



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO
A abril 30 de 2023**

Bogotá - Colombia

	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 2023
		Página: 2/21

Introducción

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (que en adelante se denominan – PQRSD), recibidas en la Entidad de enero a abril de 2023, 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 2023.
2. Número mensual de PQRSD por Tipo, de enero a abril de 2023.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo de enero a abril de 2023.
4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a abril de 2023.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD, de enero a abril de 2022 y 2023.
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 –2023.
- 10.Tendencia del número mensual de PQRSD, 2022 – 2023.
- 11.Número anual de PQRSD, 2019 -2023.
- 12.Número anual de PQRSD por Tipo, 2020 – 2023 (de enero a abril).
- 13.Número y porcentaje anual de PQRSD por Tipo, 2020 – 2023 (de enero a abril).
- 14.Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a abril de 2023.
- 15.Temas Recurrentes.
- 16.Estado del Trámite de Respuesta de enero a abril de 2023.

1. Número mensual de PQRSD de enero a abril de 2023

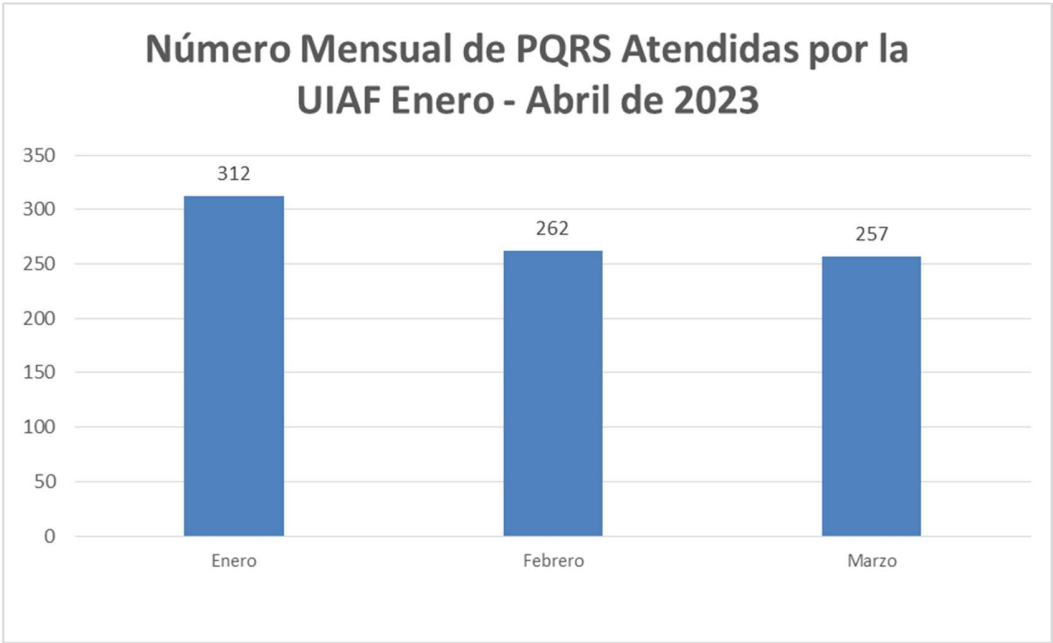
El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información pública que la UIAF recibió y gestionó de enero a abril de 2023. En total la UIAF recibió **6.151** PQRSD, de las cuales **1.787 (29,05%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidas vía telefónica, **1.188 (19.31%)** recibidas a través del módulo de PQRSD y el Sistema de Gestión Documental y **3.176 (51,63%)**

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

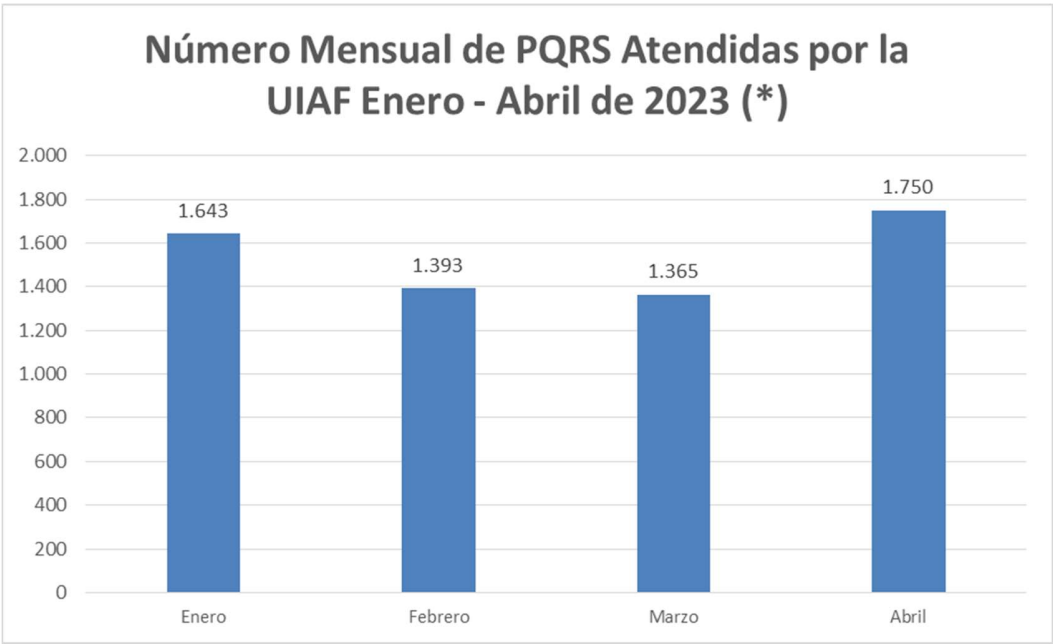
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	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 2023
		Página: 3/21

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

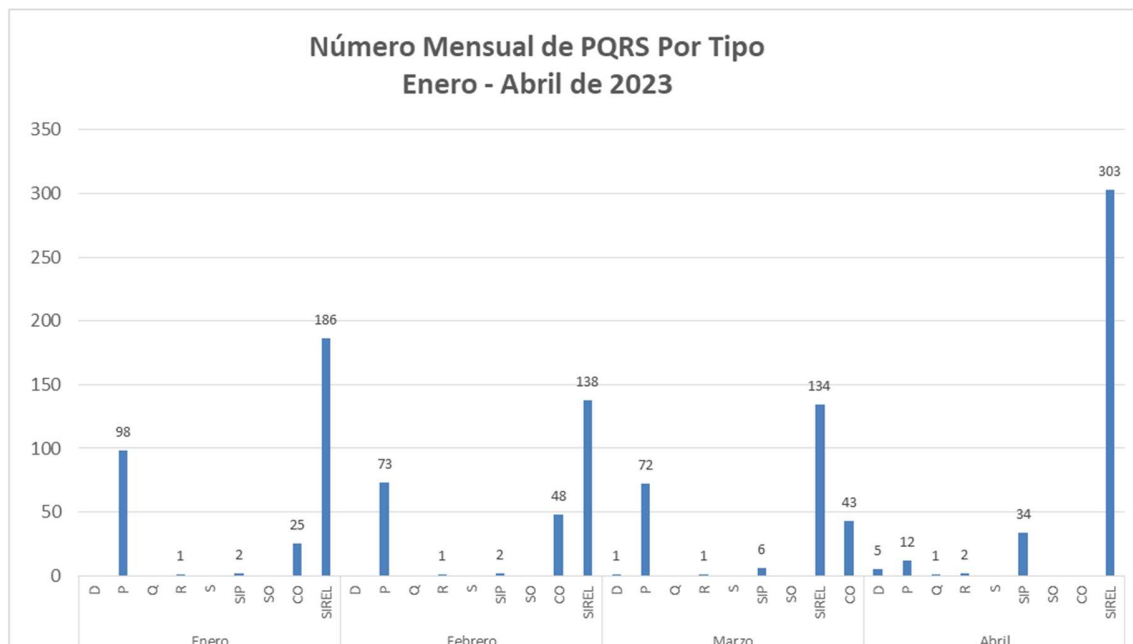


(*) Incluye 3.176 solicitudes de soporte vía chat y 1.787 peticiones verbales vía telefónica

