




**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO
A julio 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: 2/19

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 julio 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 julio de 2022.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a julio de 2022.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a julio de 2022.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a julio de 2022.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a julio 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 julio).
13. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2020 – 2022 (de enero a julio).
14. Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a julio de 2022.
15. Temas Recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta de enero a julio de 2022.

1. Número mensual de PQRS de enero a julio 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 julio de 2022. En total la UIAF recibió **11.941** PQRS, de las cuales **2.629 (22,02%)** corresponden a derechos de petición verbal vía telefónica y **6.415 (53,72%)** 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

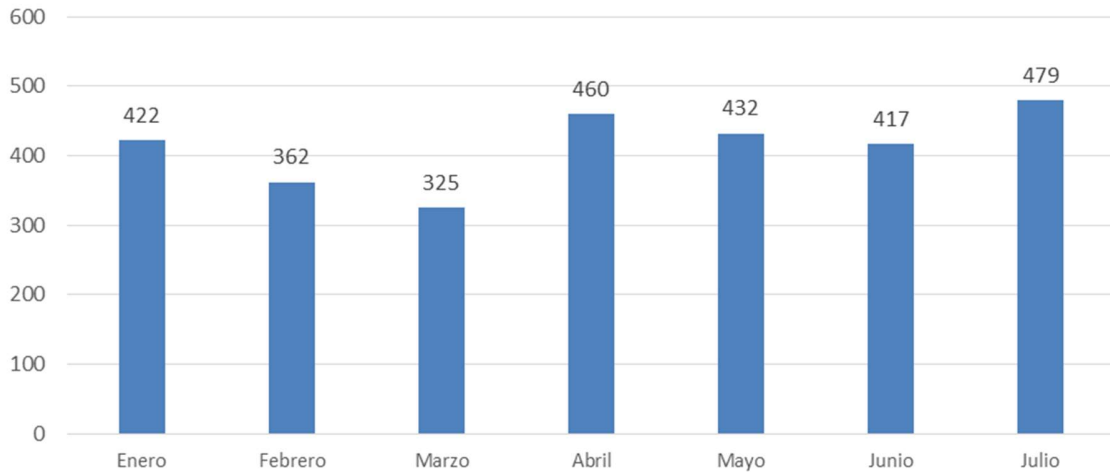
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de agosto de 2019

Página: 3/19

Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Julio de 2022



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Junio de 202 (*)



(*) Incluye 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

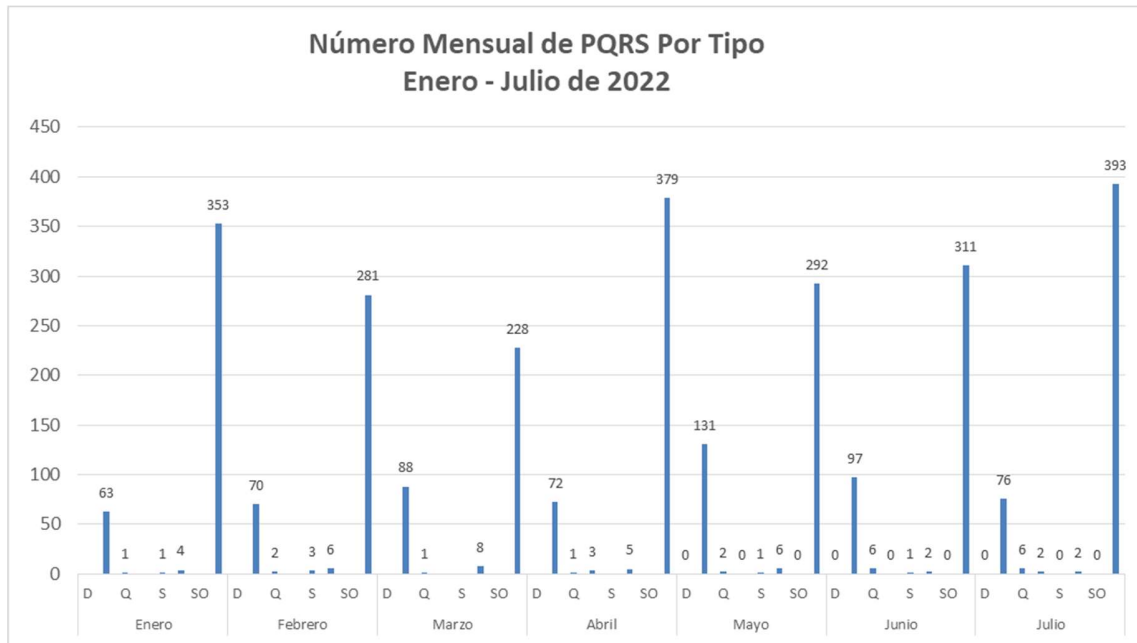
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

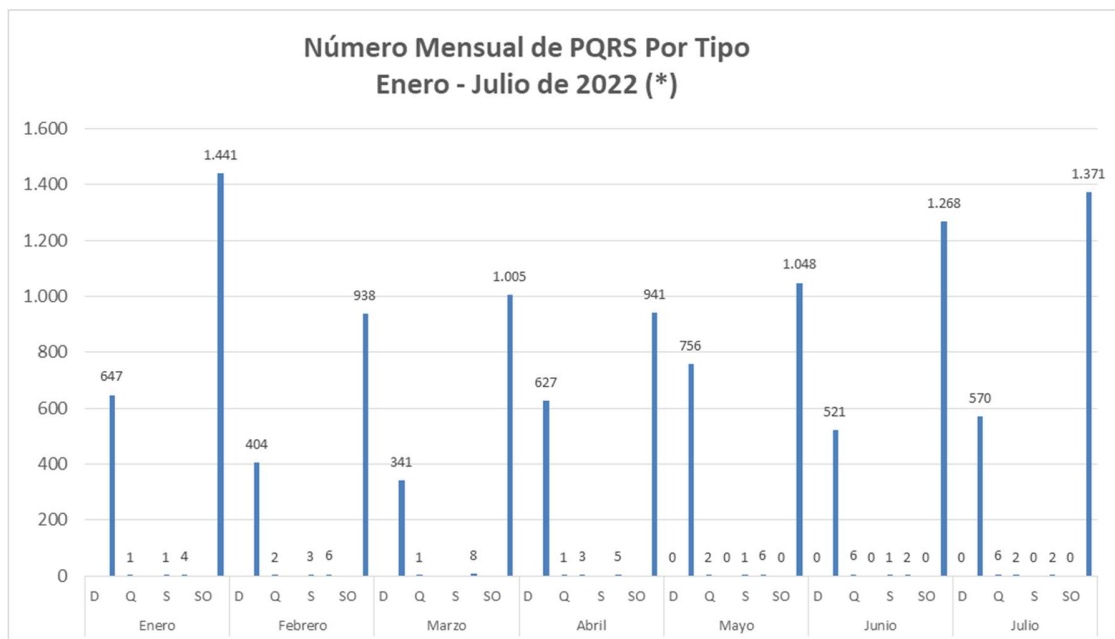
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 4/19

