




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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A abril 30 de 2021

Bogotá - Colombia

Mayo de 2021

	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: 2/17

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 entre los meses de enero a abril de 2021, a través del canal electrónico habilitado en el sitio web, el sistema de gestión documental, las líneas telefónicas y el servicio de chat dispuesto por la entidad para su recepción.

A continuación se presenta en orden los siguientes resultados:

1. Número mensual total de PQRS de enero a abril de 2021.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a abril de 2021.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a abril de 2021.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades entre los meses de enero y abril de 2021.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a abril de 2020 y 2021.
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 2019 –2021.
9. Tendencia del número mensual de PQRS, 2019 – 2021.
10. Número anual de PQRS, 2015 -2021.
11. Número anual de PQRS por Tipo, 2019 – 2021 (enero - abril).
12. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2019 – 2021 (enero - abril).
13. Número mensual de derechos de petición verbal de enero a abril de 2021.
14. Temas Recurrentes.
15. Estado del Trámite de Respuesta a abril de 2021.

1. Número mensual de PQRS de enero a abril de 2021

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que la UIAF recibió y atendió entre los meses de enero a abril de 2021. En total la UIAF recibió **3.791** PQRS, de las cuales **2.748 (72,49%)** corresponden a soporte técnico atendido a través del chat institucional, 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

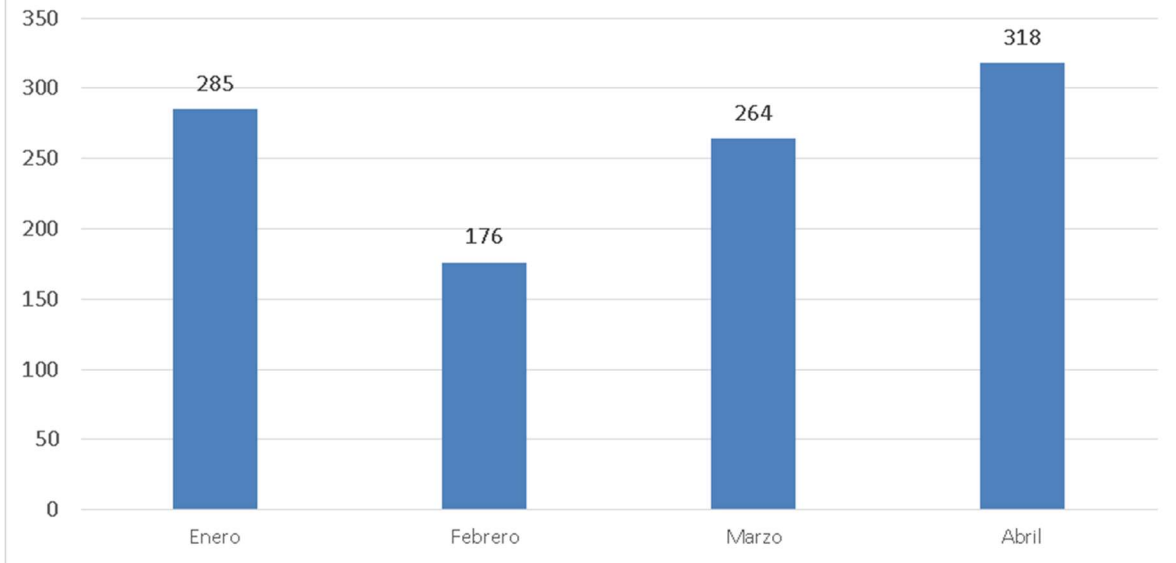
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

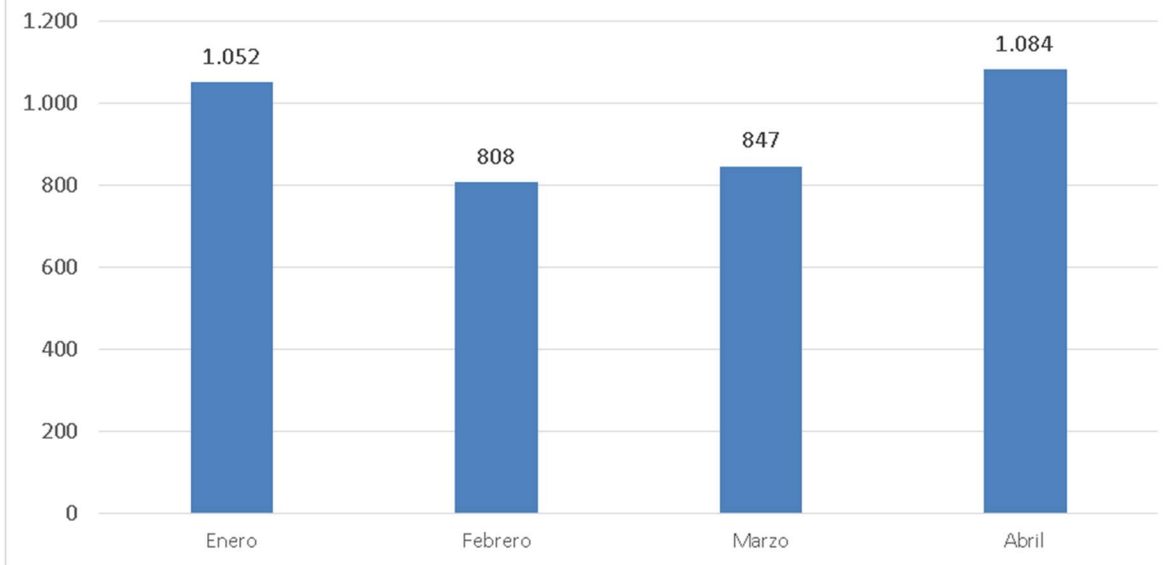
Página: 3/17

Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Abril de 2021



No incluye peticiones verbales


Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Abril de 2021 (*)



