




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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO

A agosto 31 de 2020

Bogotá - Colombia

Septiembre 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: 2/19

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 durante el mes de agosto 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 agosto de 2020.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a agosto de 2020.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a agosto de 2020.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el periodo enero a agosto de 2020.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a agosto 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 agosto).
12. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2015 – 2020 (de enero a agosto).
13. Número mensual de derechos de petición verbal de enero a agosto de 2020.
14. Temas Recurrentes.
15. Estado del Trámite de Respuesta a agosto de 2020.

1. Número mensual de PQRS de enero a agosto 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 agosto de 2020. En total la UIAF recibió **6.387** PQRS, de las cuales **961 (15,05%)** corresponden a Derechos de Petición Verbal, atendidas vía telefónica y **3.626 (56.77%)** 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

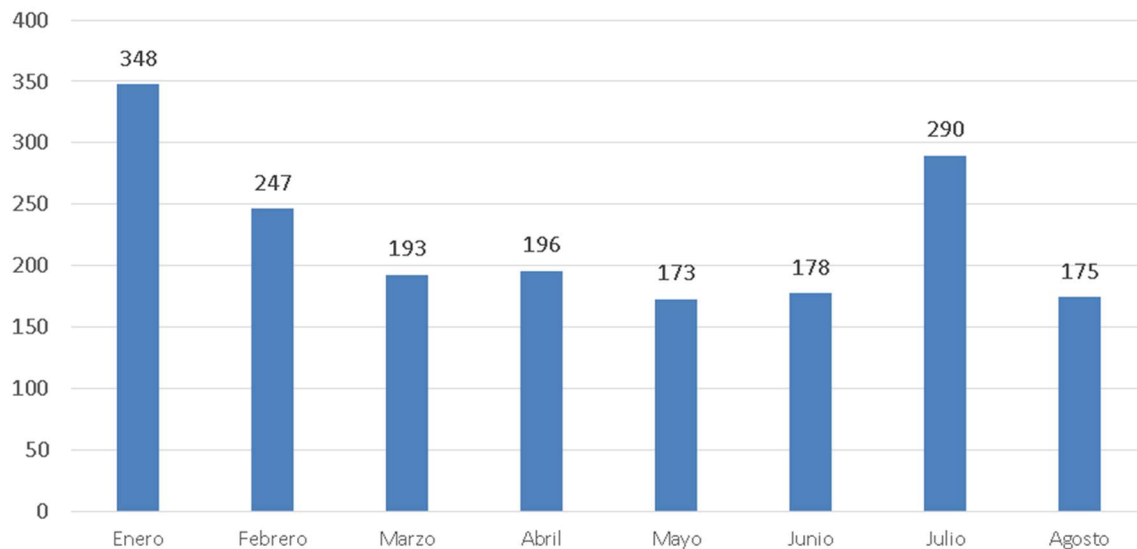
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

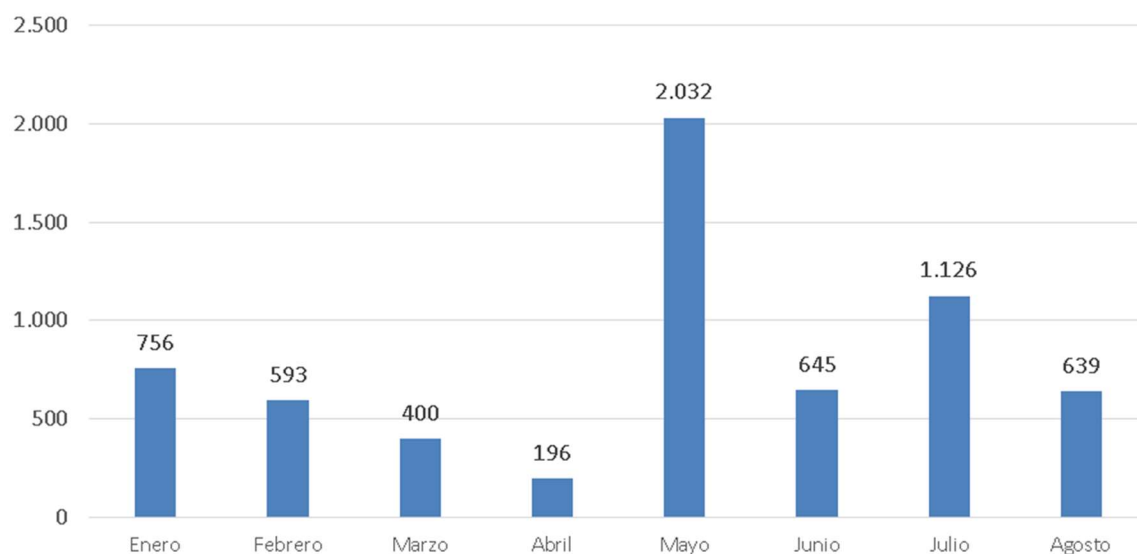
Página: 3/19

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



No incluye peticiones verbales


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



(*) Incluye 4.587 solicitudes de soporte (3.626 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

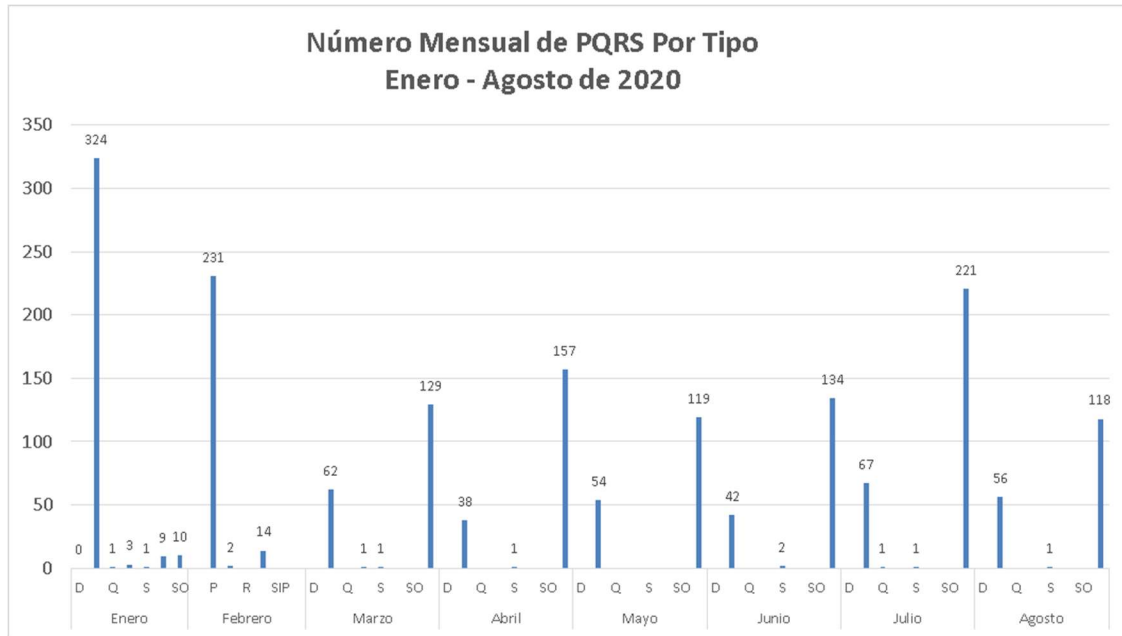
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

