



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 MAYO 31 de 2023**

Bogotá - Colombia

	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: 2/19

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

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

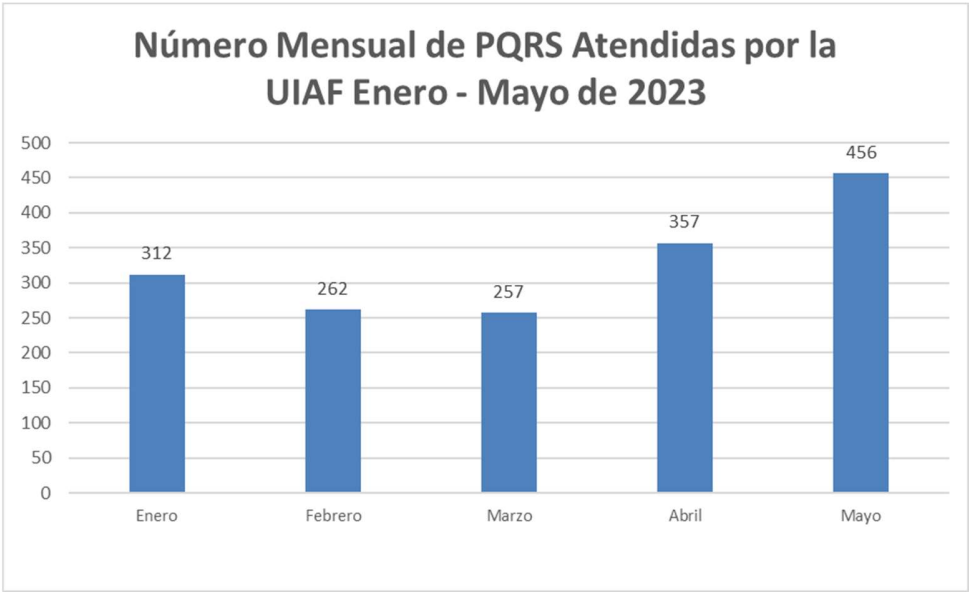
El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información pública que la UIAF recibió y gestionó de enero a mayo de 2023. En total la UIAF recibió **7.592** PQRSD, de las cuales **2.087 (27.48%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidas vía telefónica, **1.644 (21.65%)** recibidas a través del módulo de PQRSD y el Sistema de Gestión Documental y **3.861**

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

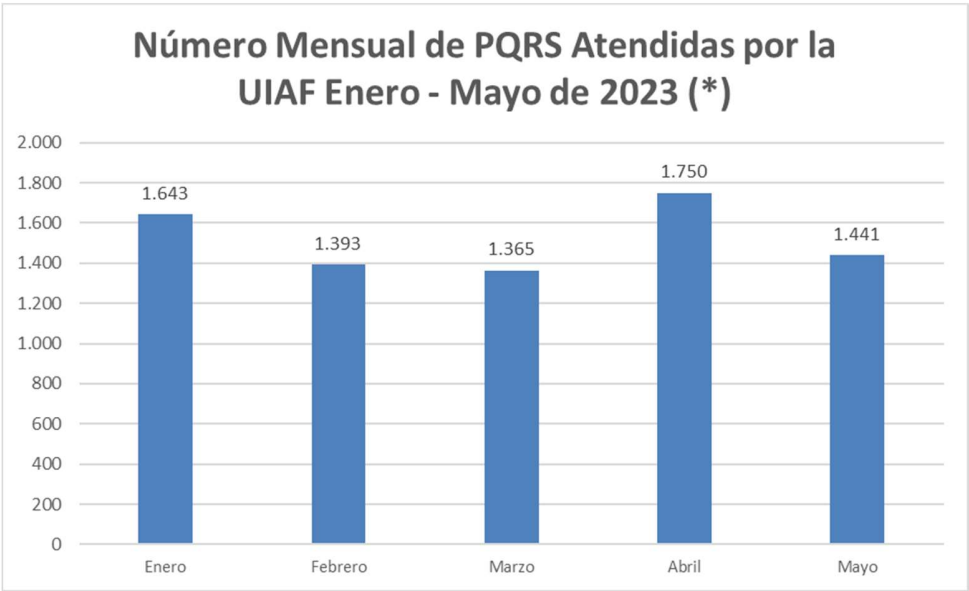
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	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: 3/19

