




**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO DE ENERO
A DICIEMBRE 31 de 2023**

	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: 2/17

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 Diciembre 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 diciembre de 2023.
2. Número mensual de PQRSD por Tipo, de enero a diciembre de 2023.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo de enero a diciembre de 2023.
4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a diciembre de 2023.
5. Número anual de PQRSD de acuerdo a la competencia.
6. Número de solicitudes de información pública.
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF.
8. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2020 –2023.
9. Tendencia del número mensual de PQRSD, 2022 – 2023.
10. Número anual de PQRSD, 2019 -2023.
11. Número anual de PQRSD por Tipo, 2020 – 2023.
12. Número y porcentaje anual de PQRSD por Tipo, 2020 – 2023.
13. Temas Recurrentes.
14. Estado del Trámite de Respuesta de 2023.

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

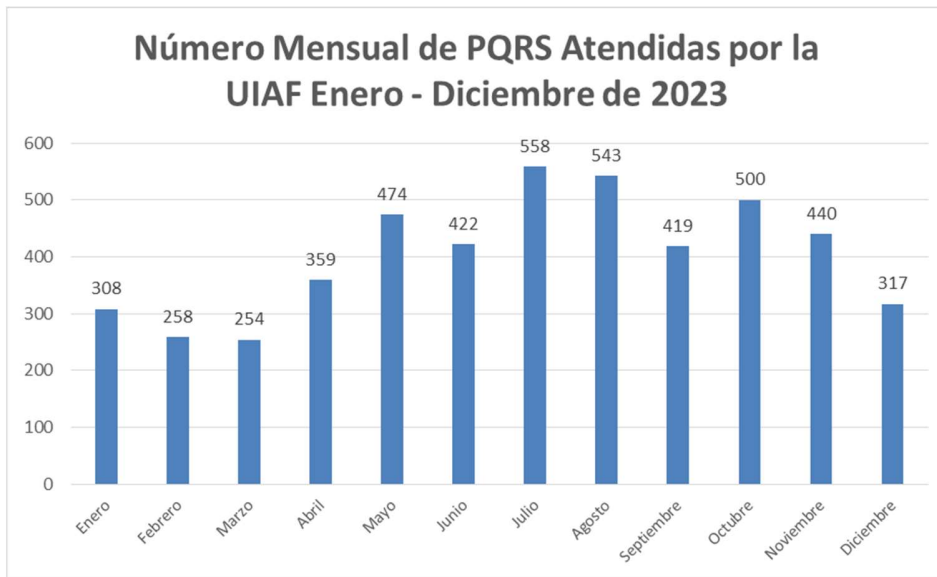
El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información pública que la UIAF recibió y gestionó en la vigencia 2023. En total la UIAF recibió **24.649** PQRSD, de las cuales 23.463 (95.1%) correspondieron a solicitudes de soporte técnico del Sistema de Reporte en Línea (Sirel), el cual se presta principalmente a los más de 27.000 sujetos obligados a reportar información a la entidad.

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

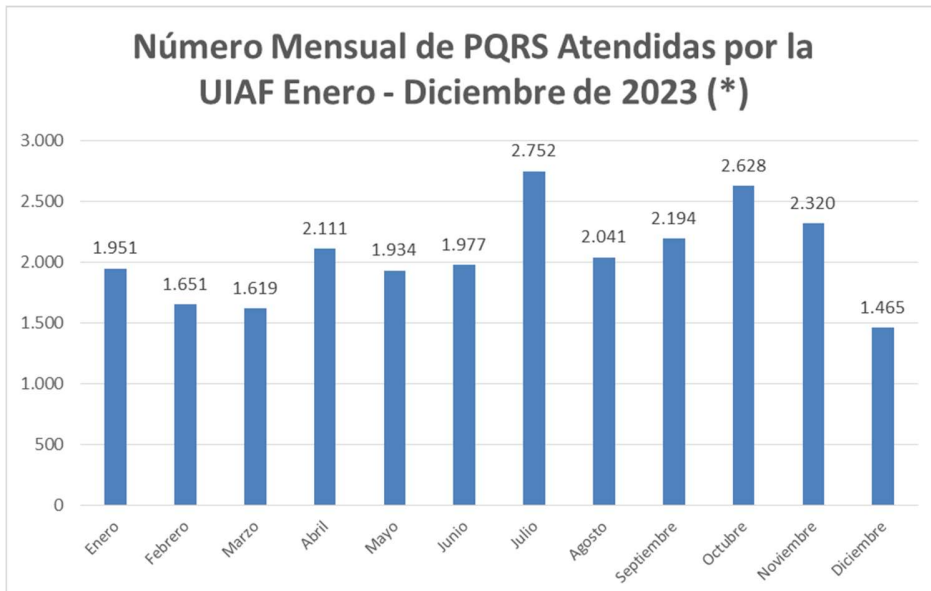
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	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: 3/17

Sobre las PQRS correspondientes al soporte técnico del Sirel, se atendieron 15.739 (67%) solicitudes a través del chat institucional y derechos de petición verbal recibidas vía telefónica; mientras que 4.145 (17,6%) fueron atendidas a través del correo soporte@uiaf.gov.co; 3579 (15.2%) se recibieron a través del módulo de PQRS y el Sistema de Gestión Documental relacionadas con soporte técnico brindado a las entidades obligadas a reportar información a la Entidad.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



