



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO
A JULIO 31 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: 2/21

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

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

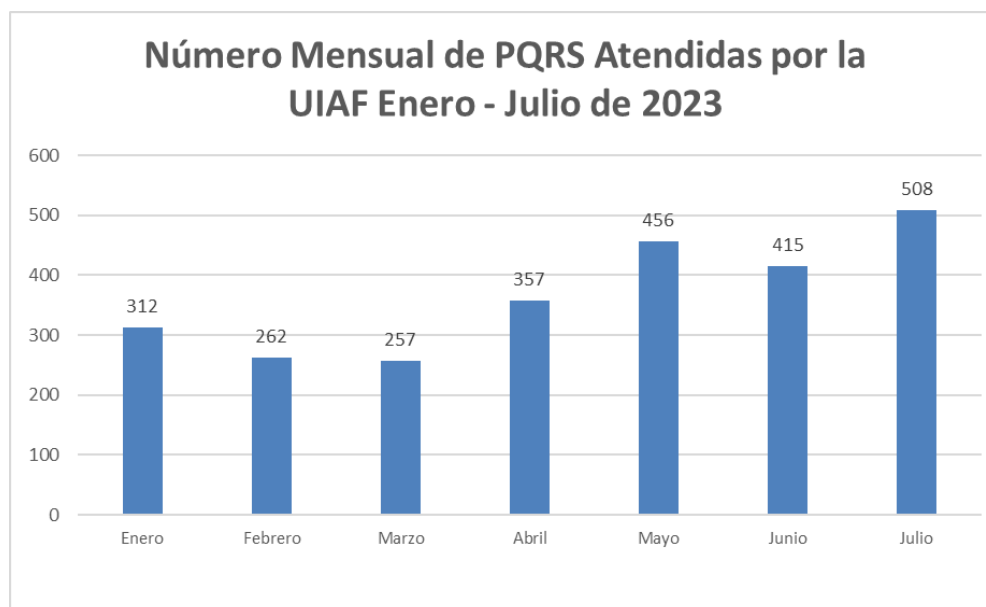
El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información pública que la UIAF recibió y gestionó de enero a julio de 2023. En total la UIAF recibió **11.290** PQRSD, de las cuales **3.687 (32.66%)** corresponden a derechos de petición verbal recibidas vía

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

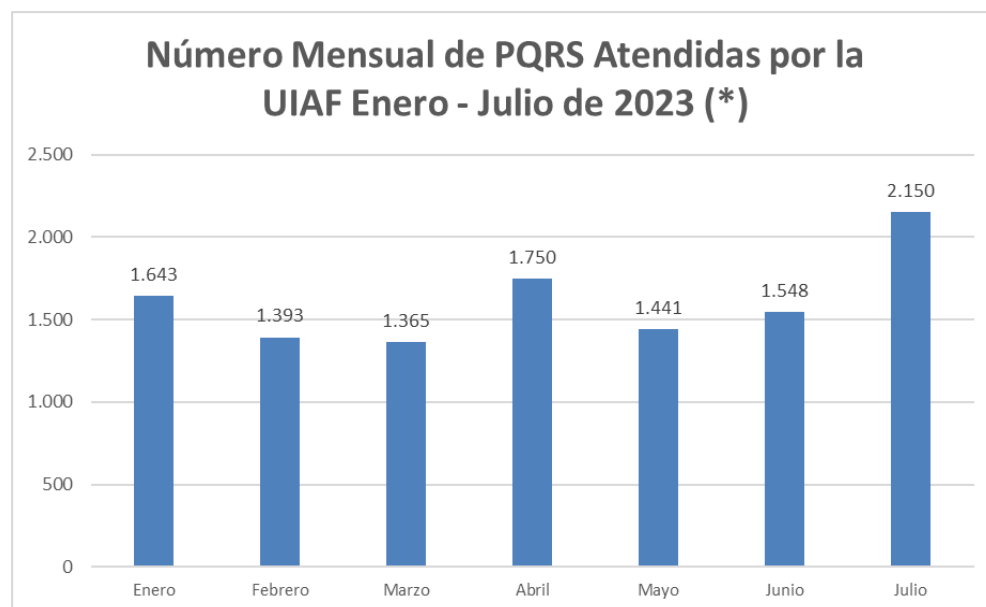
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	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: 3/21

telefónica, **2.567 (22.74%)** recibidas a través del módulo de PQRS y el Sistema de Gestión Documental y **5.533 (49.01%)** 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 5.533 solicitudes de soporte vía chat y 3.687 peticiones verbales vía telefónica

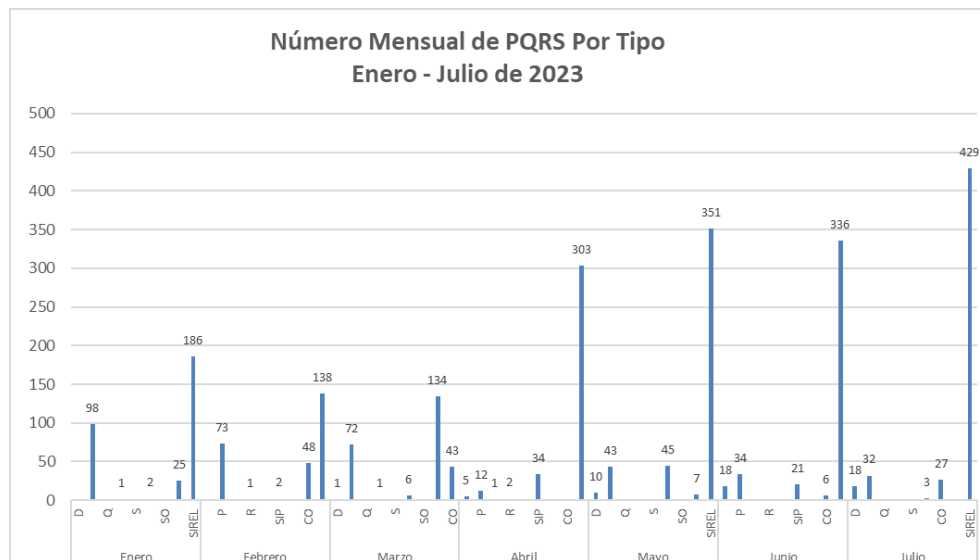
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

