



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**



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

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: 2/18

Introducción

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

1. Número mensual de PQRS de enero de 2023

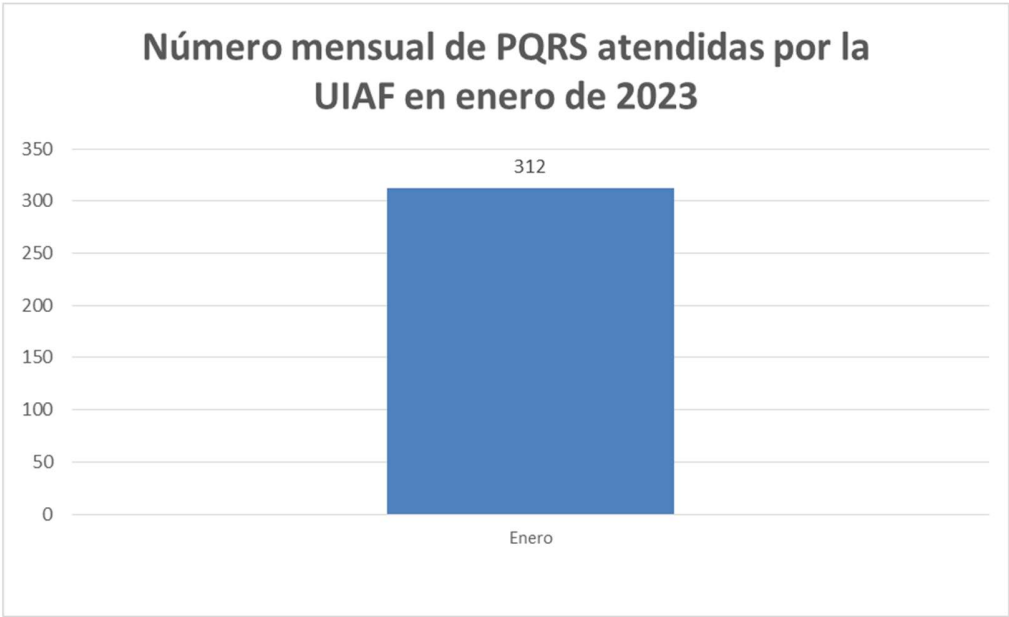
El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública que la UIAF recibió y atendió durante el mes de enero de 2023. En total la UIAF recibió **1.643** PQRS, de las cuales **479 (29,15%)** corresponden a derechos de petición verbal atendidos vía telefónica, **312 (18,99%)** corresponden a peticiones gestionadas a través del módulo de PQRS y el Sistema de Gestión

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

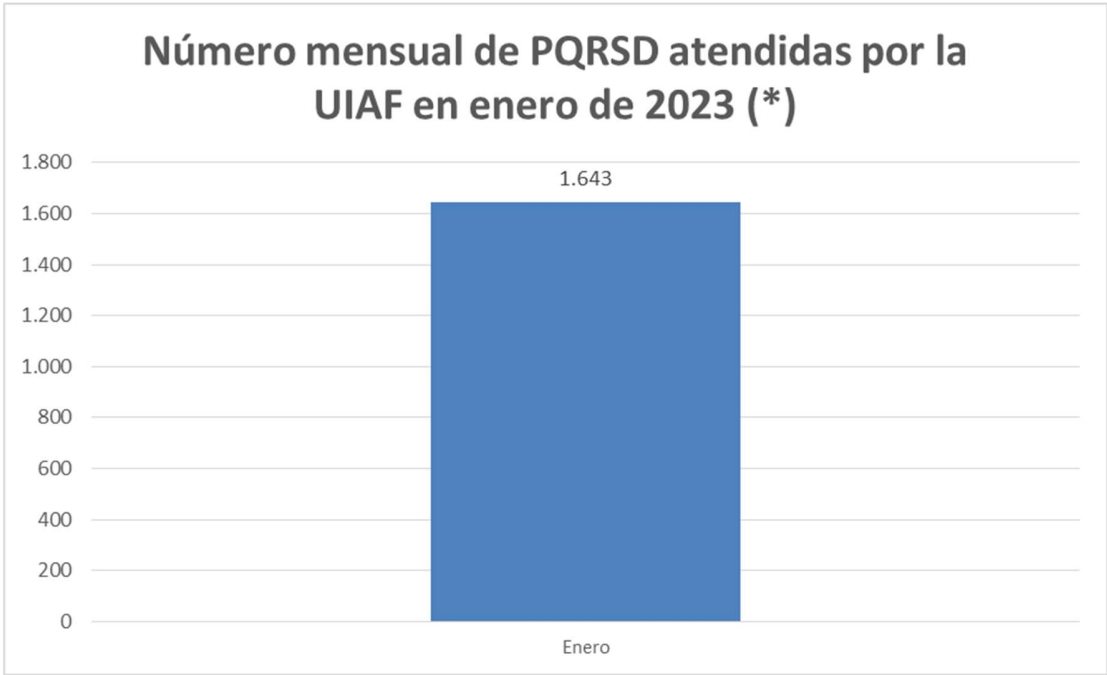
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	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: 3/18

Documental y **852 (51,86%)** 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

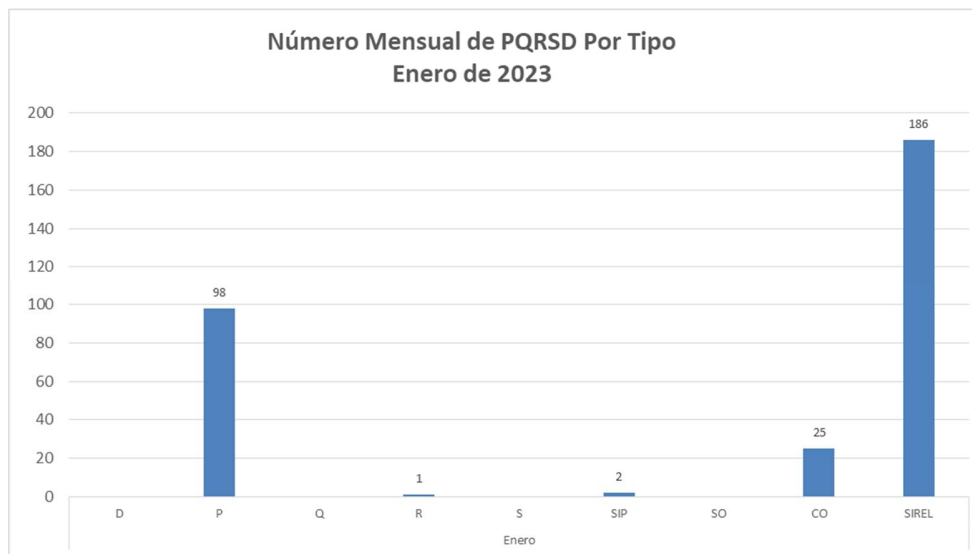


(*) Incluye 852 solicitudes de soporte vía chat y 479 peticiones verbales vía telefónica