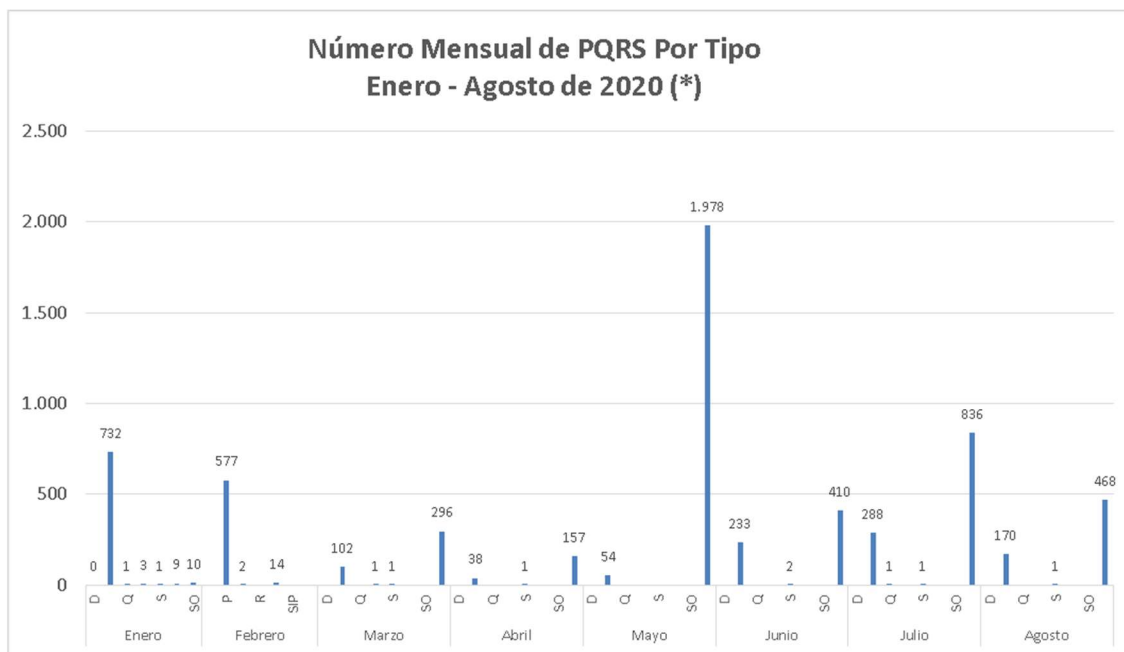
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/19

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a agosto 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 4.587 solicitudes de soporte (3.626 vía chat y 961 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 agosto 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 - Agosto de 2020																		
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%	324	42,9%	1	0,1%	3	0,4%	10	1,3%	1	0,1%	9	1,2%	0	0,0%	348	19%
Febrero	0	0,0%	231	39,0%	2	0,3%	0	0,0%	14	2,4%	0	0%	0	0%	0	0%	247	13,7%
Marzo	0	0,0%	62	15,5%	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	1	0%	0	0%	129	32%	193	10,7%
Abril	0	0,0%	38	19,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1%	0	0%	157	80%	196	10,9%
Mayo	0	0,0%	54	2,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	119	6%	173	9,6%
Junio	0	0,0%	42	6,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0%	0	0%	134	21%	178	9,9%
Julio	0	0,0%	67	6,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	221	20%	290	16,1%
Agosto	0	0,0%	56	8,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	118	18%	175	9,7%
Totales	0	0,0%	874	13,7%	4	0,1%	4	0,1%	24	0,4%	7	0,1%	9	0,1%	878	13,7%	1.800	100%


No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Agosto de 2020																		
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%	732	96,8%	1	0,1%	3	0,4%	10	1,3%	1	0,1%	9	1,2%	0	0,0%	756	12%
Febrero	0	0,0%	577	97,3%	2	0,3%	0	0,0%	14	2,4%	0	0%	0	0%	0	0%	593	9,3%
Marzo	0	0,0%	269	67,3%	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	1	0%	0	0%	129	32%	400	6,3%
Abril	0	0,0%	38	19,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1%	0	0%	157	80%	196	3,1%
Mayo	0	0,0%	54	3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	1.978	97%	2.032	31,8%
Junio	0	0,0%	233	36,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0%	0	0%	410	64%	645	10,1%
Julio	0	0,0%	288	25,6%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	836	74%	1.126	17,6%
Agosto	0	0,0%	170	26,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	468	73%	639	10,0%
Totales	0	0,0%	2.361	37,0%	4	0,1%	4	0,1%	24	0,4%	7	0,1%	9	0,1%	3.978	62,3%	6.387	100%

(*) Incluye 4.587 solicitudes de soporte (3.626 vía chat y 961 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: 6/19

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

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



(*) Incluye 4.587 solicitudes de soporte (3.626 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

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


En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a agosto 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	193	-30,1%
Abril	362	196	-45,9%
Mayo	286	173	-39,5%
Junio	248	178	-28,2%
Julio	383	290	-24,3%
Agosto	256	175	-31,6%
Totales	2.598	1.800	-30,7%

