




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

A abril 30 de 2022

Bogotá - Colombia

Junio de 2022

	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: 2/19

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 – PQRS), recibidas en la Entidad de enero a abril de 2022, 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 2022.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a abril de 2022.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a abril de 2022.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a abril de 2022.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a abril de 2021 y 2022.
6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia.
7. Número de solicitudes de información pública.
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF.
9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2020 –2022.
10. Tendencia del número mensual de PQRS, 2020 – 2022.
11. Número anual de PQRS, 2020 -2022.
12. Número anual de PQRS por Tipo, 2020 – 2022 (de enero a abril).
13. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2020 – 2022 (de enero a abril).
14. Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a abril de 2022.
15. Temas Recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta de enero a abril de 2022.

1. Número mensual de PQRS de enero a abril de 2022

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que la UIAF recibió y atendió de enero a abril de 2022. En total la UIAF recibió **6.383** PQRS, de las cuales **1.326 (20,77%)** corresponden a derechos de petición verbal vía telefónica y **3.484 (54,58%)** 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.

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

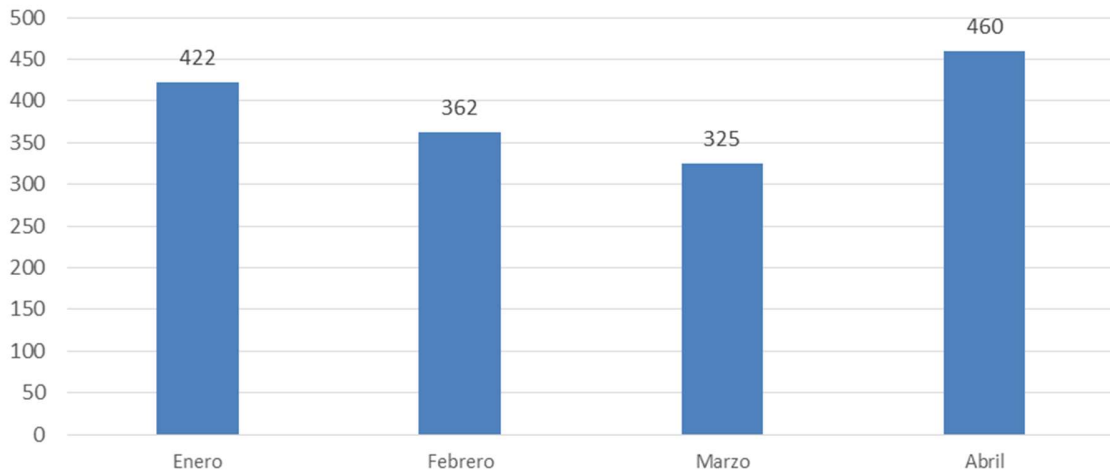
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

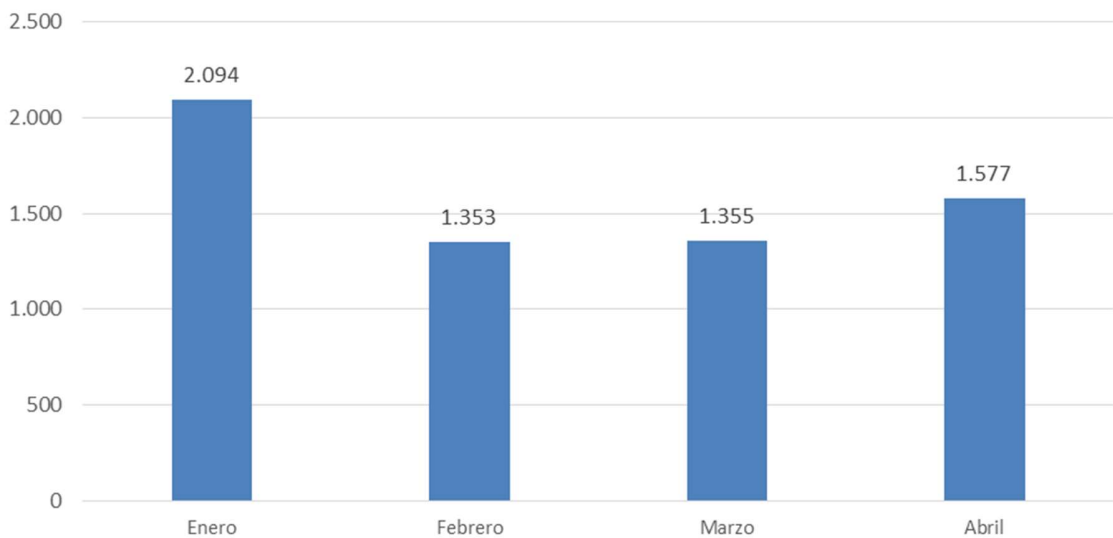
Página: 3/19

Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Abril de 2022



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Abril de 2022 (*)



(*) Incluye 3.484 solicitudes de soporte vía chat y 1.236 peticiones verbales vía telefónica

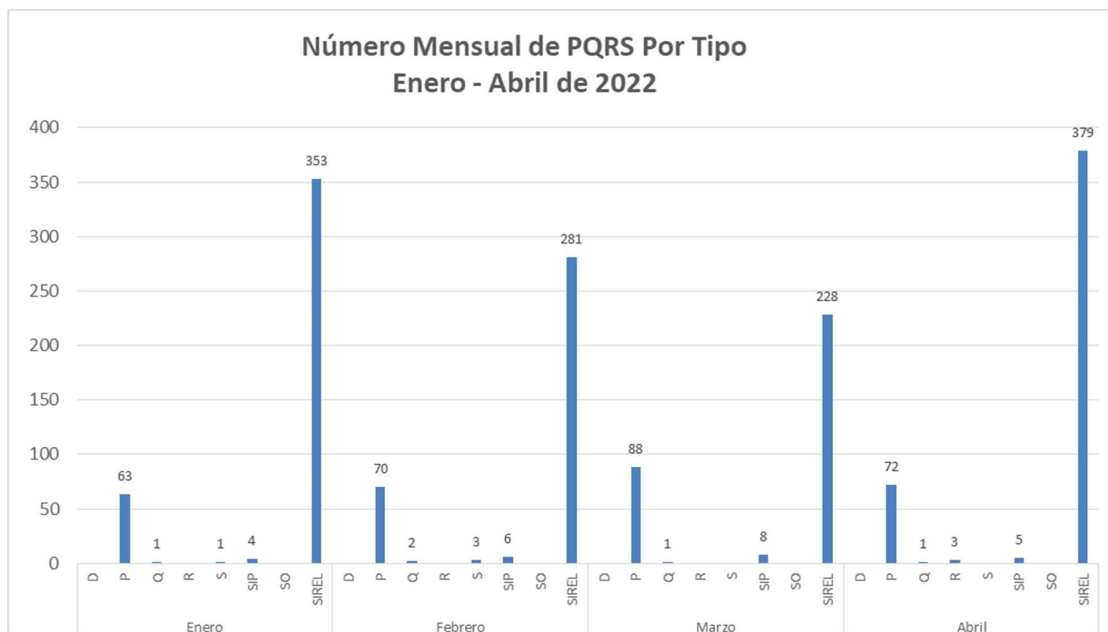
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