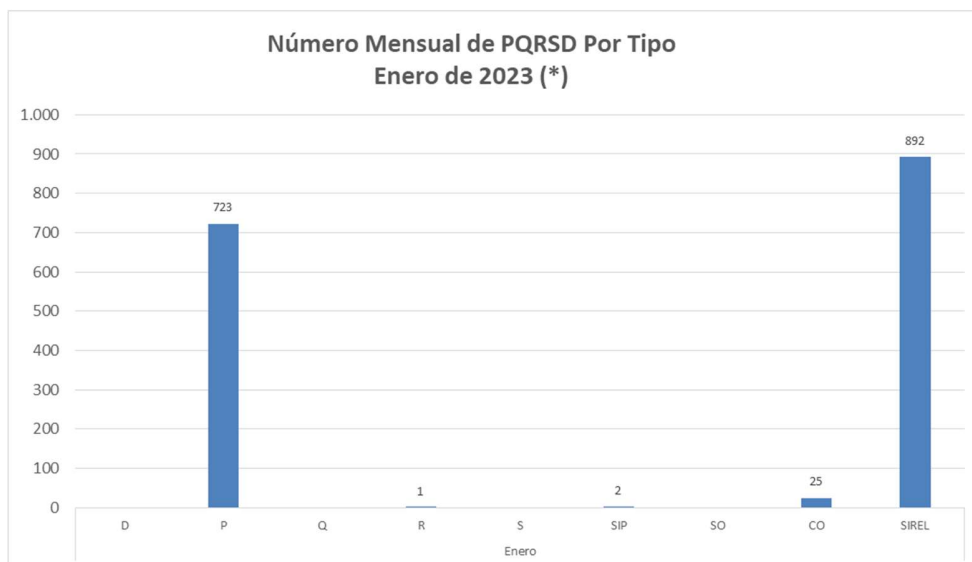
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 4/18

2. Número mensual de PQRS por tipo en enero de 2023

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 852 solicitudes de soporte vía chat y 479 peticiones verbales vía telefónica

P = Peticiones
 Q = Quejas
 CO = Consultas
 R = Reclamos

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: 5/18

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 en enero 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 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	100%
Totales	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	100%

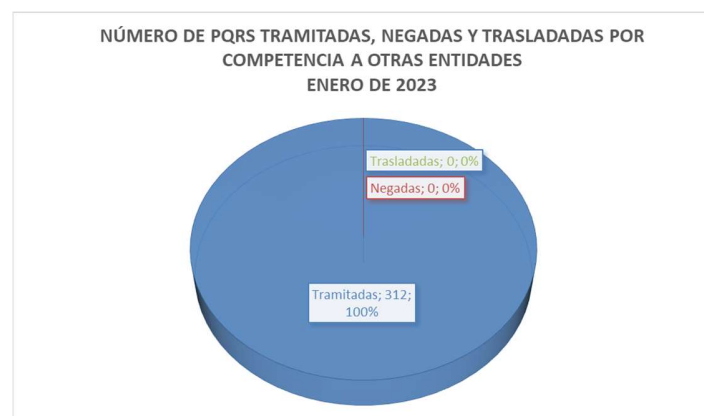
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
Enero 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	100%
Totales	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	100%

(*) Incluye 852 solicitudes de soporte vía chat y 479 peticiones verbales vía telefónica

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

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



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: 6/18



(*) Incluye 852 solicitudes de soporte vía chat y 479 peticiones verbales vía telefónica

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, enero de 2022 y 2023

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

Índice de Variación Mensual 2023 Respecto del 2022			
Mes	2022	2023	Variación
Enero	422	312	-26,1%
Totales	422	312	-26,1%

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%
Totales	2.094	1.643	-21,5%

(*) Incluye 1.120 solicitudes de soporte vía chat y 552 peticiones verbales vía telefónica

(**) Incluye 852 solicitudes de soporte vía chat y 479 peticiones verbales vía telefónica

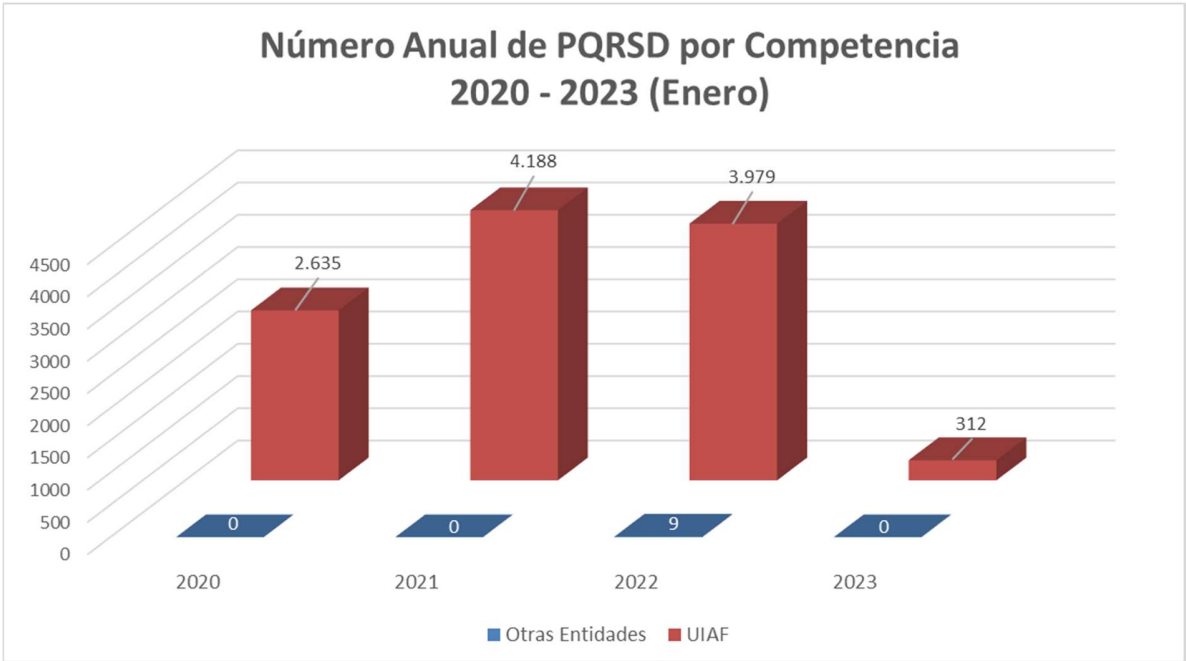
6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia

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

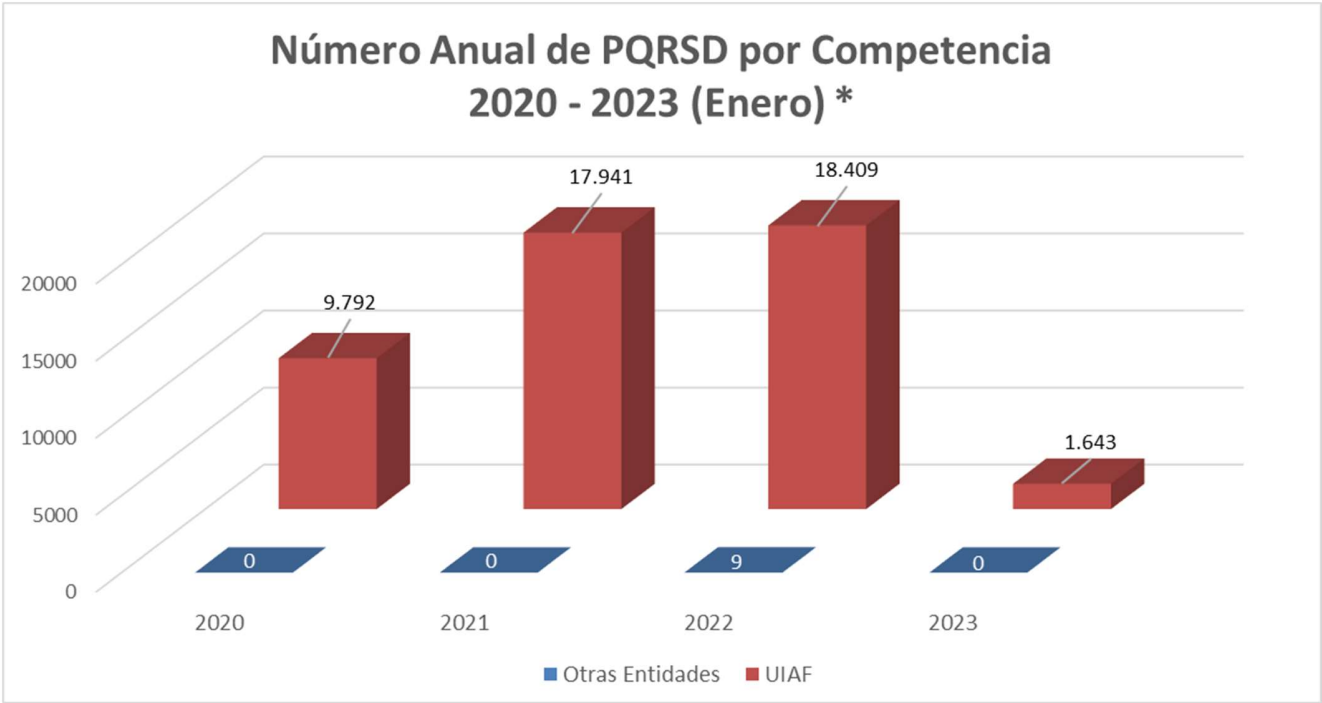
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 7/18



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 852 solicitudes de soporte vía chat y 479 peticiones verbales vía telefónica

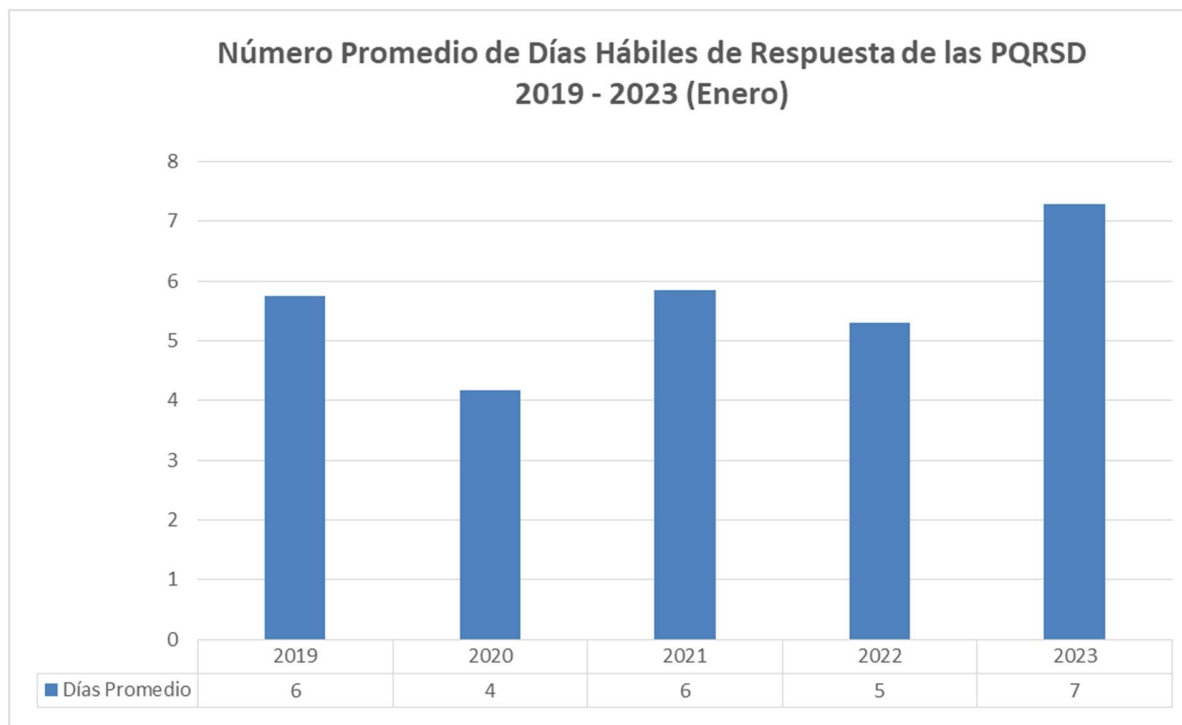
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 8/18

