



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO
A Diciembre 31 de 2022**

Bogotá - Colombia

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 2/22

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 – PQRS), recibidas en la Entidad de enero a diciembre de 2022, 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 PQRS de enero a diciembre de 2022.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a diciembre de 2022.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a diciembre de 2022.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a diciembre de 2022.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a diciembre de 2021 y 2022.
6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia.
7. Número de solicitudes de información pública.
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF.
9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2020 –2022.
10. Tendencia del número mensual de PQRS, 2020 – 2022.
11. Número anual de PQRS, 2020 -2022.
12. Número anual de PQRS por Tipo, 2020 – 2022 (de enero a diciembre).
13. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2020 – 2022 (de enero a diciembre).
14. Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a diciembre de 2022.
15. Temas Recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta de enero a diciembre de 2022.

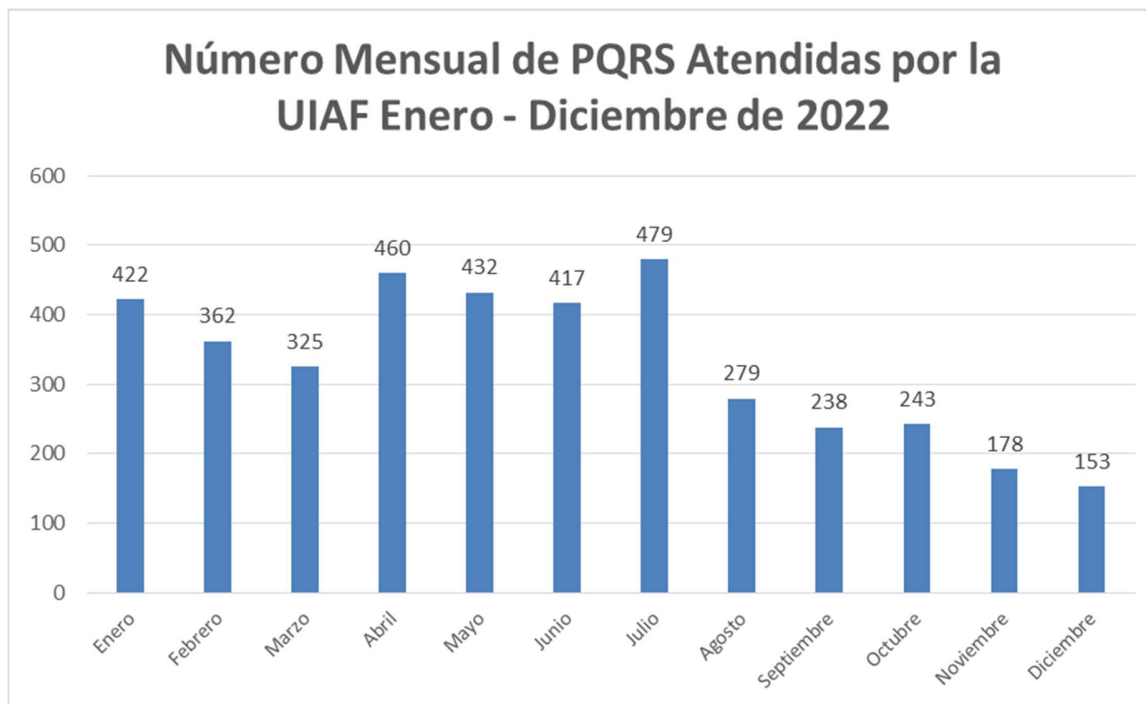
1. Número mensual de PQRS de enero a diciembre de 2022

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que la UIAF recibió y atendió de enero a diciembre de 2022. En total la UIAF recibió **18.418** PQRS, de las cuales **4.289 (23,29%)** corresponden a derechos de petición verbal vía telefónica y **10.141 (55,06%)** 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.

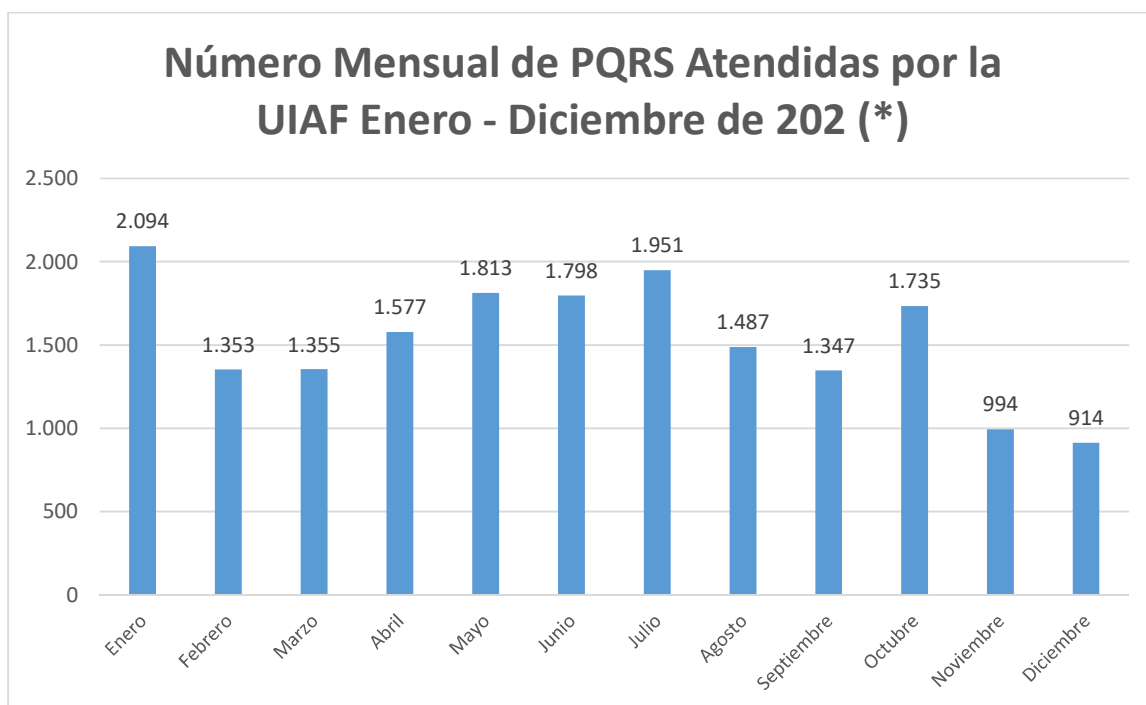
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 3/22



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



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

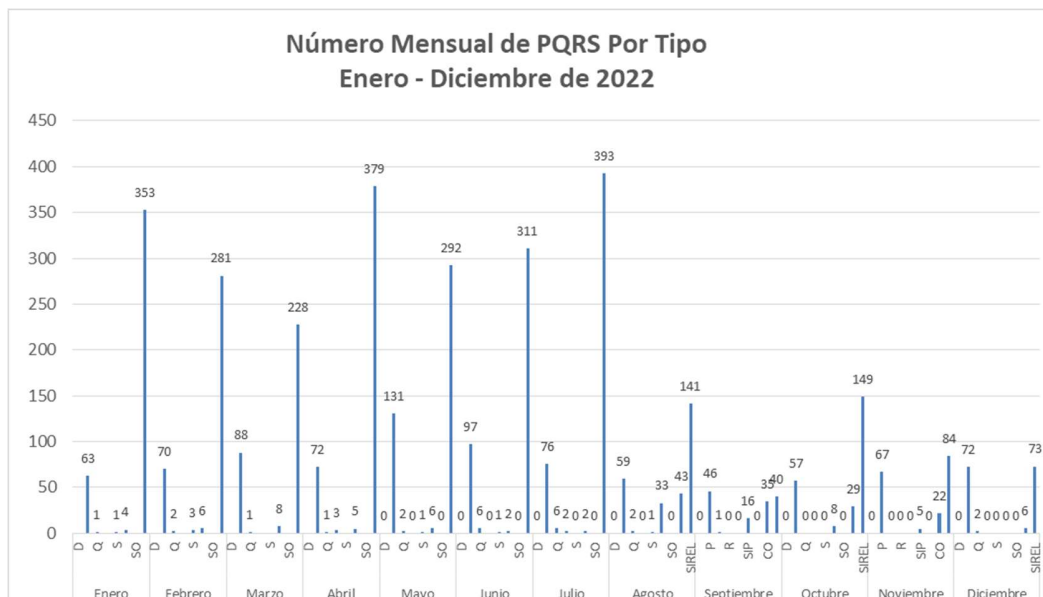
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