(50.85%) 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

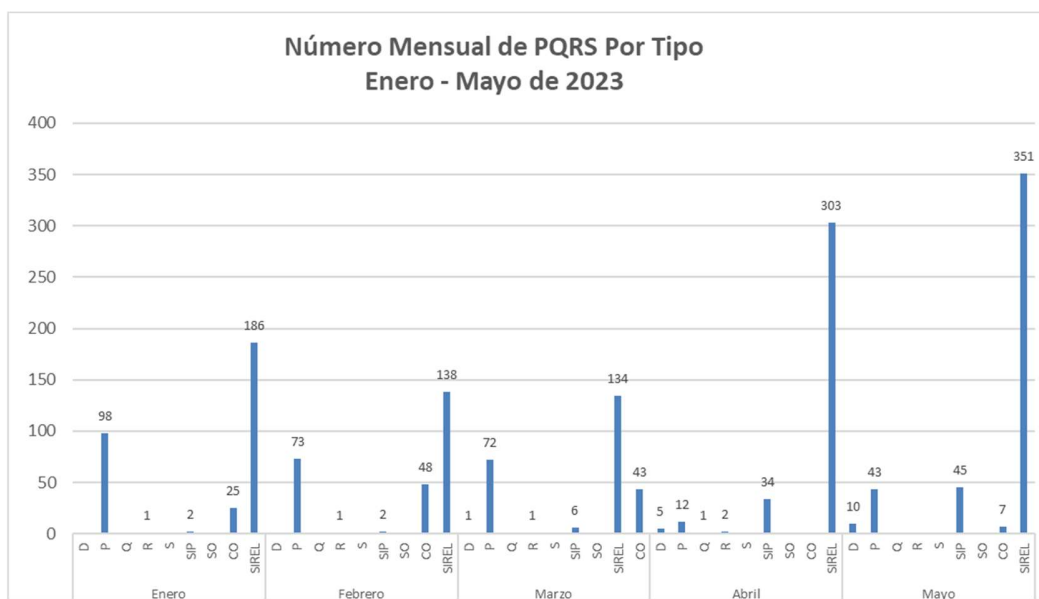


(*) Incluye 3.861 solicitudes de soporte vía chat y 2.087 peticiones verbales vía telefónica

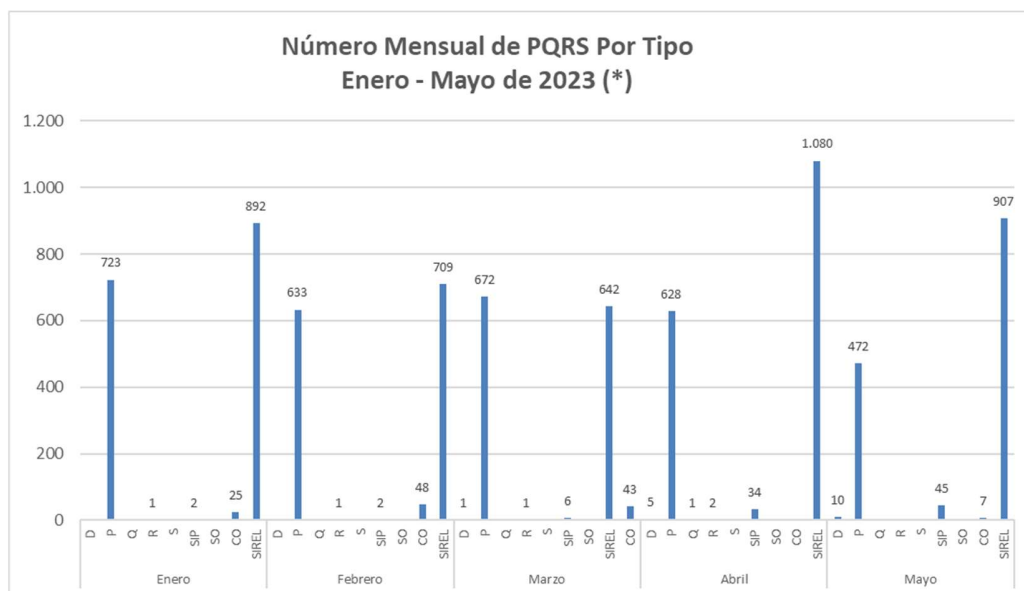
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 4/19

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a mayo 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 3.861 solicitudes de soporte vía chat y 2.087 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: 5/19

- 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 mayo 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 - Mayo 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	19%
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	15,9%
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	15,6%
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	21,7%
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	27,7%
Totales	16	1,0%	298	18,1%	1	0,1%	5	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	89	5,4%	123	7,5%	1.112	67,6%	1.644	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Enero - Mayo 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	22%
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	18,3%
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	18,0%
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	23,1%
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	19,0%
Totales	16	0,2%	3.128	41,2%	1	0,0%	5	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	89	1,2%	123	1,6%	4.230	55,7%	7.592	100%

(*) Incluye 3.861 solicitudes de soporte vía chat y 2.087 peticiones verbales vía telefónica

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

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

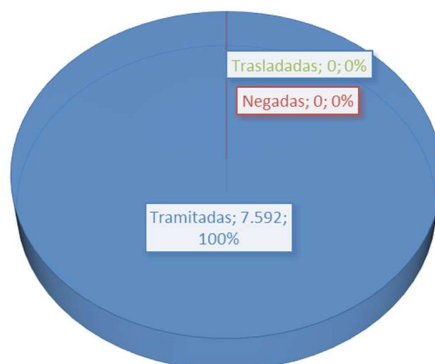
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 6/19

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



(*) No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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



(*) Incluye 3.861 solicitudes de soporte vía chat y 2.087 peticiones verbales vía telefónica

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRSD de enero a mayo 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: 7/19

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%
Totales	2.001	1.644	-17,8%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