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

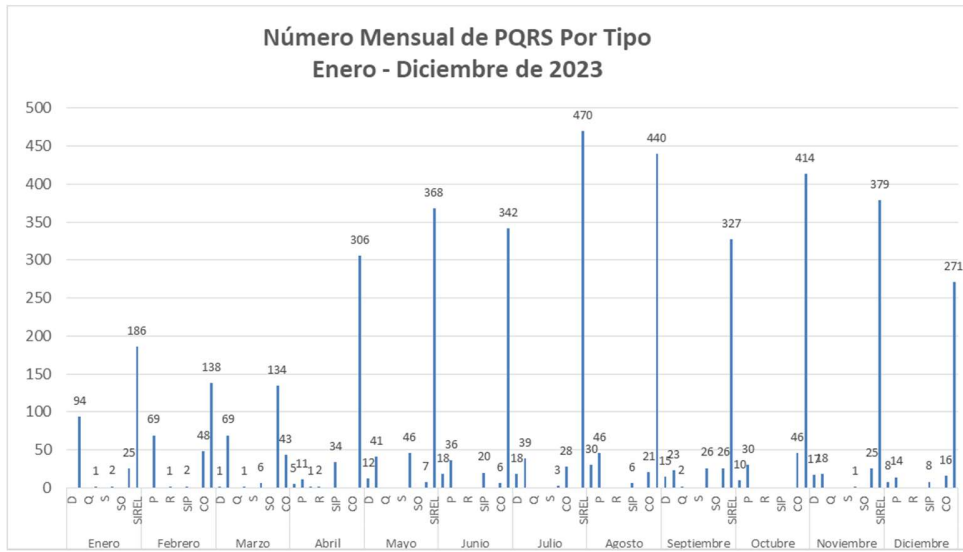
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

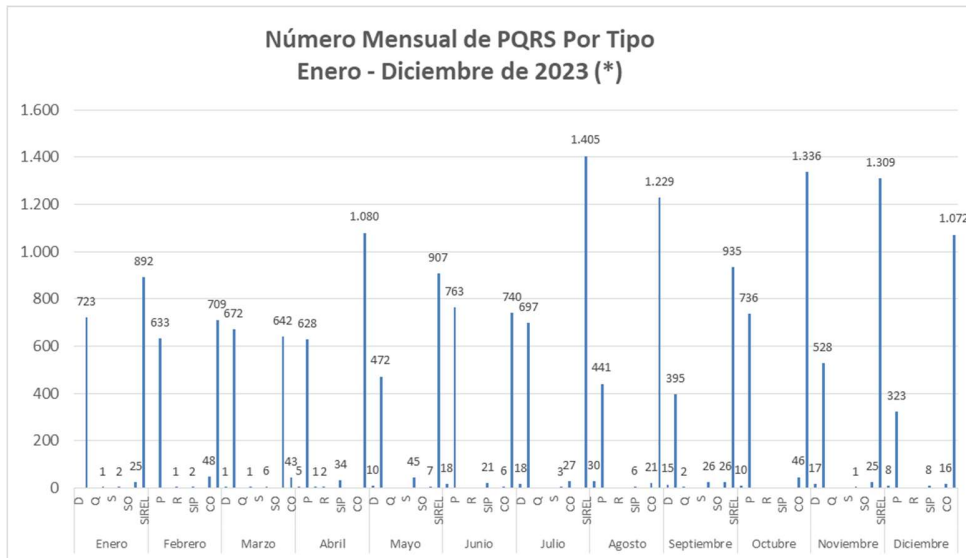
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 4/17

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a Diciembre 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 solicitudes de soporte vía chat y 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: 5/17

- 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 Diciembre 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 - Diciembre 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	7%
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	5,7%
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	5,5%
Abril	5	0,3%	627	35,8%	1	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	34	2%	0	0%	1.083	62%	1.752	7,1%
Mayo	12	0,8%	471	32%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	46	3%	7	0%	924	63%	1.460	5,9%
Junio	18	1,2%	765	49%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	20	1%	6	0%	746	48%	1.555	6,3%
Julio	18	1,1%	768	45%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	3	0%	28	2%	874	52%	1.691	6,9%
Agosto	30	1,8%	775	46%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	6	0%	21	1%	844	50%	1.676	6,8%
Septiembre	15	1,0%	752	48%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	26	2%	26	2%	731	47%	1.552	6,3%
Octubre	10	0,6%	759	48%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	0	0%	818	52%	1.587	6,4%
Noviembre	17	1,1%	747	46%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	1	0%	71	4%	783	48%	1.619	6,6%
Diciembre	8	0,1%	747	10%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	8	0%	16	0%	6.577	89%	7.356	29,8%
Totales	134	0,5%	8.439	34,2%	3	0,0%	5	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	154	0,6%	291	1,2%	15.623	63,4%	24.649	100%


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
Enero - Diciembre 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 2023	0	0,0%	98	31,4%	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	0	0%	2	1%	25	8%	186	60%	312	6,5%
Febrero 2023	0	0,0%	73	27,9%	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%	0	0%	2	1%	48	18%	138	53%	262	5,4%
Marzo 2023	1	0,4%	72	28,0%	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%	0	0%	6	2%	43	17%	134	52%	257	5,3%
Abril 2023	5	1,4%	11	3,1%	1	0,3%	2	0,6%	0	0,0%	0	0%	34	9%	0	0%	306	85%	359	7,4%
Mayo 2023	12	2,5%	42	8,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	46	10%	7	1%	368	77%	475	9,8%
Junio 2023	18	4,3%	36	8,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	20	5%	6	1%	342	81%	422	8,7%
Julio 2023	18	3,3%	33	6,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	3	1%	28	5%	470	85%	552	11,4%
Agosto 2023	30	5,6%	40	7,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	6	1%	21	4%	440	82%	537	11,1%
Septiembre 2023	15	3,6%	17	4,1%	2	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	26	6%	26	6%	327	79%	413	8,6%
Octubre 2023	10	2,2%	24	5,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	0	0%	414	92%	448	9,3%
Noviembre 2023	17	3,5%	12	2,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	1	0%	71	15%	379	79%	480	9,9%
Diciembre 2023	8	2,6%	8	2,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	8	3%	16	5%	271	87%	311	6,4%
Totales	134	2,8%	466	9,7%	3	0,1%	5	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	154	3,2%	291	6,0%	3.775	78,2%	4.828	100%