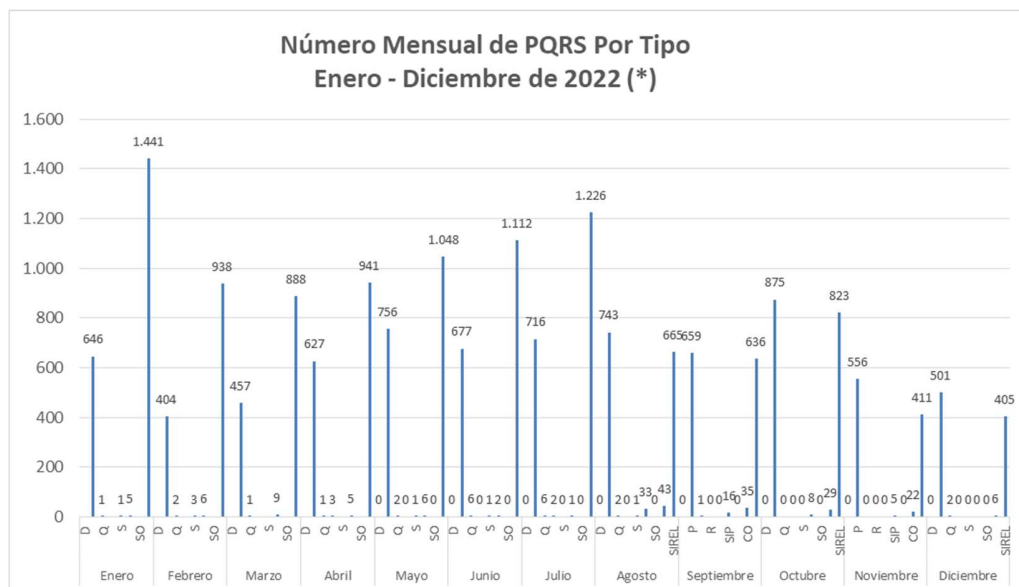
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 4/22

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a diciembre de 2022

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



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

P = Peticiones
Q = Quejas
CO = Consultas

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 Y SUGERENCIAS										Código: DE-PR-05-F-02					
											Versión: 1					
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS										Vigente desde: 01 de agosto de 2019					
											Página: 5/22					

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 2022

En el siguiente cuadro se muestra el número y el porcentaje mensual del año 2022 y el porcentaje sobre el total acumulado por tipo.

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
Enero - Diciembre de 2022																				
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%	62	14,7%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	5	1,2%	0	0,0%	353	83,6%	422	11%
Febrero	0	0,0%	70	19,3%	2	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	3	1%	6	2%	0	0%	281	78%	362	9,1%
Marzo	0	0,0%	87	26,8%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	9	3%	0	0%	228	70%	325	8,1%
Abril	0	0,0%	72	15,7%	1	0,2%	3	0,7%	0	0,0%	0	0%	5	1%	0	0%	379	82%	460	11,5%
Mayo	0	0,0%	131	30,3%	2	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	6	1%	0	0%	292	68%	432	10,8%
Junio	0	0,0%	97	23,3%	6	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	2	0%	0	0%	311	75%	417	10,5%
Julio	0	0,0%	77	16,1%	6	1,3%	2	0,4%	0	0,0%	0	0%	1	0%	0	0%	393	82%	479	12,0%
Agosto	0	0,0%	59	21,1%	2	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	33	12%	43	15%	141	51%	279	7,0%
Septiembre	0	0,0%	46	19,3%	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	16	7%	35	15%	140	59%	238	6,0%
Octubre	0	0,0%	57	23,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	8	3%	29	12%	149	61%	243	6,1%
Noviembre	0	0,0%	67	37,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	5	3%	22	12%	84	47%	178	4,5%
Diciembre	0	0,0%	72	47,1%	2	1,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	6	4%	73	48%	153	3,8%
Totales	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	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
Enero - Diciembre de 2022																				
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%	646	30,9%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%	5	0,2%	0	0,0%	1.441	68,8%	2.094	11%
Febrero	0	0,0%	404	29,9%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	3	0%	6	0%	0	0%	938	69%	1.353	7,3%
Marzo	0	0,0%	457	33,7%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	9	1%	0	0%	888	66%	1.355	7,4%
Abril	0	0,0%	627	39,8%	1	0,1%	3	0,2%	0	0,0%	0	0%	5	0%	0	0%	941	60%	1.577	8,6%
Mayo	0	0,0%	756	42%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	6	0%	0	0%	1.048	58%	1.813	9,8%
Junio	0	0,0%	677	37,7%	6	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	2	0%	0	0%	1.112	62%	1.798	9,8%
Julio	0	0,0%	716	36,7%	6	0,3%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	1	0%	0	0%	1.226	63%	1.951	10,6%
Agosto	0	0,0%	743	50,0%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	33	2%	43	3%	665	45%	1.487	8,1%
Septiembre	0	0,0%	659	48,9%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	16	1%	35	3%	636	47%	1.347	7,3%
Octubre	0	0,0%	875	50,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	8	0%	29	2%	823	47%	1.735	9,4%
Noviembre	0	0,0%	556	55,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	5	1%	22	2%	411	41%	994	5,4%
Diciembre	0	0,0%	501	54,8%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	6	1%	405	44%	914	5,0%
Totales	0	0,0%	7.617	41,4%	24	0,1%	5	0,0%	0	0,0%	7	0,0%	96	0,5%	135	0,7%	10.534	57,2%	18.418	100%

(*) Incluye 10.141 solicitudes de soporte vía chat y 4.289 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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 6/22

4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a diciembre de 2022

De la totalidad de PQRS recibidas de enero a diciembre de 2022, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



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

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a diciembre de 2021 y 2022

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a diciembre de 2022 respecto al mismo periodo 2021.

Índice de Variación Mensual 2022 Respecto del 2021			
Mes	2021	2022	Variación
Enero	285	422	48,1%
Febrero	176	362	105,7%
Marzo	264	325	23,1%
Abril	318	460	44,7%
Mayo	314	432	37,6%
Junio	291	417	43,3%
Julio	395	479	21,3%
Agosto	520	279	-46,3%
Septiembre	443	238	-46,3%
Octubre	570	243	-57,4%
Noviembre	315	178	-43,5%
Diciembre	297	153	-48,5%
Totales	4.188	3.988	-4,8%

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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 7/22

Índice de Variación Mensual 2022 Respecto del 2021			
Mes	2021 (**)	2022 (4*)	Variación
Enero	1.052	2.094	99,0%
Febrero	808	1.353	67,5%
Marzo	847	1.355	60,0%
Abril	1.084	1.577	45,5%
Mayo	1.085	1.813	67,1%
Junio	971	1.798	85,2%
Julio	1.366	1.951	42,8%
Agosto	2.806	1.487	-47,0%
Septiembre	2.560	1.347	-47,4%
Octubre	2.999	1.735	-42,1%
Noviembre	1.430	994	-30,5%
Diciembre	933	914	-2,0%
Totales	17.941	18.418	2,7%