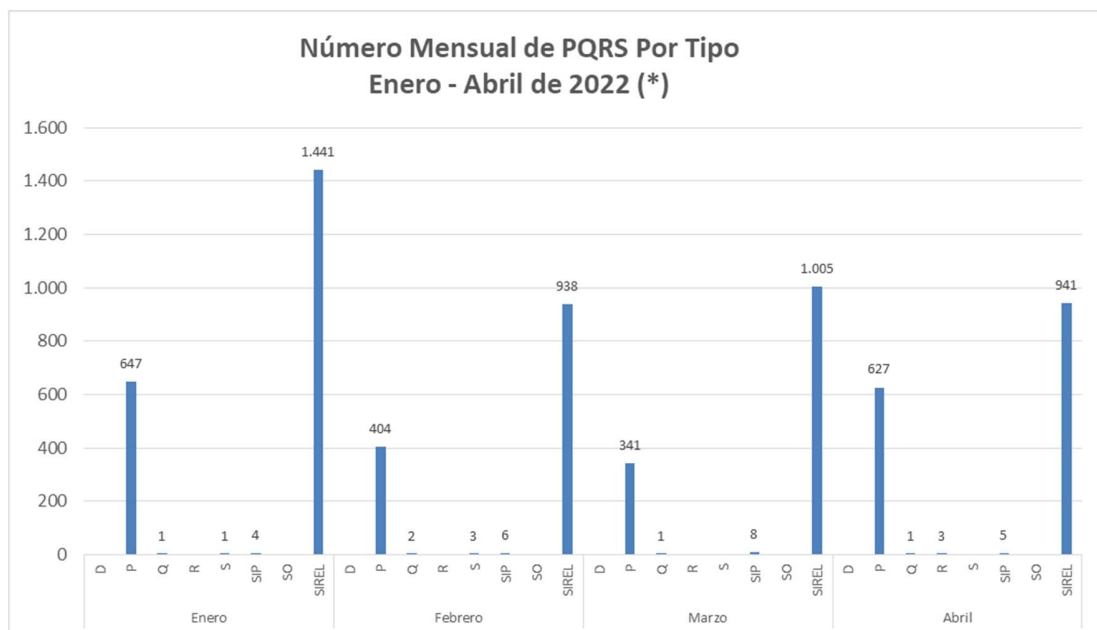
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/19

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a abril de 2022

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 ni soporte técnico



(*) Incluye 3.484 solicitudes de soporte vía chat y 1.326 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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 5/19

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 2022

En el siguiente cuadro se muestra el número y el porcentaje mensual del año 2022 y el porcentaje sobre el total acumulado por tipo.

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Abril de 2022																		
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%	63	14,9%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	4	0,9%	353	83,6%	422	27%
Febrero	0	0,0%	70	19,3%	2	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	3	1%	6	2%	281	78%	362	23,1%
Marzo	0	0,0%	88	27,1%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	8	2%	228	70%	325	20,7%
Abril	0	0,0%	72	15,7%	1	0,2%	3	0,7%	0	0,0%	0	0%	5	1%	379	82%	460	29,3%
Totales	0	0,0%	293	18,7%	5	0,3%	3	0,2%	0	0,0%	4	0,3%	23	1,5%	1.241	79,1%	1.569	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Abril de 2022																		
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%	647	30,9%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%	4	0,2%	1.441	68,8%	2.094	33%
Febrero	0	0,0%	404	29,9%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	3	0%	6	0%	938	69%	1.353	21,2%
Marzo	0	0,0%	458	33,8%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	8	1%	888	66%	1.355	21,2%
Abril	0	0,0%	627	39,8%	1	0,1%	3	0,2%	0	0,0%	0	0%	5	0%	941	60%	1.577	24,7%
Totales	0	0,0%	2.136	33,5%	5	0,1%	3	0,0%	0	0,0%	4	0,1%	23	0,4%	4.208	66,0%	6.379	100%

(*) Incluye 3.484 solicitudes de soporte vía chat y 1.326 peticiones verbales vía telefónica


4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a abril de 2022

De la totalidad de PQRS recibidas de enero a abril de 2022, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 6/19



(*) Incluye 3.484 solicitudes de soporte vía chat y 1.326 peticiones verbales vía telefónica

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a abril de 2021 y 2022

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a abril de 2022 respecto al mismo periodo 2021.

Índice de Variación Mensual 2022 Respecto del 2021			
Mes	2021	2022	Variación
Enero	285	422	48,1%
Febrero	176	362	105,7%
Marzo	263	325	23,6%
Abril	317	460	45,1%
Totales	1.041	1.569	50,7%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Índice de Variación Mensual 2022 Respecto del 2021			
Mes	2021 (***)	2022 (4*)	Variación
Enero	1.052	2.094	99,0%
Febrero	808	1.353	67,5%
Marzo	847	1.355	60,0%
Abril	1.030	1.577	53,1%
Totales	3.737	6.379	70,7%


(**) Incluye 7.157 solicitudes de soporte vía chat

(***) Incluye 11.287 solicitudes de soporte vía chat y 2.466 peticiones verbales vía telefónica

(4*) Incluye 3.484 solicitudes de soporte vía chat y 1.326 peticiones verbales vía telefónica

