




**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA**

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO

A abril 30 de 2020

Bogotá - Colombia

Mayo de 2020

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 2/18

Introducción

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (que en adelante se denominan – PQRS), recibidas en la Entidad durante el mes de abril de 2020, a través del canal electrónico habilitado en el sitio web, el sistema de gestión documental y las líneas telefónicas dispuestas por la entidad para su recepción.

A continuación se presenta en orden los siguientes resultados:

1. Número mensual total de PQRS de enero a abril de 2020.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a abril de 2020.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a abril de 2020.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el periodo enero a abril de 2020.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a abril de 2019 y 2020.
6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia.
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF.
8. Comportamiento del número mensual de PQRS 2015 –2020.
9. Tendencia del número mensual de PQRS, 2018 – 2020.
10. Número anual de PQRS, 2015 -2020.
11. Número anual de PQRS por Tipo, 2015 – 2020 (de enero a abril).
12. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2015 – 2020 (de enero a abril).
13. Número mensual de derechos de petición verbal de enero a abril de 2020.
14. Temas Recurrentes.
15. Estado del Trámite de Respuesta a abril de 2020.

1. Número mensual de PQRS de enero a abril de 2020

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que la UIAF recibió y atendió entre enero y abril de 2020. En total la UIAF recibió **1.946** PQRS, de las cuales **961 (49,38%)** corresponden a Derechos de Petición Verbal, relacionadas en su mayoría con soporte técnico brindado a las entidades obligadas a reportar información a la Entidad.

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Código: DE-PR-05-F-02

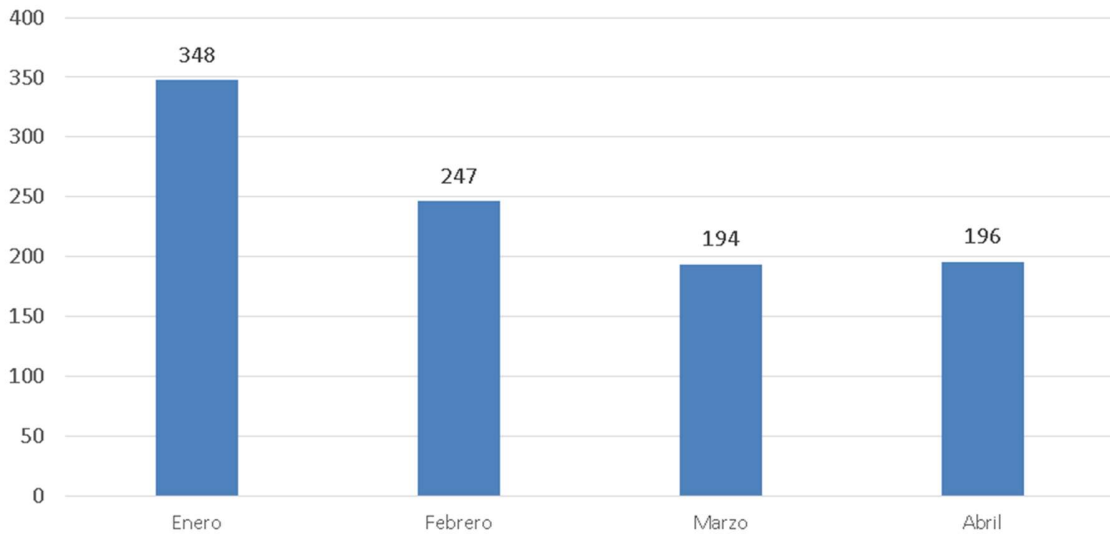
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

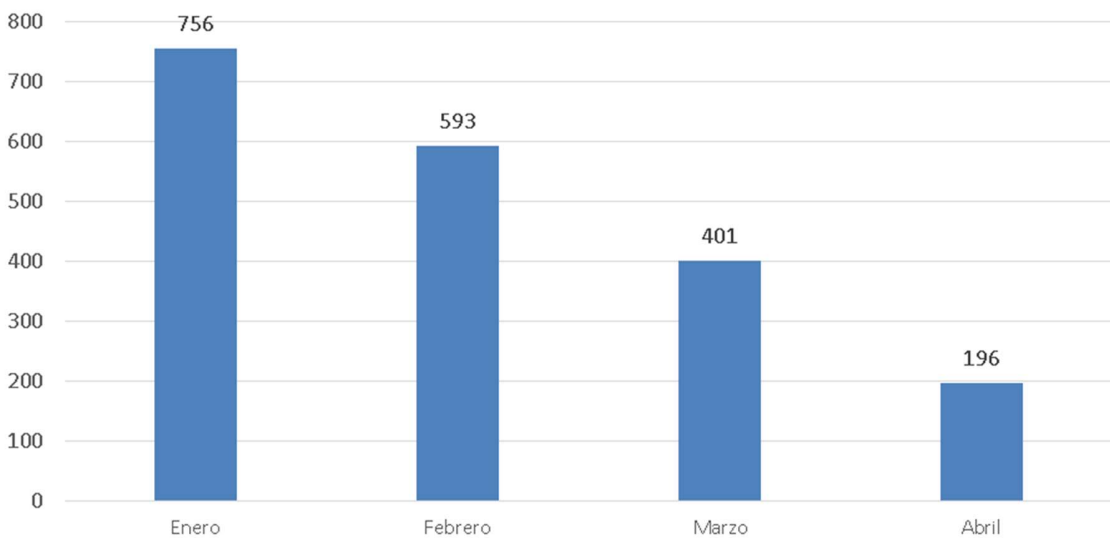
Página: 3/18

Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Abril de 2020



No incluye peticiones verbales


Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Abril de 2020 (*)



