




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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO

A agosto 31 de 2021

Bogotá - Colombia

Septiembre 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: 2/18

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

1. Número mensual de PQRS de enero a agosto 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 agosto de 2021. En total la UIAF recibió **10.019** PQRS, de las cuales **815 (8,13%)** corresponden a derechos de petición verbal vía telefónica y **5.170 (51,60%)** 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

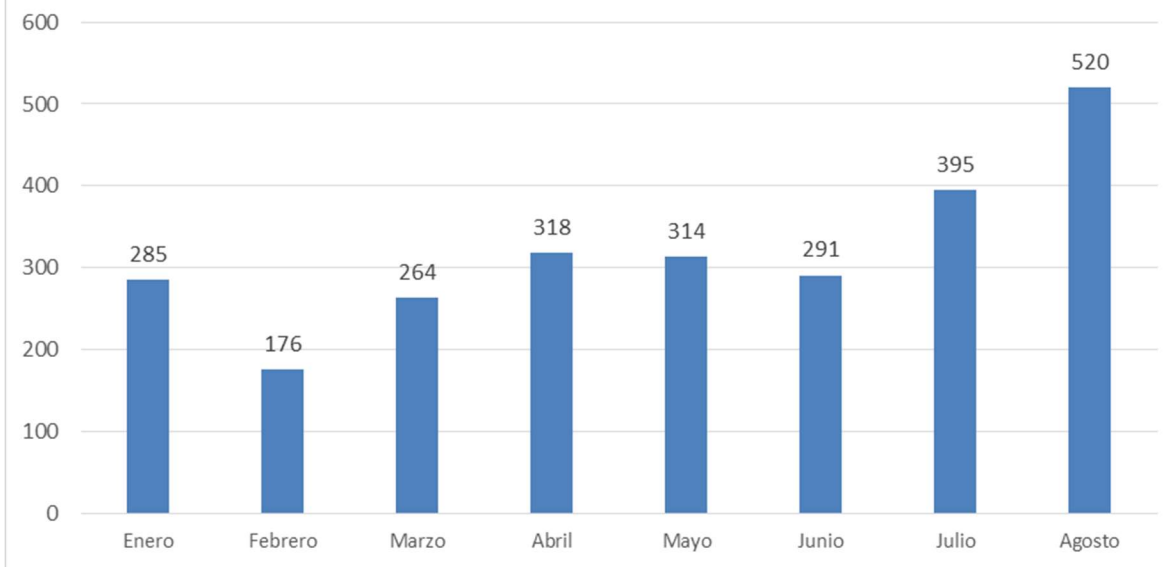
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

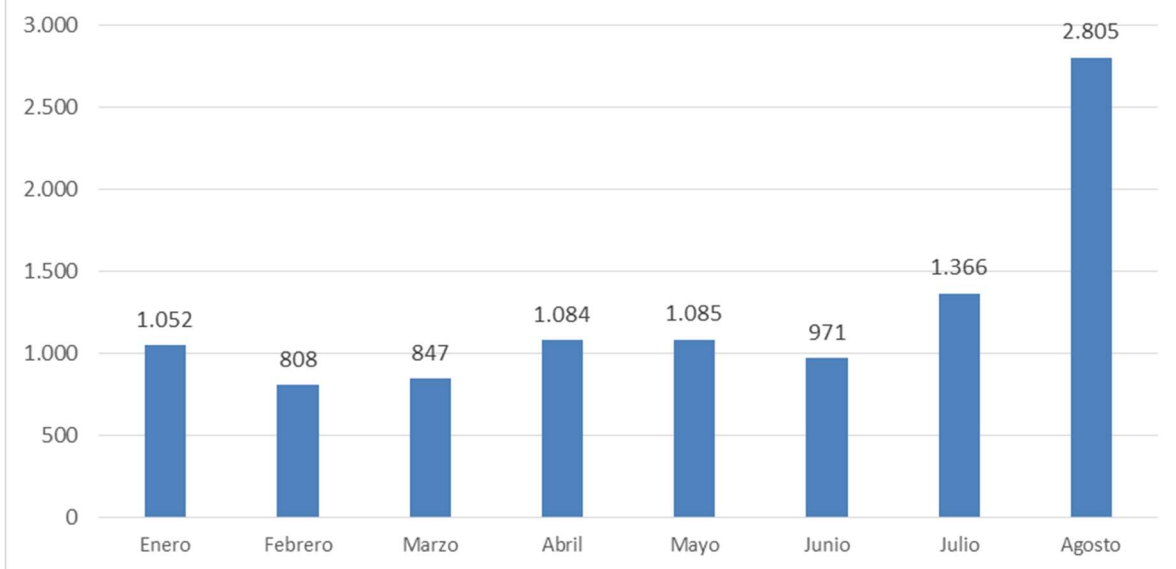
Página: 3/18

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


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



(*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat y 815 peticiones verbales vía telefónica

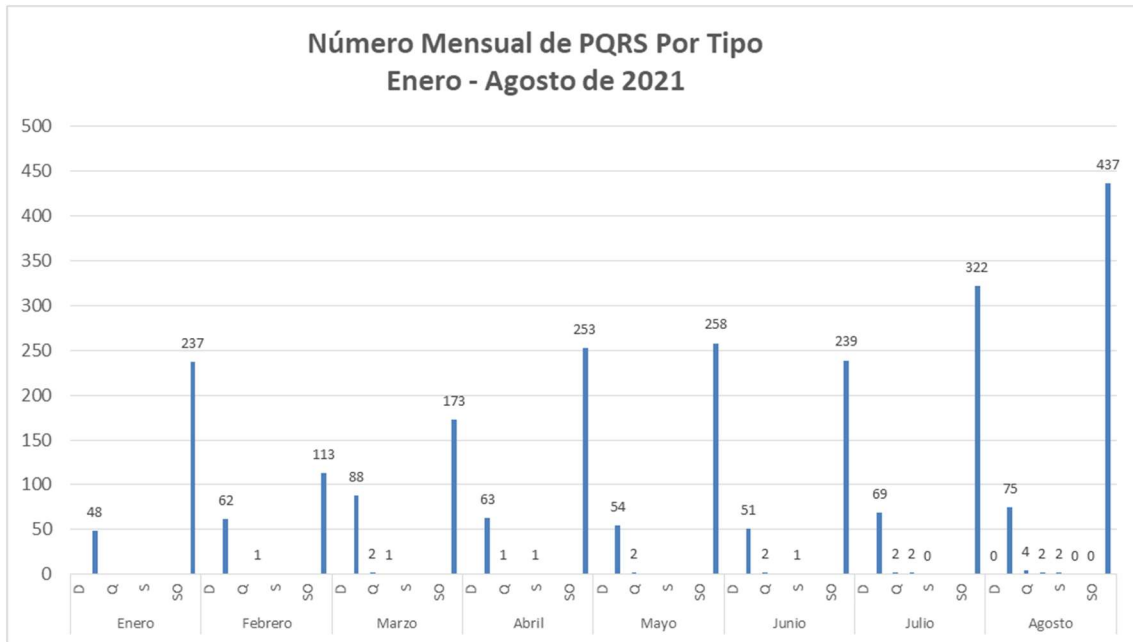
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