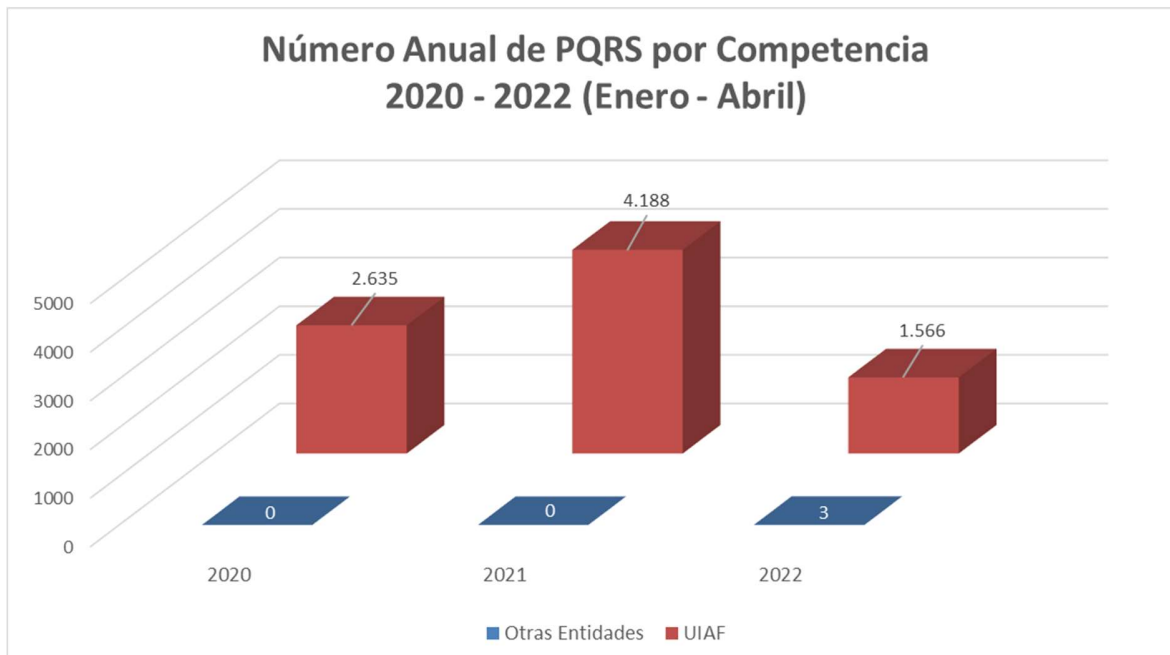
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

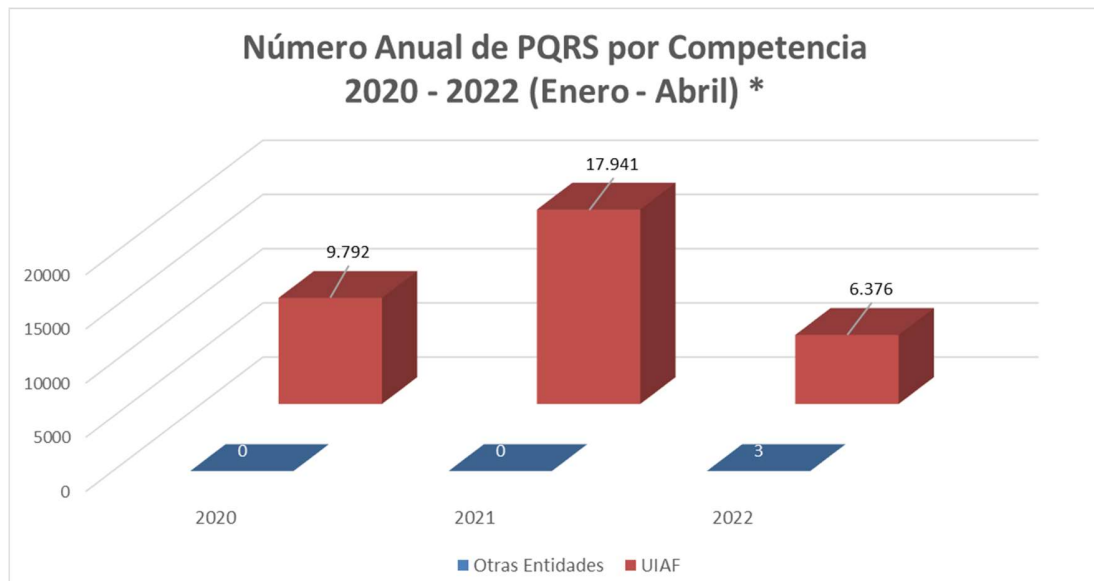
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 7/19

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 2020–2022 (de enero a abril), clasificadas por competencia.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 3.484 solicitudes de soporte vía chat y 1.326 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.

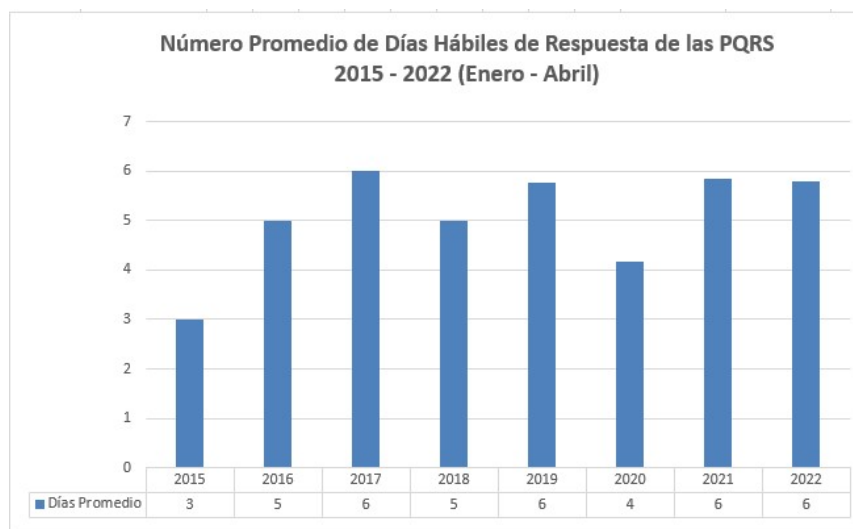
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 8/19

7. Número de solicitudes de información pública

Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha de Radicación	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a Otra Institución	Negado el Acceso a la Información
Peticiones	Información Pública	Solicitud de Documentos Expedidos por la UIAF	2022-01-27	2022-02-11	1	0	0
			2022-02-25	2022-03-15	1	0	0
			2022-02-23	2022-03-09	1	0	0
			2022-02-21	2022-03-09	1	0	0
			2022-02-17	2022-02-21	1	0	0
			2022-03-25	2022-03-29	1	0	0
	peticiones generales	Documentos elaborados por la UIAF	2022-01-28	2022-01-31	1	0	0
			2022-01-27	2022-01-28	1	0	0
			2022-01-21	2022-01-27	1	0	0
			2022-02-18	2022-02-21	1	0	0
			2022-02-15	2022-02-21	1	0	0
			2022-03-28	2022-03-30	1	0	0
			2022-03-09	2022-03-15	1	0	0
			2022-03-03	2022-03-25	1	0	0
			2022-03-02	2022-03-25	1	0	0
				2022-03-25	1	0	0
				2022-03-09	1	0	0
			2022-03-01	2022-03-09	1	0	0
			2022-04-16	2022-04-21	1	0	0
			2022-04-12	2022-04-21	1	0	0
			2022-04-08	2022-04-21	1	0	0
			2022-04-07	2022-04-21	1	0	0
			2022-04-05	2022-04-21	1	0	0
Totales					23	0	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 30 días hábiles (Artículo 5° del Decreto 491 de 2020). En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2015 – 2022 (de enero a 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