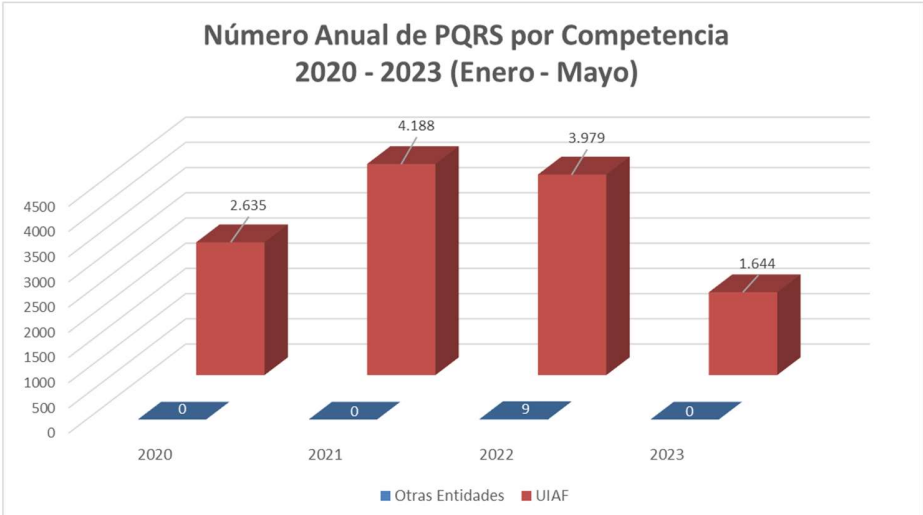
Índice de Variación Mensual 2023 Respecto del 2022			
Mes	2022 (*)	2023 (**)	Variación
Enero	2.094	1.643	-21,5%
Febrero	1.353	1.393	3,0%
Marzo	1.355	1.365	0,7%
Abril	1.577	1.750	11,0%
Mayo	1.813	1.441	-20,5%
Totales	8.192	7.592	-7,3%

(*) Incluye 4.480 solicitudes de soporte vía chat y 1.711 peticiones verbales vía telefónica

(**) Incluye 3.861 solicitudes de soporte vía chat y 2.087 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 mayo), clasificadas por competencia.

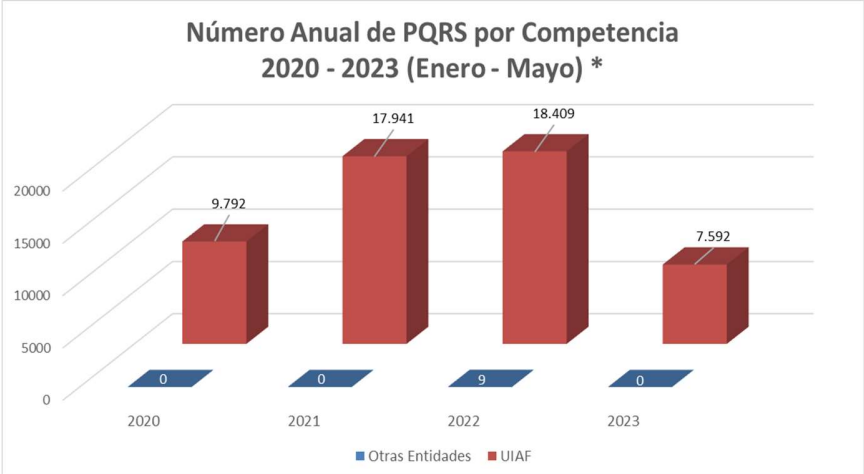


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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: 8/19



(*) Incluye 3.861 solicitudes de soporte vía chat y 2.087 peticiones verbales vía telefónica

7. Número de solicitudes de información pública

Tipo de PQRS	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha radicado	Fecha de Respuesta	No. de Solicitudes Recibidas	Trasladadas a otra Institución	Negado el Acceso a la Información
Peticiones	consulta	solicitud de documentos expedidos por la uiaf	10-ene-2023	11-ene-2023	1	0	0
		ofertas de empleo	10-feb-2023	20-feb-2023	1	0	0
			17-ene-2023	19-ene-2023	1	0	0
		documentos contables	03-feb-2023	03-feb-2023	1	0	0
			01-mar-2023	02-mar-2023	1	0	0
			08-mar-2023	09-mar-2023	1	0	0
			03-mar-2023	06-mar-2023	1	0	0
	peticiones de informacion	Solicitud de Información Pública	04-abr-2023	2023-04-18	1	0	0
				2023-04-14	1	0	0
			05-abr-2023	2023-04-24	2	0	0
			11-abr-2023	2023-04-13	1	0	0
				2023-04-18	1	0	0
			12-abr-2023	2023-04-24	1	0	0
				2023-04-27	1	0	0
			14-abr-2023	2023-04-27	1	0	0
			17-abr-2023	2023-04-24	1	0	0
				2023-04-20	1	0	0
				2023-04-24	1	0	0
				2023-04-27	1	0	0
				2023-04-28	1	0	0
			21-abr-2023	2023-04-27	1	0	0
				2023-05-05	1	0	0
				2023-04-24	1	0	0
			24-abr-2023	2023-04-26	1	0	0
				2023-04-27	2	0	0
				2023-04-25	1	0	0
			25-abr-2023	2023-05-04	1	0	0
				2023-04-26	1	0	0
				2023-05-02	2	0	0
			26-abr-2023	2023-05-10	1	0	0
				2023-05-08	1	0	0
			27-abr-2023	2023-04-27	2	0	0
			28-abr-2023	2023-05-04	2	0	0
			29-abr-2023	2023-05-02	1	0	0