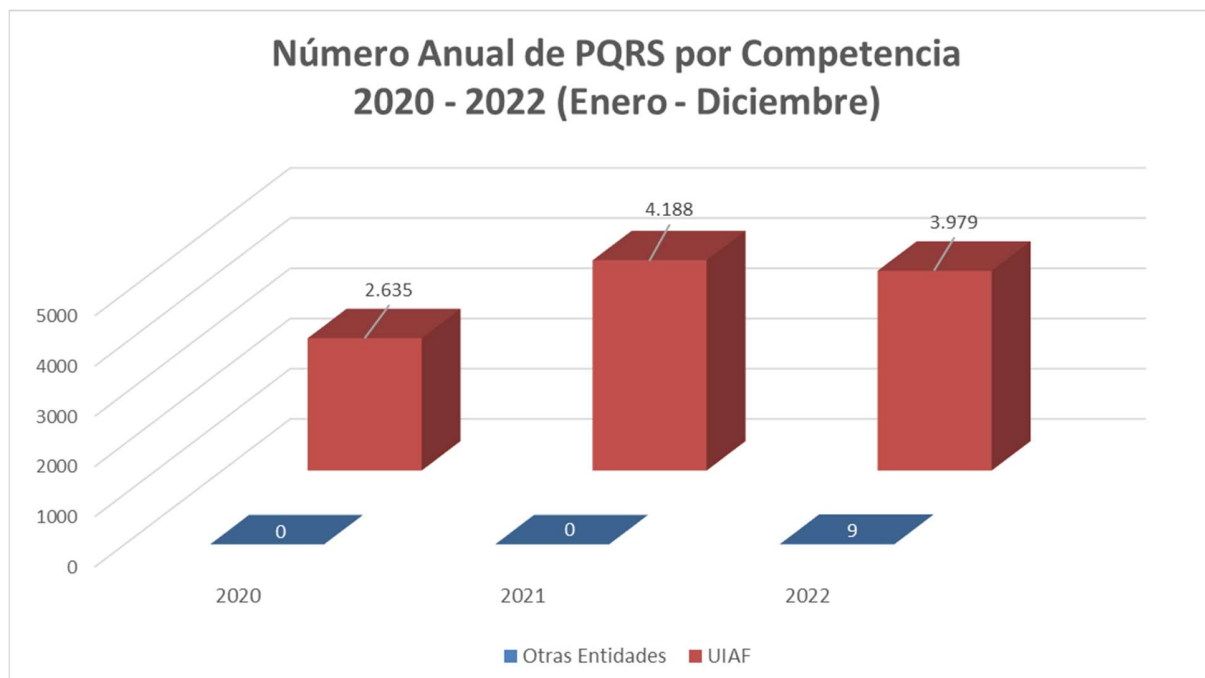
(**) Incluye 7.157 solicitudes de soporte vía chat

(***) 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

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 –2022 (de enero a diciembre), clasificadas por competencia.



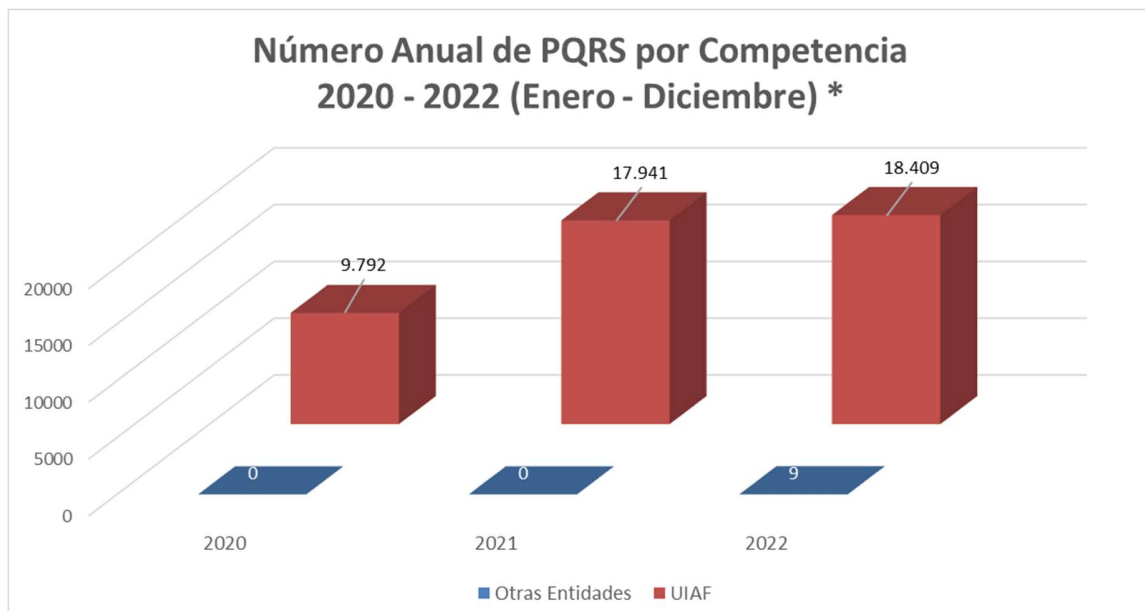
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 8/22



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

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 Institución	Negado el Acceso a la Información
Petición	consulta	ofertas de empleo	23-mar-2022	23-mar-2022	1	1	0
		procesos de contratación	27-ene-2022	11-feb-2022	1	1	0
		procesos de contratación	11-ago-2022	30-ago-2022	1	1	0
			05-sep-2022	27-sep-2022	1	1	0
			26-sep-2022	26-sep-2022	1	1	0
			11-nov-2022	05-dic-2022	1	1	0
		solicitud de documentos expedidos por la uiaf	12-ago-2022	30-ago-2022	1	1	0
				26-ago-2022	1	1	0
			16-ago-2022	19-ago-2022	1	1	0
				30-ago-2022	1	1	0
				01-sep-2022	1	1	0
			17-ago-2022	30-ago-2022	1	1	0
				01-sep-2022	1	1	0
				07-sep-2022	1	1	0
				02-sep-2022	2	2	0
			18-ago-2022	07-sep-2022	3	3	0
				02-sep-2022	2	2	0
			19-ago-2022	09-sep-2022	1	1	0
				08-sep-2022	2	2	0
			22-ago-2022	22-ago-2022	1	1	0
				09-sep-2022	1	1	0
				12-sep-2022	1	1	0
				08-sep-2022	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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 9/22

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
			07-sep-2022	09-sep-2022	1	1	0
				19-sep-2022	1	1	0
			12-sep-2022	14-sep-2022	1	1	0
			15-sep-2022	19-sep-2022	1	1	0
			19-sep-2022	22-sep-2022	1	1	0
			20-sep-2022	20-sep-2022	2	2	0
				29-sep-2022	1	1	0
			27-sep-2022	28-sep-2022	1	1	0
			29-sep-2022	04-oct-2022	1	1	0
			11-oct-2022	14-oct-2022	1	1	0
			20-oct-2022	21-oct-2022	2	2	0
				24-oct-2022	1	1	0
				25-oct-2022	1	1	0
			27-oct-2022	02-nov-2022	1	1	0
			11-nov-2022	15-nov-2022	1	1	0
				16-nov-2022	1	1	0
		ofertas de empleo	16-ago-2022	22-ago-2022	1	1	0
			02-sep-2022	23-sep-2022	1	1	0
			20-sep-2022	23-sep-2022	1	1	0
			04-oct-2022	04-oct-2022	1	1	0
			04-nov-2022	05-dic-2022	1	1	0
			09-nov-2022	05-dic-2022	1	1	0
	informacion publica	solicitud de documentos expedidos por la uiaf	27-ene-2022	11-feb-2022	1	1	0
			25-feb-2022	15-mar-2022	1	1	0
			23-feb-2022	09-mar-2022	1	1	0
			21-feb-2022	09-mar-2022	1	1	0
			17-feb-2022	21-feb-2022	1	1	0
			25-mar-2022	29-mar-2022	1	1	0
			26-may-2022	06-jun-2022	1	1	0
			23-jun-2022	02-jul-2022	1	1	0
			11-jul-2022	11-jul-2022	1	1	0
	peticiones generales	documentos elaborados por la uiaf	28-ene-2022	31-ene-2022	1	1	0
			27-ene-2022	28-ene-2022	1	1	0
			21-ene-2022	27-ene-2022	1	1	0
			18-feb-2022	21-feb-2022	1	1	0
			15-feb-2022	21-feb-2022	1	1	0
			28-mar-2022	30-mar-2022	1	1	0
			09-mar-2022	15-mar-2022	1	1	0
			03-mar-2022	25-mar-2022	1	1	0
			02-mar-2022	25-mar-2022	1	1	0
				25-mar-2022	1	1	0
				09-mar-2022	1	1	0

