




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

**UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO**

A diciembre 31 de 2019

**Bogotá - Colombia**

Enero de 2020

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	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, sugerencias y denuncias (que en adelante se denominan – PQRS), recibidas en la Entidad a diciembre 31 de 2019, 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 diciembre de 2019.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a diciembre de 2019.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a diciembre de 2019.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el periodo enero a diciembre de 2019.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a diciembre de 2018 y 2019.
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 –2019.
9. Tendencia del número mensual de PQRS, 2017 – 2019.
10. Número anual de PQRS, 2010 -2019.
11. Número anual de PQRS por Tipo, 2015 – 2019 (de enero a diciembre).
12. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2010 – 2019 (de enero a diciembre).
13. Número mensual de derechos de petición verbal de enero a diciembre de 2019.
14. Temas Recurrentes.
15. Estado del Trámite de Respuesta a diciembre de 2019.

### 1. Número mensual de PQRS de enero a diciembre de 2019

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que la UIAF recibió y atendió entre enero y diciembre de 2019. En total la UIAF recibió **8.826** PQRS, de las cuales **5.217 (59,11%)** corresponden a Derechos de Petición Verbal, relacionadas en su mayoría con soporte técnico brindado a las entidades obligadas a reportar información a la Entidad.

#### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Código: DE-PR-05-F-02

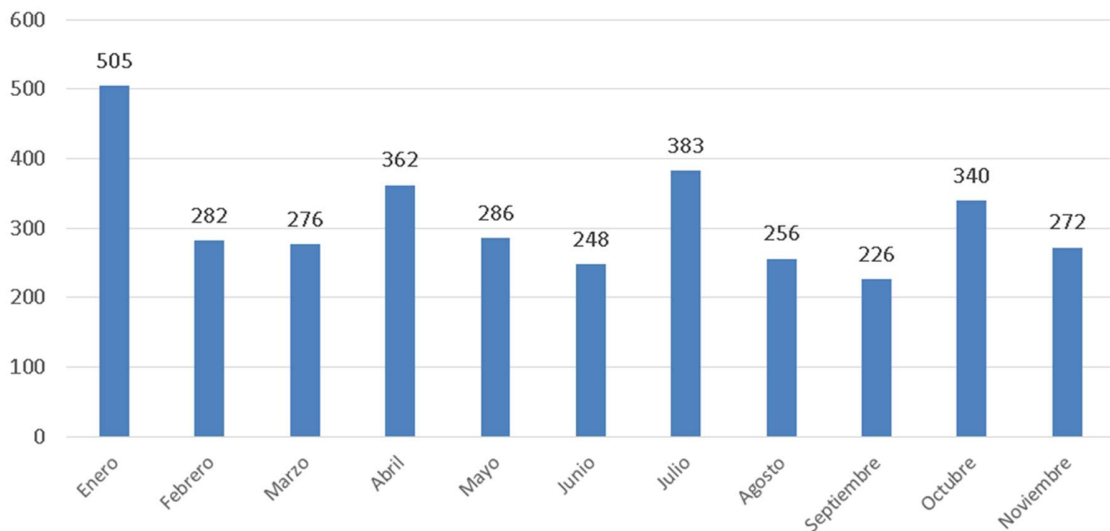
Versión: 1

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

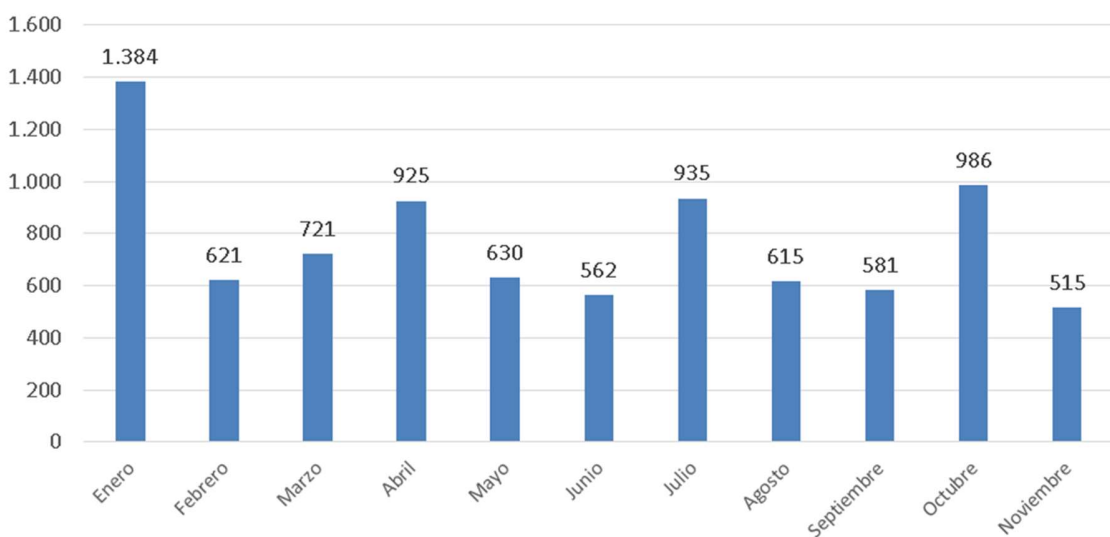
Página: 3/19

### Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Diciembre de 2019



No incluye peticiones verbales


### Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Diciembre de 2019 (\*)