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a julio 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 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 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: 5/19

P = Peticiones
 Q = Quejas
 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 julio 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 - Julio de 2022																		
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	0	0,0%	63	14,9%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	4	0,9%	353	83,6%	422	15%
Febrero	0	0,0%	70	19,3%	2	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	3	1%	6	2%	281	78%	362	12,5%
Marzo	0	0,0%	88	27,1%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	8	2%	228	70%	325	11,2%
Abril	0	0,0%	72	15,7%	1	0,2%	3	0,7%	0	0,0%	0	0%	5	1%	379	82%	460	15,9%
Mayo	0	0,0%	131	30,3%	2	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	6	1%	292	68%	432	14,9%
Junio	0	0,0%	96	23,0%	6	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	3	1%	311	75%	417	14,4%
Julio	0	0,0%	77	16,1%	6	1,3%	2	0,4%	0	0,0%	0	0%	1	0%	393	82%	479	16,5%
Totales	0	0,0%	597	20,6%	19	0,7%	5	0,2%	0	0,0%	6	0,2%	33	1,1%	2.237	77,2%	2.897	100%


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Julio de 2022																		
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	0	0,0%	647	30,9%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%	4	0,2%	1.441	68,8%	2.094	18%
Febrero	0	0,0%	404	29,9%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	3	0%	6	0%	938	69%	1.353	11,3%
Marzo	0	0,0%	458	33,8%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	8	1%	888	66%	1.355	11,3%
Abril	0	0,0%	627	39,8%	1	0,1%	3	0,2%	0	0,0%	0	0%	5	0%	941	60%	1.577	13,2%
Mayo	0	0,0%	756	42%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	6	0%	1.048	58%	1.813	15,2%
Junio	0	0,0%	676	37,6%	6	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	3	0%	1.112	62%	1.798	15,1%
Julio	0	0,0%	716	36,7%	6	0,3%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	1	0%	1.226	63%	1.951	16,3%
Totales	0	0,0%	4.284	35,9%	19	0,2%	5	0,0%	0	0,0%	6	0,1%	33	0,3%	7.594	63,6%	11.941	100%

(*) Incluye 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

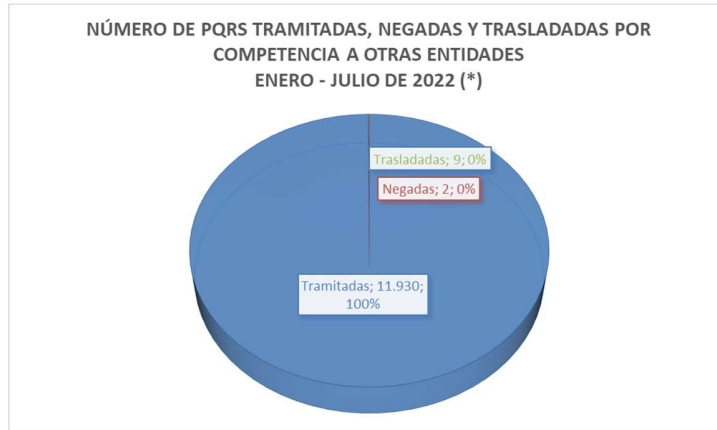
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 6/19

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

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



(*) Incluye 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a julio 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	263	325	23,6%
Abril	317	460	45,1%
Mayo	311	432	38,9%
Junio	291	417	43,3%
Julio	395	479	21,3%
Totales	2.038	2.897	42,1%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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%
Totales	7.213	11.941	65,5%

(**) 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 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

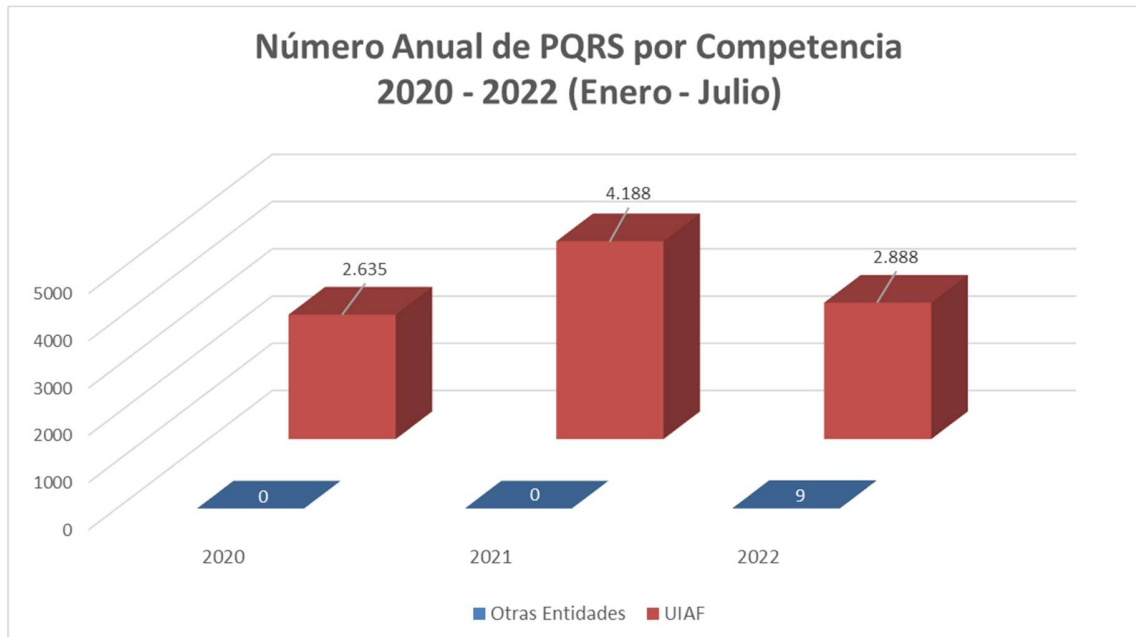
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