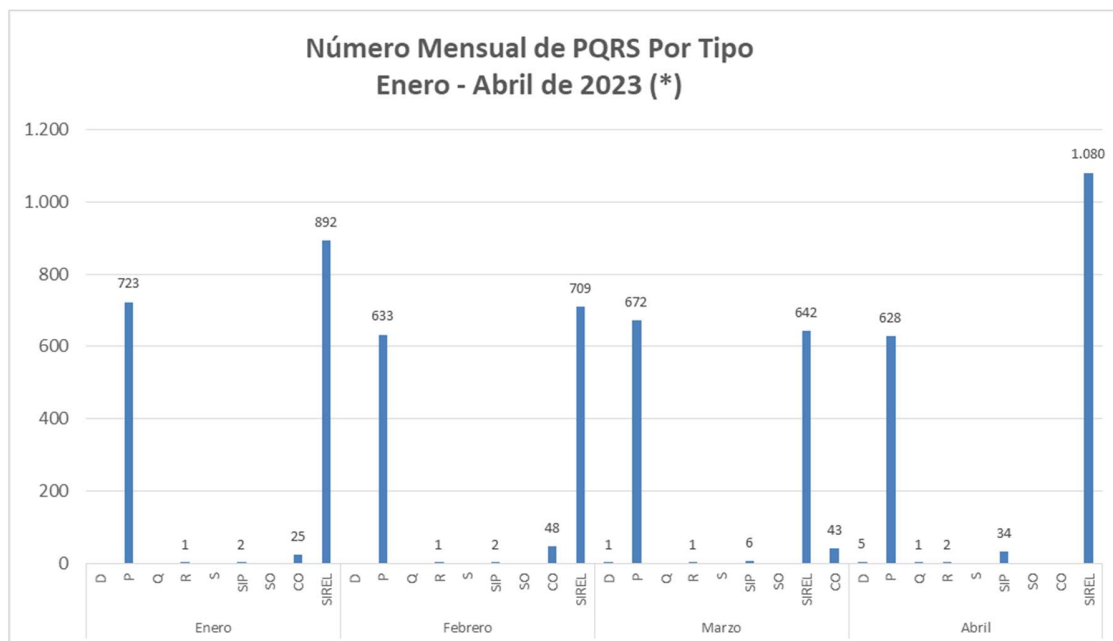
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 4/21

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a abril de 2023

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 3.176 solicitudes de soporte vía chat y 1.787 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 2023
		Página: 5/21

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

3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a abril de 2023

En el siguiente cuadro se muestra el número y el porcentaje mensual del año 2023 y el porcentaje sobre el total acumulado por tipo.

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
Enero - Abril de 2023																				
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Consultas		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	0	0,0%	98	31,4%	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,6%	25	8,0%	186	59,6%	312	26%
Febrero	0	0,0%	73	27,9%	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%	0	0%	2	1%	48	18%	138	53%	262	22,1%
Marzo	1	0,4%	72	28,0%	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%	0	0%	6	2%	43	17%	134	52%	257	21,6%
Abril	5	1,4%	12	3,4%	1	0,3%	2	0,6%	0	0,0%	0	0%	34	10%	0	0%	303	85%	357	30,1%
Totales	6	0,5%	255	21,5%	1	0,1%	5	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	44	3,7%	116	9,8%	761	64,1%	1.188	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
Enero - Abril de 2023																				
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	0	0,0%	723	44,0%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%	25	1,5%	892	54,3%	1.643	27%
Febrero	0	0,0%	633	45,4%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	2	0%	48	3%	709	51%	1.393	22,6%
Marzo	1	0,1%	672	49,2%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	6	0%	43	3%	642	47%	1.365	22,2%
Abril	5	0,3%	628	35,9%	1	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	34	2%	0	0%	1.080	62%	1.750	28,5%
Totales	6	0,1%	2.656	43,2%	1	0,0%	5	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	44	0,7%	116	1,9%	3.323	54,0%	6.151	100%

(*) Incluye 3.176 solicitudes de soporte vía chat y 1.787 peticiones verbales vía telefónica

4. Número de PQRSD Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a abril de 2023

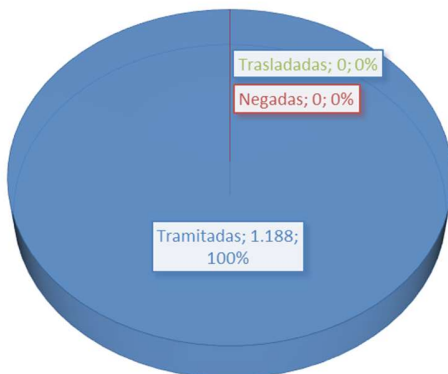
De la totalidad de PQRSD recibidas de enero a abril de 2023, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.

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.

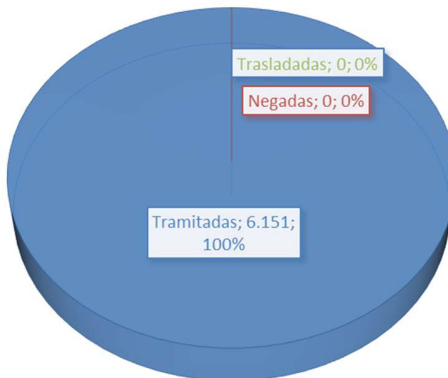
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 6/21

**NÚMERO DE PQRS TRAMITADAS, NEGADAS Y TRASLADADAS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES
ENERO - ABRIL DE 2023**



(*) No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

**NÚMERO DE PQRS TRAMITADAS, NEGADAS Y TRASLADADAS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES
ENERO - ABRIL DE 2023 (*)**



(*) Incluye 3.176 solicitudes de soporte vía chat y 1.787 peticiones verbales vía telefónica

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD, de enero a abril de 2022 y 2023

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRSD de enero a abril de 2023 respecto al mismo periodo 2022.