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: 7/19

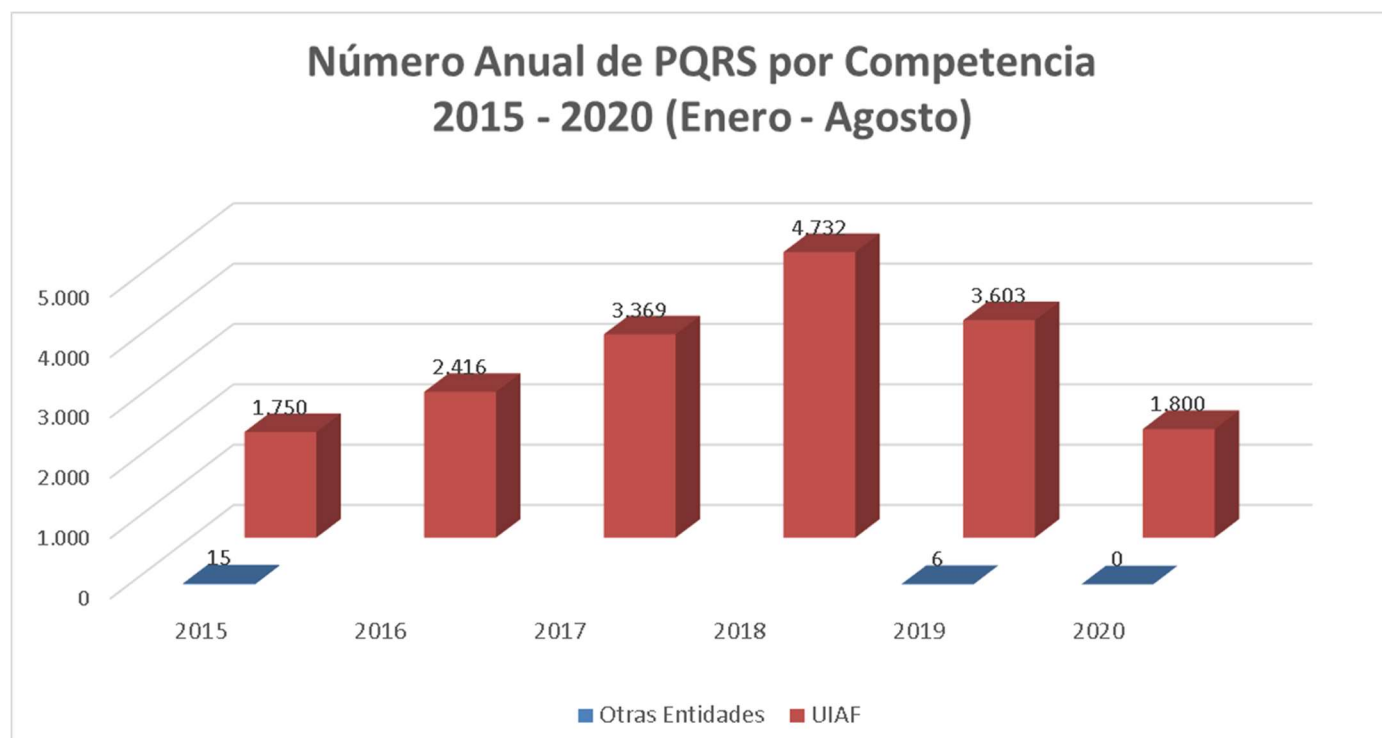
Índice de Variación Mensual 2020 Respecto del 2019			
Mes	2019 (*)	2020 (**)	Variación
Enero	1.384	756	-45,4%
Febrero	621	593	-4,5%
Marzo	721	400	-44,5%
Abril	925	196	-78,8%
Mayo	630	2.032	222,5%
Junio	562	645	14,8%
Julio	935	1.126	20,4%
Agosto	615	639	3,9%
Totales	6.393	6.387	-0,1%

(*) Incluye 3.436 peticiones verbales

(**) Incluye 4.587 solicitudes de soporte (3.626 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia

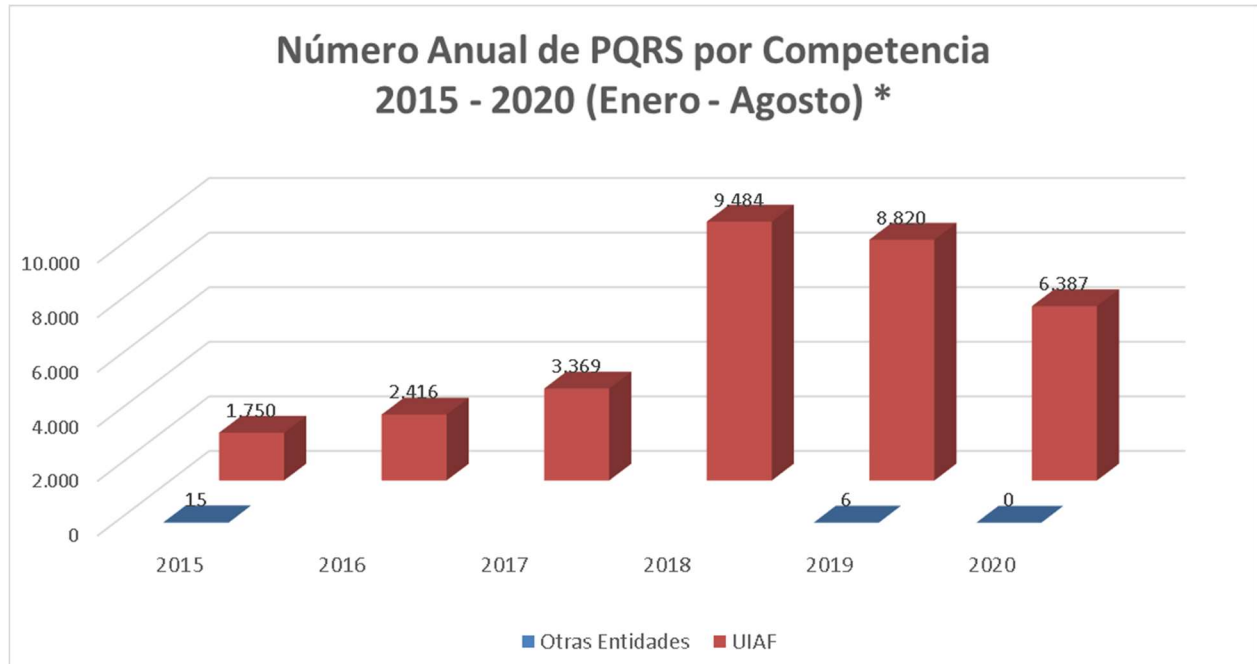
El siguiente gráfico muestra el número de PQRS recibidas en la UIAF durante el periodo 2015 –2020 (de enero a agosto), clasificadas por competencia.