(*) Incluye 961 peticiones verbales

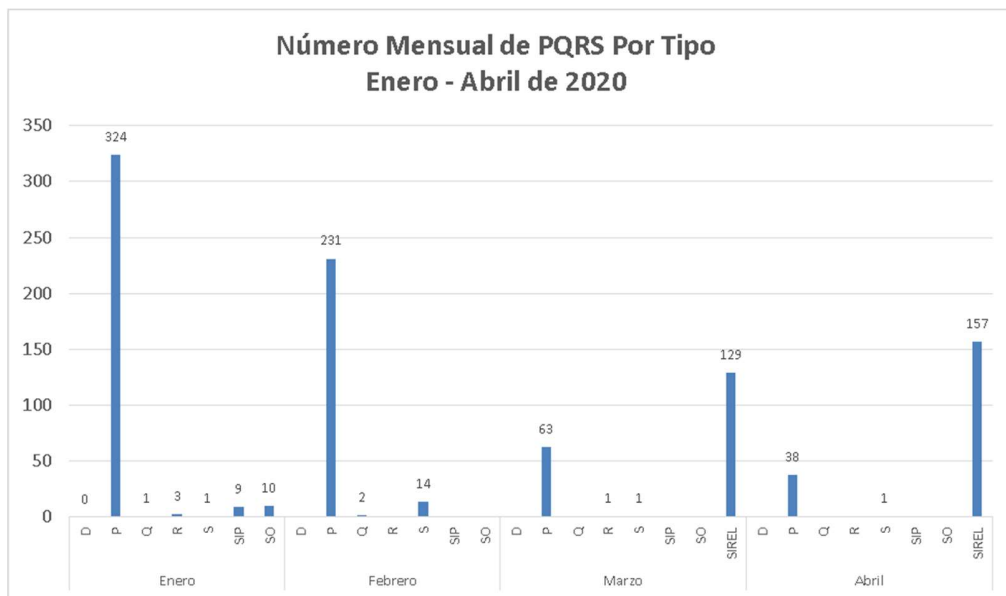
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

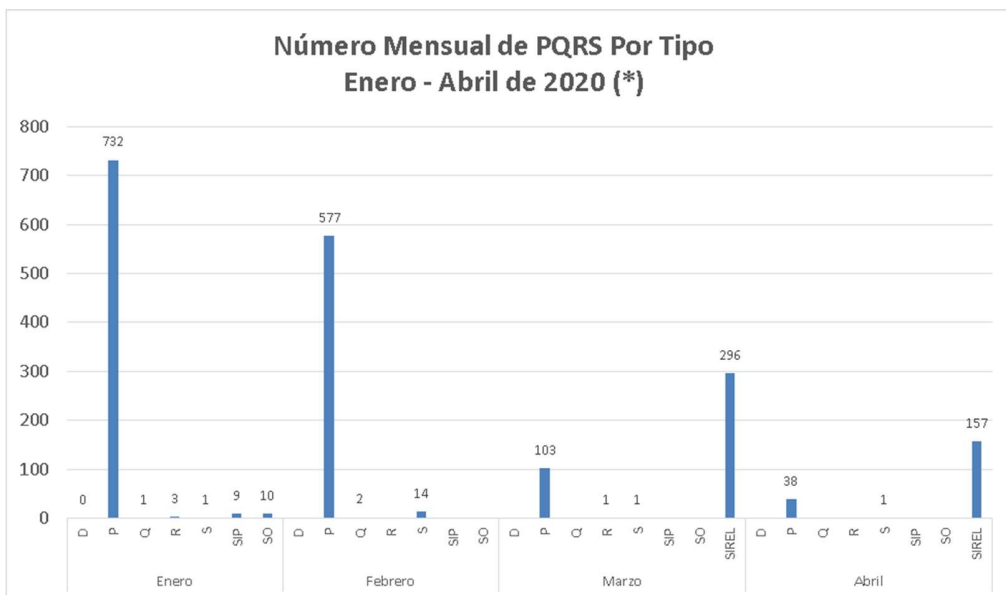
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/18

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a abril de 2020

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




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 961 peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 5/18

- P = Peticiones
 Q = Quejas
 R = Reclamos
 S = Sugerencias
 D = Denuncias
 SO = Solicitudes
 SIP = Solicitudes de Información Pública
 SIREL = Soporte Técnico sistema SIREL

3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a abril de 2020

En el siguiente cuadro se muestra el número y el porcentaje mensual sobre el acumulado del año 2020 y el porcentaje sobre el total acumulado por tipo.

Número Mensual de PQRS por Tipo																
Enero - Abril de 2020																
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	0	0,0%	324	42,9%	1	0,1%	3	0,4%	10	1,3%	1	0,1%	9	1,2%	348	35%
Febrero	0	0,0%	231	39,0%	2	0,3%	0	0,0%	14	2,4%	0	0%	0	0%	247	25,1%
Marzo	0	0,0%	192	47,9%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	1	0%	0	0%	194	19,7%
Abril	0	0,0%	195	99,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1%	0	0%	196	19,9%
Totales	0	0,0%	942	48,4%	3	0,2%	4	0,2%	24	1,2%	3	0,2%	9	0,5%	985	100%


No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																
Enero - Abril de 2020																
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	0	0,0%	732	96,8%	1	0,1%	3	0,4%	10	1,3%	1	0,1%	9	1,2%	756	39%
Febrero	0	0,0%	577	97,3%	2	0,3%	0	0,0%	14	2,4%	0	0%	0	0%	593	30,5%
Marzo	0	0,0%	399	99,5%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	1	0%	0	0%	401	20,6%
Abril	0	0,0%	195	99,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1%	0	0%	196	10,1%
Totales	0	0,0%	1.903	97,8%	3	0,2%	4	0,2%	24	1,2%	3	0,2%	9	0,5%	1.946	100%

(*) Incluye 961 peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 6/18

4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el periodo de enero a abril de 2020

De la totalidad de PQRS recibidas desde enero hasta abril de 2020, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



(*) Incluye 961 peticiones verbales

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a abril de 2019 y 2020

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a abril de 2020 respecto al mismo periodo 2019.