(*) Incluye 2.748 solicitudes de soporte vía chat

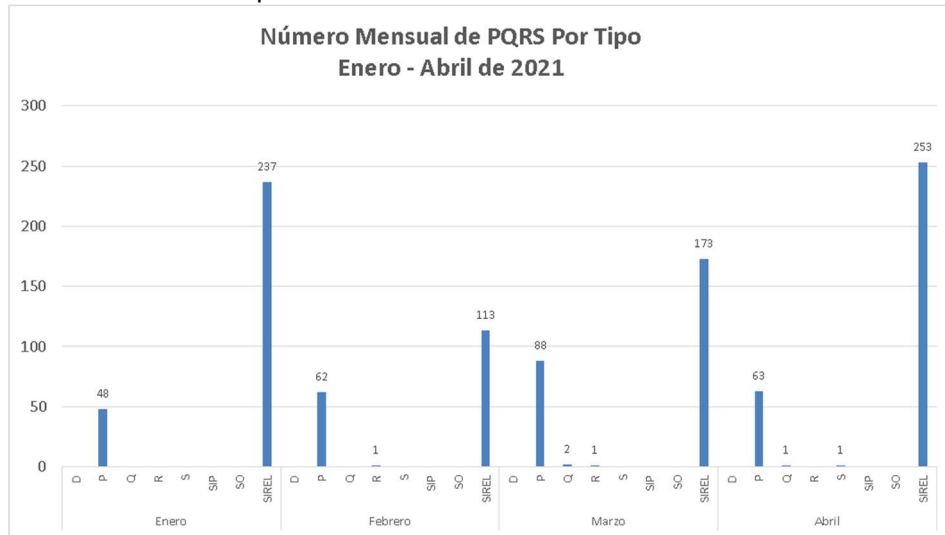
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

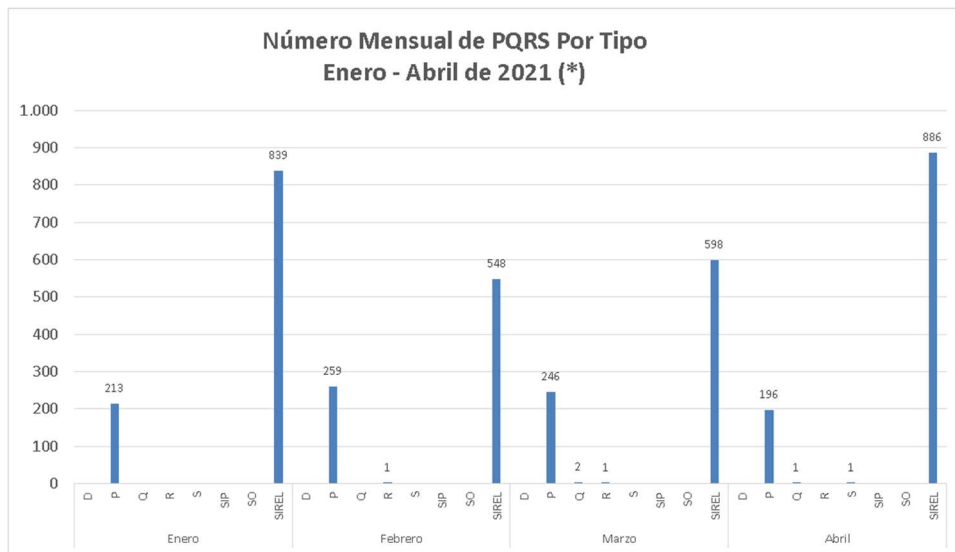
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/17

2. Número mensual de PQRS por tipo del mes de enero a abril de 2021

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 2.748 solicitudes de soporte vía chat

- P = Peticiones
- Q = Quejas
- R = Reclamos
- S = Sugerencias
- D = Denuncias
- SO = Solicitudes

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: 5/17

SIP = Solicitudes de Información Pública

SIREL = Soporte Técnico sistema SIREL

3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo del mes de enero a abril de 2021

En el siguiente cuadro se muestra el número y el porcentaje mensual del año 2021 y el porcentaje sobre el total acumulado por tipo.

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Abril de 2021																		
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	0	0,0%	48	16,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	237	83,2%	176	27%
Febrero	0	0,0%	62	35,2%	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	0	0%	0	0%	113	64%	176	16,9%
Marzo	0	0,0%	88	33,3%	2	0,8%	1	0,4%	0	0,0%	0	0%	0	0%	173	66%	264	25,3%
Abril	0	0,0%	63	19,8%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	253	80%	318	30,5%
Totales	0	0,0%	261	25,0%	3	0,3%	2	0,2%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	776	74,4%	1.043	100%

No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Abril de 2021																		
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	0	0,0%	213	20,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	839	79,8%	1.052	28%
Febrero	0	0,0%	259	32,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	548	68%	808	21,3%
Marzo	0	0,0%	246	29,0%	2	0,2%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	598	71%	847	22,3%
Abril	0	0,0%	196	18,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	886	82%	1.084	28,6%
Totales	0	0,0%	914	24,1%	3	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	2.871	75,7%	3.791	100%

(*) Incluye 2.748 solicitudes de soporte vía chat

4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante los meses de enero a abril de 2021


De la totalidad de PQRS recibidas en los meses de enero a abril de 2021, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



(*) Incluye 2.748 solicitudes de soporte vía chat

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: 6/17

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a abril de 2020 y 2021

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a abril de 2021 respecto al mismo periodo 2020.

Índice de Variación Mensual 2021 Respecto del 2020			
Mes	2020	2021	Variación
Enero	348	285	-18,1%
Febrero	247	176	-28,7%
Marzo	193	264	36,8%
Abril	196	318	62,2%
Totales	984	1.043	6,0%

No incluye peticiones verbales

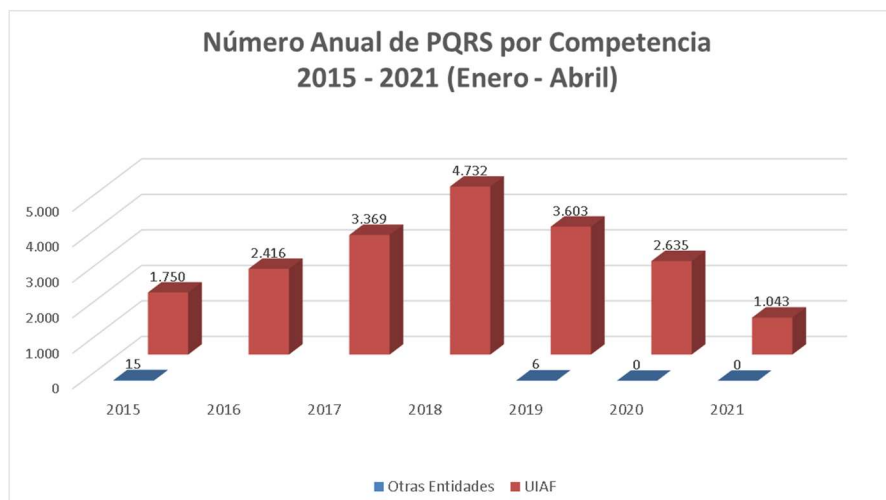
Índice de Variación Mensual 2021 Respecto del 2020			
Mes	2020 (**)	2021 (***)	Variación
Enero	756	1.052	39,2%
Febrero	593	808	36,3%
Marzo	400	847	111,8%
Abril	196	1.084	453,1%
Totales	1.945	3.791	94,9%

(**) Incluye 7.157 solicitudes de soporte vía chat

(***) Incluye 2.748 solicitudes de soporte vía chat

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 –2021 (enero - abril), clasificadas por competencia.

