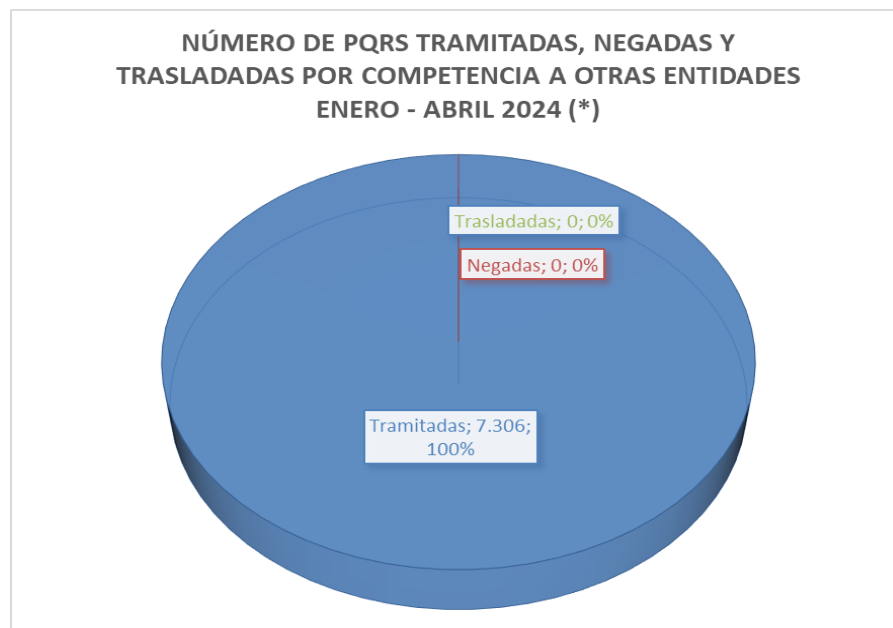
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 7/25

4. Número de PQRSD Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de de enero a abril 2024 de 2024

De la totalidad de PQRSD recibidas de enero a abril de 2024, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.




(*) No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 3.690 solicitudes de soporte vía chat y 1.525 peticiones verbales vía telefónica

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 8/25

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de de enero a abril 2024 de 2023 y 2024

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a abril de 2024 respecto al mismo periodo 2023.

Índice de Variación Mensual 2024 Respecto del 2023			
Mes	2023	2024	Variación
Enero	308	554	79,9%
Febrero	258	478	85,3%
Marzo	254	450	77,2%
Abril	359	609	69,6%
Totales	820	2.091	155,0%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


Índice de Variación Mensual 2024 Respecto del 2023*			
Mes	2023 (*)	2024 (**)	Variación
Enero	1.643	2.211	34,6%
Febrero	1.393	1.951	40,1%
Marzo	1.365	629	-53,9%
Abril	1.752	7.306	317,0%
Totales	6.153	12.097	96,6%

(*) Incluye 2.288 solicitudes de soporte vía chat y 1.282 peticiones verbales vía telefónica

(**) Incluye 3.690 solicitudes de soporte vía chat y 1.525 peticiones verbales vía telefónica

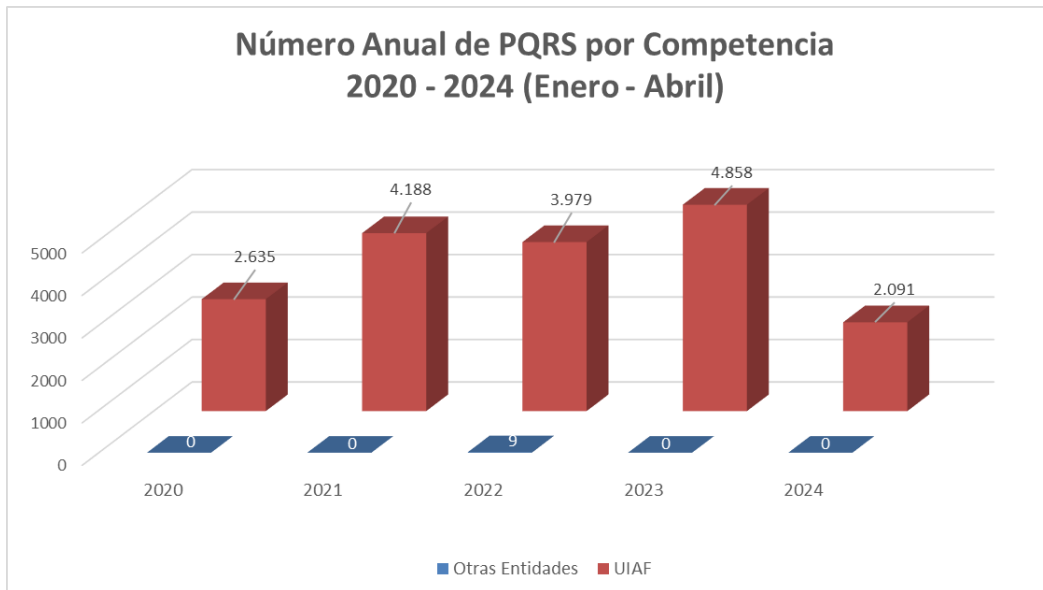
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

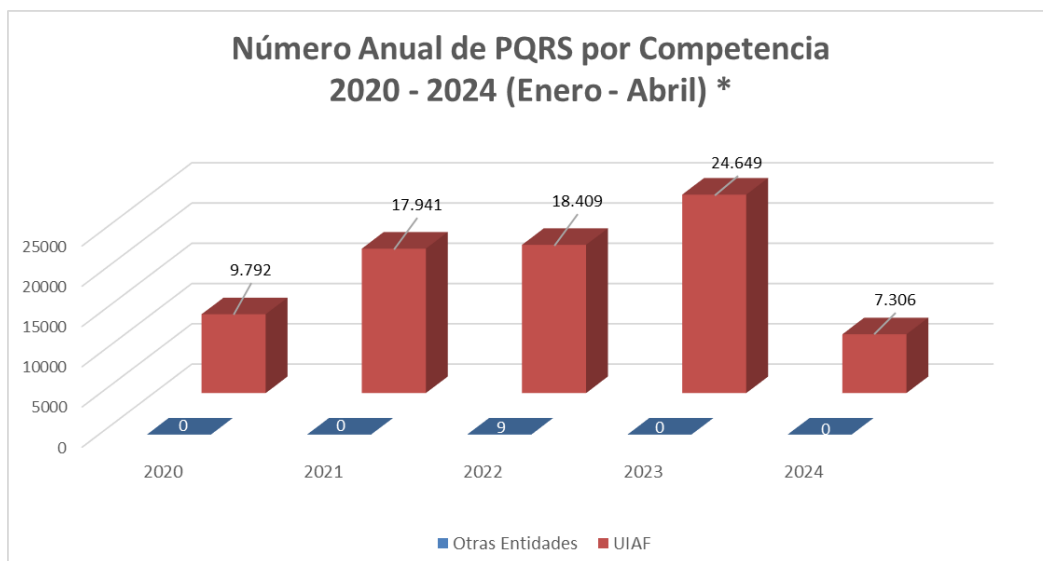
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 9/25