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 2023
		Página: 7/21

Índice de Variación Mensual 2023 Respecto del 2022			
Mes	2022	2023	Variación
Enero	422	312	-26,1%
Febrero	362	262	-27,6%
Marzo	325	257	-20,9%
Abril	460	357	-22,4%
Totales	1.569	1.188	-24,3%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

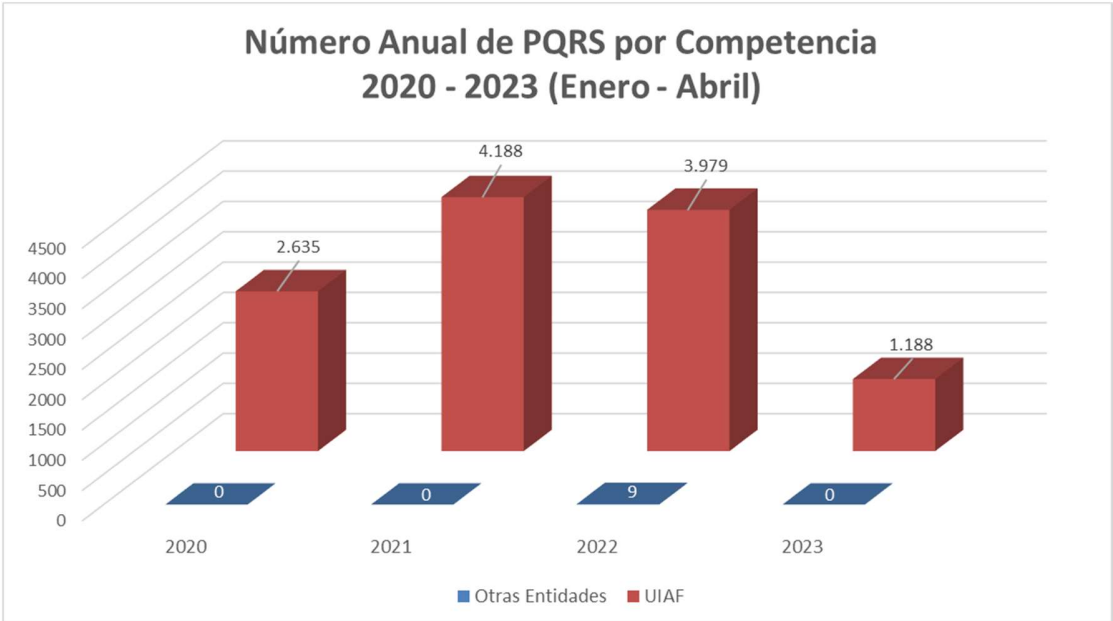
Índice de Variación Mensual 2023 Respecto del 2022			
Mes	2022 (*)	2023 (**)	Variación
Enero	2.094	1.643	-21,5%
Febrero	1.353	1.393	3,0%
Marzo	1.355	1.365	0,7%
Abril	1.577	1.750	11,0%
Totales	6.379	6.151	-3,6%

(*) Incluye 3.484 solicitudes de soporte vía chat y 1.326 peticiones verbales vía telefónica

(**) Incluye 3.176 solicitudes de soporte vía chat y 1.787 peticiones verbales vía telefónica

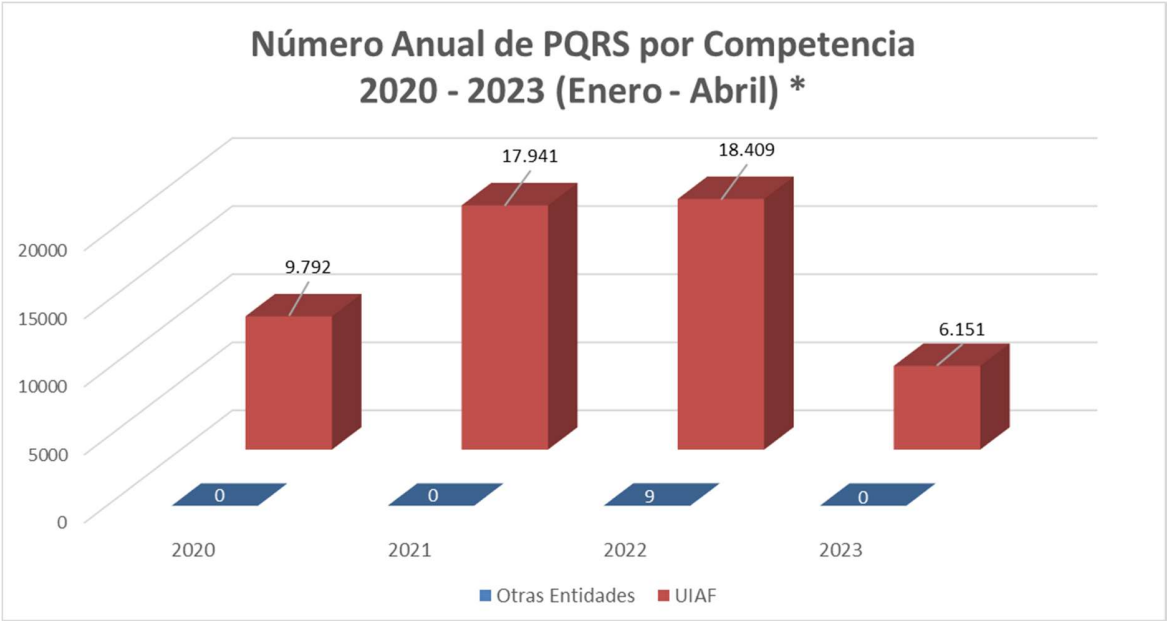
6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia

El siguiente gráfico muestra el número de PQRS recibidas en la UIAF durante el periodo 2020 –2023 (de enero a abril), clasificadas por competencia.



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 2023
		Página: 8/21



(*) Incluye 3.176 solicitudes de soporte vía chat y 1.787 peticiones verbales vía telefónica

7. Número de solicitudes de información pública

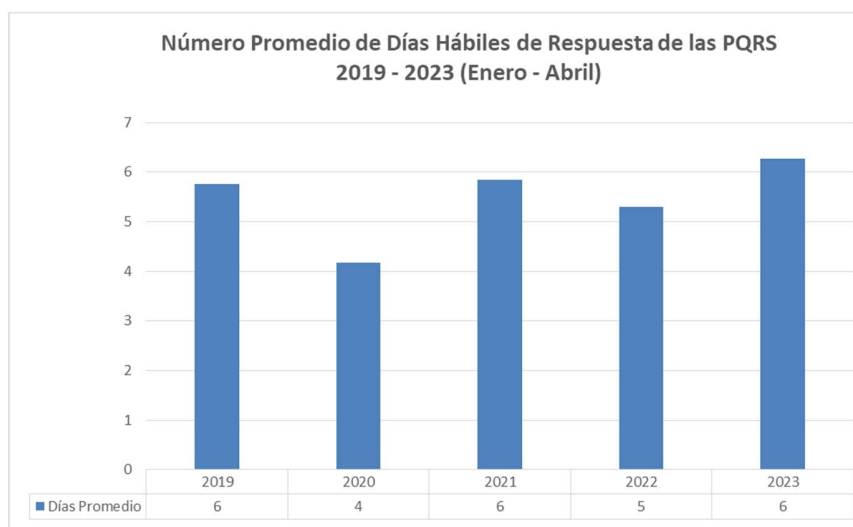
Tipo de PQRS	Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. de Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra Institución	Negado el Acceso a la Información
Peticiones	consulta		procesos de contratación	24-mar-2023	24-mar-2023	1	0	0
			solicitud de documentos expedidos por la uiaf	10-ene-2023	11-ene-2023	1	0	0
				10-feb-2023	20-feb-2023	1	0	0
			ofertas de empleo	17-ene-2023	19-ene-2023	1	0	0
				03-feb-2023	03-feb-2023	1	0	0
				01-mar-2023	02-mar-2023	1	0	0
				08-mar-2023	09-mar-2023	1	0	0
				09-mar-2023	09-mar-2023	1	0	0
				13-mar-2023	13-mar-2023	1	0	0
			documentos contables	03-mar-2023	06-mar-2023	1	0	0
	peticiones de informacion	Solicitud de Información Pública		2023-04-04	2023-04-18	1	0	0
					2023-04-14	1	0	0
				2023-04-05	2023-04-24	2	0	0
				2023-04-11	2023-04-13	1	0	0
				2023-04-12	2023-04-18	1	0	0
					2023-04-24	1	0	0
					2023-04-27	1	0	0
				2023-04-14	2023-04-27	1	0	0
				2023-04-17	2023-04-24	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 2023
		Página: 9/21