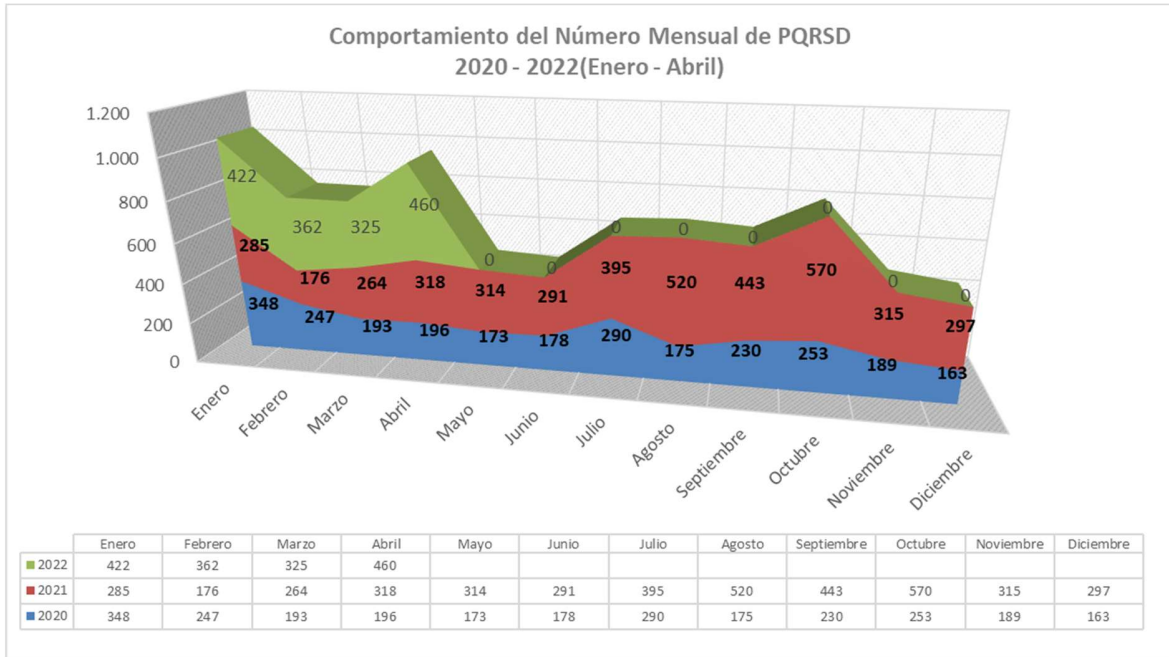
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

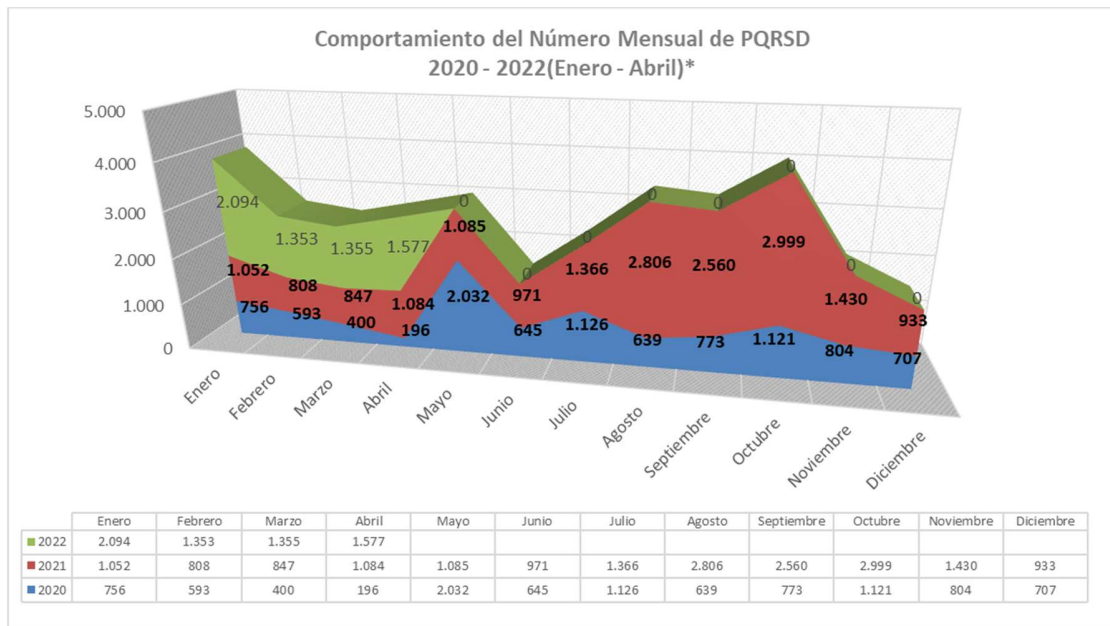
Página: 9/19

9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2020 – 2022

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 3.484 solicitudes de soporte vía chat y 3.126 peticiones verbales vía telefónica

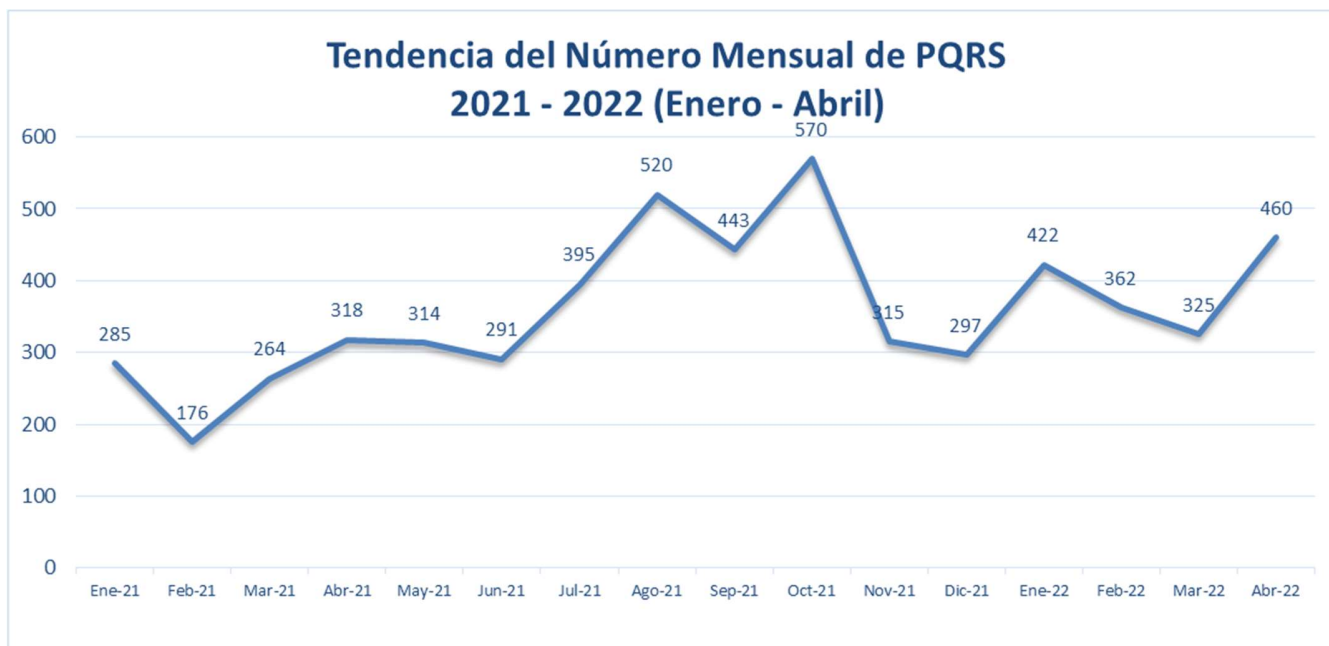
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