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

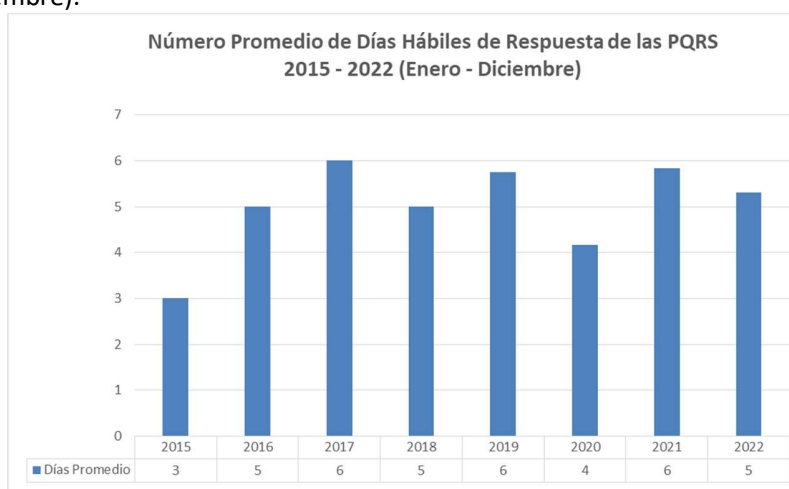
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 10/22

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
			01-mar-2022	09-mar-2022	1	1	0
			16-abr-2022	21-abr-2022	1	1	0
			12-abr-2022	21-abr-2022	1	1	0
			08-abr-2022	21-abr-2022	1	1	0
			07-abr-2022	21-abr-2022	1	1	0
			05-abr-2022	21-abr-2022	1	1	0
			27-may-2022	06-jun-2022	1	1	0
			16-may-2022	24-may-2022	1	1	0
			09-may-2022	13-may-2022	1	1	0
			04-may-2022	17-may-2022	1	1	0
			02-may-2022	17-may-2022	1	1	0
			02-jun-2022	09-jun-2022	1	1	0
	peticionesgenerales	documentos elaborados por la uiaf	03-ago-2022	05-ago-2022	1	1	0
				29-ago-2022	1	1	0
				19-ago-2022	1	1	0
			05-ago-2022	05-ago-2022	1	1	0
				19-ago-2022	1	1	0
				22-ago-2022	1	1	0
			09-ago-2022	29-ago-2022	2	2	0
			19-ago-2022	12-sep-2022	1	1	0
			14-sep-2022	15-sep-2022	1	1	0
			20-sep-2022	27-sep-2022	1	1	0
			18-oct-2022	19-oct-2022	1	1	0
Total general					96	96	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 2015 – 2022 (de enero a diciembre).



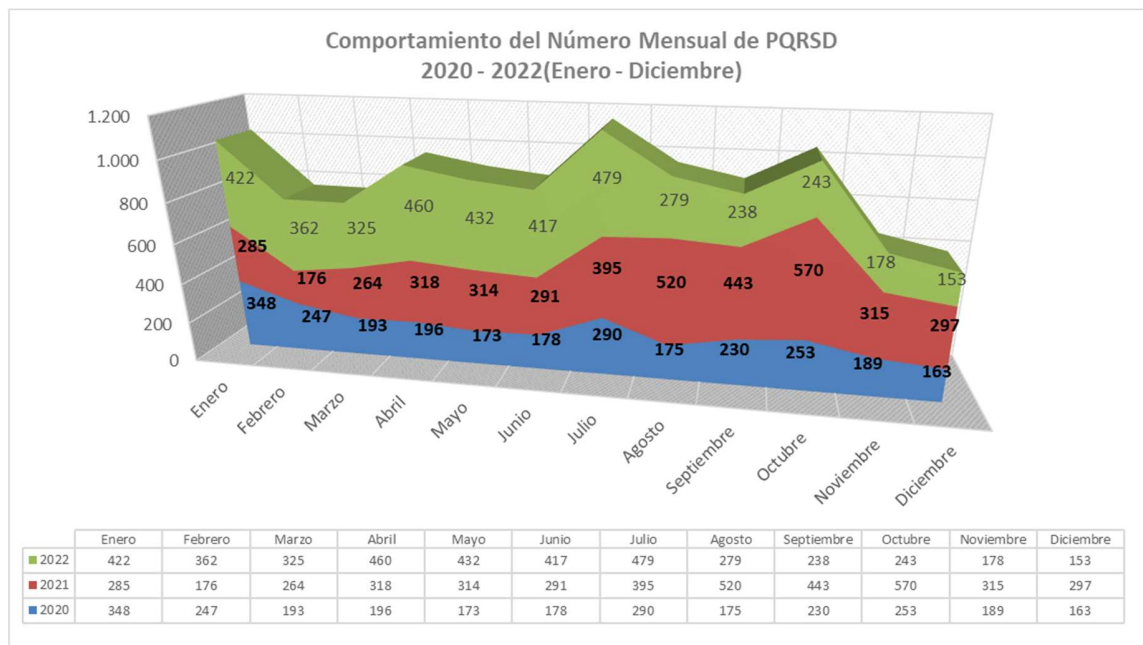
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

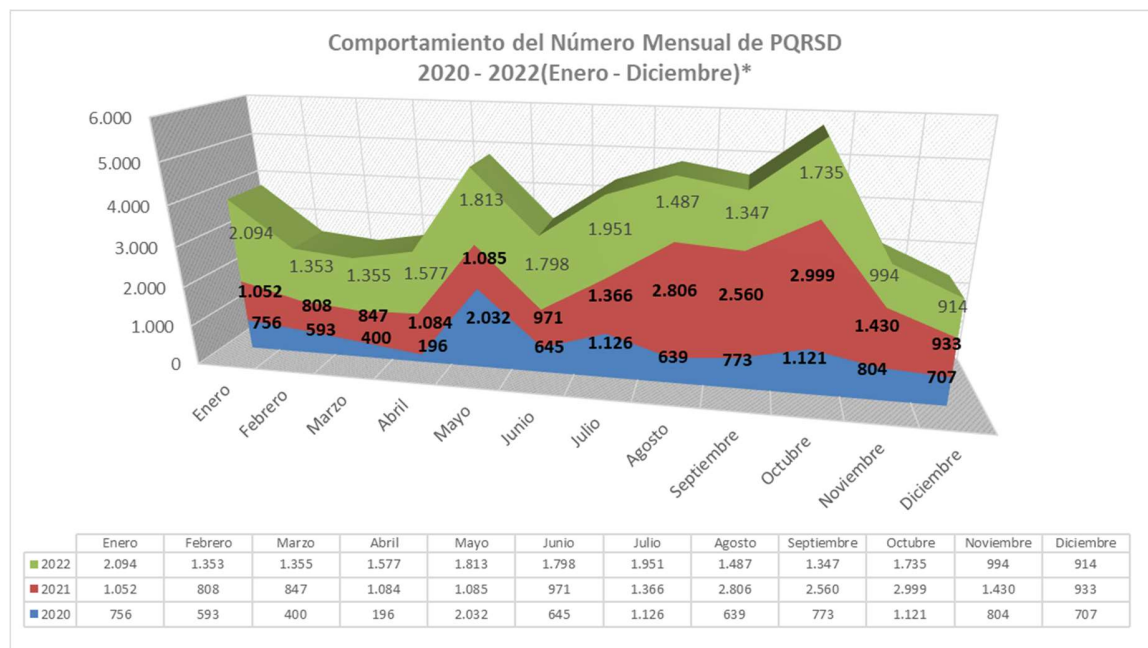
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 11/22