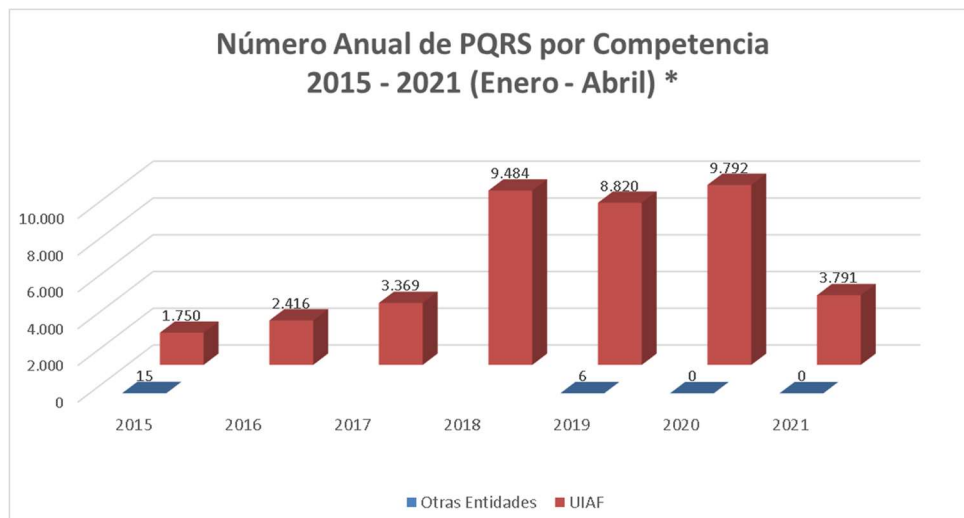


No incluye peticiones verbales

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.

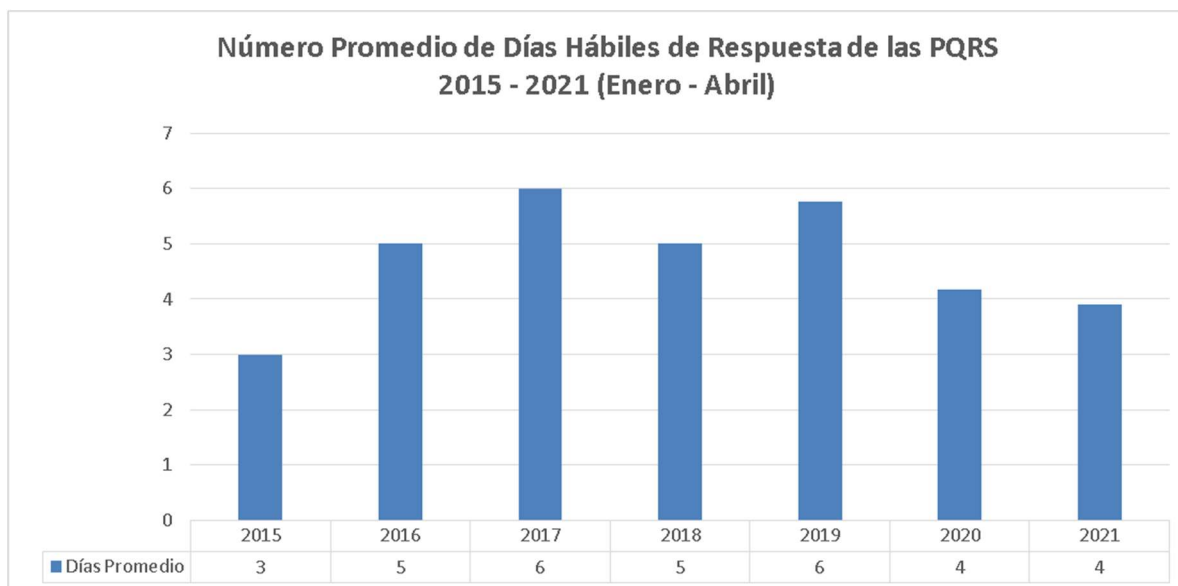
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 7/17



(*) Incluye 2.748 solicitudes de soporte vía chat

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 – 2021 (enero - abril).



8. Comportamiento del número mensual de PQRS 2019 – 2021

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

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

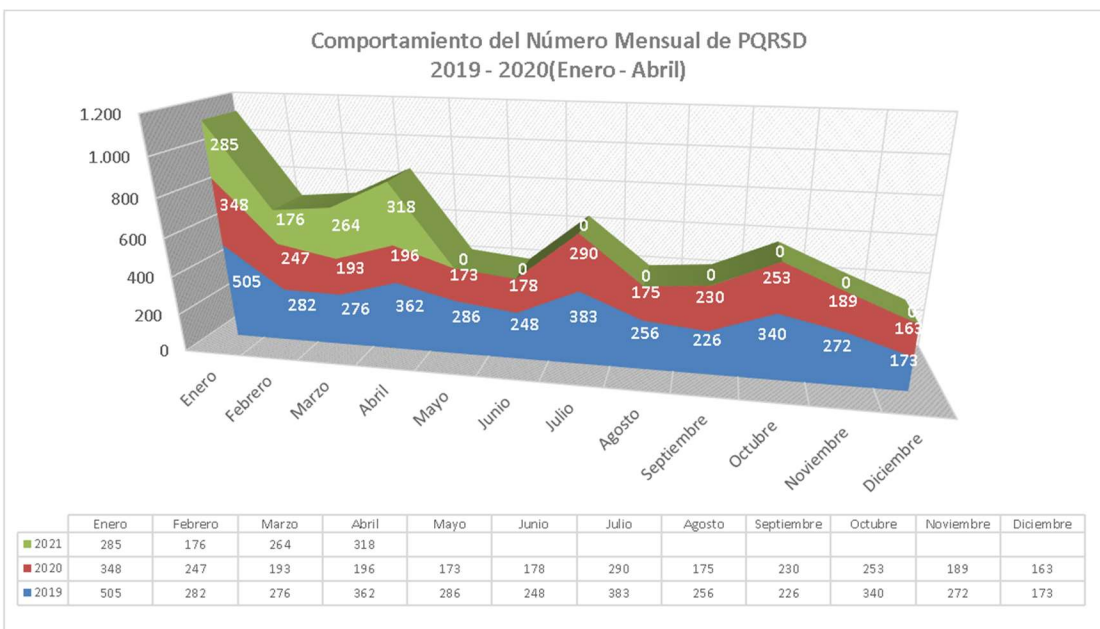
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

