



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 febrero 28 de 2023**

Bogotá - Colombia

Introducción

	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: 2/19

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 de enero a febrero 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 a febrero de 2023.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a febrero de 2023.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a febrero de 2023.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a febrero de 2023.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a febrero 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 a febrero).
13. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2020 – 2023 (de enero a febrero).
14. Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a febrero de 2023.
15. Temas Recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta de enero a febrero de 2023.

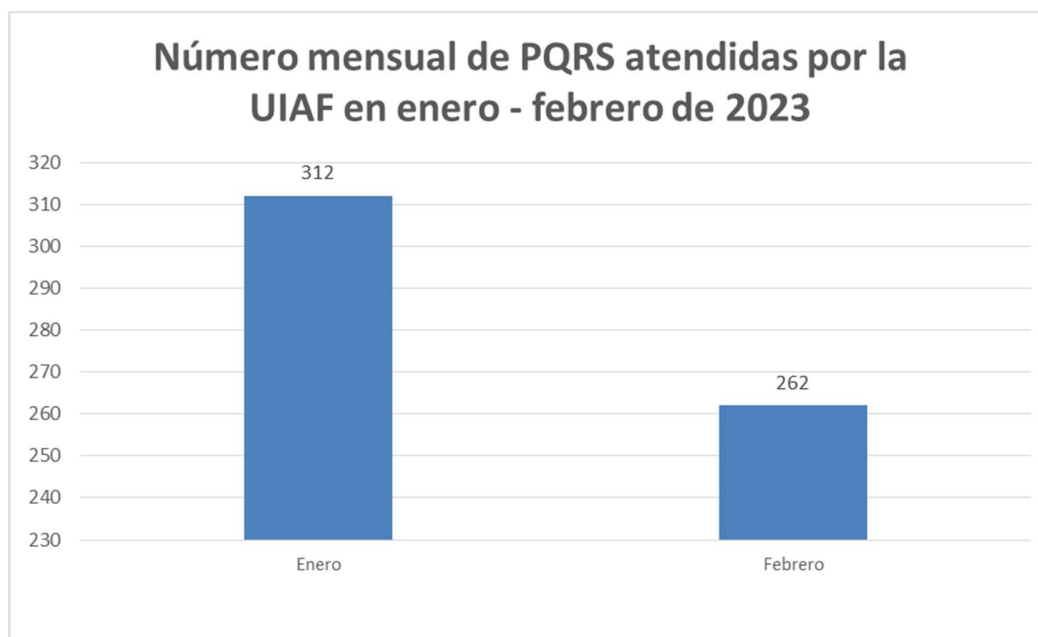
1. Número mensual de PQRS de enero a febrero de 2023

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 entre enero y febrero de 2023. En total la UIAF recibió **3.036** PQRS, de las cuales **866 (28,52%)** corresponden a derechos de petición verbal atendidos vía telefónica, **574 (18.91%)** corresponden a peticiones gestionadas a través del módulo de PQRS y el Sistema de Gestión Documental y **1.596 (52.57%)** 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.

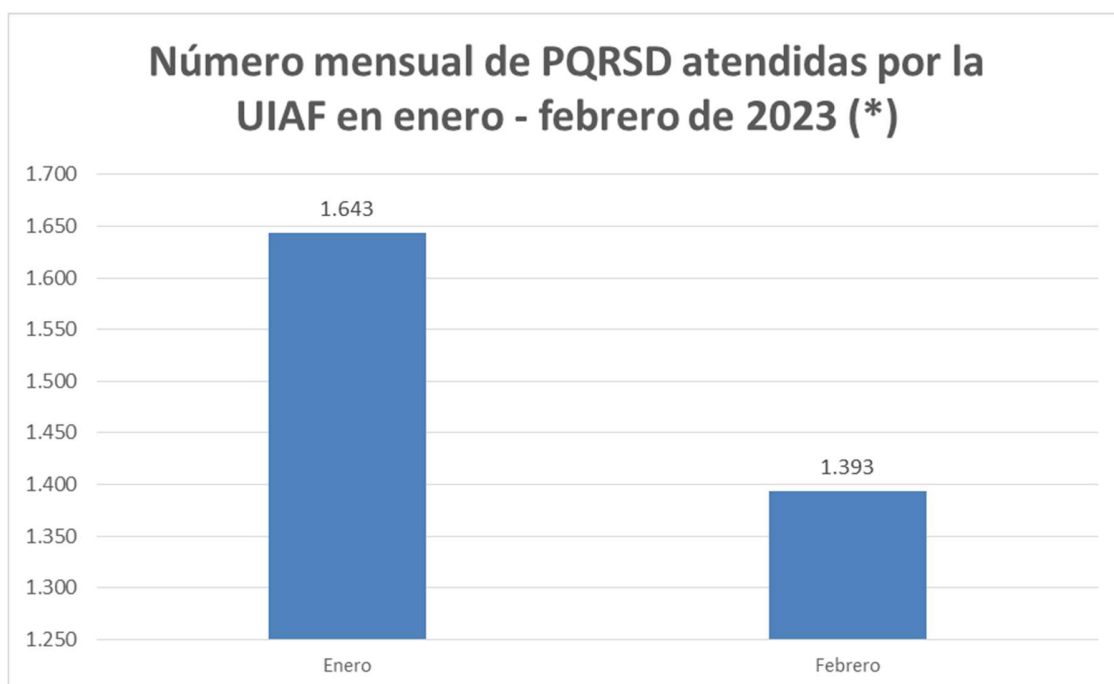
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 3/19



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 1.596 solicitudes de soporte vía chat y 866 peticiones verbales vía telefónica

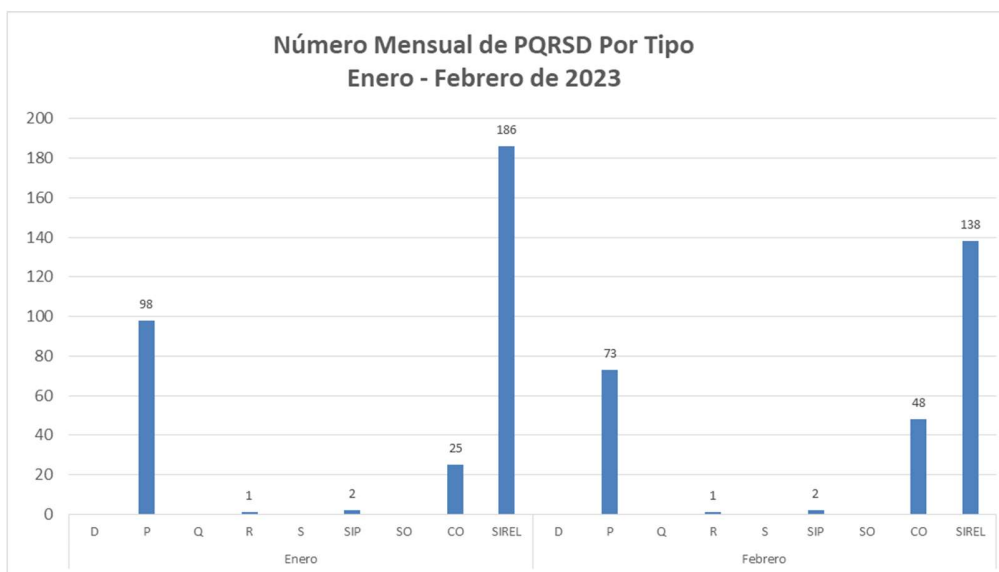
2. Número mensual de PQRSD por tipo de enero a febrero de 2023