9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2020 – 2022

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



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

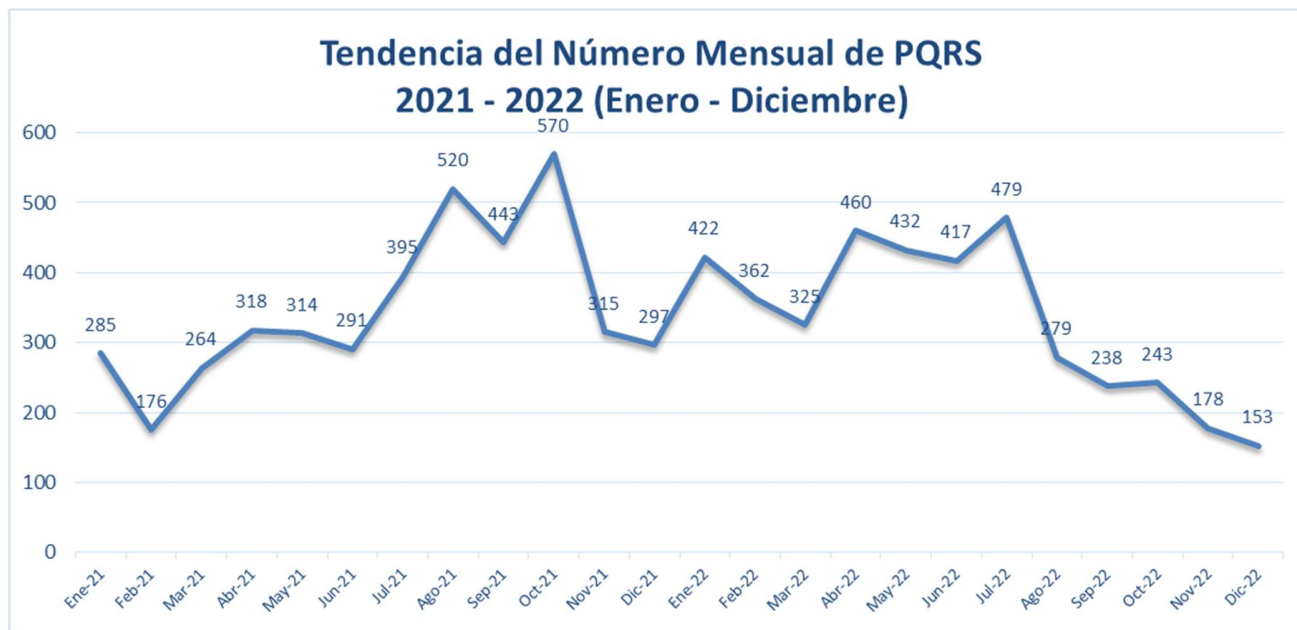
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

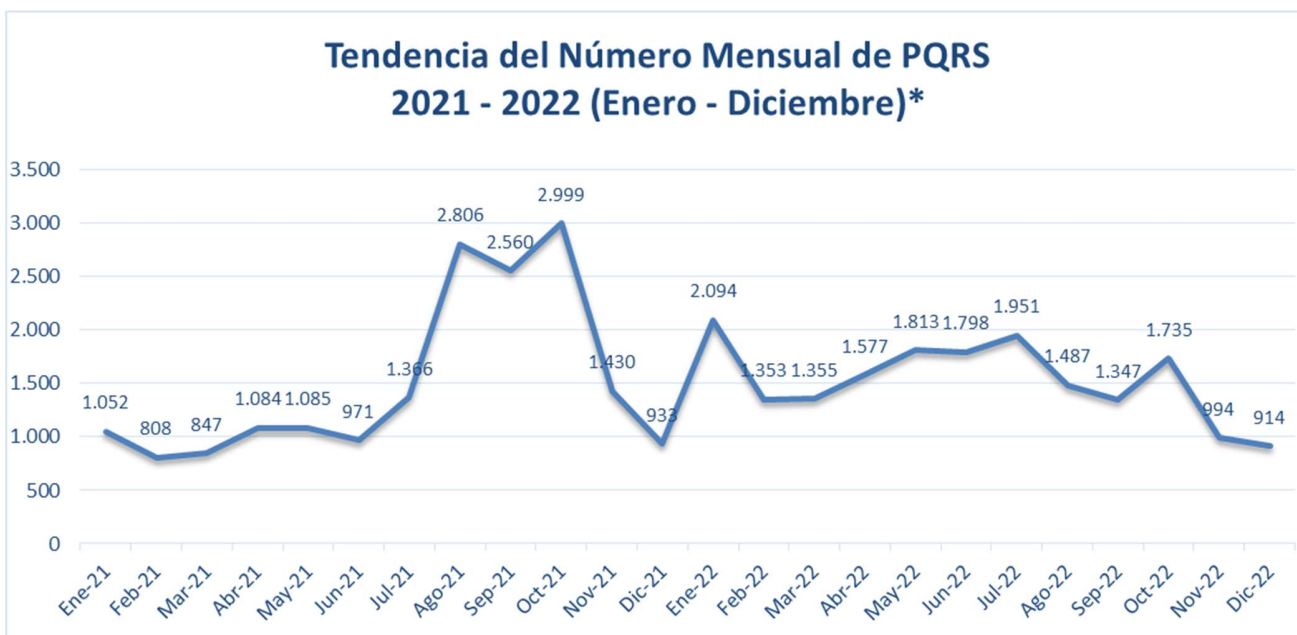
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 12/22

10. Tendencia del número mensual de PQRS, 2020 – 2022

En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRS durante los periodos 2021 – 2022 (de enero a diciembre).