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

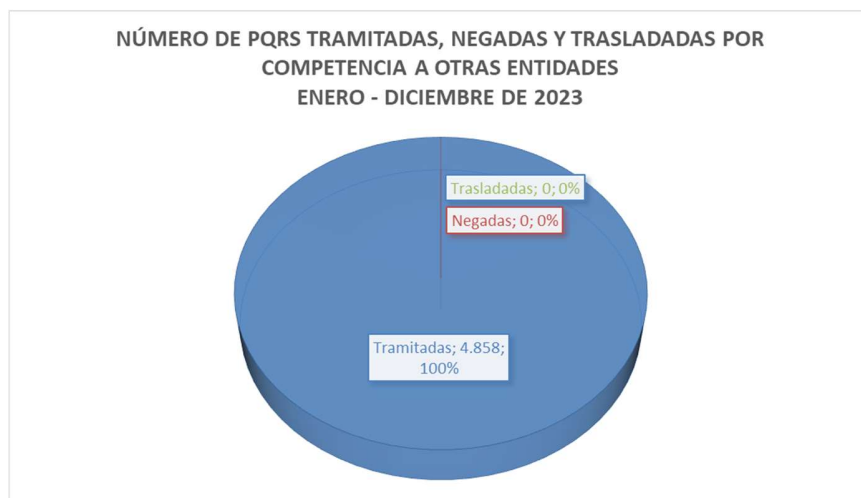
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 6/17

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

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




(*) No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



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

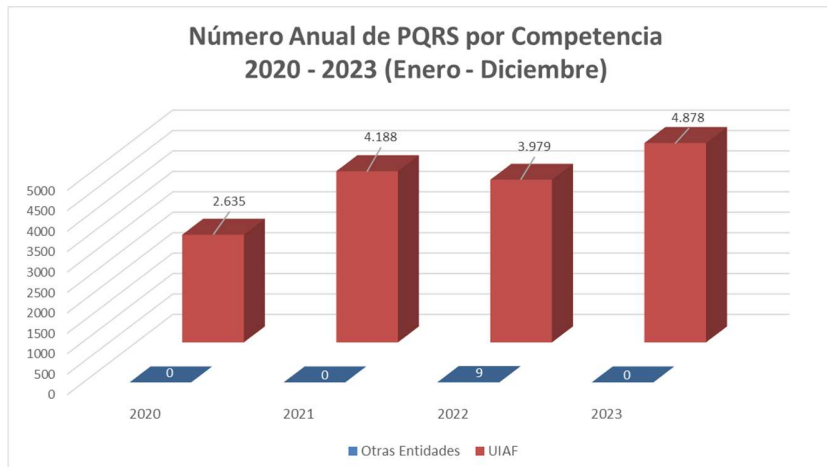
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

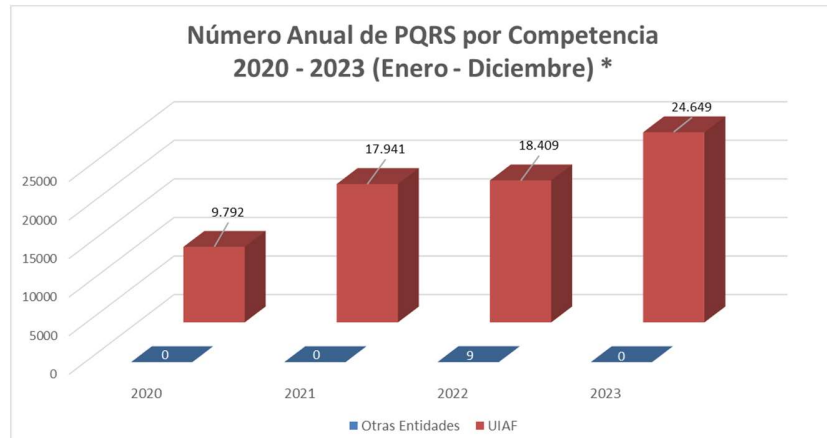
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 7/17

5. 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 –2023 (de enero a Diciembre), clasificadas por competencia.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye solicitudes de soporte vía chat y 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: 8/17