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

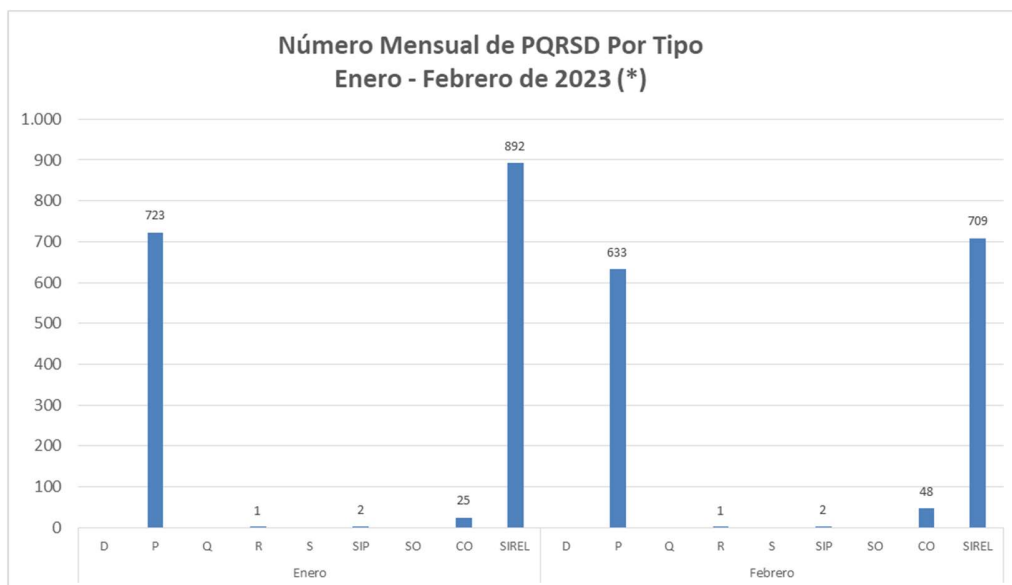
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 4/19



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 1.596 solicitudes de soporte vía chat y 866 peticiones verbales vía telefónica

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

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: 5/19			

3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a febrero 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 - Febrero 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	54%
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	45,6%
Totales	0	0,0%	171	29,8%	0	0,0%	2	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,7%	73	12,7%	324	56,4%	574	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
Enero - Febrero 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	54%
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	45,9%
Totales	0	0,0%	1.356	44,7%	0	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,1%	73	2,4%	1.601	52,7%	3.036	100%

(*) Incluye 1.596 solicitudes de soporte vía chat y 866 peticiones verbales vía telefónica

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

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

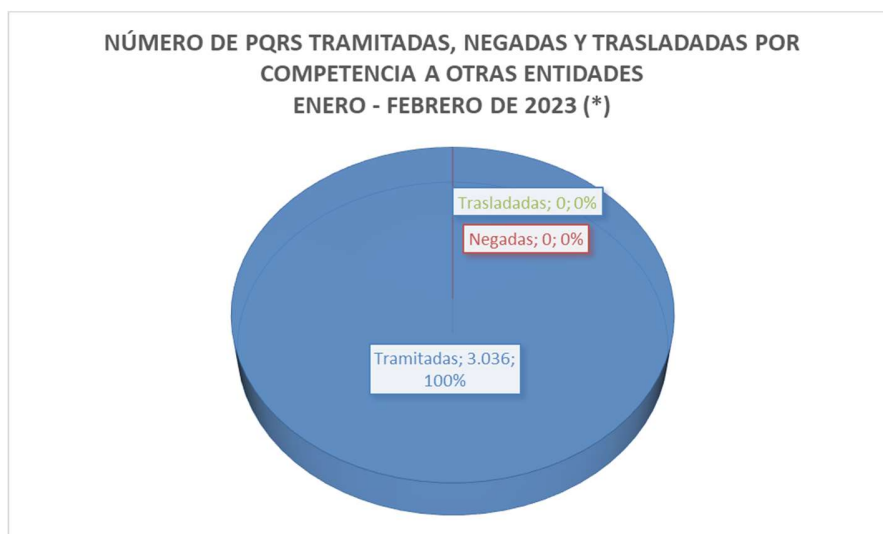


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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: 6/19



(*) Incluye 1.596 solicitudes de soporte vía chat y 866 peticiones verbales vía telefónica

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

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

Índice de Variación Mensual 2023 Respecto del 2022			
Mes	2022	2023	Variación
Enero	422	312	-26,1%
Febrero	362	262	-27,6%
Totales	784	574	-26,8%

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%
Totales	3.447	3.036	-11,9%

(*) Incluye 1.920 solicitudes de soporte vía chat y 743 peticiones verbales vía telefónica

(**) Incluye 1.596 solicitudes de soporte vía chat y 866 peticiones verbales vía telefónica