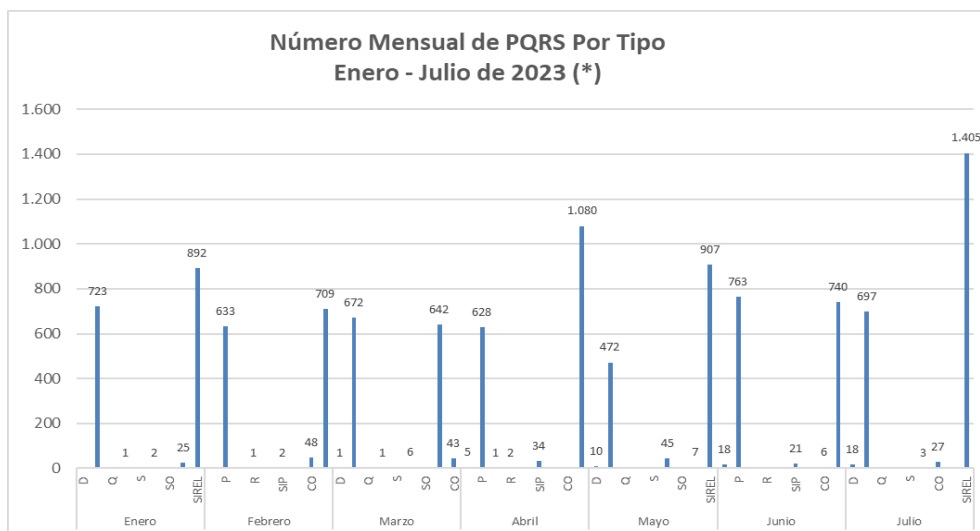
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA		Código: GTH-PR-01-F-01
			Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS		Vigente desde: 17 de marzo de 2023
			Página: 4/21

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a julio 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 5.533 solicitudes de soporte vía chat y 3.687 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					
											Vigente desde: 17 de marzo de 2023					
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS										Página: 5/21					

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 julio 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 - Julio 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	12%
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	10,2%
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	10,0%
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	13,9%
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	17,8%
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	16,2%
Julio	18	3,5%	31	6,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	3	1%	27	5%	429	84%	508	19,8%
Totales	160	6,2%	574	22,4%	1	0,0%	5	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	232	9,0%	192	7,5%	3.893	151,7%	2.567	197%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																				
Enero - Julio 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	15%
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	12,3%
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	12,1%
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	15,5%
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	12,8%
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	13,7%
Julio	18	0,8%	863	40%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	3	0%	27	1%	1.239	58%	2.150	19,0%
Totales	160	1,4%	9.339	82,7%	1	0,0%	5	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	232	2,1%	192	1,7%	10.649	94,3%	11.290	182%

(*) Incluye 5.533 solicitudes de soporte vía chat y 3.687 peticiones verbales vía telefónica

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

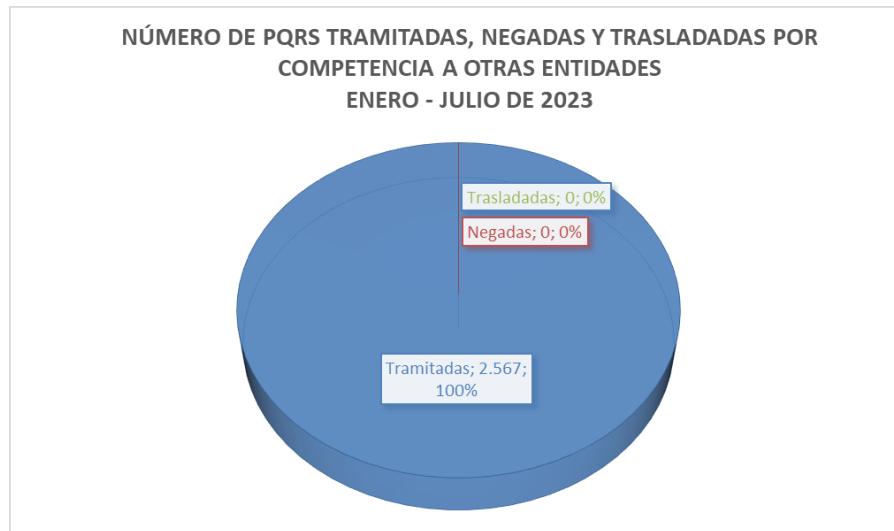
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

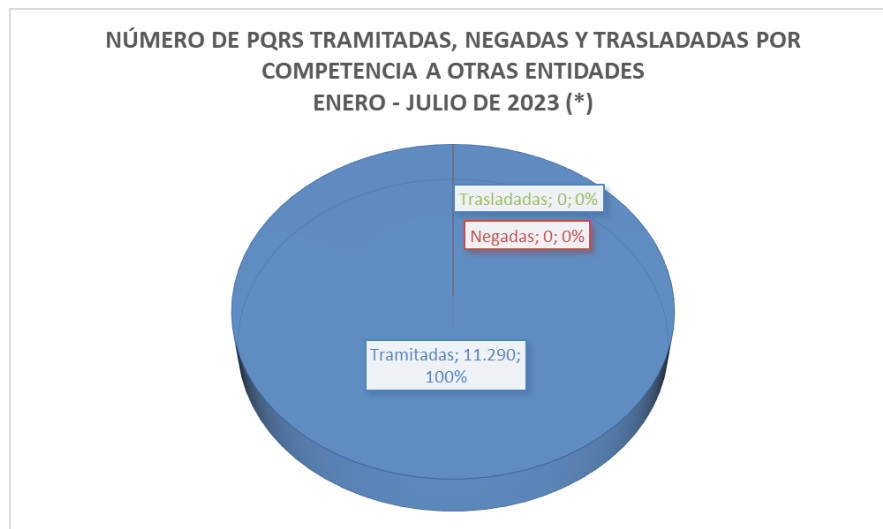
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 6/21