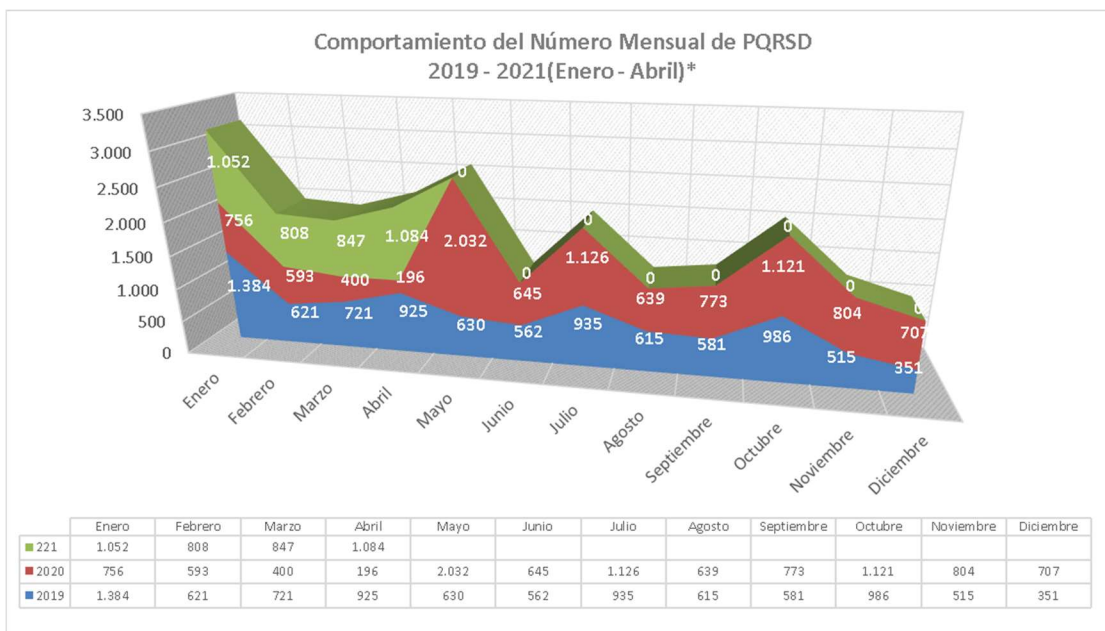
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 8/17



No incluye peticiones verbales




(*) Incluye 2.748 solicitudes de soporte vía chat

9. Tendencia del número mensual de PQRS, 2019 – 2021

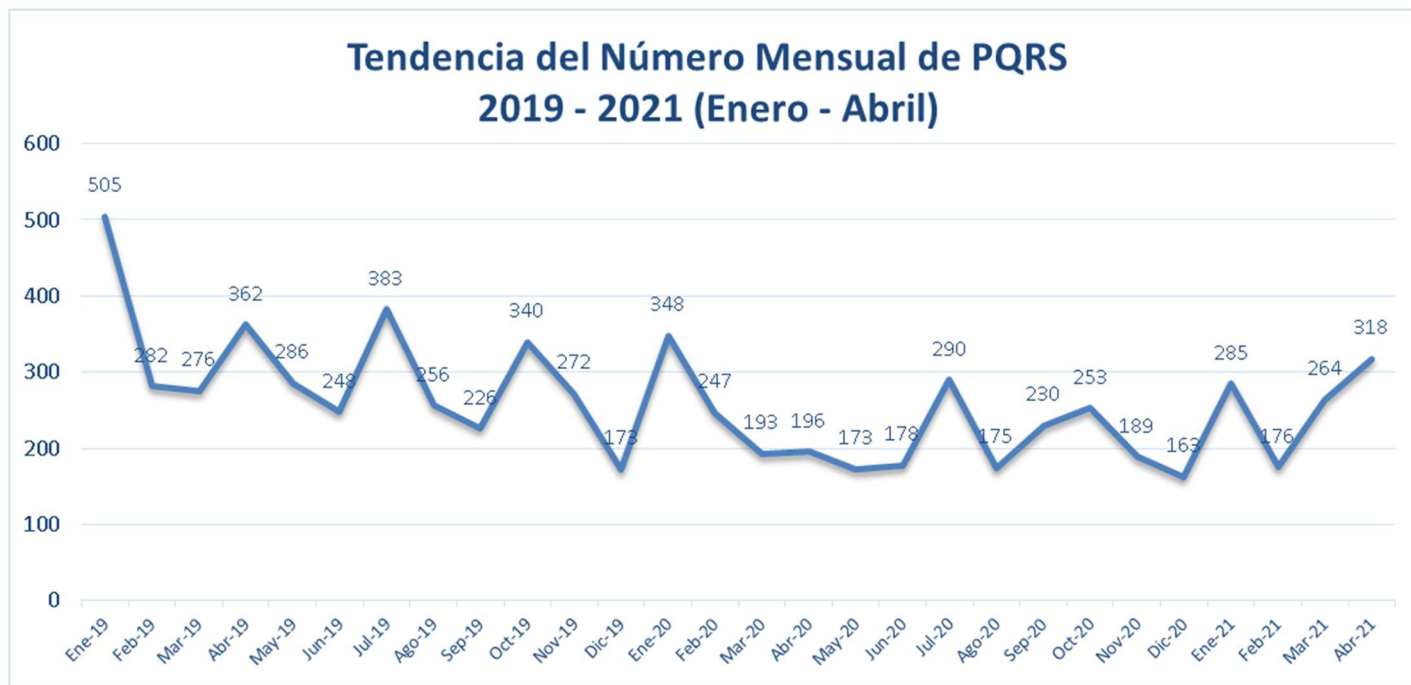
En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRS durante los periodos 2019 – 2021 (enero - abril). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las “Peticiones