(\*) Incluye 5.217 peticiones verbales

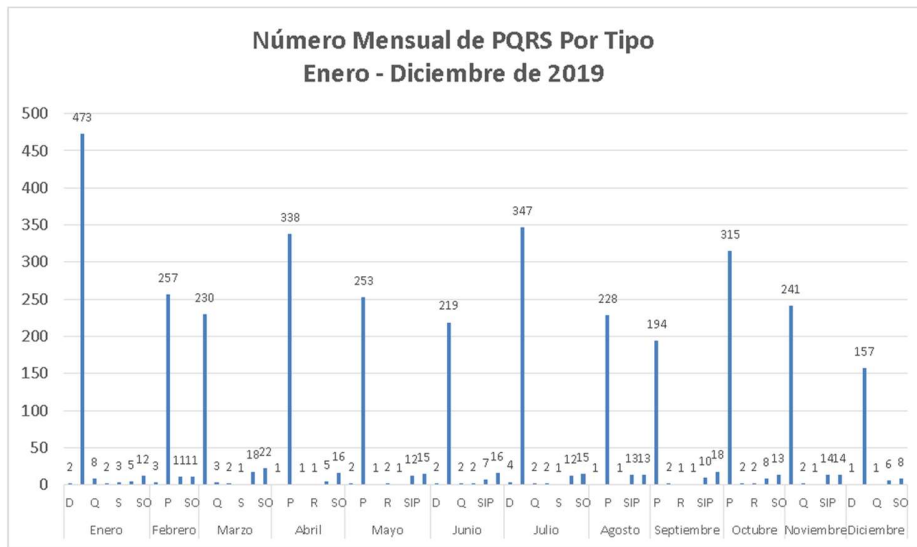
**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

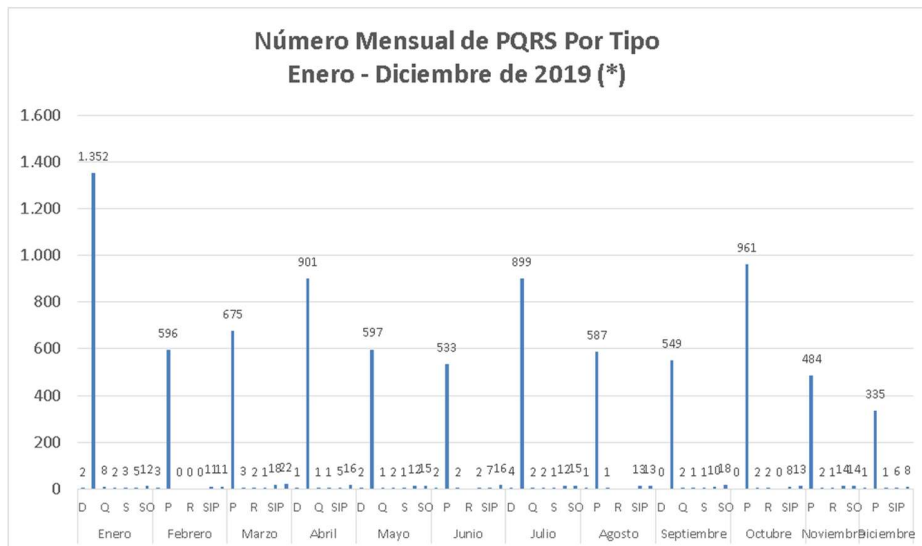
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>Código:</b> DE-PR-05-F-02
		<b>Versión:</b> 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>Vigente desde:</b> 01 de Agosto de 2019
		<b>Página:</b> 4/19

## 2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a diciembre de 2019

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



No incluye peticiones verbales




(\*) Incluye 5.217 peticiones verbales

- P = Peticiones
- Q = Quejas
- R = Reclamos

**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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 5/19

- S = Sugerencias  
SO = Solicitudes  
SIP = Solicitudes de Información Pública

### 3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a diciembre de 2019

En el siguiente cuadro se muestra el número y el porcentaje mensual sobre el acumulado del año 2019 y el porcentaje sobre el total acumulado por tipo.

Número Mensual de PQRS por Tipo																
Enero - Diciembre de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	2	0,1%	473	34,2%	8	0,6%	2	0,1%	12	0,9%	3	0,2%	5	0,4%	505	14,0%
Febrero	3	0,5%	257	41,4%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	282	7,8%
Marzo	0	0,0%	230	31,9%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	276	7,6%
Abril	1	0,1%	338	36,5%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	362	10,0%
Mayo	2	0,3%	253	40,2%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	286	7,9%
Junio	2	0,4%	219	39,0%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	248	6,9%
Julio	4	0,4%	347	37,1%	2	0,2%	2	0,2%	15	1,6%	1	0%	12	1%	383	10,6%
Agosto	1	0,2%	228	37,1%	1	0,2%	0	0,0%	13	2,1%	0	0%	13	2%	256	7,1%
Septiembre	0	0,0%	194	33,4%	2	0,3%	1	0,2%	18	3,1%	1	0%	10	2%	226	6,3%
Octubre	0	0,0%	315	31,9%	2	0,2%	2	0,2%	13	1,3%	0	0%	8	1%	340	9,4%
Noviembre	0	0,0%	241	46,8%	2	0,4%	1	0,2%	14	2,7%	0	0%	14	3%	272	7,5%
Diciembre	1	0,3%	157	44,7%	1	0,3%	0	0,0%	8	2,3%	0	0%	6	2%	173	4,8%
<b>Totales</b>	<b>16</b>	<b>0,2%</b>	<b>3.252</b>	<b>36,8%</b>	<b>25</b>	<b>0,3%</b>	<b>13</b>	<b>0,1%</b>	<b>174</b>	<b>2,0%</b>	<b>8</b>	<b>0,1%</b>	<b>121</b>	<b>1,4%</b>	<b>3.609</b>	<b>100%</b>


No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																
Enero - Diciembre de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	2	0,1%	1.352	97,7%	8	0,6%	2	0,1%	12	0,9%	3	0,2%	5	0,4%	1.384	15,68%
Febrero	3	0,5%	596	96,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	621	7,0%
Marzo	0	0,0%	675	93,6%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	721	8,2%
Abril	1	0,1%	901	97,4%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	925	10,5%
Mayo	2	0,3%	597	94,8%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	630	7,1%
Junio	2	0,4%	533	94,8%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	562	6,4%
Julio	4	0,4%	899	96,1%	2	0,2%	2	0,2%	15	1,6%	1	0%	12	1%	935	10,6%
Agosto	1	0,2%	587	95,4%	1	0,2%	0	0,0%	13	2,1%	0	0%	13	2%	615	7,0%
Septiembre	0	0,0%	549	94,5%	2	0,3%	1	0,2%	18	3,1%	1	0%	10	2%	581	6,6%
Octubre	0	0,0%	961	97,5%	2	0,2%	2	0,2%	13	1,3%	0	0%	8	1%	986	11,2%
Noviembre	0	0,0%	484	94,0%	2	0,4%	1	0,2%	14	2,7%	0	0%	14	3%	515	5,8%
Diciembre	1	0,3%	335	95,4%	1	0,3%	0	0,0%	8	2,3%	0	0%	6	2%	351	4,0%
<b>Totales</b>	<b>16</b>	<b>0,2%</b>	<b>8.469</b>	<b>96,0%</b>	<b>25</b>	<b>0,3%</b>	<b>13</b>	<b>0,1%</b>	<b>174</b>	<b>2,0%</b>	<b>8</b>	<b>0,1%</b>	<b>121</b>	<b>1,4%</b>	<b>8.826</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 5.217 peticiones verbales