6. 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 institución	Negado el Acceso a la Información
Peticiónes	consulta	procesos de contratación	2023-03-24	2023-03-24 00:00:00	1	1	0
		solicitud de documentos expedidos por la uiaf	2023-01-10	2023-01-11 00:00:00	1	1	0
			2023-02-10	2023-02-20 00:00:00	1	1	0
		ofertas de empleo	2023-01-17	2023-01-19 00:00:00	1	1	0
			2023-02-03	2023-02-03 00:00:00	1	1	0
			2023-03-01	2023-03-02 00:00:00	1	1	0
			2023-03-08	2023-03-09 00:00:00	1	1	0
			2023-03-09	2023-03-09 00:00:00	1	1	0
		documentos contables	2023-03-03	2023-03-06 00:00:00	1	1	0
			documentos de información	Solicitud de Información	2023-04-04	2023-04-18 11:33:07	1
			2023-04-04	2023-04-14 11:35:07	1	1	0
			2023-04-05	2023-04-24 16:28:24	1	1	0
			2023-04-05	2023-04-24 16:21:52	1	1	0
			2023-04-11	2023-04-13 16:24:03	1	1	0
			2023-04-12	2023-04-24 16:00:40	1	1	0
			2023-04-12	2023-04-27 16:27:02	1	1	0
			2023-04-12	2023-04-18 11:29:26	1	1	0
			2023-04-14	2023-04-27 16:39:13	1	1	0
			2023-04-17	2023-04-24 16:50:30	1	1	0
			2023-04-20	2023-04-27 16:51:33	1	1	0
			2023-04-20	2023-04-24 16:05:56	1	1	0
			2023-04-20	2023-04-20 15:29:43	1	1	0
			2023-04-20	2023-04-28 11:13:56	1	1	0
			2023-04-21	2023-05-05 10:34:02	1	1	0
			2023-04-21	2023-04-27 16:57:44	1	1	0
			2023-04-24	2023-04-27 17:05:23	1	1	0
			2023-04-24	2023-04-27 17:10:59	1	1	0
			2023-04-24	2023-04-25 10:45:00	1	1	0
			2023-04-24	2023-04-24 16:09:48	1	1	0
			2023-04-24	2023-04-26 10:23:48	1	1	0
			2023-04-25	2023-05-04 10:47:35	1	1	0
			2023-04-26	2023-05-02 11:33:53	1	1	0
			2023-04-26	2023-05-08 11:23:33	1	1	0
			2023-04-26	2023-05-10 10:42:48	1	1	0
			2023-04-26	2023-04-26 16:22:55	1	1	0
			2023-04-26	2023-05-02 11:42:43	1	1	0
			2023-04-27	2023-04-27 17:09:32	1	1	0
			2023-04-27	2023-04-27 16:28:37	1	1	0
			2023-04-28	2023-05-04 11:26:32	1	1	0
			2023-04-28	2023-05-04 11:31:55	1	1	0
			2023-04-29	2023-05-02 12:11:12	1	1	0
			2023-05-02	2023-05-02 10:56:03	1	1	0
			2023-05-02	2023-05-04 11:34:22	1	1	0
			2023-05-02	2023-05-10 11:12:20	1	1	0
			2023-05-02	2023-05-16 16:07:42	1	1	0
			2023-05-04	2023-05-08 14:36:47	1	1	0
			2023-05-04	2023-05-08 14:47:02	1	1	0
			2023-05-04	2023-05-08 11:31:27	1	1	0
			2023-05-05	2023-05-16 16:17:21	1	1	0
			2023-05-08	2023-05-16 11:38:25	1	1	0
			2023-05-09	2023-05-25 15:12:47	1	1	0
			2023-05-09	2023-05-10 11:27:00	1	1	0
			2023-05-10	2023-05-10 14:34:40	1	1	0
			2023-05-11	2023-05-15 14:26:44	1	1	0
			2023-05-11	2023-05-18 10:37:17	1	1	0
			2023-05-11	2023-05-18 15:44:34	1	1	0
			2023-05-12	2023-05-18 10:53:19	1	1	0
			2023-05-15	2023-05-26 11:52:33	1	1	0
			2023-05-15	2023-05-15 15:24:22	1	1	0
			2023-05-15	2023-05-18 10:33:07	1	1	0
			2023-05-15	2023-05-16 09:09:27	1	1	0
			2023-05-16	2023-05-26 16:12:52	1	1	0
			2023-05-16	2023-05-26 11:48:54	1	1	0
			2023-05-16	2023-05-18 10:40:46	1	1	0
			2023-05-16	2023-05-17 08:53:36	1	1	0
			2023-05-17	2023-06-02 16:39:50	1	1	0
			2023-05-18	2023-05-26 12:27:24	1	1	0
			2023-05-18	2023-06-02 16:53:22	1	1	0
			2023-05-19	2023-05-23 08:51:48	1	1	0
			2023-05-19	2023-05-23 16:07:05	1	1	0
			2023-05-23	2023-05-31 12:28:40	1	1	0
			2023-05-23	2023-05-25 15:24:58	1	1	0
			2023-05-24	2023-05-31 14:41:32	1	1	0
			2023-05-24	2023-06-06 10:57:37	1	1	0
			2023-05-26	2023-06-08 11:11:39	1	1	0
			2023-05-26	2023-06-07 14:25:36	1	1	0
			2023-05-26	2023-06-06 16:23:56	1	1	0
			2023-05-26	2023-05-29 09:27:58	1	1	0
			2023-05-26	2023-06-05 12:50:53	1	1	0
			2023-05-29	2023-05-31 12:31:05	1	1	0
			2023-05-29	2023-06-06 11:44:31	1	1	0
			2023-05-29	2023-05-31 11:39:53	1	1	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

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 17 de marzo de 2023


Página: 9/17

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
			2023-05-30	2023-06-06 12:09:27	1	1	0
			2023-05-30	2023-06-06 12:12:47	1	1	0
			2023-05-30	2023-06-14 17:15:52	1	1	0
			2023-05-31	2023-06-07 11:04:44	1	1	0
			2023-06-01	2023-06-09 11:14:48	1	1	0
			2023-06-02	2023-06-09 15:39:03	1	1	0
			2023-06-05	2023-06-13 10:35:47	1	1	0
			2023-06-06	2023-06-07 09:51:05	1	1	0
			2023-06-06	2023-06-09 16:01:04	1	1	0
			2023-06-07	2023-06-20 15:55:29	1	1	0
			2023-06-15	2023-06-16 12:35:23	1	1	0
			2023-06-16	2023-06-29 16:57:17	1	1	0
			2023-06-19	2023-06-21 11:09:57	1	1	0
			2023-06-20	2023-06-29 14:24:52	1	1	0
			2023-06-21	2023-07-05 11:21:08	1	1	0
			2023-06-21	2023-06-29 14:34:55	1	1	0
			2023-06-22	2023-07-04 14:37:29	1	1	0
			2023-06-26	2023-06-27 09:14:42	1	1	0
			2023-06-26	2023-06-27 11:22:47	1	1	0
			2023-06-26	2023-06-27 12:07:41	1	1	0
			2023-06-27	2023-07-04 15:02:15	1	1	0
			2023-06-27	2023-06-28 14:02:53	1	1	0
			2023-06-28	2023-07-07 16:36:26	1	1	0
			2023-06-28	2023-07-06 16:55:44	1	1	0
			2023-07-04	2023-07-17 16:22:58	1	1	0
			2023-07-26	2023-08-10 15:52:48	1	1	0
			2023-08-02	2023-08-17 11:30:17	1	1	0
			2023-08-08	2023-08-18 16:58:13	1	1	0
			2023-08-14	2023-08-31 11:13:14	1	1	0
			2023-08-24	2023-09-06 15:37:48	1	1	0
			2023-08-24	2023-08-31 11:31:15	1	1	0
			2023-08-28	2023-09-01 16:51:51	1	1	0
			2023-09-04	2023-09-14 08:03:59	1	1	0
			2023-09-05	2023-09-14 08:57:11	1	1	0
			2023-09-06	2023-09-15 11:52:00	1	1	0
			2023-09-06	2023-09-18 09:17:02	1	1	0
			2023-09-06	2023-09-18 09:38:43	1	1	0
			2023-09-06	2023-09-18 10:15:41	1	1	0
			2023-09-06	2023-09-19 09:09:33	1	1	0
			2023-09-11	2023-09-18 10:32:33	1	1	0
			2023-09-11	2023-09-18 10:46:58	1	1	0
			2023-09-11	2023-09-18 11:01:24	1	1	0
			2023-09-11	2023-09-18 11:28:24	1	1	0
			2023-09-11	2023-09-18 11:40:49	1	1	0
			2023-09-11	2023-09-18 11:53:27	1	1	0
			2023-09-11	2023-09-18 13:49:27	1	1	0
			2023-09-11	2023-09-18 14:02:40	1	1	0
			2023-09-11	2023-09-20 09:12:02	1	1	0
			2023-09-12	2023-09-19 14:30:04	1	1	0
			2023-09-12	2023-09-21 08:31:28	1	1	0
			2023-09-12	2023-09-14 11:29:38	1	1	0
			2023-09-12	2023-09-21 13:56:29	1	1	0
			2023-09-13	2023-09-18 15:52:22	1	1	0
			2023-09-14	2023-09-18 14:23:06	1	1	0
			2023-09-14	2023-09-18 14:39:43	1	1	0
			2023-09-14	2023-09-19 14:20:18	1	1	0
			2023-09-15	2023-09-19 15:24:59	1	1	0
			2023-11-20	2023-11-30 15:05:07	1	1	0
			2023-12-01	2023-12-11 15:08:05	1	1	0
			2023-12-20	2023-12-26 16:29:34	1	1	0
			2023-12-20	2023-12-22 09:05:35	1	1	0
			2023-12-25	2023-12-28 14:24:21	1	1	0
			2023-12-27	2023-12-28 14:12:28	1	1	0
			2023-12-27	2024-01-10 08:30:02	1	1	0
			2023-12-29	2024-01-12 17:10:10	1	1	0
		solicitud de copias o documentos			6	6	0
Total general					154	154	0