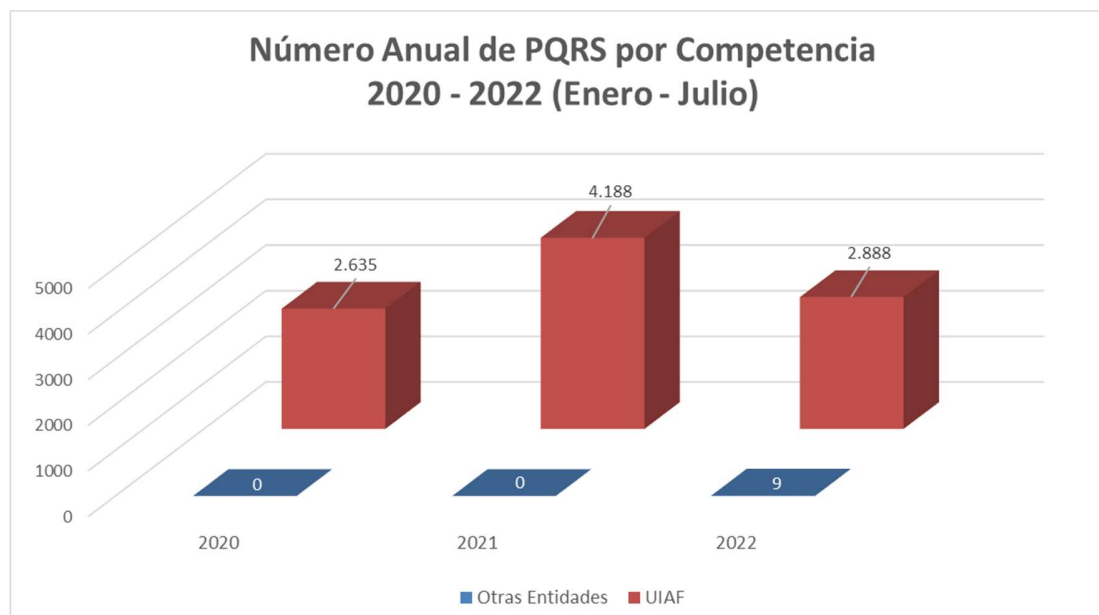
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 7/19

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 julio), clasificadas por competencia.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 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 PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha de Radicación	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a Otra Institución	Negado el Acceso a la Información
Peticiones	Información Pública	Solicitud de Documentos Expedidos por la UIAF	2022-01-27	2022-02-11	1	1	0
			2022-02-25	2022-03-15	1	1	0
			2022-02-23	2022-03-09	1	1	0
			2022-02-21	2022-03-09	1	1	0
			2022-02-17	2022-02-21	1	1	0
			2022-03-25	2022-03-29	1	1	0
			2022-05-26	2022-06-06	1	1	0
			2022-06-23	2022-07-02	1	1	0
	2022-07-11	2022-07-11	1	1	0		
	peticiones generales	Documentos elaborados por la UIAF	2022-01-28	2022-01-31	1	1	0
			2022-01-27	2022-01-28	1	1	0
			2022-01-21	2022-01-27	1	1	0
			2022-02-18	2022-02-21	1	1	0
			2022-02-15	2022-02-21	1	1	0
			2022-03-28	2022-03-30	1	1	0
			2022-03-09	2022-03-15	1	1	0
			2022-03-03	2022-03-25	1	1	0
			2022-03-02	2022-03-25	1	1	0
				2022-03-25	1	1	0
				2022-03-09	1	1	0
			2022-03-01	2022-03-09	1	1	0
			2022-04-16	2022-04-21	1	1	0
			2022-04-12	2022-04-21	1	1	0
			2022-04-08	2022-04-21	1	1	0
			2022-04-07	2022-04-21	1	1	0
			2022-04-05	2022-04-21	1	1	0
			2022-05-27	2022-06-06	1	1	0
			2022-05-16	2022-05-24	1	1	0
			2022-05-09	2022-05-13	1	1	0
			2022-05-04	2022-05-17	1	1	0
			2022-05-02	2022-05-17	1	1	0
			2022-06-02	2022-06-09	1	1	0
Totales							32

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 julio).