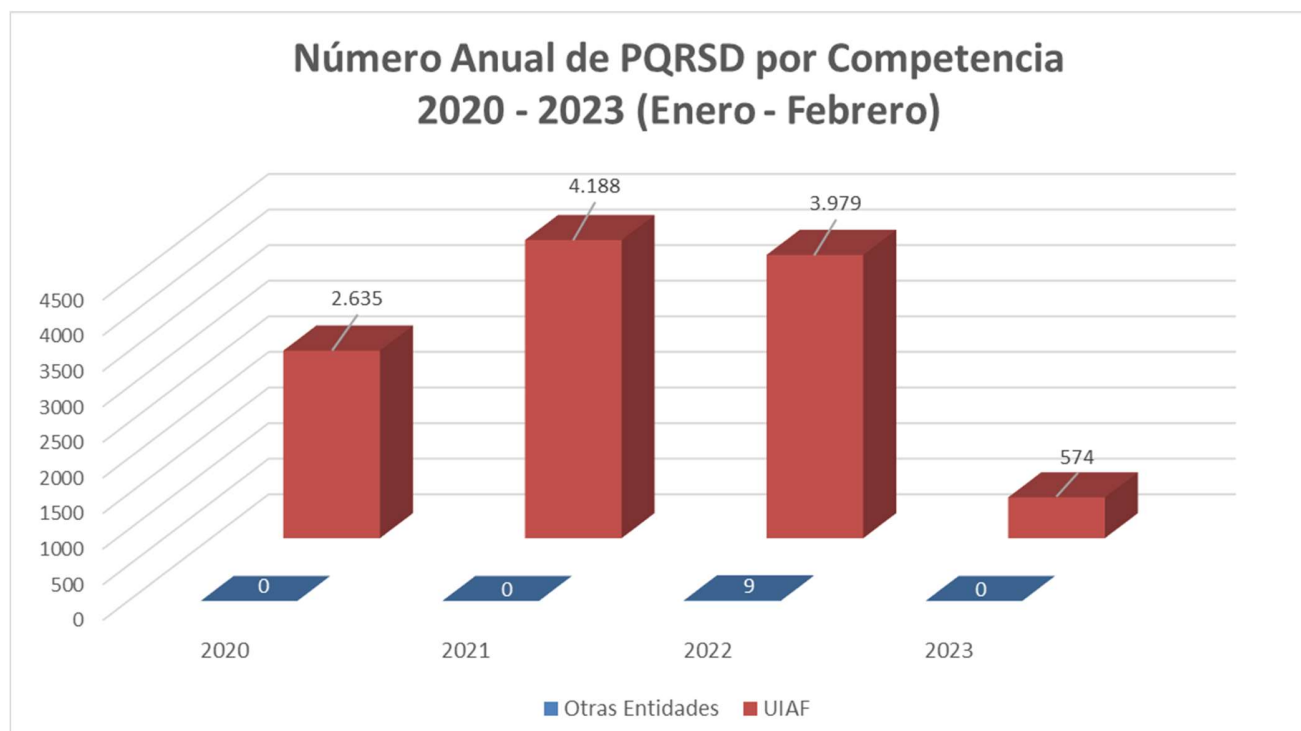
6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia

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

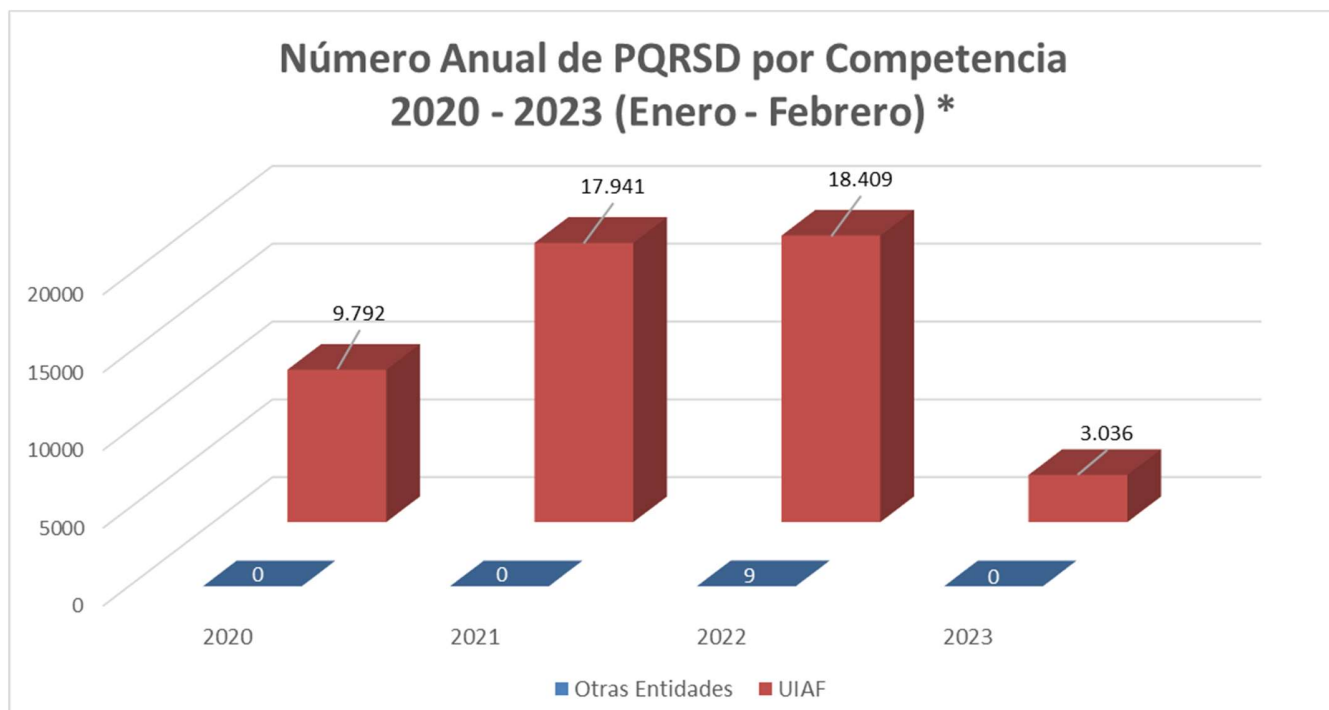
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 7/19



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 1.596 solicitudes de soporte vía chat y 866 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.