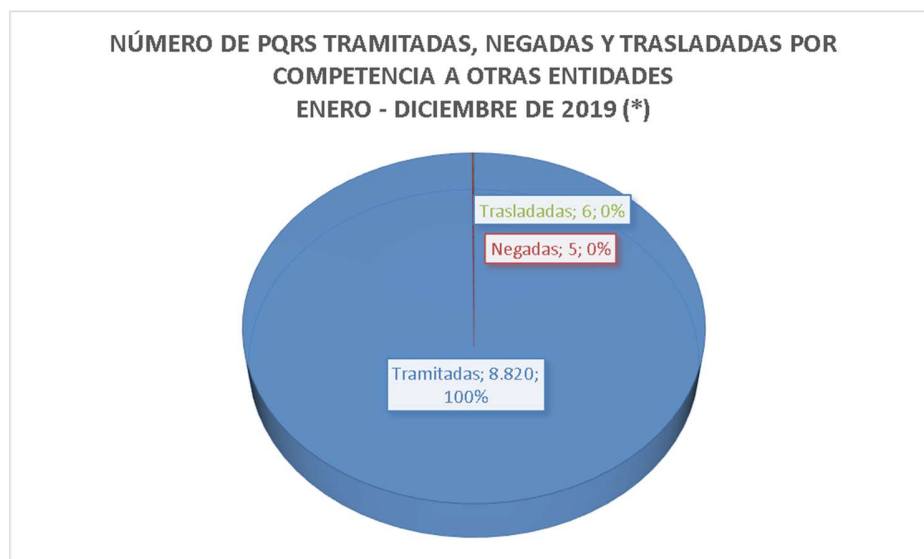
#### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	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 enero a diciembre de 2019

De la totalidad de PQRS recibidas entre enero y diciembre de 2019, el 99,93% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



(\*) Incluye 5.217 peticiones verbales

#### 5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a diciembre de 2018 y 2019


En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación mes a mes, del número de PQRS de enero a diciembre de 2019 respecto al mismo periodo 2018.

Índice de Variación Mensual 2019 Respecto del 2018			
Mes	2018	2019	Variación
Enero	281	505	79,7%
Febrero	850	282	-66,8%
Marzo	497	276	-44,5%
Abril	578	362	-37,4%
Mayo	312	286	-8,3%
Junio	253	248	-2,0%
Julio	426	383	-10,1%
Agosto	319	256	-19,7%
Septiembre	313	226	-27,8%
Octubre	373	340	-8,8%
Noviembre	260	271	4,2%
Diciembre	270	174	-35,6%
<b>Totales</b>	<b>4.732</b>	<b>3.609</b>	<b>-23,7%</b>

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.

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

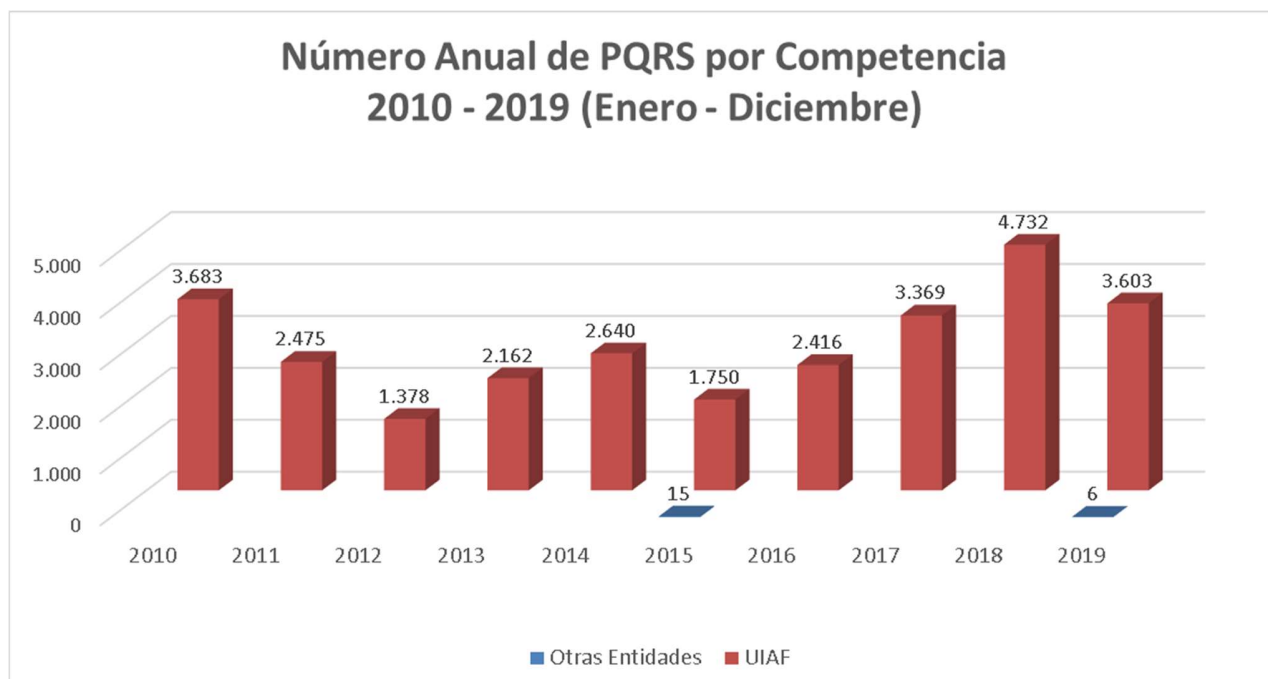
Índice de Variación Mensual 2019 Respecto del 2018			
Mes	2018 (*)	2019 (**)	Variación
Enero	595	1.384	132,6%
Febrero	1.093	621	-43,2%
Marzo	762	721	-5,4%
Abril	1.151	925	-19,6%
Mayo	583	630	8,1%
Junio	585	562	-3,9%
Julio	936	935	-0,1%
Agosto	795	615	-22,6%
Septiembre	682	581	-14,8%
Octubre	1.116	986	-11,6%
Noviembre	616	515	-16,4%
Diciembre	570	351	-38,4%
<b>Totales</b>	<b>9.484</b>	<b>8.826</b>	<b>-6,9%</b>