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

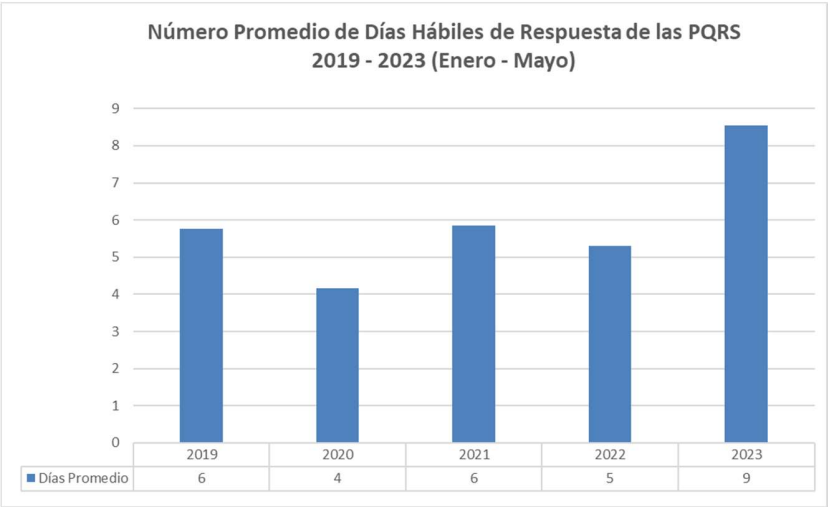
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 9/19

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 informacion	Solicitud de Información Pública	02-may-2023	17-may-2023	3	0	0
				16-may-2023	1	0	0
			04-may-2023	18-may-2023	3	0	0
			05-may-2023	23-may-2023	1	0	0
			08-may-2023	23-may-2023	1	0	0
			09-may-2023	25-may-2023	2	0	0
			10-may-2023	26-may-2023	1	0	0
			11-may-2023	26-may-2023	3	0	0
			12-may-2023	29-may-2023	1	0	0
			15-may-2023	31-may-2023	4	0	0
			16-may-2023	31-may-2023	2	0	0
				01-jun-2023	2	0	0
			17-may-2023	02-jun-2023	1	0	0
			18-may-2023	02-jun-2023	2	0	0
			19-may-2023	05-jun-2023	2	0	0
			23-may-2023	06-jun-2023	2	0	0
			24-may-2023	07-jun-2023	2	0	0
			26-may-2023	09-jun-2023	1	0	0
				13-jun-2023	4	0	0
			29-may-2023	13-jun-2023	1	0	0
				14-jun-2023	2	0	0
			30-may-2023	14-jun-2023	3	0	0
	solicitud de copias o documentos	Solicitud de Información Pública	14-abr-2023	2023-04-28	1	0	0
			28-abr-2023	2023-05-04	1	0	0
			08-may-2023	23-may-2023	1	0	0
Total General					86	0	0

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

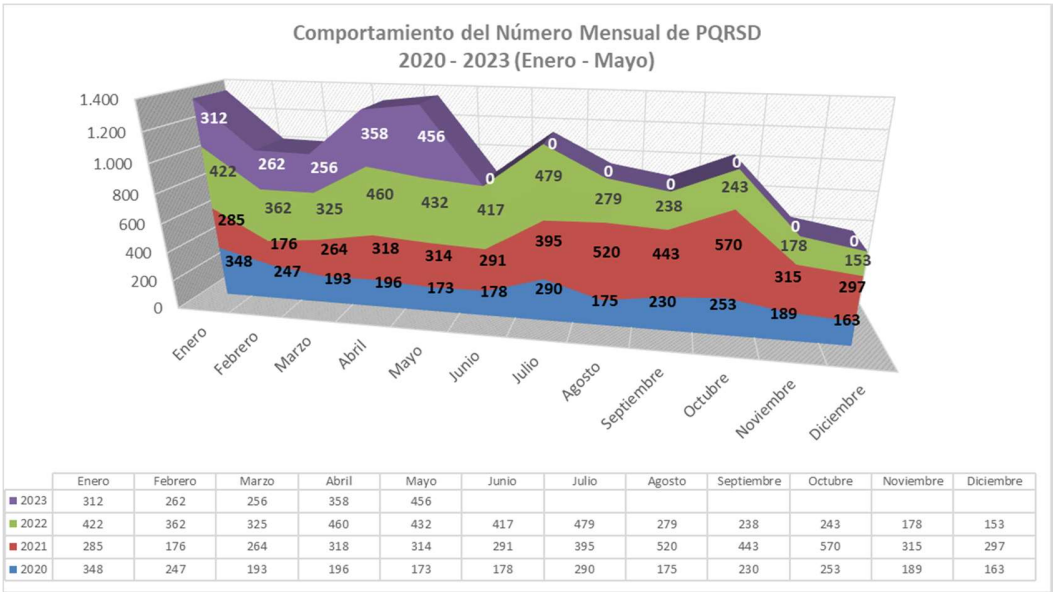
El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una petición es de 15 días hábiles (Artículo 14° de la Ley 1755 de 2015). En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2019 – 2023 (de enero a mayo).