Tipo de PQRSD (Nivel 1)	Tipo de PQRSD (Nivel 2)	Tipo de PQRSD (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. de Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra Institución	Negado el Acceso a la Información	
Peticiones	peticiones de informacion	Solicitud de Información Pública	2023-04-20	2023-04-20	1	0	0	
				2023-04-24	1	0	0	
				2023-04-27	1	0	0	
				2023-04-28	1	0	0	
			2023-04-21	2023-04-27	1	0	0	
				2023-05-05	1	0	0	
			2023-04-24	2023-04-24	1	0	0	
				2023-04-26	1	0	0	
				2023-04-27	2	0	0	
				2023-04-25	1	0	0	
			2023-04-25	2023-05-04	1	0	0	
				2023-04-26	2023-04-26	1	0	0
					2023-05-02	2	0	0
					2023-05-10	1	0	0
			2023-05-08		1	0	0	
			2023-04-27	2023-04-27	2	0	0	
			2023-04-28	2023-05-04	2	0	0	
			2023-04-29	2023-05-02	1	0	0	
	solicitud de copias o documentos	Solicitud de Información Pública	2023-04-14	2023-04-28	1	0	0	
			2023-04-28	2023-05-04	1	0	0	
Total General					44	0	0	

8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS 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 – 2023 (de enero a abril).



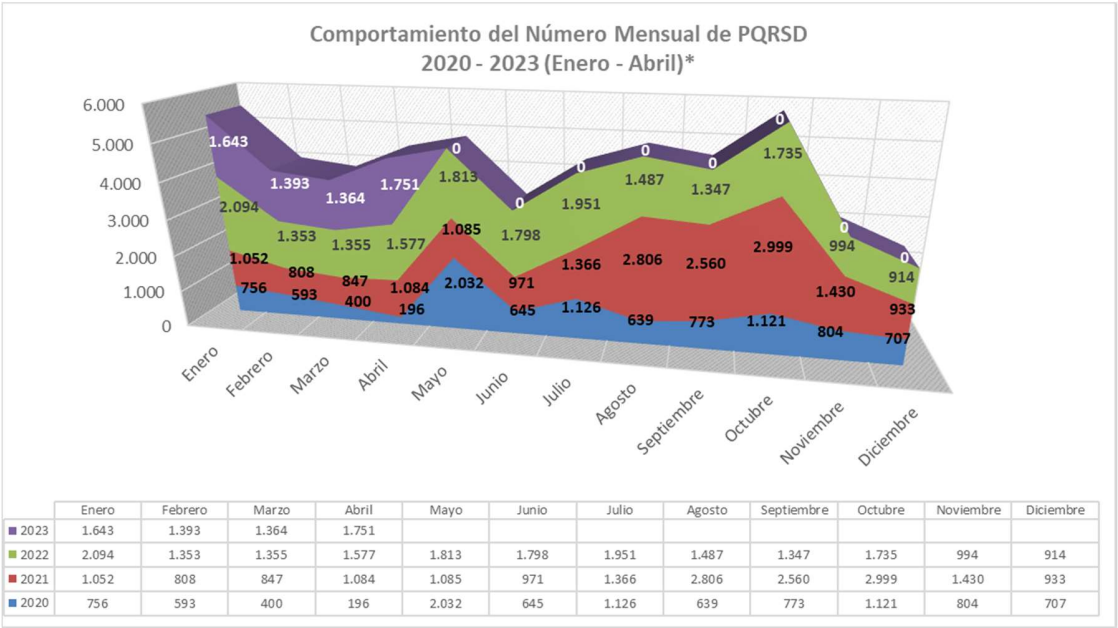
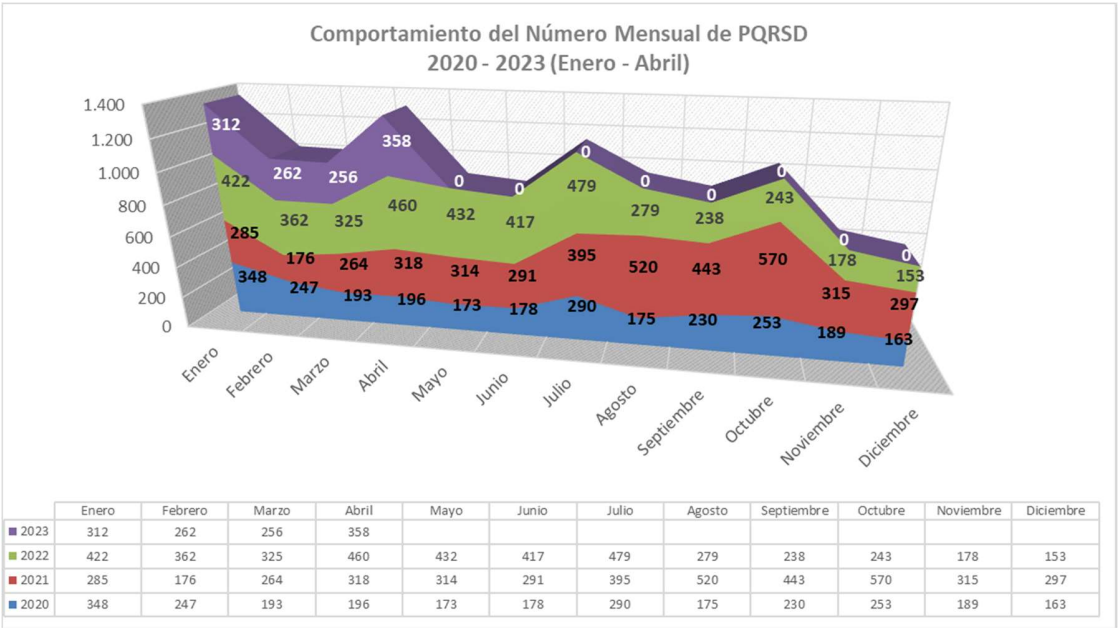
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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 2023
		Página: 10/21