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

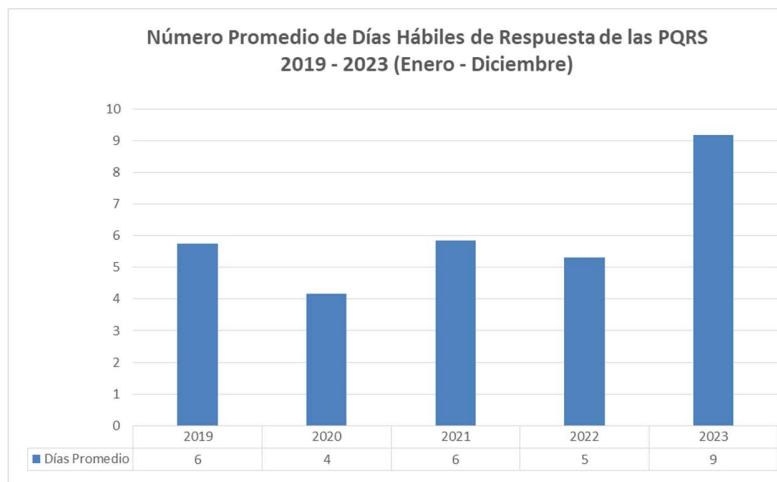
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

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
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 10/17

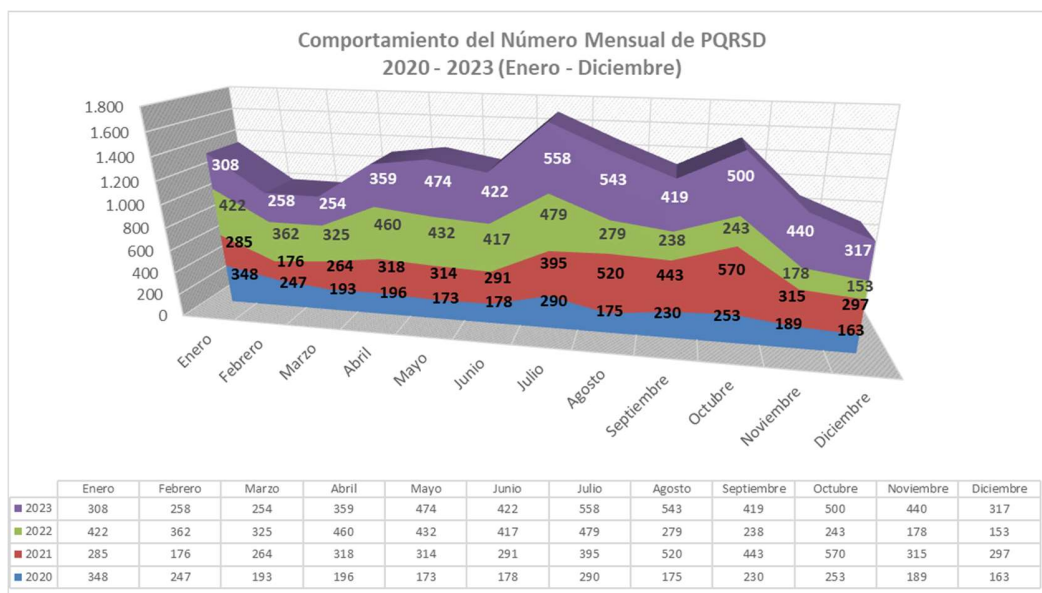
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF

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 – 2023 (de Enero a Diciembre).



8. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2020 – 2023

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

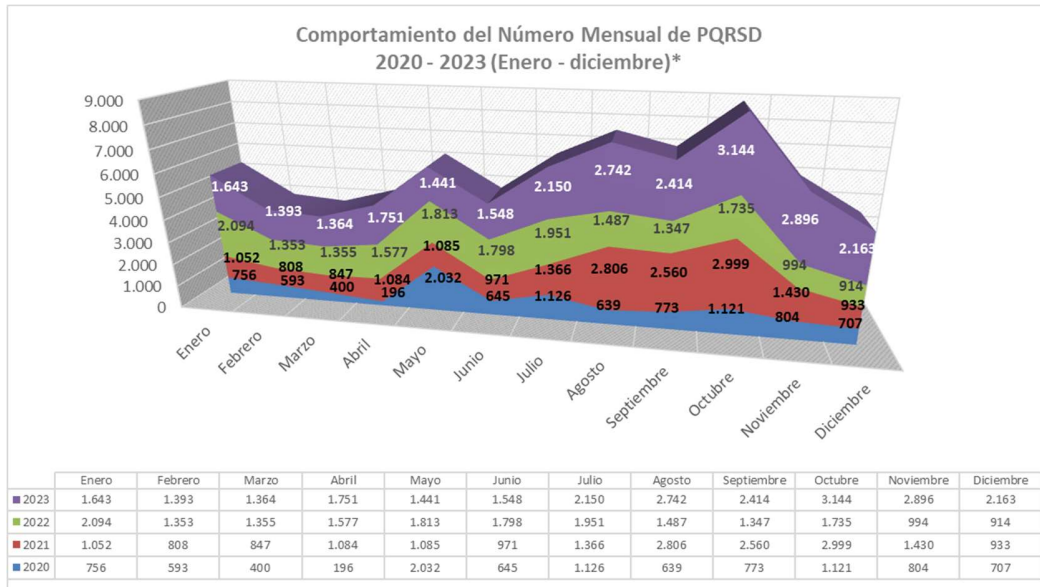
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 17 de marzo de 2023

Página: 11/17



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

9. Tendencia del número mensual de PQRS, 2022 – 2023

En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRS durante los periodos 2022 – 2023 (de Enero a Diciembre).



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**

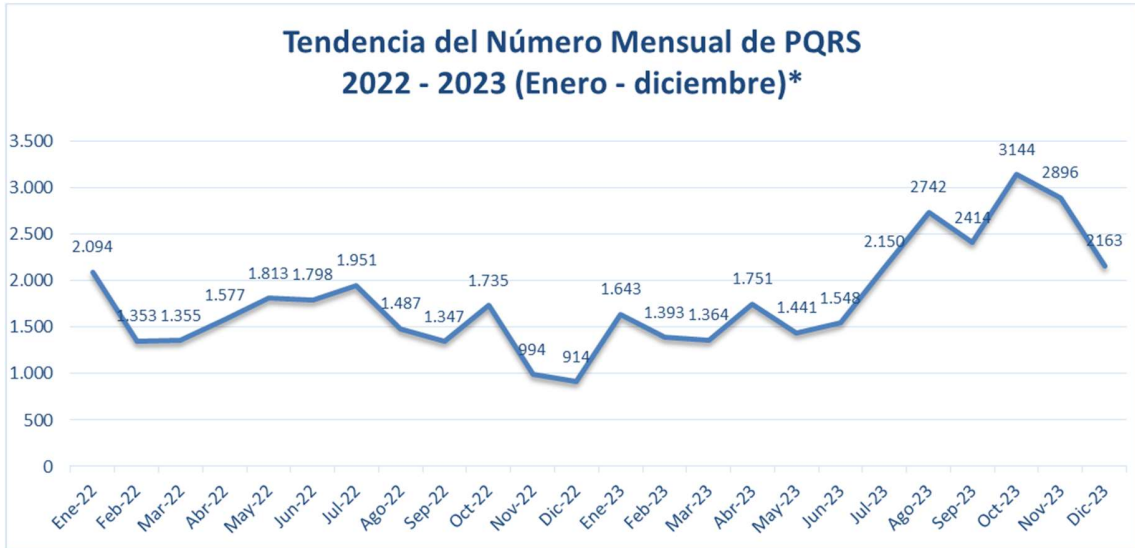
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

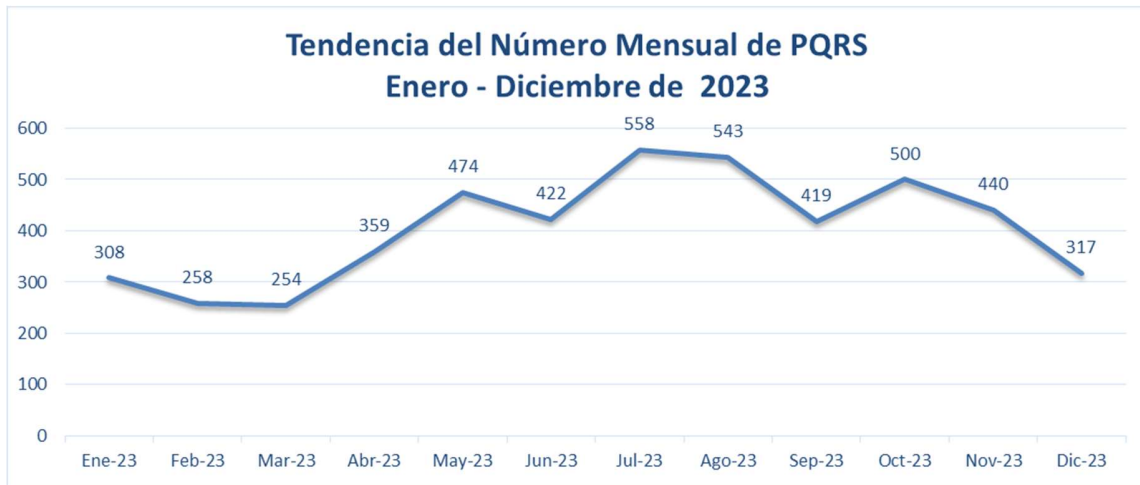
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 17 de marzo de 2023

Página: 12/17




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

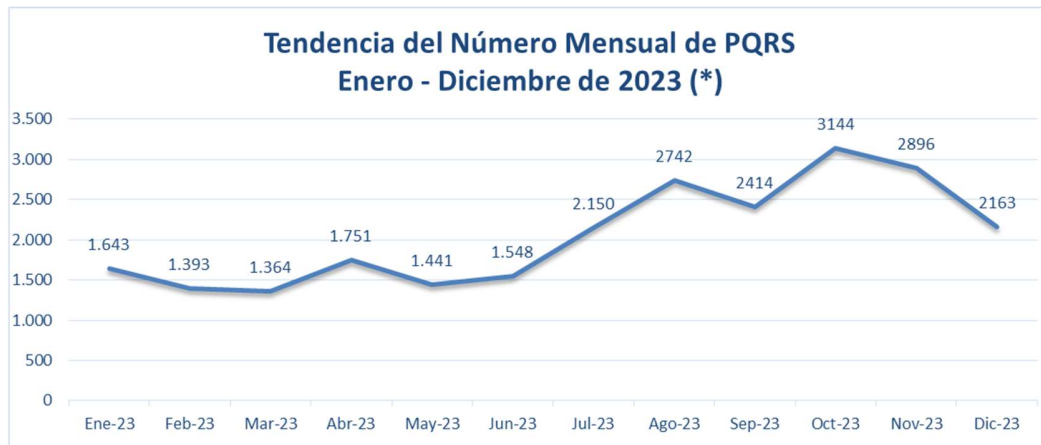


No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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.