Índice de Variación Mensual 2020 Respecto del 2019			
Mes	2019	2020	Variación
Enero	505	348	-31,1%
Febrero	282	247	-12,4%
Marzo	276	194	-29,7%
Abril	362	196	-45,9%
Totales	1.425	985	-30,9%

No incluye peticiones verbales


Índice de Variación Mensual 2020 Respecto del 2019			
Mes	2019 (*)	2020 (**)	Variación
Enero	1.384	756	-45,4%
Febrero	621	593	-4,5%
Marzo	721	401	-44,4%
Abril	925	196	-78,8%
Totales	3.651	1.946	-46,7%

(*) Incluye 2.226 peticiones verbales

(**) Incluye 961 peticiones verbales

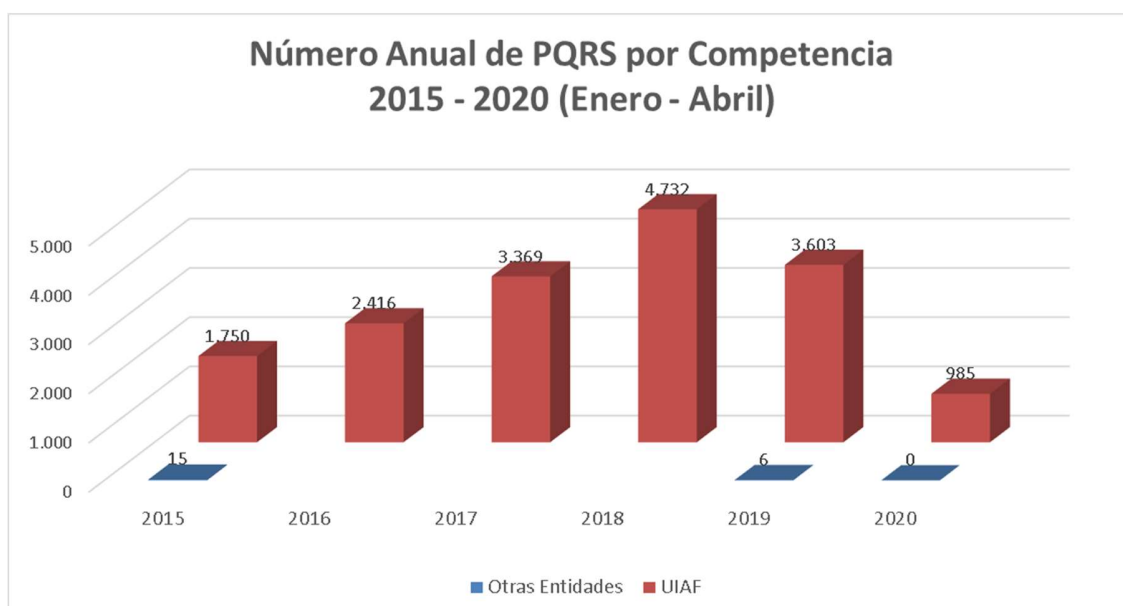
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

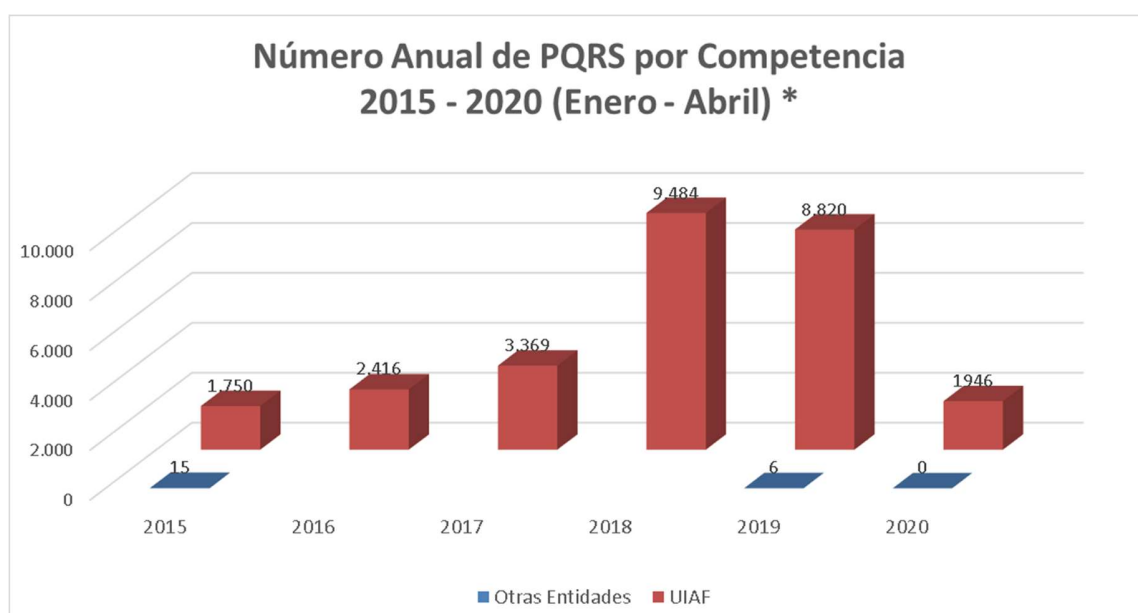
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 7/18

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 2015 –2020 (de enero a abril), clasificadas por competencia.



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 961 peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

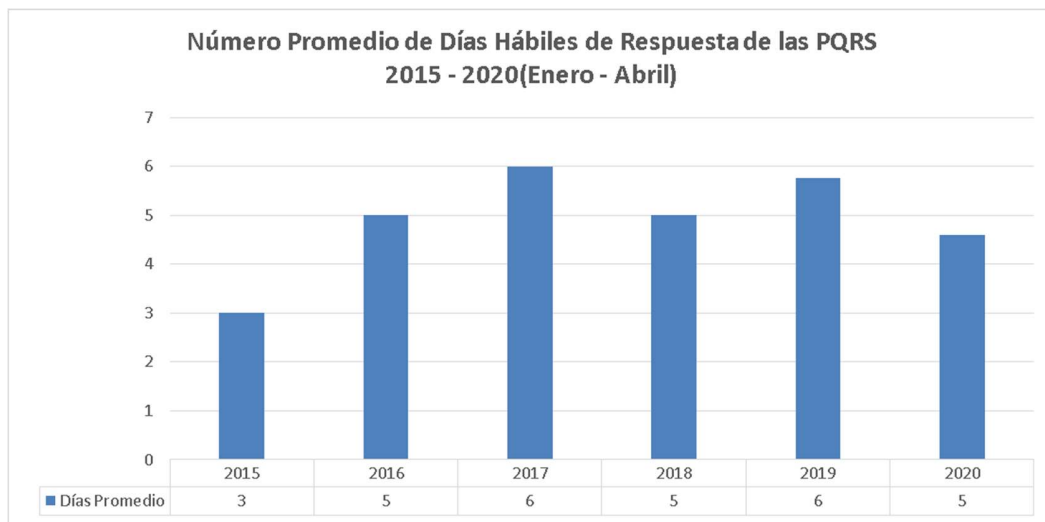
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 8/18