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
Peticiones	consulta	Solicitud de documentos expedidos por la uiaf	10-ene-2023	11-ene-2023	1	1	0
		Ofertas de empleo	17-ene-2023	19-ene-2023	1	1	0
Total General					2	2	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 (enero).



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:

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

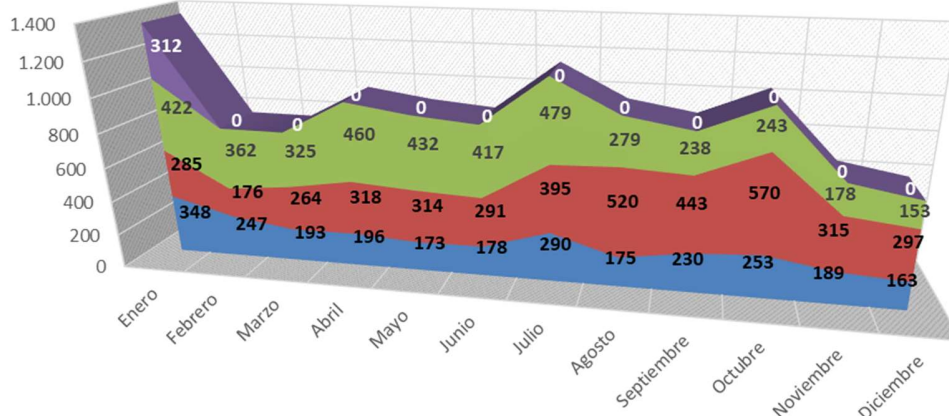
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de agosto de 2019

Página: 9/18

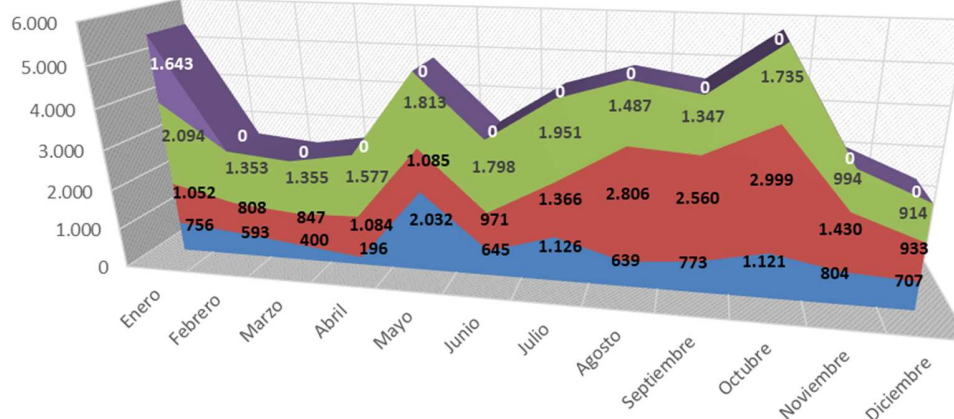
Comportamiento del Número Mensual de PQRS
2020 - 2023 (Enero)



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2023	312											
2022	422	362	325	460	432	417	479	279	238	243	178	153
2021	285	176	264	318	314	291	395	520	443	570	315	297
2020	348	247	193	196	173	178	290	175	230	253	189	163

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Comportamiento del Número Mensual de PQRS
2020 - 2023 (Enero)*



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2023	1.643											
2022	2.094	1.353	1.355	1.577	1.813	1.798	1.951	1.487	1.347	1.735	994	914
2021	1.052	808	847	1.084	1.085	971	1.366	2.806	2.560	2.999	1.430	933
2020	756	593	400	196	2.032	645	1.126	639	773	1.121	804	707

(*) Incluye 852 solicitudes de soporte vía chat y 479 peticiones verbales vía telefónica

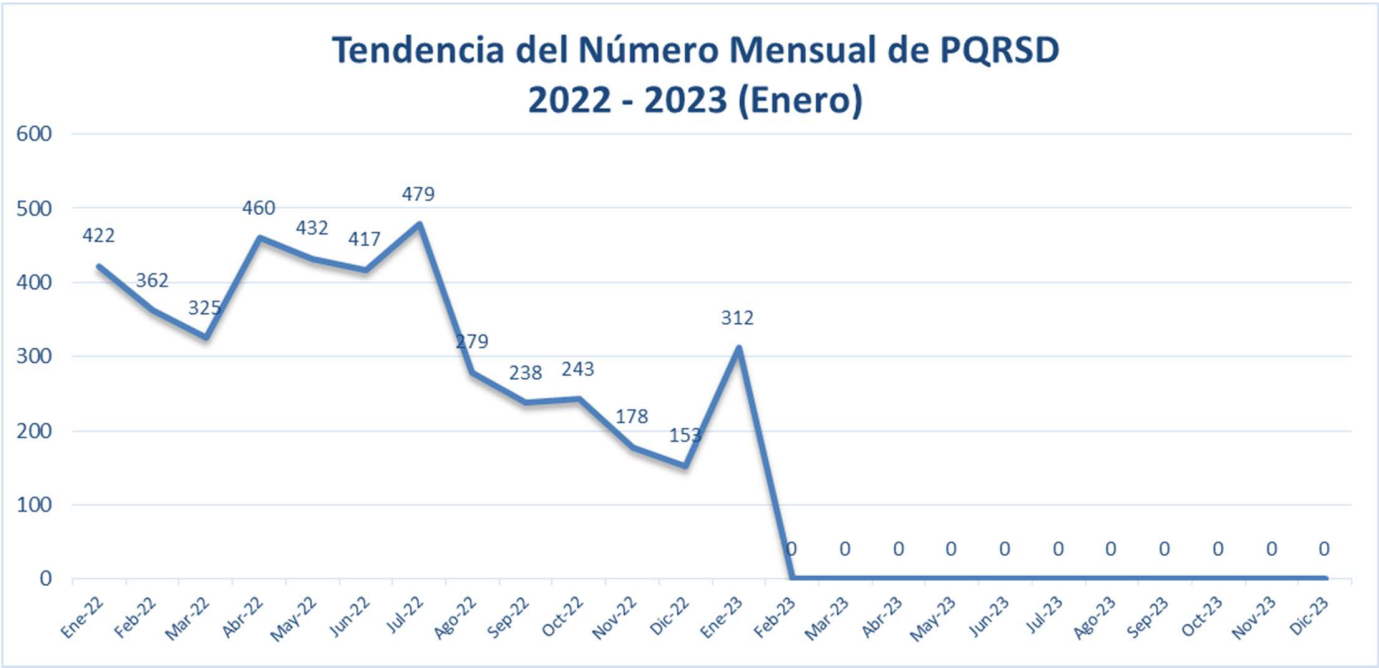
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