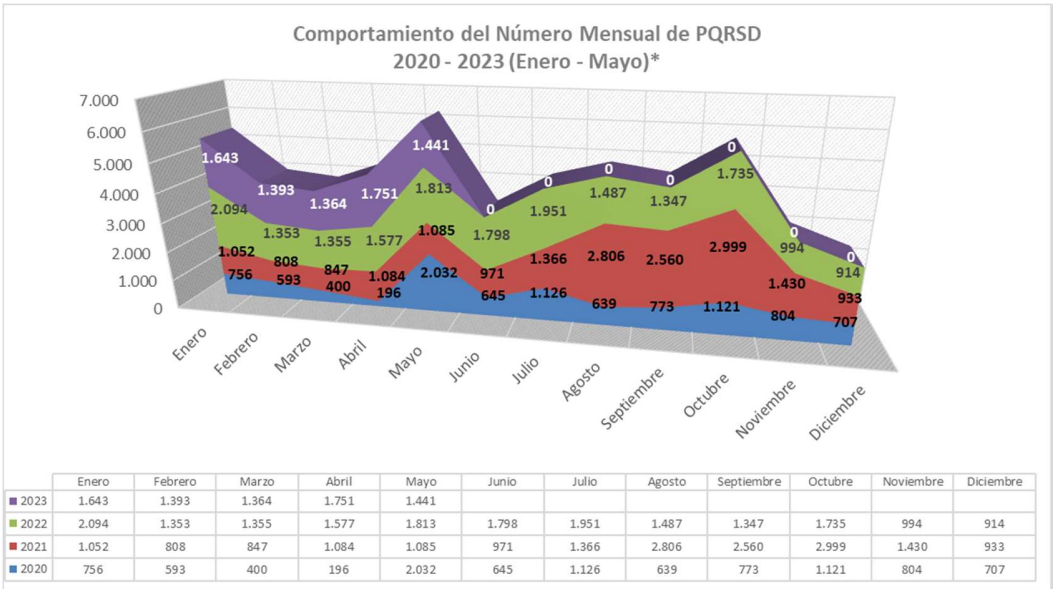
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 10/19

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 3.861 solicitudes de soporte vía chat y 2.087 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: 11/19

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 mayo).



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

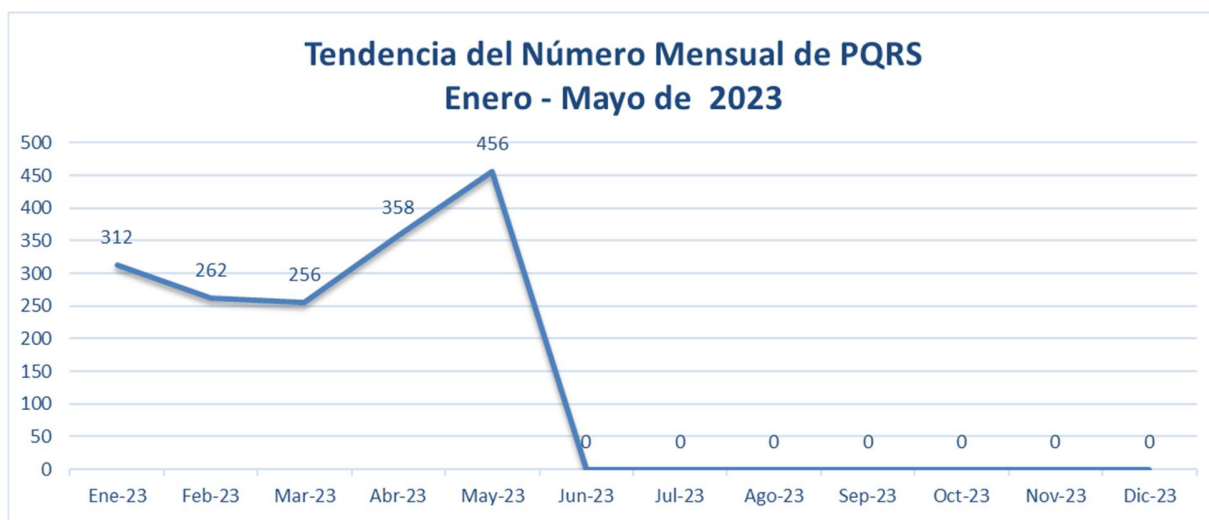


(*) Incluye 3.861 solicitudes de soporte vía chat y 2.087 peticiones verbales vía telefónica

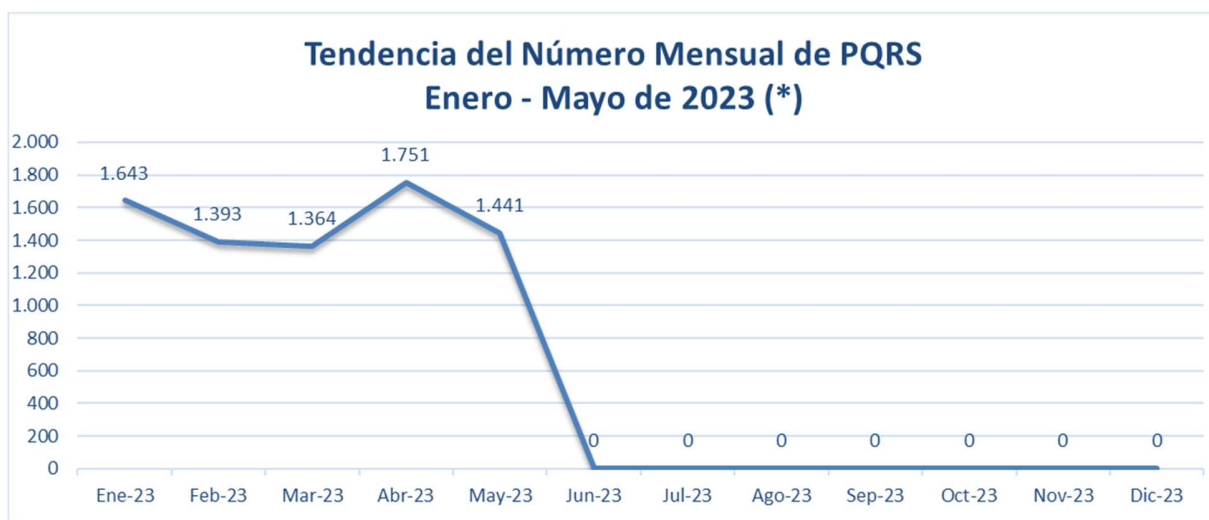
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 12/19