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

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



(*) No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 5.533 solicitudes de soporte vía chat y 3.687 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: 7/21

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

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

Índice de Variación Mensual 2023 Respecto del 2022			
Mes	2022	2023	Variación
Enero	422	312	-26,1%
Febrero	362	262	-27,6%
Marzo	325	257	-20,9%
Abril	460	357	-22,4%
Mayo	432	456	5,6%
Junio	417	415	-0,5%
Julio	479	508	6,1%
Agosto			0,0%
Septiembre			0,0%
Octubre			0,0%
Noviembre			0,0%
Totales	2.897	2.567	-11,4%

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	1.951	2.150	10,2%
Agosto			0,0%
Septiembre			0,0%
Octubre			0,0%
Noviembre			0,0%
Diciembre			0,0%
Totales	11.941	11.290	-5,5%

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

(**) Incluye 5.533 solicitudes de soporte vía chat y 3.684 peticiones verbales vía telefónica

6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia

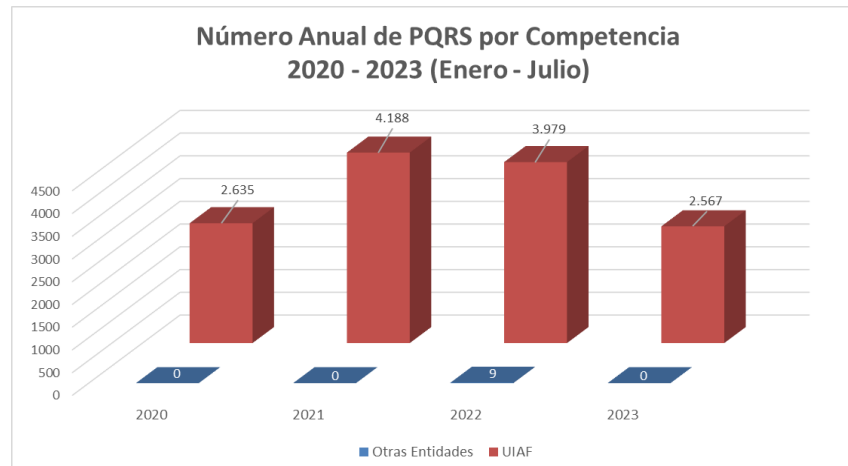
El siguiente gráfico muestra el número de PQRS recibidas en la UIAF durante el periodo 2020 –2023 (de enero a julio), clasificadas por competencia.

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

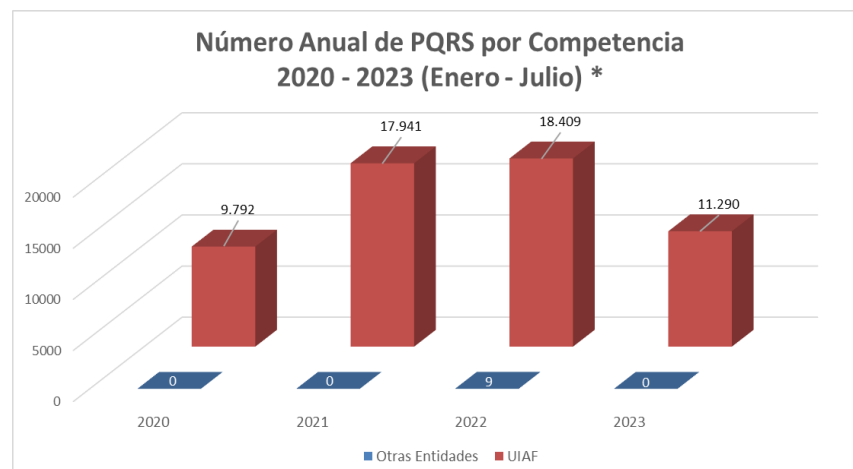
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

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: 8/21



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 5.533 solicitudes de soporte vía chat y 3.687 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: 9/21

7. Número de solicitudes de información pública

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
			2023-04-05	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
			2023-04-12	2023-04-24	1	1	0
			2023-04-12	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
			2023-04-21	2023-05-05	1	1	0
			2023-04-24	2023-04-24	1	1	0
			2023-04-24	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
			2023-04-26	2023-05-02	2	2	0
			2023-05-02	2023-05-10	1	1	0
			2023-05-02	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
			2023-05-02	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
			2023-05-15	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
			2023-05-16	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
			2023-05-26	2023-06-06	1	1	0
			2023-05-26	2023-06-07	1	1	0
			2023-05-26	2023-06-08	1	1	0
			2023-05-29	2023-06-09	1	1	0
			2023-05-29	2023-05-31	1	1	0
			2023-05-29	2023-06-06	1	1	0
			2023-06-13	2023-06-13	1	1	0