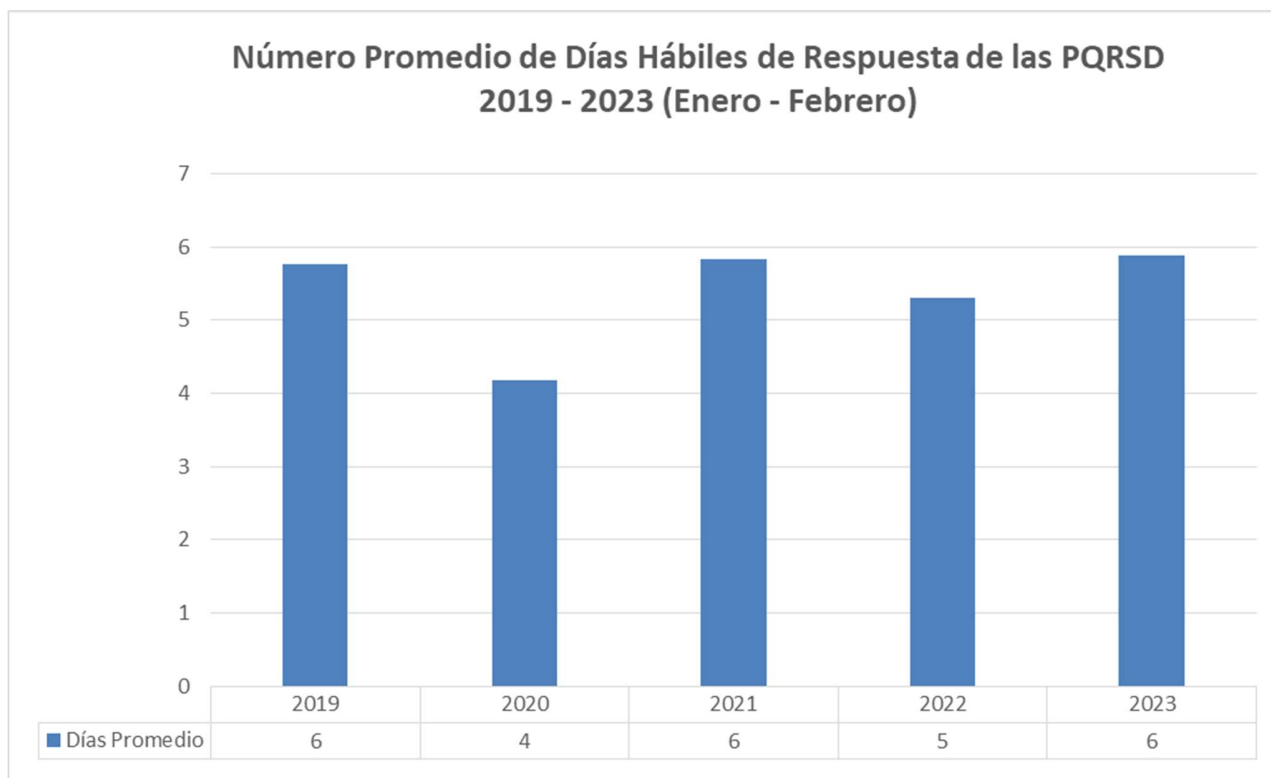
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		Código: DE-PR-05-F-02
			Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS		Vigente desde: 01 de agosto de 2019
			Página: 8/19

7. Número de solicitudes de información pública

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	Consulta	Solicitud de documentos expedidos por la uiaf	10-ene-2023	11-ene-2023	1	1	0
			10-feb-2023	20-feb-2023	1	1	0
		Ofertas de empleo	17-ene-2023	19-ene-2023	1	1	
			03-feb-2023	03-feb-2023	1	1	
Total General					4	4	0

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

El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una petición es de 15 días hábiles (Artículo 14° de la Ley 1755 de 2015). En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2019 – 2023 (de enero a febrero).



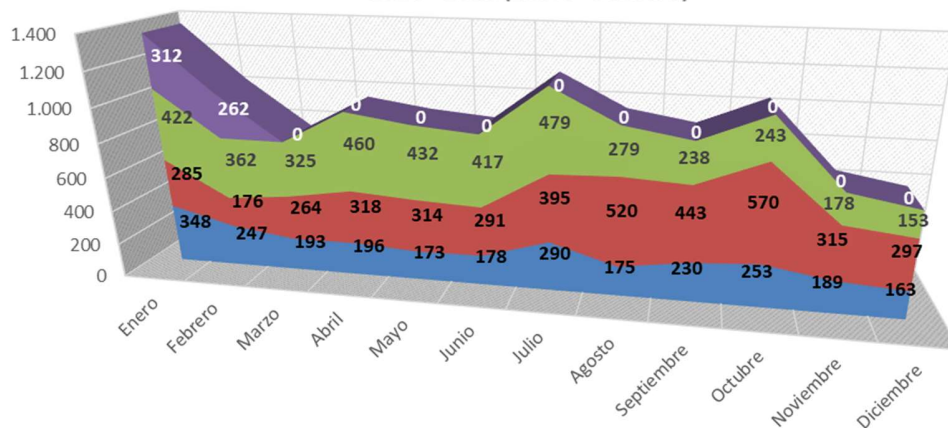
9. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2020 – 2023

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

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.

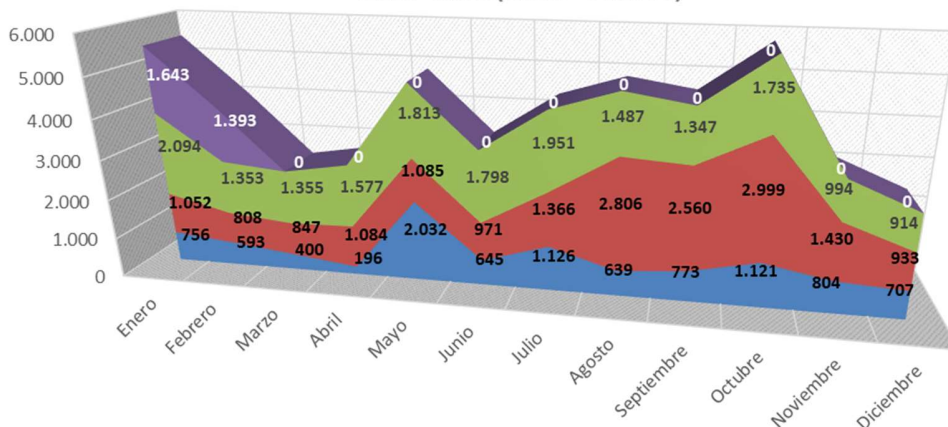
Comportamiento del Número Mensual de PQRS
2020 - 2023 (Enero - Febrero)



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2023	312	262										
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 - Febrero)*



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2023	1.643	1.393										
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 1.596 solicitudes de soporte vía chat y 866 peticiones verbales vía telefónica

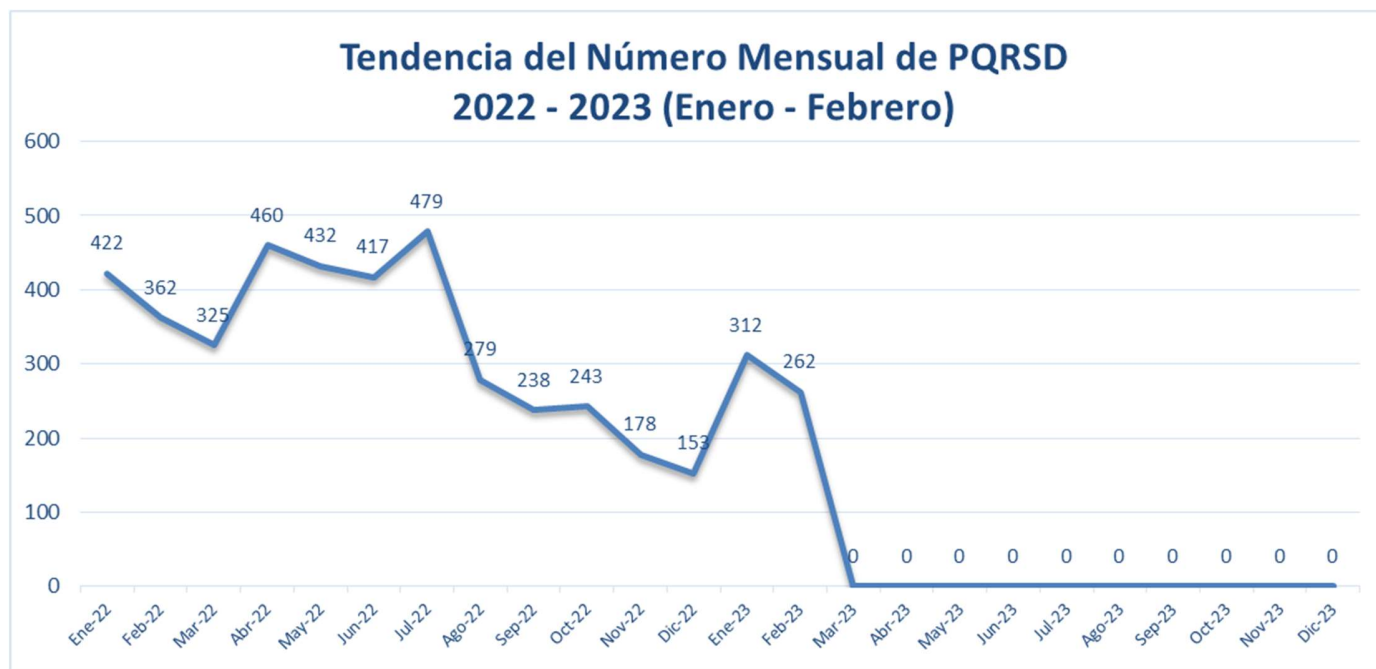
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