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

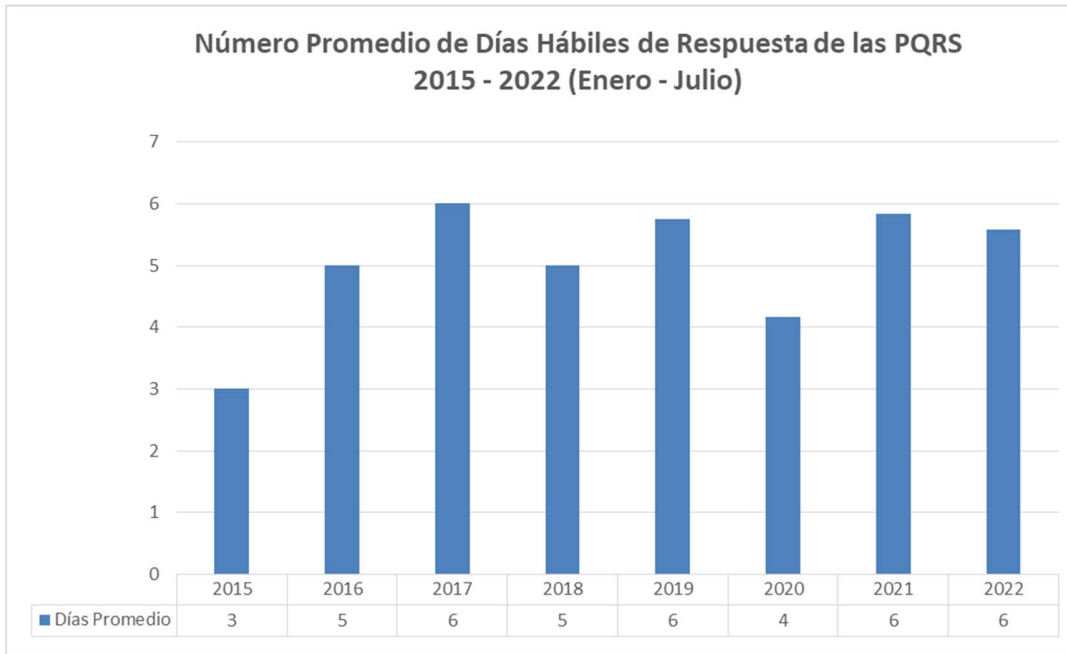
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

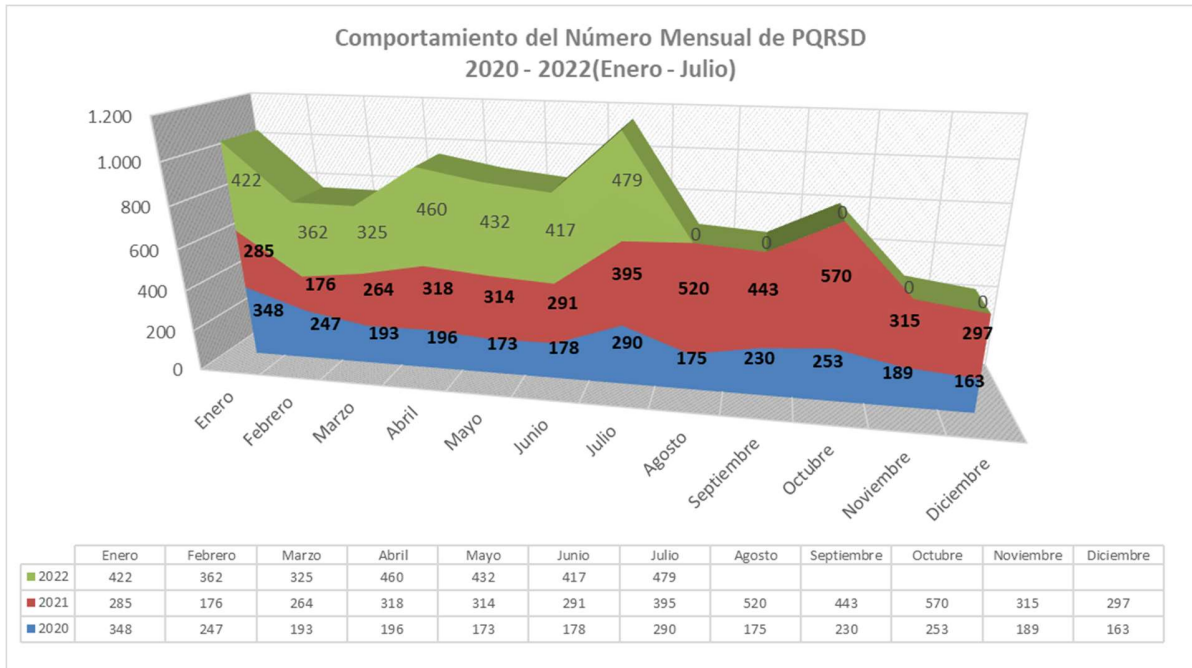
Código: DE-PR-05-F-02
Versión: 1
Vigente desde: 01 de agosto de 2019
Página: 9/19

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS



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

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

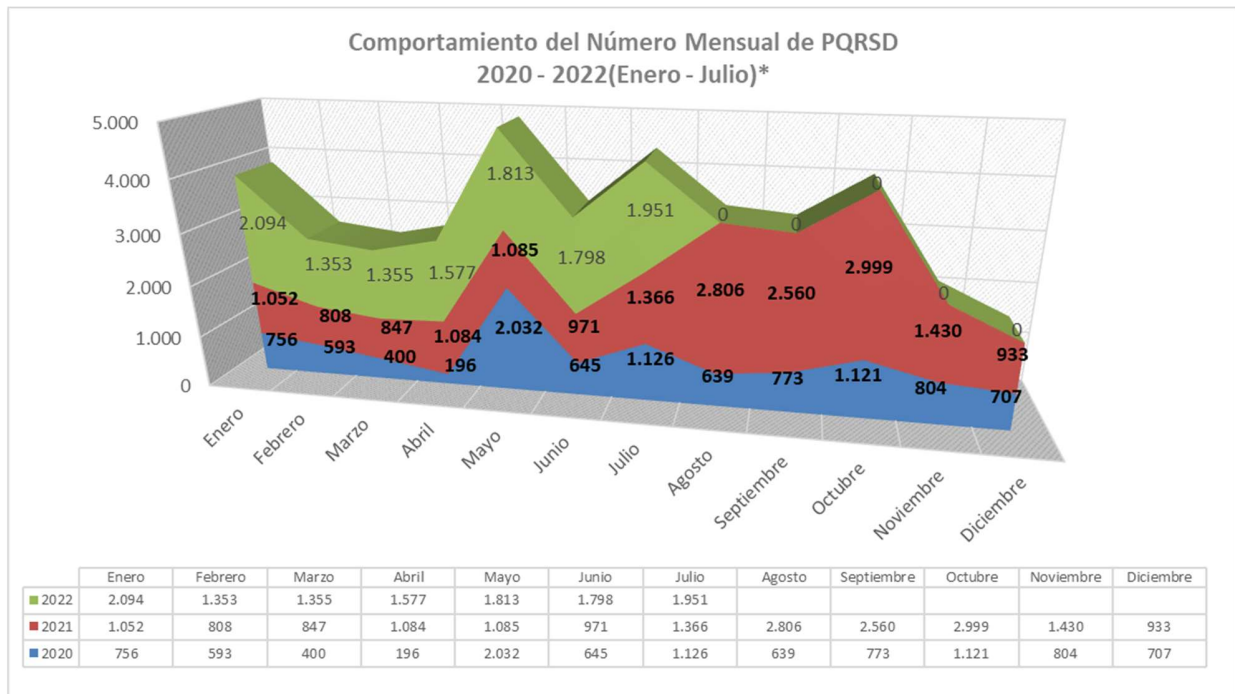
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de agosto de 2019