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

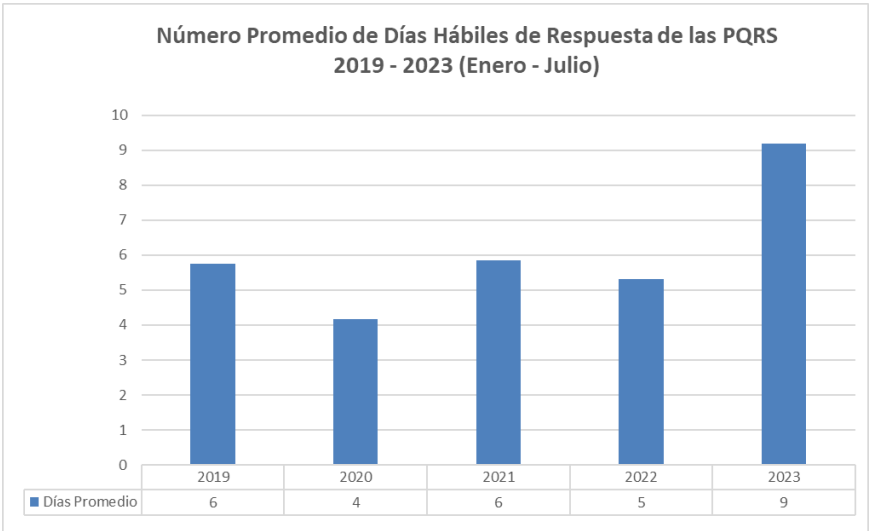
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

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	
		2023-07-10	2023-07-25	1	1	0	
Total general					113	113	0

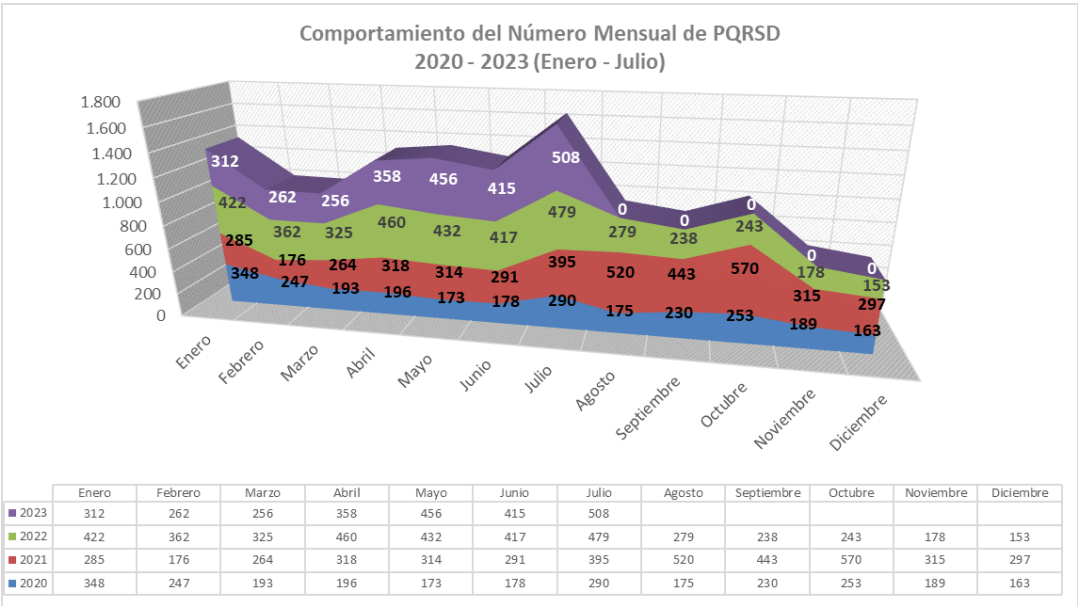
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF

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 julio).