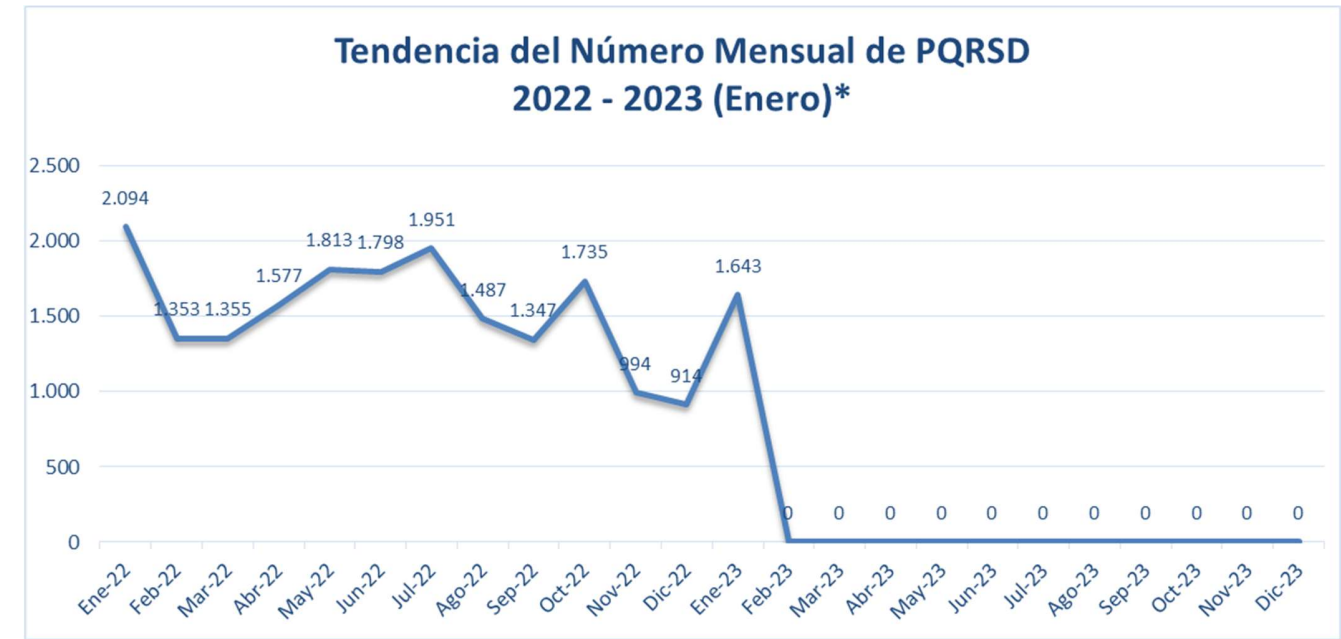
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 10/18