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 2020 –2024 (de enero a abril de 2024), clasificadas por competencia.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 3.690 solicitudes de soporte vía chat y 1.525 peticiones verbales vía telefónica

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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
Peticones	peticones de información	Solicitud de Información Pública	2024-01-02	2024-01-02 15:37:37	1	0	0
			2024-01-02	2024-01-16 17:55:57	1	0	0
			2024-01-03	2024-01-17 19:49:49	1	0	0
			2024-01-08	2024-01-23 18:57:09	1	0	0
			2024-01-11	2024-01-12 09:06:15	1	0	0
			2024-01-12	2024-01-26 11:50:48	1	0	0
			2024-01-12	2024-01-26 11:28:48	1	0	0
			2024-01-15	2024-01-26 15:38:58	1	0	0
			2024-01-15	2024-01-26 15:32:29	1	0	0
			2024-01-16	2024-01-26 15:47:47	1	0	0
			2024-01-18	2024-01-23 14:24:39	1	0	0
			2024-01-23	2024-01-26 11:35:06	1	0	0
			2024-01-24	2024-02-01 10:50:55	1	0	0
			2024-01-26	2024-02-08 13:46:19	1	0	0
			2024-01-27	2024-01-29 14:39:00	1	0	0
			2024-01-30	2024-02-02 08:55:23	1	0	0
			2024-01-30	2024-02-12 17:15:02	1	0	0
			2024-01-30	2024-02-02 15:51:03	1	0	0
			2024-01-31	2024-02-08 11:39:35	1	0	0
			2024-02-01	2024-02-09 10:44:54	1	0	0
			2024-02-02	2024-02-08 09:36:12	1	0	0
			2024-02-02	2024-02-12 09:36:11	1	0	0
			2024-02-02	2024-02-07 11:06:26	1	0	0
			2024-02-02	2024-02-05 10:39:18	1	0	0
			2024-02-04	2024-02-05 09:46:27	1	0	0
			2024-02-05	2024-02-06 08:51:16	1	0	0
			2024-02-06	2024-02-13 12:15:21	1	0	0
			2024-02-08	2024-02-16 12:32:39	1	0	0
			2024-02-09	2024-02-13 09:27:41	1	0	0
			2024-02-13	2024-02-15 08:05:29	1	0	0
			2024-02-13	2024-02-19 08:53:34	1	0	0
			2024-02-14	2024-02-20 10:17:11	1	0	0
			2024-02-14	2024-02-16 15:32:34	1	0	0
			2024-02-15	2024-02-22 09:48:12	1	0	0
			2024-02-16	2024-02-23 17:25:12	1	0	0
			2024-02-19	2024-02-20 08:35:51	1	0	0
			2024-02-19	2024-02-26 17:19:41	1	0	0
			2024-02-22	2024-02-23 11:44:33	1	0	0
			2024-02-23	2024-03-04 12:21:50	1	0	0
			2024-02-27	2024-02-28 17:21:36	1	0	0
			2024-02-28	2024-02-28 16:11:54	1	0	0
			2024-03-01	2024-03-13 13:54:45	1	0	0
			2024-03-01	2024-03-13 16:01:16	1	0	0
			2024-03-04	2024-03-15 16:59:57	1	0	0
			2024-03-04	2024-03-14 12:14:19	1	0	0
2024-03-04	2024-03-15 17:40:02	1	0	0			
2024-03-04	2024-03-12 08:22:50	1	0	0			
2024-03-05	2024-03-15 16:47:23	1	0	0			
2024-03-05	2024-03-07 17:40:19	1	0	0			
2024-03-06	2024-03-18 18:16:43	1	0	0			
2024-03-07	2024-03-13 14:19:45	1	0	0			
2024-03-07	2024-03-21 11:31:39	1	0	0			
2024-03-08	2024-03-21 08:04:17	1	0	0			