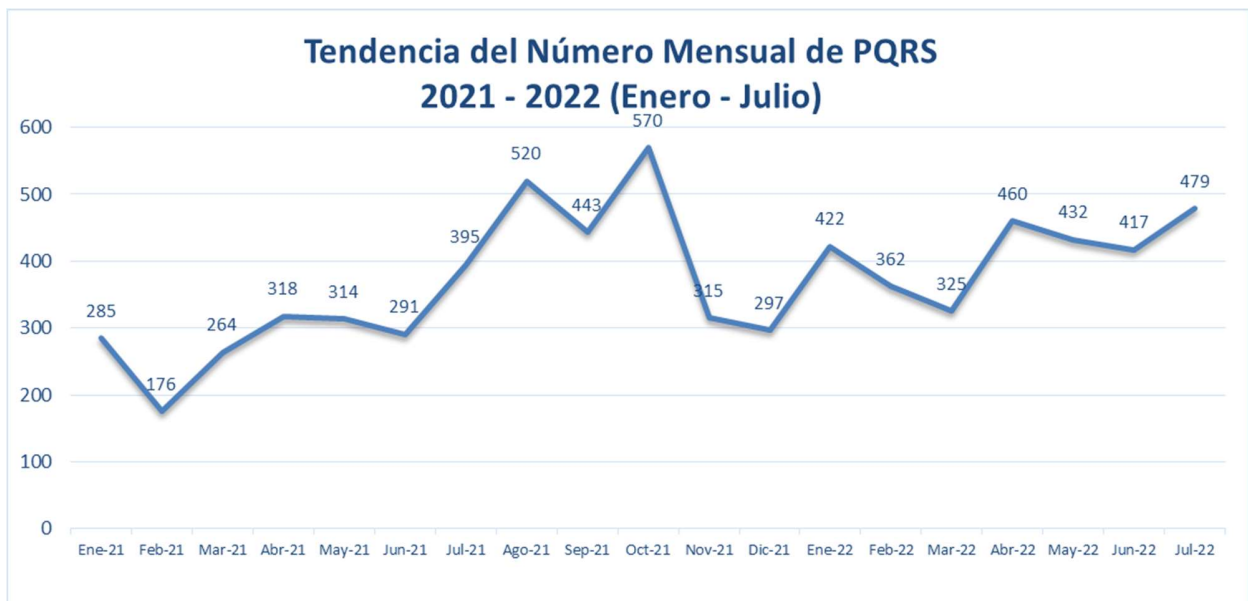
Página: 10/19



(*) Incluye 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

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 julio).



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: 11/19

Tendencia del Número Mensual de PQRS 2021 - 2022 (Enero - Julio)*



(*) Incluye 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica


Tendencia del Número Mensual de PQRS Enero - Julio de 2022

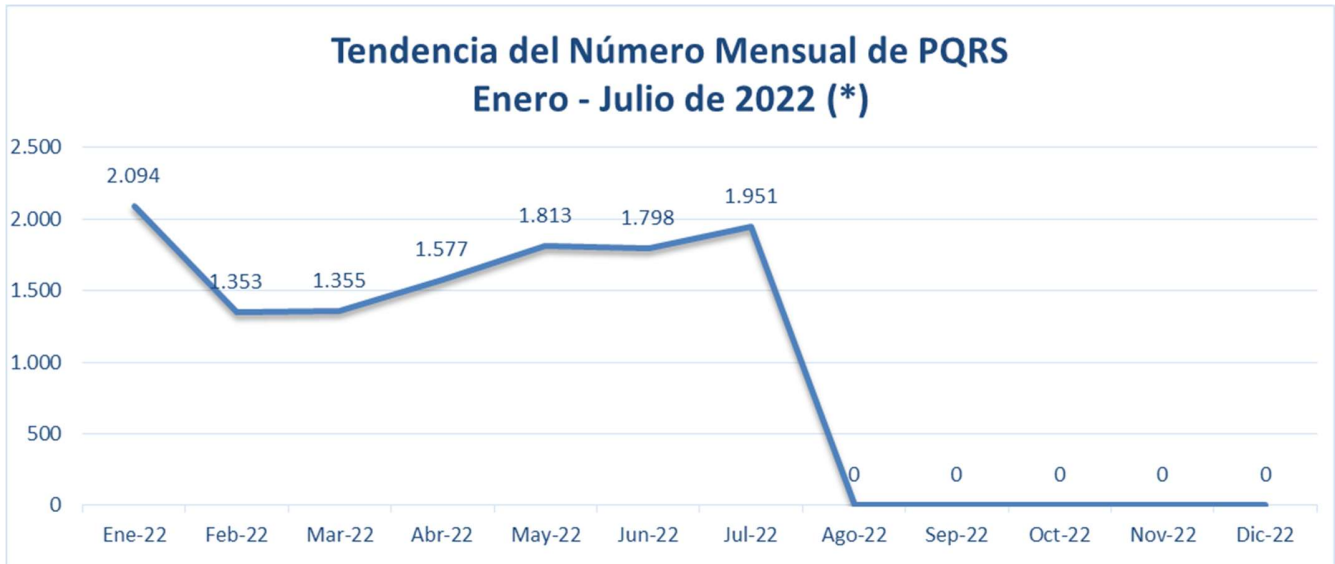


No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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.