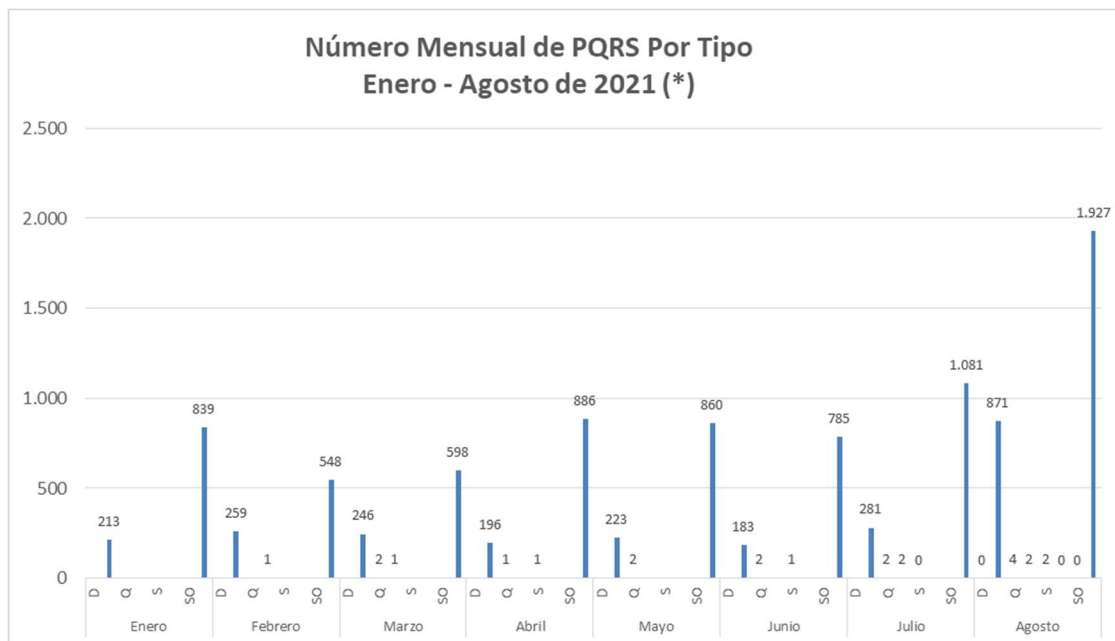
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/18

2. Número mensual de PQRS por tipo del mes de enero a agosto 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 ni soporte técnico



(*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat y 815 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: 5/18

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 del mes de enero a agosto 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 - Agosto 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%	285	11%
Febrero	0	0,0%	62	35,2%	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	0	0%	0	0%	113	64%	176	6,9%
Marzo	0	0,0%	88	33,3%	2	0,8%	1	0,4%	0	0,0%	0	0%	0	0%	173	66%	264	10,3%
Abril	0	0,0%	63	19,8%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	253	80%	318	12,4%
Mayo	0	0,0%	54	17,2%	2	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	258	82%	314	12,3%
Junio	0	0,0%	49	16,8%	2	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	239	82%	291	11,4%
Julio	0	0,0%	69	17,5%	2	0,5%	2	0,5%	0	0,0%	0	0%	0	0%	322	82%	395	15,4%
Agosto	0	0,0%	75	14,4%	4	0,8%	2	0,4%	0	0,0%	2	0%	0	0%	437	84%	520	20,3%
Totales	0	0,0%	508	19,8%	13	0,5%	6	0,2%	0	0,0%	4	0,2%	0	0,0%	2.032	79,3%	2.563	100%


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Agosto 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	11%
Febrero	0	0,0%	259	32,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	548	68%	808	8,1%
Marzo	0	0,0%	246	29,0%	2	0,2%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	598	71%	847	8,5%
Abril	0	0,0%	196	18,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	886	82%	1.084	10,8%
Mayo	0	0,0%	223	21%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	860	79%	1.085	10,8%
Junio	0	0,0%	183	18,8%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	785	81%	971	9,7%
Julio	0	0,0%	281	20,6%	2	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	1.081	79%	1.366	13,6%
Agosto	0	0,0%	1.106	39,4%	4	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	2	0%	0	0%	1.692	60%	2.806	28,0%
Totales	0	0,0%	2.707	27,0%	13	0,1%	6	0,1%	0	0,0%	4	0,0%	0	0,0%	7.289	72,8%	10.019	100%

(*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat y 815 peticiones verbales vía telefonica

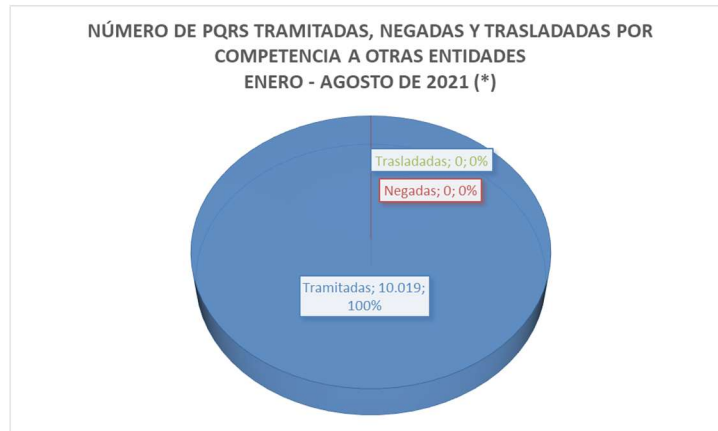
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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 los meses de enero a agosto de 2021