(\*) Incluye 4.452 peticiones verbales

(\*\*) Incluye 5.217 peticiones verbales

## 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 2010 –2019 (de enero a diciembre), clasificadas por competencia.

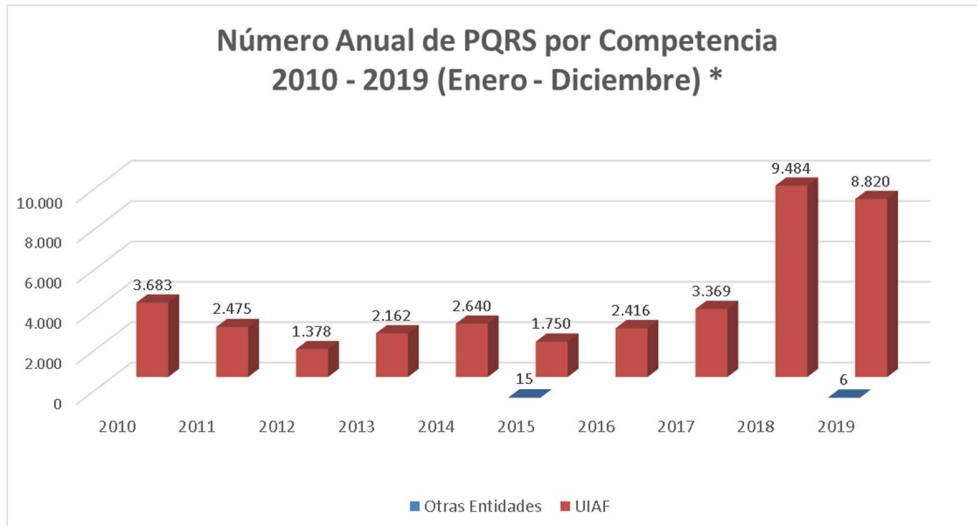


No incluye peticiones verbales

### 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)

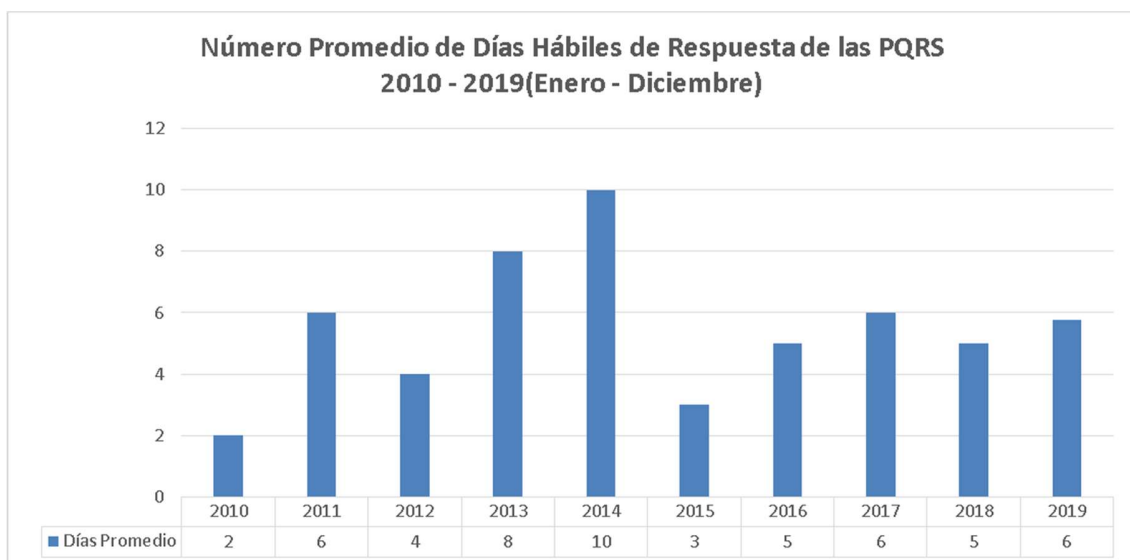
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