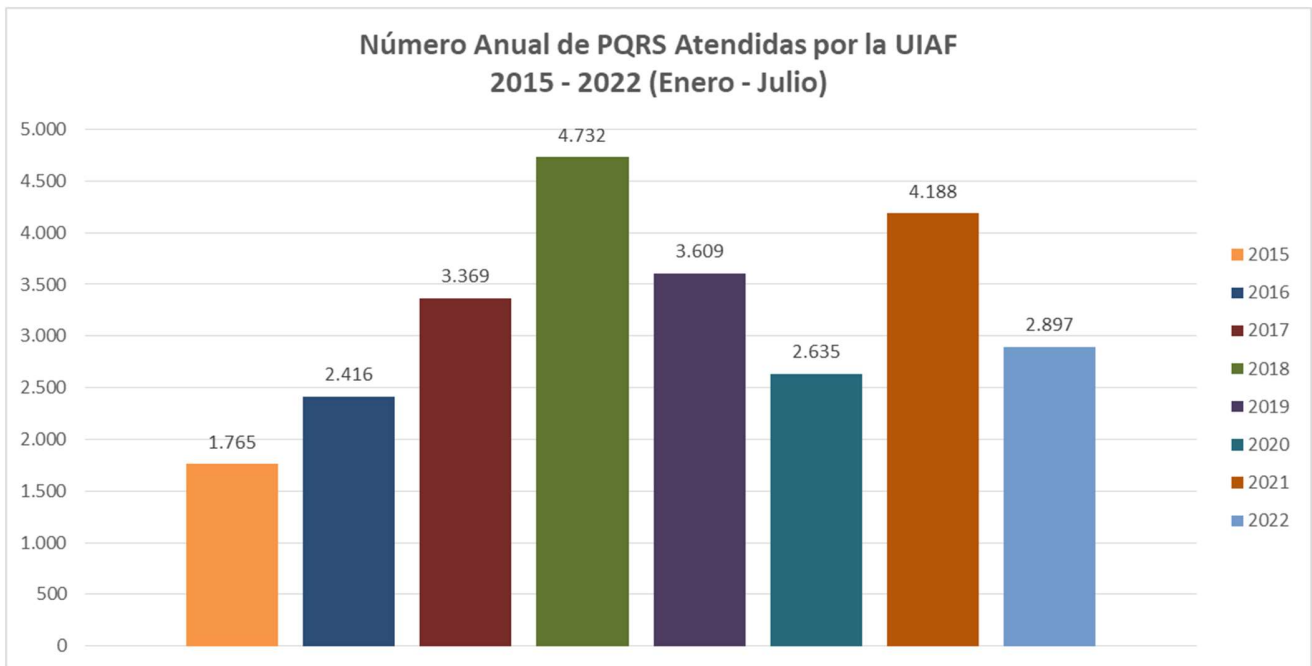
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de agosto de 2019
		Página: 12/19



(*) Incluye 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

11. Número anual de PQRS, 2015 - 2021

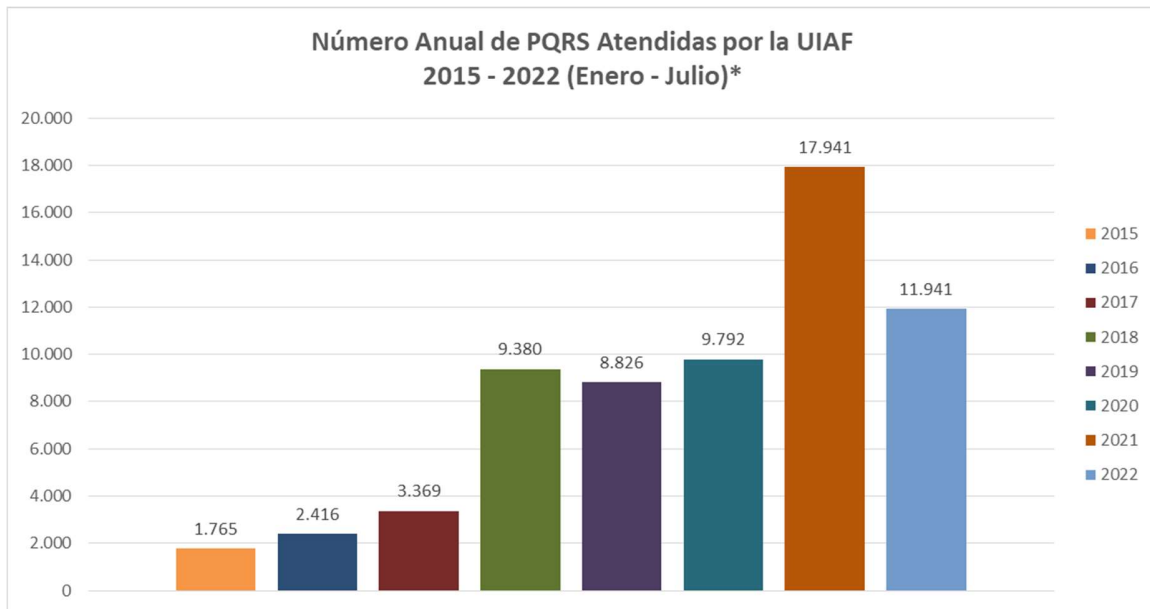
El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRS correspondiente al periodo 2015 – 2021 (de enero a julio).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

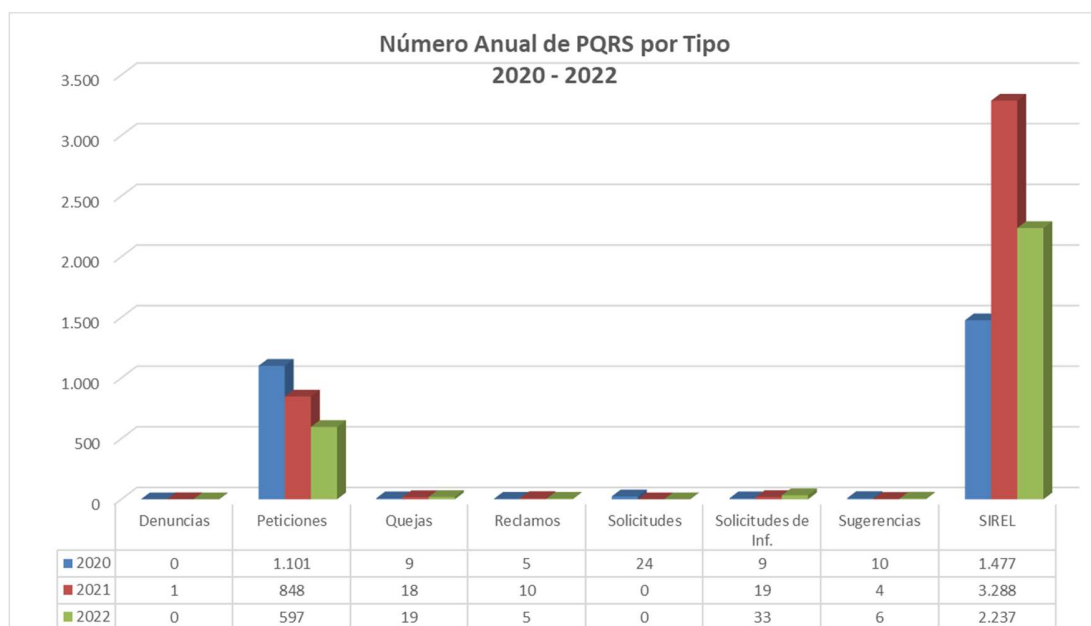
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



(*) Incluye 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

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


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 julio).

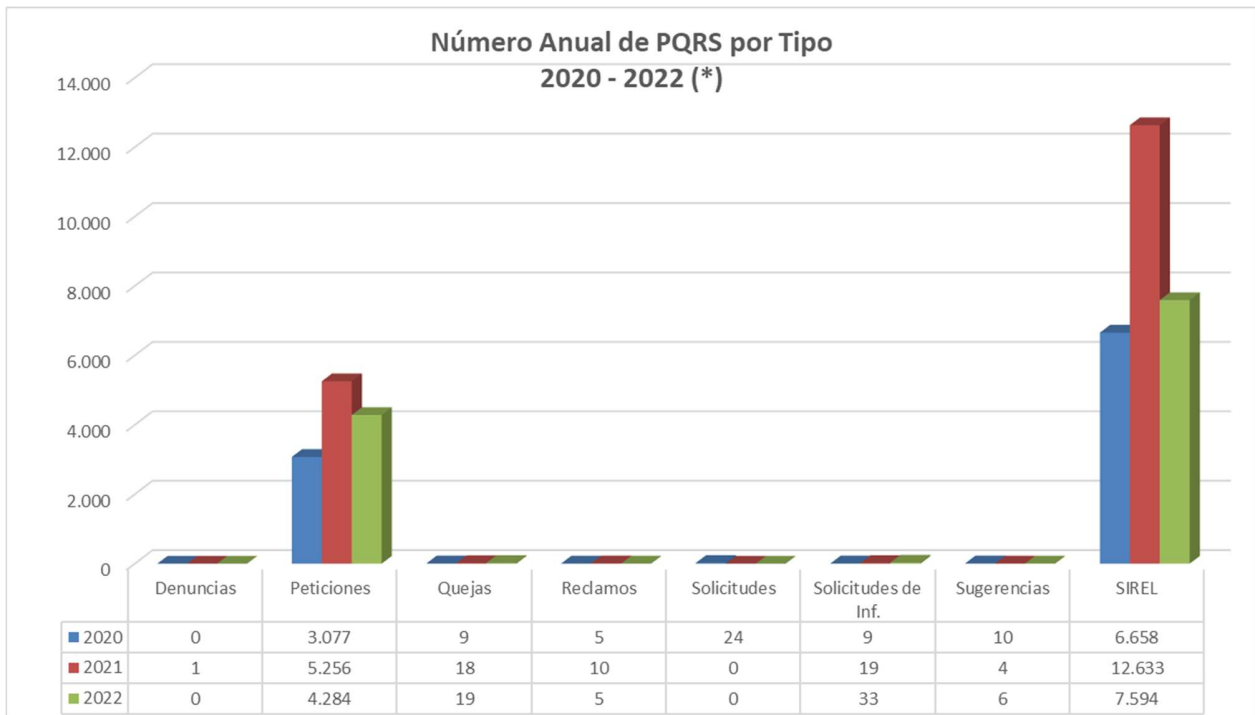


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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: 14/19



(*) Incluye 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

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


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 julio).

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2022																		
Año	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		SIREL		Total	
	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%	1.765	7,8%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	0	0,0%	2.416	10,6%
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%	3.369	14,8%
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%	4.732	20,8%
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%	3.609	15,9%
2020	0	0,0%	1.101	41,8%	9	0,3%	5	0,2%	24	0,9%	10	0,4%	9	0,3%	1.477	56,1%	2.635	11,6%
2021	1	0,0%	848	20,2%	18	0,4%	10	0,2%	0	0,0%	4	0,1%	19	0,5%	3.288	78,5%	4.188	18,4%
2022	0	0,0%	597	20,6%	19	0,7%	5	0,2%	0	0,0%	6	0,2%	33	1,1%	2.237	77,2%	2.897	12,8%
Totales	154	0,3%	16.430	30,7%	219	0,4%	207	0,4%	596	1,1%	160	0,3%	183	0,3%	4.765	8,9%	22.714	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: 15/19

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2022																		
Año	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		SIREL (*)		Total	
	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%	1.765	3,3%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	0	0,0%	2.416	4,5%
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%	3.369	6,3%
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%	9.484	17,7%
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%	8.826	16,5%
2020 (***)	0	0,0%	3.077	31,4%	9	0,1%	5	0,1%	24	0,2%	9	0,1%	10	0,1%	6.658	68,0%	9.792	18,3%
2021 (****)	1	0,0%	5.256	29,3%	18	0,1%	10	0,1%	0	0,0%	19	0,1%	4	0,0%	12.633	70,4%	17.941	33,5%
2022 (4*)	0	0,0%	4.284	35,9%	19	0,2%	5	0,0%	0	0,0%	33	0,3%	6	0,1%	7.594	63,6%	11.941	22,3%
Totales	154	0,3%	32.783	61,2%	219	0,4%	207	0,4%	596	1,1%	287	0,5%	56	0,1%	19.291	36,0%	53.593	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 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a julio 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	4.843
Otro tipo petición verbal	806
Curso E-learning	366
Anexos Técnicos	400
Total General	6.415


b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	607
Actualización de Datos	278
Solicitud de Código	267
Aclaración Errores	233
Solicitud de Usuario	216
Adición Entidad	192
Reporte Positivo	132
Otro tipo petición verbal	122
Curso E-learning	116
Explicación Normatividad	103
Anexos técnicos	101
Reporte Negativo	65
Consulta Certificados	45
Cancelación Usuario	43
Solicitud Anulación de Cargue	41
Utilidades Excel	29
Reenvío Matriz Autenticación	25
Cancelación Entidad	14
Total General	2.629

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

15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.221	42,1%
Soporte SIREL	413	14,3%
Otros	335	11,6%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	261	9,0%
Cancelación de usuario	242	8,4%
Consulta explicación de normatividad	114	3,9%
Reenvío Matriz Autenticación	83	2,9%
Cancelación entidad	80	2,8%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	57	2,0%
Curso e-learning	56	1,9%
Solicitudes de información pública	32	1,1%
Solicitudes especiales reportantes	3	0,1%
Error SIREL y errores de acceso		0,0%
Total PQRS	2.897	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 de enero a julio de 2022:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	2.754	23,1%
Actualización de datos	1.901	15,9%
Otros	1.735	14,5%
Solicitud de código	887	7,4%
Vinculación de entidad	717	6,0%
Solicitud de usuario	651	5,5%
Curso e-learning	538	4,5%
Anexos técnicos	444	3,7%
Soporte SIREL	413	3,5%
Cancelación de usuario	368	3,1%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	261	2,2%
Aclaración de errores	233	2,0%
Consulta explicación de normatividad	217	1,8%
Reporte Positivo	132	1,1%
Cancelación entidad	127	1,1%
Error SIREL y errores de acceso	122	1,0%
Reenvío Matriz Autenticación	108	0,9%
Cómo diligenciar ROS	87	0,7%
Reporte Negativo	65	0,5%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	57	0,5%
Consultar Certificaciones	45	0,4%
Solicitud Anulación de Cargue	43	0,4%
Solicitudes de información pública	33	0,3%
Solicitudes especiales reportantes	3	0,0%
Total PQRS	11.941	100%

(*) Incluye 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 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: 17/19

16. Estado del trámite de respuesta de enero a julio 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 julio de 2022:


Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	226	3	229
	Quejas	3		3
	Sirel	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		230	3	233
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	5	1	6
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes de Inf. P	2		2
	Invitaciones	5		5
Total Subdirección Administrativa y Financiera		13	1	14
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	2		2
	Invitaciones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		4		4
Subdirección de Informática	Peticiones	84		84
	Quejas	10		10
	Reclamos	5		5
	Sirel	2.230		2.230
Total Subdirección de Informática		2.329		2.329
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	164		164
	Quejas	6		6
	Sirel	6		6
	Invitaciones	3		3
	Sugerencias	3		3
Total Subdirección de Análisis Estratégico		182		182
Asuntos Internacionales	Peticiones	30		30
	Sugerencias	2		2
Total Asuntos Internacionales		32		32
Dirección General	Peticiones	5	1	6
	Invitaciones	95		95
	Sugerencias	2		2
Total Dirección General		102	1	103
Total general		2.892	5	2.897

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 durante el mes de julio 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: 18/19

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	35	1	36
	Quejas	1		1
	Sirel	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		37	1	38
Subdirección Administrativa y Financiera	Solicitudes de Inf. P	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	15		15
	Quejas	4		4
	Reclamos	2		2
	Sirel	392		392
Total Subdirección de Informática		413		413
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	25		25
	Quejas	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		26		26
Dirección General	Invitaciones	1		1
Total Dirección General		1		1
Total General		478	1	479

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 julio de 2022, incluyendo las peticiones verbales:


Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	226	3	229
	Quejas	3		3
	Sirel	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		230	3	233
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	5	1	6
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes de Inf. P	2		2
	Invitaciones	5		5
Total Subdirección Administrativa y Financiera		13	1	14
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	2		2
	Invitaciones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		4		4
Subdirección de Informática	Peticiones	4.341		4.341
	Quejas	10		10
	Reclamos	5		5
	Sirel	7.017		7.017
Total Subdirección de Informática		11.373		11.373
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	164		164
	Quejas	6		6
	Sirel	6		6
	Invitaciones	3		3
	Sugerencias	3		3
Total Subdirección de Análisis Estratégico		182		182
Asuntos Internacionales	Peticiones	30		30
	Sugerencias	2		2
Total Asuntos Internacionales		32		32
Dirección General	Peticiones	5	1	6
	Invitaciones	95		95
	Sugerencias	2		2
Total Dirección General		102	1	103
Total general		11.936	5	11.941

(*) Incluye 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 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 tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, durante el mes de julio de 2022, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	35	1	36
	Quejas	1		1
	Sirel	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		37	1	38
Subdirección Administrativa y Financiera	Solicitudes de Inf. P	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	993		993
	Quejas	4		4
	Reclamos	2		2
	Sirel	886		886
Total Subdirección de Informática		1.885		1.885
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	25		25
	Quejas	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		26		26
Dirección General	Invitaciones	1		1
Total Dirección General		1		1
Total General		1.950	1	1.951

(*) Incluye 978 solicitudes de soporte vía chat y 494 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 julio 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.