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



(*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat y 815 peticiones verbales vía telefónica

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a agosto 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%
Mayo	173	314	81,5%
Junio	178	291	63,5%
Julio	290	395	36,2%
Agosto	175	520	197,1%
Totales	1.800	2.563	42,4%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


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%
Mayo	2.032	1.085	-46,6%
Junio	645	971	50,5%
Julio	1.126	1.366	21,3%
Agosto	639	2.806	339,1%
Totales	6.387	10.019	56,9%

(**) Incluye 7.157 solicitudes de soporte vía chat

(***) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat y 815 peticiones verbales vía telefónica

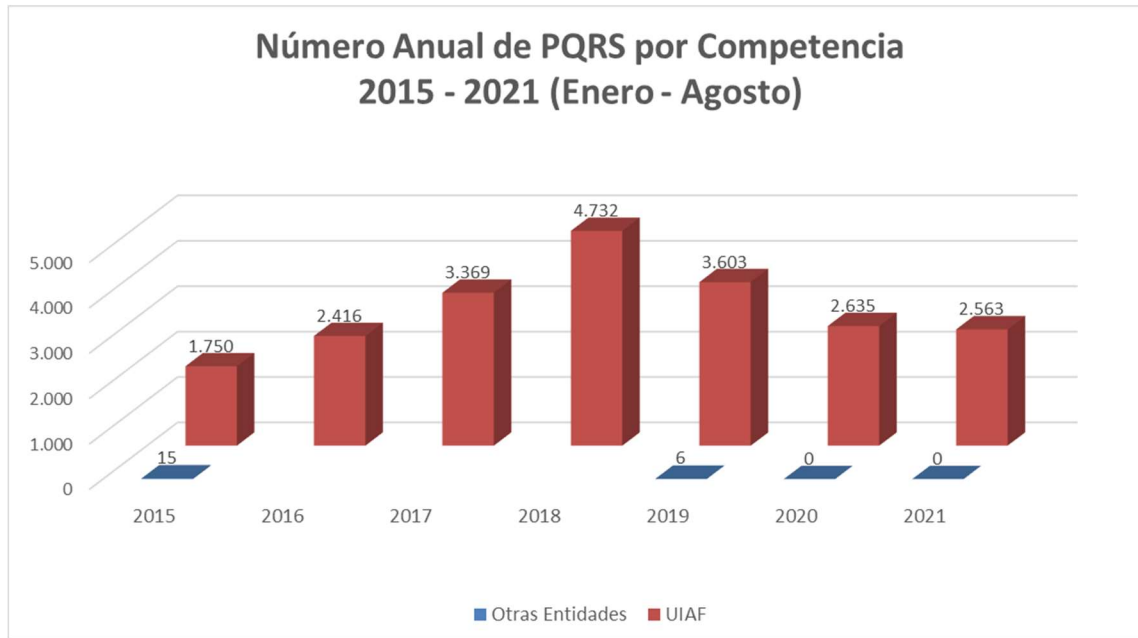
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

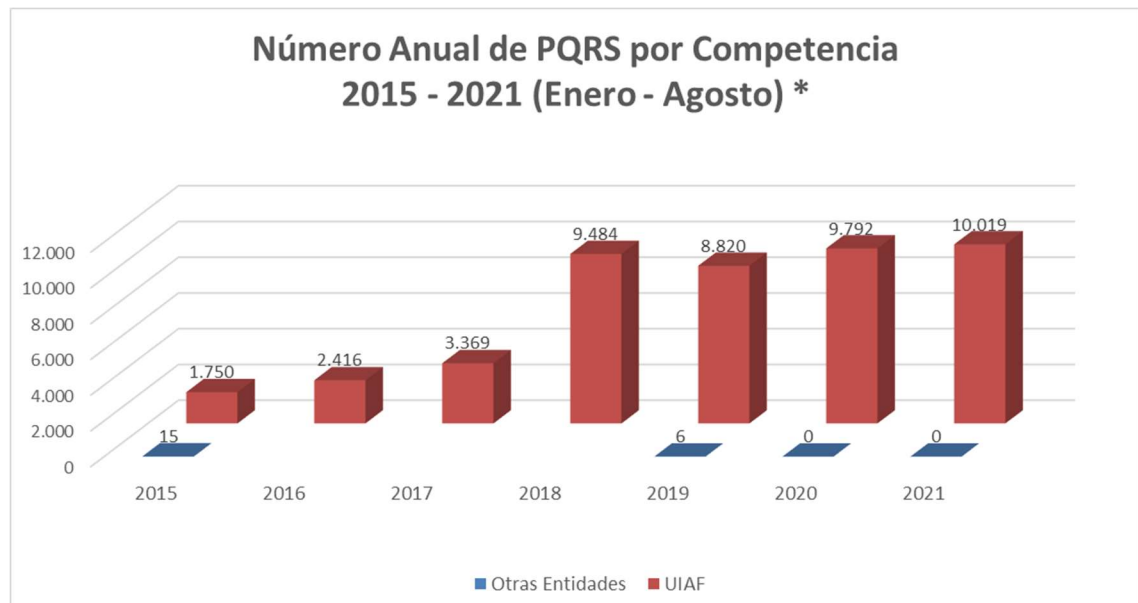
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 7/18

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




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat y 815 peticiones verbales vía telefónica