(\*) Incluye 5.217 peticiones verbales

### 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 2010 – 2019 (de enero a diciembre).



### 8. Comportamiento del número mensual de PQRS 2015 – 2019

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



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

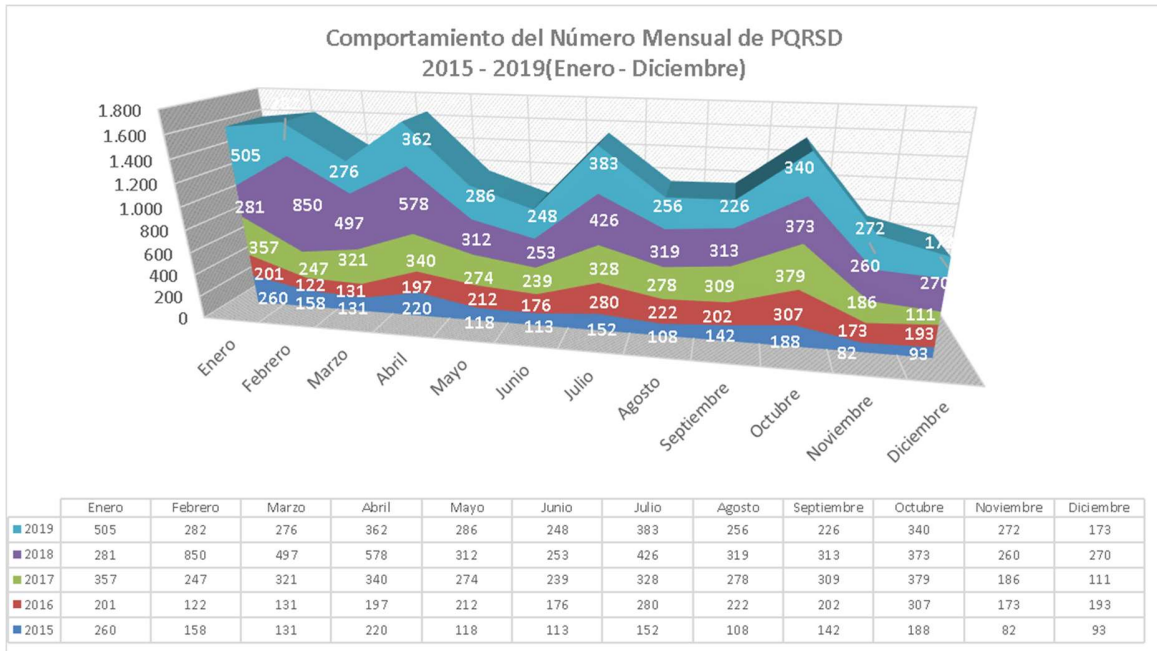
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

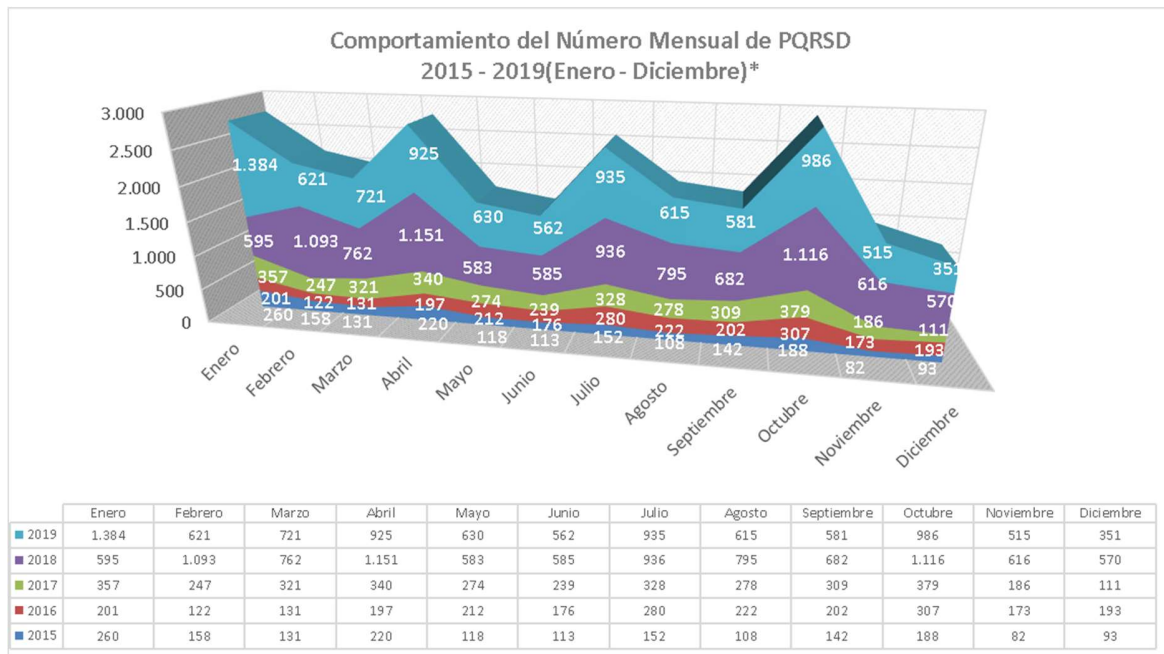
**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 9/19




No incluye peticiones verbales



(\* Incluye 5.217 peticiones verbales)

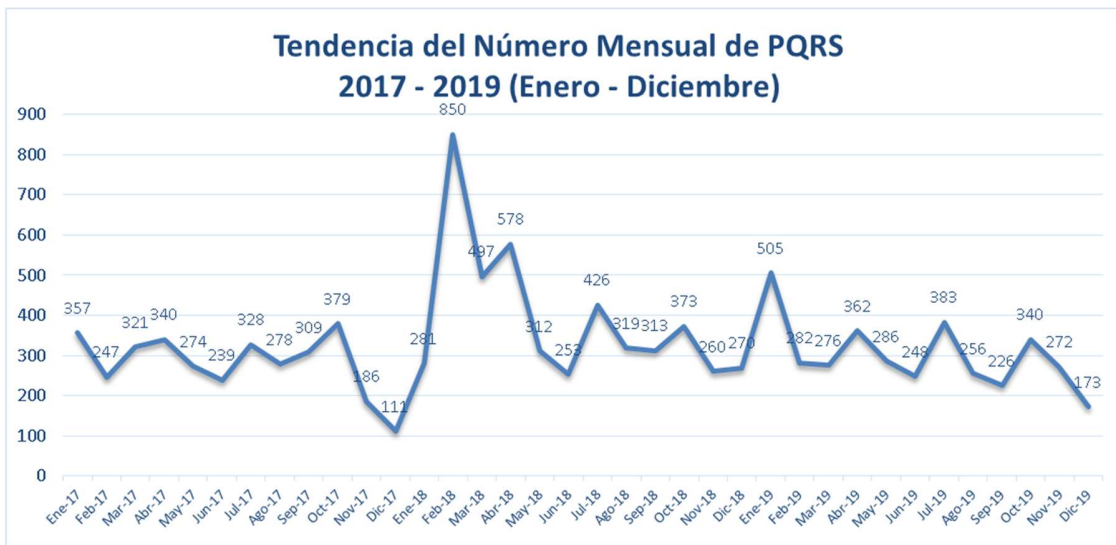
**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