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

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 informacion
			2024-03-11	2024-03-21 12:08:37	1	0	0
			2024-03-19	2024-03-22 11:28:04	1	0	0
			2024-03-20	2024-03-22 15:59:44	1	0	0
			2024-03-20	2024-04-03 16:29:33	1	0	0
			2024-03-20	2024-04-03 16:26:12	1	0	0
			2024-03-21	2024-04-08 09:22:56	1	0	0
			2024-03-21	2024-04-08 16:53:23	1	0	0
			2024-03-22	2024-04-08 12:01:42	1	0	0
			2024-03-26	2024-04-08 14:19:37	1	0	0
			2024-04-01	2024-04-08 14:30:11	1	0	0
			2024-04-03	2024-04-17 16:41:42	1	0	0
			2024-04-08	2024-04-18 16:57:49	1	0	0
			2024-04-08	2024-04-18 16:13:20	1	0	0
			2024-04-09	2024-04-22 17:27:50	1	0	0
			2024-04-10	2024-04-18 08:19:16	1	0	0
			2024-04-10	2024-04-18 16:17:10	1	0	0
			2024-04-11	2024-04-16 17:09:14	1	0	0
			2024-04-12	2024-04-27 14:41:49	1	0	0
			2024-04-12	2024-04-27 12:38:54	1	0	0
			2024-04-16	2024-04-18 16:25:54	1	0	0
			2024-04-16	2024-04-18 16:28:25	1	0	0
			2024-04-18	2024-04-30 16:12:56	1	0	0
			2024-04-18	2024-04-27 13:13:21	1	0	0
			2024-04-18	2024-04-30 17:40:18	1	0	0
			2024-04-18	2024-05-02 12:17:34	1	0	0
			2024-04-18	2024-04-30 17:02:58	1	0	0
			2024-04-20	2024-04-30 17:29:47	1	0	0
			2024-04-20	2024-04-30 17:33:24	1	0	0
			2024-04-20	2024-05-03 09:30:41	1	0	0
			2024-04-20	2024-05-03 09:37:04	1	0	0
			2024-04-20	2024-05-03 09:54:16	1	0	0
			2024-04-21	2024-04-30 12:29:59	1	0	0
			2024-04-22	2024-05-06 10:51:28	1	0	0
			2024-04-22	2024-04-30 17:15:04	1	0	0
			2024-04-28	(en blanco)	1	0	0
			2024-04-30	2024-05-03 15:11:22	1	0	0
			2024-04-30	2024-05-06 09:18:00	1	0	0
			2024-04-30	2024-05-07 14:05:35	1	0	0
			2024-04-30	2024-05-08 09:09:59	1	0	0
			2024-04-30	(en blanco)	1	0	0
			2024-01-11	2024-01-24 11:49:11	1	0	0
			2024-02-21	2024-02-29 09:52:57	1	0	0
			2024-02-29	2024-03-05 10:59:27	1	0	0
			2024-03-05	2024-03-07 17:09:43	1	0	0
			2024-03-12	2024-03-21 10:36:30	1	0	0
			2024-03-13	2024-04-03 08:08:53	1	0	0
			2024-03-26	2024-04-03 08:28:10	1	0	0
			2024-04-06	2024-04-18 16:02:38	1	0	0
			2024-04-16	2024-04-29 15:00:43	1	0	0
			2024-04-16	2024-04-29 15:01:31	1	0	0
			2024-04-18	2024-04-30 10:54:34	1	0	0
			2024-04-22	2024-04-29 10:23:58	1	0	0
			2024-04-29	2024-05-07 16:12:23	1	0	0
		Total general			106	0	0

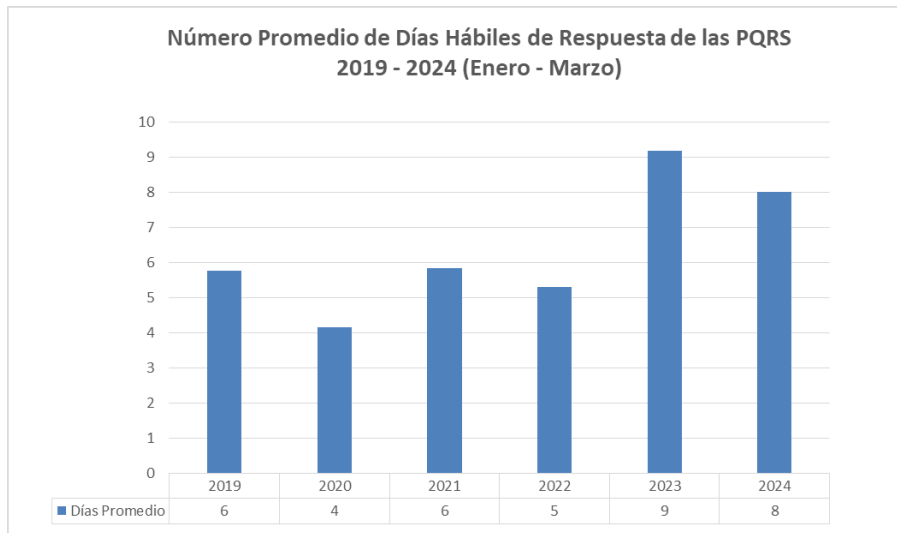
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

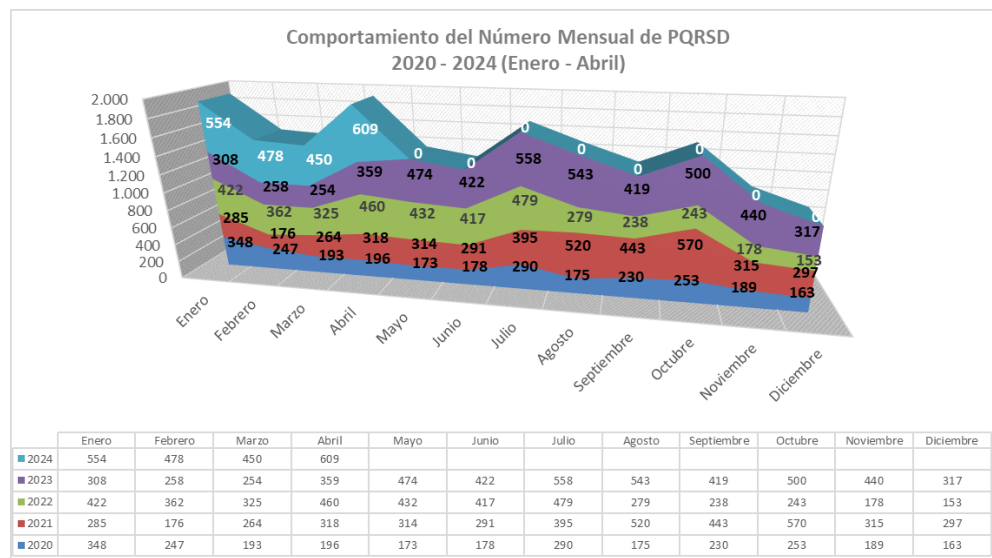
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF

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 2019 – 2024 (de enero a abril 2024).



9. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2020 – 2024

En el siguiente gráfico se observa comportamiento que siguen las PQRSD mes a mes en los últimos años comparados:



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

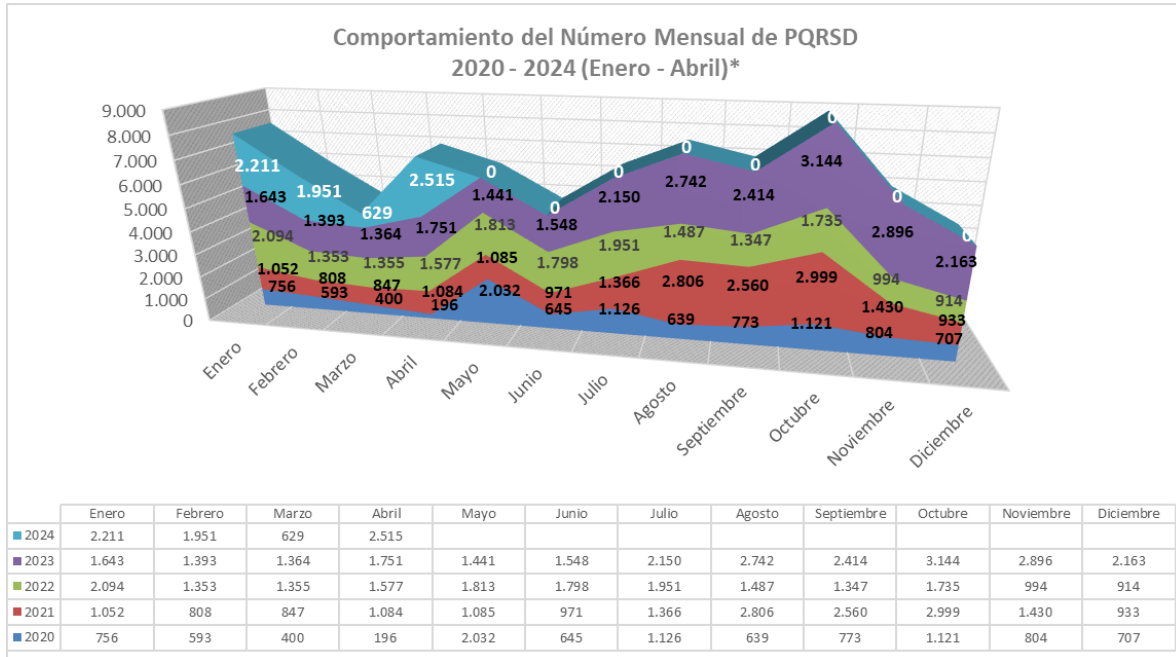
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

Vigente desde: 17 de marzo de 2024

Página: 13/25

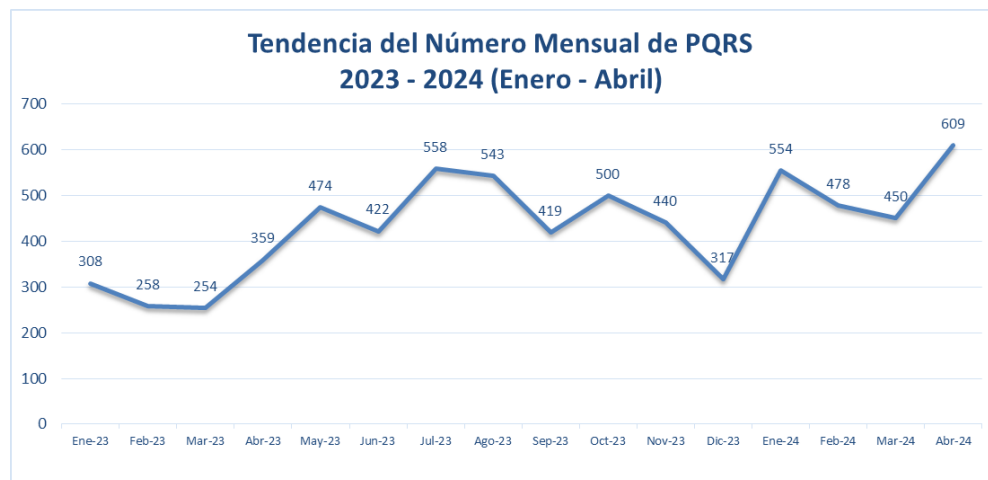
INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD



(*) Incluye 3.690 solicitudes de soporte vía chat y 1.525 peticiones verbales vía telefónica

10. Tendencia del número mensual de PQRSD, 2022 – 2024

En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRSD durante los periodos 2023 – 2024 (de enero a abril de 2024).



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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**

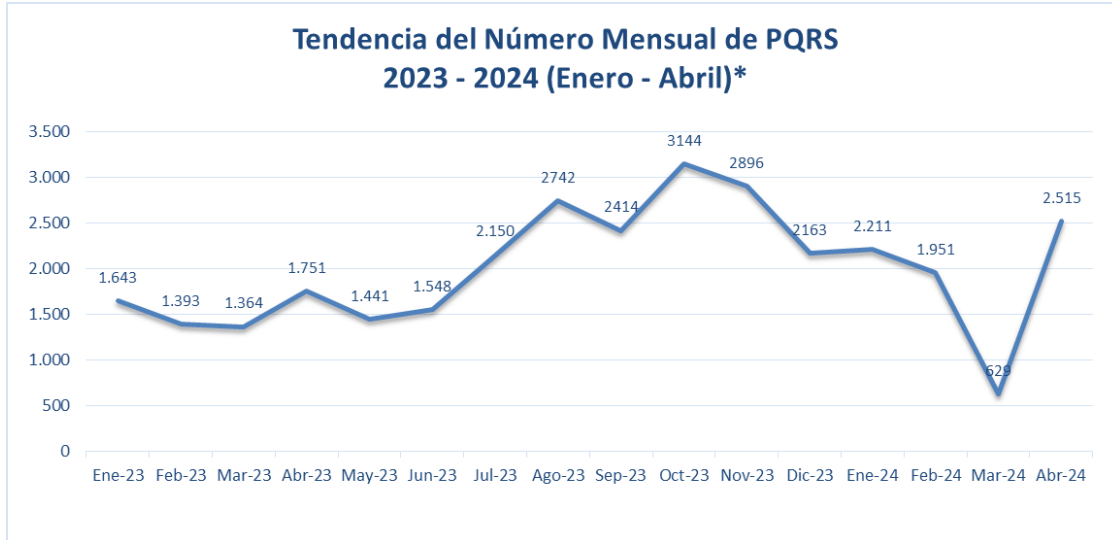
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