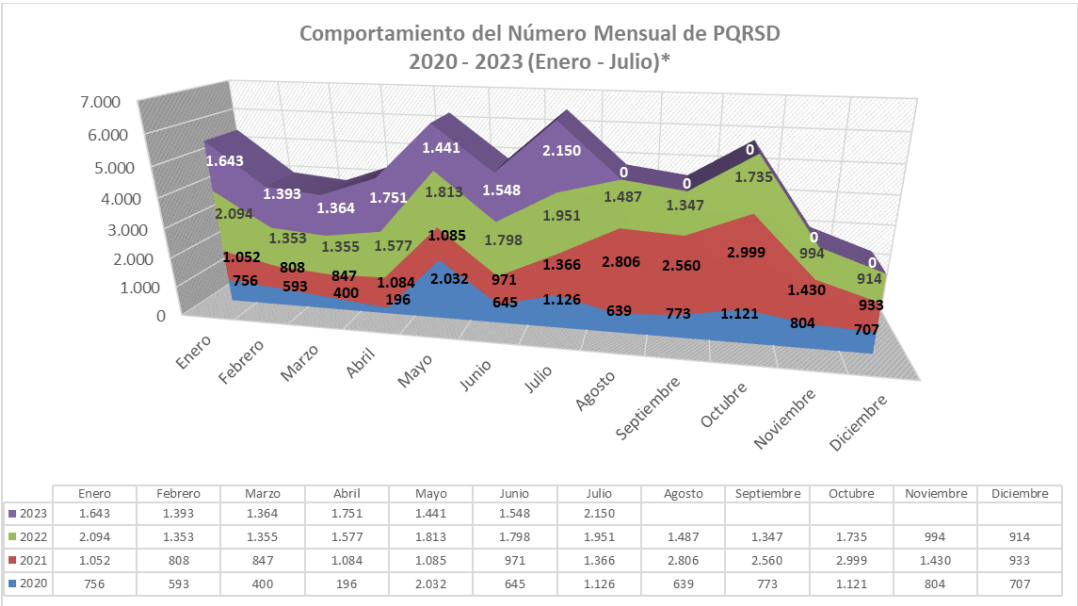


9. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2020 – 2023

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

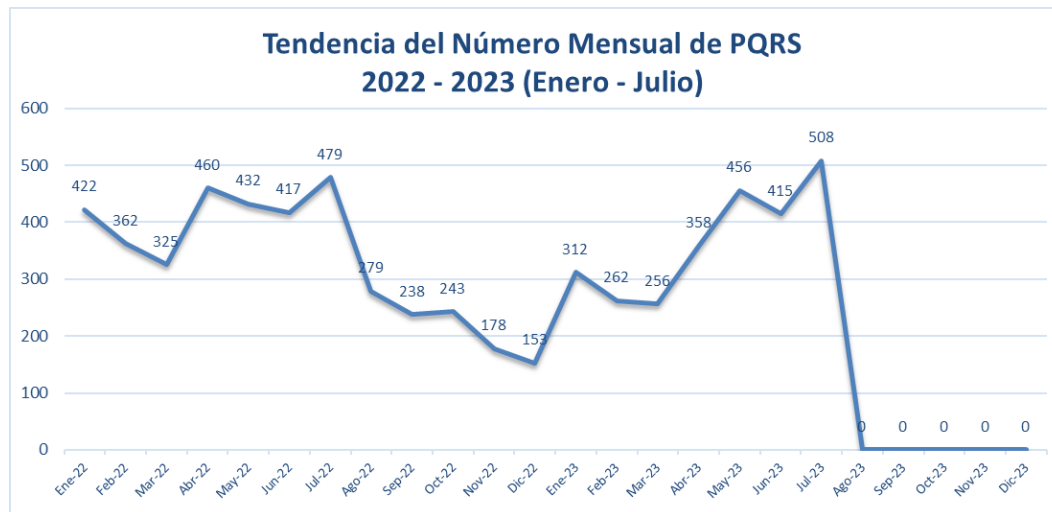


(*) Incluye 5.533 solicitudes de soporte vía chat y 3.687 peticiones verbales vía telefónica

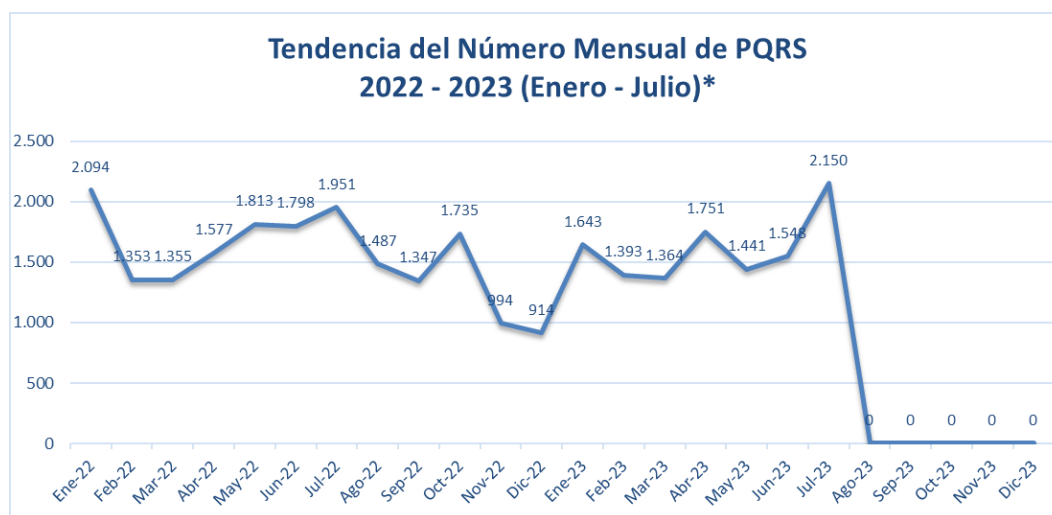
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 12/21

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 julio).



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

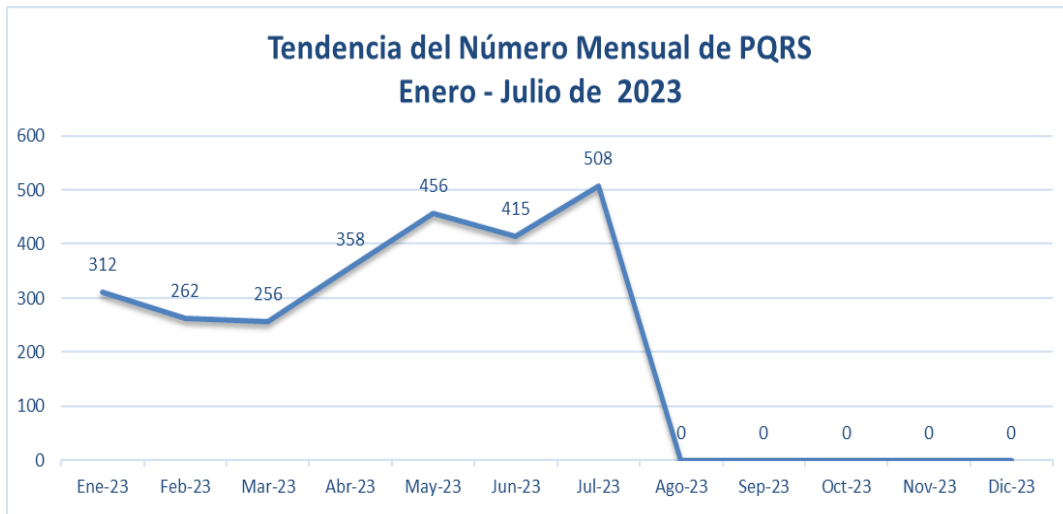


(*) Incluye 5.533 solicitudes de soporte vía chat y 3.687 peticiones verbales vía telefónica