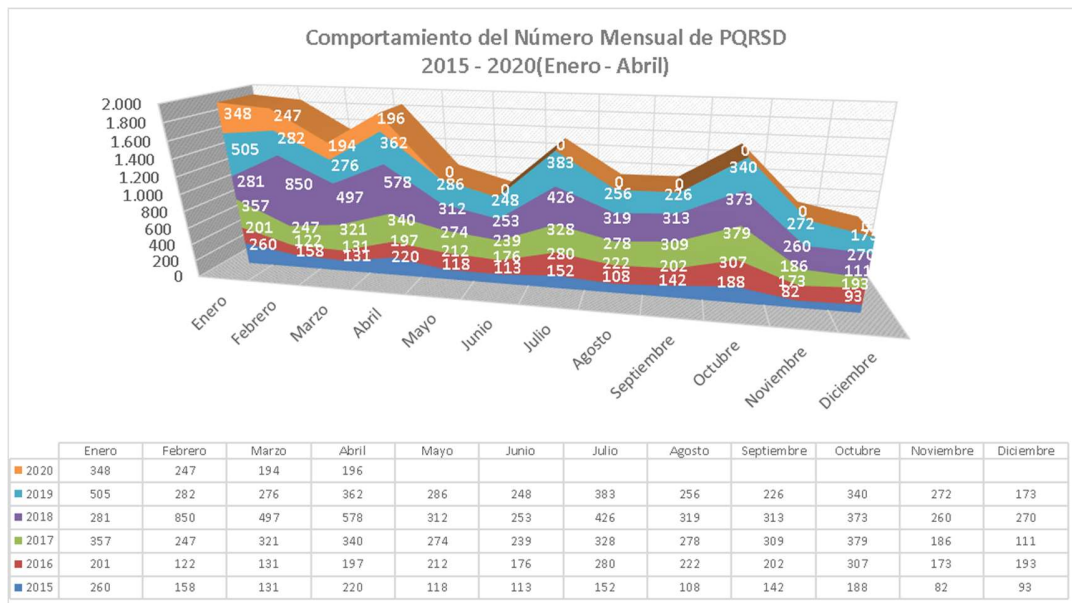
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF

El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una PQRS es de 15 días hábiles. En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2015 – 2020 (de enero a abril).



8. Comportamiento del número mensual de PQRS 2015 – 2019

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



No incluye peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

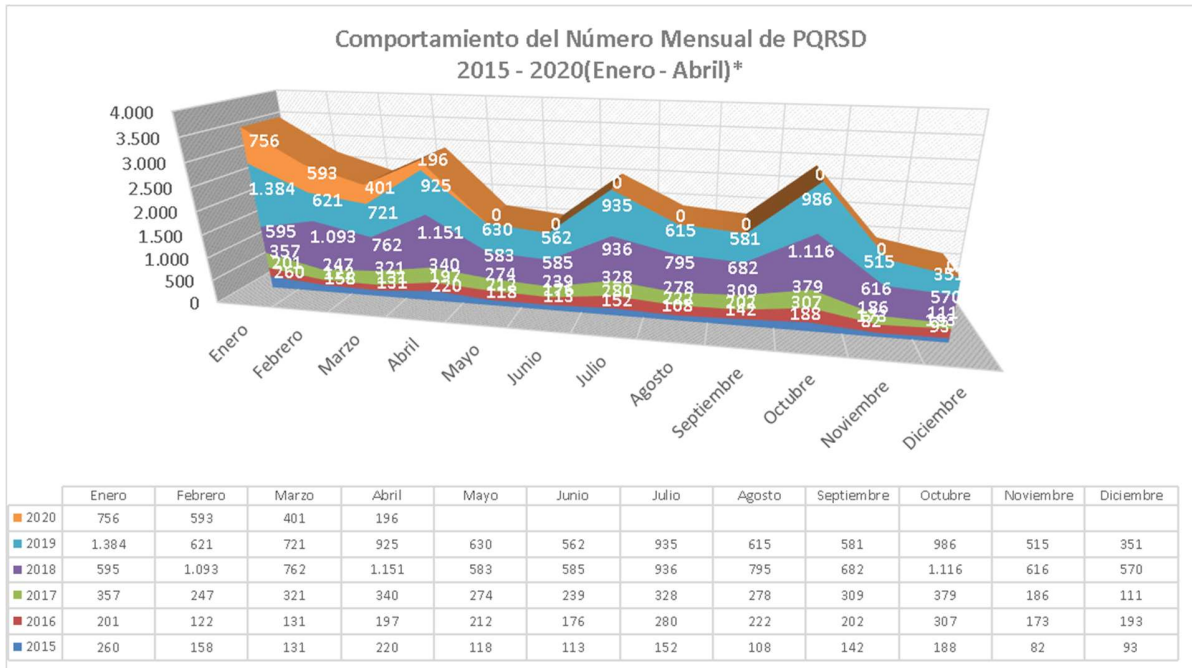
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