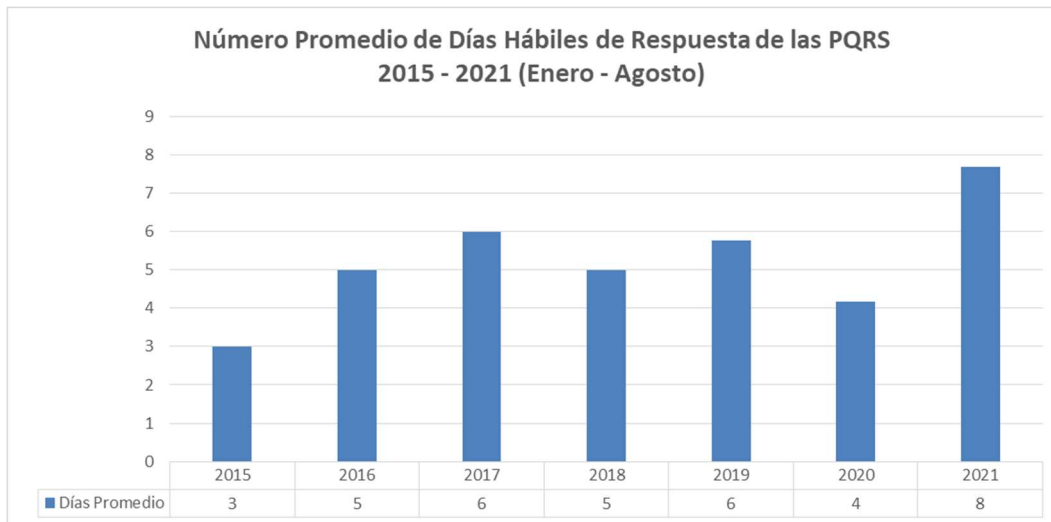
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 8/18

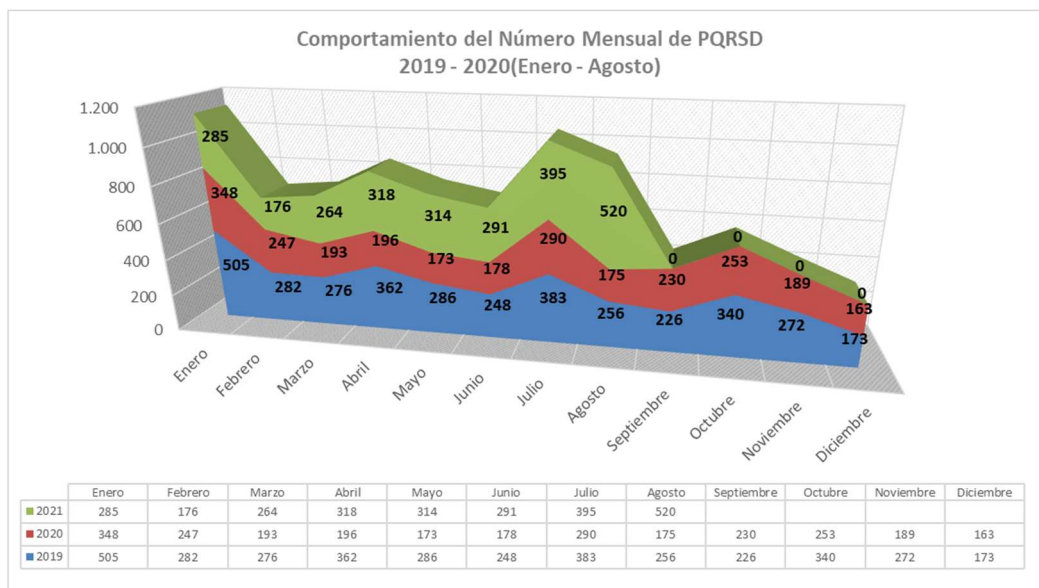
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF

El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una 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 – 2021 (enero - agosto).



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:



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

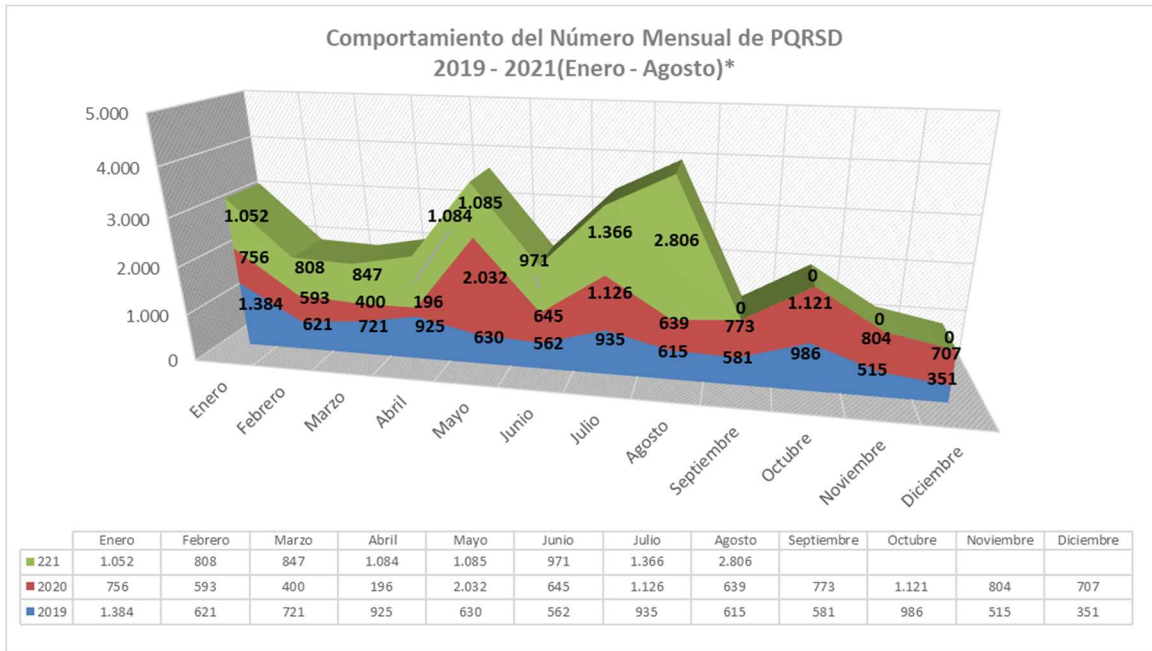
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