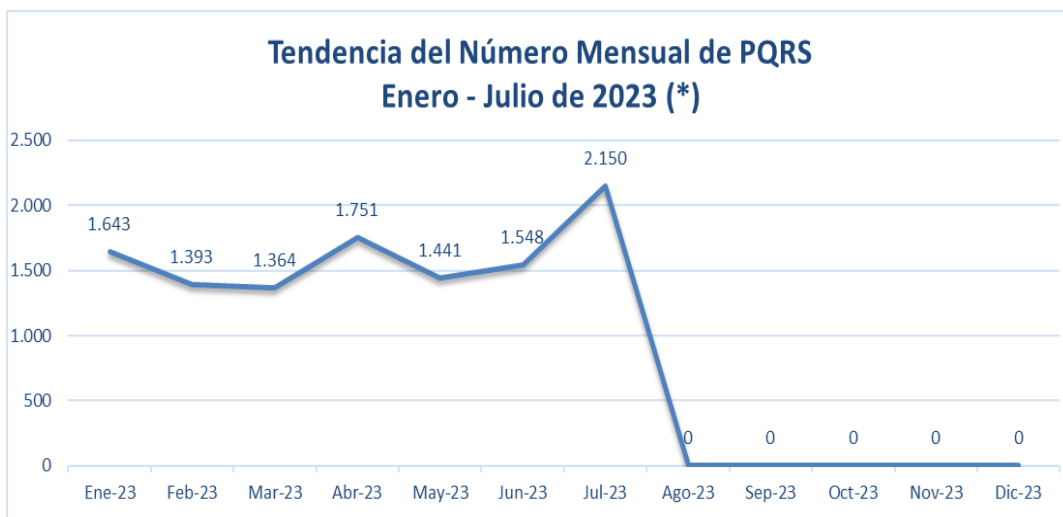
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 13/21



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 5.533 solicitudes de soporte vía chat y 3.687 peticiones verbales vía telefónica

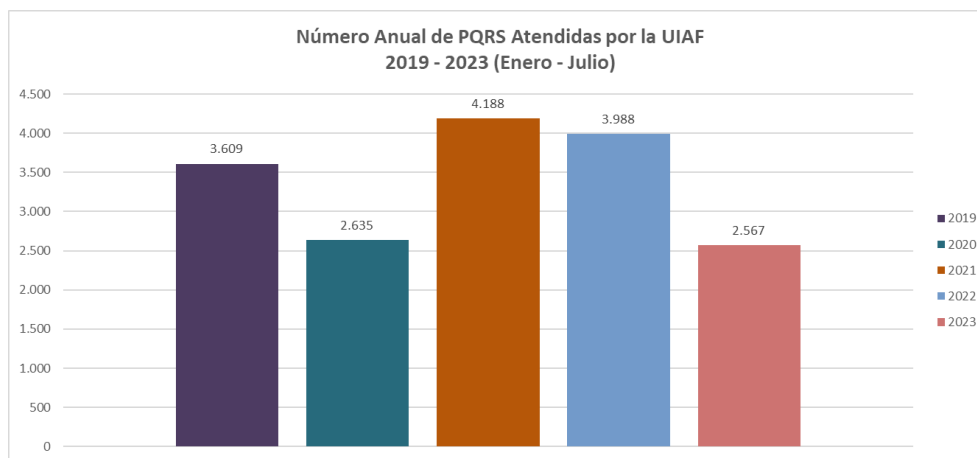
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

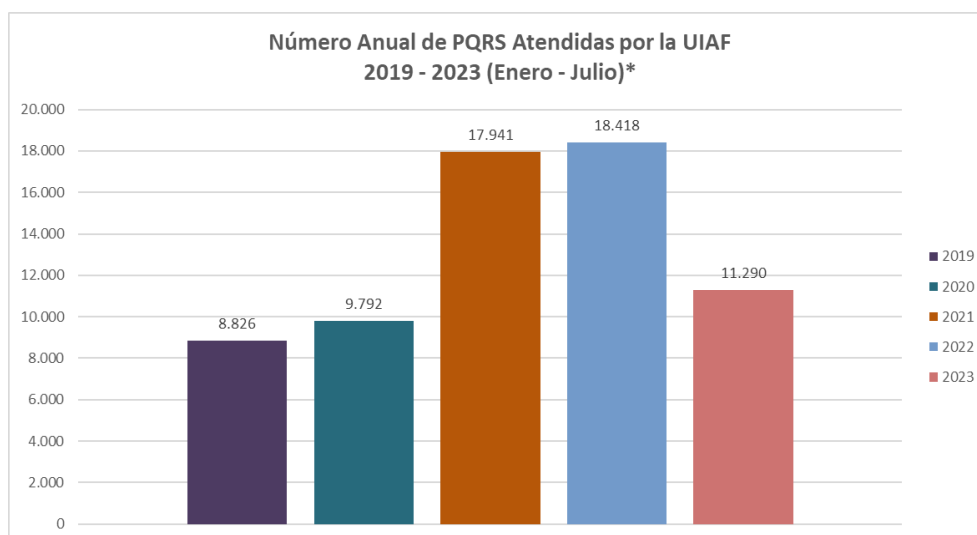
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Código: GTH-PR-01-F-01
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD	Vigente desde: 17 de marzo de 2023
		Página: 14/21