9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2020 – 2023

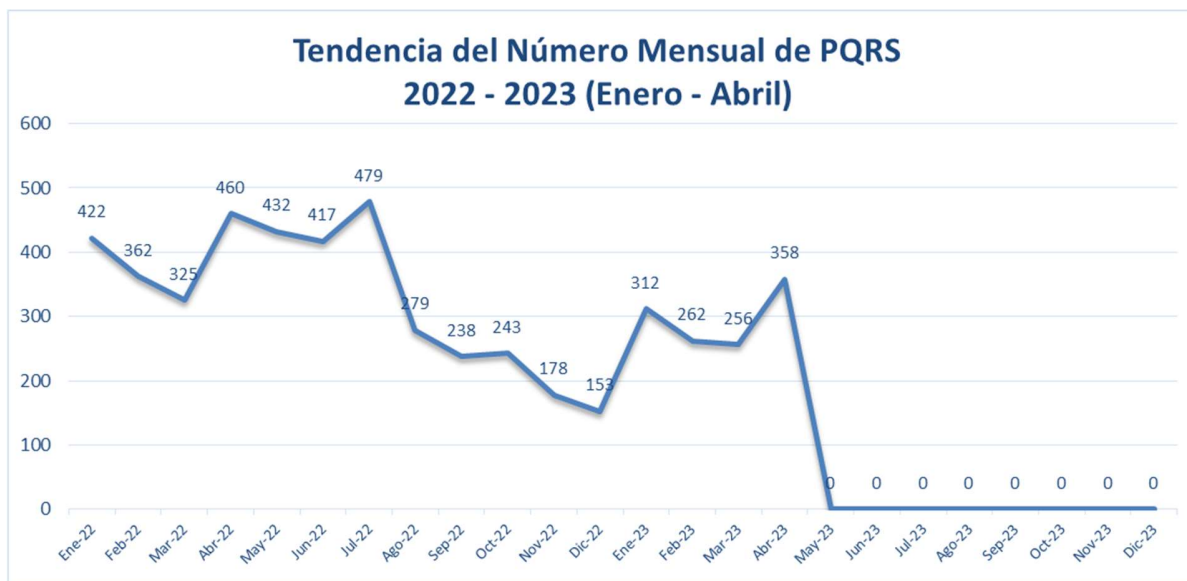
En el siguiente gráfico se observa comportamiento que siguen las PQRS mes a mes en los últimos años comparados:



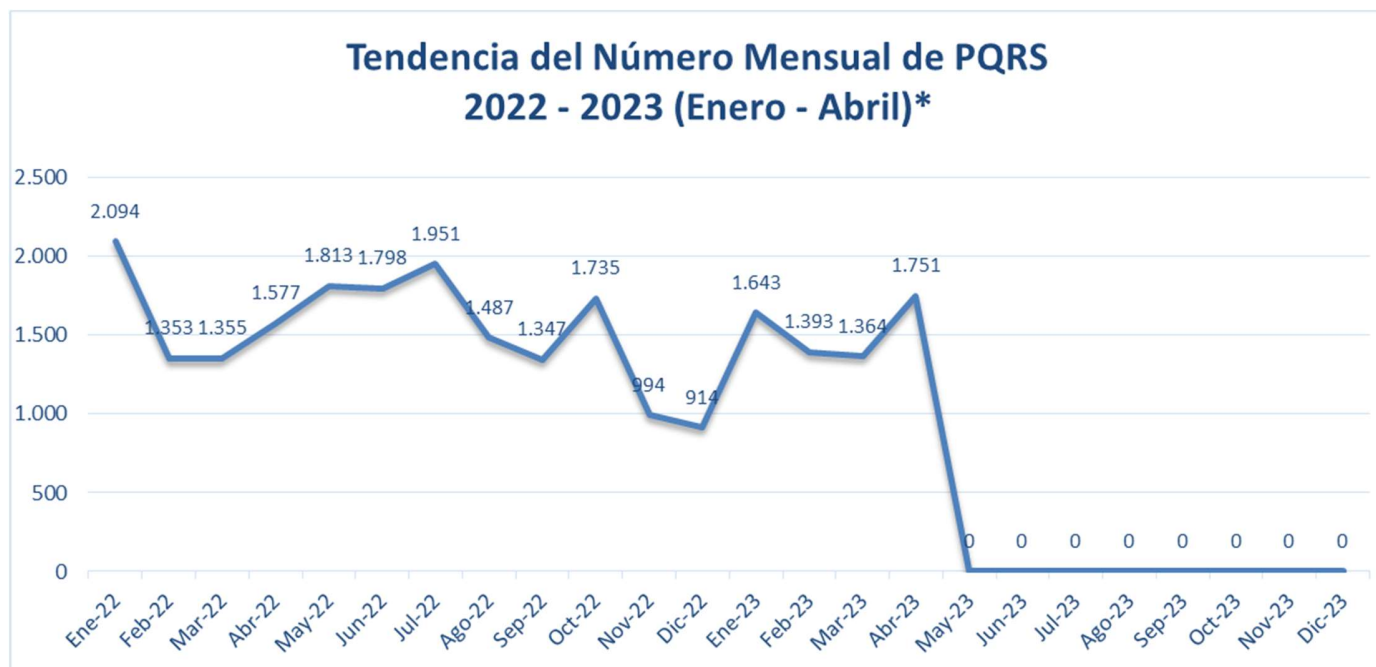
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 11/21

10. Tendencia del número mensual de PQRSD, 2022 – 2023

En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRSD durante los periodos 2022 – 2023 (de enero a abril).