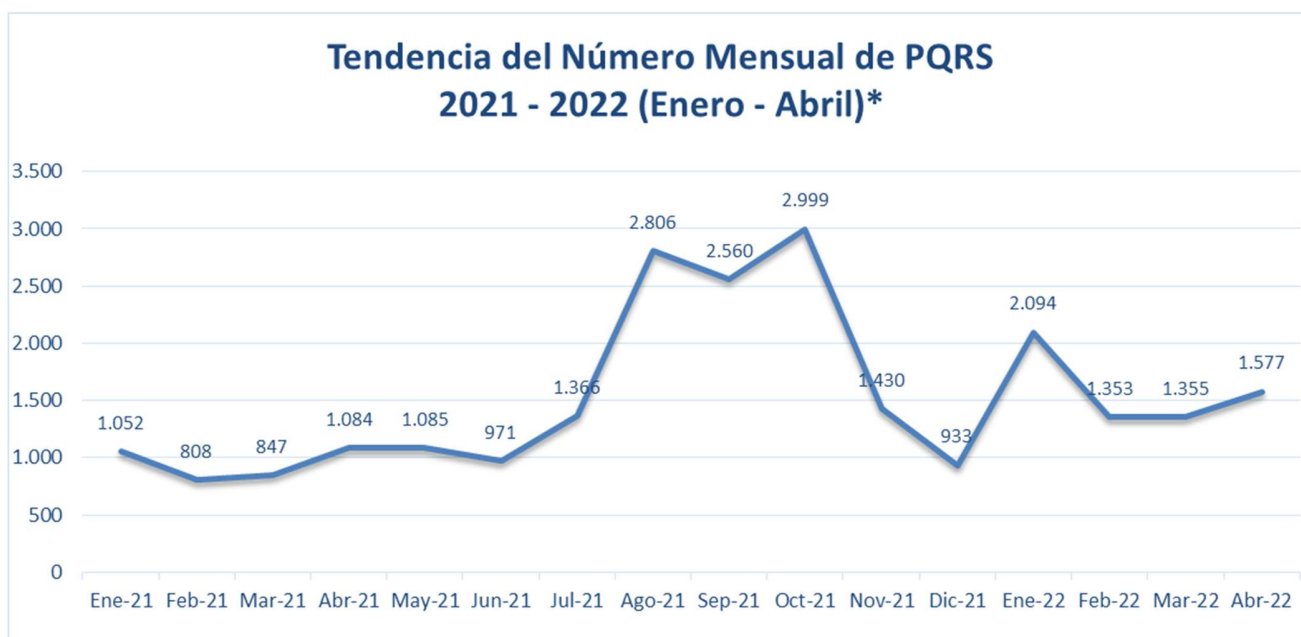
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 10/19

10. Tendencia del número mensual de PQRS, 2020 – 2022

En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRS durante los periodos 2021 – 2022 (de enero a abril).



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 3.484 solicitudes de soporte vía chat y 3.126 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 Y SUGERENCIAS

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

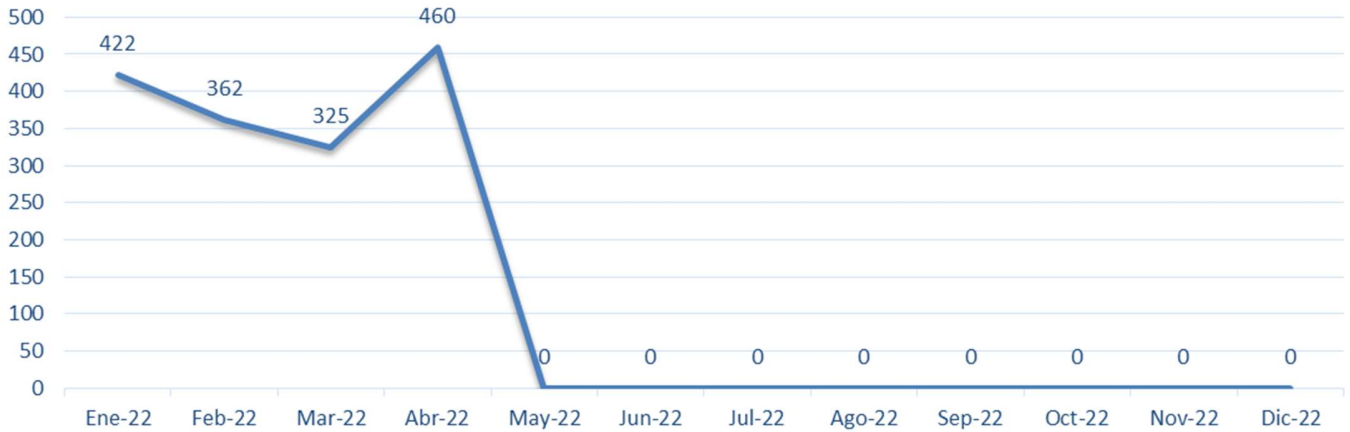
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

