



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO
A junio 30 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: 2/20

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 mayo 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:

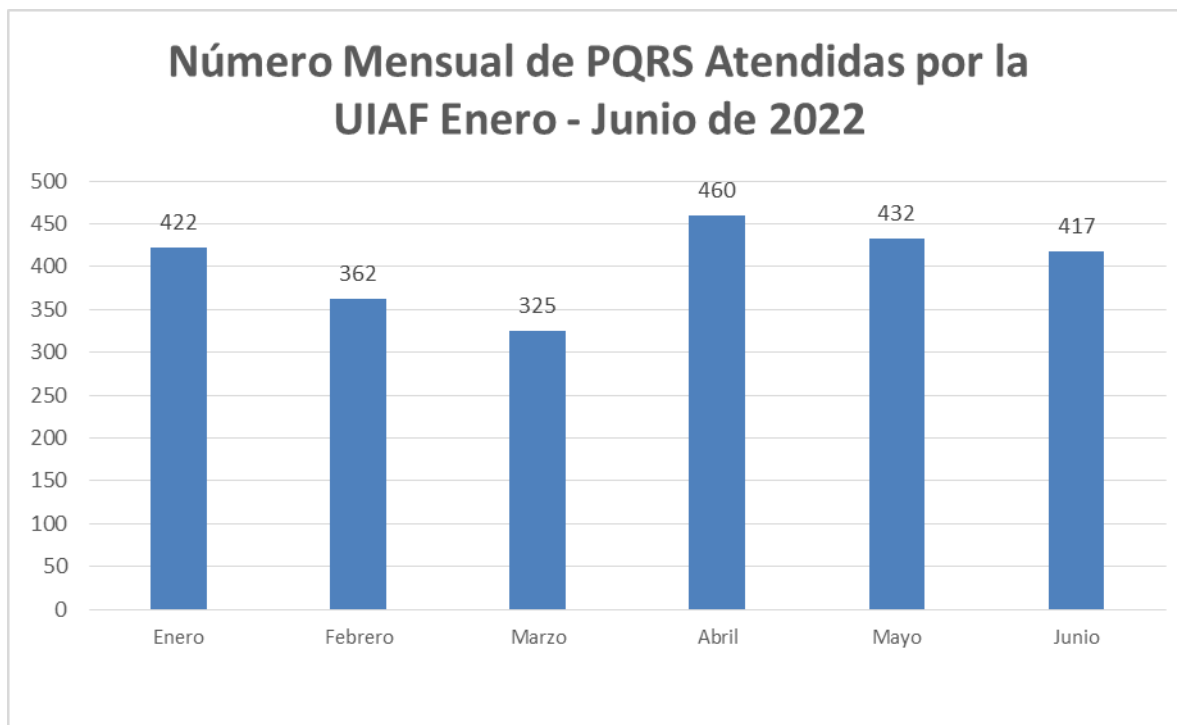
1. Número mensual total de PQRS de enero a junio de 2022.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a junio de 2022.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a junio de 2022.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero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

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

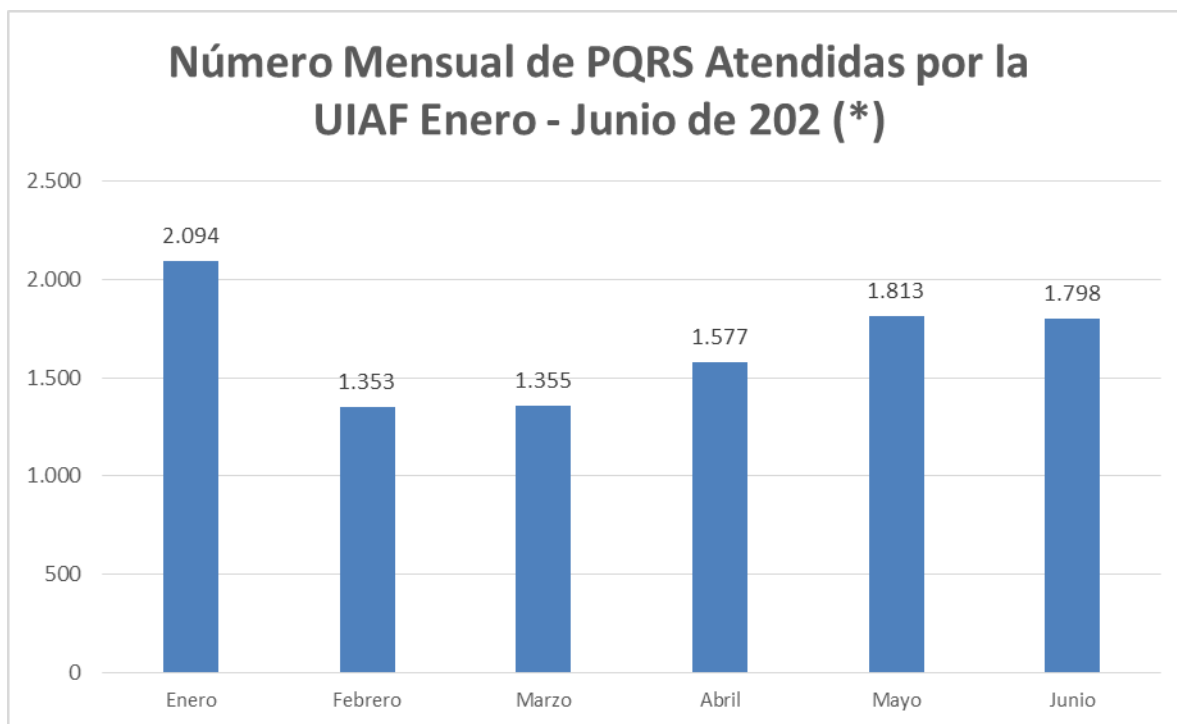
El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que la UIAF recibió y atendió de enero a junio de 2022. En total la UIAF recibió **9.990** PQRS, de las cuales **2.629 (26,32%)** corresponden a derechos de petición verbal vía telefónica y **5.437 (54,42%)** 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.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



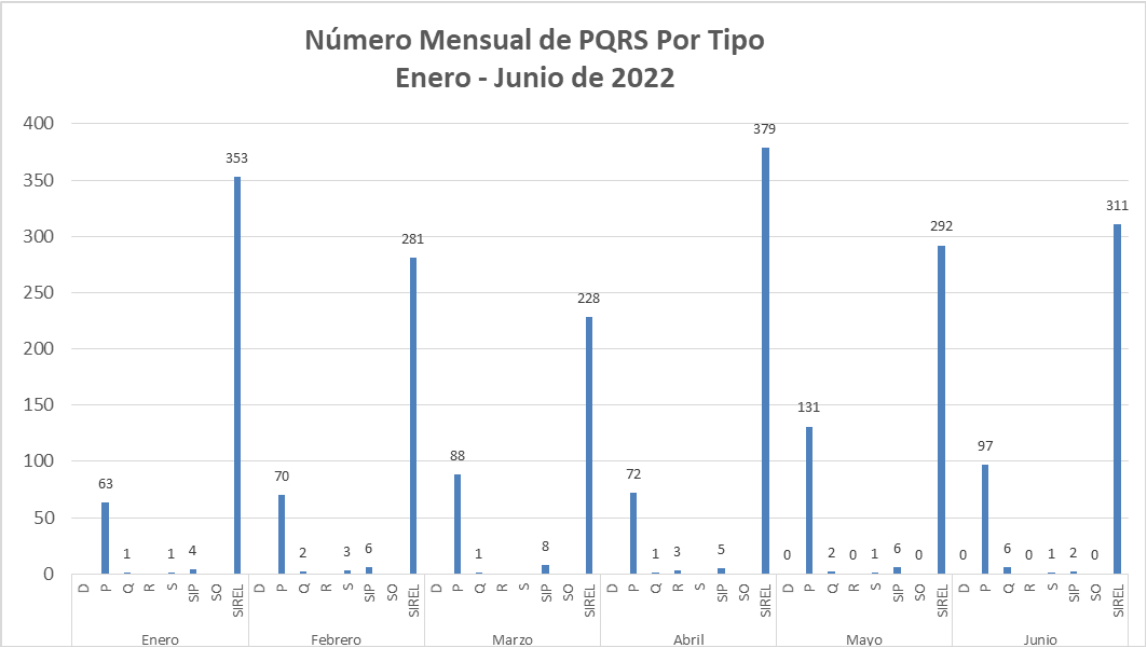
(*) Incluye 5.437 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

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

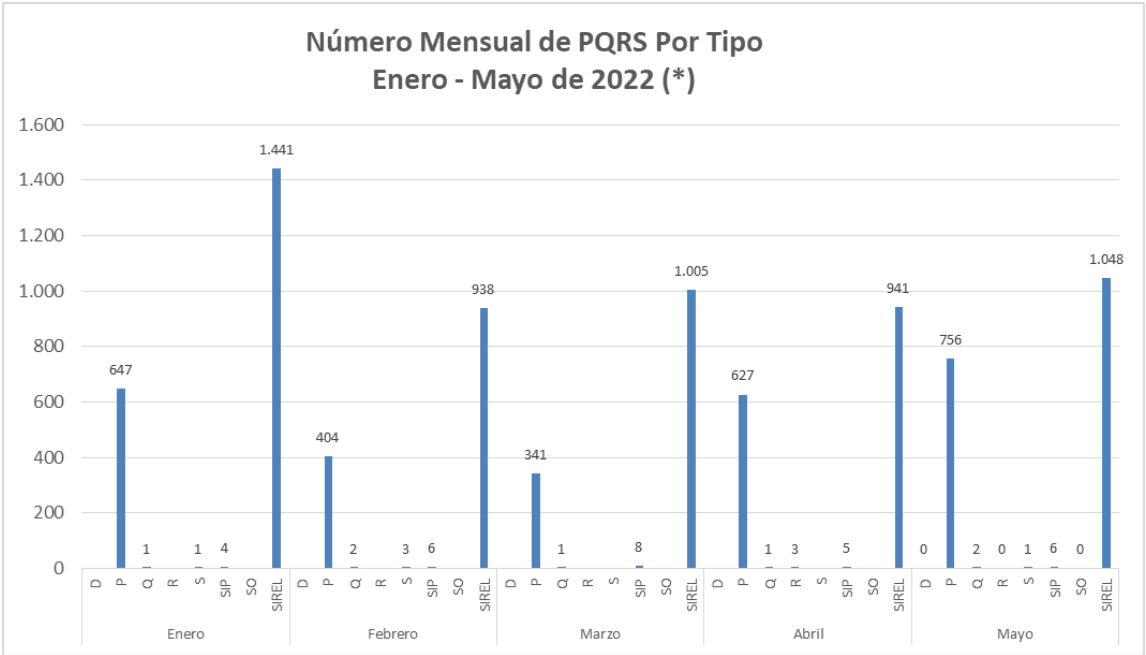
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

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 5.437 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

- 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 junio 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 - Junio 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	17%
Febrero	0	0,0%	70	19,3%	2	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	3	1%	6	2%	281	78%	362	15,0%
Marzo	0	0,0%	88	27,1%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	8	2%	228	70%	325	13,4%
Abril	0	0,0%	72	15,7%	1	0,2%	3	0,7%	0	0,0%	0	0%	5	1%	379	82%	460	19,0%
Mayo	0	0,0%	131	30,3%	2	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	6	1%	292	68%	432	17,9%
Junio	0	0,0%	96	23,0%	6	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	3	1%	311	75%	417	17,2%
Totales	0	0,0%	520	21,5%	13	0,5%	3	0,1%	0	0,0%	6	0,2%	32	1,3%	1.844	76,3%	2.418	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Junio 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	21%
Febrero	0	0,0%	404	29,9%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	3	0%	6	0%	938	69%	1.353	13,5%
Marzo	0	0,0%	458	33,8%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	8	1%	888	66%	1.355	13,6%
Abril	0	0,0%	627	39,8%	1	0,1%	3	0,2%	0	0,0%	0	0%	5	0%	941	60%	1.577	15,8%
Mayo	0	0,0%	756	42%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	6	0%	1.048	58%	1.813	18,1%
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	18,0%
Totales	0	0,0%	3.568	35,7%	13	0,1%	3	0,0%	0	0,0%	6	0,1%	32	0,3%	6.368	63,7%	9.990	100%

(*) Incluye 5.437 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

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

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



(*) Incluye 5.437 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a junio 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%
Totales	1.643	2.418	47,2%

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%
Totales	5.847	9.990	70,9%

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

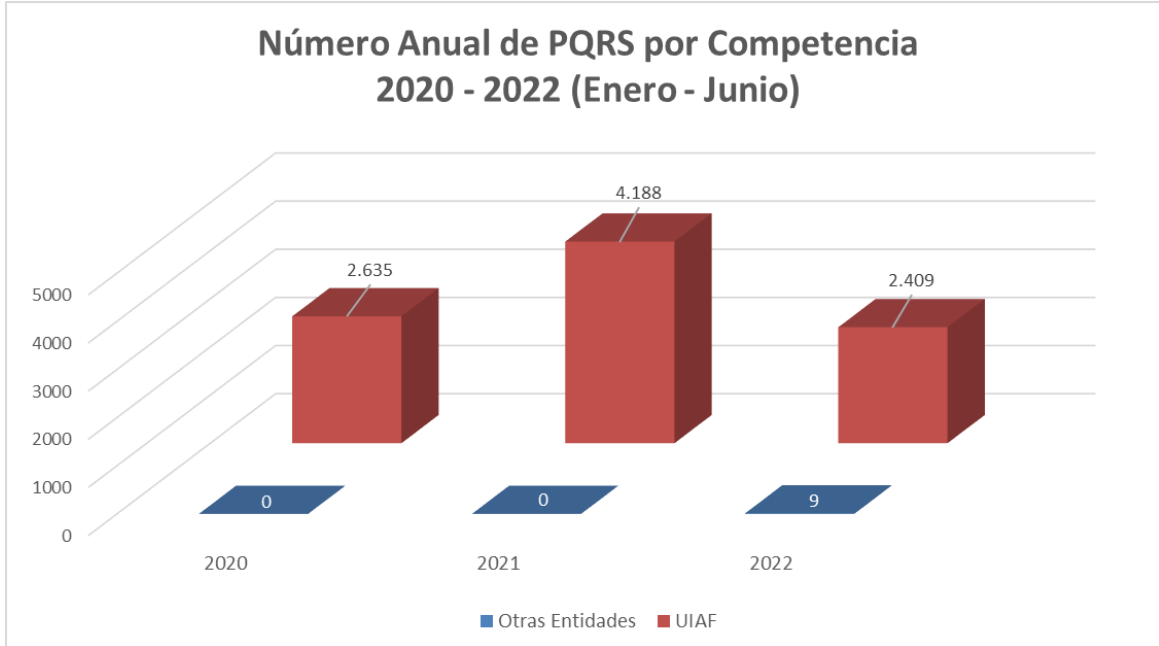
6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia

El siguiente gráfico muestra el número de PQRS recibidas en la UIAF durante el periodo 2020 –2022 (de enero a junio), clasificadas por competencia.

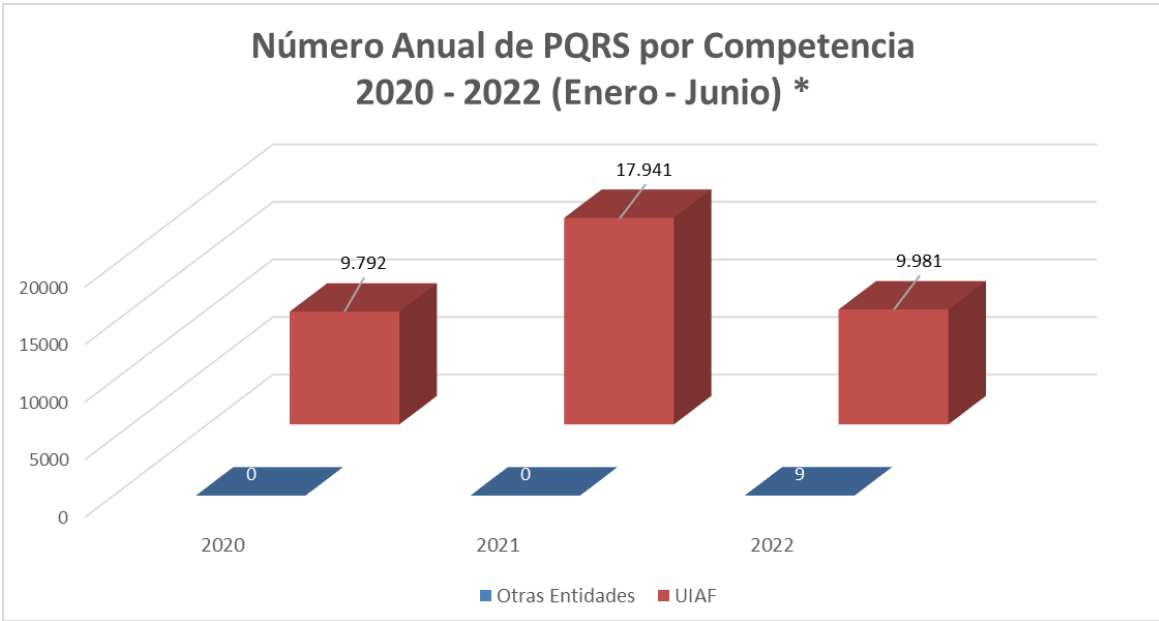
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 5.437 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

7. Número de solicitudes de información pública

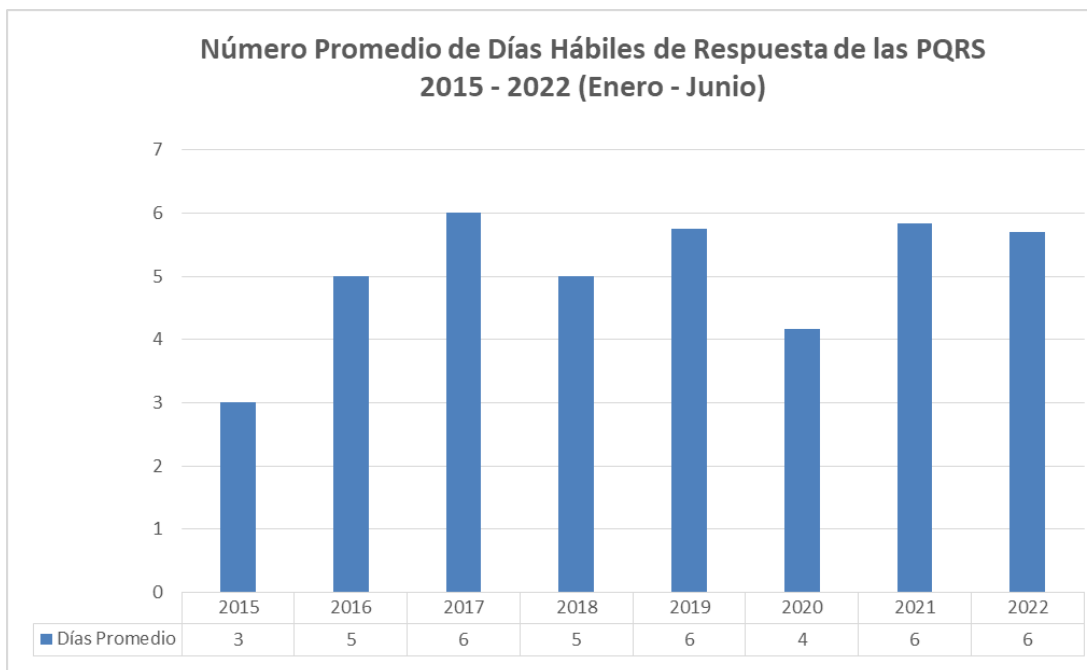
Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha de Radicación	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a Otra Institución	Negado el Acceso a la Información
Peticiones	Informacion Pública	Solicitud de Documentos Expedidos por la UIAF	2022-01-27	2022-02-11	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
	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					31	31	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 junio).

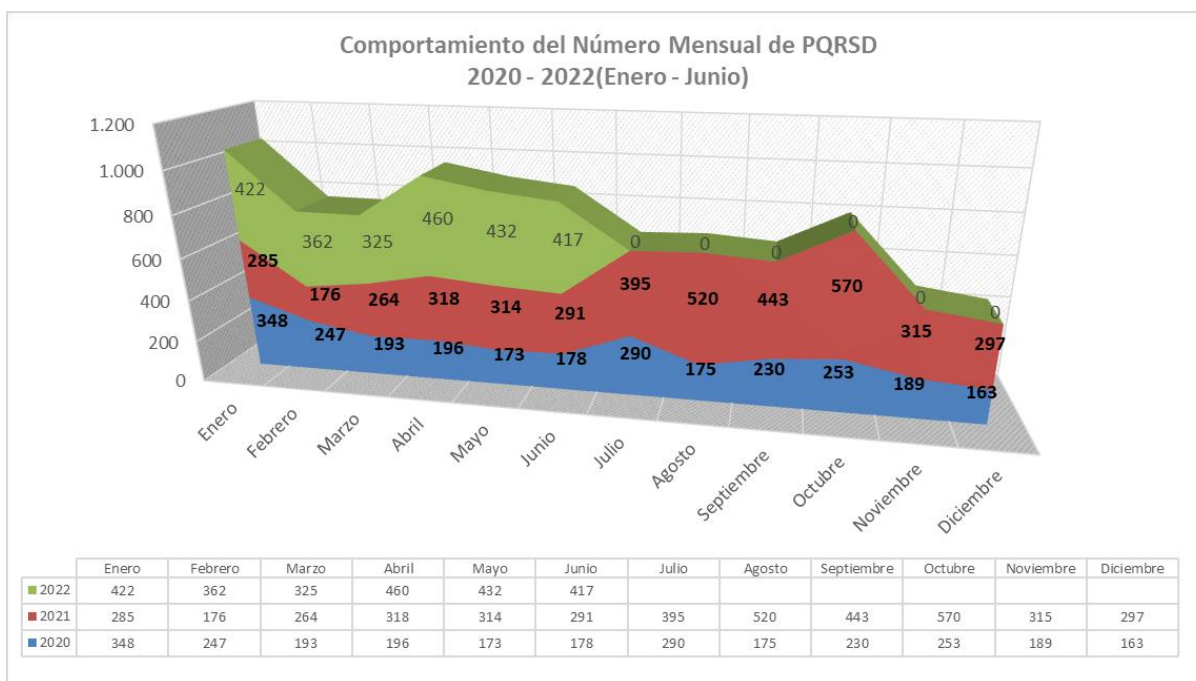
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.



9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2020 – 2022

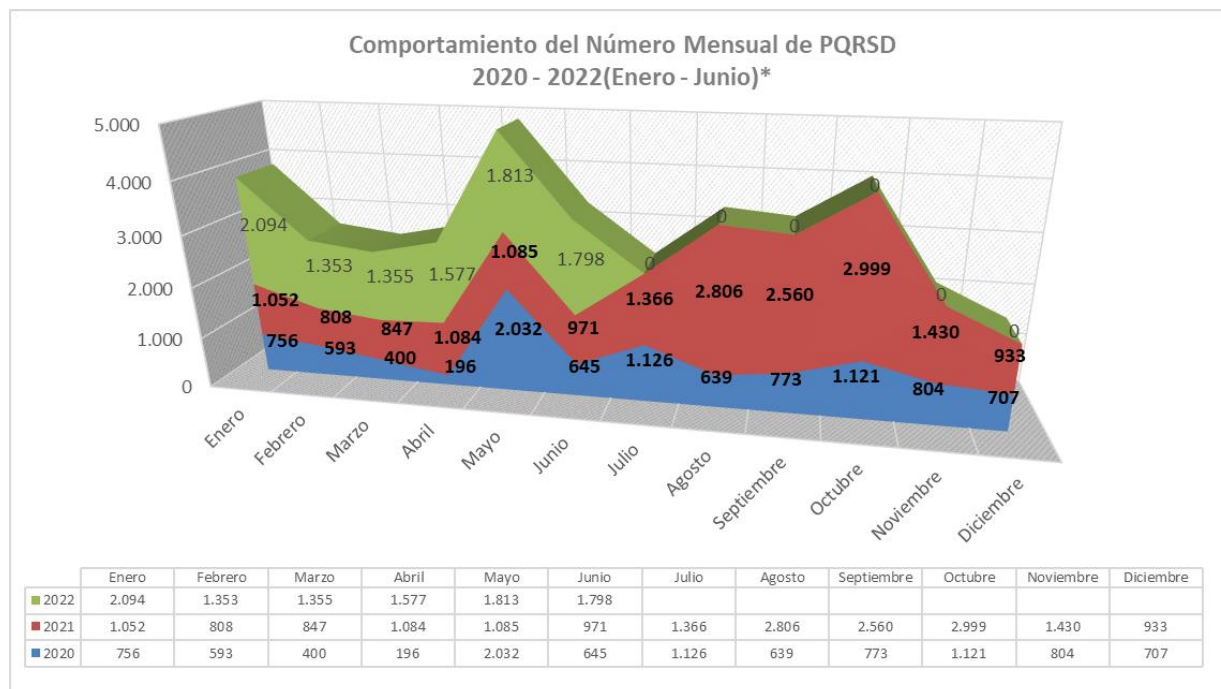
En el siguiente gráfico se observa comportamiento que siguen las PQRS mes a mes en los últimos años comparados:



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

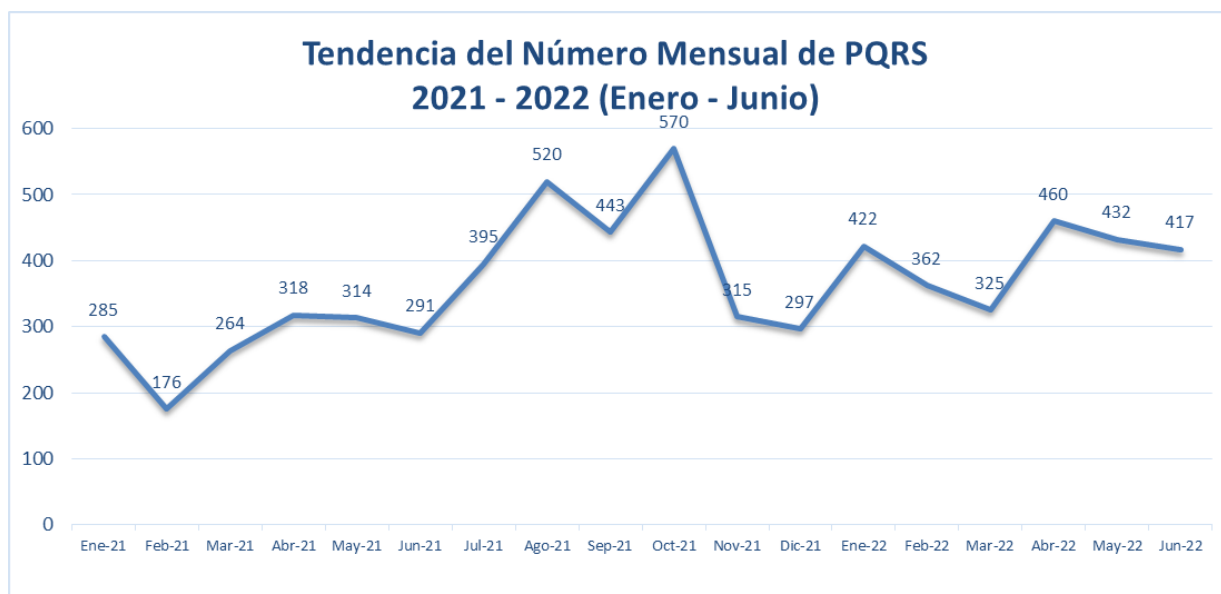
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



(*) Incluye 5.437 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 junio).

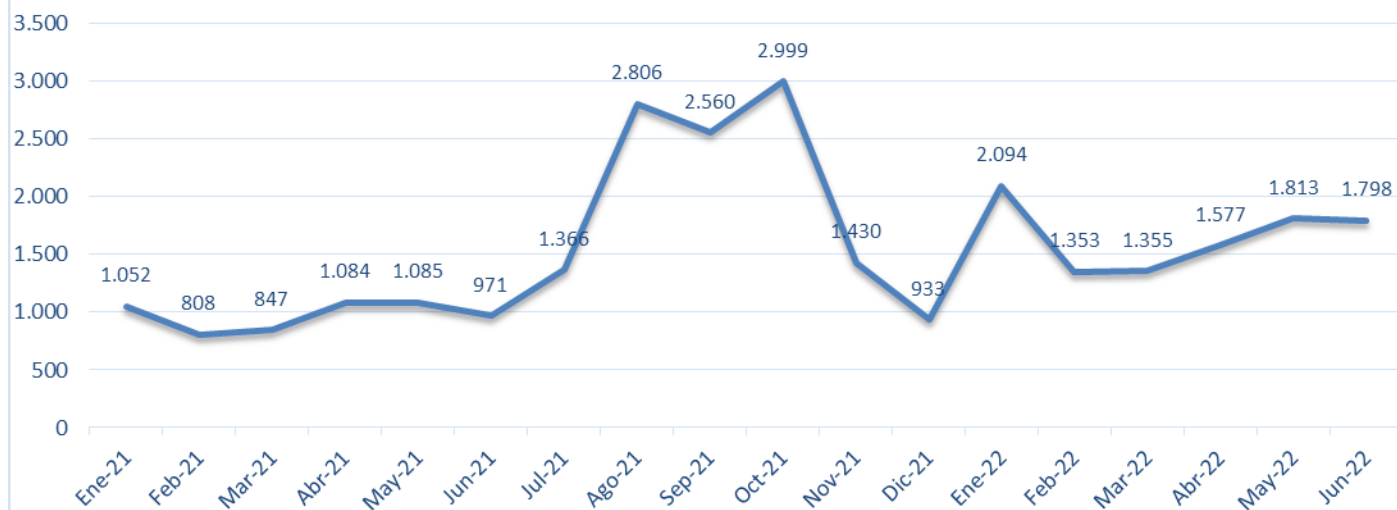


No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

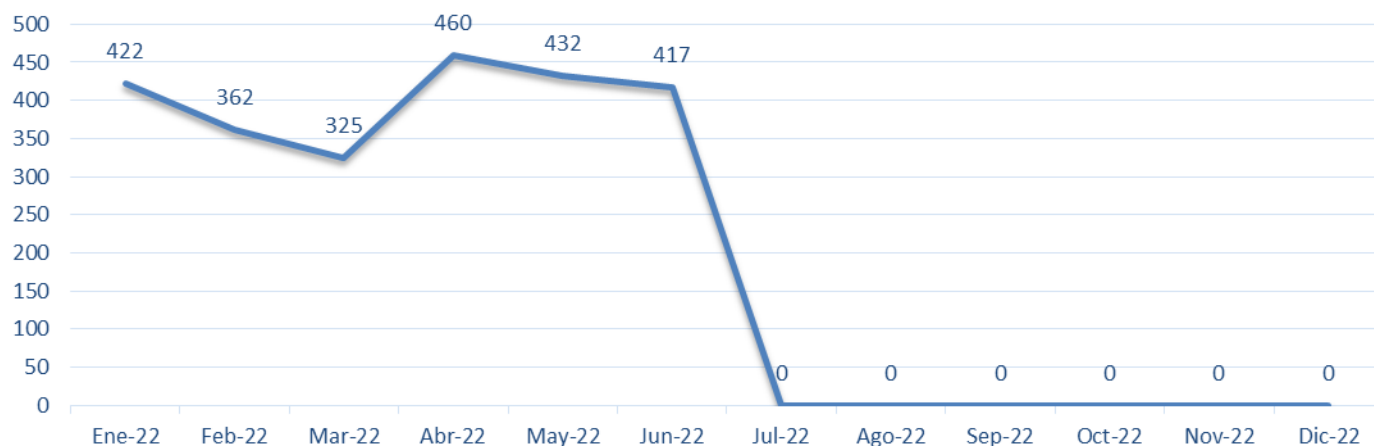
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

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



(*) Incluye 5.437 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

Tendencia del Número Mensual de PQRS Enero - Junio de 2022

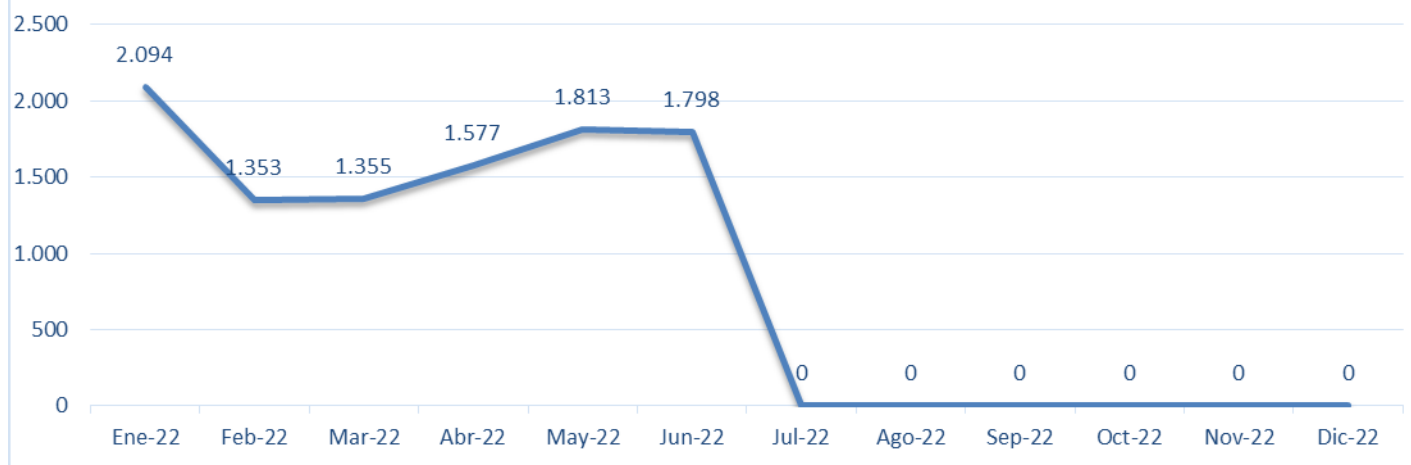


No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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.

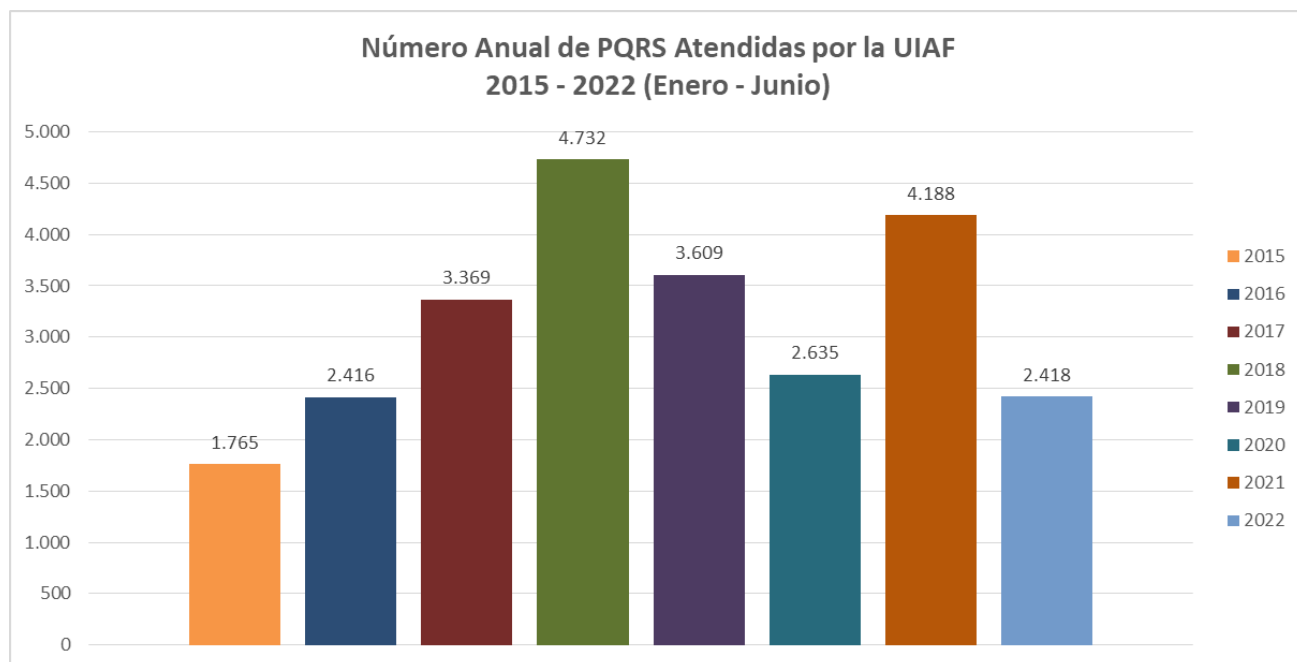
Tendencia del Número Mensual de PQRS Enero - Junio de 2022 (*)



(*) Incluye 5.437 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

11. Número anual de PQRS, 2015 - 2021

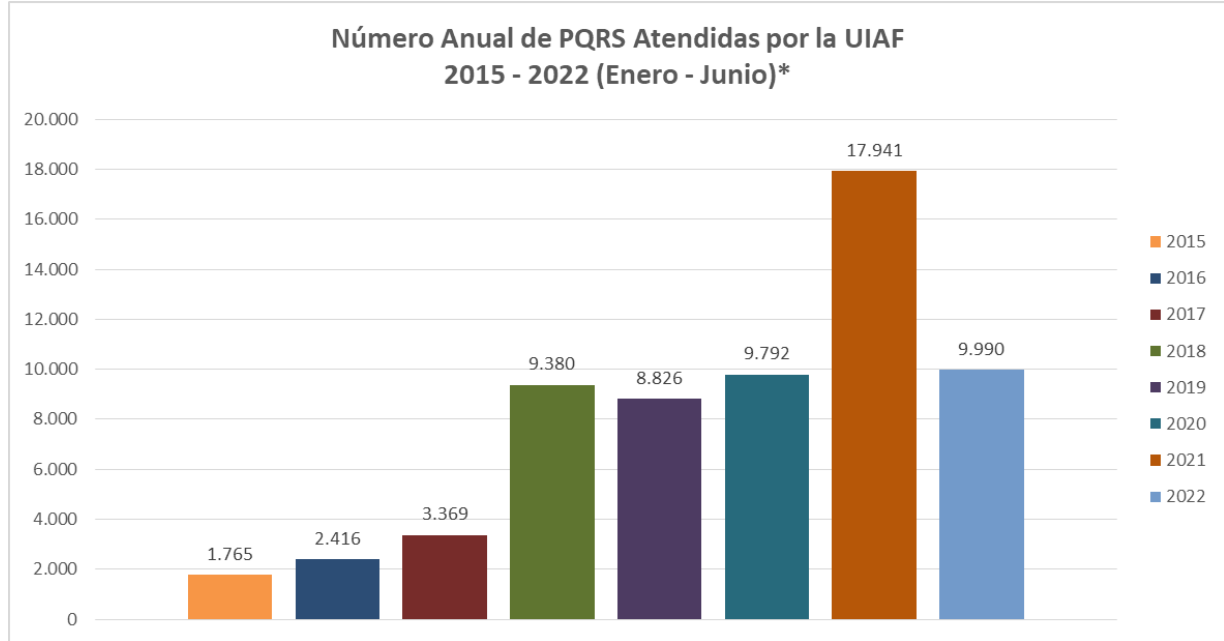
El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRS correspondiente al periodo 2015 – 2021 (de enero a junio).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

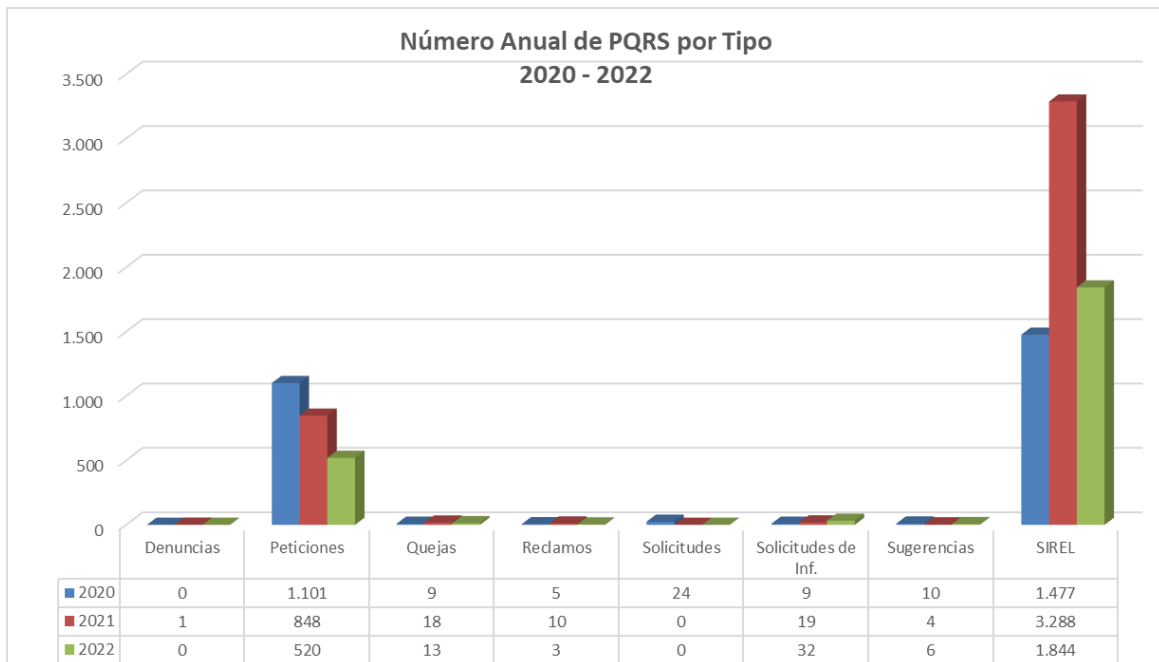
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



(*) Incluye 5.437 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

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

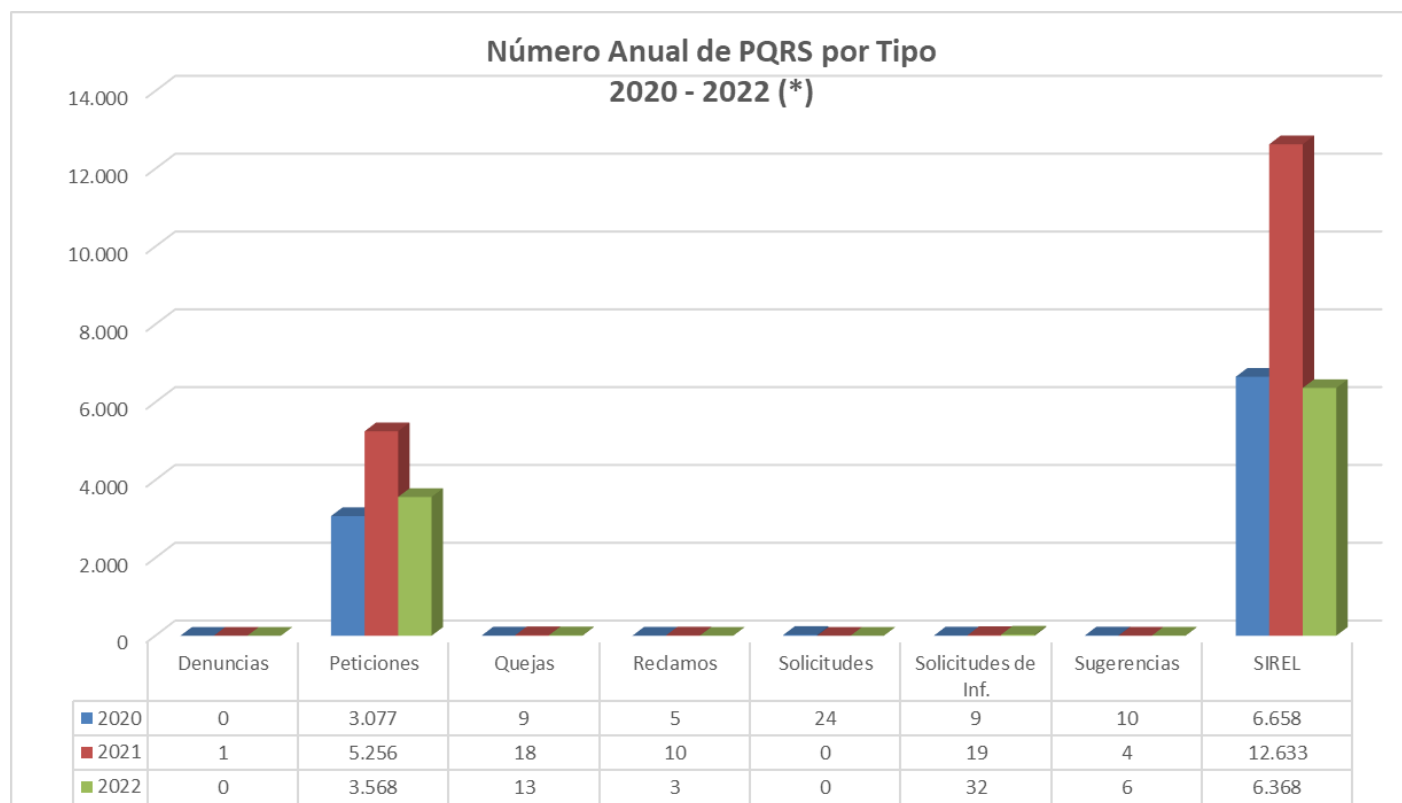
En el siguiente gráfico se observa el comportamiento del número anual de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, solicitudes de información pública y sugerencias para el periodo 2020 – 2022 (de enero a junio).



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 5.437 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 junio)

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 junio).

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%	520	21,5%	13	0,5%	3	0,1%	0	0,0%	6	0,2%	32	1,3%	1.844	76,3%	2.418	10,6%
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.

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%	3.568	35,7%	13	0,1%	3	0,0%	0	0,0%	32	0,3%	6	0,1%	6.368	63,7%	9.990	18,6%
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 5.437 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a junio 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	4.070
Otro tipo petición verbal	701
Curso E-learning	326
Anexos Técnicos	340
Total General	5.437

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

15. Temas recurrentes

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.

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.010	41,8%
Soporte SIREL	342	14,1%
Otros	307	12,7%
Cancelación de usuario	219	9,1%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	202	8,4%
Consulta explicación de normatividad	84	3,5%
Cancelación entidad	64	2,6%
Reenvío Matriz Autenticación	59	2,4%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	52	2,2%
Curso e-learning	45	1,9%
Solicitudes de información pública	31	1,3%
Error SIREL y errores de acceso		0,0%
Total PQRS	2.418	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 junio de 2022:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	2.535	25,4%
Actualización de datos	1.564	15,7%
Otros	1.396	14,0%
Solicitud de código	662	6,6%
Vinculación de entidad	569	5,7%
Solicitud de usuario	532	5,3%
Curso e-learning	474	4,7%
Anexos técnicos	369	3,7%
Soporte SIREL	342	3,4%
Cancelación de usuario	319	3,2%
Aclaración de errores	205	2,1%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	202	2,0%
Consulta explicación de normatividad	166	1,7%
Error SIREL y errores de acceso	110	1,1%
Cancelación entidad	102	1,0%
Cómo diligenciar ROS	87	0,9%
Reporte Positivo	80	0,8%
Reenvío Matriz Autenticación	76	0,8%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	52	0,5%
Reporte Negativo	49	0,5%
Consultar Certificaciones	34	0,3%
Solicitudes de información pública	31	0,3%
Solicitud Anulación de Cargue	31	0,3%
Solicitudes especiales reportantes	3	0,0%
Total PQRS	9.990	100%

(*) Incluye 5.437 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

16.Estado del trámite de respuesta de enero a junio 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 junio 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.

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	190	2	192
	Quejas	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		192	2	194
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	5	1	6
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes de	1		1
	Invitaciones	5		5
Total Subdirección Administrativa y Financiera		12	1	13
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	2		2
	Invitaciones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		4		4
Subdirección de Informática	Peticiones	69		69
	Quejas	6		6
	Reclamos	3		3
	Sirel	1.838		1.838
Total Subdirección de Informática		1.916		1.916
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	139		139
	Quejas	5		5
	Sirel	6		6
	Invitaciones	3		3
	Sugerencias	3		3
Total Subdirección de Análisis Estratégico		156		156
Asuntos Internacionales	Peticiones	30		30
	Sugerencias	2		2
Total Asuntos Internacionales		32		32
Dirección General	Peticiones	5	2	7
	Invitaciones	94		94
	Sugerencias	2		2
Total Dirección General		101		103
Total general		2.413	3	2.418

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 junio 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.

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	24	2	26
Total Oficina Asesora Jurídica		24	2	26
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	978		978
	Quejas	1		1
	Sirel	734		734
Total Subdirección de Informática		1.713		1.713
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	39		39
	Quejas	5		5
	Sirel	1		1
	Invitaciones	2		2
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		48		48
Dirección General	Peticiones	-4 (*)		-4 (*)
	Invitaciones	13		13
Total Dirección General		9		9
Subdirección de Análisis de Operaciones	Invitaciones	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Total general		1.796	2	1.798

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

(*) Se presenta un valor en negativo en relación al informe del mes anterior, toda vez que del análisis desde la Oficina Asesora Jurídica de la (s) solicitud (es) inicialmente radicada (s) como derecho de petición, está (s) se encuentra (n) mal catalogada (s) en el Sistema de Gestión Documental interno y su trámite corresponde a información relacionada con la misión y actividades de la UIAF, lo cual se sale de los parámetros de una petición, queja, reclamo y/o solicitud, y tuvieron que ser reasignadas a otro tipo de solicitud de información, que no se refleja en el presente informe.

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 junio de 2022, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	190	2	192
	Quejas	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		192	2	194
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	5	1	6
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes de	1		1
	Invitaciones	5		5
Total Subdirección Administrativa y Financiera		12	1	13
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	2		2
	Invitaciones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		4		4
Subdirección de Informática	Peticiones	3.348		3.348
	Quejas	6		6
	Reclamos	3		3
	Sirel	6.131		6.131
Total Subdirección de Informática		9.488		9.488
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	139		139
	Quejas	5		5
	Sirel	6		6
	Invitaciones	3		3
	Sugerencias	3		3
Total Subdirección de Análisis Estratégico		156		156
Asuntos Internacionales	Peticiones	30		30
	Sugerencias	2		2
Total Asuntos Internacionales		32		32
Dirección General	Peticiones	5	2	7
	Invitaciones	94		94
	Sugerencias	2		2
Total Dirección General		101		103
Total general		9.985	3	9.990

(*) Incluye 5.437 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 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 junio de 2022, incluyendo las peticiones verbales:

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

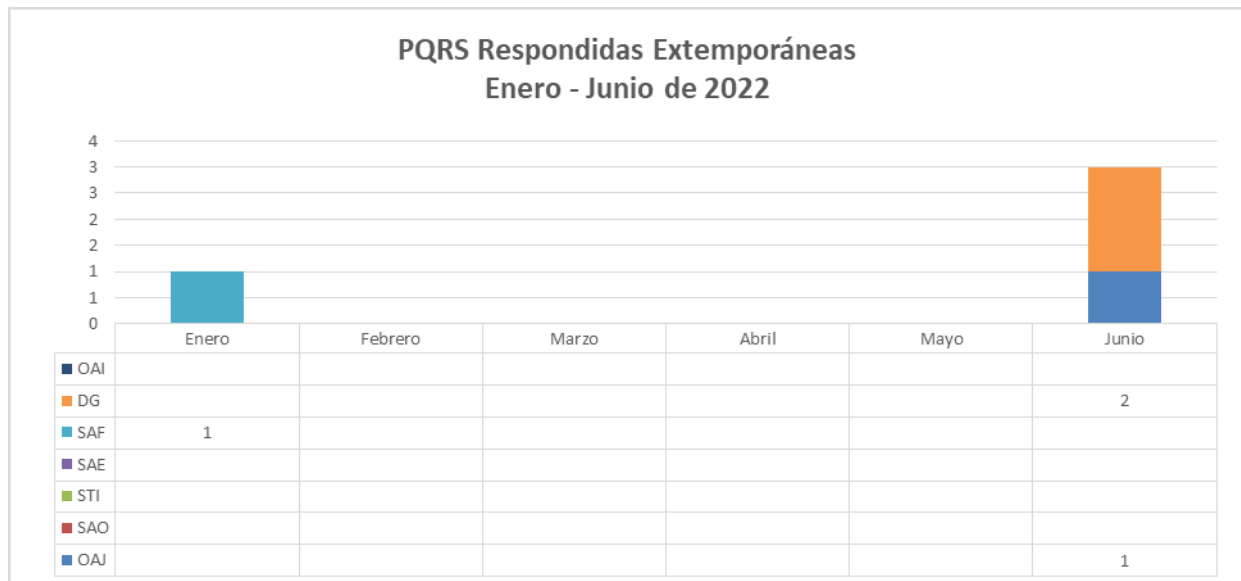
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	24	2	26
Total Oficina Asesora Jurídica		24	2	26
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	978		978
	Quejas	1		1
	Sirel	734		734
Total Subdirección de Informática		1.713		1.713
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	39		39
	Quejas	5		5
	Sirel	1		1
	Invitaciones	2		2
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		48		48
Dirección General	Peticiones	-4		-4
	Invitaciones	13		13
Total Dirección General		9		9
Subdirección de Análisis de Operaciones	Invitaciones	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Total general		1.796	2	1.798

(*) Incluye 957 solicitudes de soporte vía chat y 424 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 junio de 2022 se gestionaron de manera extemporánea:



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.

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.