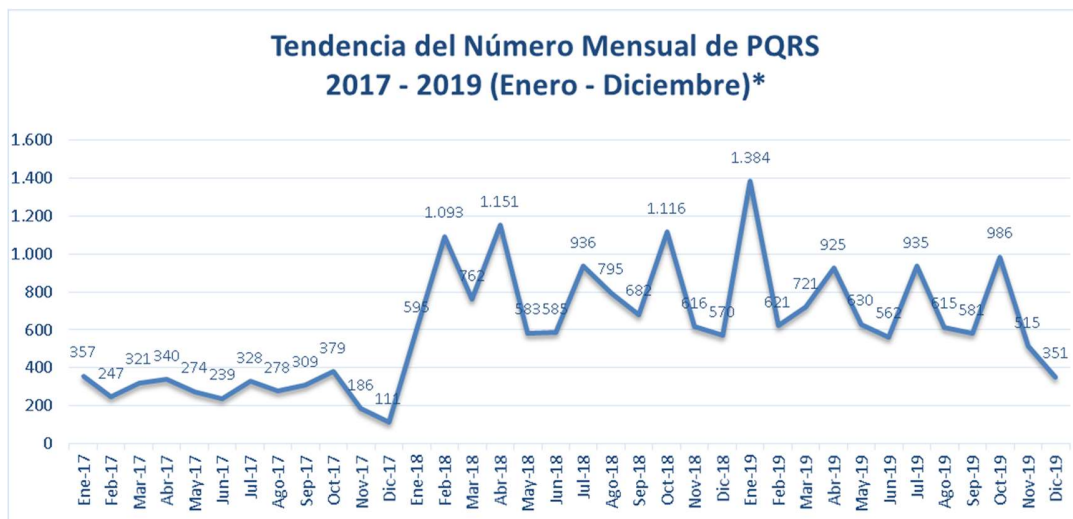
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 10/19

### 9. Tendencia del número mensual de PQRS, 2017 – 2019

En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRS durante los periodos 2017 – 2019 (de enero a diciembre). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las **“Peticiónes Verbales”**, correspondientes al soporte técnico brindado a los reportantes de información a la UIAF y a las solicitudes atendidas por la Oficina Asesora Jurídica.



No Incluye peticiones verbales



(\*) Incluye 5.217 peticiones verbales

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

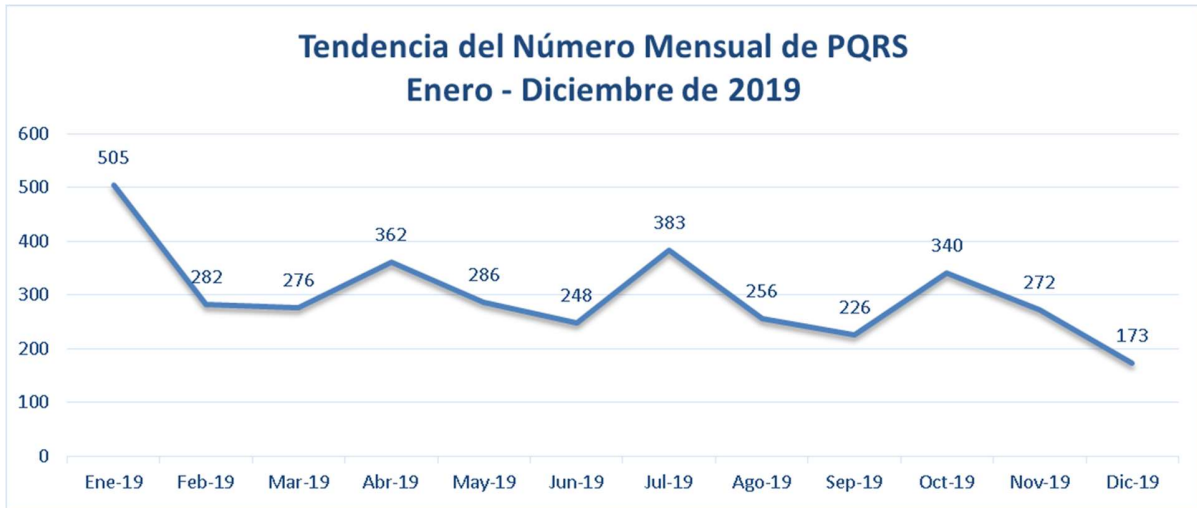
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

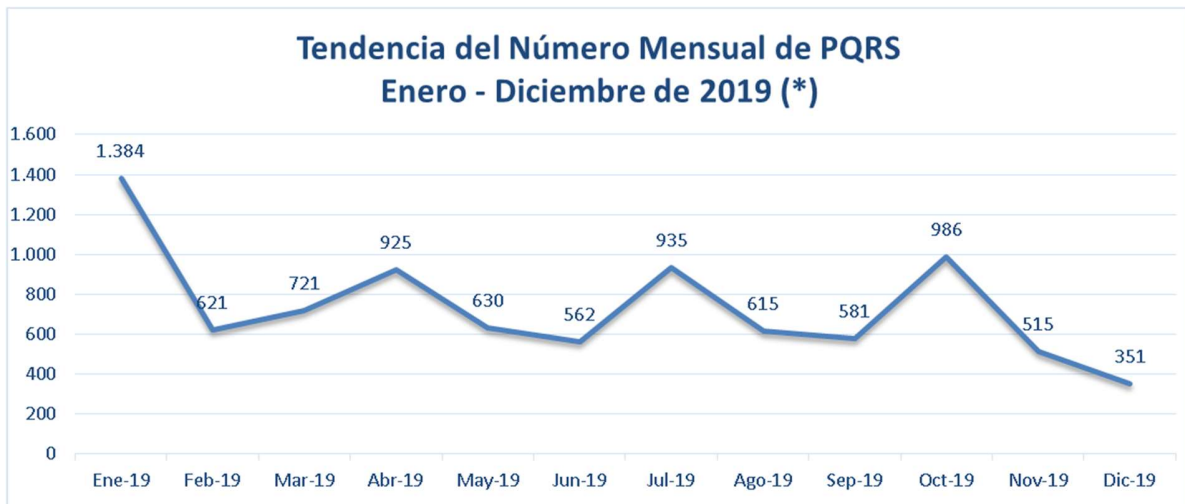
**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 11/19