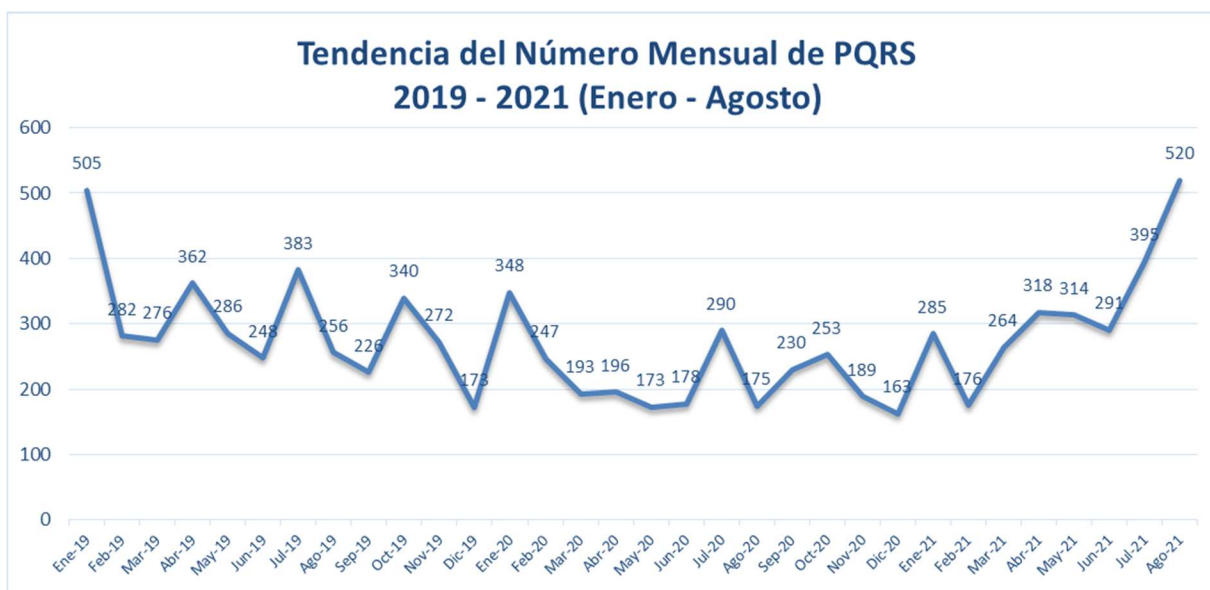
Página: 9/18



(*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat y 815 peticiones verbales vía telefónica

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 - agosto). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las **“Peticiones Verbales”** y del soporte técnico brindado a los reportantes de información a la UIAF.



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

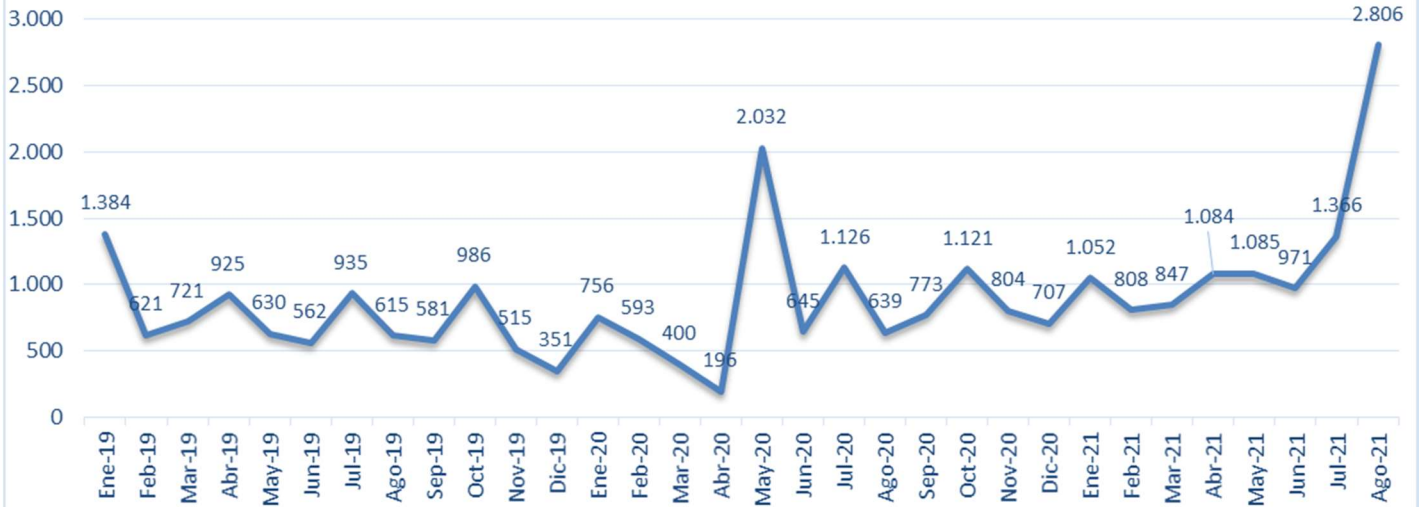
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 10/18

**Tendencia del Número Mensual de PQRS
2019 - 2021 (Enero - Agosto)***



(*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat y 815 peticiones verbales vía telefónica