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 3.861 solicitudes de soporte vía chat y 2.087 peticiones verbales vía telefónica

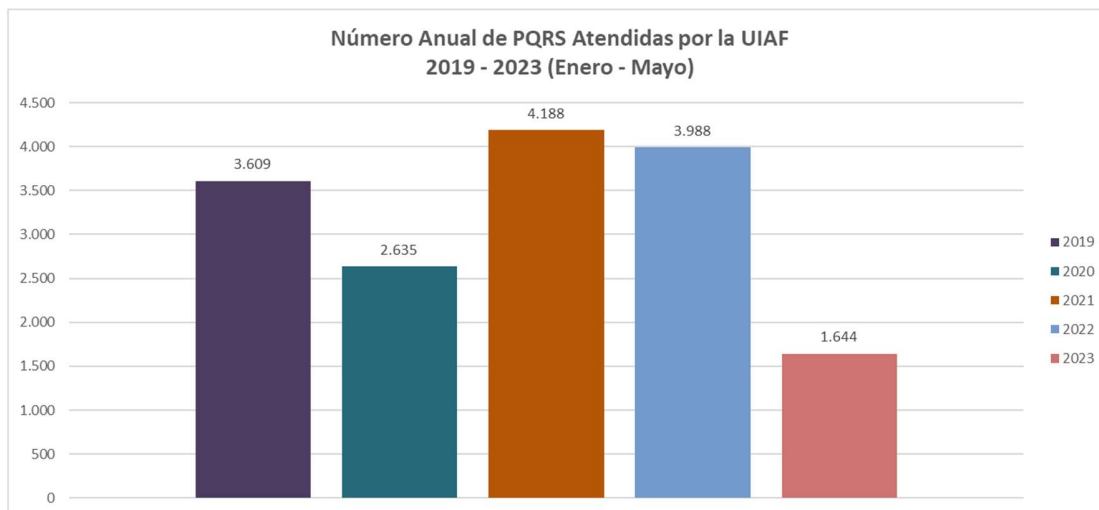
11. Número anual de PQRS, 2019 - 2023

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

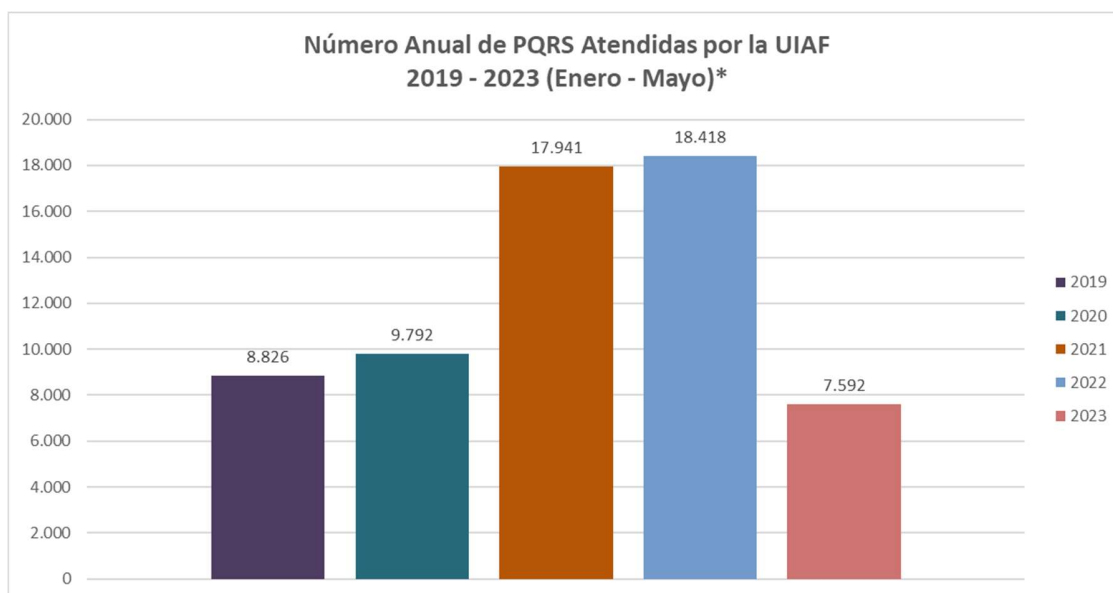
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 13/19



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 3.861 solicitudes de soporte vía chat y 2.087 peticiones verbales vía telefónica