11. Número anual de PQRSD, 2019 - 2023

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



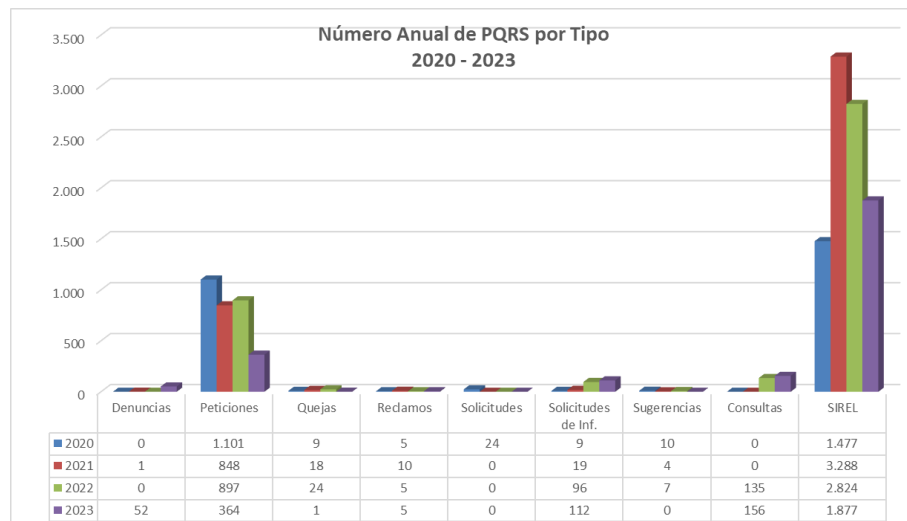
(*) Incluye 5.533 solicitudes de soporte vía chat y 3.687 peticiones verbales vía telefónica

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

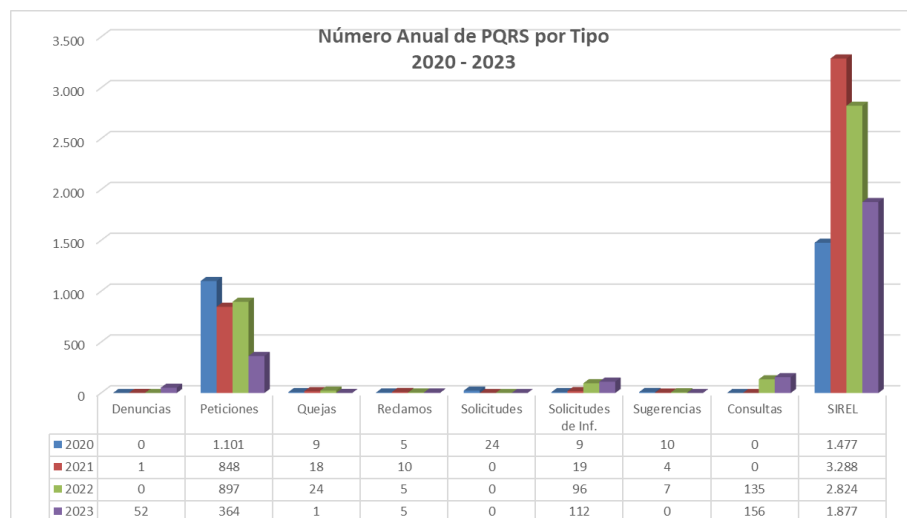
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

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

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 julio).



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



Incluye 5.533 solicitudes de soporte vía chat y 3.687 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					
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS										Versión: 1					
											Vigente desde: 17 de marzo de 2023					
											Página: 16/21					

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

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 julio).

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	18,5%
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	13,5%
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	21,5%
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	20,5%
2023	160	3,2%	574	11,4%	1	0,0%	5	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	232	4,6%	192	3,8%	3.893	77,0%	5.057	26,0%
Totales	177	0,2%	6.672	8,8%	77	0,1%	38	0,1%	198	0,3%	29	0,0%	477	0,6%	327	0,4%	11.482	15,2%	19.477	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	11,7%
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	13,0%
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	23,7%
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	24,4%
2023 (5*)	160	0,8%	9.339	45,4%	1	0,0%	5	0,0%	0	0,0%	232	1,1%	0	0,0%	192	0,9%	10.649	51,7%	20.578	27,2%
Totales	177	0,2%	33.758	44,7%	77	0,1%	38	0,1%	198	0,3%	477	0,6%	29	0,0%	327	0,4%	40.474	53,6%	75.555	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 6.415 solicitudes de soporte vía chat y 2.629 peticiones verbales vía telefónica

(5*) Incluye 5.533 solicitudes de soporte vía chat y 3.687 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a julio 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.

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: 17/21

a. Soporte técnico:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	945
Actualización de reportes en SIREL	47
Actualización de Datos	627
Anexos técnicos	671
Anulación de Reportes	108
Cancelación de Entidad	42
Cancelación Usuario	67
Curso Virtual	389
Error en reportes	215
Otras Consultas	812
ROS	228
Solicitud de Código	604
Solicitud de Usuario	258
Vinculación de Entidades	520
Total General	5.533

b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	708
Actualización de Datos	455
Solicitud de Código	402
Adición Entidad	330
Anexos técnicos	324
Solicitud de Usuario	293
Aclaración Errores	264
Reporte Positivo	238
Explicación Normatividad	205
Curso E-learning	113
Otro tipo petición verbal	80
Cancelación Usuario	51
Reporte Negativo	58
Consulta Certificados	58
Utilidades Excel	43
Reenvío Matriz Autenticación	50
Cancelación de Entidad	15
Total General	3.687

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: 18/21

15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	932	36,3%
Anexos Técnicos	113	4,4%
Anulación para corrección de reportes	26	1,0%
Cancelación de usuario	106	4,1%
Cancelación entidad	31	1,2%
Consulta explicación de normatividad	9	0,4%
Curso e-learning	110	4,3%
Otros	387	15,1%
Reclamos	5	0,2%
Reenvío Matriz Autenticación	16	0,6%
Solicitud de capacitación	12	0,5%
Solicitudes de información pública	113	4,4%
Soporte SIREL	707	27,5%
Total PQRS	2.567	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	1.814	16,1%
Aclaración de errores	206	1,8%
Actualización de datos	1.953	17,3%
Anexos técnicos	1.049	9,3%
Anulación para corrección de reportes	134	1,2%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz		0,0%
Cancelación de usuario	224	2,0%
Cancelación entidad	88	0,8%
Cómo diligenciar ROS		0,0%
Consulta explicación de normatividad	89	0,8%
Consultar Certificaciones	58	0,5%
Curso e-learning	579	5,1%
Error SIREL y errores de acceso	201	1,8%
Otros	1.580	14,0%
Reclamos	5	0,0%
Reenvío Matriz Autenticación	66	0,6%
Reporte Negativo	58	0,5%
Reporte Positivo	131	1,2%
ROS	242	2,1%
Solicitud Anulación de Cargue	91	0,8%
Solicitud de capacitación	12	0,1%
Solicitud de código	990	8,8%
Solicitud de usuario	496	4,4%
Solicitudes de información pública	113	1,0%
Soporte SIREL	377	3,3%
Vinculación de entidad	734	6,5%
Total PQRS	11.290	100%