10.Tendencia del número mensual de PQRSD, 2020 – 2023

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

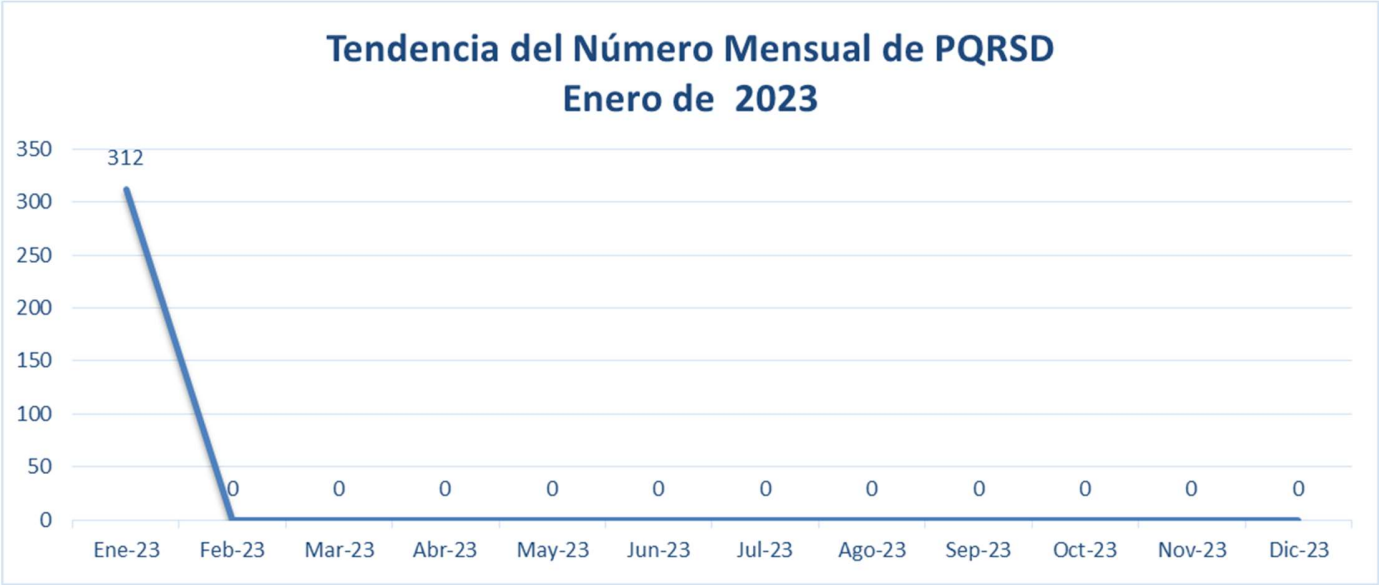


No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

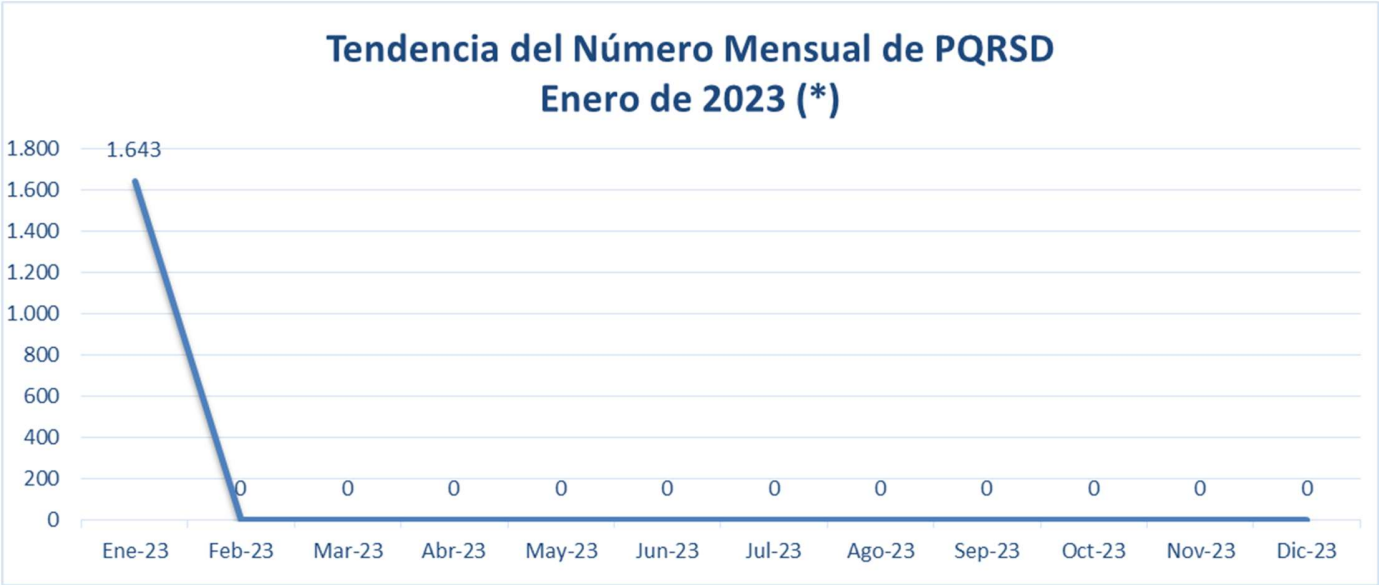


(*) Incluye 852 solicitudes de soporte vía chat y 479 peticiones verbales vía telefónica

	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: 11/18



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

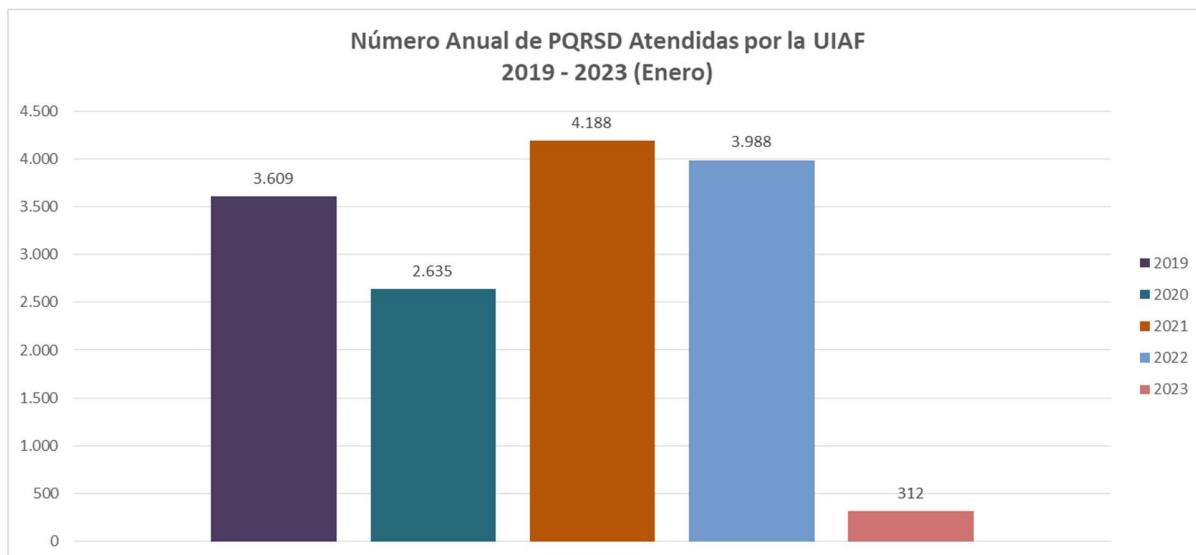


(*) Incluye 852 solicitudes de soporte vía chat y 479 peticiones verbales vía telefónica