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

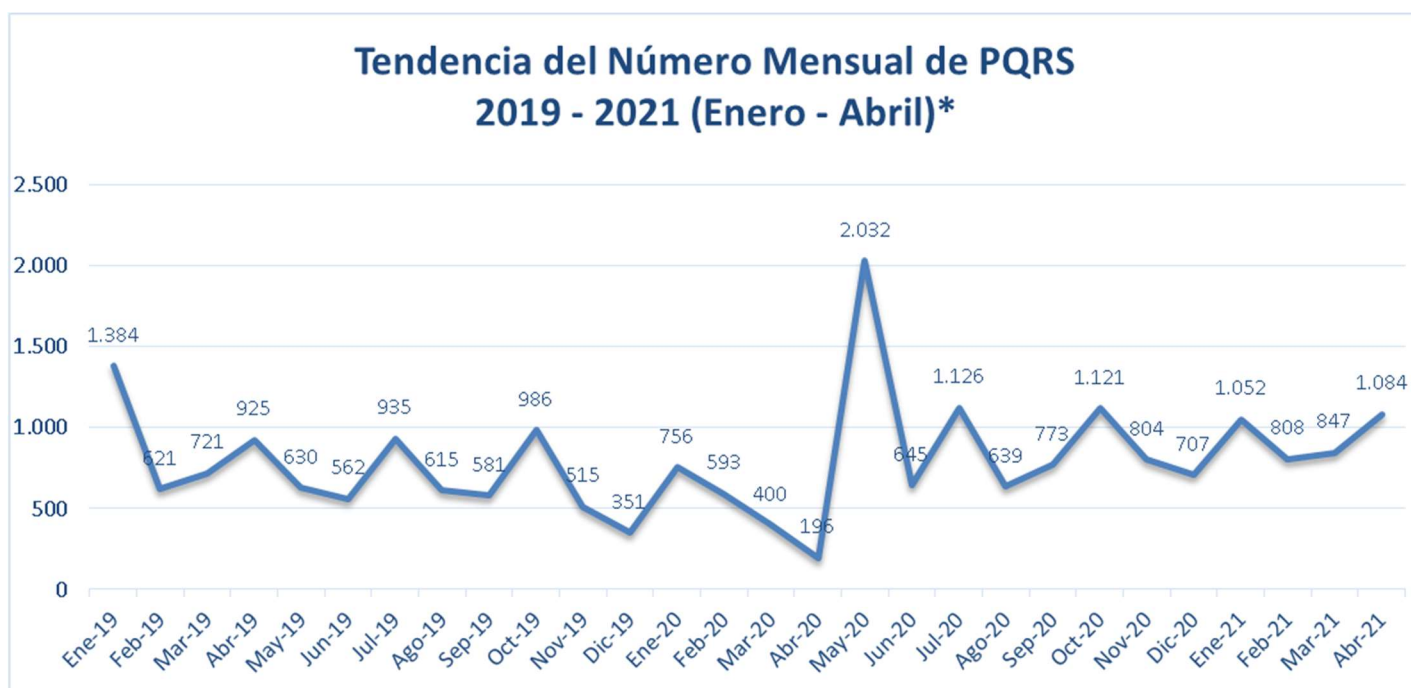
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	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: 9/17