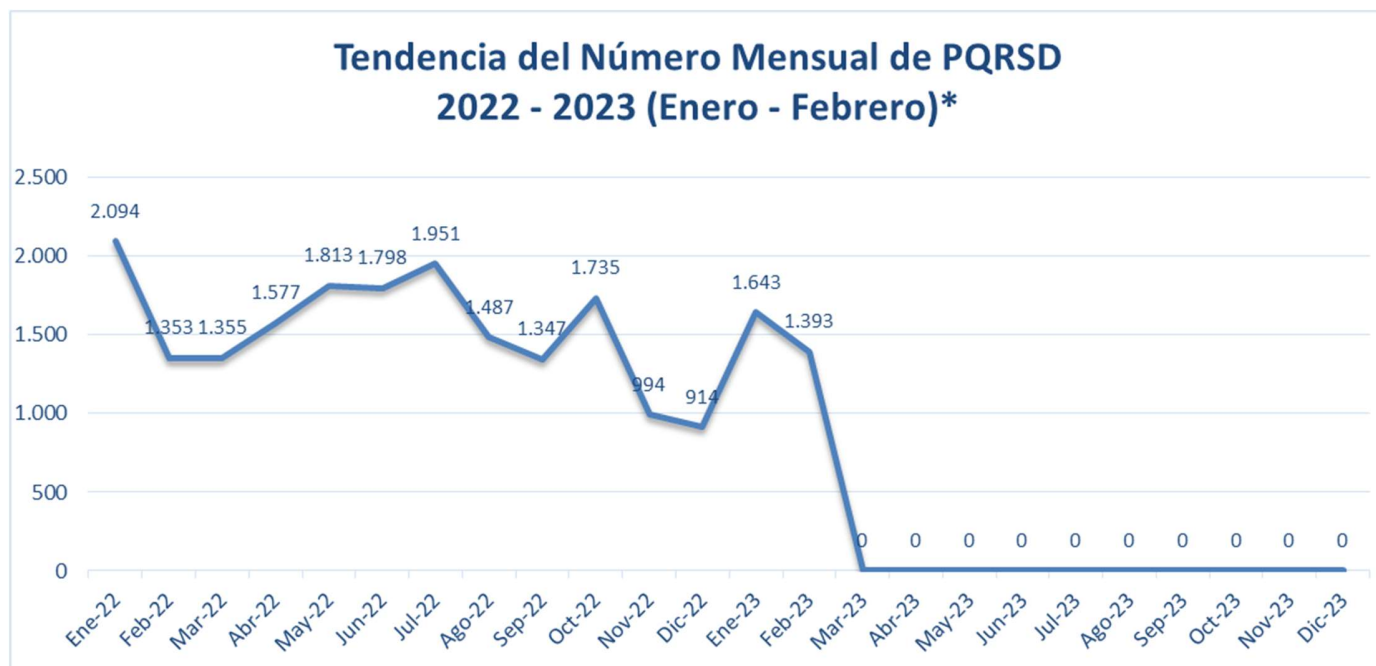
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 10/19

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

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



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico



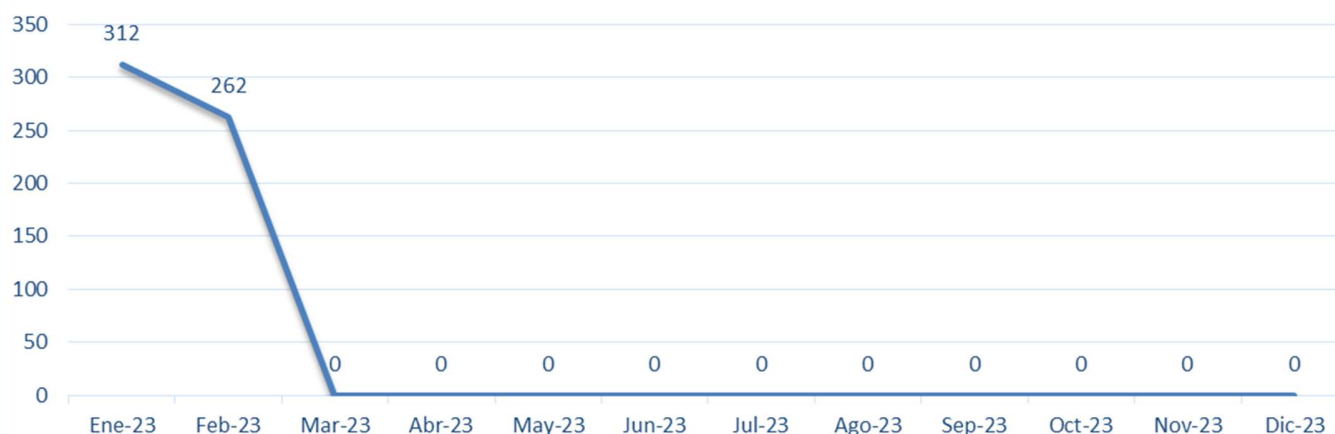
(*) Incluye 1.596 solicitudes de soporte vía chat y 866 peticiones verbales vía telefónica

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.