No incluye peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

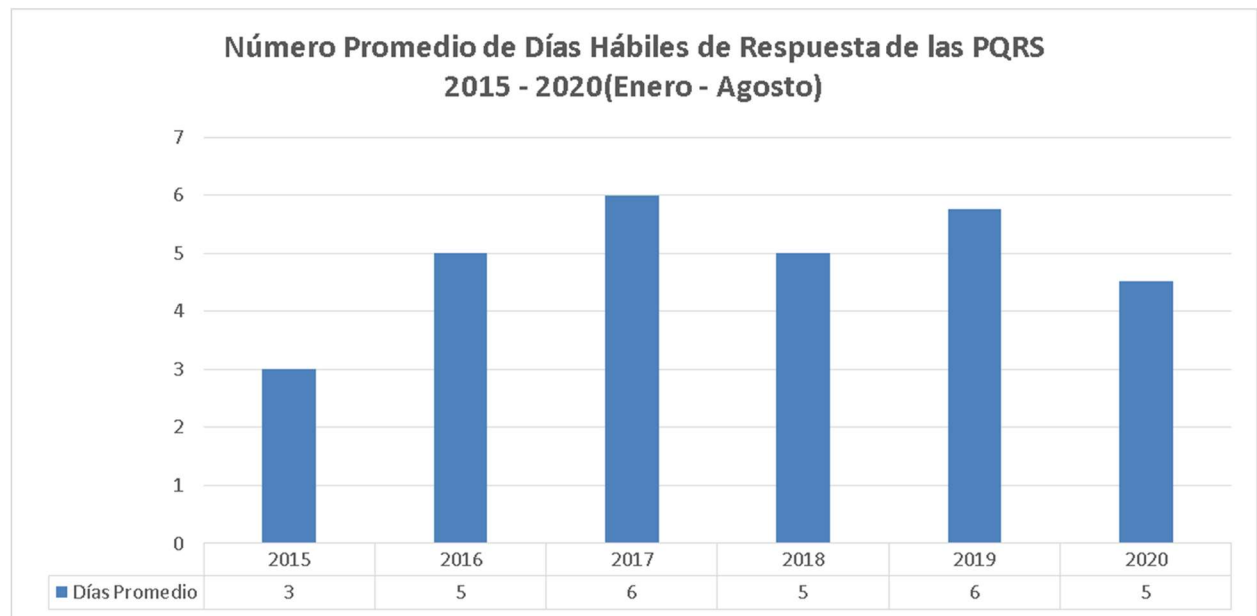
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



(* Incluye 4.587 solicitudes de soporte (3.626 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

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 agosto).



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

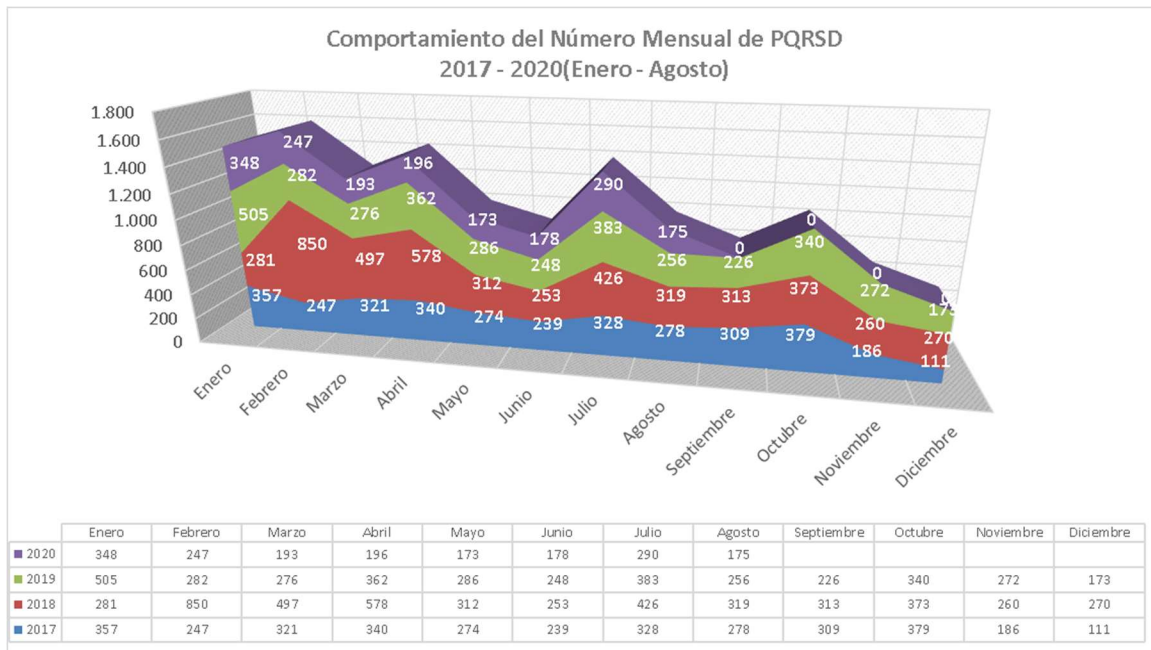
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