**Tendencia del Número Mensual de PQRS
Enero - Agosto de 2021**

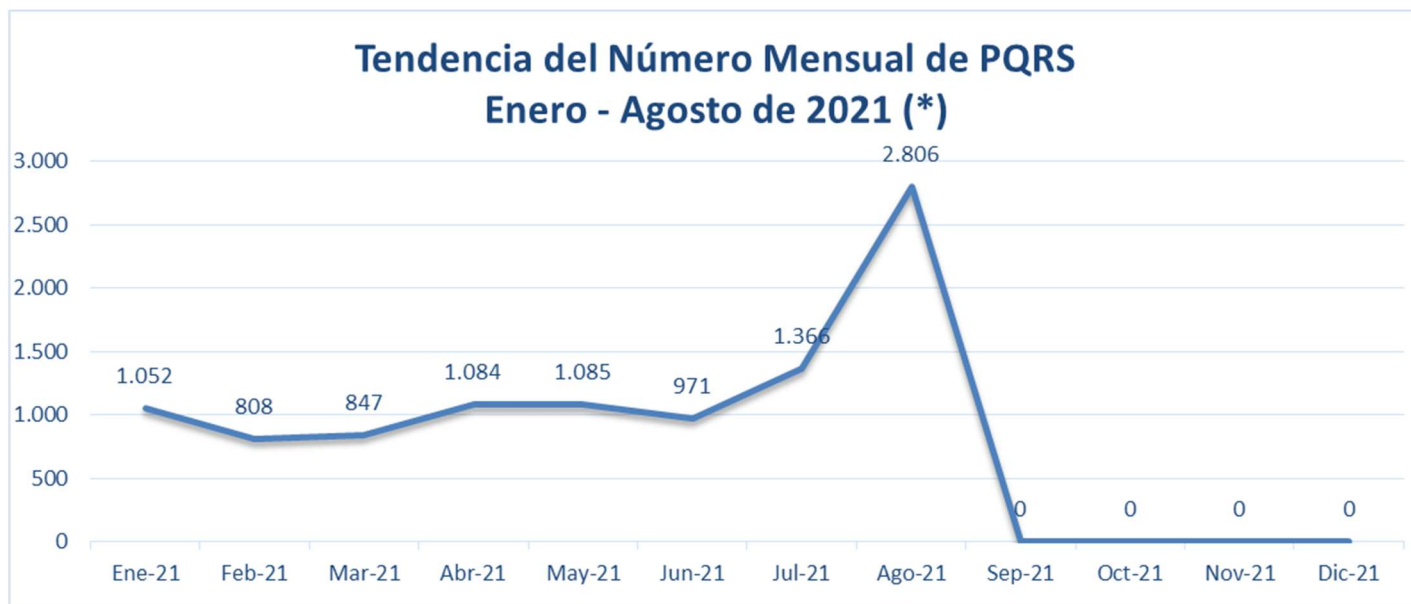


No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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.

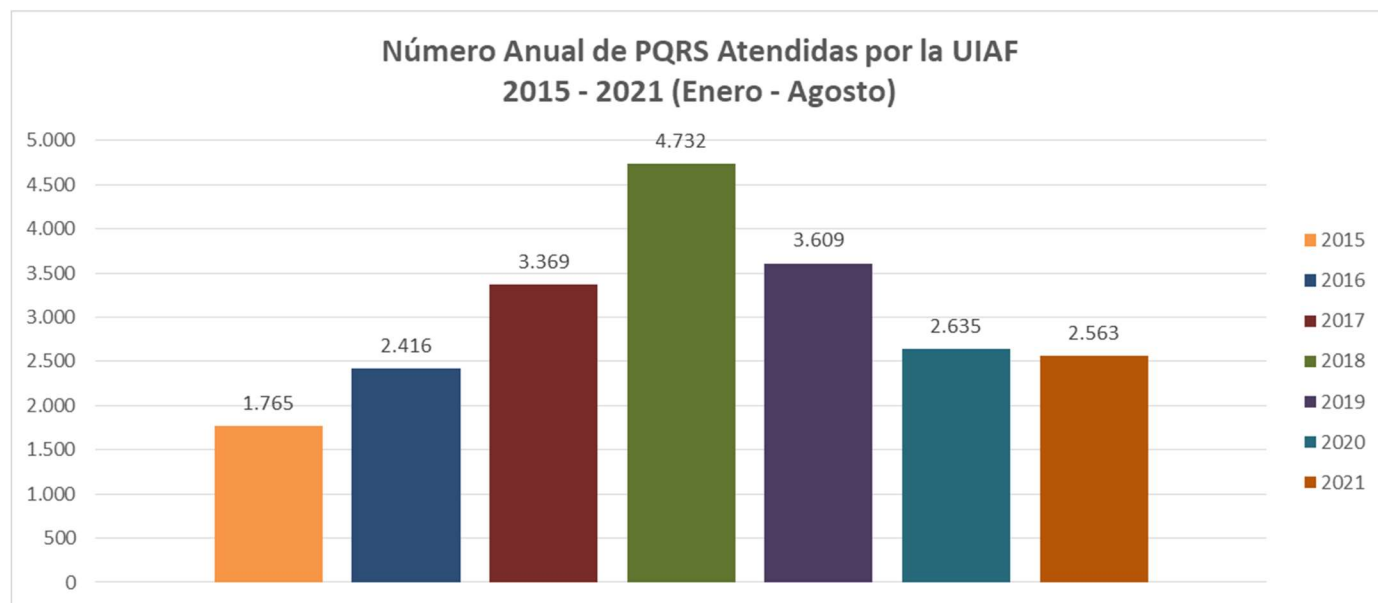
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 11/18



(*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat y 815 peticiones verbales vía telefónica

10. Número anual de PQRS, 2015 - 2021

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



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

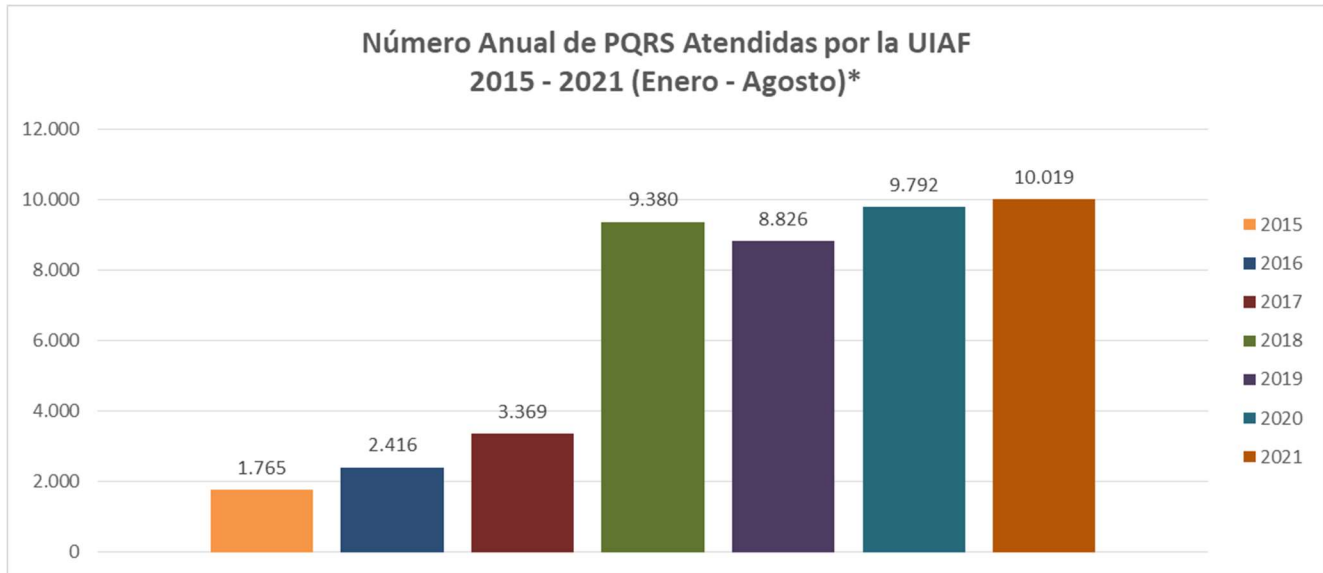
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

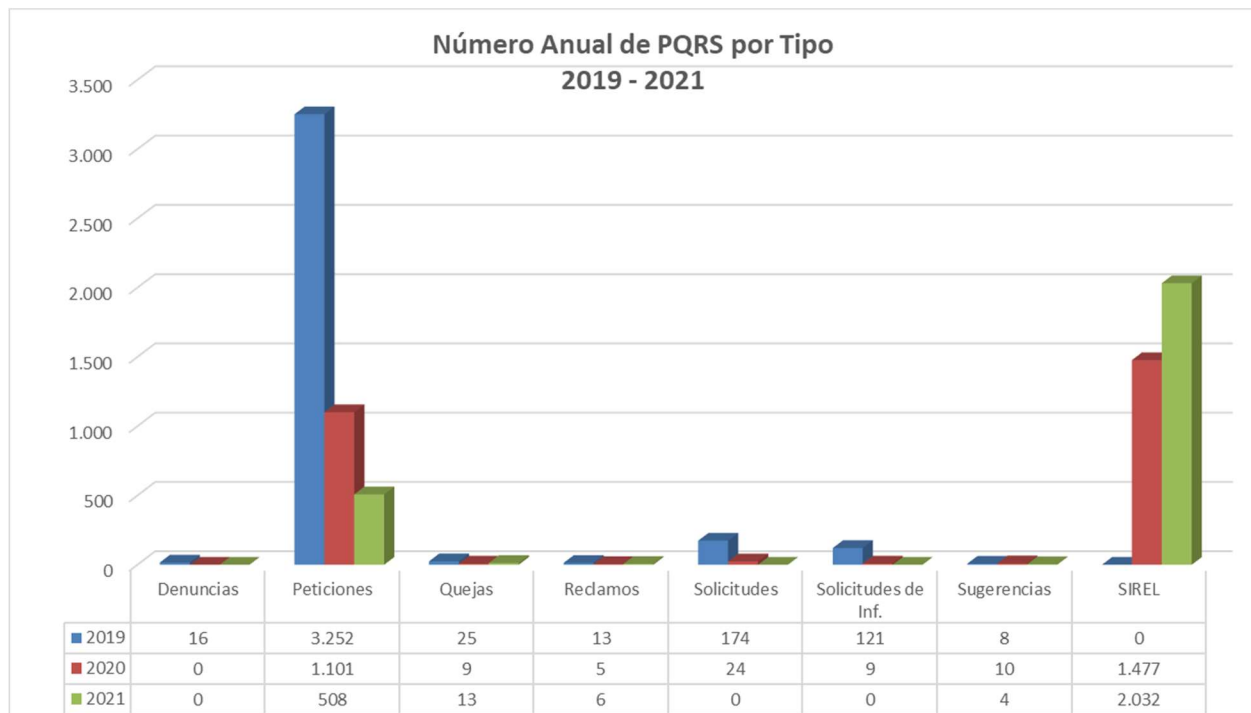
Página: 12/18



(*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat y 815 peticiones verbales vía telefónica

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

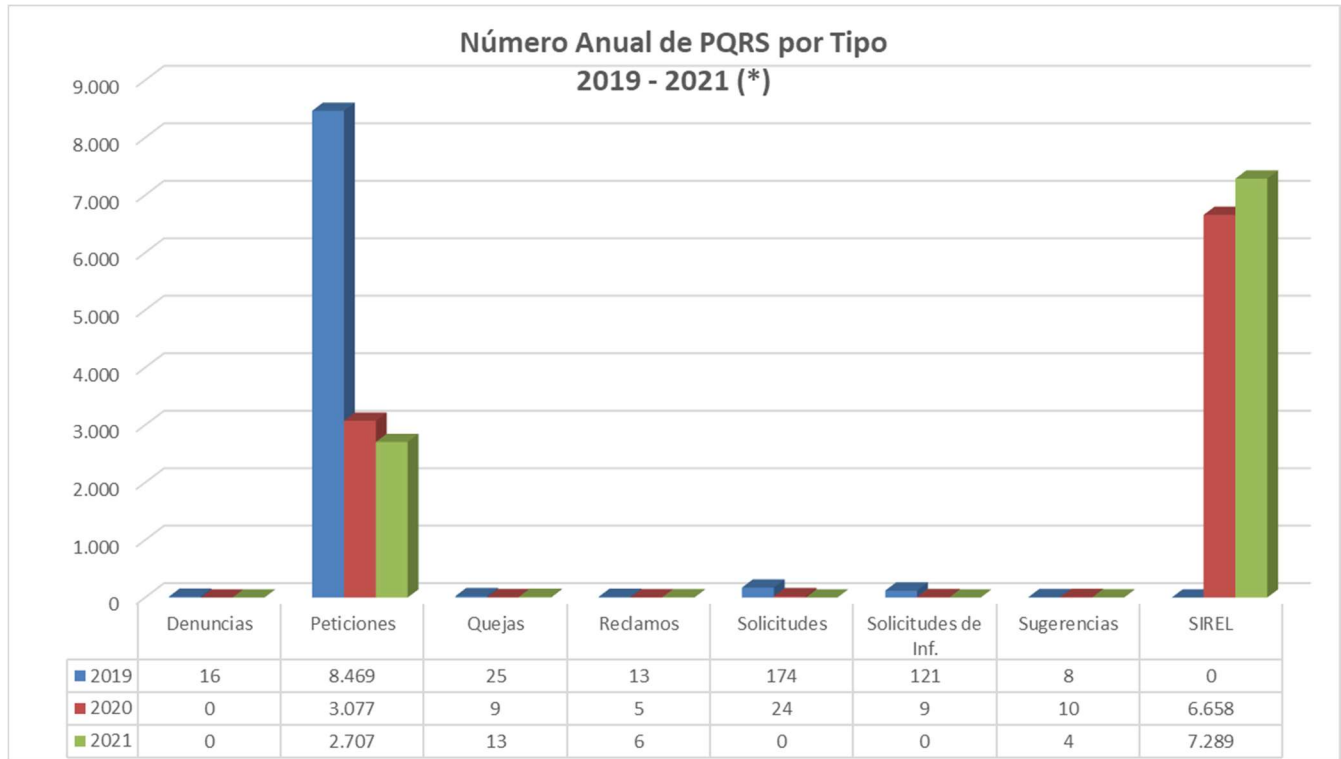


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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: 13/18



(*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat y 815 peticiones verbales vía telefónica

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

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	8,4%
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	11,5%
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	16,0%
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	22,4%
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	17,1%
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	12,5%
2021	0	0,0%	508	19,8%	13	0,5%	6	0,2%	0	0,0%	4	0,2%	0	0,0%	2.032	79,3%	2.563	12,2%
Totales	153	0,3%	16.090	35,2%	214	0,5%	203	0,4%	596	1,3%	160	0,4%	164	0,4%	3.509	7,7%	21.089	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: 14/18

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	3,9%
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	5,3%
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	7,4%
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	20,8%
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	19,3%
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	21,4%
2021 (****)	0	0,0%	2.707	27,0%	13	0,1%	6	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,0%	7.289	72,8%	10.019	21,9%
Totales	153	0,3%	30.234	66,2%	214	0,5%	203	0,4%	596	1,3%	268	0,6%	56	0,1%	13.947	30,5%	45.671	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 5.170 solicitudes de soporte vía chat y 815 peticiones verbales vía telefónica

13. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas entre enero y agosto 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; entre otros.

a. Soporte técnico:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	4.002
Otro tipo petición verbal	642
Curso E-learning	360
Anexos Técnicos	166
Total general	5.170


b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	235
Actualización de Datos	154
Solicitud de Código	125
Solicitud de Usuario	77
Aclaración Errores	54
Otro tipo petición verbal	36
Cancelación Usuario	25
Anexos técnicos	20
Explicación Normatividad	19
Reenvío Matriz Autenticación	14
Curso E-learning	12
Solicitud Anulación de Cargue	11
Consulta Certificados	10
Reporte Positivo	9
Reporte Negativo	7
Cancelación Entidad	4
Utilidades Excel	3
Total General	815

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

14. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.190	46,4%
Soporte SIREL	308	12,0%
Cancelación de usuario	233	9,1%
Otros	212	8,3%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	178	6,9%
Consulta explicación de normatividad	158	6,2%
Reenvío Matriz Autenticación	83	3,2%
Cancelación entidad	79	3,1%
Curso e-learning	67	2,6%
Solicitudes de información pública	35	1,4%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	20	0,8%
Total PQRS	2.563	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	5.492	54,8%
Actualización de datos	1.346	13,4%
Otros	1.227	12,2%
Curso e-learning	508	5,1%
Soporte SIREL	304	3,0%
Cancelación de usuario	256	2,6%
Consulta explicación de normatividad	178	1,8%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	177	1,8%
Solicitud de código	125	1,2%
Reenvío Matriz Autenticación	98	1,0%
Cancelación entidad	85	0,8%
Solicitud de Usuario	77	0,8%
Aclaración de errores	54	0,5%
Solicitudes de información pública	35	0,3%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	20	0,2%
Solicitud Anulación de Cargue	11	0,1%
Consultar Certificaciones	10	0,1%
Reporte Positivo	9	0,1%
Reporte Negativo	7	0,1%
Total PQRS	10.019	100%

(*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat y 815 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: 16/18

15. Estado del trámite de respuesta entre el mes de enero y agosto 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 - agosto de 2021:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo Extemporáneo		Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	264	1	265
	Quejas	6		6
	Reclamos	4		4
	Sirel	1		1
	Sugerencias	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		276	1	277
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	4		4
Total Subdirección Administrativa y Financiera		4		4
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		3		3
Subdirección de Informática	Peticiones	74		74
	Quejas	5		5
	Sirel	2.023		2.023
	Sugerencias	2		2
	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Informática		2.105		2.105
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	134		134
	Sirel	8		8
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		143		143
Asuntos Internacionales	Peticiones	29		29
	Quejas	1		1
Total Asuntos Internacionales		30		30
Dirección General	Invitaciones	1		1
Total Dirección General		1		1
Total general		2.562	1	2.563

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: 17/18

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 2021:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	41		41
	Quejas	2		2
	Reclamos	2		2
	Sugerencias	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		46		46
Subdirección de Informática	Peticiones	4		4
	Quejas	2		2
	Sirel	436		436
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Informática		443		443
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	29		29
	Sirel	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		30		30
Dirección General	Invitaciones	1		1
Total Dirección General		1		1
Total general		520		520

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


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

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	264	1	265
	Quejas	6		6
	Reclamos	4		4
	Sirel	1		1
	Sugerencias	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		276	1	277
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	4		4
Total Subdirección Administrativa y Financiera		4		4
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		3		3
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	2.038		2.038
	Quejas	5		5
	Sirel (*)	7.515		7.515
	Sugerencias	2		2
	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Informática		9.561		9.561
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	134		134
	Sirel	8		8
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		143		143
Asuntos Internacionales	Peticiones	29		29
	Quejas	1		1
Total Asuntos Internacionales		30		30
Dirección General	Invitaciones	1		1
Total Dirección General		1		1
Total general		10.018	1	10.019

(*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat y 815 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: 18/18

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 2021, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	41		41
	Quejas	2		2
	Reclamos	2		2
	Sugerencias	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		46		46
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	800		800
	Quejas	2		2
	Sirel (*)	1.926		1.926
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Informática		2.729		2.729
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	29		29
	Sirel	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		30		30
Dirección General	Invitaciones	1		1
Total Dirección General		1		1
Total general		2.806		2.806

(*) Incluye 1.471 solicitudes de soporte vía chat y 815 peticiones verbales vía telefónica

La siguiente gráfica registra las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, que durante el periodo enero - agosto de 2021 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.