No Incluye peticiones verbales




(\*) Incluye 5.217 peticiones verbales

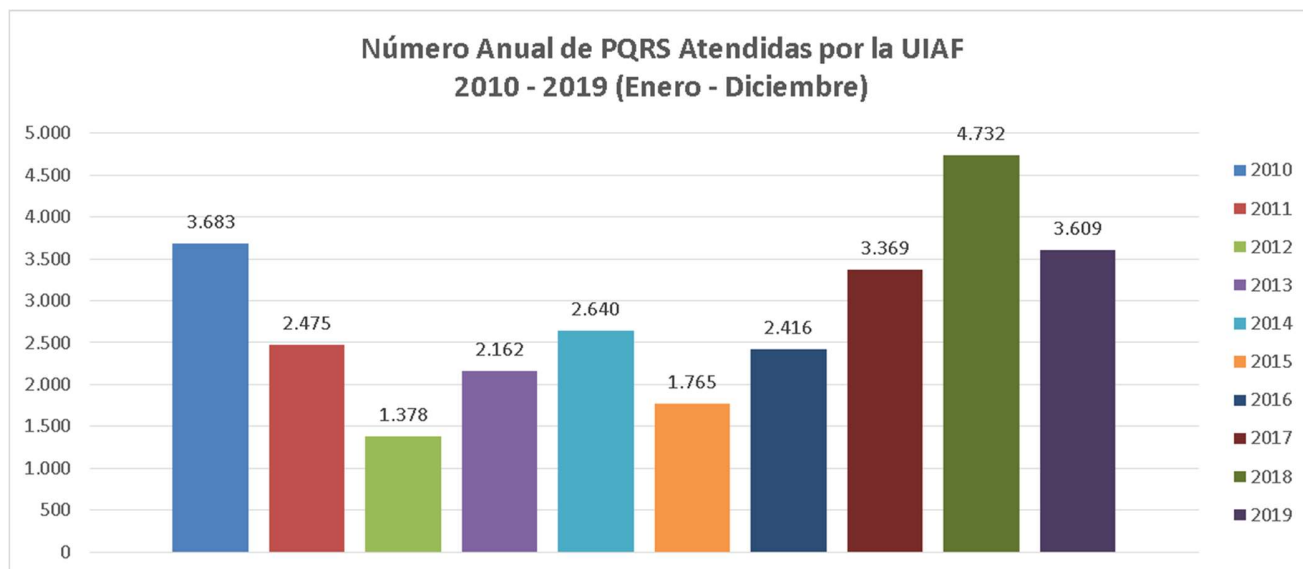
## 10. Número anual de PQRS, 2010 - 2019

El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRS correspondiente al periodo 2010 – 2019 (de enero a diciembre).

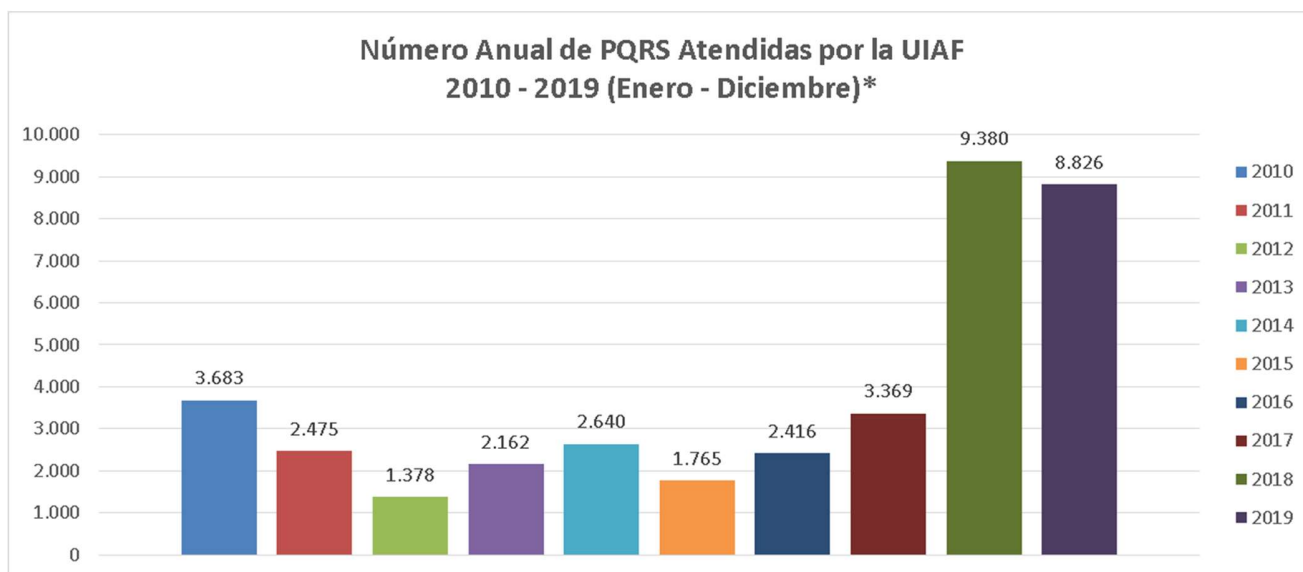
### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

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



No incluye peticiones verbales



(\*) Incluye 5.217 peticiones verbales

### 11. Número anual de PQRS por tipo, 2015 – 2019 (de enero a diciembre)

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 – 2019 (de enero a diciembre).