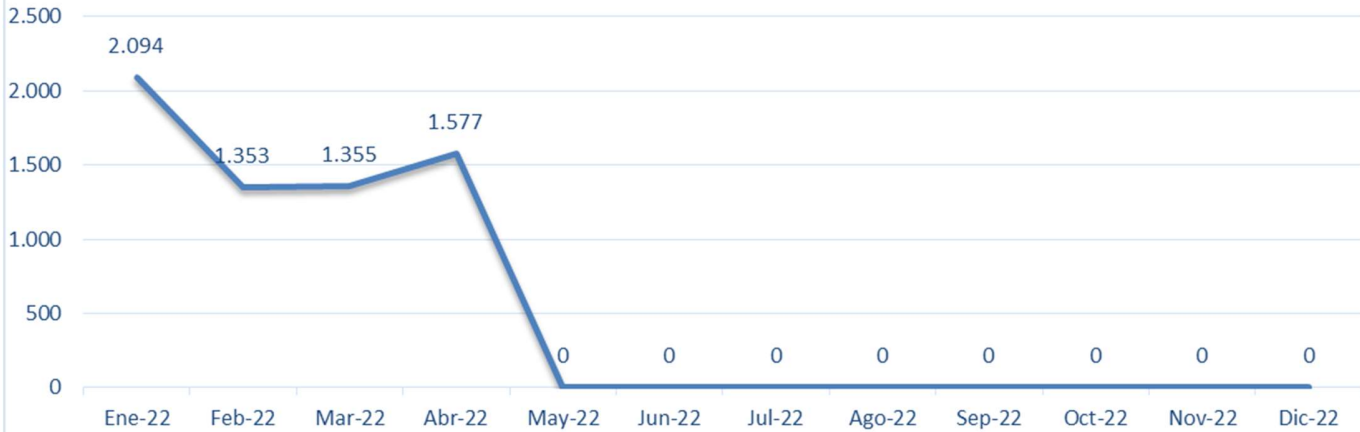
Página: 11/19

**Tendencia del Número Mensual de PQRS
Enero - Abril de 2022**



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico


**Tendencia del Número Mensual de PQRS
Enero - Abril de 2022 (*)**



(*) Incluye 3.484 solicitudes de soporte vía chat y 1.326 peticiones verbales vía telefónica

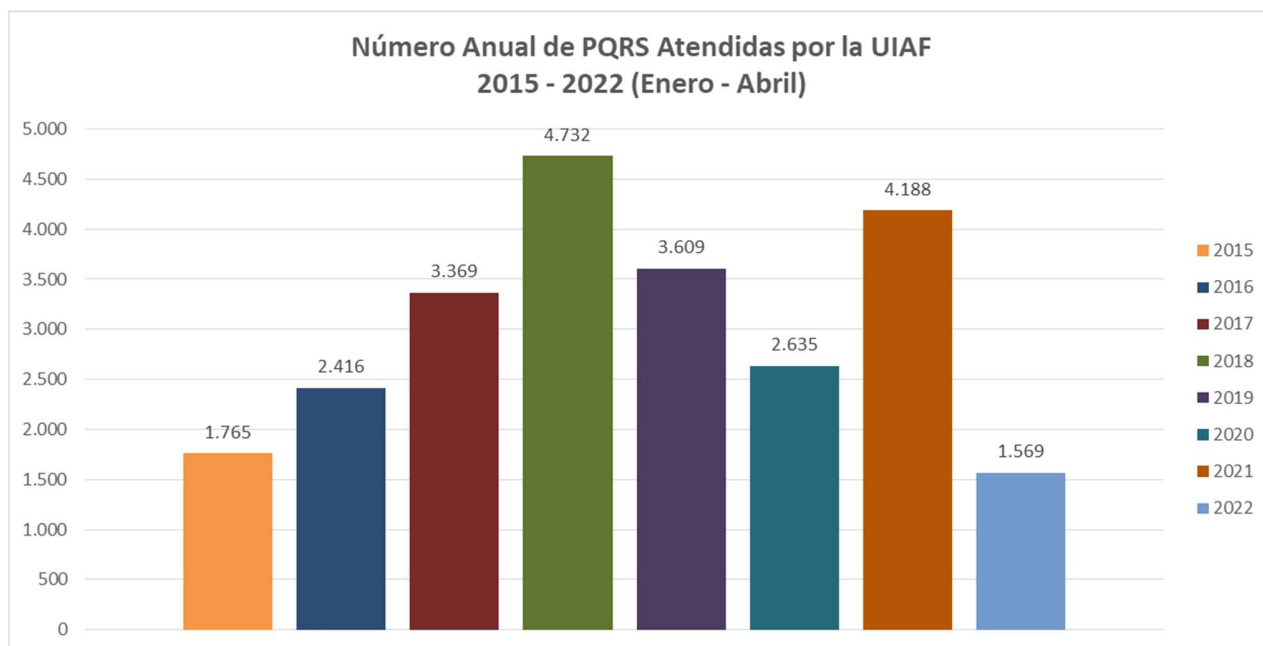
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

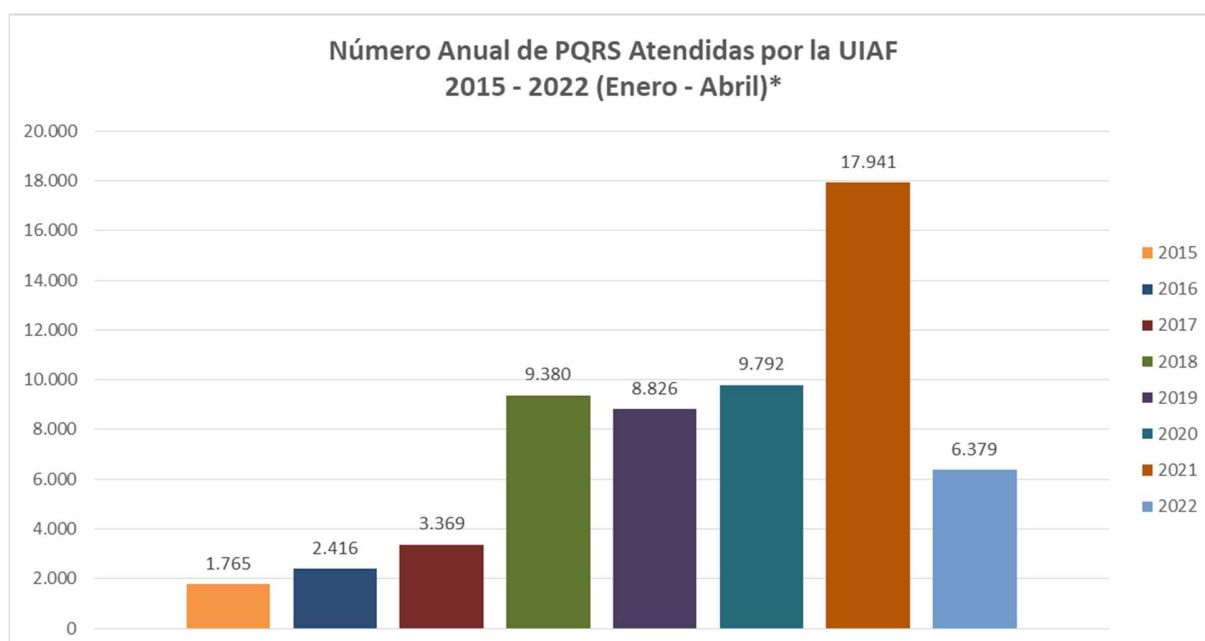
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 12/19

11. Número anual de PQRS, 2015 - 2021

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico




(*) Incluye 3.484 solicitudes de soporte vía chat y 1.326 peticiones verbales vía telefónica