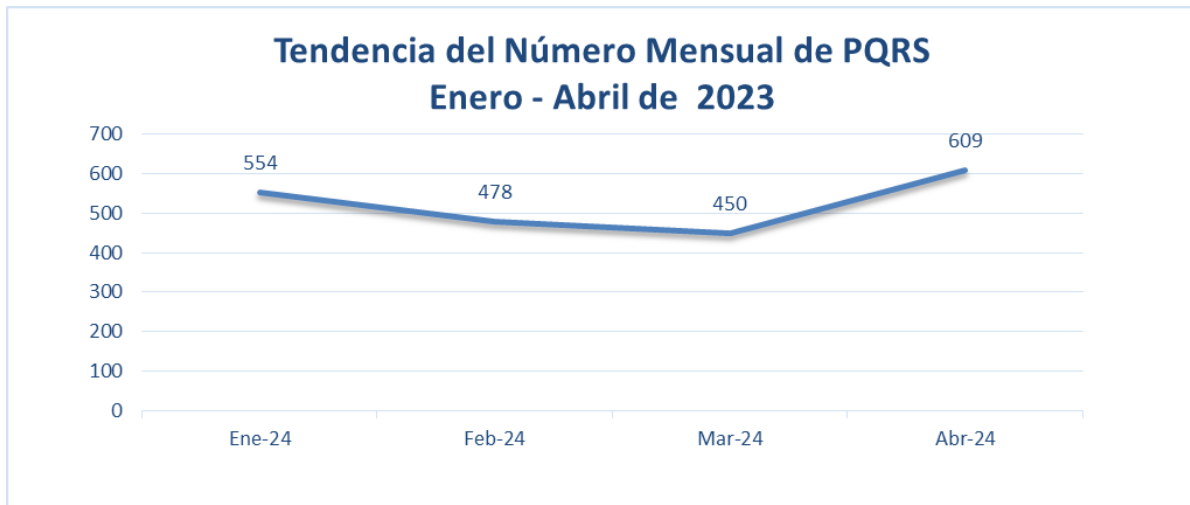
Vigente desde: 17 de marzo de 2024

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Página: 14/25




(*) Incluye 3.690 solicitudes de soporte vía chat y 1.525 peticiones verbales vía telefónica

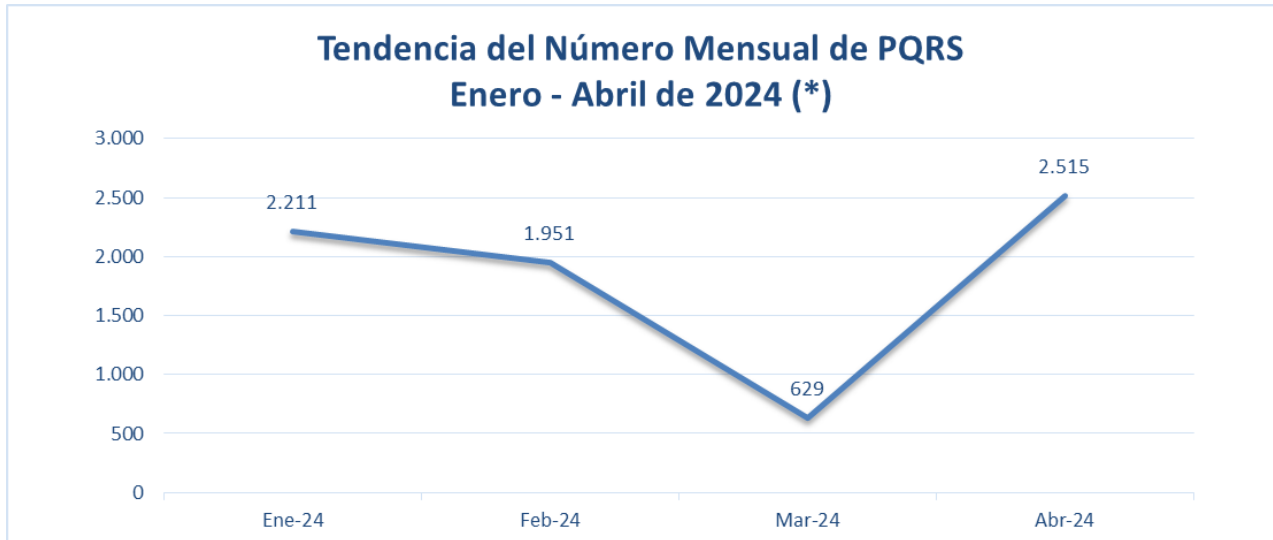


No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

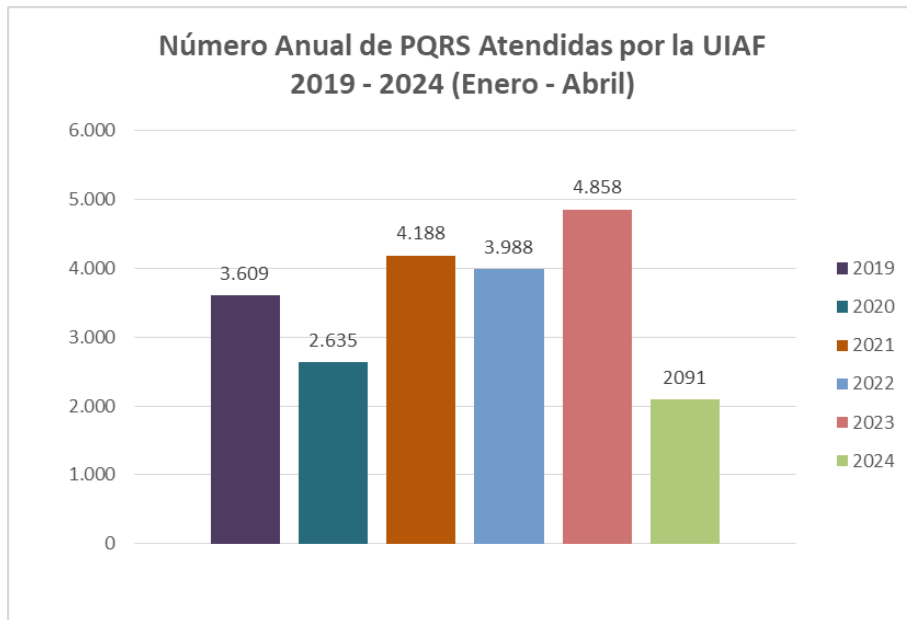
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2024
		Página: 15/25



(*) Incluye 3.690 solicitudes de soporte vía chat y 1.525 peticiones verbales vía telefónica