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

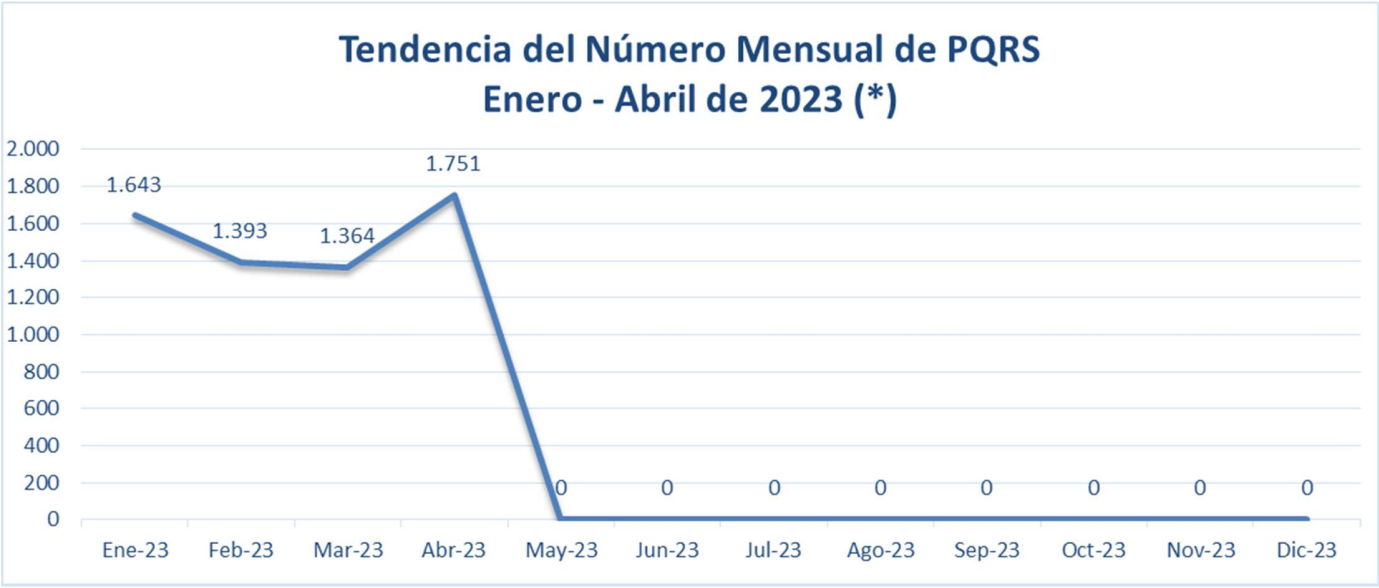
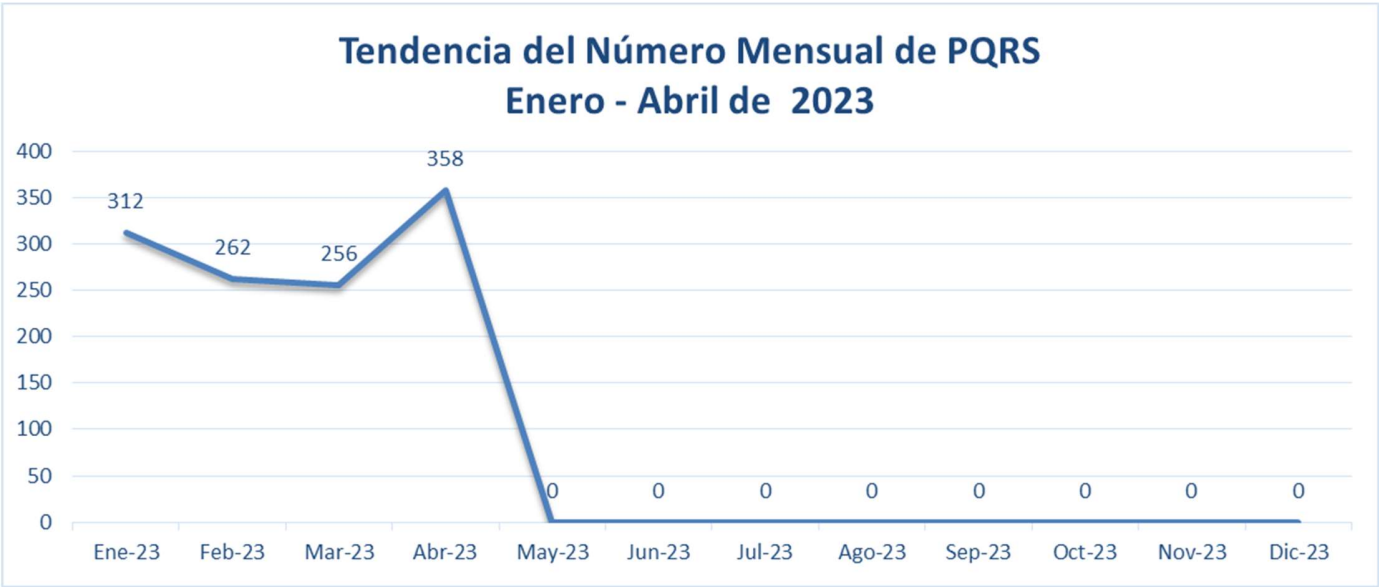


(*) Incluye 3.176 solicitudes de soporte vía chat y 1.787 peticiones verbales vía telefónica

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.

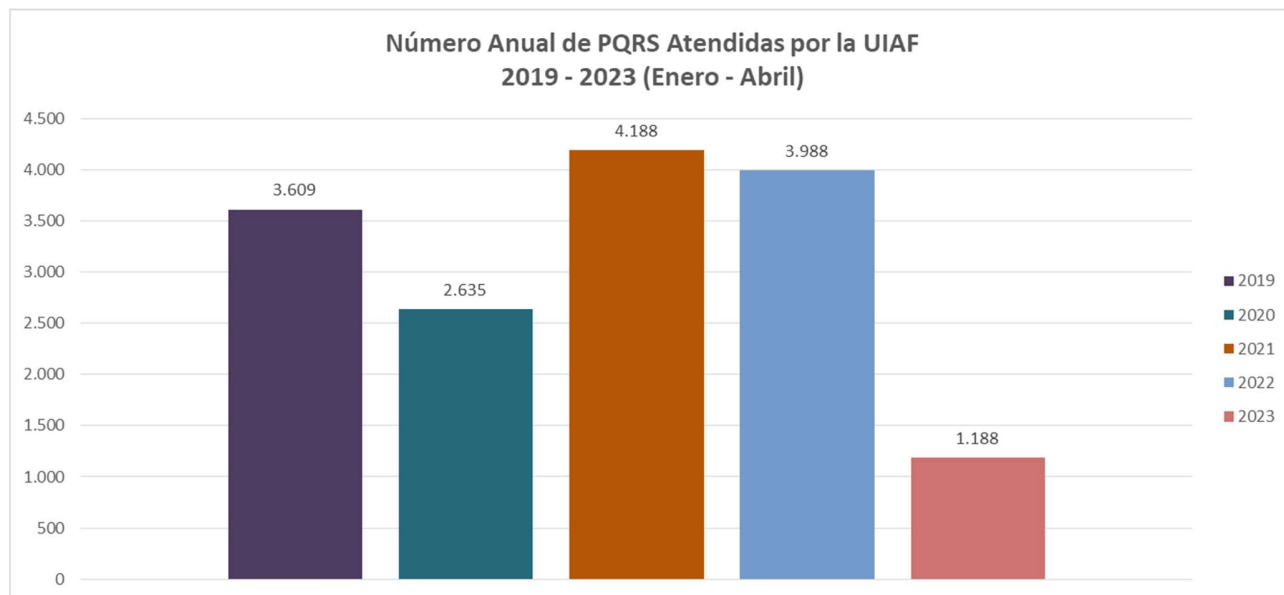
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 12/21