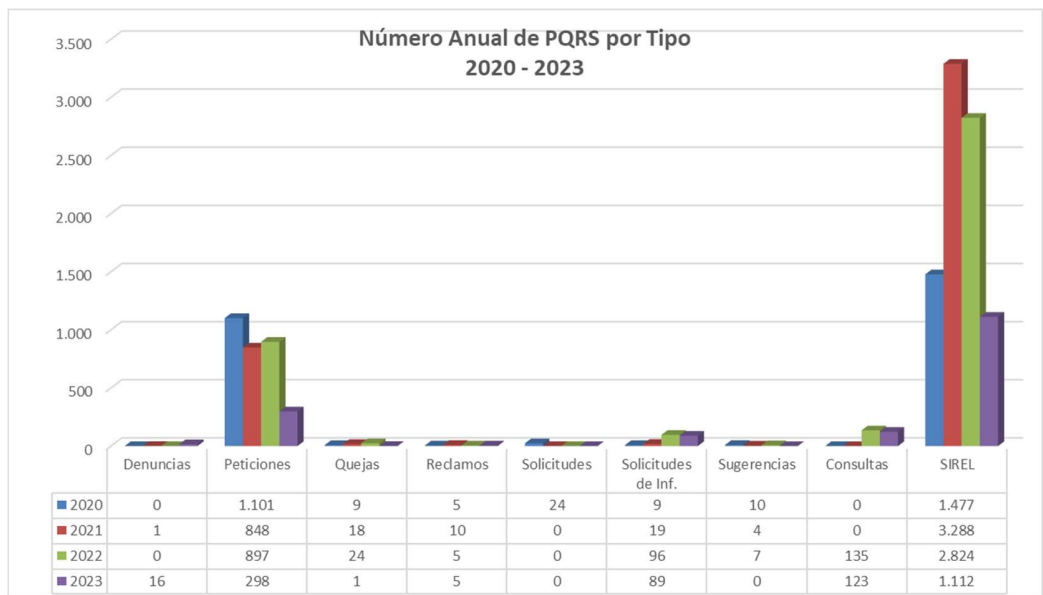
12. Número anual de PQRS por tipo, 2020 – 2023 (de enero a mayo)

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 mayo).

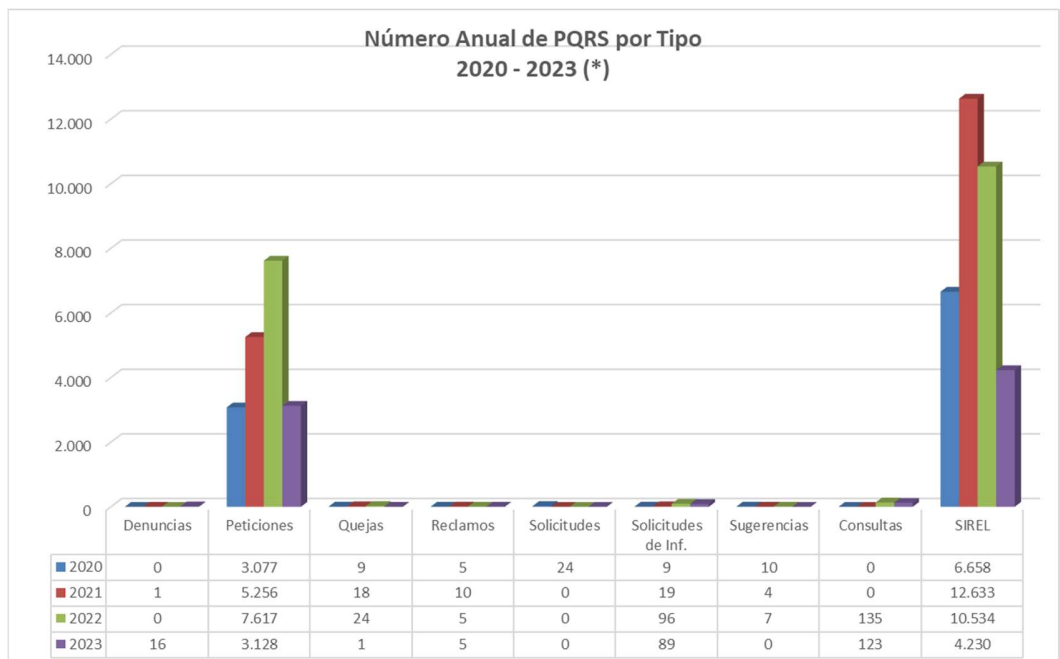
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 14/19



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 3.861 solicitudes de soporte vía chat y 2.087 peticiones verbales vía telefónica

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

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 mayo).

	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: 15/19

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	22,5%
2020	0	0,0%	1.101	41,8%	9	0,3%	5	0,2%	24	0,9%	10	0,4%	9	0,3%	0	0,1%	1.477	56,1%	2.635	16,4%
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	26,1%
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	24,8%
2023	16	1,0%	298	18,1%	1	0,1%	5	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	89	5,4%	123	7,5%	1.112	67,6%	1.644	10,2%
Totales	33	0,1%	6.396	10,2%	77	0,1%	38	0,1%	198	0,3%	29	0,0%	334	0,5%	258	0,4%	8.701	13,9%	16.064	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	14,1%
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	15,6%
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	28,7%
2022 (4*)	0	0,0%	7.617	41,4%	24	0,1%	5	0,0%	0	0,0%	96	0,5%	7	0,0%	135	0,7%	10.534	57,2%	18.418	29,4%
2023 (5*)	16	0,2%	3.128	41,2%	1	0,0%	5	0,1%	0	0,0%	89	1,2%	0	0,0%	123	1,6%	4.230	55,7%	7.592	12,1%
Totales	33	0,1%	27.547	44,0%	77	0,1%	38	0,1%	198	0,3%	334	0,5%	29	0,0%	258	0,4%	34.055	54,4%	62.569	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 3.861 solicitudes de soporte vía chat y 2.087 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a mayo 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	609
Actualización de Datos	479
Anexos técnicos	545
Anulación de Reportes	101
Cancelación de Entidad	34
Cancelación Usuario	47
Curso Virtual	241
Error en reportes	157
Otras Consultas	502
ROS	162
Solicitud de Código	436
Solicitud de Usuario	187
Vinculación de Entidades	361
Total General	3.861