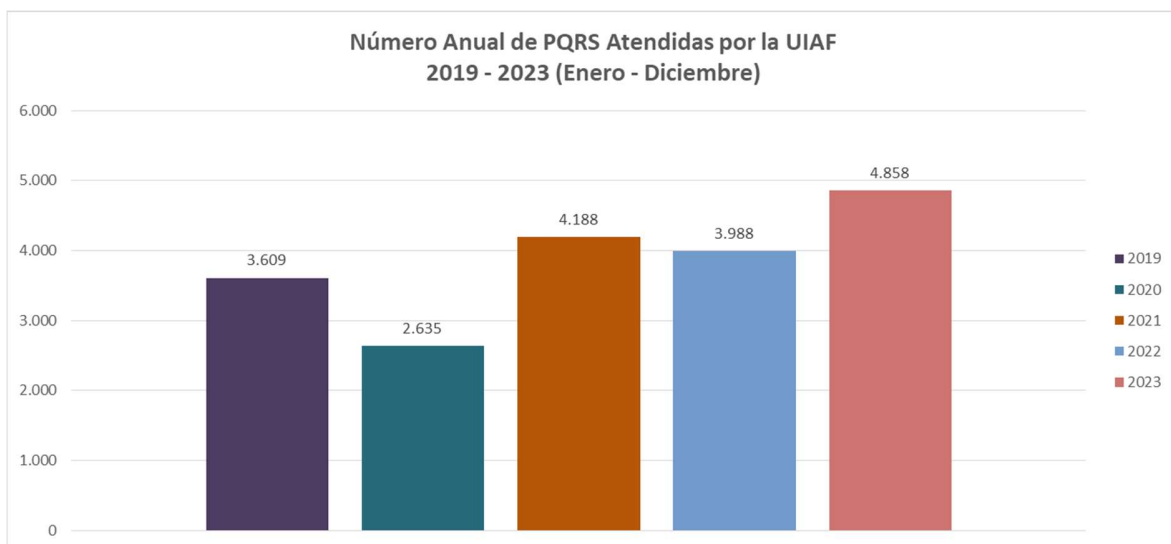
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 13/17



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

10. Número anual de PQRSD, 2019 - 2023


El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRSD correspondiente al periodo 2020 – 2023.

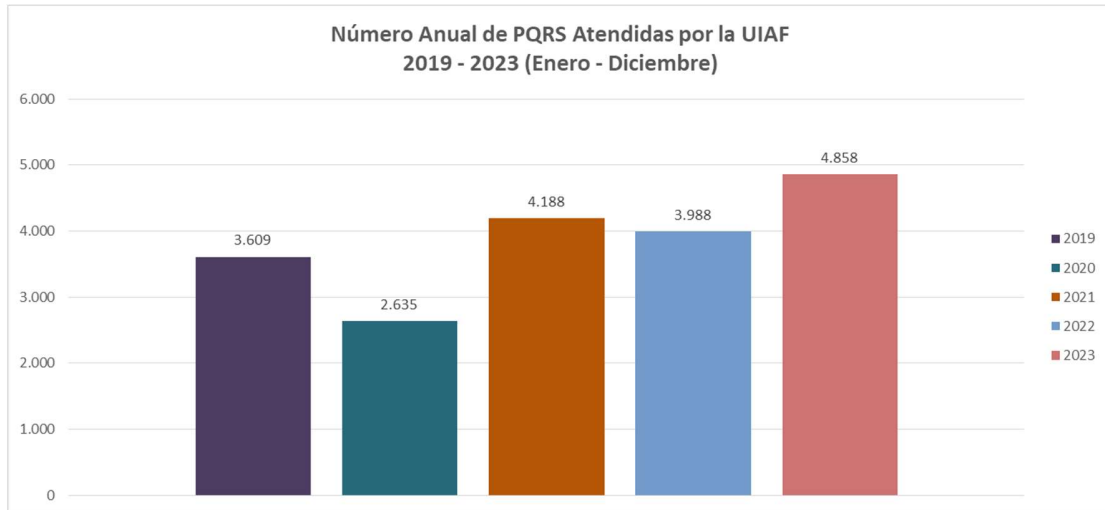


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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.

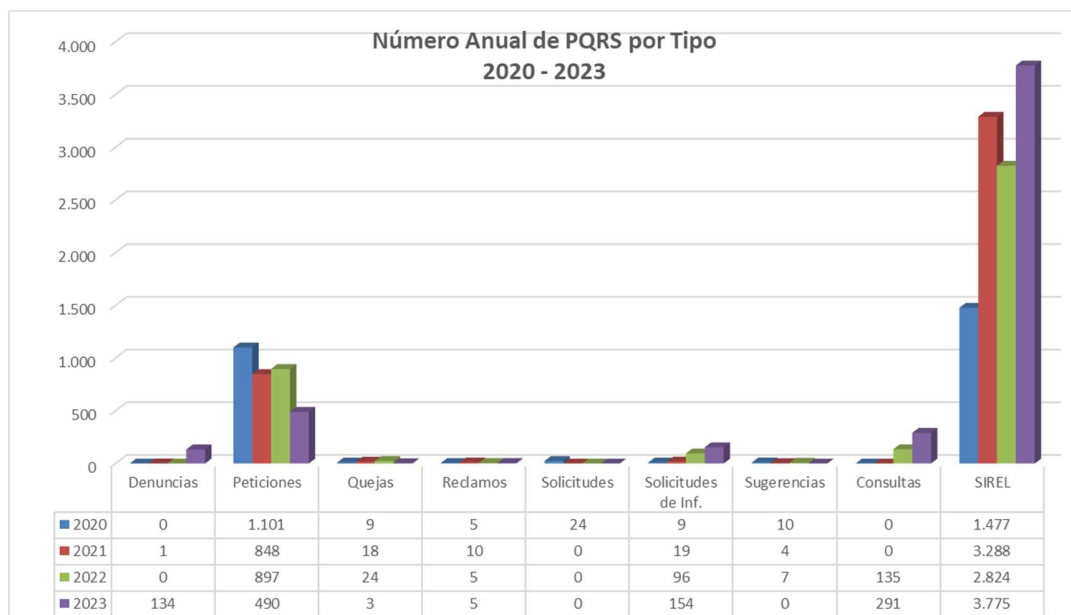
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 14/17