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

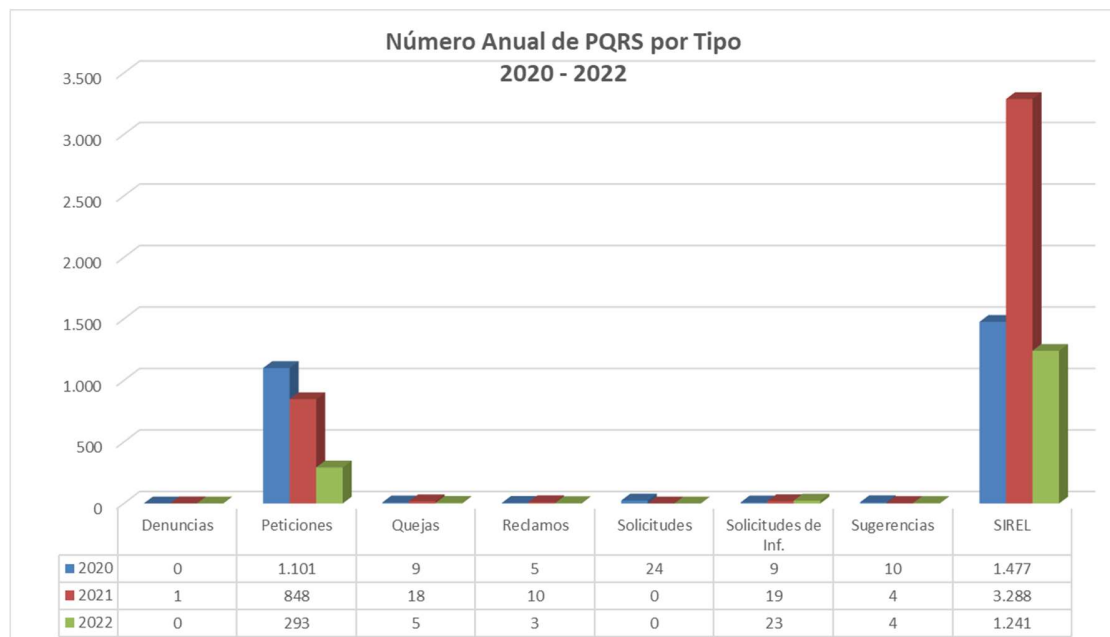
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

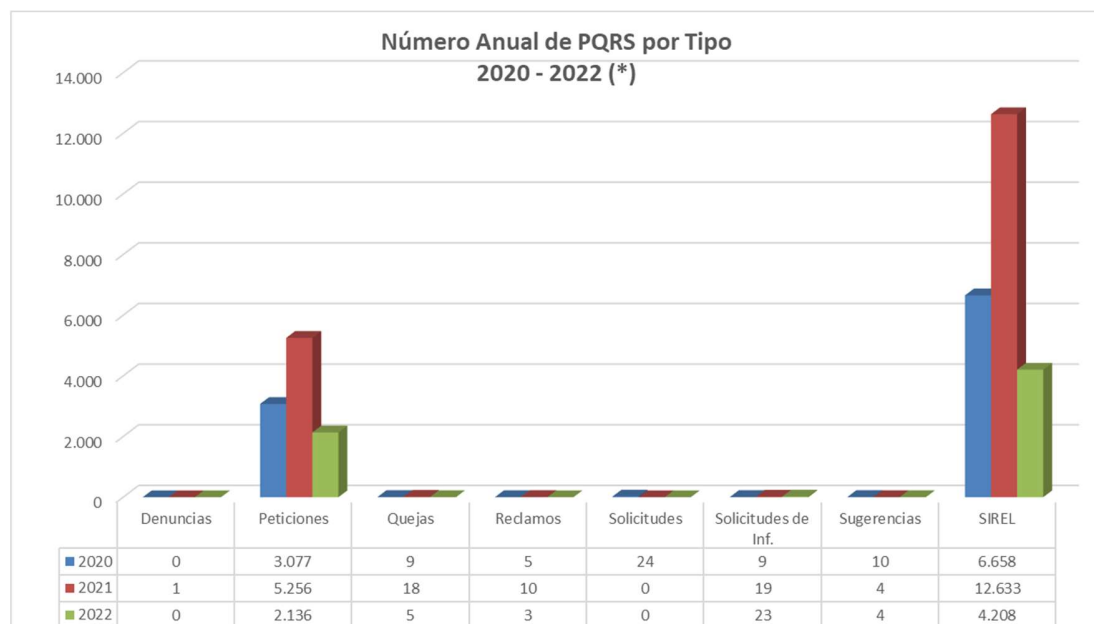
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 13/19

12. Número anual de PQRS por tipo, 2020 – 2022 (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 2020 – 2022 (de enero a abril).




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 3.484 solicitudes de soporte vía chat y 1.326 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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 14/19

13. Número y porcentaje anual de PQRS por tipo, 2015 – 2022 (de 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 – 2022 (de enero abril).

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2022																		
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	7,8%
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	10,6%
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	14,8%
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	20,8%
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	15,9%
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	11,6%
2021	1	0,0%	848	20,2%	18	0,4%	10	0,2%	0	0,0%	4	0,1%	19	0,5%	3.288	78,5%	4.188	18,4%
2022	0	0,0%	293	18,7%	5	0,3%	3	0,2%	0	0,0%	4	0,3%	23	1,5%	1.241	79,1%	1.569	6,9%
Totales	154	0,3%	16.430	30,7%	219	0,4%	207	0,4%	596	1,1%	160	0,3%	183	0,3%	4.765	8,9%	22.714	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2022																		
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	3,3%
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	4,5%
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	6,3%
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	17,7%
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	16,5%
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	18,3%
2021 (****)	1	0,0%	5.256	29,3%	18	0,1%	10	0,1%	0	0,0%	19	0,1%	4	0,0%	12.633	70,4%	17.941	33,5%
2022 (4*)	0	0,0%	2.136	33,5%	5	0,1%	3	0,0%	0	0,0%	23	0,4%	4	0,1%	4.208	66,0%	6.379	11,9%
Totales	154	0,3%	32.783	61,2%	219	0,4%	207	0,4%	596	1,1%	287	0,5%	56	0,1%	19.291	36,0%	53.593	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 11.287 solicitudes de soporte vía chat y 2.466 peticiones verbales vía telefónica

(4*) Incluye 3.484 solicitudes de soporte vía chat y 1.326 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a abril de 2022

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	2.637
Otro tipo petición verbal	424
Curso E-learning	207
Anexos Técnicos	216
Total General	3.484

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: 15/19

b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	331
Aclaración Errores	170
Actualización de Datos	131
Solicitud de Código	105
Solicitud de Usuario	94
Adición Entidad	86
Anexos técnicos	59
Explicación Normatividad	57
Reporte Positivo	57
Curso E-learning	56
Reporte Negativo	38
Otro tipo petición verbal	36
Consulta Certificados	28
Cancelación Usuario	24
Solicitud Anulación de Cargue	21
Utilidades Excel	18
Cancelación Entidad	8
Reenvío Matriz Autenticación	7
Total General	1.326


15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	643	40,9%
Soporte SIREL	236	15,0%
Otros	164	10,7%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	162	10,3%
Cancelación de usuario	154	9,8%
Consulta explicación de normatividad	49	3,1%
Reenvío Matriz Autenticación	41	2,6%
Cancelación entidad	39	2,5%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	32	2,0%
Curso e-learning	26	1,7%
Solicitudes de información pública	23	1,5%
Total PQRS	1.569	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 16/19

La siguiente tabla describe los temas más recurrentes sobre los cuales los ciudadanos realizaron mayor número de peticiones de información de enero a abril de 2022:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	2.206	34,6%
Actualización de datos	927	14,5%
Otros	711	11,2%
Curso e-learning	289	4,5%
Solicitud de código	257	4,0%
Solicitud de usuario	251	3,9%
Soporte SIREL	236	3,7%
Vinculación de entidad	223	3,5%
Anexos técnicos	218	3,4%
Cancelación de usuario	210	3,3%
Aclaración de errores	170	2,7%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	162	2,5%
Consulta explicación de normatividad	106	1,7%
Cancelación entidad	62	1,0%
Error SIREL y errores de acceso	59	0,9%
Reporte Positivo	57	0,9%
Reenvío Matriz Autenticación	48	0,8%
Cómo diligenciar ROS	43	0,7%
Reporte Negativo	38	0,6%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	32	0,5%
Consultar Certificaciones	28	0,4%
Solicitudes de información pública	23	0,4%
Solicitud Anulación de Cargue	23	0,4%
Total PQRS	6.379	100%


(*) Incluye 3.484 solicitudes de soporte vía chat y 1.326 peticiones verbales vía telefónica

16.Estado del trámite de respuesta de enero a abril de 2022

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 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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 17/19

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	104		104
Total Oficina Asesora Jurídica		104		104
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	3	1	4
	Invitaciones	5		5
Total Subdirección Administrativa y Financiera		8	1	9
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	2		2
	Invitaciones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		4		4
Subdirección de Informática	Peticiones	29		29
	Quejas	5		5
	Reclamos	3		3
	Sirel	1.237		1.237
Total Subdirección de Informática		1.274		1.274
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	76		76
	Sirel	4		4
	Sugerencias	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		82		82
Asuntos Internacionales	Peticiones	30		30
	Sugerencias	2		2
Total Asuntos Internacionales		32		32
Dirección General	Peticiones	4	1	5
	Invitaciones	57		57
	Sugerencias	2		2
Total Dirección General		63	1	64
Total general		1.567	2	1.569

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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 2022:


Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	31		31
Total Oficina Asesora Jurídica		31		31
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		62
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	9		9
	Quejas	1		1
	Reclamos	3		11
	Sirel	378		378
Total Subdirección de Informática		391		391
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	16		769
	Sirel	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		17		17
Dirección General	Sirel	20		20
Total Dirección General		20		20
Total general		460		460

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 Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 18/19

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 2022, incluyendo las peticiones verbales:


Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	104		104
Total Oficina Asesora Jurídica		104		104
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	3	1	4
	Invitaciones	5		5
Total Subdirección Administrativa y Financiera		8	1	9
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	2		2
	Invitaciones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		4		4
Subdirección de Informática	Peticiones	1.355		1.355
	Quejas	5		5
	Reclamos	3		3
	Sirel	4.721		4.721
Total Subdirección de Informática		6.084		6.084
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	76		76
	Sirel	4		4
	Sugerencias	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		82		82
Asuntos Internacionales	Peticiones	30		30
	Sugerencias	2		2
Total Asuntos Internacionales		32		32
Dirección General	Peticiones	4	1	5
	Invitaciones	57		57
	Sugerencias	2		2
Total Dirección General		63	1	64
Total general		6.377	2	6.379

(*) Incluye 3.484 solicitudes de soporte vía chat y 1.326 peticiones verbales vía telefónica

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 2022, incluyendo las peticiones verbales:

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

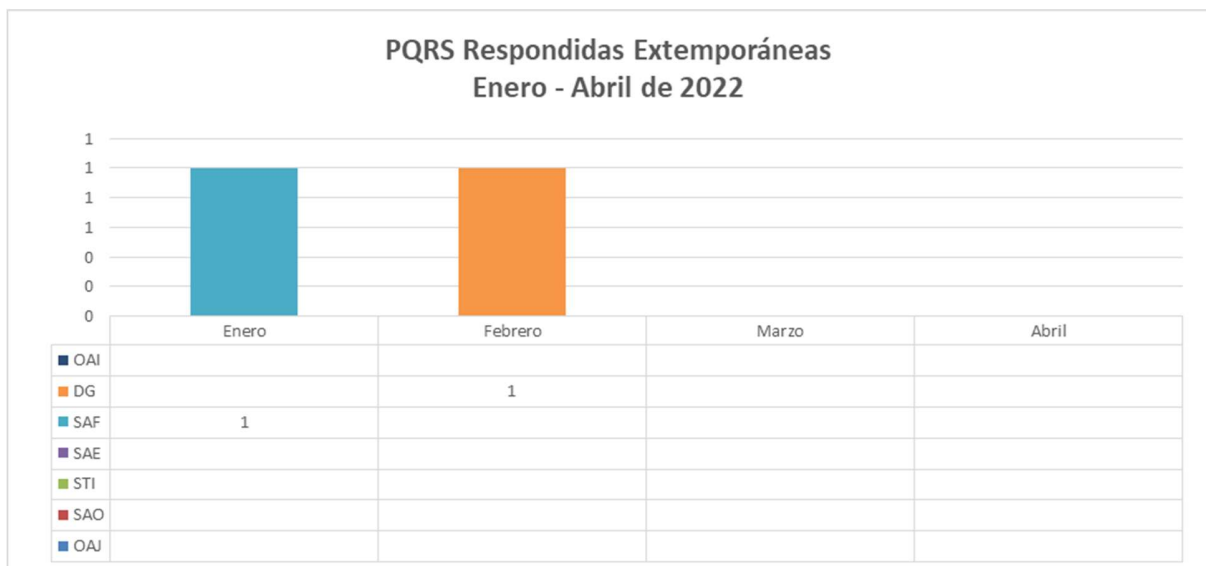
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	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: 19/19

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	31		31
Total Oficina Asesora Jurídica		31		31
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	564		564
	Quejas	1		1
	Reclamos	3		3
	Sirel (*)	940		940
Total Subdirección de Informática		1.508		1.508
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	16		16
	Sirel	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		17		17
Dirección General	Sirel	20		20
Total Dirección General		20		20
Total general		1.577		1.577

(*) Incluye 696 solicitudes de soporte vía chat y 421 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 abril de 2022 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.