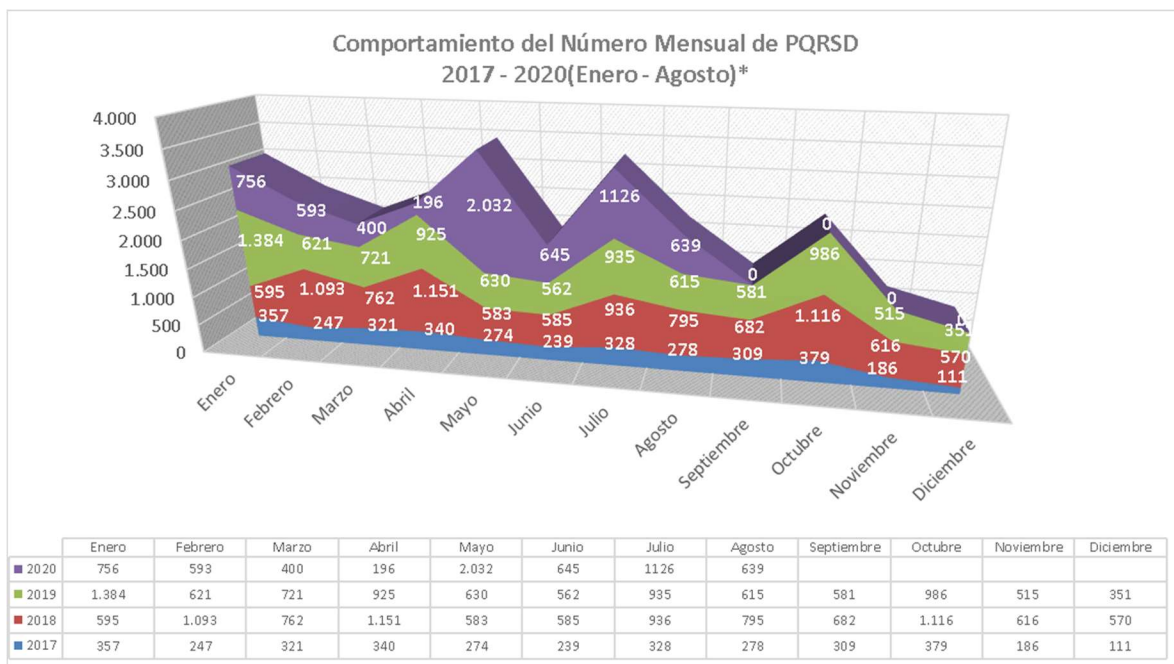
Página: 9/19

8. Comportamiento del número mensual de PQRS 2017 – 2020

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




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 4.587 solicitudes de soporte (3.626 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

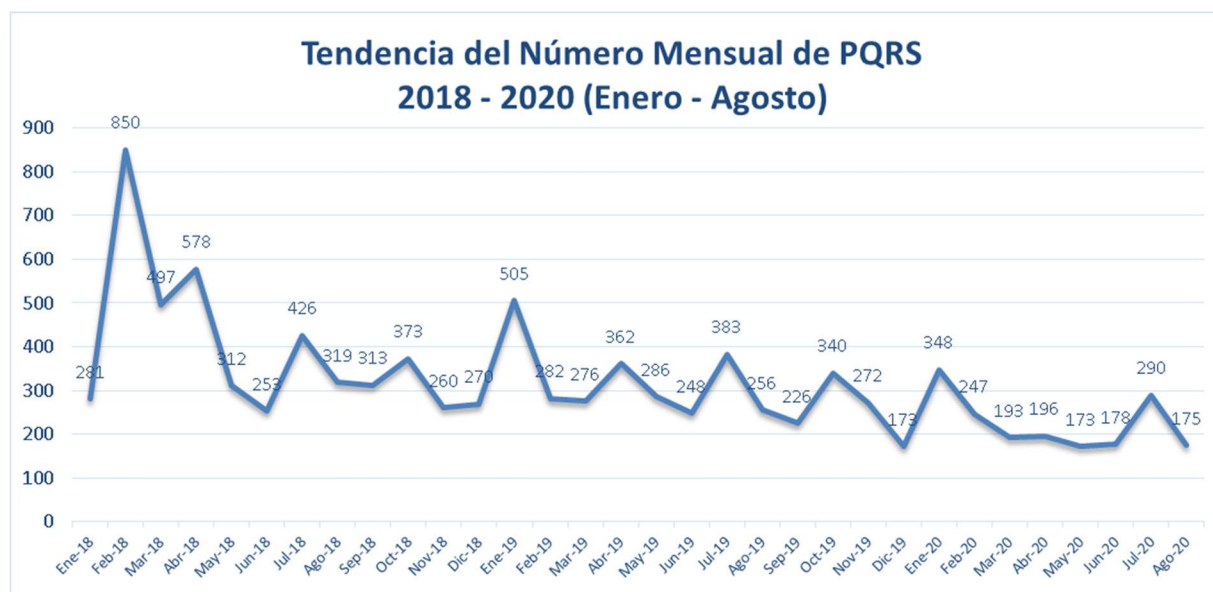
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

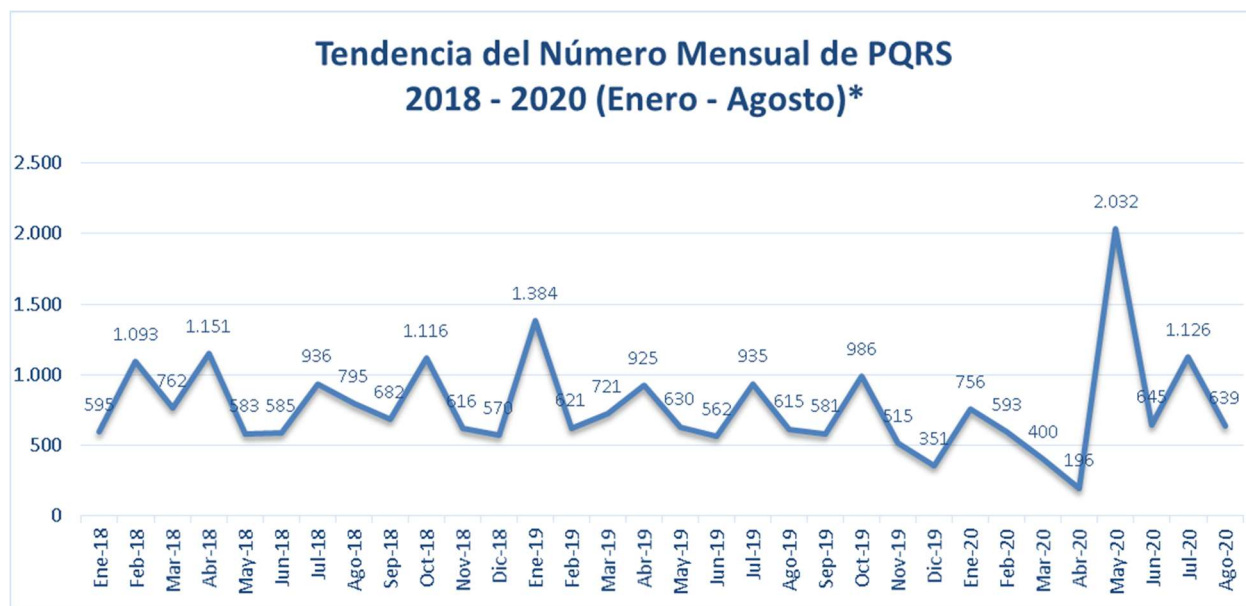
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 10/19

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 agosto). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las “**Peticiones 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 4.587 solicitudes de soporte (3.626 vía chat y 961 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