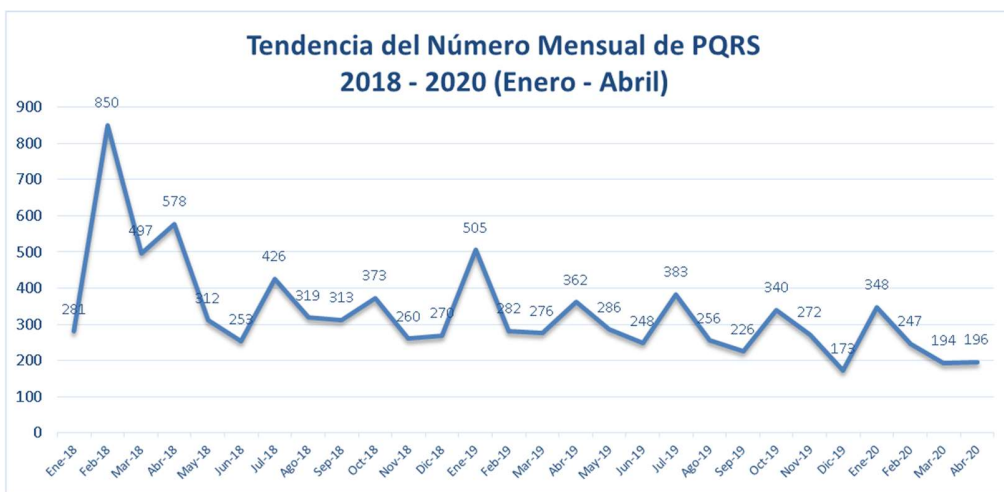
Página: 9/18



(*) Incluye 961 peticiones verbales

9. Tendencia del número mensual de PQRS, 2018 – 2020

En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRS durante los periodos 2018 – 2020 (de enero a abril). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las **“Peticiónes Verbales”**, correspondientes al soporte técnico brindado a los reportantes de información a la UIAF y a las solicitudes atendidas por la Oficina Asesora Jurídica.



No Incluye peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

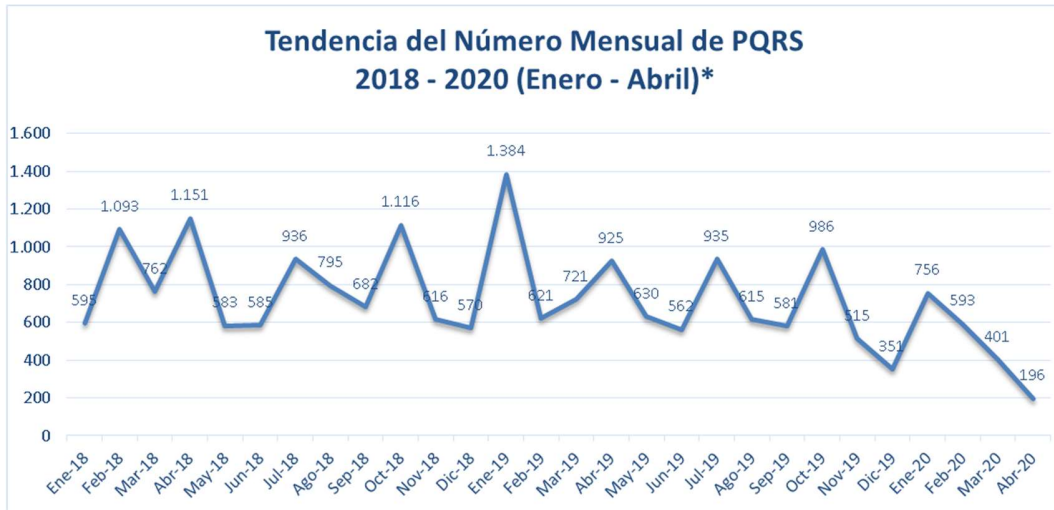
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

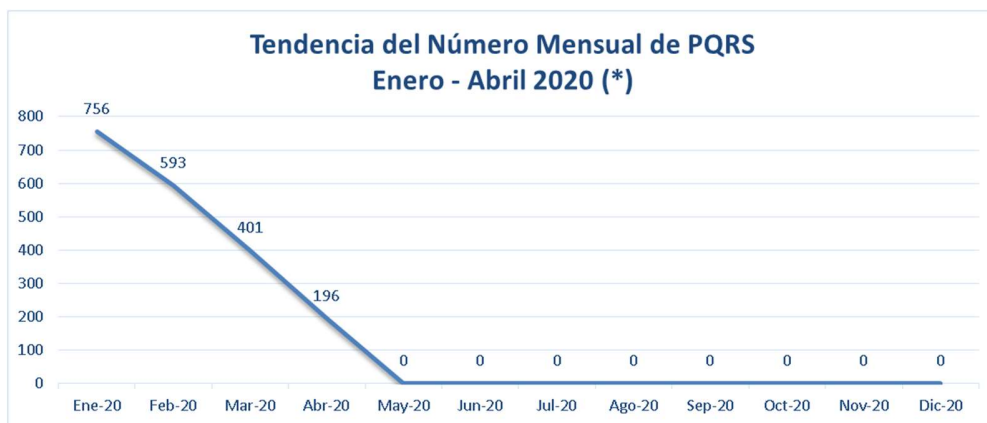
Página: 10/18



(*) Incluye 961 peticiones verbales




No Incluye peticiones verbales



(*) Incluye 961 peticiones verbales

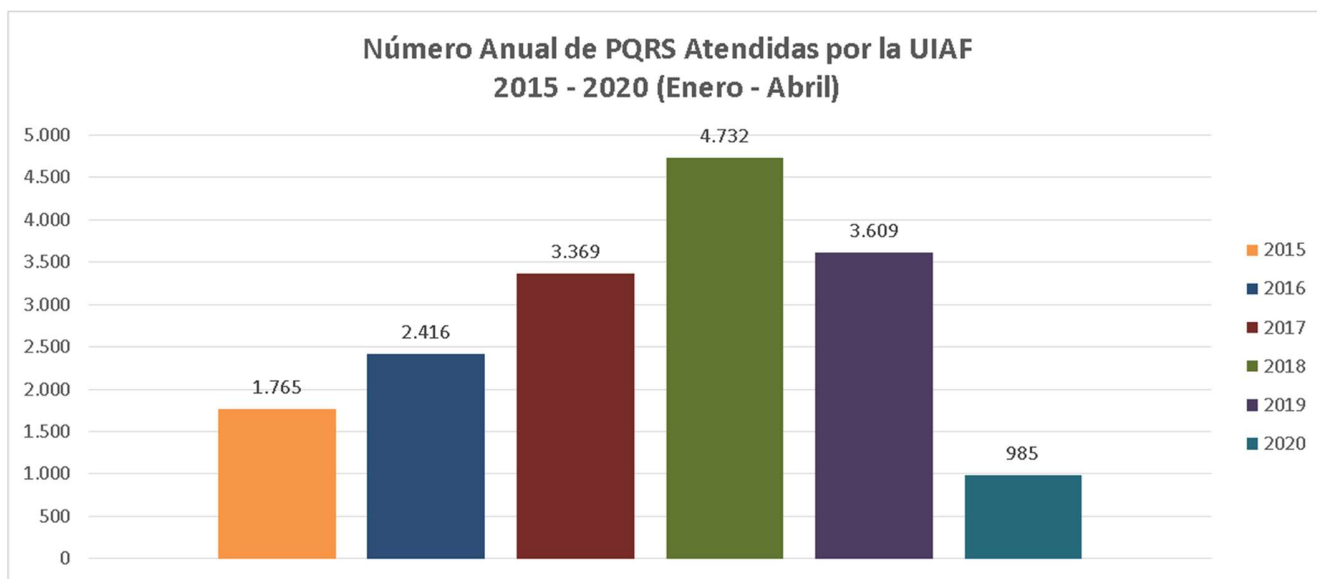
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

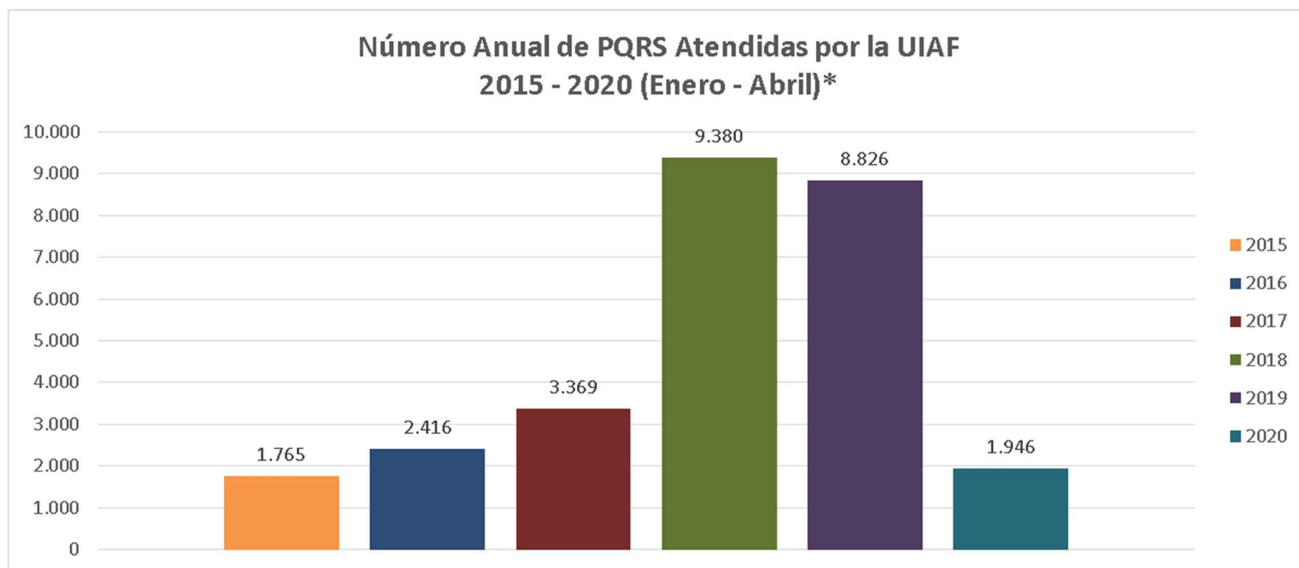
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 11/18

10. Número anual de PQRS, 2015 - 2020

El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRS correspondiente al periodo 2015 – 2020 (de enero a abril).




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 961 peticiones verbales

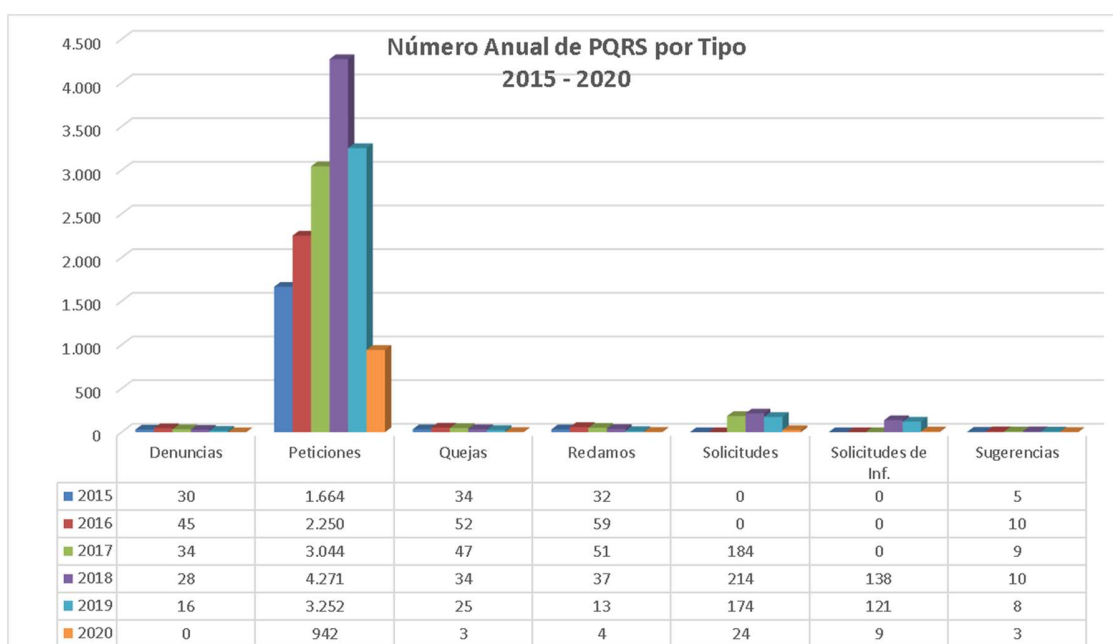
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

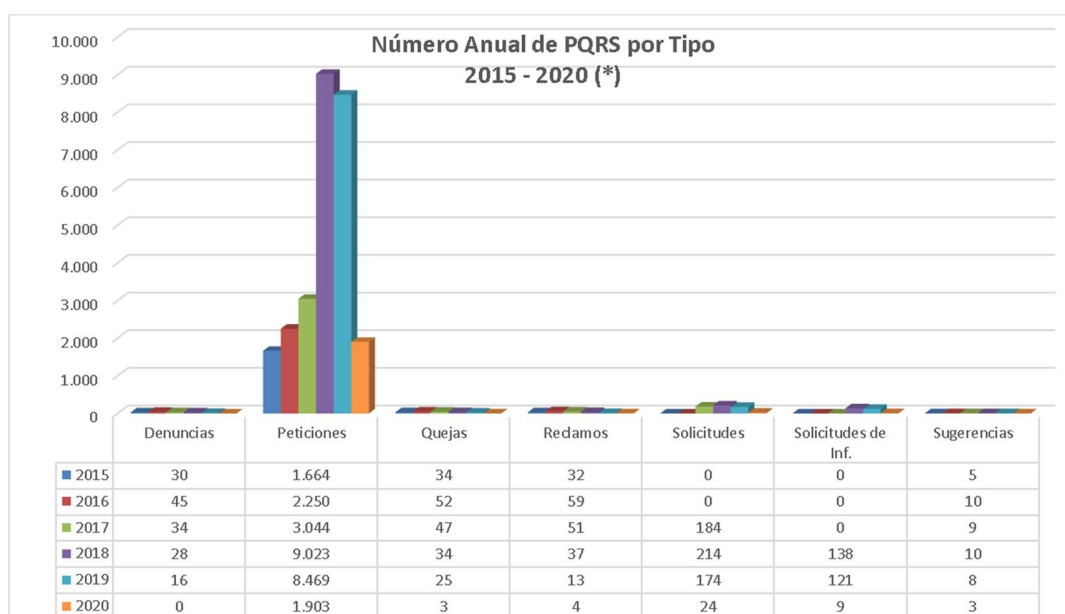
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 12/18

11. Número anual de PQRS por tipo, 2015 – 2020 (de enero a abril)

En el siguiente gráfico se observa el comportamiento del número anual de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, solicitudes de información pública y sugerencias para el periodo 2015 – 2020 (de enero a abril).




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 961 peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 13/18

12. Número y porcentaje anual de PQRS por tipo, 2015 – 2020 (de enero a abril)

En el siguiente cuadro se observa el número y porcentaje anual de: denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, solicitudes de información pública y sugerencias correspondientes al periodo 2015 – 2020 (de enero a abril).

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2020																
Año	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	10,5%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	14,3%
2017	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	0	0,0%	9	0,3%	3.369	20,0%
2018	28	0,6%	4.271	90,3%	34	0,7%	37	0,8%	214	4,5%	138	2,9%	10	0,2%	4.732	28,0%
2019	16	0,4%	3.252	90,1%	25	0,7%	13	0,4%	174	4,8%	8	0,2%	121	3,4%	3.609	21,4%
2020	0	0,0%	942	95,6%	3	0,3%	4	0,4%	24	2,4%	3	0,3%	9	0,9%	985	5,8%
Totales	153	0,6%	15.423	55,5%	195	0,7%	196	0,7%	596	2,1%	149	0,5%	164	0,6%	16.876	100%

No incluye peticiones verbales

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2020																
Año	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	6,3%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	8,7%
2017	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	0	0,0%	9	0,3%	3.369	12,1%
2018 (*)	28	0,3%	9.023	95,1%	34	0,4%	37	0,4%	214	2,3%	138	1,5%	10	0,1%	9.484	34,1%
2019 (**)	16	0,2%	8.469	96,0%	25	0,3%	13	0,1%	174	2,0%	121	1,4%	8	0,1%	8.826	31,7%
2020 (***)	0	0,0%	1.903	97,8%	3	0,2%	4	0,2%	24	1,2%	9	0,5%	3	0,2%	1.946	7,0%
Totales	153	0,6%	26.353	94,8%	195	0,7%	196	0,7%	596	2,1%	268	1,0%	45	0,2%	27.806	100%

(*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(**) Incluye 5.217 peticiones verbales

(***) Incluye 961 peticiones verbales


13. Número de peticiones verbales atendidas de enero a abril de 2020

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; etc.

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 14/18

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Actualización de Datos	124
Aclaración Errores	123
Otro tipo petición verbal	90
Solicitud de Usuario	84
Acceso a SIREL	74
Reporte Positivo	73
Solicitud de Código	65
Curso E-learning	48
Como Presentar Reportes Objetivos	47
Consulta Certificados	35
Explicacion Normatividad	30
Solicitud Anulación de Cargue	29
Reporte Negativo	29
Errores en Acceso	24
Utilidades Excel	23
Cancelación Usuario	17
Como diligenciar ROS	12
Reenvío Matriz Autenticación	11
Anexos Técnicos	10
Cancelación Entidad	9
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	4
Total general	961


14. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	377	38,3%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	139	14,1%
Otros	77	7,8%
Soporte SIREL	82	8,3%
Solicitudes de información pública	48	4,9%
Cancelación de usuario	73	7,4%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	41	4,2%
Curso e-learning	29	2,9%
Consulta explicación de normatividad	50	5,1%
Solicitudes especiales reportantes	16	1,6%
Cancelación entidad	20	2,0%
Error SIREL y errores de acceso	1	0,1%
Reenvío Matriz Autenticación	32	3,2%
Total PQRS	985	100%

No incluye peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 15/18

Las siguientes tablas describen los temas más recurrentes sobre los cuales los ciudadanos realizaron mayor número de peticiones de información entre el mes de enero y abril de 2020:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	501	25,7%
Otros	200	10,3%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	139	7,1%
Aclaración de errores	123	6,3%
Cancelación de usuario	90	4,6%
Solicitud de Usuario	84	4,3%
Soporte SIREL	82	4,2%
Consulta explicación de normatividad	80	4,1%
Curso e-learning	77	4,0%
Acceso a SIREL	74	3,8%
Reporte Positivo	73	3,8%
Solicitud de código	65	3,3%
Solicitudes de información pública	48	2,5%
Cómo presentar reportes objetivos	47	2,4%
Reenvío Matriz Autenticación	43	2,2%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	41	2,1%
Consultar Certificaciones	35	1,8%
Reporte Negativo	29	1,5%
Solicitud Anulación de Cargue	29	1,5%
Cancelación entidad	29	1,5%
Error SIREL y errores de acceso	25	1,3%
Solicitudes especiales reportantes	16	0,8%
Cómo diligenciar ROS	12	0,6%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	4	0,2%
Total PQRS	1.946	100%


(*) Incluye 961 Peticiones verbales

15.Estado del trámite de respuesta de enero a febrero de 2020

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al periodo de enero a abril de 2020:

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 16/18

Área Responsable	Tipo de PQRS	A		Total general
		Tiempo	Extemporáneo	
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	127	4	131
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Solicitudes	9		9
	Solicitudes de informacion publica	17		17
Total Oficina Asesora Jurídica		156	4	160
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	2		2
	Quejas	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		3	0	3
Subdirección de Informática	Peticiones	493		493
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Sirel	286		286
	Solicitudes de informacion publica	5		5
Total Subdirección de Informática		789	0	789
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	28	1	29
	Solicitudes	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		31	1	32
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1	0	1
Total general		980	5	985

No incluye peticiones verbales

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 abril de 2020:


Área Responsable	Tipo de PQRS	A		Total general
		Tiempo	Extemporáneo	
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	29		29
Total Oficina Asesora Jurídica		29		29
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		2		2
Subdirección de Informática	Peticiones	2		2
	Sirel	157		157
Total Subdirección de Informática		159		159
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	3	1	4
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		4	1	5
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Total general		195	1	196

No incluye peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 17/18

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al periodo de enero a abril de 2020, incluyendo las peticiones verbales:


Área Responsable	Tipo de PQRS	A		Total general
		Tiempo	Extemporáneo	
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	170	4	174
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Solicitudes	9		9
	Solicitudes de informacion publica	17		17
Total Oficina Asesora Jurídica		199	4	203
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	2		2
	Quejas	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		3	0	3
Subdirección de Informática	Peticiones	565		565
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Sirel	1.118		1.118
	Solicitudes de informacion publica	5		5
	Sugerencias	2		2
Total Subdirección de Informática		1.693	0	1.693
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	42	1	43
	Solicitudes	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		45	1	46
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1	0	1
Total general		1.941	5	1.946

(*) Incluye 961 Peticiones verbales

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al mes de abril de 2020, incluyendo las peticiones verbales:

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

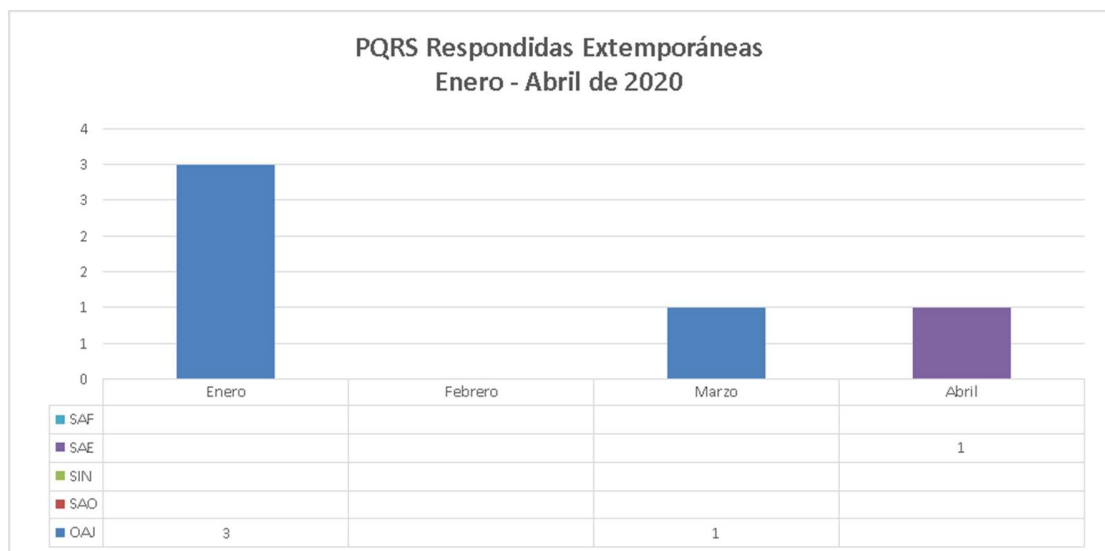
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 18/18

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	29		29
Total Oficina Asesora Jurídica		29		29
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		2		2
Subdirección de Informática	Peticiones	2		2
	Sirel	157		157
Total Subdirección de Informática		159		159
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	3	1	4
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		4	1	5
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Total general		195	1	196

No se registraron Peticiones verbales durante el mes de abril

La siguiente gráfica registra las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, que durante el periodo de enero a abril de 2020 se gestionaron de manera extemporánea:



Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRS de la UIAF

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.