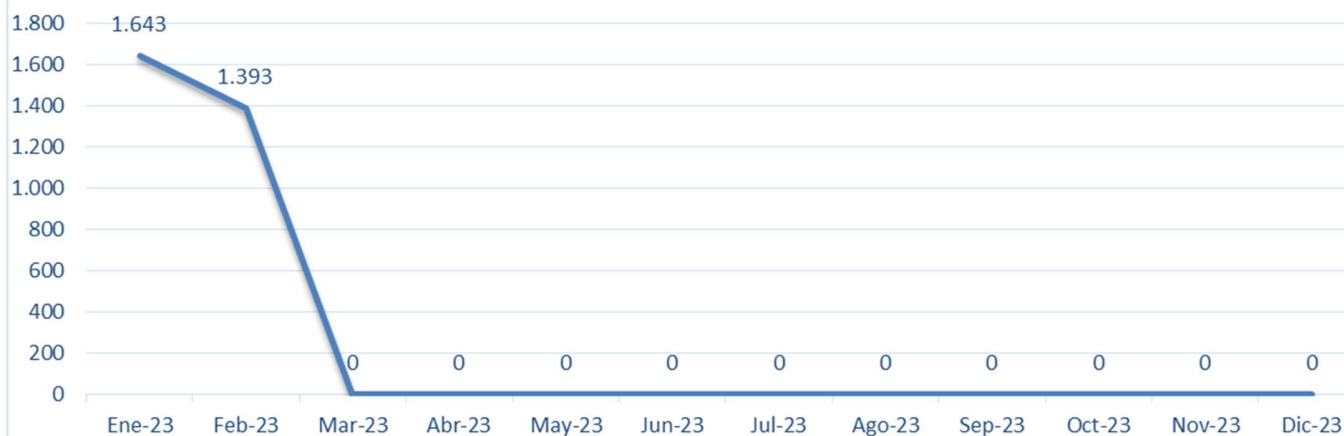
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 11/19

Tendencia del Número Mensual de PQRS Enero - Febrero de 2023



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Tendencia del Número Mensual de PQRS Enero - Febrero de 2023 (*)



(*) Incluye 1.596 solicitudes de soporte vía chat y 866 peticiones verbales vía telefónica

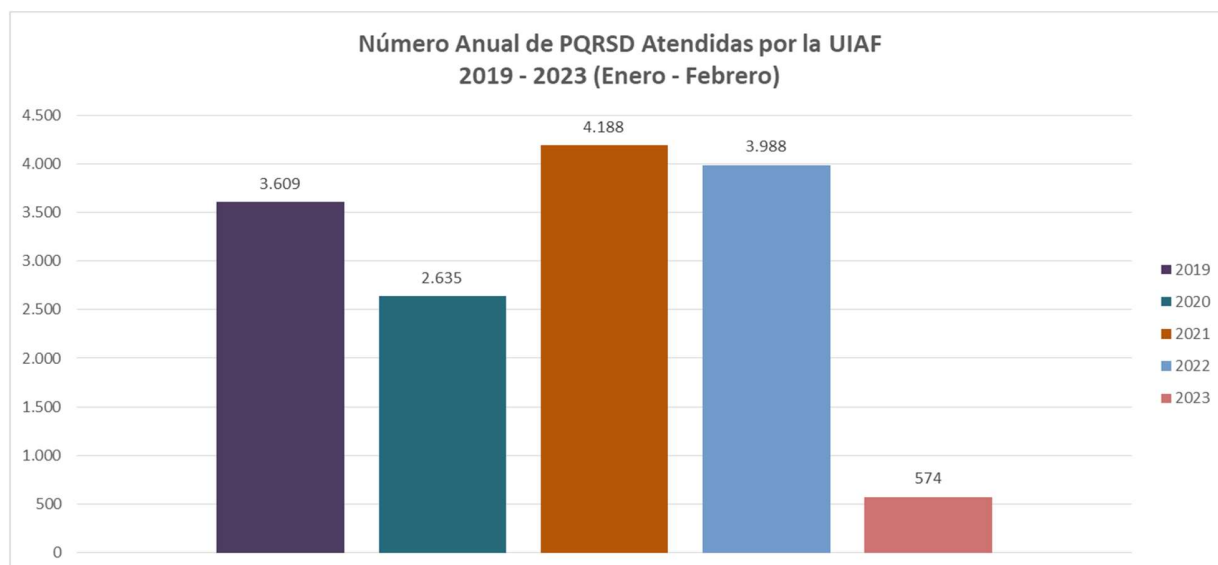
11. Número anual de PQRS, 2019 - 2023

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

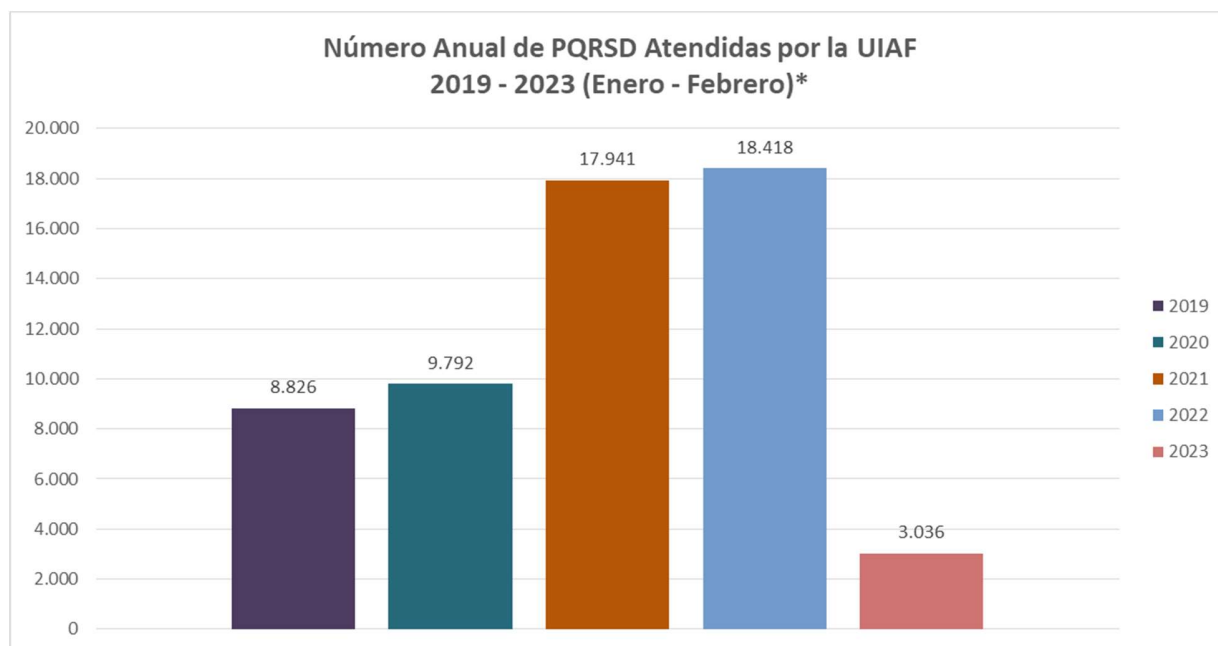
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 12/19