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

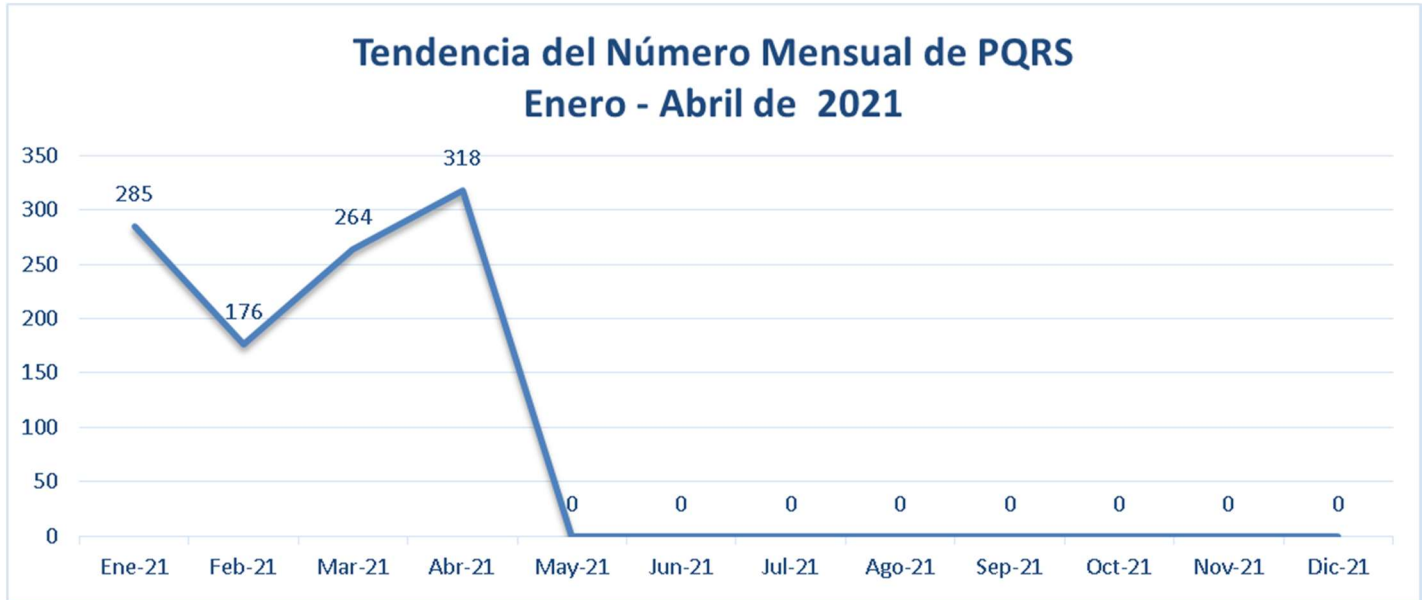


(*) Incluye 2.748 solicitudes de soporte vía chat

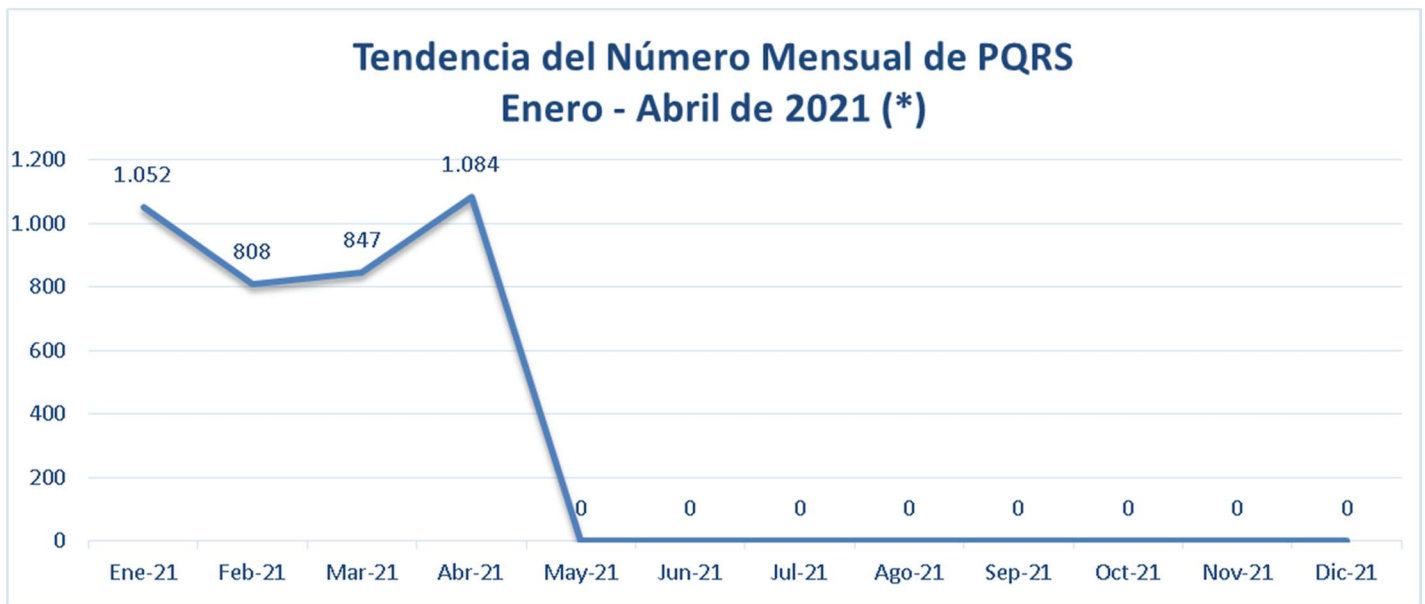
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 10/17



No Incluye peticiones verbales




(*) Incluye 2.748 solicitudes de soporte vía chat

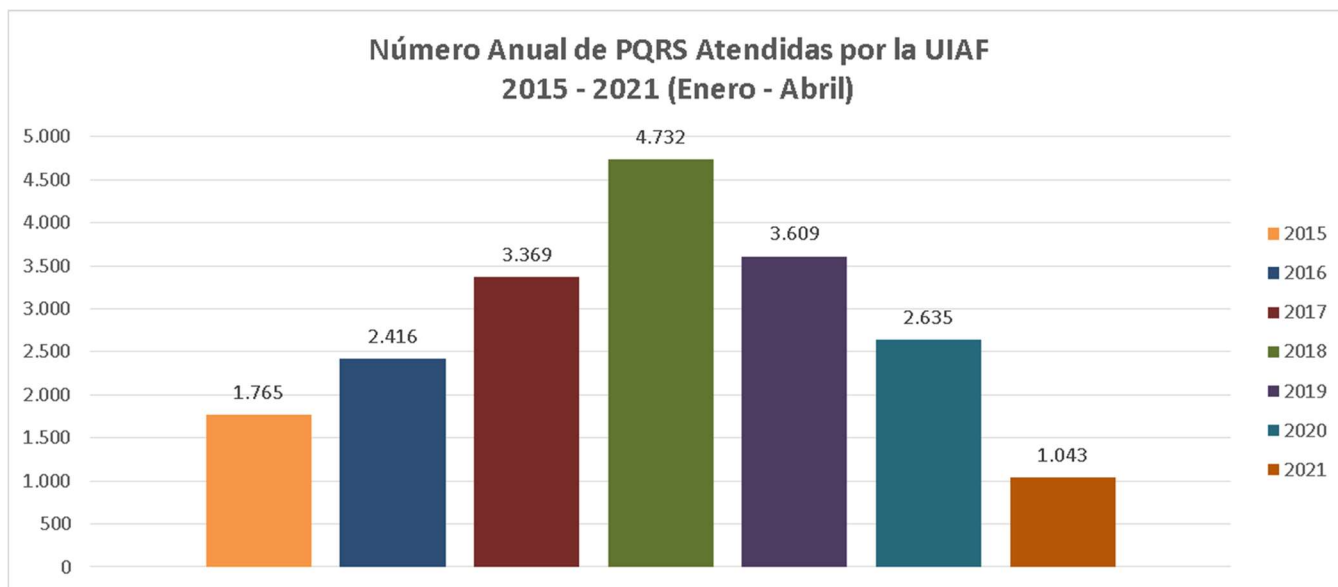
10. Número anual de PQRS, 2015 - 2021

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

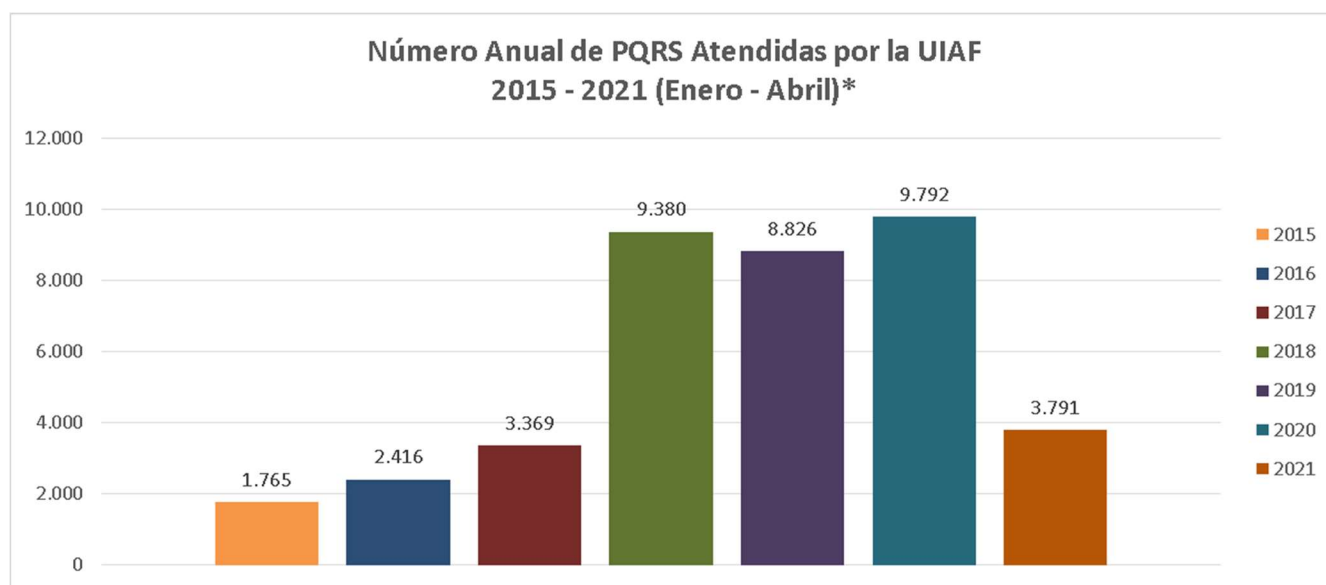
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 11/17