(*) Incluye 5.533 solicitudes de soporte vía chat y 3.687 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: 19/21

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

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	CO	16		16
	D	52		52
	P	167	5	172
	Q	1		1
	SIP	29		29
	SIREL	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		267	5	272
Subdirección Administrativa y Financiera	CO	2	1	3
	P	6		6
	SIP	9		9
	SIREL	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		18	1	19
Subdirección de Análisis de Operaciones	CO		1	1
	SIREL	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		2	1	3
Subdirección de Análisis Estratégico	CO	134		134
	P	150		150
	R	1		1
	SIP	68	5	73
	SIREL	24		24
		377	5	382
Total Subdirección de Análisis Estratégico		377	5	382
Subdirección de Tecnologías de la Información	CO	2		2
	P	33		33
	R	4		4
	SIP	2		2
	SIREL	1.847		1.847
		1.888		1.888
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		1.888		1.888
Dirección General	P	2		2
	SIREL	1		1
Total Dirección General		3		3
Total general		2.555	12	2.567

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información durante el mes de julio de 2023:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	CO	3		3
	D	18		18
	P	28		28
	SIREL	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		51		51
Subdirección Administrativa y Financiera	CO		1	1
	SIP	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1	1	2
Subdirección de Análisis de Operaciones	CO		1	1
	SIREL	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1	1	2
Subdirección de Análisis Estratégico	CO	20		20
	P	8		8
	SIP	2		2
	SIREL	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		32		32
Subdirección de Tecnologías de la Información	CO	2		2
	SIREL	424		424
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		426		426
Dirección General	P	1		1
	INV (*)	-6		-6
Total Dirección General		-5		-5
Total general		506	2	508

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: 20/21

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	CO	16		16
	D	52		52
	P	168	5	173
	Q	1		1
	SIP	29		29
	SIREL	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		268	5	273
Subdirección Administrativa y Financiera	CO	2	1	3
	P	6		6
	SIP	9		9
	SIREL	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		18	1	19
Subdirección de Análisis de Operaciones	CO		1	1
	SIREL	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		2	1	3
Subdirección de Análisis Estratégico	CO	134		134
	P	3.339		3.339
	R	1		1
	SIP	68	5	73
	SIREL	24		24
Total Subdirección de Análisis Estratégico		3.566	5	3.571
Subdirección de Tecnologías de la Información	CO	2		2
	P	1.234		1.234
	R	4		4
	SIP	2		2
	SIREL	6.179		6.179
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		7.421		7.421
Dirección General	P	2		2
	SIREL	1		1
Total Dirección General		3		3
Total general		11.278	12	11.290

(*) Incluye 5.533 solicitudes de soporte vía chat y 3.687 peticiones verbales vía telefónica

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 julio de 2023, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	CO	3		3
	D	18		18
	P	29		29
	SIREL	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		52		52
Subdirección Administrativa y Financiera	CO		1	1
	SIP	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1	1	2
Subdirección de Análisis de Operaciones	CO		1	1
	SIREL	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1	1	2
Subdirección de Análisis Estratégico	CO	20		20
	P	8		8
	SIP	2		2
	SIREL	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		32		32
Subdirección de Tecnologías de la Información	CO	2		2
	P	831		831
	SIREL	1.234		1.234
Total Subdirección de Tecnologías de la Información		2.067		2.067
Dirección General	P	1		1
	INV (*)	-6		-6
Total Dirección General		-5		-5
Total general		2.148	2	2.150

(*) Incluye 976 solicitudes de soporte vía chat y 665 peticiones verbales vía telefónica

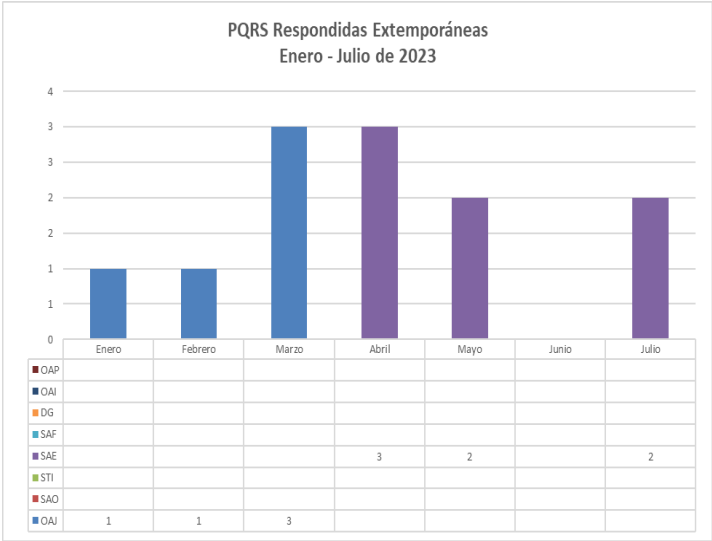
INV (*) Se presenta un valor en negativo en relación al informe del mes anterior, toda vez que del análisis desde la Oficina Asesora Jurídica de la (s) solicitud (es) inicialmente radicada (s) como derecho de petición, está (s) se encuentra (n) mal catalogada (s) en el Sistema de Gestión Documental interno 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.

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.

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



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