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 1.596 solicitudes de soporte vía chat y 866 peticiones verbales vía telefónica

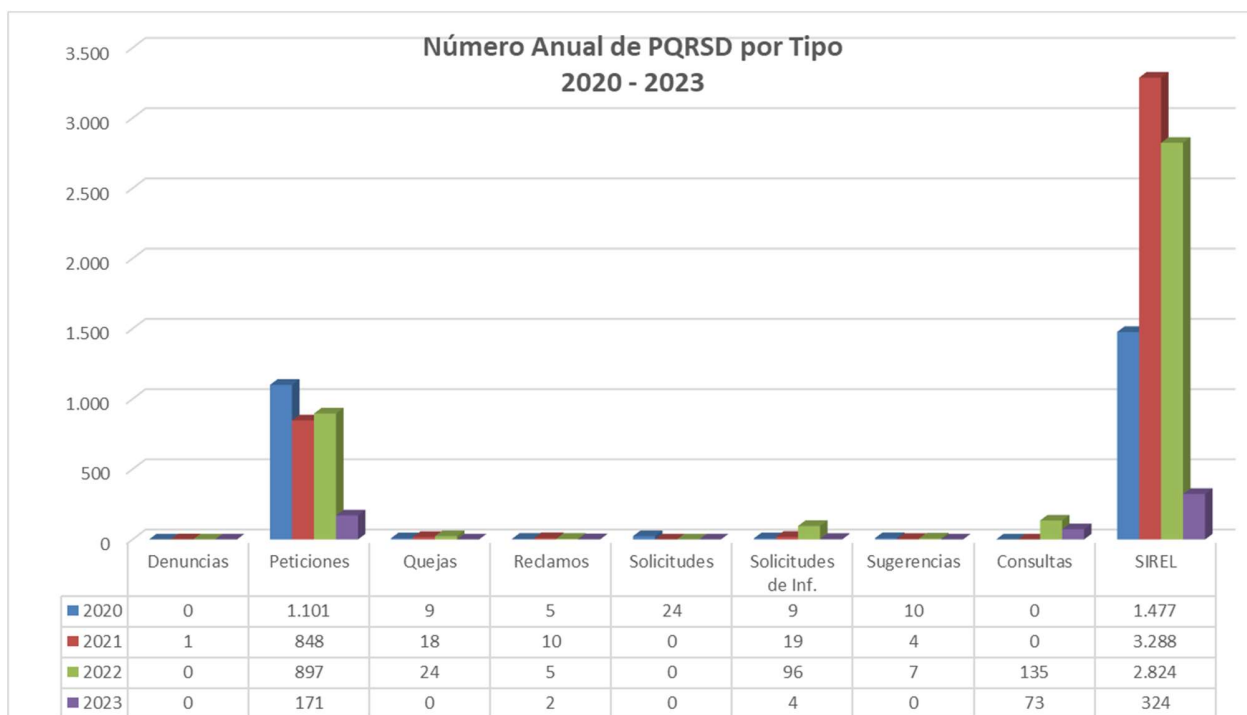
12. Número anual de PQRSD por tipo, 2020 – 2023 (de enero a febrero)

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 a febrero).

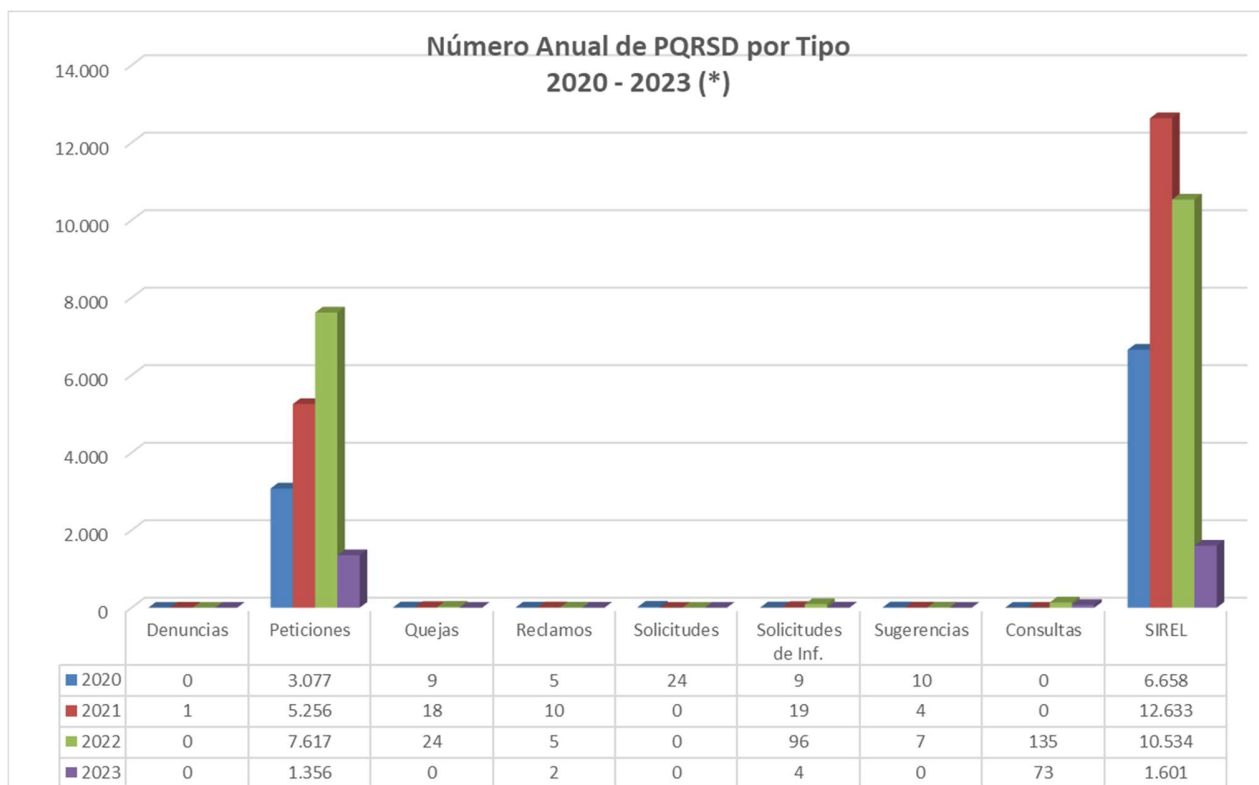
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 13/19



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 1.596 solicitudes de soporte vía chat y 866 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	
											Vigente desde: 01 de agosto de 2019	
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS										Página: 14/19	

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

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 (de enero a febrero).