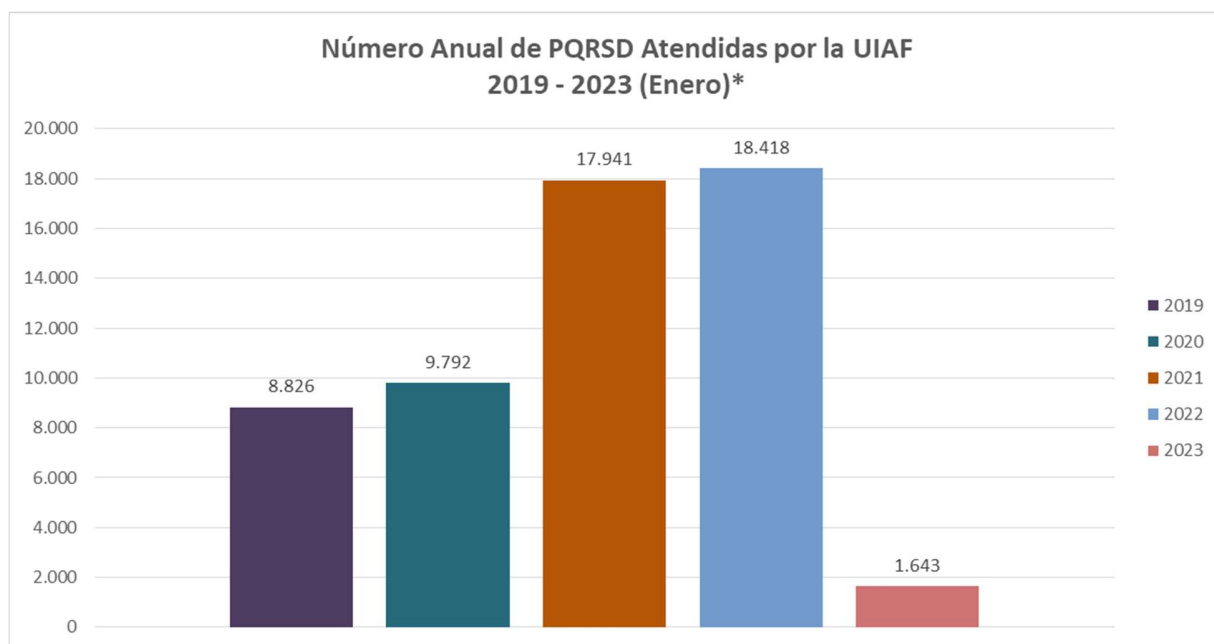
11.Número anual de PQRS, 2019 - 2023

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

	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: 12/18



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 852 solicitudes de soporte vía chat y 479 peticiones verbales vía telefónica

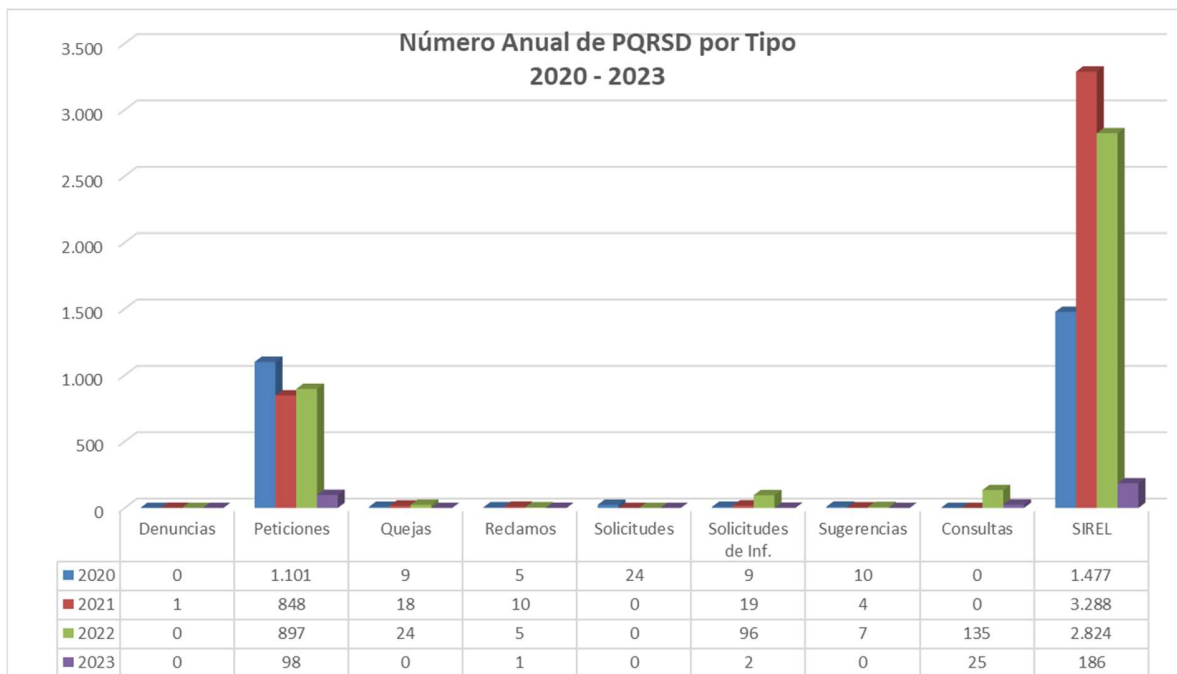
12. Número anual de PQRSD por tipo, 2020 – 2023 (enero)

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 (enero).

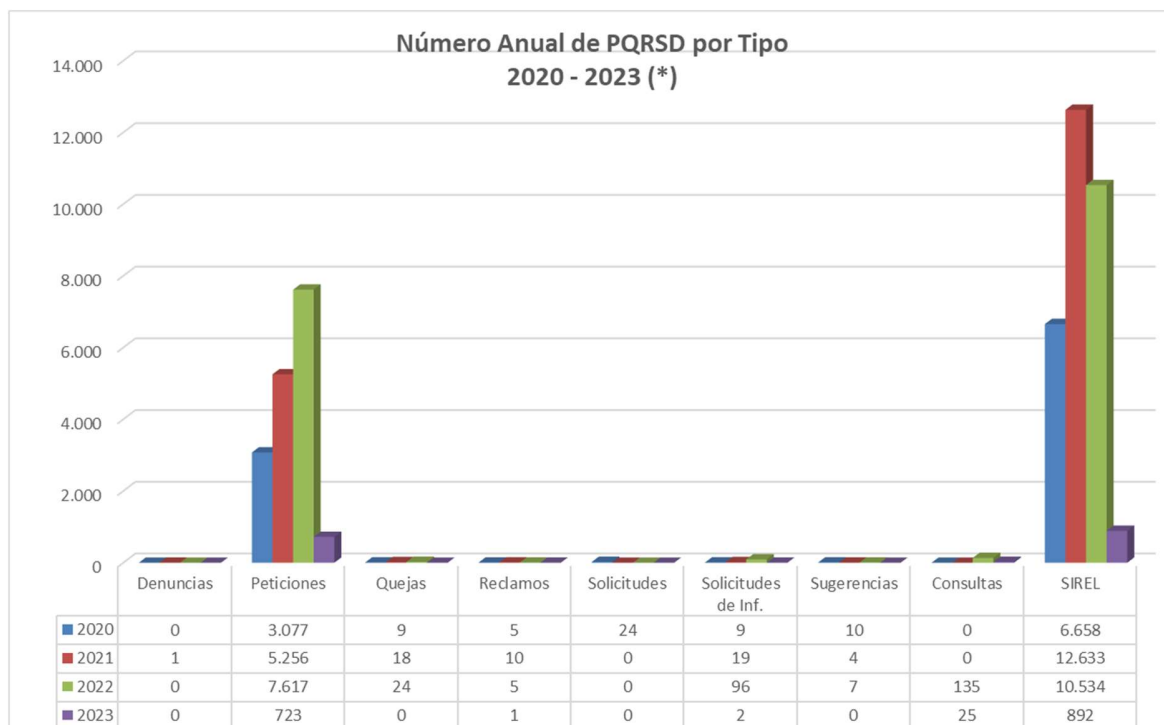
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 13/18