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 2.748 solicitudes de soporte vía chat

11. Número anual de PQRS por tipo, 2019 – 2021 (enero - 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 2019 – 2021 (enero - abril).

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

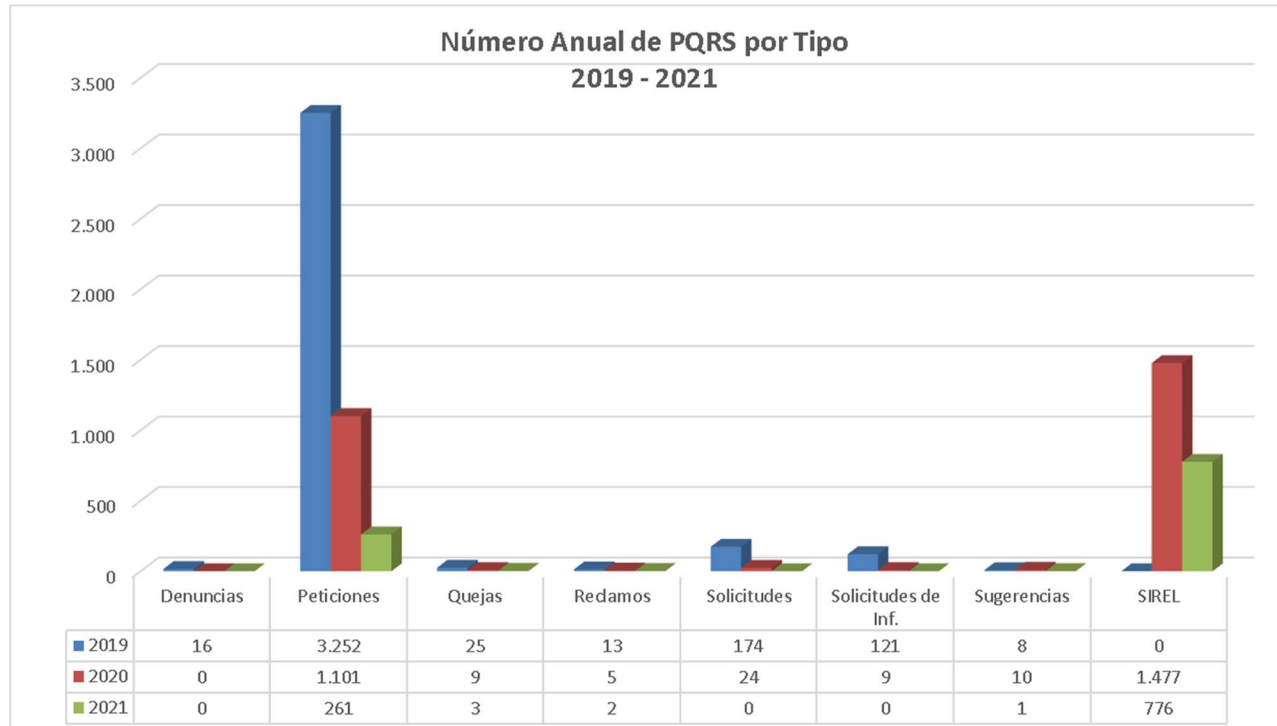
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

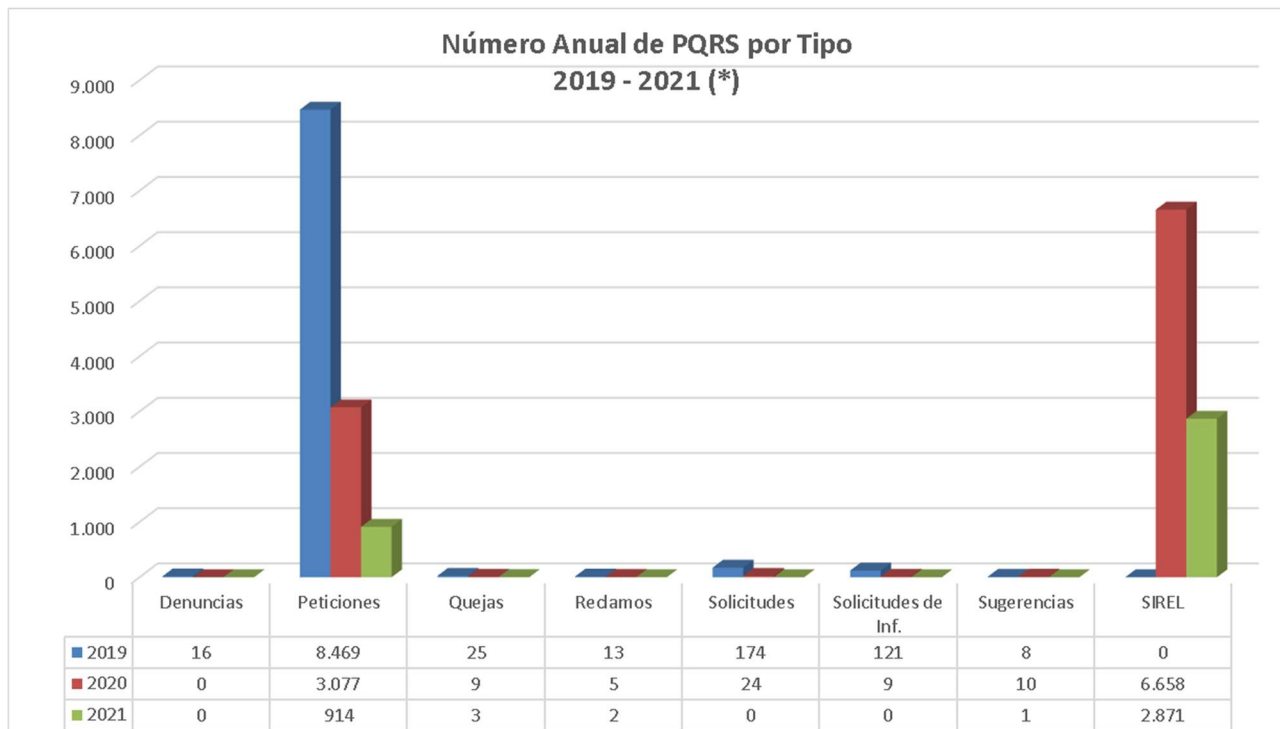
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 12/17




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 2.748 solicitudes de soporte vía chat

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: 13/17

12. Número y porcentaje anual de PQRS por tipo, 2015 – 2021 (enero - 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 – 2021 (enero - abril).

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2021																		
Año	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	0	0,0%	1.765	9,0%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	0	0,0%	2.416	12,3%
2017	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	0	0,0%	9	0,3%	0	0,0%	3.369	17,2%
2018	28	0,6%	4.271	90,3%	34	0,7%	37	0,8%	214	4,5%	138	2,9%	10	0,2%	0	0,0%	4.732	24,2%
2019	16	0,4%	3.252	90,1%	25	0,7%	13	0,4%	174	4,8%	8	0,2%	121	3,4%	0	0,0%	3.609	18,4%
2020	0	0,0%	1.101	41,8%	9	0,3%	5	0,2%	24	0,9%	10	0,4%	9	0,3%	1.477	56,1%	2.635	13,5%
2021	0	0,0%	261	25,0%	3	0,3%	2	0,2%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	776	74,4%	1.043	5,3%
Totales	153	0,4%	15.843	40,2%	204	0,5%	199	0,5%	596	1,5%	157	0,4%	164	0,4%	2.253	5,7%	19.569	100%

No incluye peticiones verbales

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2021																		
Año	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	0	0,0%	1.765	4,5%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	0	0,0%	2.416	6,1%
2017	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	0	0,0%	9	0,3%	0	0,0%	3.369	8,5%
2018 (*)	28	0,3%	9.023	95,1%	34	0,4%	37	0,4%	214	2,3%	138	1,5%	10	0,1%	0	0,0%	9.484	24,0%
2019 (**)	16	0,2%	8.469	96,0%	25	0,3%	13	0,1%	174	2,0%	121	1,4%	8	0,1%	0	0,0%	8.826	22,4%
2020 (***)	0	0,0%	3.077	31,4%	9	0,1%	5	0,1%	24	0,2%	9	0,1%	10	0,1%	6.658	68,0%	9.792	24,8%
2021 (****)	0	0,0%	914	24,1%	3	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%	2.871	75,7%	3.791	9,6%
Totales	153	0,4%	28.441	72,1%	204	0,5%	199	0,5%	596	1,5%	268	0,7%	53	0,1%	9.529	24,2%	39.443	100%

(*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(**) Incluye 5.217 peticiones verbales

(***) Incluye 7.157 solicitudes de soporte (6.196 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

(****) Incluye 2.748 solicitudes de soporte vía chat

13. Número de peticiones verbales atendidas entre enero y abril de 2021


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.

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	2.095
Otro tipo petición verbal	360
Curso E-learning	188
Anexos Técnicos	105
Total general	2.748

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: 14/17

14. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	386	37,0%
Soporte SIREL	152	14,6%
Otros	97	9,3%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	93	8,9%
Consulta explicación de normatividad	89	8,5%
Cancelación de usuario	82	7,9%
Reenvío Matriz Autenticación	43	4,1%
Curso e-learning	40	3,8%
Cancelación entidad	33	3,2%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	14	1,3%
Solicitudes de información pública	14	1,3%
Total PQRS	1.043	100%

No incluye peticiones verbales

La siguiente tabla describe los temas más recurrentes sobre los cuales los ciudadanos realizaron mayor número de peticiones de información entre el mes de enero y abril de 2021:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	2.095	55,3%
Otros	562	14,8%
Actualización de datos	386	10,2%
Curso e-learning	228	6,0%
Soporte SIREL	152	4,0%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	93	2,5%
Consulta explicación de normatividad	89	2,3%
Cancelación de usuario	82	2,2%
Reenvío Matriz Autenticación	43	1,1%
Cancelación entidad	33	0,9%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	14	0,4%
Solicitudes de información pública	14	0,4%
Total PQRS	3.791	100%


(*) Incluye 2.748 solicitudes de soporte vía chat

15. Estado del trámite de respuesta entre el mes de enero y abril de 2021

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al periodo enero - abril de 2021:

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: 15/17

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	156	3	159
	Quejas	2		2
	Reclamos	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		159	3	162
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2		2
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2		2
Subdirección de Análisis de Operaciones	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	47		47
	Quejas	1		1
	Sirel	776		776
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Informática		825		825
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	52	1	53
Total Subdirección de Análisis Estratégico		52	1	53
Total general		1.039	4	1.043

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 2021:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	33	3	36
Total Oficina Asesora Jurídica		33	3	36
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2		2
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2		2
Subdirección de Informática	Peticiones	10		10
	Quejas	1		1
	Sirel	253		253
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Informática		265		265
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	15		15
Total Subdirección de Análisis Estratégico		15		15
Total general		315	3	318

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: 16/17

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al periodo enero - abril de 2021, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	156	3	159
	Quejas	2		2
	Reclamos	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		159	3	162
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2		2
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2		2
Subdirección de Análisis de Operaciones	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	700		700
	Quejas	1		1
	Sirel (*)	2.871		2.871
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Informática		3.573		3.573
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	52	1	53
Total Subdirección de Análisis Estratégico		52	1	53
Total general		3.787	4	3.791

(*) Incluye 2.748 solicitudes de soporte vía chat


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 2021, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	33	3	36
Total Oficina Asesora Jurídica		33	3	36
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2		2
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2		2
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	143		143
	Quejas	1		1
	Sirel (*)	886		886
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Informática		1.031		1.031
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	15		15
Total Subdirección de Análisis Estratégico		15		15
Total general		1.081	3	1.084

(*) Incluye 766 solicitudes de soporte vía chat

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: 17/17

La siguiente gráfica registra las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, que durante el periodo enero - abril de 2021 se gestionaron de manera extemporánea:



Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRSD 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.