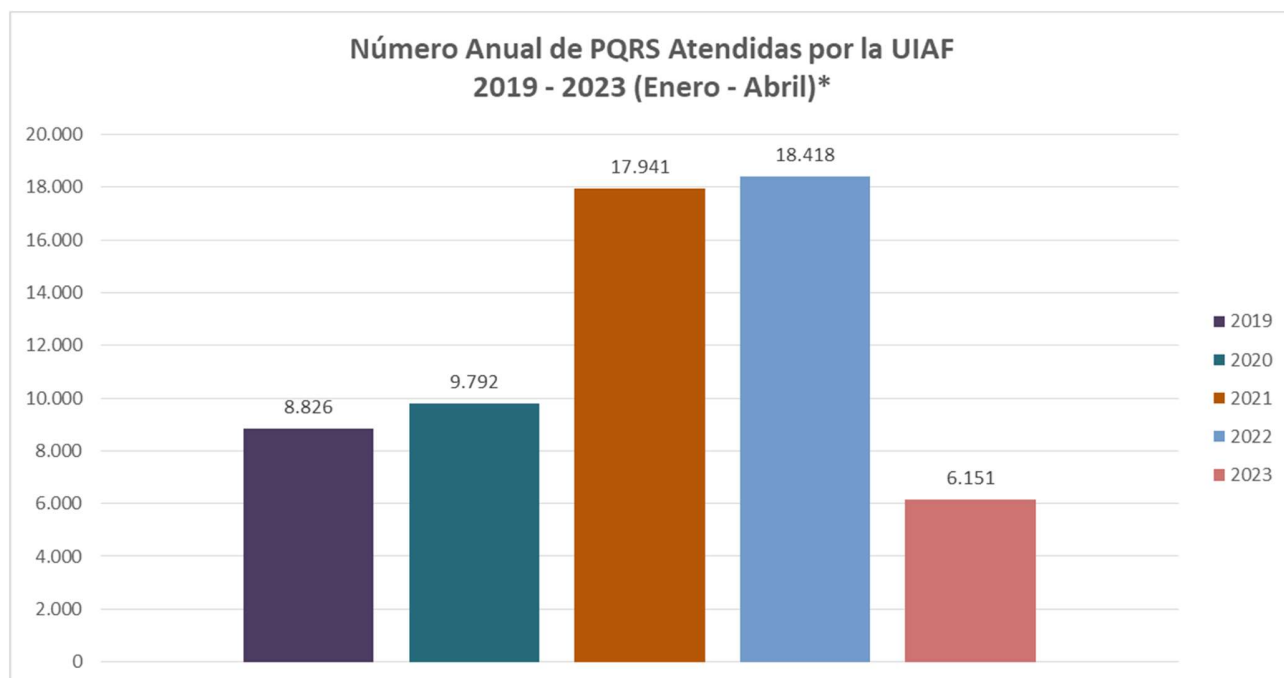
11.Número anual de PQRS, 2019 - 2023

El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRS correspondiente al periodo 2019 – 2023 (de enero a abril).

	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 2023
		Página: 13/21



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 3.176 solicitudes de soporte vía chat y 1.787 peticiones verbales vía telefónica

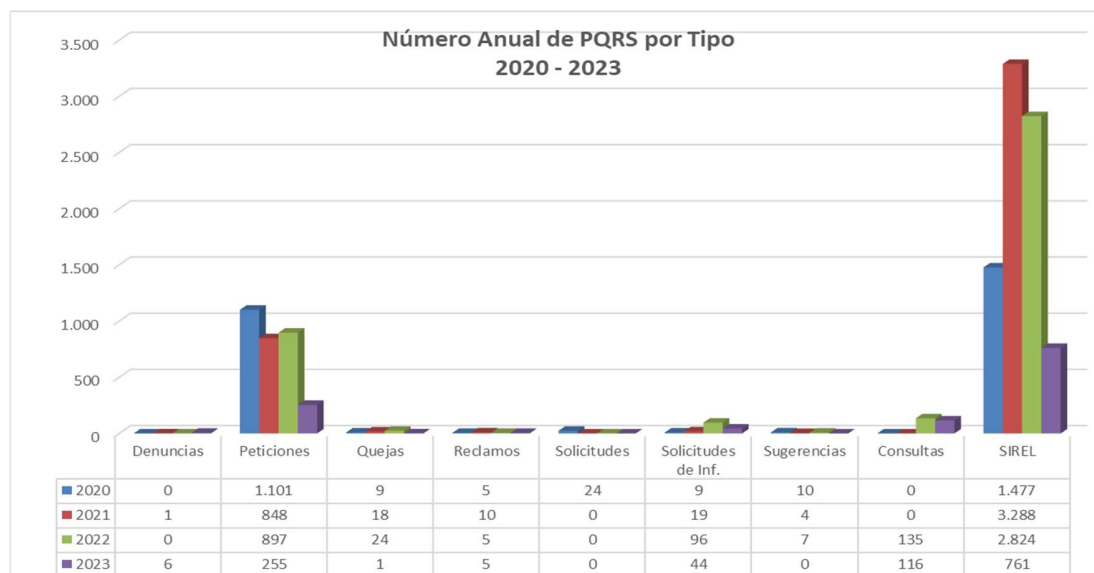
12. Número anual de PQRS por tipo, 2020 – 2023 (de enero a abril)

En el siguiente gráfico se observa el comportamiento del número anual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y solicitudes de información pública para el periodo 2020 – 2023 (de enero abril).

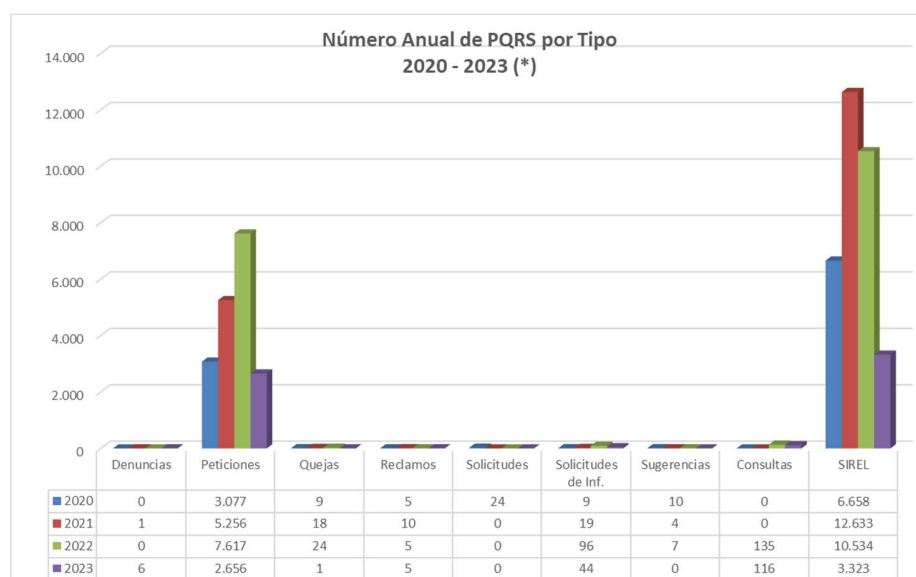
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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 2023
		Página: 14/21



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 3.176 solicitudes de soporte vía chat y 1.787 peticiones verbales vía telefónica

13. Número y porcentaje anual de PQRS por tipo, 2019 – 2023 (de enero 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 – 2023 (de enero abril).

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 2023					
											Página: 15/21					

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas																				
2019 - 2023																				
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	23,1%
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	16,9%
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	26,8%
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	25,6%
2023	6	0,5%	255	21,5%	1	0,1%	5	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	44	3,7%	116	9,8%	761	64,1%	1.188	7,6%
Totales	23	0,0%	6.353	10,4%	77	0,1%	38	0,1%	198	0,3%	29	0,0%	289	0,5%	251	0,4%	8.350	13,7%	15.608	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas																				
2019 - 2023																				
Año	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Redamos		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	14,4%
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	16,0%
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	29,3%
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	30,1%
2023 (5*)	6	0,1%	2.656	43,2%	1	0,0%	5	0,1%	0	0,0%	44	0,7%	0	0,0%	116	1,9%	3.323	54,0%	6.151	10,1%
Totales	23	0,0%	27.075	44,3%	77	0,1%	38	0,1%	198	0,3%	289	0,5%	29	0,0%	251	0,4%	33.148	54,2%	61.128	100%

(**) 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 10.141 solicitudes de soporte vía chat y 4.289 peticiones verbales vía telefónica

(5*) Incluye 3.176 solicitudes de soporte vía chat y 1.787 peticiones verbales vía telefónica

14.Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a abril de 2023

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:
- b.