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 852 solicitudes de soporte vía chat y 479 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: 14/18

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

En el siguiente cuadro se observa el número y porcentaje anual de: peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, solicitudes y solicitudes de información pública correspondientes al periodo 2019 – 2023 (enero).

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	24,5%
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	17,9%
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	28,4%
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	27,1%
2023	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	2,1%
Totales	17	0,0%	6.196	10,9%	76	0,1%	34	0,1%	198	0,3%	29	0,1%	247	0,4%	160	0,3%	7.775	13,7%	14.732	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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	0,2%	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	15,6%
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	17,3%
2021 (****)	1	0,0%	5.256	29,3%	18	0,1%	10	0,1%	0	0,0%	19	0,1%	4	0,0%	0	0,0%	12.633	70,4%	17.941	31,7%
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	32,5%
2023 (5*)	0	0,0%	723	44,0%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	25	1,5%	892	54,3%	1.643	2,9%
Totales	17	0,0%	25.142	44,4%	76	0,1%	34	0,1%	198	0,3%	247	0,4%	29	0,1%	160	0,3%	30.717	54,3%	56.620	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

(5*) Incluye 852 solicitudes de soporte vía chat y 479 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas en enero 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:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	148
Actualización de Datos	99
Anexos técnicos	133
Anulación de Reportes	34
Cancelación de Entidad	6
Cancelación Usuario	11
Curso Virtual	47
Error en reportes	52
Otras Consultas	99
ROS	36
Solicitud de Código	82
Solicitud de Usuario	34
Vinculación de Entidades	71
Total General	852

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: 15/18

b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	150
Actualización de Datos	42
Solicitud de Código	30
Adición Entidad	36
Anexos técnicos	24
Solicitud de Usuario	27
Aclaración Errores	45
Reporte Positivo	11
Explicación Normatividad	22
Solicitud Anulación de Cargue	27
Curso E-learning	10
Otro tipo petición verbal	8
Cancelación Usuario	5
Reporte Negativo	7
Consulta Certificados	12
Utilidades Excel	12
Reenvío Matriz Autenticación	8
Cancelación de Entidad	3
Total General	479

15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	88	28,2%
Otros	77	24,7%
Soporte SIREL	64	20,5%
Anexos Técnicos	22	7,1%
Anulación para corrección de reportes	19	6,1%
Curso e-learning	18	5,8%
Reenvío Matriz Autenticación	8	2,6%
Cancelación de usuario	7	2,2%
Solicitud de capacitación	5	1,6%
Solicitudes de información pública	2	0,6%
Consulta explicación de normatividad	1	0,3%
Reclamos	1	0,3%
Total PQRS	312	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 enero 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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 16/18

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	298	18,1%
Actualización de datos	229	13,9%
Otros	196	11,9%
Anexos técnicos	179	10,9%
Solicitud de código	112	6,8%
Vinculación de entidad	107	6,5%
Curso e-learning	75	4,6%
Soporte SIREL	64	3,9%
Solicitud de usuario	61	3,7%
Anulación para corrección de reportes	53	3,2%
Error SIREL y errores de acceso	52	3,2%
Aclaración de errores	45	2,7%
ROS	36	2,2%
Solicitud Anulación de Cargue	27	1,6%
Cancelación de usuario	23	1,4%
Consulta explicación de normatividad	23	1,4%
Reenvío Matriz Autenticación	16	1,0%
Consultar Certificaciones	12	0,7%
Reporte Positivo	11	0,7%
Cancelación entidad	9	0,5%
Reporte Negativo	7	0,4%
Solicitud de capacitación	5	0,3%
Solicitudes de información pública	2	0,1%
Reclamos	1	0,1%
Total PQRS	1.643	100%

(*) Incluye 852 solicitudes de soporte vía chat y 479 peticiones verbales vía telefónica

16.Estado del trámite de respuesta en enero de 2023

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información pública, correspondiente al periodo enero 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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 17/18

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Consultas	4		4
	Peticiones	19	1	20
	Solicitudes de Inf. P	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		24	1	25
Subdirección Administrativa y Financiera	Solicitudes de Inf. P	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Subdirección de Análisis Estratégico	Consultas	22		22
	Peticiones	50		50
	Reclamos	1		1
	SIREL	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		74		74
Subdirección de Tecnologías de la Información	Peticiones	24		24
	SIREL	185		185
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		209		209
Dirección General	Invitaciones	3		3
Total Dirección General		3		3
Total General		311	1	312

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Consultas	4		4
	Peticiones	19	1	20
	Solicitudes de Inf. P	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		24	1	25
Subdirección Administrativa y Financiera	Solicitudes de Inf. P	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Subdirección de Análisis Estratégico	Consultas	22		22
	Peticiones	50		50
	Reclamos	1		1
	SIREL	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		74		74
Subdirección de Tecnologías de la Información	Peticiones	649		649
	SIREL	891		891
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		1.540		1.540
Dirección General	Invitaciones	3		3
Total Dirección General		3		3
Total General		1.642	1	1.643

(*) Incluye 852 solicitudes de soporte vía chat y 479 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: 18/18

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



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