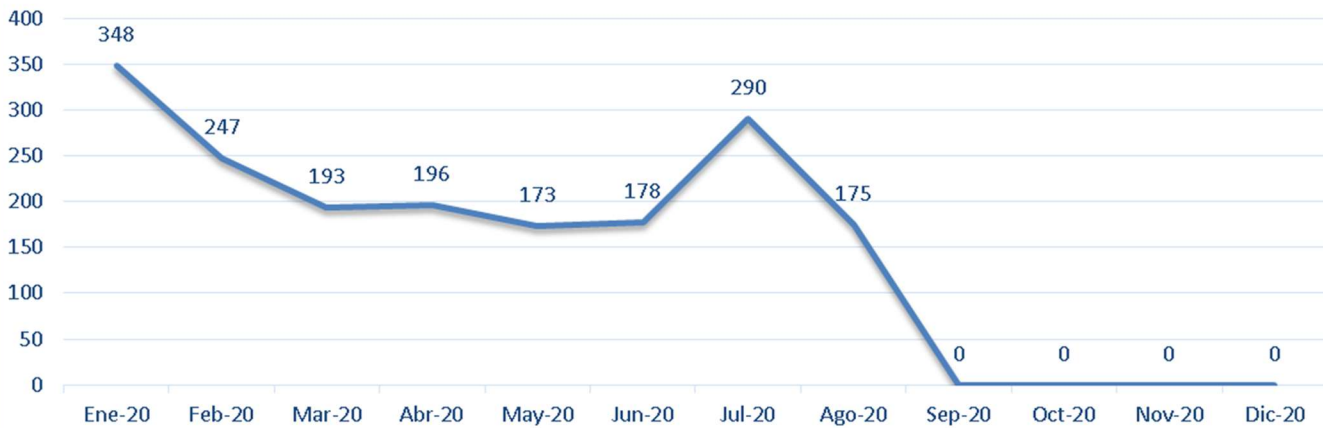
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 11/19

**Tendencia del Número Mensual de PQRS
Enero - Agosto 2020**



No Incluye peticiones verbales

**Tendencia del Número Mensual de PQRS
Enero - Agosto 2020 (*)**




(*) Incluye 4.587 solicitudes de soporte (3.626 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

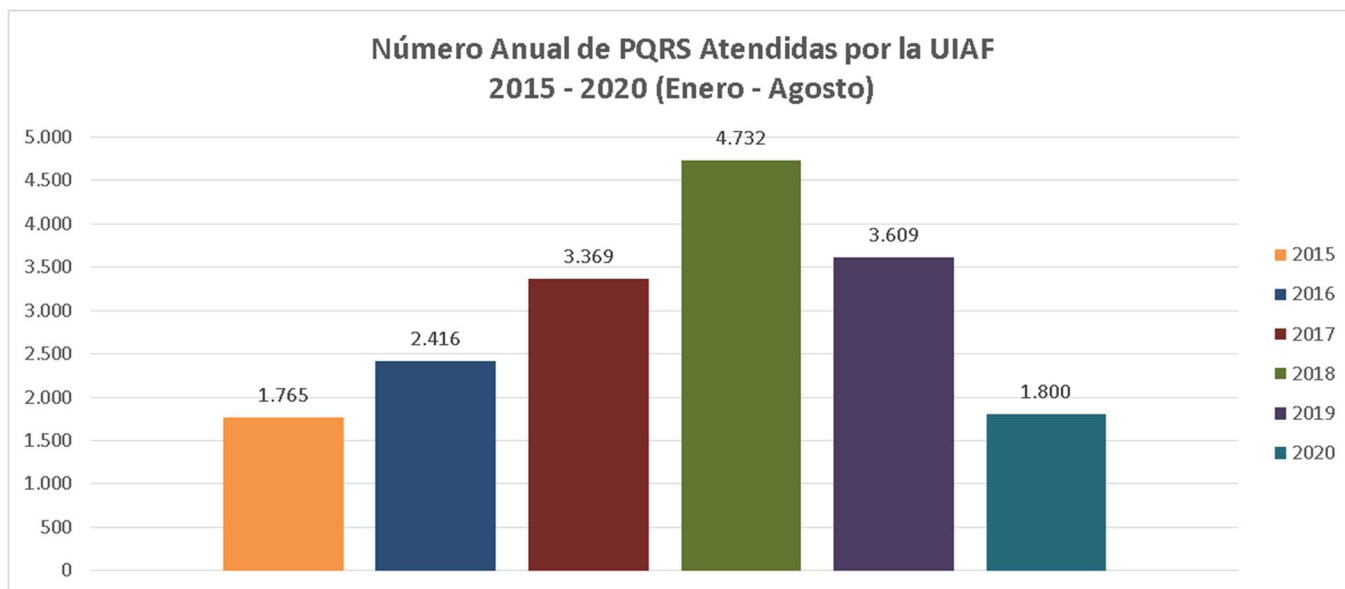
10. Número anual de PQRS, 2015 - 2020

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

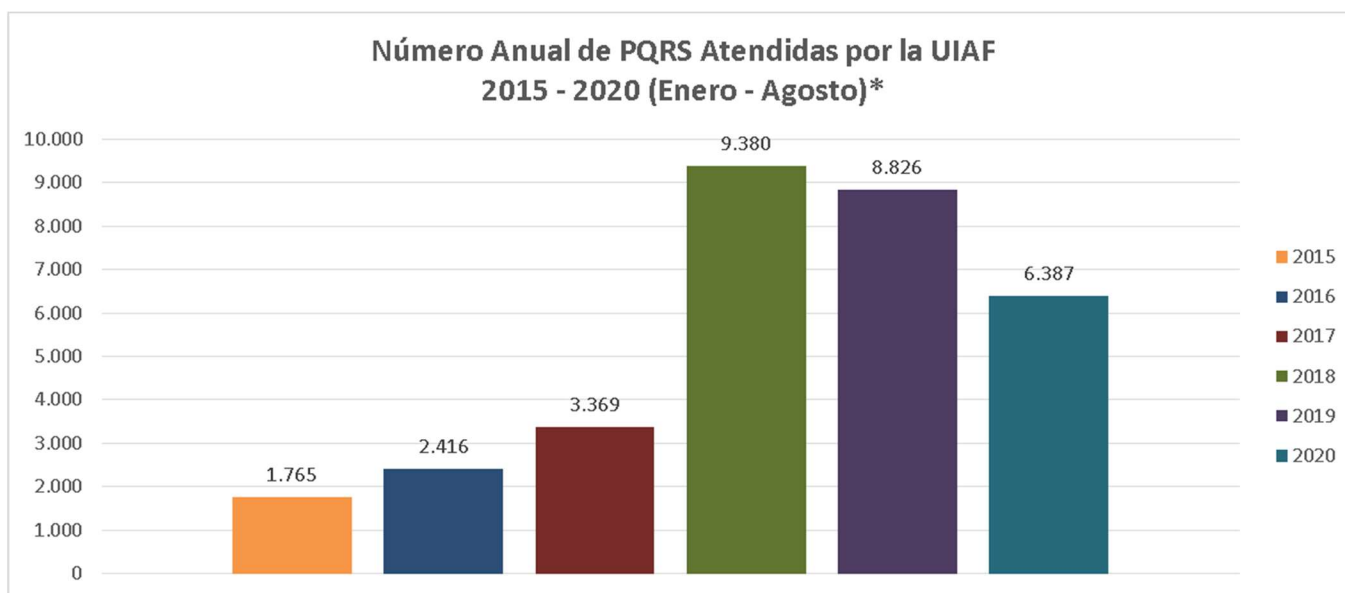
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 4.587 solicitudes de soporte (3.626 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