11. Número anual de PQRS, 2019 - 2024

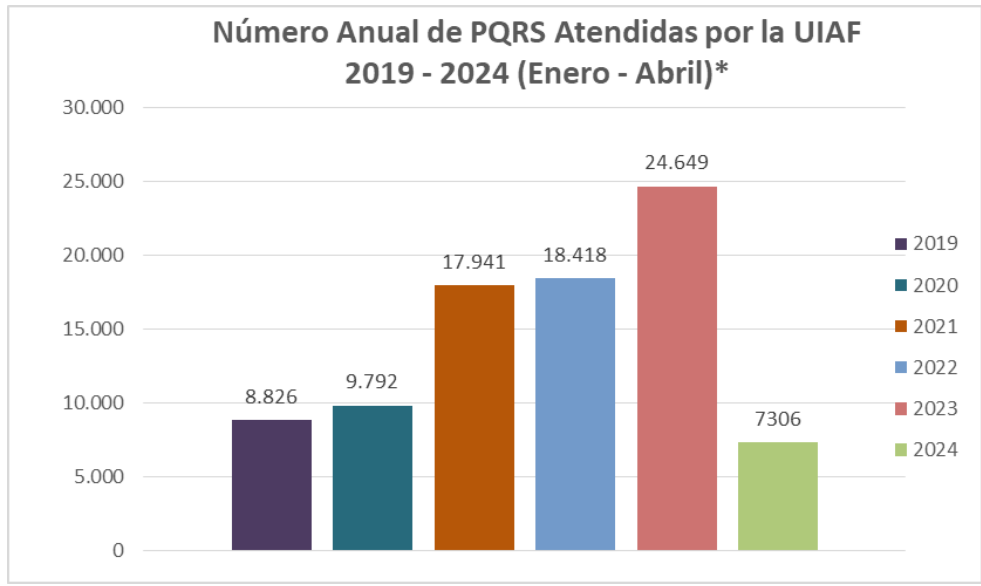
El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRS correspondiente al periodo 2019 – 2024 (de enero a abril de 2024).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

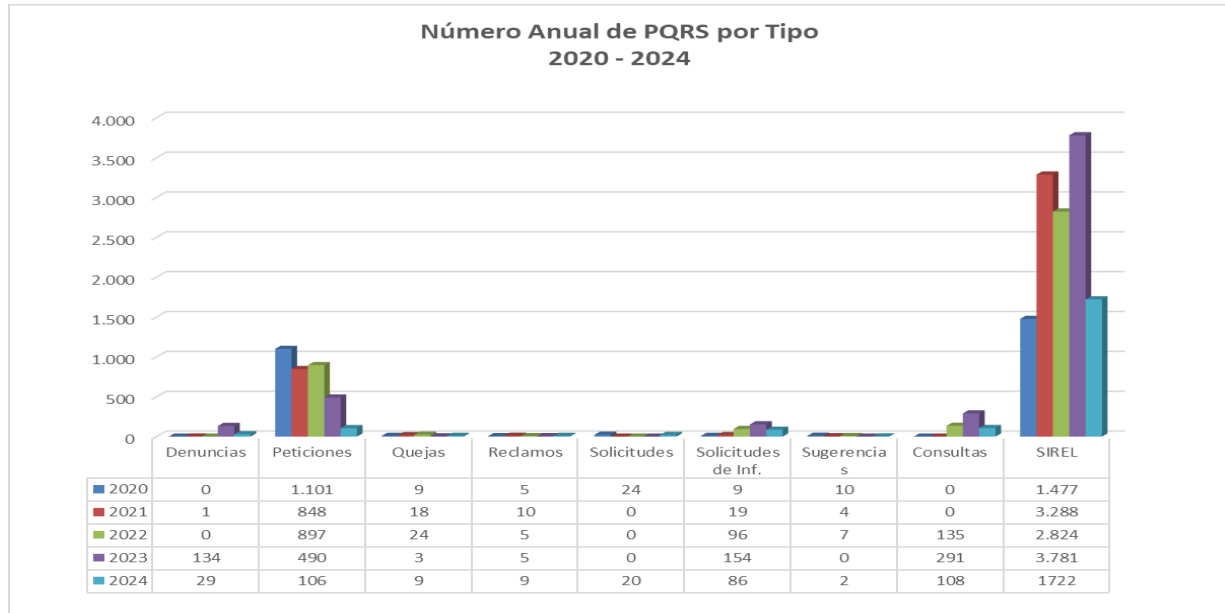
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.




(*) Incluye 3.690 solicitudes de soporte vía chat y 1.525 peticiones verbales vía telefónica

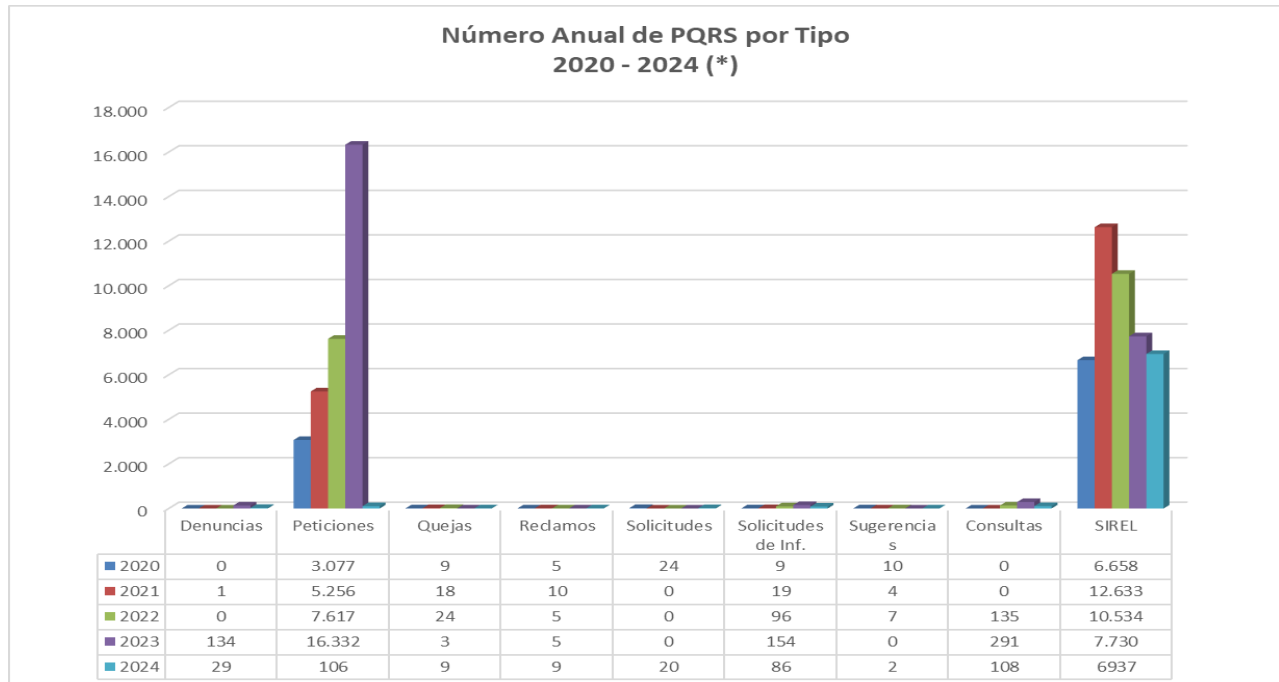
12. Número anual de PQRS por tipo, 2020 – 2024 (de enero a abril de 2024)

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 – 2024 (de enero a abril).