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	24,1%
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	17,6%
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	27,9%
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	26,6%
2023	0	0,0%	171	29,8%	0	0,0%	2	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,7%	73	12,7%	324	56,4%	574	3,8%
Totales	17	0,0%	6.269	10,8%	76	0,1%	35	0,1%	198	0,3%	29	0,0%	249	0,4%	208	0,4%	7.913	13,6%	14.994	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	15,2%
2020 (***)	0	0,0%	3.077	31,4%	9	0,1%	5	0,1%	24	0,2%	9	0,1%	10	0,1%	0	0,0%	6.658	68,0%	9.792	16,9%
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	30,9%
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	31,7%
2023 (5*)	0	0,0%	1.356	44,7%	0	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	4	0,1%	0	0,0%	73	2,4%	1.601	52,7%	3.036	5,2%
Totales	17	0,0%	25.775	44,4%	76	0,1%	35	0,1%	198	0,3%	249	0,4%	29	0,0%	208	0,4%	31.426	54,2%	58.013	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 1.596 solicitudes de soporte vía chat y 866 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a febrero 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 a LA/FT; cuáles entidades deben aplicar SARLAFT; entre otros.

a. Soporte técnico:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	226
Actualización de Datos	179
Anexos técnicos	288
Anulación de Reportes	51
Cancelación de Entidad	13
Cancelación Usuario	23
Curso Virtual	100
Error en reportes	82
Otras Consultas	219
ROS	64
Solicitud de Código	155
Solicitud de Usuario	78
Vinculación de Entidades	118
Total General	1.596

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: 15/19

b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	216
Actualización de Datos	87
Solicitud de Código	67
Adición Entidad	61
Anexos técnicos	69
Solicitud de Usuario	56
Aclaración Errores	66
Reporte Positivo	43
Explicación Normatividad	40
Solicitud Anulación de Cargue	38
Curso E-learning	26
Otro tipo petición verbal	14
Cancelación Usuario	19
Reporte Negativo	15
Consulta Certificados	16
Utilidades Excel	15
Reenvío Matriz Autenticación	11
Cancelación de Entidad	7
Total General	866

15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	175	30,5%
Otros	133	23,2%
Soporte SIREL	101	17,6%
Anexos Técnicos	67	11,7%
Curso e-learning	32	5,6%
Anulación para corrección de reportes	22	3,8%
Reenvío Matriz Autenticación	15	2,6%
Cancelación de usuario	11	1,9%
Solicitud de capacitación	8	1,4%
Consulta explicación de normatividad	4	0,7%
Solicitudes de información pública	4	0,7%
Reclamos	2	0,3%
Total PQRS	574	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: 16/19

La siguiente tabla describe los temas más recurrentes sobre los cuales los ciudadanos realizaron mayor número de peticiones de información de enero a febrero de 2023:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	442	14,6%
Actualización de datos	441	14,5%
Anexos técnicos	424	14,0%
Otros	381	12,5%
Solicitud de código	222	7,3%
Vinculación de entidad	179	5,9%
Curso e-learning	158	5,2%
Solicitud de usuario	134	4,4%
Soporte SIREL	101	3,3%
Error SIREL y errores de acceso	82	2,7%
Anulación para corrección de reportes	73	2,4%
Aclaración de errores	66	2,2%
ROS	64	2,1%
Cancelación de usuario	53	1,7%
Consulta explicación de normatividad	44	1,4%
Reporte Positivo	43	1,4%
Solicitud Anulación de Cargue	38	1,3%
Reenvío Matriz Autenticación	26	0,9%
Cancelación entidad	20	0,7%
Consultar Certificaciones	16	0,5%
Reporte Negativo	15	0,5%
Solicitud de capacitación	8	0,3%
Solicitudes de información pública	4	0,1%
Reclamos	2	0,1%
Total PQRS	3.036	100%

(*) Incluye 1.596 solicitudes de soporte vía chat y 866 peticiones verbales vía telefónica

16.Estado del trámite de respuesta de enero a febrero 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 de enero a febrero 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: 17/19

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Consultas	6		6
	Peticiones	50	2	52
	Solicitudes de Inf. P	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		57	2	59
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	3		3
	Solicitudes de Inf. P	2		2
Total Subdirección Administrativa y Financiera		5		5
Subdirección de Análisis Estratégico	Consultas	67		67
	Peticiones	84		84
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de Inf. P	1		1
	SIREL	7		7
Total Subdirección de Análisis Estratégico		160		160
Subdirección de Tecnologías de la Información	Peticiones	28		28
	Reclamos	1		1
	SIREL	317		317
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		346		346
Dirección General	Invitaciones	4		4
Total Dirección General		4		4
Total general		572	2	574

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 febrero de 2023:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Consultas	3		3
	Peticiones	30	1	31
Total Oficina Asesora Jurídica		33	1	34
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	3		3
	Solicitudes de Inf. P	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		4		4
Subdirección de Análisis Estratégico	Consultas	45		45
	Peticiones	34		34
	Solicitudes de Inf. P	1		1
	SIREL	6		6
Total Subdirección de Análisis Estratégico		86		86
Subdirección de Tecnologías de la Información	Peticiones	4		4
	Reclamos	1		1
	SIREL	132		132
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		137		137
Dirección General	Invitaciones	1		1
Total Dirección General		1		1
Total General		261	1	262

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: 18/19

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 a febrero de 2023, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Consultas	6		6
	Peticiones	50	2	52
	Solicitudes de Inf. P	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		57	2	59
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	3		3
	Solicitudes de Inf. P	2		2
Total Subdirección Administrativa y Financiera		5		5
Subdirección de Análisis Estratégico	Consultas	67		67
	Peticiones	84		84
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de Inf. P	1		1
	SIREL	7		7
Total Subdirección de Análisis Estratégico		160		160
Subdirección de Tecnologías de la Información	Peticiones	1.213		1.213
	Reclamos	1		1
	SIREL	1.594		1.594
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		2.808		2.808
Dirección General	Invitaciones	4		4
Total Dirección General		4		4
Total general		3.034	2	3.036

(*) Incluye 1.596 solicitudes de soporte vía chat y 866 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 febrero de 2023, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Consultas	3		3
	Peticiones	30	1	31
Total Oficina Asesora Jurídica		33	1	34
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	3		3
	Solicitudes de Inf. P	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		4		4
Subdirección de Análisis Estratégico	Consultas	45		45
	Peticiones	34		34
	Solicitudes de Inf. P	1		1
	SIREL	6		6
Total Subdirección de Análisis Estratégico		86		86
Subdirección de Tecnologías de la Información	Peticiones	564		564
	Reclamos	1		1
	SIREL	703		703
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		1.268		1.268
Dirección General	Invitaciones	1		1
Total Dirección General		1		1
Total General		1.392	1	1.393

(*) Incluye 744 solicitudes de soporte vía chat y 387 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: 19/19

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



Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRSD 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.