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: 16/19

b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	519
Actualización de Datos	247
Solicitud de Código	211
Adición Entidad	151
Anexos técnicos	172
Solicitud de Usuario	137
Aclaración Errores	121
Reporte Positivo	98
Explicacion Normatividad	72
Solicitud Anulación de Cargue	87
Curso E-learning	62
Otro tipo petición verbal	46
Cancelación Usuario	35
Reporte Negativo	34
Consulta Certificados	32
Utilidades Excel	24
Reenvío Matriz Autenticación	27
Cancelación de Entidad	12
Total General	2.087

15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	607	36,9%
Soporte SIREL	365	22,2%
Otros	253	15,3%
Anexos Técnicos	109	6,6%
Solicitudes de información pública	89	5,4%
Curso e-learning	78	4,7%
Cancelación de usuario	59	3,6%
Anulación para corrección de reportes	26	1,6%
Reenvío Matriz Autenticación	16	1,0%
Cancelación entidad	16	1,0%
Solicitud de capacitación	12	0,7%
Consulta explicación de normatividad	9	0,5%
Reclamos	5	0,3%
Total PQRS	1.644	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 mayo de 2023:

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, 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: 17/19

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.333	17,6%
Acceso a SIREL	1.202	15,8%
Otros	858	11,3%
Anexos técnicos	826	10,9%
Solicitud de código	657	8,7%
Vinculación de entidad	542	7,1%
Curso e-learning	348	4,6%
Solicitud de usuario	335	4,4%
Soporte SIREL	218	2,9%
ROS	171	2,3%
Error SIREL y errores de acceso	170	2,2%
Cancelación de usuario	141	1,9%
Anulación para corrección de reportes	127	1,7%
Aclaración de errores	121	1,6%
Reporte Positivo	98	1,3%
Solicitudes de información pública	89	1,2%
Solicitud Anulación de Cargue	87	1,1%
Consulta explicación de normatividad	81	1,1%
Cancelación entidad	62	0,8%
Reenvío Matriz Autenticación	43	0,6%
Reporte Negativo	34	0,4%
Consultar Certificaciones	32	0,4%
Solicitud de capacitación	12	0,2%
Reclamos	5	0,1%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz		0,0%
Cómo diligenciar ROS		0,0%
Total PQRS	7.592	100%

(*) Incluye 3.861 solicitudes de soporte vía chat y 2.087 peticiones verbales vía telefónica

16.Estado del trámite de respuesta de enero a mayo 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 mayo de 2023:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	CO	14	1	15
	D	16		16
	P	106	4	110
	Q	1		1
	SIP	23		23
Total Oficina Asesora Jurídica		160	5	165
Subdirección Administrativa y Financiera	P	5		5
	SIP	7		7
	SIREL	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		13		13
Subdirección de Análisis de Operaciones	SIREL	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Análisis Estratégico	CO	111		111
	P	140		140
	R	1		1
	SIP	53	2	55
	SIREL	19		19
Total Subdirección de Análisis Estratégico		324	2	326
Subdirección de Tecnologías de la Información	P	33		33
	R	4		4
	SIP	1		1
	SIREL	1.090		1.090
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		1.128		1.128
Dirección General	P	1		1
	INV	6		6
	SIREL	1		1
Total Dirección General		8		8
Total general		1.634	7	1.641

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: 18/19

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 mayo de 2023:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	CO	1		1
	D	10		10
	P	31		31
	SIP	15		15
Total Oficina Asesora Jurídica		57		57
Subdirección Administrativa y Financiera	SIREL	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Subdirección de Análisis Estratégico	CO	6		6
	P	9		9
	SIP	28	2	30
	SIREL	5		5
Total Subdirección de Análisis Estratégico		48	2	50
Subdirección de Tecnologías de la Información	P	1		1
	SIREL	344		344
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		345		345
Dirección General	P	1		1
	INV	1		1
	SIREL	1		1
Total Dirección General		3		3
Total general		454	2	456

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 mayo de 2023, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	CO	11	1	12
	D	16		16
	P	110	4	114
	Q	1		1
	SIP	23		23
Total Oficina Asesora Jurídica		161	5	166
Subdirección Administrativa y Financiera	P	5		5
	SIP	7		7
	SIREL	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		13		13
Subdirección de Análisis de Operaciones	SIREL	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Análisis Estratégico	CO	111		111
	P	140		140
	R	1		1
	SIP	56	2	58
	SIREL	19		19
Total Subdirección de Análisis Estratégico		327	2	329
Subdirección de Tecnologías de la Información	P	2.862		2.862
	R	4		4
	SIP	1		1
	SIREL	4.208		4.208
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		7.075		7.075
Dirección General	P	1		1
	INV	6		6
	SIREL	1		1
Total Dirección General		8		8
Total general		7.585	7	7.592

(*) Incluye 3.861 solicitudes de soporte vía chat y 2.087 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: 19/19

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 mayo de 2023, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	CO	1		1
	D	10		10
	P	31		31
	SIP	15		15
Total Oficina Asesora Jurídica		57		57
Subdirección Administrativa y Financiera	SIREL	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Subdirección de Análisis Estratégico	CO	6		6
	P	9		9
	SIP	28	2	30
	SIREL	5		5
Total Subdirección de Análisis Estratégico		48	2	50
Subdirección de Tecnologías de la Información	P	430		430
	SIREL	900		900
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		1.330		1.330
Dirección General	P	1		1
	INV	1		1
	SIREL	1		1
Total Dirección General		3		3
Total general		1.439	2	1.441

(*) Incluye 685 solicitudes de soporte vía chat y 300 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 mayo de 2023 se gestionaron de manera extemporánea:



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