11. Número anual de PQRS por tipo, 2017 – 2020 (de enero a agosto)

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 agosto).

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

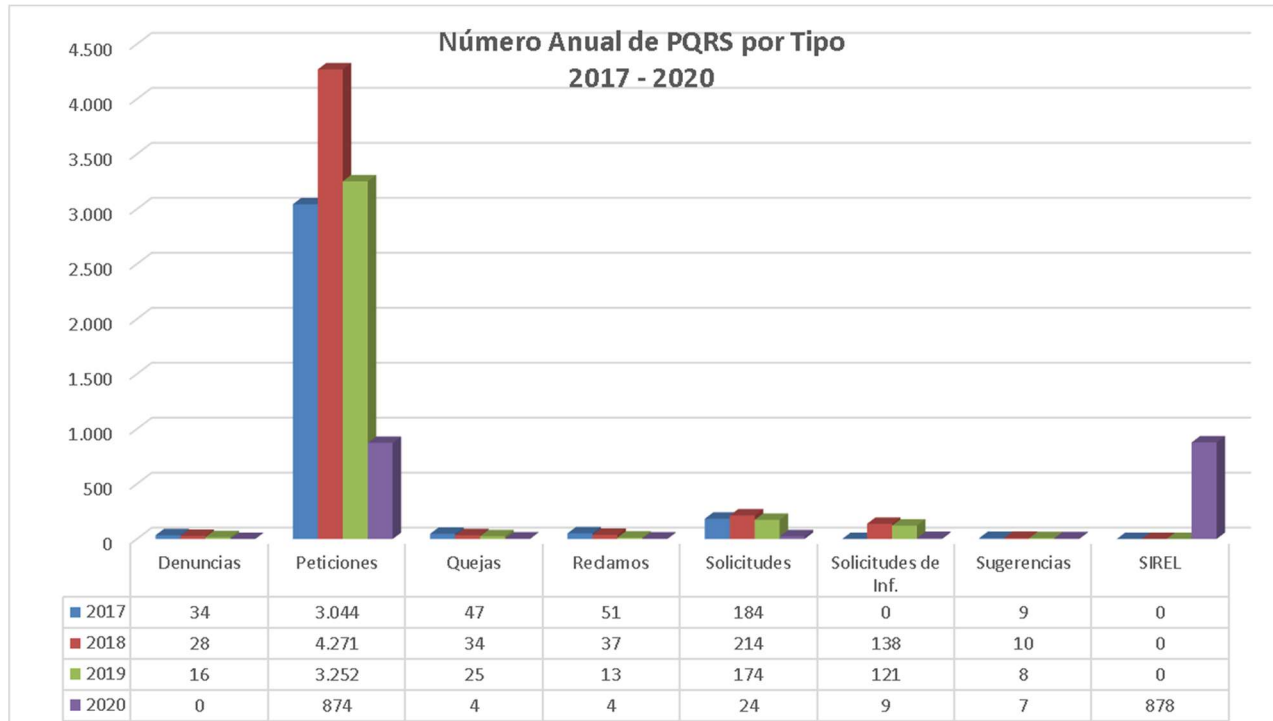
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

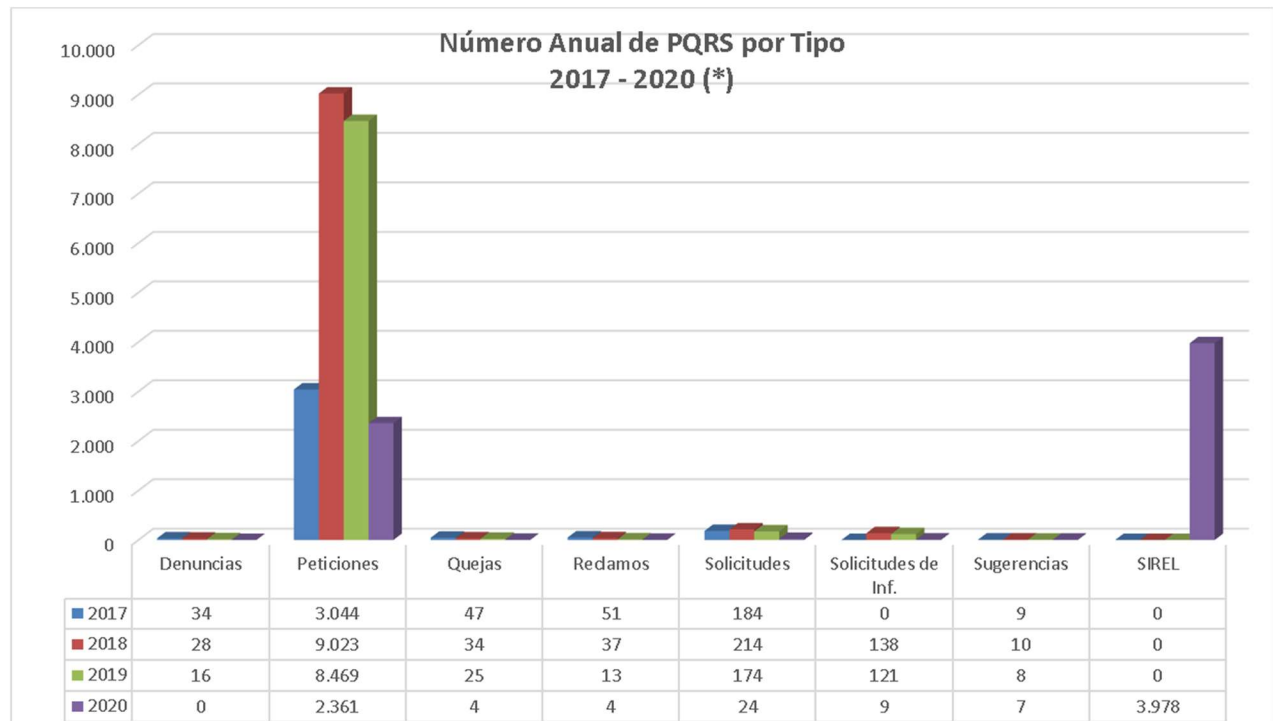
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 13/19