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: 17/25



Incluye 3.690 solicitudes de soporte vía chat y 1.525 peticiones verbales vía telefónica

13. Número y porcentaje anual de PQRS por tipo, 2019 – 2024 (de enero a abril)


En el siguiente cuadro se observa el número y porcentaje anual de: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y solicitudes de información pública correspondientes al periodo 2019 – 2024 (de enero a abril).

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2019 - 2024																				
Año	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2019	16	0,4%	3.252	90,1%	25	0,7%	13	0,4%	174	4,8%	8	0,2%	121	3,4%	0	0,0%	0	0,0%	3.609	16,9%
2020	0	0,0%	1.101	41,8%	9	0,3%	5	0,2%	24	0,9%	10	0,4%	9	0,3%	0	0,1%	1.477	56,1%	2.635	12,3%
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	19,6%
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	18,7%
2023	134	2,8%	509	10,4%	3	0,1%	5	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	154	3,2%	291	6,0%	3.775	77,5%	4.858	22,7%
2024	29	1,4%	106	5,1%	9	0,4%	9	0,4%	20	1,0%	2	0,1%	86	4,1%	108	5,2%	1.722	82,4%	2.091	9,8%
Totales	180	0,2%	6.713	7,7%	88	0,1%	47	0,1%	218	0,3%	31	0,0%	485	0,6%	534	0,6%	13.086	15,1%	21.369	90%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 18/25

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2019 - 2024																				
Año	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2019 (**)	16	0,2%	8.469	96,0%	25	0,3%	13	0,1%	174	2,0%	121	1,4%	8	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	8.826	10,2%
2020 (***)	0	0,0%	3.077	31,4%	9	0,1%	5	0,1%	24	0,2%	9	0,1%	10	0,1%	0	0,1%	6.658	68,0%	9.792	11,3%
2021 (****)	1	0,0%	5.256	29,3%	18	0,1%	10	0,1%	0	0,0%	19	0,1%	4	0,0%	0	0,0%	12.633	70,4%	17.941	20,6%
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	21,2%
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	28,4%
2024 (6*)	29	0,0%	106	1,5%	9	0,1%	9	0,1%	20	0,3%	2	0,0%	86	1,2%	108	1,5%	6.937	94,9%	7.306	8,4%
Totales	180	0,2%	32.964	37,9%	88	0,1%	47	0,1%	218	0,3%	401	0,5%	115	0,1%	534	0,6%	52.385	60,3%	86.932	92%

(**) Incluye 5.217 peticiones verbales

(***) Incluye 7.157 solicitudes de soporte (6.196 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

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

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

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

(6*) Incluye 3.690 solicitudes de soporte vía chat y 1.525 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a abril de 2024

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; reportado en SARLAFT; certificaciones de no estar vinculado con LA/FT; cuáles entidades deben aplicar SARLAFT; entre otros.


a. Soporte técnico:

TEMATICA	TOTAL
Otros	1136
Acceso a SIREL	744
Curso e-learning	443
Actualización de datos	306
Anexos técnicos	221
Solicitud de código	218
Vinculación de entidad	218
Solicitud de usuario	114
Error SIREL y errores de acceso	88
ROS	66
Aclaración de errores	58
Cancelación de usuario	38
Cancelación entidad	23
Anulación para corrección de reportes	17
TOTAL GENERAL	3690

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 19/25

b. Peticiones verbales:


Razones en las que fundamenta la petición	TOTAL
Acceso a SIREL	542
Actualización de datos	278
Solicitud de código	124
Solicitud de usuario	104
Anexos técnicos	76
Aclaración de errores	75
Vinculación de entidad	68
Anulación para corrección de reportes	53
Otros	37
Reenvío Matriz Autenticación	35
Consultar Certificaciones	33
Reporte Positivo	30
Curso e-learning	23
Cancelación de usuario	19
Consulta explicación de normatividad	10
Reporte Negativo	7
Cómo diligenciar ROS/Utilidades de excel	6
Cancelación entidad	5
TOTAL GENERAL	1525

15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	758	36,3%
Otros	490	23,4%
Soporte SIREL	252	12,1%
Cancelación de usuario	109	5,2%
Anulación para corrección de reportes	21	1,0%
Consulta explicación de normatividad	2	0,1%
Reenvío Matriz Autenticación	107	5,1%
Curso e-learning	176	8,4%
Solicitudes de información pública	106	5,1%
Cancelación entidad	51	2,4%
Anexos Técnicos	10	0,5%
Reclamos	9	0,4%
Total PQRS	2.091	100%

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 20/25

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

La siguiente tabla describe los temas más recurrentes sobre los cuales los ciudadanos realizaron mayor número de peticiones de información de enero a abril de 2024:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Otros	1.427	19,5%
Acceso a SIREL	1.393	19,1%
Actualización de datos	1.342	18,4%
Curso e-learning	642	8,8%
Solicitud de código	401	5,5%
Vinculación de entidad	365	5,0%
Solicitud de usuario	318	4,4%
Anexos técnicos	307	4,2%
Soporte SIREL	213	2,9%
Cancelación de usuario	166	2,3%
Aclaración de errores	133	1,8%
Error SIREL y errores de acceso	109	1,5%
Solicitudes de información pública	106	1,5%
ROS	105	1,4%
Cancelación entidad	79	1,1%
Anulación para corrección de reportes	70	1,0%
Reenvío Matriz Autenticación	35	0,5%
Consultar Certificaciones	33	0,5%
Reporte Positivo	30	0,4%
Consulta explicación de normatividad	10	0,1%
Reclamos	9	0,1%
Reporte Negativo	7	0,1%
Cómo diligenciar ROS	6	0,1%
Total PQRS	7.306	100%