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	560
Anexos técnicos	477
Otras Consultas	406
Actualización de Datos	344
Solicitud de Código	342
Vinculación de Entidades	272
Curso Virtual	208
Solicitud de Usuario	149
Error en reportes	138
ROS	137
Anulación de Reportes	83
Cancelación Usuario	35
Cancelación de Entidad	25
Total General	3.176

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 2023
		Página: 16/21

b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	467
Actualización de Datos	197
Solicitud de Código	174
Adición Entidad	125
Anexos técnicos	142
Solicitud de Usuario	108
Aclaración Errores	108
Reporte Positivo	86
Explicación Normatividad	69
Solicitud Anulación de Cargue	75
Curso E-learning	53
Otro tipo petición verbal	36
Cancelación Usuario	32
Reporte Negativo	30
Consulta Certificados	29
Utilidades Excel	23
Reenvío Matriz Autenticación	22
Cancelación de Entidad	11
Total General	1.787

15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	385	32,4%
Soporte SIREL	286	24,1%
Otros	193	16,2%
Anexos Técnicos	108	9,1%
Curso e-learning	59	5,0%
Solicitudes de información pública	44	3,7%
Cancelación de usuario	37	3,1%
Anulación para corrección de reportes	26	2,2%
Reenvío Matriz Autenticación	16	1,3%
Solicitud de capacitación	12	1,0%
Consulta explicación de normatividad	9	0,8%
Cancelación entidad	8	0,7%
Reclamos	5	0,4%
Total PQRS	1.188	100%

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 PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 17/21

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 2023:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	1.081	17,6%
Actualización de datos	926	15,1%
Anexos técnicos	727	11,8%
Otros	658	10,7%
Solicitud de código	518	8,4%
Vinculación de entidad	415	6,7%
Curso e-learning	328	5,3%
Solicitud de usuario	261	4,2%
Soporte SIREL	182	3,0%
Error SIREL y errores de acceso	151	2,5%
ROS	142	2,3%
Anulación para corrección de reportes	109	1,8%
Aclaración de errores	108	1,8%
Cancelación de usuario	104	1,7%
Reporte Positivo	86	1,4%
Consulta explicación de normatividad	78	1,3%
Solicitud Anulación de Cargue	75	1,2%
Solicitudes de información pública	44	0,7%
Cancelación entidad	44	0,7%
Reenvío Matriz Autenticación	38	0,6%
Reporte Negativo	30	0,5%
Consultar Certificaciones	29	0,5%
Solicitud de capacitación	12	0,2%
Reclamos	5	0,1%
Total PQRSD	6.151	100%

(*) Incluye 3.176 solicitudes de soporte vía chat y 1.787 peticiones verbales vía telefónica

16.Estado del trámite de respuesta de enero a abril de 2023

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 2023:

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 2023
		Página: 18/21

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	CO	11		11
	P	71	5	76
	SIP	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		83	5	88
Subdirección Administrativa y Financiera	P	5		5
	SIP	7		7
Total Subdirección Administrativa y Financiera		12		12
Subdirección de Análisis Estratégico	CO	105		105
	P	126		126
	R	1		1
	SIP	2		2
	SIREL	9		9
Total Subdirección de Análisis Estratégico		243		243
Subdirección de Tecnologías de la Información	P	31		31
	R	2		2
	SIREL	449		449
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		482		482
oficina asesora juridica	D	6		6
	P	6		6
	Q	1		1
	SIP	7		7
Total oficina asesora juridica		20		20
subdireccion de tecnologias de la informacion	P	1		1
	R	2		2
	SIP	1		1
	SIREL	297		297
Total subdireccion de tecnologias de la informacion		301		301
subdireccion de analisis estrategico	P	5		5
	SIP	23	3	26
	SIREL	5		5
Total subdireccion de analisis estrategico		33	3	36
subdireccion de analisis de operaciones	SIREL	1		1
Total subdireccion de analisis de operaciones		1		1
Dirección General	INV	5		5
Total Dirección General		5		5
Total General		1.180	8	1.188

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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 2023:

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 2023
		Página: 19/21

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
oficina asesora jurídica	D	5		5
	P	6		6
	Q	1		1
	SIP	7		7
Total oficina asesora jurídica		19		19
subdireccion de tecnologias de la informacion	P	1		1
	R	2		2
	SIP	1		1
	SIREL	297		297
Total subdireccion de tecnologias de la informacion		301		301
subdireccion de analisis estrategico	P	5		5
	SIP	23	3	26
	SIREL	5		5
Total subdireccion de analisis estrategico		33	3	36
subdireccion de analisis de operaciones	SIREL	1		1
Total subdireccion de analisis de operaciones		1		1
Total General		354	3	357

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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 2023, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	CO	11		11
	P	72	5	77
	SIP	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		84	5	89
Subdirección Administrativa y Financiera	P	5		5
	SIP	7		7
Total Subdirección Administrativa y Financiera		12		12
Subdirección de Análisis Estratégico	CO	105		105
	P	126		126
	R	1		1
	SIP	2		2
	SIREL	9		9
Total Subdirección de Análisis Estratégico		243		243

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 2023
		Página: 20/21

Área Responsable	Tipo PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Subdirección de Tecnologías de la Información	P	2.431		2.431
	R	2		2
	SIREL	3.011		3.011
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		5.444		5.444
oficina asesora jurídica	D	6		6
	P	6		6
	Q	1		1
	SIP	7		7
Total oficina asesora jurídica		20		20
subdireccion de tecnologias de la informacion	P	1		1
	R	2		2
	SIP	1		1
	SIREL	297		297
Total subdireccion de tecnologias de la informacion		301		301
subdireccion de analisis estrategico	P	5		5
	SIP	23	3	26
	SIREL	5		5
Total subdireccion de analisis estrategico		33	3	36
subdireccion de analisis de operaciones	SIREL	1		1
Total subdireccion de analisis de operaciones		1		1
Dirección General	INV	5		5
Total Dirección General		5		5
Total General		6.143	8	6.151

(*) Incluye 3.176 solicitudes de soporte vía chat y 1.787 peticiones verbales vía telefónica

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, durante el mes de abril de 2023, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
oficina asesora juridica	D	6		6
	P	6		6
	Q	1		1
	SIP	7		7
Total oficina asesora juridica		20		20
subdireccion de tecnologias de la informacion	P	617		617
	R	2		2
	SIP	1		1
	SIREL	1.074		1.074
Total subdireccion de tecnologias de la informacion		1.694		1.694
subdireccion de analisis estrategico	P	5		5
	SIP	23	3	26
	SIREL	5		5
Total subdireccion de analisis estrategico		33	3	36
subdireccion de analisis de operaciones	SIREL	1		1
Total subdireccion de analisis de operaciones		1		1
Total General		1.748	3	1.751

(*) Incluye 888 solicitudes de soporte vía chat y 505 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 2023
		Página: 21/21

La siguiente gráfica registra las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, que durante el periodo de enero a abril de 2023 se gestionaron de manera extemporánea:



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