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 4.587 solicitudes de soporte (3.626 vía chat y 961 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

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

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 agosto).

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2020																		
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	10,0%
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	13,7%
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	19,0%
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	26,7%
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	20,4%
2020	0	0,0%	874	48,6%	4	0,2%	4	0,2%	24	1,3%	7	0,4%	9	0,5%	878	48,8%	1.800	10,2%
Totales	153	0,5%	15.355	47,6%	196	0,6%	196	0,6%	596	1,8%	153	0,5%	164	0,5%	878	2,7%	17.691	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		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	5,5%
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	7,5%
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	10,4%
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	29,4%
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	27,4%
2020 (***)	0	0,0%	2.361	37,0%	4	0,1%	4	0,1%	24	0,4%	9	0,1%	7	0,1%	3.978	62,3%	6.387	19,8%
Totales	153	0,5%	26.811	83,1%	196	0,6%	196	0,6%	596	1,8%	268	0,8%	49	0,2%	3.978	12,3%	32.247	100%

(*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(**) Incluye 5.217 peticiones verbales

(***) Incluye 4.587 solicitudes de soporte (3.626 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)


13. Número de peticiones verbales atendidas de enero a agosto 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: 15/19

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Otro tipo petición verbal	2.220
Acceso a SIREL	1.315
Curso E-learning	196
Actualización de Datos	124
Aclaración Errores	123
Anexos Técnicos	117
Solicitud de Usuario	84
Reporte Positivo	73
Solicitud de Código	65
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
Cancelación Entidad	9
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	4
Total general	4.587


14. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	669	37,2%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	237	13,2%
Soporte SIREL	228	12,7%
Cancelación de usuario	143	7,9%
Consulta explicación de normatividad	111	6,2%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	62	3,4%
Reenvío Matriz Autenticación	57	3,2%
Solicitudes de información pública	57	3,2%
Curso e-learning	49	2,7%
Cancelación entidad	36	2,0%
Otros	134	7,4%
Solicitudes especiales reportantes	16	0,9%
Error SIREL y errores de acceso	1	0,1%
Total PQRS	1.800	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: 16/19

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 agosto de 2020:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Otros	2.494	39,0%
Acceso a SIREL	1.316	20,6%
Actualización de datos	793	12,4%
Curso e-learning	245	3,8%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	237	3,7%
Soporte SIREL	227	3,6%
Cancelación de usuario	160	2,5%
Consulta explicación de normatividad	141	2,2%
Aclaración de errores	123	1,9%
Solicitud de Usuario	84	1,3%
Reporte Positivo	73	1,1%
Reenvío Matriz Autenticación	68	1,1%
Solicitud de código	65	1,0%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	62	1,0%
Solicitudes de información pública	57	0,9%
Cómo presentar reportes objetivos	47	0,7%
Cancelación entidad	45	0,7%
Consultar Certificaciones	35	0,5%
Reporte Negativo	29	0,5%
Solicitud Anulación de Cargue	29	0,5%
Error SIREL y errores de acceso	25	0,4%
Solicitudes especiales reportantes	16	0,3%
Cómo diligenciar ROS	12	0,2%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	4	0,1%
Total PQRS	6.387	100%


(*) Incluye 4.587 solicitudes de soporte (3.626 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

15. Estado del trámite de respuesta de enero a agosto 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 agosto 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: 17/19

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	253	6	259
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Solicitudes	9		9
	Solicitudes de informacion publica	17		17
	Sugerencias	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		284	6	290
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	18	1	19
	Quejas	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		19	1	20
Subdirección de Informática	Peticiones	548		548
	Quejas	2		2
	Reclamos	2		2
	Sirel	877		877
	Solicitudes de informacion publica	5		5
	Sugerencias	3		3
Total Subdirección de Informática		1.437	0	1.437
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	41	1	42
	Solicitudes	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Sugerencias	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		45	1	46
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	7		7
Total Subdirección Administrativa y Financiera		7	0	7
Total general		1.792	8	1.800

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 agosto de 2020:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	29	2	31
	Sugerencias	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		30	2	32
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		2		2
Subdirección de Informática	Peticiones	20		20
	Sirel	118		118
Total Subdirección de Informática		138	0	138
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	3		3
Total Subdirección Administrativa y Financiera		3		3
Total general		173	2	175

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: 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 junio de 2020, incluyendo las peticiones verbales:


Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	296	6	302
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Solicitudes	9		9
	Solicitudes de informacion publica	17		17
	Sugerencias	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		327	6	333
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	18	1	19
	Quejas	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		19	1	20
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	1.146		1.146
	Quejas	2		2
	Reclamos	2		2
	Sirel (*)	4.810		4.810
	Solicitudes de informacion publica	5		5
	Sugerencias	3		3
Total Subdirección de Informática		5.968	0	5.968
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	55	1	56
	Solicitudes	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Sugerencias	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		59	1	60
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	6		6
Total Subdirección Administrativa y Financiera		6	0	6
Total general		6.379	8	6.387

(*) Incluye 4.587 solicitudes de soporte (3.626 vía chat y 961 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, correspondiente al mes de agosto 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: 19/19

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	29	2	31
	Sugerencias	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		30	2	32
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		2		2
Subdirección de Informática	Peticiones	134		134
	Sirel	468		468
Total Subdirección de Informática		602	0	602
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	3		3
Total Subdirección Administrativa y Financiera		3		3
Total general		637	2	639

(*) Incluye 464 solicitudes de soporte vía chat

La siguiente gráfica registra las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, que durante el periodo de enero a agosto 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.