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

11. Número anual de PQRS por tipo, 2020 – 2023

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.



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

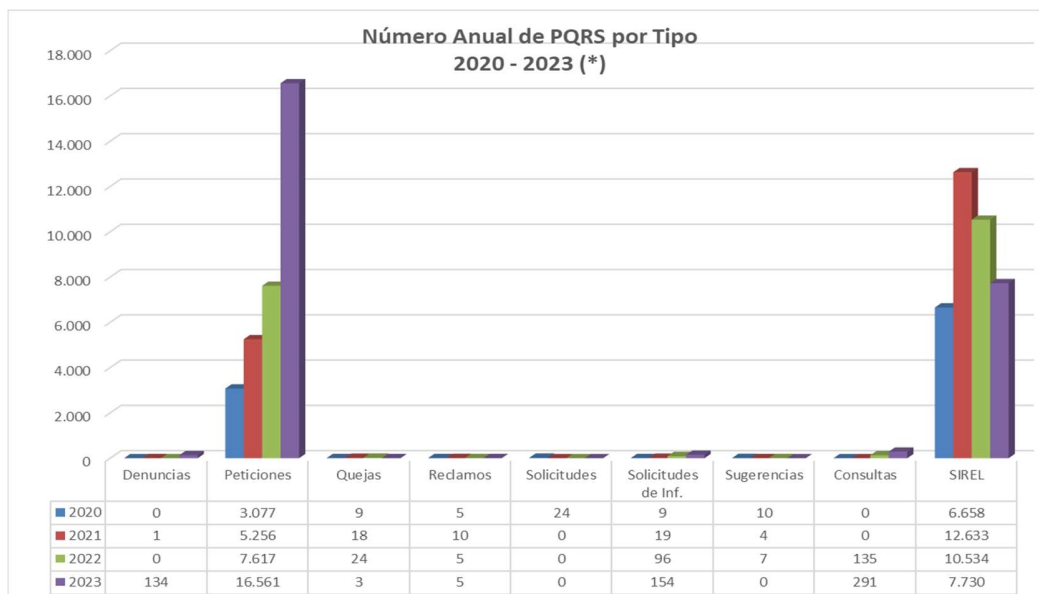
Código: GTH-PR-01-F-01

Versión: 1

Vigente desde: 17 de marzo de 2023

Página: 15/17

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS



Incluye solicitudes de soporte vía chat y peticiones verbales vía telefónica

12. Número y porcentaje anual de PQRS por tipo, 2020 – 2023

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 2020 – 2023

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2020 - 2023																				
Año	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
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	16,8%
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	26,7%
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	25,5%
2023	134	2,8%	509	10,5%	3	0,1%	5	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	154	3,2%	291	6,0%	3.762	77,4%	4.858	31,0%
Totales	135	0,2%	3.355	4,7%	54	0,1%	25	0,0%	24	0,0%	21	0,0%	278	0,4%	426	0,6%	11.351	16,0%	15.669	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2020 - 2023																				
Año	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
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	13,8%
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	25,3%
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	25,9%
2023 (5*)	134	0,5%	8.439	33,9%	3	0,0%	5	0,0%	0	0,0%	154	0,6%	0	0,0%	291	1,2%	15.852	63,7%	24.878	35,0%
Totales	135	0,2%	24.389	34,3%	54	0,1%	25	0,0%	24	0,0%	278	0,4%	21	0,0%	426	0,6%	45.677	64,3%	71.029	100%

(***) 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

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: 16/17

13. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.869	38,5%
Soporte SIREL	1.337	27,5%
Otros	740	15,2%
Cancelación de usuario	246	5,1%
Curso e-learning	230	4,7%
Solicitudes de información pública	154	3,2%
Anexos Técnicos	115	2,4%
Cancelación entidad	99	2,0%
Anulación para corrección de reportes	26	0,5%
Reenvío Matriz Autenticación	16	0,3%
Solicitud de capacitación	12	0,2%
Consulta explicación de normatividad	9	0,2%
Reclamos	5	0,1%
Total PQRS	4.858	100%

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 en 2023:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Otros	4.700	19,1%
Actualización de datos	4.478	18,2%
Acceso a SIREL	2.755	11,2%
Solicitud de código	2.448	9,9%
Vinculación de entidad	1.931	7,8%
Anexos técnicos	1.852	7,5%
Curso e-learning	1.492	6,1%
Solicitud de usuario	1.136	4,6%
Soporte SIREL	635	2,6%
Cancelación de usuario	624	2,5%
ROS	452	1,8%
Anulación para corrección de reportes	429	1,7%
Aclaración de errores	300	1,2%
Reporte Positivo	236	1,0%
Error SIREL y errores de acceso	233	0,9%
Cancelación entidad	218	0,9%
Solicitudes de información pública	154	0,6%
Consulta explicación de normatividad	127	0,5%
Reenvío Matriz Autenticación	123	0,5%
Solicitud Anulación de Cargue	121	0,5%
Consultar Certificaciones	103	0,4%
Reporte Negativo	85	0,3%
Solicitud de capacitación	12	0,0%
Reclamos	5	0,0%
Total PQRS	24.649	100%

(*) Incluye solicitudes de soporte vía chat y 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: 17/17

14. Estado del trámite de respuesta en 2023

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



Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRS 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.