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

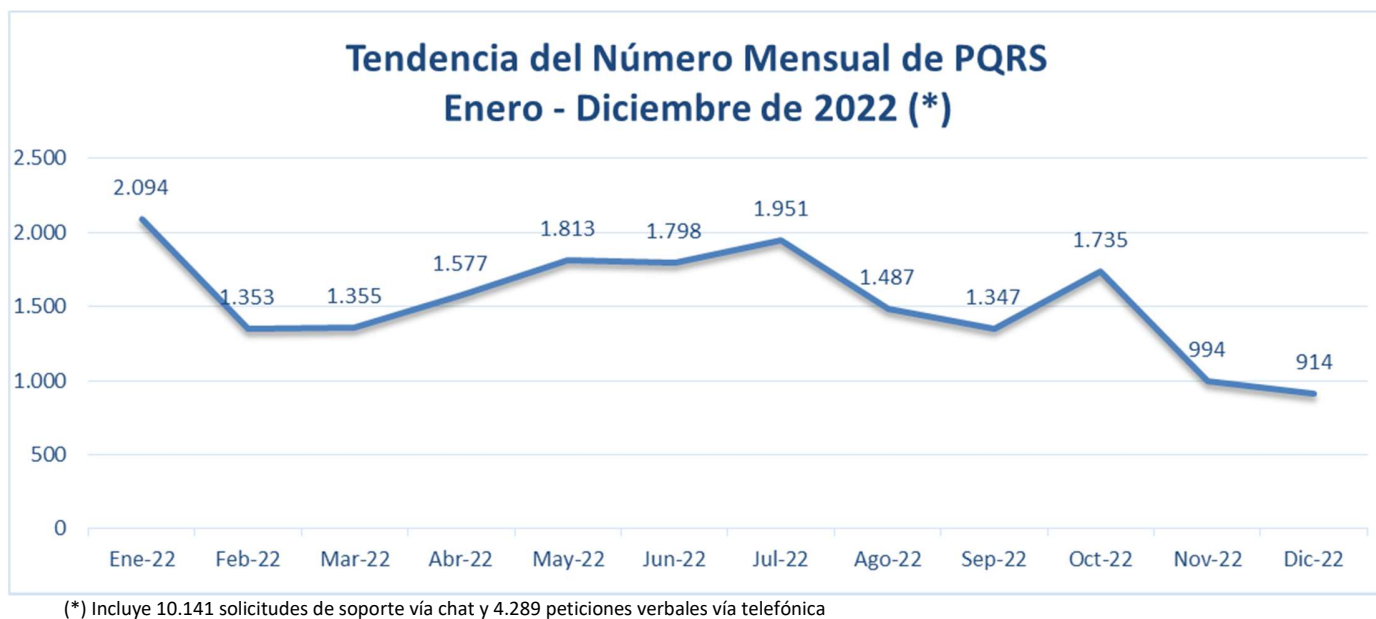
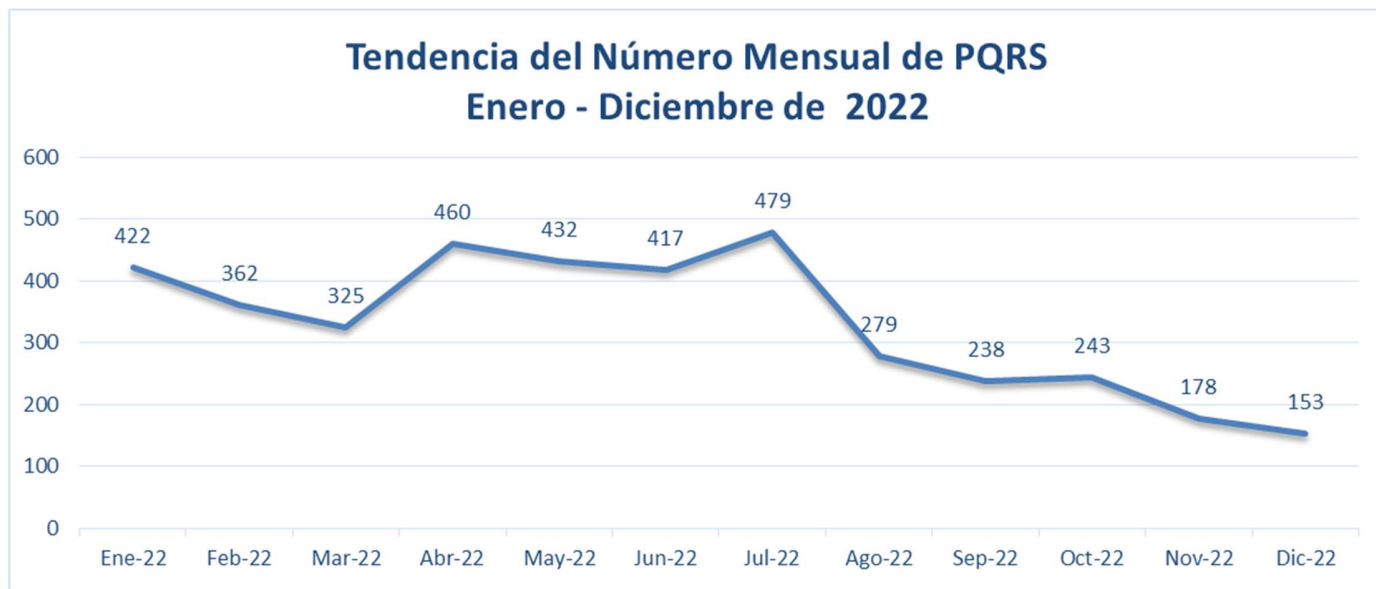


(*) Incluye 10.141 solicitudes de soporte vía chat y 4.289 peticiones verbales vía telefónica

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.

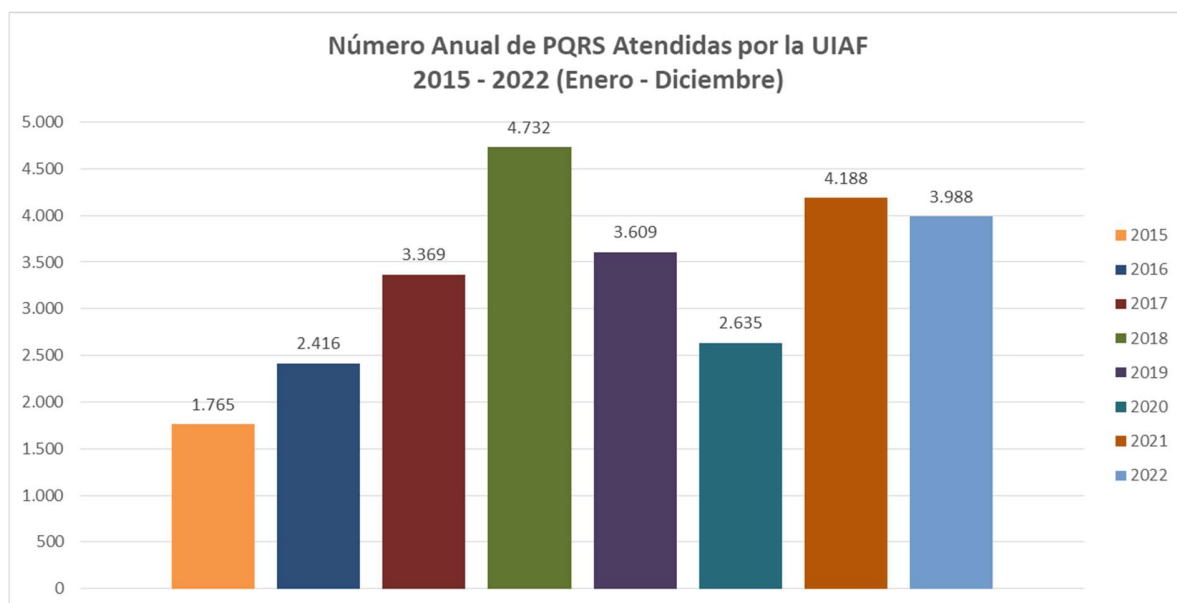
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 13/22



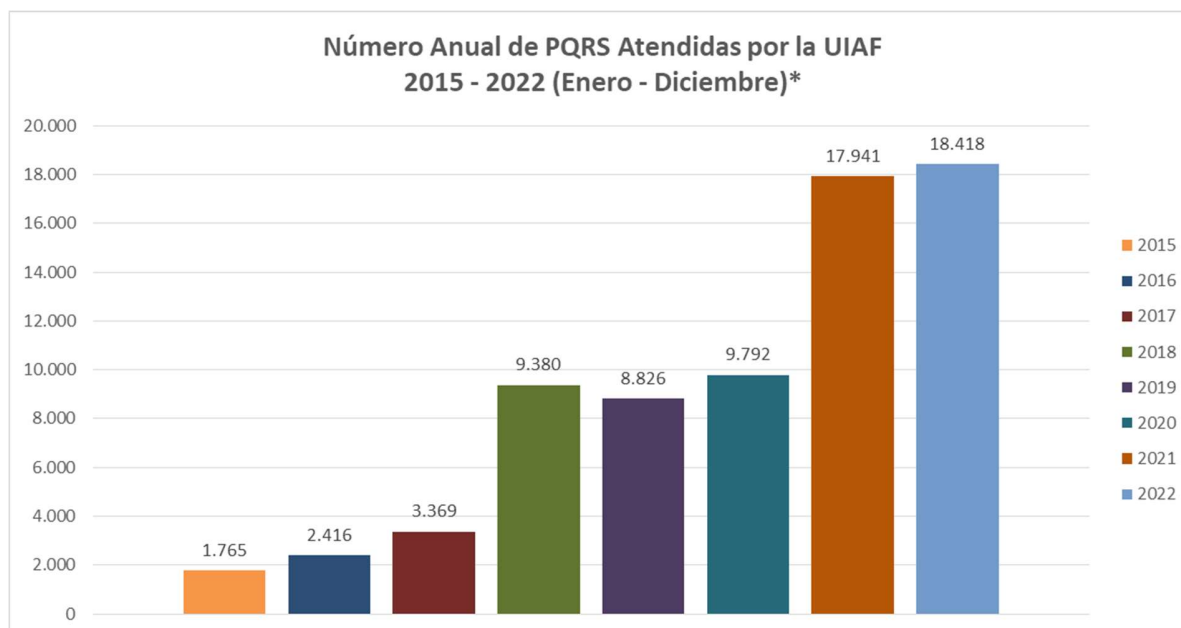
11. Número anual de PQRS, 2015 - 2021

El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRS correspondiente al periodo 2015 – 2021 (de enero a diciembre).

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 14/22



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



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

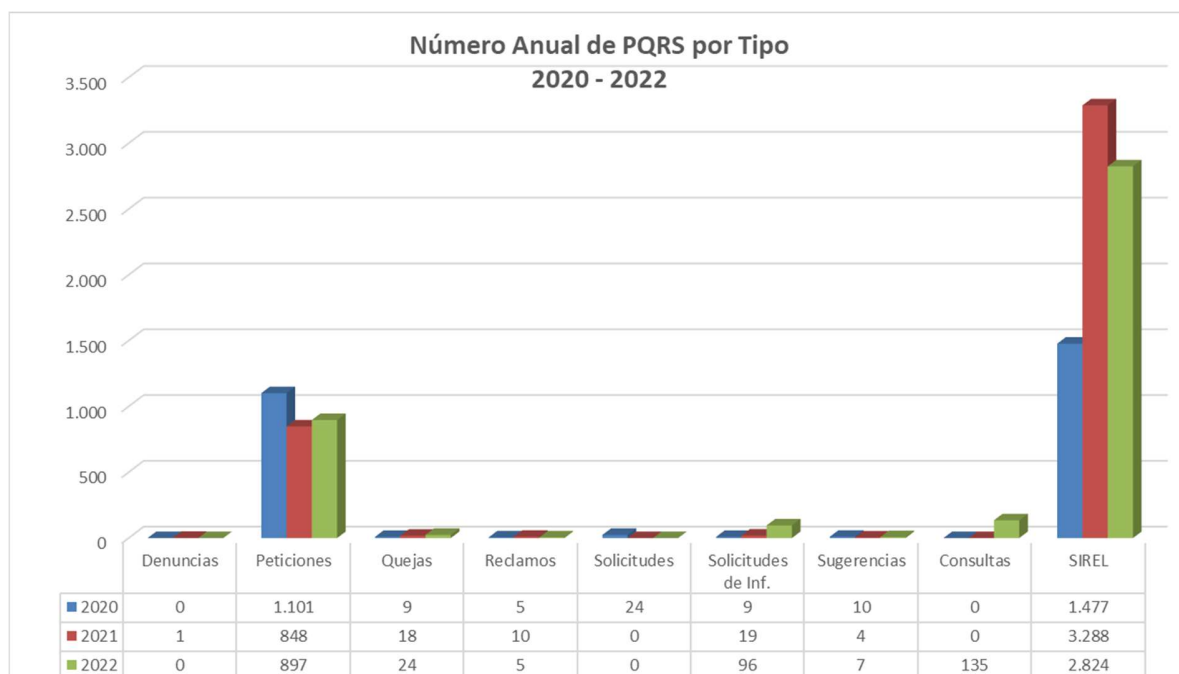
12. Número anual de PQRS por tipo, 2020 – 2022 (de enero a diciembre)

En el siguiente gráfico se observa el comportamiento del número anual de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, solicitudes de información pública y sugerencias para el periodo 2020 – 2022 (de enero diciembre).

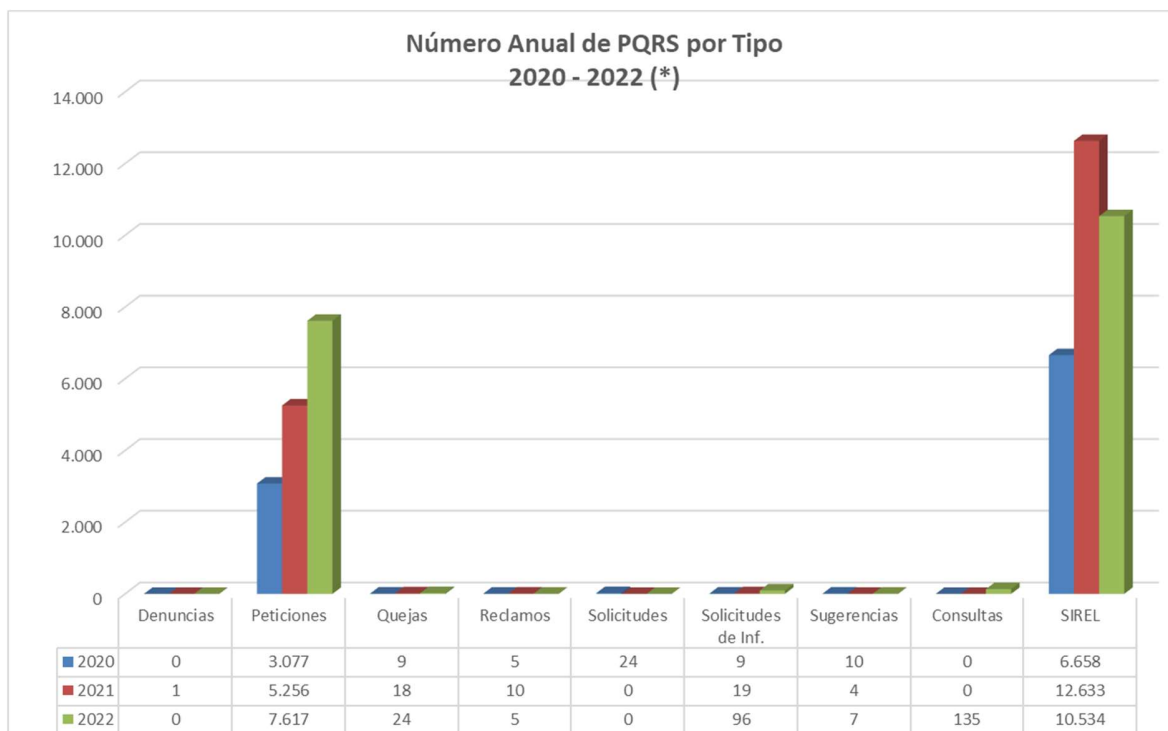
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 15/22



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 10.141 solicitudes de soporte vía chat y 4.289 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 Y SUGERENCIAS										Código: DE-PR-05-F-02					
											Versión: 1					
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS										Vigente desde: 01 de agosto de 2019					
											Página: 16/22					

13. Número y porcentaje anual de PQRS por tipo, 2015 – 2022 (de enero diciembre)

En el siguiente cuadro se observa el número y porcentaje anual de: denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, solicitudes de información pública y sugerencias correspondientes al periodo 2015 – 2022 (de enero diciembre).

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2022																				
Año	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	1.765	6,6%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	2.416	9,0%
2017	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	0	0,0%	9	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	3.369	12,6%
2018	28	0,6%	4.271	90,3%	34	0,7%	37	0,8%	214	4,5%	138	2,9%	10	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	4.732	17,7%
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	13,5%
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	9,9%
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	15,7%
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	14,9%
Totales	154	0,2%	17.327	24,1%	243	0,3%	212	0,3%	596	0,8%	167	0,2%	279	0,4%	135	0,2%	7.589	10,5%	26.702	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2022																				
Año	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Consultas		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	1.765	2,5%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	2.416	3,4%
2017	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	0	0,0%	9	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	3.369	4,7%
2018 (*)	28	0,3%	9.023	95,1%	34	0,4%	37	0,4%	214	2,3%	138	1,5%	10	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	9.484	13,2%
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	12,3%
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	13,6%
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	24,9%
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	25,6%
Totales	154	0,2%	40.400	56,1%	243	0,3%	212	0,3%	596	0,8%	383	0,5%	63	0,1%	135	0,2%	29.825	41,4%	72.011	100%

(*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(**) 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

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a diciembre de 2022

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:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	6.845
Otro tipo petición verbal	1.957
Curso E-learning	588
Anexos Técnicos	751
Total General	10.141

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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 17/22

b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	1.053
Actualización de Datos	513
Solicitud de Código	395
Solicitud de Usuario	339
Aclaración Errores	319
Adición Entidad	289
Reporte Positivo	220
Curso E-learning	198
Anexos técnicos	180
Otro tipo petición verbal	160
Explicación Normatividad	137
Reporte Negativo	117
Solicitud Anulación de Cargue	92
Consulta Certificados	85
Cancelación Usuario	69
Utilidades Excel	46
Reenvío Matriz Autenticación	43
Cancelación Entidad	34
Total General	4.289

15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.607	40,3%
Otros	620	15,5%
Soporte SIREL	517	13,0%
Cancelación de usuario	276	6,9%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	261	6,5%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	157	3,9%
Consulta explicación de normatividad	156	3,9%
Reenvío Matriz Autenticación	117	2,9%
Solicitudes de información pública	98	2,5%
Curso e-learning	95	2,4%
Cancelación entidad	81	2,0%
Solicitudes especiales reportantes	3	0,1%
Total PQRS	3.988	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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 18/22

La siguiente tabla describe los temas más recurrentes sobre los cuales los ciudadanos realizaron mayor número de peticiones de información de enero a diciembre de 2022:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	3.580	19,4%
Otros	3.229	17,5%
Actualización de datos	2.880	15,6%
Solicitud de código	1.286	7,0%
Vinculación de entidad	1.063	5,8%
Solicitud de usuario	973	5,3%
Curso e-learning	881	4,8%
Anexos técnicos	874	4,7%
Soporte SIREL	517	2,8%
Cancelación de usuario	482	2,6%
Aclaración de errores	319	1,7%
Cómo diligenciar ROS	308	1,7%
Consulta explicación de normatividad	293	1,6%
Error SIREL y errores de acceso	270	1,5%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	261	1,4%
Reporte Positivo	220	1,2%
Solicitud Anulación de Cargue	199	1,1%
Cancelación entidad	163	0,9%
Reenvío Matriz Autenticación	160	0,9%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	157	0,9%
Reporte Negativo	117	0,6%
Solicitudes de información pública	98	0,5%
Consultar Certificaciones	85	0,5%
Solicitudes especiales reportantes	3	0,0%
Total PQRS	18.418	100%

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

16.Estado del trámite de respuesta de enero a diciembre de 2022

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al periodo de enero a diciembre de 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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 19/22

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Consultas	53	1	54
	Peticiones	322	13	335
	Quejas	6		6
	Solicitudes de Inf. P	28	22	50
	SIREL	3		3
Total Oficina Asesora Jurídica		412	36	448
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	9	5	14
	Sugerencias	1		1
	Invitaciones	5		5
	Solicitudes de Inf. P	7	6	13
Total Subdirección Administrativa y Financiera		22	11	33
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	2	1	3
	Invitaciones	3		3
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		5	1	6
Subdirección de Tecnologías de la Información	Peticiones	115		115
	Quejas	12		12
	Reclamos	5		5
	Solicitudes de Inf. P	2		2
	SIREL	2.806		2.806
Total Subdirección de Informática		2.940		2.940
Subdirección de Análisis Estratégico	Consultas	80	1	81
	Peticiones	274		274
	Quejas	6		6
	Sugerencias	4		4
	Solicitudes de Inf. P	27		27
	Invitaciones	3		3
	SIREL	15		15
Total Subdirección de Análisis Estratégico		409	1	410
Asuntos Internacionales	Peticiones	24		24
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes de Inf. P	6		6
Total Asuntos Internacionales		32		32
Oficina Asesora de Planeación	Peticiones	1		1
Total Oficina Asesora de Planeación		1		1
Dirección General	Peticiones	6	3	9
	Invitaciones	105		105
	Sugerencias	2		2
Total Dirección General		113	3	116
Comunicaciones	Peticiones	2		2
Total Comunicaciones		2		2
Total General		3.936	52	3.988

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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 20/22

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 diciembre de 2022:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Consultas	1		1
	Peticiones	21		21
	Quejas	2		2
	SIREL	1		24
Total Oficina Asesora Jurídica		25		25
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	1		25
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Subdirección de Análisis Estratégico	Consultas	5		5
	Peticiones	30		30
	SIREL	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		37		38
Subdirección de Tecnologías de la Información	Peticiones	18		18
	SIREL	70		70
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		88		88
Dirección General	Invitaciones	1		1
Total Dirección General		1		1
Comunicaciones	Peticiones	1		1
Total Comunicaciones		1		1
Total General		153	0	153

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al periodo de enero a diciembre de 2022, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Consultas	53	1	54
	Peticiones	322	13	335
	Quejas	6		6
	Solicitudes de Inf. P	28	22	50
	SIREL	3		3
Total Oficina Asesora Jurídica		412	36	448
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	9	5	14
	Sugerencias	1		1
	Invitaciones	5		5
	Solicitudes de Inf. P	7	6	13
Total Subdirección Administrativa y Financiera		22	11	33

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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 21/22

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo Extemporáneo		Total General
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	2	1	3
	Invitaciones	3		3
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		5	1	6
Subdirección de Tecnologías de la Información	Peticiones	6.835		6.835
	Quejas	12		12
	Reclamos	5		5
	Solicitudes de Inf. P	2		2
	SIREL	10.516		10.516
Total Subdirección de Informática		17.370		17.370
Subdirección de Análisis Estratégico	Consultas	80	1	81
	Peticiones	274		274
	Quejas	6		6
	Sugerencias	4		4
	Solicitudes de Inf. P	27		27
	Invitaciones	3		3
	SIREL	15		15
Total Subdirección de Análisis Estratégico		409	1	410
Asuntos Internacionales	Peticiones	24		24
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes de Inf. P	6		6
Total Asuntos Internacionales		32		32
Oficina Asesora de Planeación	Peticiones	1		1
Total Oficina Asesora de Planeación		1		1
Dirección General	Peticiones	6	3	9
	Invitaciones	105		105
	Sugerencias	2		2
Total Dirección General		113	3	116
Comunicaciones	Peticiones	2		2
Total Comunicaciones		2		2
Total General		18.366	52	18.418

(*) Incluye 10.141 solicitudes de soporte vía chat y 4.289 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 diciembre de 2022, incluyendo las peticiones verbales:

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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 22/22

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Consultas	1		1
	Peticiones	21		21
	Quejas	2		2
	SIREL	1		24
Total Oficina Asesora Jurídica		25		25
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	1		25
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Subdirección de Análisis Estratégico	Consultas	5		5
	Peticiones	30		30
	SIREL	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		37		38
Subdirección de Tecnologías de la Información	Peticiones	447		447
	SIREL	402		402
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		849		849
Dirección General	Invitaciones	1		1
Total Dirección General		1		1
Comunicaciones	Peticiones	1		1
Total Comunicaciones		1		1
Total General		914	0	914

(*) Incluye 531 solicitudes de soporte vía chat y 230 peticiones verbales vía telefónica

La siguiente gráfica registra las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, que durante el periodo de enero a diciembre de 2022 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.