(*) Incluye 3.690 solicitudes de soporte vía chat y 1.525 peticiones verbales vía telefónica

16.Estado del trámite de respuesta de enero a abril de 2024

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información, correspondiente al periodo de enero a abril de 2024:

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	18		18
	D	29		29
	P	49		49
	Q	4		4
	R	1		1
	SIP	16		16
	SIREL	7		7
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		124		124
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	18		18
	P	23		23
	Q	3		3
	R	2		2
	SIP	18		18
	SIREL	1.554		1.554
		2		2
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		1.620		1.620
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	64		64
	P	31		31
	Q	2		2
	R	5		5
	SIP	62		62
	SIREL	152		152
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		316		316
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES	CO	1		1
	SIP	1		1
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES		2		2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	7		7
	P	3		3
	R	1		1
	SIP	7	1	8
	SIREL	9		9
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		27	1	28
OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION	SIP	1		1
Total OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION		1		1
Total general		2.090	1	2.091

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 22/25

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	18		18
	D	29		29
	P	49		49
	Q	4		4
	R	1		1
	SIP	16		16
	SIREL	7		7
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		124		124
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	18		18
	P	23		23
	Q	3		3
	R	2		2
	SIP	18		18
	SIREL	6.769		6.769
		2		2
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		6.835		6.835
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	64		64
	P	31		31
	Q	2		2
	R	5		5
	SIP	62		62
	SIREL	152		152
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		316		316
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES	CO	1		1
	SIP	1		1
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS DE OPERACIONES		2		2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	7		7
	P	3		3
	R	1		1
	SIP	7	1	8
	SIREL	9		9
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		27	1	28
OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION	SIP	1		1
Total OFICINA DE CONTROL INTERNO E INSPECCION		1		1
Total general		7.305	1	7.306

Incluye 3.690 solicitudes de soporte vía chat y 1.525 peticiones verbales vía telefónica

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 23/25


La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información durante el mes de abril de 2024:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	1	1
	D	8	8
	P	11	11
	Q	1	1
	SIP	5	5
	SIREL	2	2
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		28	28
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	6	6
	SIREL	436	436
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		442	442
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	11	11
	P	7	7
	R	3	3
	SIP	27	27
	SIREL	72	72
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		120	120
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	6	6
	R	1	1
	SIP	5	5
	SIREL	7	7
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		19	19
Total general		609	609

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 24/25

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	CO	1	1
	D	8	8
	P	11	11
	Q	1	1
	SIP	5	5
	SIREL	2	2
Total OFICINA ASESORA JURIDICA		28	28
SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	CO	6	6
	SIREL	2.342	2.342
Total SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		2.348	2.348
SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO	CO	11	11
	P	7	7
	R	3	3
	SIP	27	27
	SIREL	72	72
Total SUBDIRECCION DE ANALISIS ESTRATEGICO		120	120
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CO	6	6
	R	1	1
	SIP	5	5
	SIREL	7	7
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		19	19
Total general		2.515	2.515

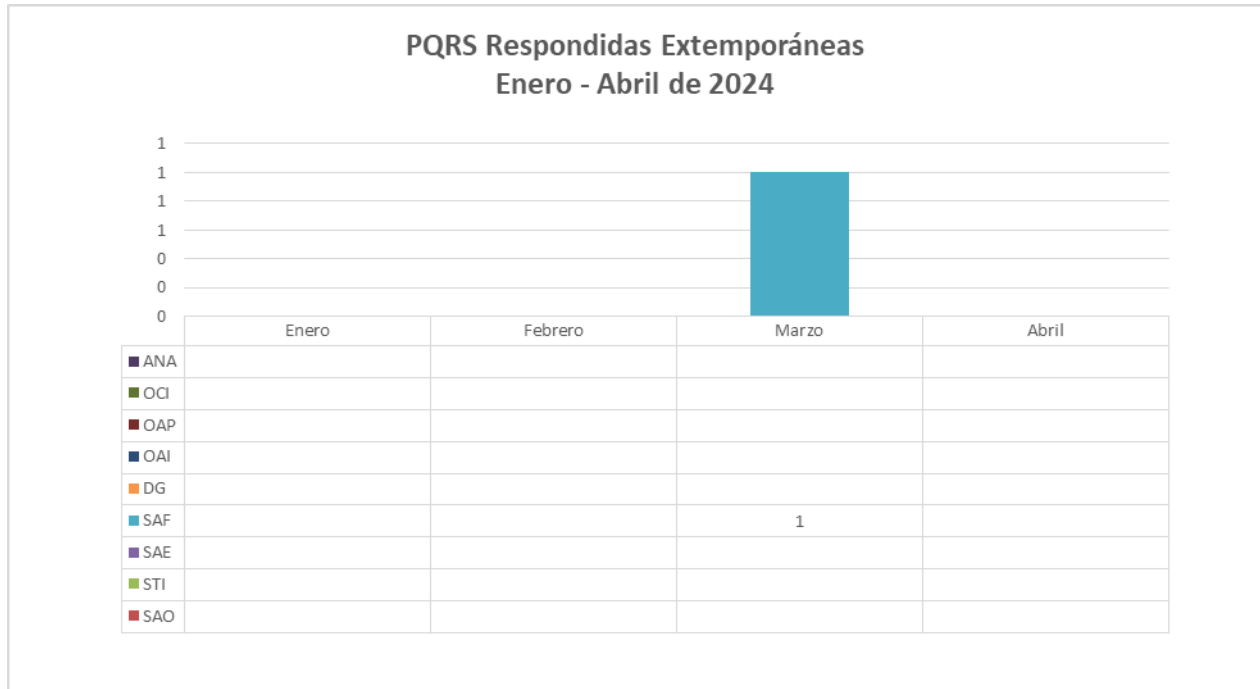
(*) Incluye 1262 solicitudes de soporte vía chat y 644 peticiones verbales vía telefónica

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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 marzo de 2024
		Página: 25/25

La siguiente gráfica registra las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, que durante el periodo de enero a abril de 2024 se gestionaron de manera extemporánea:



Documento elaborado por la UIAF
Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF