



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO
A JUNIO 30 de 2023**

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		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 – PQRSD), recibidas en la Entidad de enero a junio 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 PQRSD de enero a junio de 2023.
2. Número mensual de PQRSD por Tipo, de enero a junio de 2023.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo de enero a junio de 2023.
4. Número de PQRSD tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a junio de 2023.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD, de enero a junio de 2022 y 2023.
6. Número anual de PQRSD de acuerdo a la competencia.
7. Número de solicitudes de información pública.
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF.
9. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2020 –2023.
10. Tendencia del número mensual de PQRSD, 2022 – 2023.
11. Número anual de PQRSD, 2019 -2023.
12. Número anual de PQRSD por Tipo, 2020 – 2023 (de enero a junio).
13. Número y porcentaje anual de PQRSD por Tipo, 2020 – 2023 (de enero a junio).
14. Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a junio de 2023.
15. Temas Recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta de enero a junio de 2023.

1. Número mensual de PQRSD de enero a junio de 2023

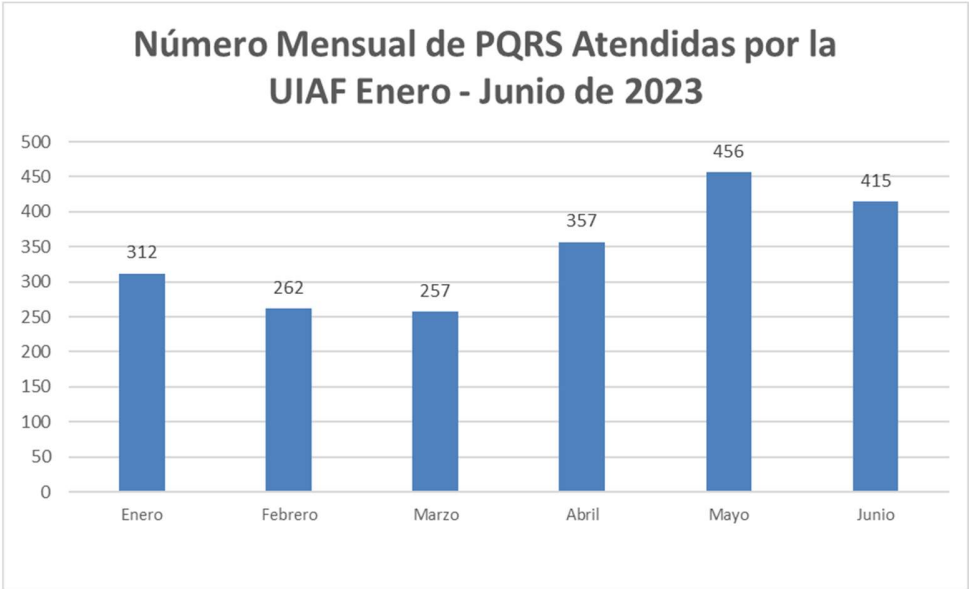
El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información pública que la UIAF recibió y gestionó de enero a junio de 2023. En total la UIAF recibió **9.140** PQRSD, de las cuales **2.524 (27.61%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidas vía telefónica,

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

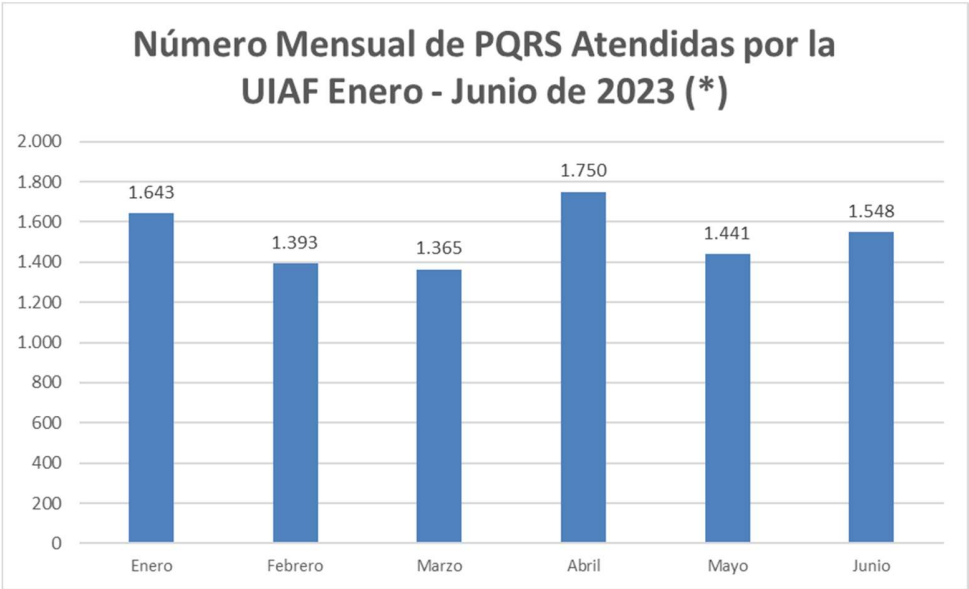
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 3/20

2.059 (22.52%) recibidas a través del módulo de PQRS y el Sistema de Gestión Documental y 4.557 (50%) 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

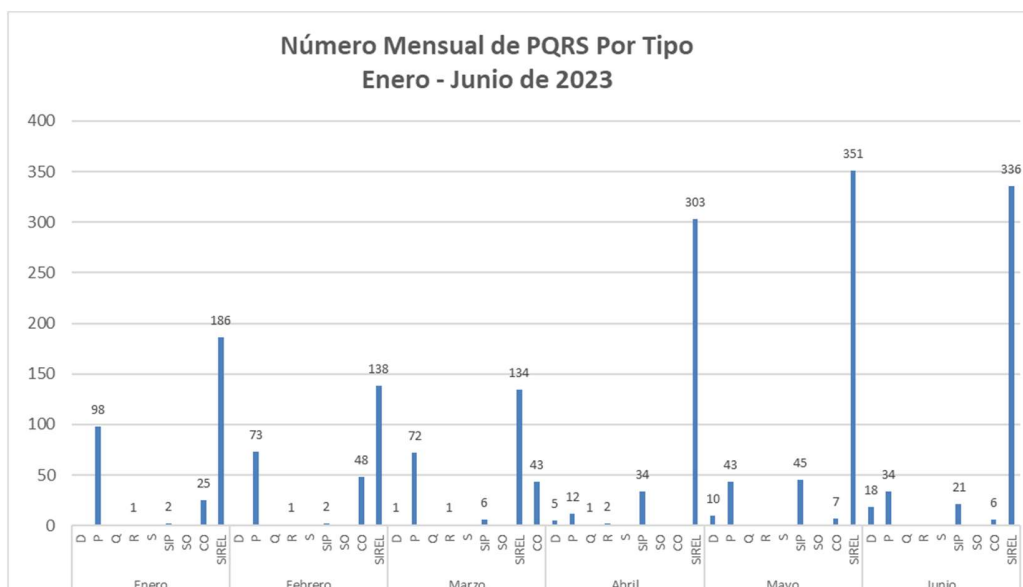


(*) Incluye 4.557 solicitudes de soporte vía chat y 2.524 peticiones verbales vía telefónica

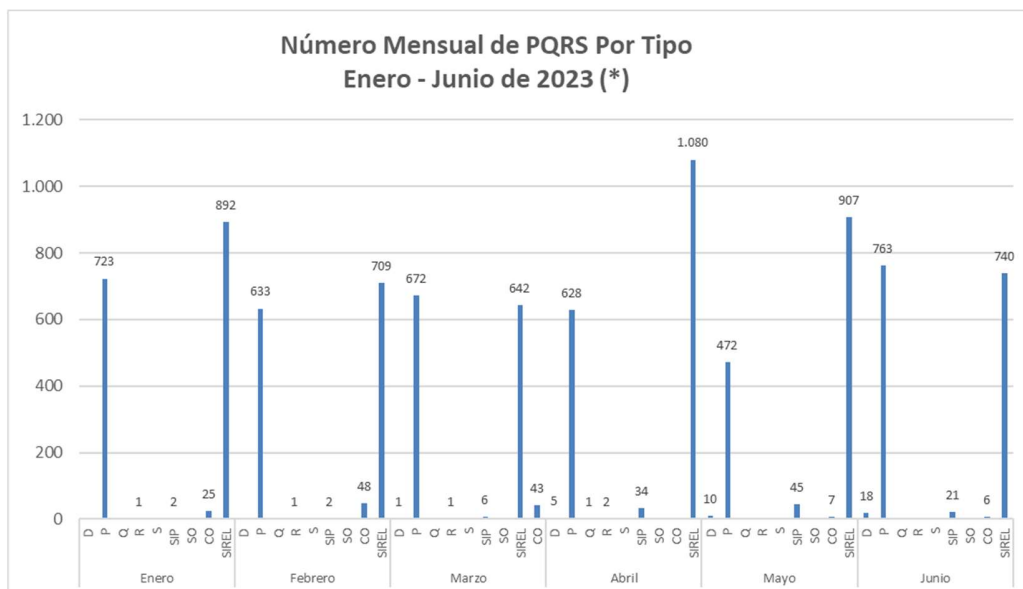
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 4/20

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a junio de 2023

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 4.557 solicitudes de soporte vía chat y 2.524 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, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 5/20

P = Peticiones
 Q = Quejas
 CO = Consultas
 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 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 - Junio 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	15%
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	12,7%
Marzo	1	0,4%	72	28,0%	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%	0	0%	6	2%	43	17%	134	52%	257	12,5%
Abril	5	1,4%	12	3,4%	1	0,3%	2	0,6%	0	0,0%	0	0%	34	10%	0	0%	303	85%	357	17,3%
Mayo	10	2,2%	43	9,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	45	10%	7	2%	351	77%	456	22,1%
Junio	18	4,3%	35	8,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	20	5%	6	1%	336	81%	415	20,2%
Totales	34	1,7%	333	16,2%	1	0,0%	5	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	109	5,3%	129	6,3%	1.448	70,3%	2.059	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
Enero - Junio 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	18%
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	15,2%
Marzo	1	0,1%	672	49,2%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	6	0%	43	3%	642	47%	1.365	14,9%
Abril	5	0,3%	628	35,9%	1	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	34	2%	0	0%	1.080	62%	1.750	19,1%
Mayo	10	0,7%	472	33%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	45	3%	7	0%	907	63%	1.441	15,8%
Junio	18	1,2%	764	49%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	20	1%	6	0%	740	48%	1.548	16,9%
Totales	34	0,4%	3.892	42,6%	1	0,0%	5	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	109	1,2%	129	1,4%	4.970	54,4%	9.140	100%

(*) Incluye 4.557 solicitudes de soporte vía chat y 2.524 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 2023

De la totalidad de PQRS recibidas de enero a junio de 2023, 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.

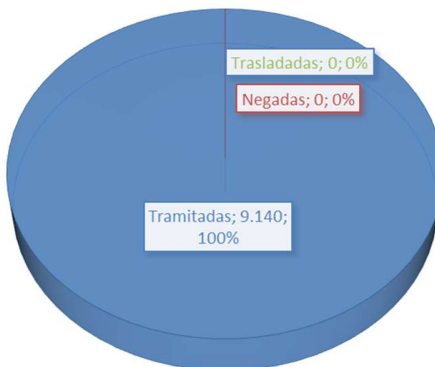
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 6/20

NÚMERO DE PQRS TRAMITADAS, NEGADAS Y TRASLADADAS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES
ENERO - JUNIO DE 2023



(*) No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

NÚMERO DE PQRS TRAMITADAS, NEGADAS Y TRASLADADAS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES
ENERO - JUNIO DE 2023 (*)



(*) Incluye 4.557 solicitudes de soporte vía chat y 2.524 peticiones verbales vía telefónica

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD, de enero a junio de 2022 y 2023

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRSD de enero a junio de 2023 respecto al mismo periodo 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, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 7/20

Índice de Variación Mensual 2023 Respecto del 2022			
Mes	2022	2023	Variación
Enero	422	312	-26,1%
Febrero	362	262	-27,6%
Marzo	325	257	-20,9%
Abril	460	357	-22,4%
Mayo	432	456	5,6%
Junio	417	415	-0,5%
Julio			0,0%
Agosto			0,0%
Septiembre			0,0%
Octubre			0,0%
Noviembre			0,0%
Totales	2.418	2.059	-14,8%

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%
Marzo	1.355	1.365	0,7%
Abril	1.577	1.750	11,0%
Mayo	1.813	1.441	-20,5%
Junio	1.798	1.548	-13,9%
Julio			0,0%
Agosto			0,0%
Septiembre			0,0%
Octubre			0,0%
Noviembre			0,0%
Diciembre			0,0%
Totales	9.990	9.140	-8,5%

(*) Incluye 5.437 solicitudes de soporte vía chat y 2.135 peticiones verbales vía telefónica

(**) Incluye 4.557 solicitudes de soporte vía chat y 2.524 peticiones verbales vía telefónica

6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia

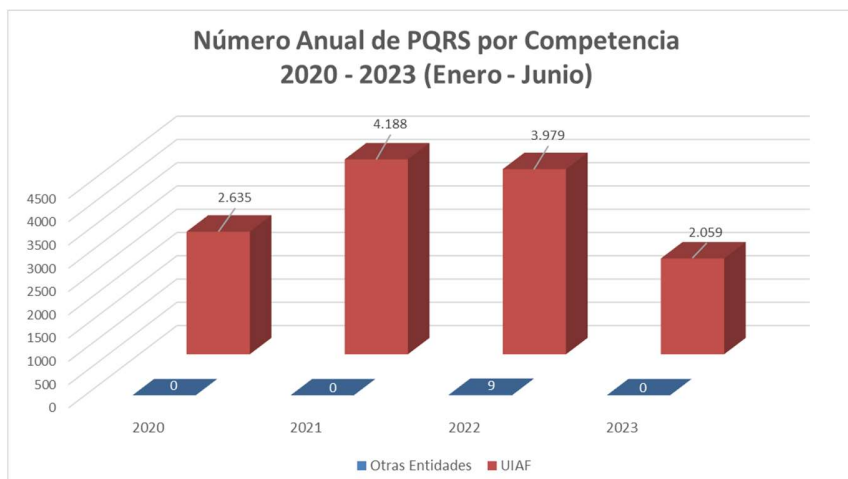
El siguiente gráfico muestra el número de PQRS recibidas en la UIAF durante el periodo 2020 –2023 (de enero a junio), clasificadas por competencia.

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

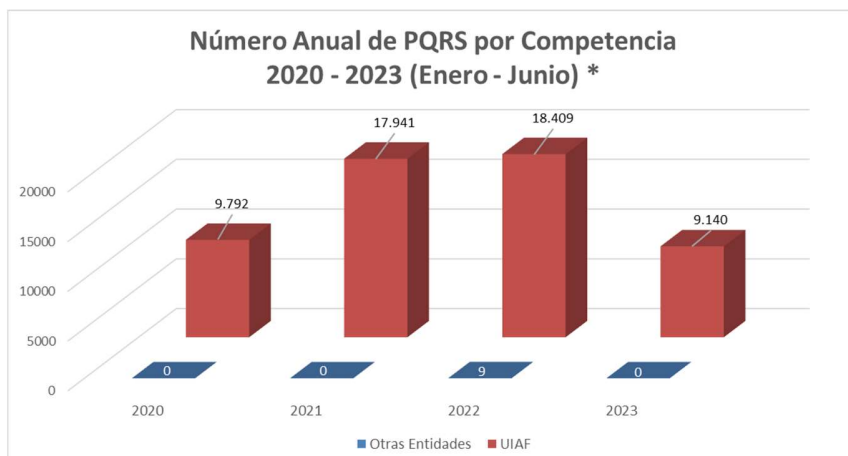
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 8/20



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 4.557 solicitudes de soporte vía chat y 2.524 peticiones verbales vía telefónica

7. Número de 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, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA		Código: GTH-PR-01-F-01
			Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS		Vigente desde: 17 de marzo de 2023
			Página: 9/20

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	procesos de contratación	2023-03-24	2023-03-24	1	1	0
		solicitud de documentos expedidos por la uiaf	2023-01-10	2023-01-11	1	1	0
			2023-02-10	2023-02-20	1	1	0
		ofertas de empleo	2023-01-17	2023-01-19	1	1	0
			2023-02-03	2023-02-03	1	1	0
			2023-03-01	2023-03-02	1	1	0
			2023-03-08	2023-03-09	1	1	0
			2023-03-09	2023-03-09	1	1	0
			2023-03-13	2023-03-13	1	1	0
		documentos contables	2023-03-03	2023-03-06	1	1	0
	peticiones de información	Solicitud de Información Pública	2023-04-04	2023-04-18	1	1	0
			2023-04-14	2023-04-14	1	1	0
			2023-04-05	2023-04-24	2	2	0
			2023-04-11	2023-04-13	1	1	0
			2023-04-12	2023-04-18	1	1	0
			2023-04-24	2023-04-24	1	1	0
			2023-04-27	2023-04-27	1	1	0
			2023-04-14	2023-04-27	1	1	0
			2023-04-17	2023-04-24	1	1	0
			2023-04-20	2023-04-20	1	1	0
			2023-04-24	2023-04-24	1	1	0
			2023-04-27	2023-04-27	1	1	0
			2023-04-28	2023-04-28	1	1	0
			2023-04-21	2023-04-27	1	1	0
			2023-05-05	2023-05-05	1	1	0
			2023-04-24	2023-04-24	1	1	0
			2023-04-26	2023-04-26	1	1	0
			2023-04-27	2023-04-27	2	2	0
			2023-04-25	2023-04-25	1	1	0
			2023-04-25	2023-05-04	1	1	0
			2023-04-26	2023-04-26	1	1	0
			2023-05-02	2023-05-02	2	2	0
			2023-05-10	2023-05-10	1	1	0
			2023-05-08	2023-05-08	1	1	0
			2023-04-27	2023-04-27	2	2	0
			2023-04-28	2023-05-04	2	2	0
			2023-04-29	2023-05-02	1	1	0
			2023-05-02	2023-05-02	1	1	0
			2023-05-16	2023-05-16	1	1	0
			2023-05-04	2023-05-04	1	1	0
			2023-05-10	2023-05-10	1	1	0
			2023-05-04	2023-05-18	3	3	0
			2023-05-05	2023-05-16	1	1	0
			2023-05-08	2023-05-23	1	1	0
			2023-05-09	2023-05-25	1	1	0
			2023-05-10	2023-05-10	1	1	0
			2023-05-10	2023-05-10	1	1	0
			2023-05-11	2023-05-26	3	3	0
			2023-05-12	2023-05-29	1	1	0
			2023-05-15	2023-05-16	1	1	0
			2023-05-26	2023-05-26	1	1	0
			2023-05-18	2023-05-18	1	1	0
			2023-05-15	2023-05-15	1	1	0
			2023-05-16	2023-05-26	1	1	0
			2023-05-18	2023-05-18	1	1	0
			2023-05-31	2023-05-31	2	2	0
			2023-05-17	2023-06-02	1	1	0
			2023-05-18	2023-06-02	2	2	0
			2023-05-19	2023-06-05	2	2	0
			2023-05-23	2023-06-06	2	2	0
			2023-05-24	2023-06-07	2	2	0
			2023-05-26	2023-06-05	1	1	0
			2023-06-06	2023-06-06	1	1	0
			2023-06-07	2023-06-07	1	1	0
			2023-06-08	2023-06-08	1	1	0
			2023-06-09	2023-06-09	1	1	0
			2023-05-29	2023-05-31	1	1	0
			2023-06-06	2023-06-06	1	1	0
			2023-06-13	2023-06-13	1	1	0

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

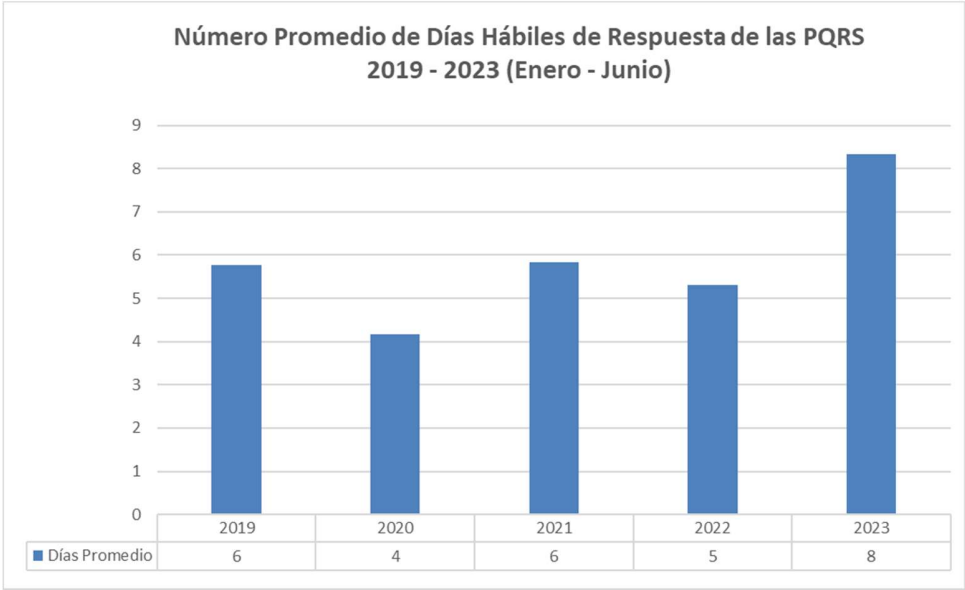
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 10/20

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	peticiones de información	Solicitud de Información Pública	2023-05-30	2023-06-14	3	3	0
			2023-06-01	2023-06-09	1	1	0
			2023-06-02	2023-06-09	1	1	0
			2023-06-05	2023-06-13	1	1	0
			2023-06-06	2023-06-07	1	1	0
			2023-06-09		1	1	0
			2023-06-07	2023-06-20	1	1	0
			2023-06-15	2023-06-16	1	1	0
			2023-06-16	2023-06-29	1	1	0
			2023-06-19	2023-06-21	1	1	0
			2023-06-20	2023-06-29	1	1	0
			2023-06-21	2023-06-29	1	1	0
			2023-07-05		1	1	0
			2023-06-22	2023-07-04	1	1	0
			2023-06-26	2023-06-27	3	3	0
			2023-07-10		1	1	0
			2023-06-28	2023-07-06	1	1	0
			2023-07-07		1	1	0
			2023-06-27	2023-06-28	1	1	0
			2023-07-04		1	1	0
	solicitud de copias o documentos		2023-04-14	2023-04-28	1	1	0
			2023-04-28	2023-05-04	1	1	0
			2023-05-08	2023-05-23	1	1	0
Total general					110	110	0

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

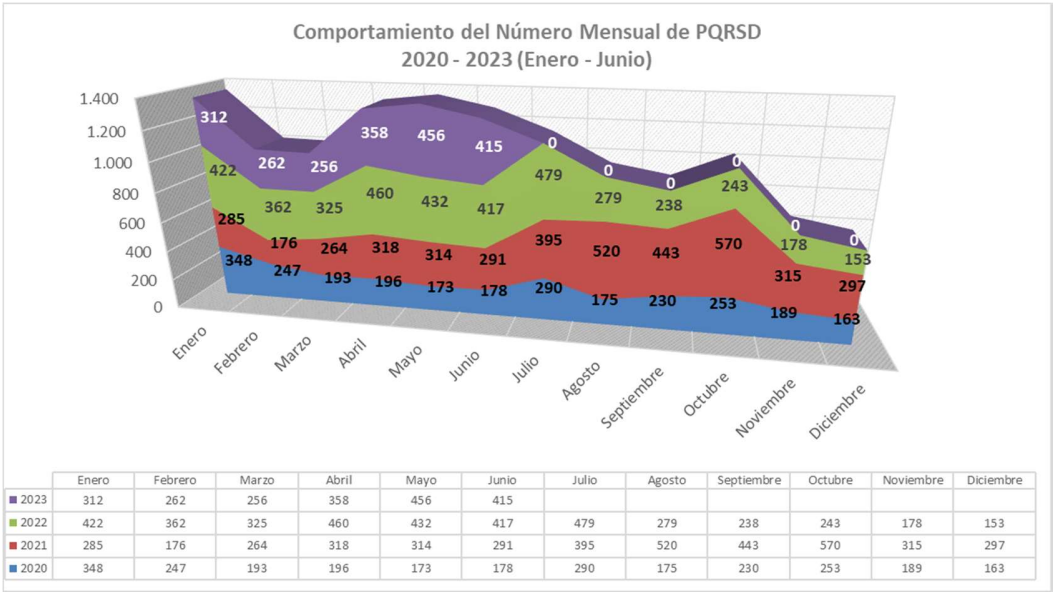
El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una petición es de 15 días hábiles (Artículo 14° de la Ley 1755 de 2015). En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2019 – 2023 (de enero a junio).



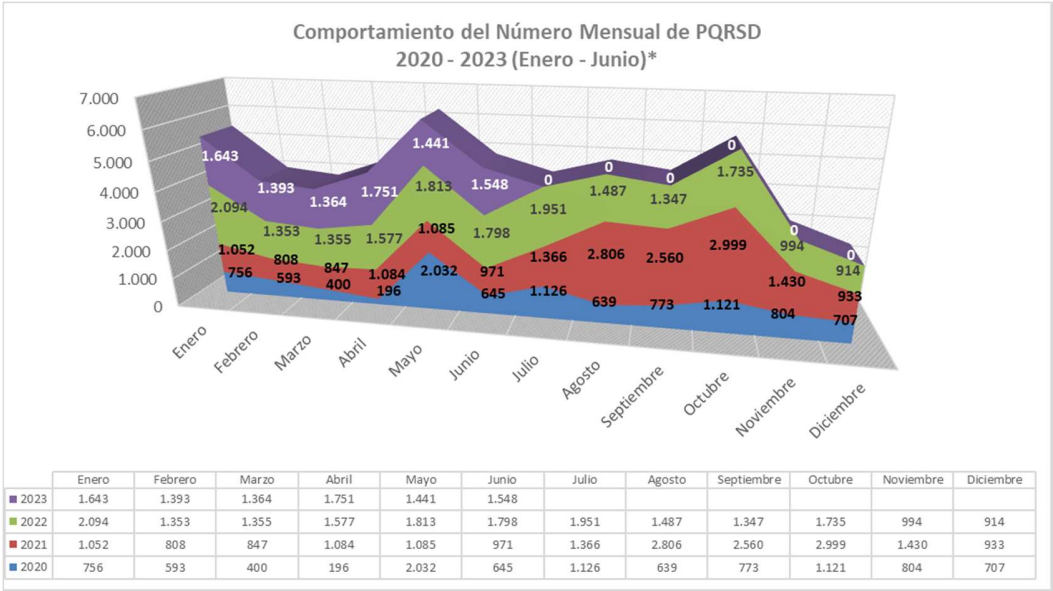
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 11/20

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:



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 4.557 solicitudes de soporte vía chat y 2.524 peticiones verbales vía telefónica

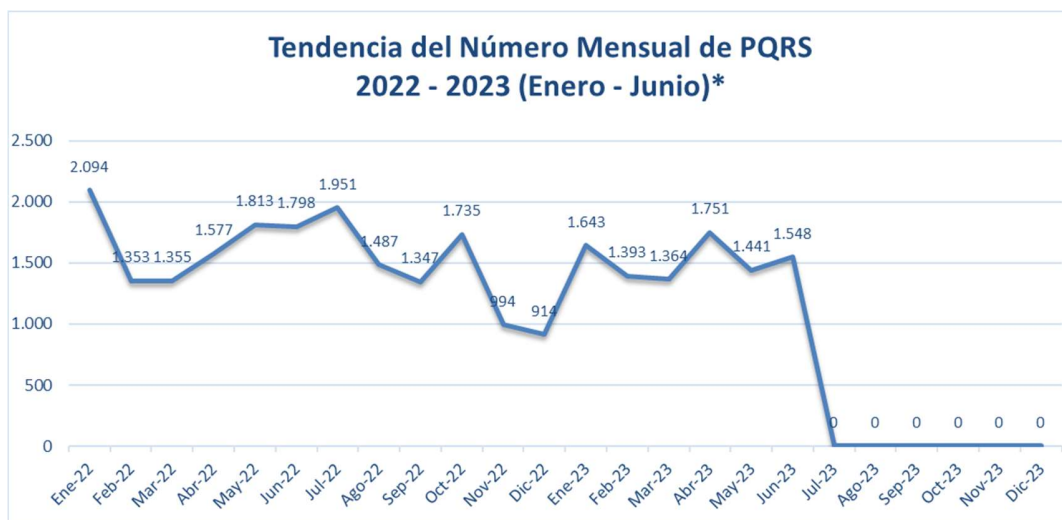
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 12/20

10. Tendencia del número mensual de PQRS, 2022 – 2023

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



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

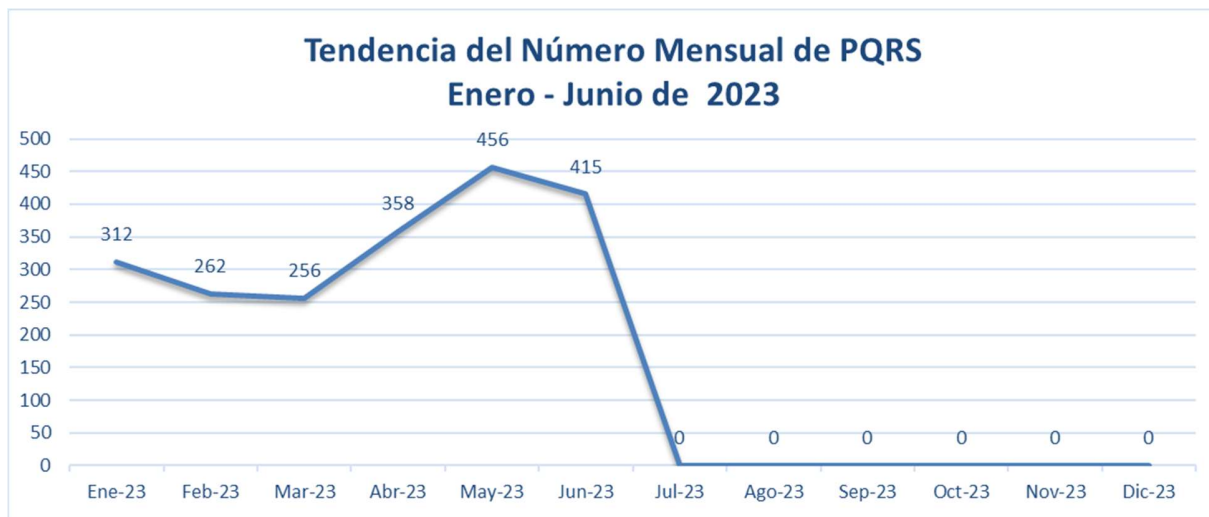


(*) Incluye 4.557 solicitudes de soporte vía chat y 2.524 peticiones verbales vía telefónica

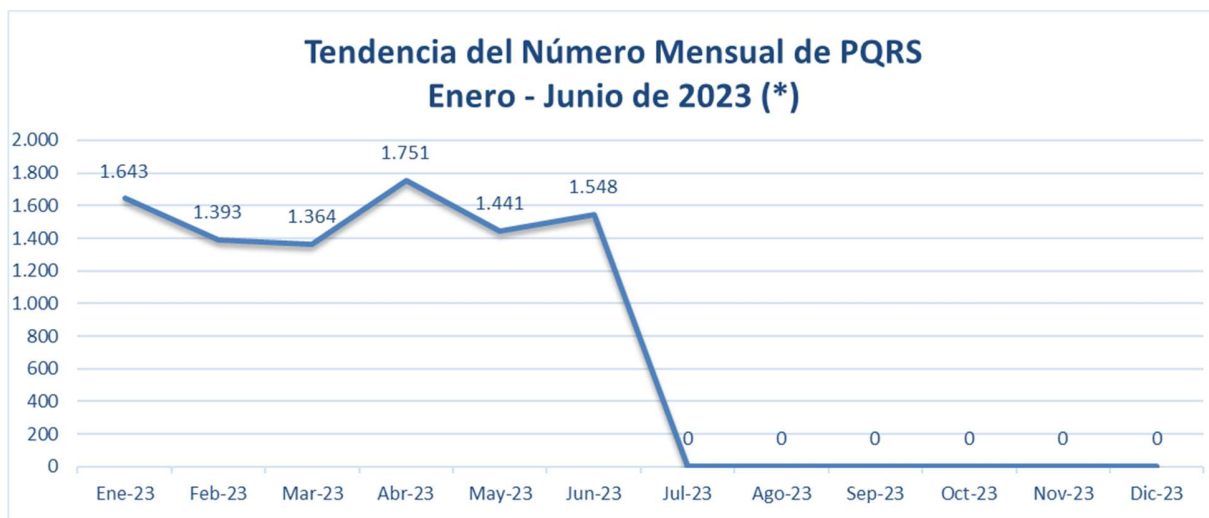
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 13/20



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 4.557 solicitudes de soporte vía chat y 2.524 peticiones verbales vía telefónica

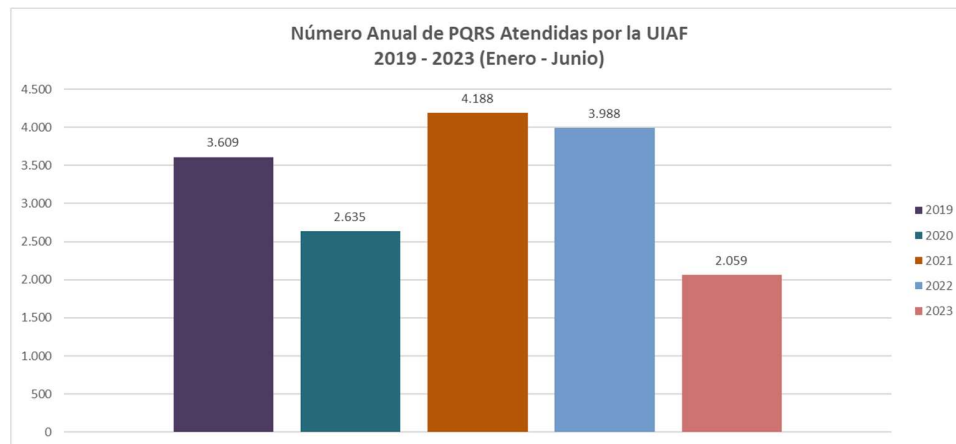
11. Número anual de PQRS, 2019 - 2023

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

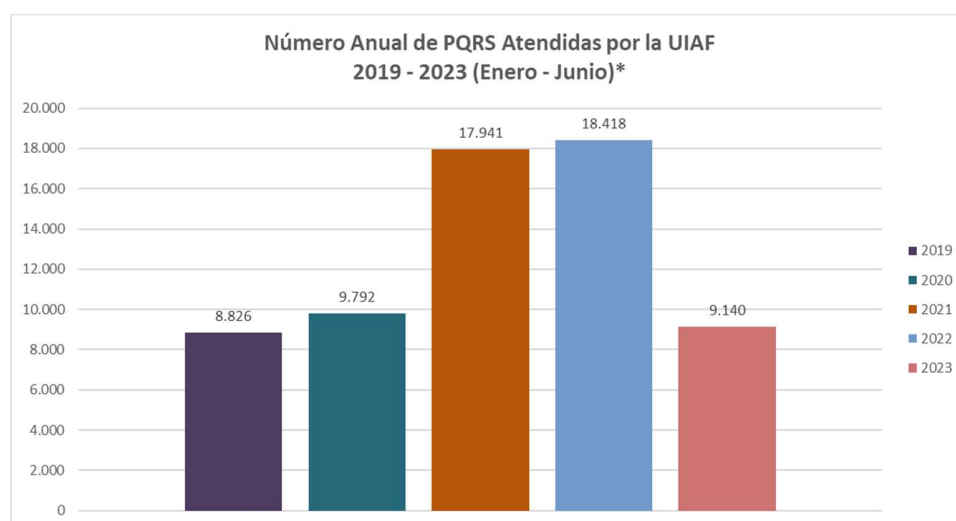
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 14/20



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 4.557 solicitudes de soporte vía chat y 2.524 peticiones verbales vía telefónica

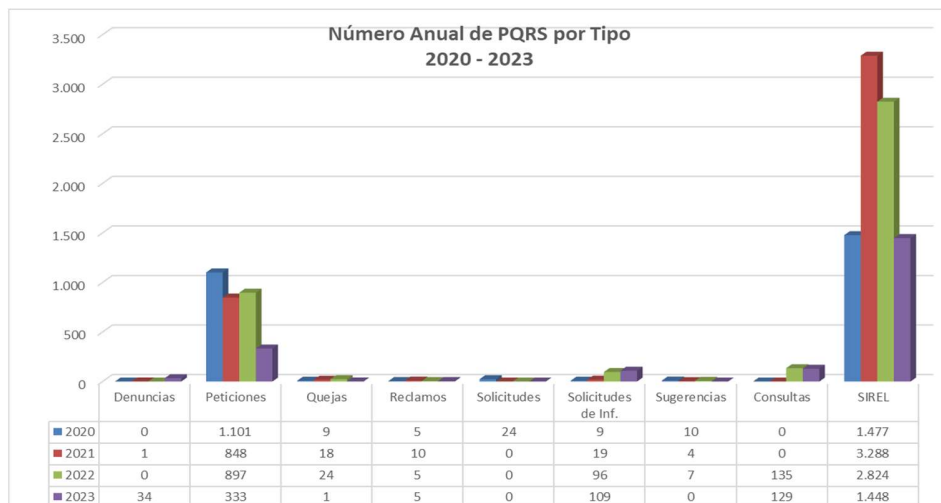
12. Número anual de PQRS por tipo, 2020 – 2023 (de enero a junio)

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 junio).

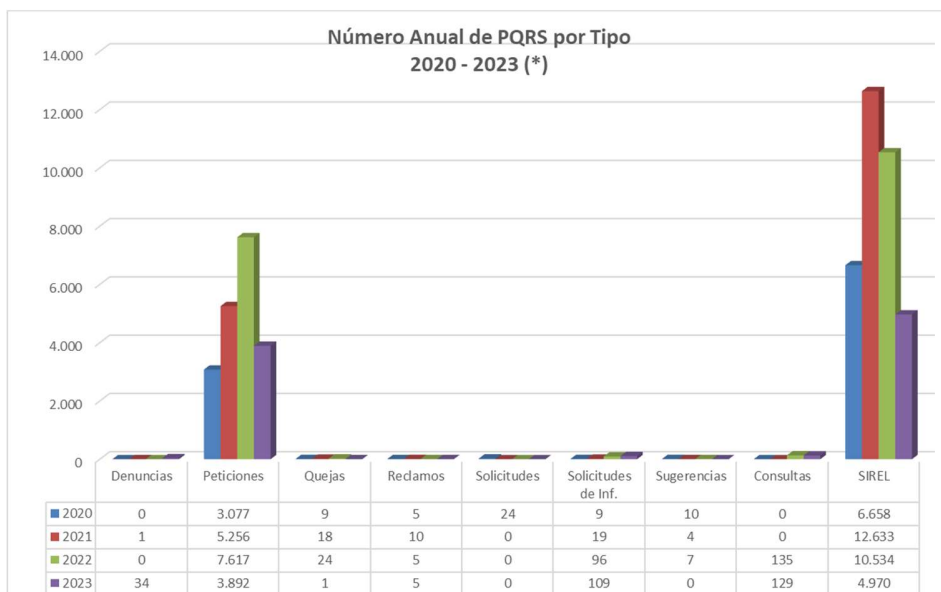
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 15/20



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 4.557 solicitudes de soporte vía chat y 2.524 peticiones verbales vía telefónica

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

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 16/20

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	21,9%
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	16,0%
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	25,4%
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	24,2%
2023	34	1,7%	333	16,2%	1	0,0%	5	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	109	5,3%	129	6,3%	1.448	70,3%	2.059	12,5%
Totales	51	0,1%	6.431	10,0%	77	0,1%	38	0,1%	198	0,3%	29	0,0%	354	0,6%	264	0,4%	9.037	14,1%	16.479	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	13,8%
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	15,3%
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	28,0%
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	28,7%
2023 (5*)	34	0,4%	3.892	42,6%	1	0,0%	5	0,1%	0	0,0%	109	1,2%	0	0,0%	129	1,4%	4.970	54,4%	9.140	14,3%
Totales	51	0,1%	28.311	44,2%	77	0,1%	38	0,1%	198	0,3%	354	0,6%	29	0,0%	264	0,4%	34.795	54,3%	64.117	100%

(**) 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 4.557 solicitudes de soporte vía chat y 2.524 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a junio 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	656
Actualización de Datos	542
Anexos técnicos	585
Anulación de Reportes	108
Cancelación de Entidad	37
Cancelación Usuario	57
Curso Virtual	307
Error en reportes	169
Otras Consultas	728
ROS	183
Solicitud de Código	508
Solicitud de Usuario	220
Vinculación de Entidades	457
Total General	4.557

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, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 17/20

b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	579
Actualización de Datos	327
Solicitud de Código	274
Adición Entidad	202
Anexos técnicos	196
Solicitud de Usuario	165
Aclaración Errores	136
Reporte Positivo	110
Explicación Normatividad	77
Solicitud Anulación de Cargue	91
Curso E-learning	97
Otro tipo petición verbal	71
Cancelación Usuario	47
Reporte Negativo	40
Consulta Certificados	37
Utilidades Excel	24
Reenvío Matriz Autenticación	38
Cancelación de Entidad	13
Total General	2.524

15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	789	38,3%
Soporte SIREL	475	23,1%
Otros	311	15,1%
Solicitudes de información pública	110	5,3%
Anexos Técnicos	110	5,3%
Cancelación de usuario	91	4,4%
Curso e-learning	85	4,1%
Anulación para corrección de reportes	26	1,3%
Cancelación entidad	20	1,0%
Reenvío Matriz Autenticación	16	0,8%
Solicitud de capacitación	12	0,6%
Consulta explicación de normatividad	9	0,4%
Reclamos	5	0,2%
Total PQRS	2.059	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, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 18/20

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 2023:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.658	18,1%
Acceso a SIREL	1.339	14,7%
Otros	1.209	13,2%
Anexos técnicos	891	9,8%
Solicitud de código	798	8,7%
Vinculación de entidad	660	7,2%
Curso e-learning	456	5,0%
Solicitud de usuario	418	4,6%
Soporte SIREL	248	2,7%
Cancelación de usuario	195	2,1%
ROS	195	2,1%
Error SIREL y errores de acceso	189	2,1%
Aclaración de errores	135	1,5%
Anulación para corrección de reportes	134	1,5%
Reporte Positivo	110	1,2%
Solicitudes de información pública	110	1,2%
Solicitud Anulación de Cargue	91	1,0%
Consulta explicación de normatividad	86	0,9%
Cancelación entidad	70	0,8%
Reenvío Matriz Autenticación	54	0,6%
Reporte Negativo	40	0,4%
Consultar Certificaciones	37	0,4%
Solicitud de capacitación	12	0,1%
Reclamos	5	0,1%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz		0,0%
Cómo diligenciar ROS		0,0%
Total PQRS	9.140	100%

(*) Incluye 4.557 solicitudes de soporte vía chat y 2.524 peticiones verbales vía telefónica

16.Estado del trámite de respuesta de enero a junio de 2023

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información, correspondiente al periodo de enero a junio de 2023:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	CO	1		1
	D	18		18
	P	31		31
	SIP	6		6
Total Oficina Asesora Jurídica		56		56
Subdirección Administrativa y Financiera	CO	2		2
	P	1		1
	SIP	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		4		4
Subdirección de Análisis Estratégico	CO	3		3
	P	2		2
	SIP	13		13
	SIREL	3		3
Total Subdirección de Análisis Estratégico		21		21
Subdirección de Tecnologías de la Información	SIP	1		1
	P	599		599
	SIREL	737		737
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		1.337		1.337
Total general		1.418		1.418

(*) Incluye 696 solicitudes de soporte vía chat y 307 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, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 19/20

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 junio de 2023:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	CO	1		1
	D	18		18
	P	31		31
	SIP	6		6
Total Oficina Asesora Jurídica		56		56
Subdirección Administrativa y Financiera	CO	2		2
	P	1		1
	SIP	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		4		4
Subdirección de Análisis Estratégico	CO	3		3
	P	2		2
	SIP	13		13
	SIREL	3		3
Total Subdirección de Análisis Estratégico		21		21
Subdirección de Tecnologías de la Información	SIP	1		1
	SIREL	333		333
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		334		334
Total general		415		415

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, correspondiente al periodo de enero a junio de 2023, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	CO	13		13
	D	34		34
	P	140	5	145
	Q	1		1
	SIP	29		29
Total Oficina Asesora Jurídica		217	5	222
Subdirección Administrativa y Financiera	CO	2		2
	P	6		6
	SIP	8		8
	SIREL	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		17		17
Subdirección de Análisis de Operaciones	SIREL	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Análisis Estratégico	CO	114		114
	P	142		142
	R	1		1
	SIP	66	5	71
	SIREL	22		22
Total Subdirección de Análisis Estratégico		345	5	350
Subdirección de Tecnologías de la Información	P	3.591		3.591
	R	4		4
	SIP	2		2
	SIREL	4.945		4.945
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		8.542		8.542
Dirección General	P	1		1
	INV	6		6
	SIREL	1		1
Total Dirección General		8		8
Total general		9.130	10	9.140

(*) Incluye 4.557 solicitudes de soporte vía chat y 2.524 peticiones verbales vía telefónica

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

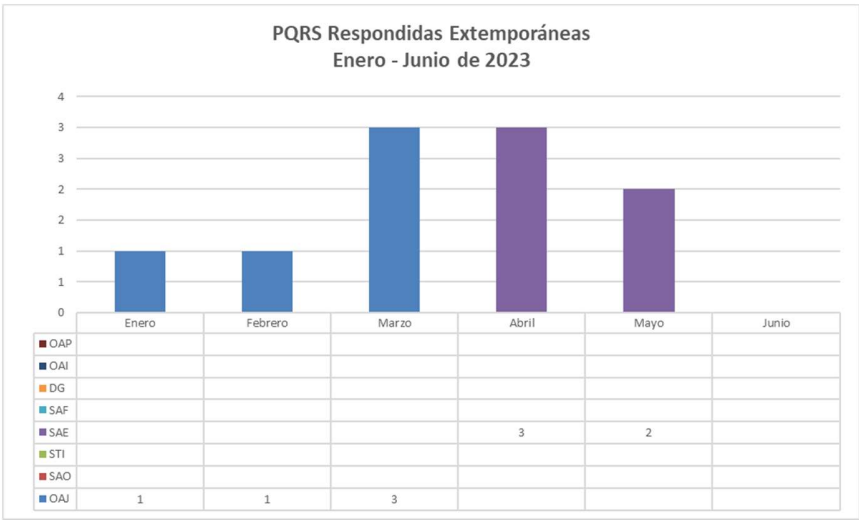
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
 La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 20/20

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 2023, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	CO	13		13
	D	34		34
	P	139	5	144
	Q	1		1
	SIP	29		29
Total Oficina Asesora Jurídica		216	5	221
Subdirección Administrativa y Financiera	CO	2		2
	P	6		6
	SIP	8		8
	SIREL	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		17		17
Subdirección de Análisis de Operaciones	SIREL	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Análisis Estratégico	CO	114		114
	P	142		142
	R	1		1
	SIP	66	5	71
	SIREL	22		22
Total Subdirección de Análisis Estratégico		345	5	350
Subdirección de Tecnologías de la Información	P	33		33
	R	4		4
	SIP	2		2
	SIREL	1.423		1.423
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		1.462		1.462
Dirección General	P	1		1
	INV	6		6
	SIREL	1		1
Total Dirección General		8		8
Total general		2.049	10	2.059

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



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