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

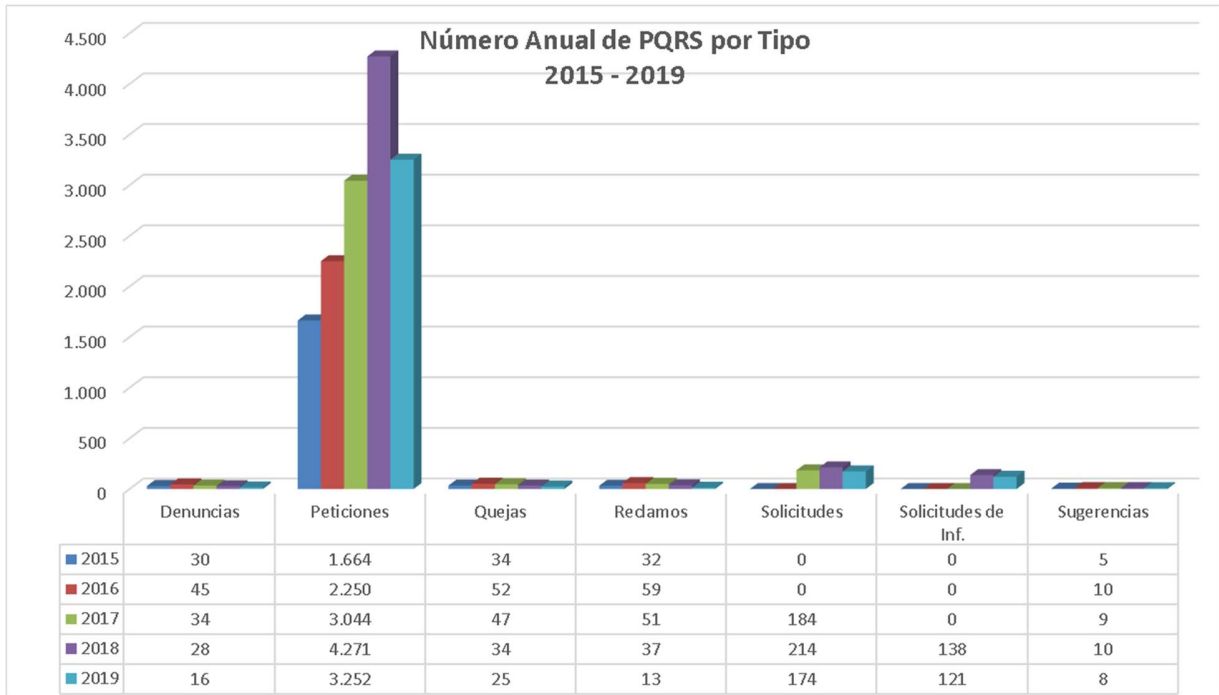
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

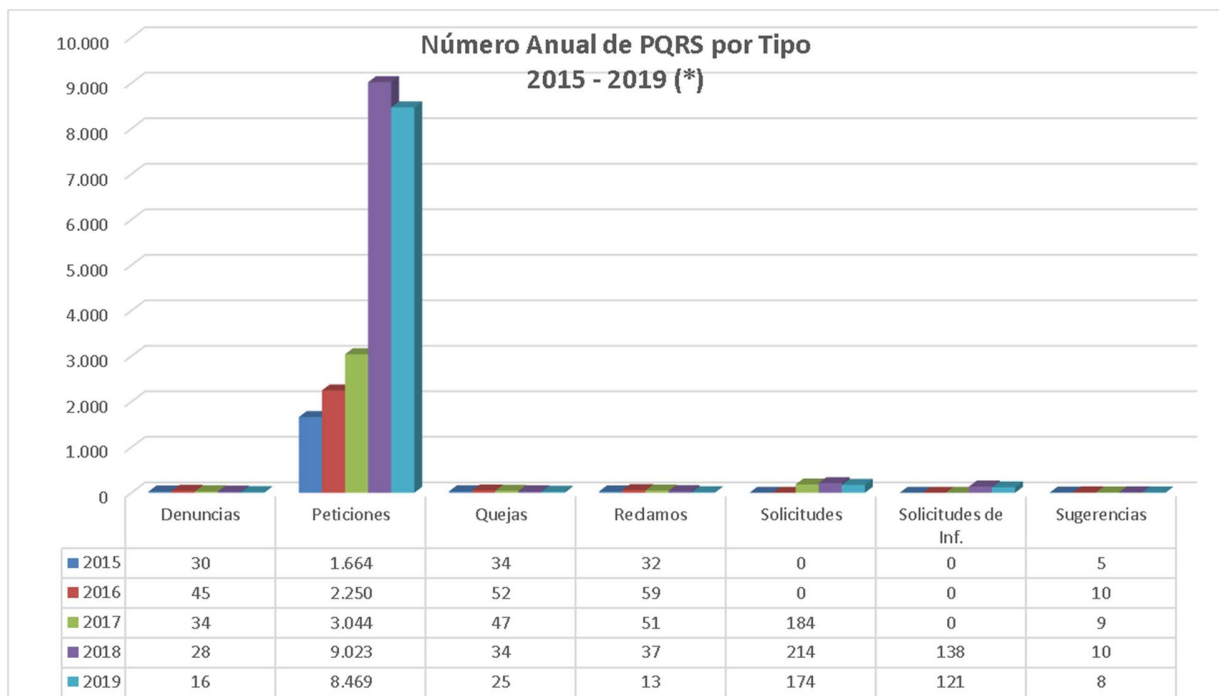
**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 13/19




No incluye peticiones verbales



(\*) Incluye 5.217 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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 14/19

## 12. Número y porcentaje anual de PQRS por tipo, 2010 – 2019 (de enero a diciembre)

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 2010 – 2019 (de enero a diciembre).

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2010 - 2019																
Año	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2010	48	1%	3.635	99%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3.683	13,0%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	8,8%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	4,9%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	7,7%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	9,4%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	6,3%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	8,6%
2017	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	0	0,0%	9	0,3%	3.369	11,9%
2018	28	0,6%	4.271	90,3%	34	0,7%	37	0,8%	214	4,5%	138	2,9%	10	0,2%	4.732	16,8%
2019	16	0,4%	3.252	90,1%	25	0,7%	13	0,4%	174	4,8%	8	0,2%	121	3,4%	3.609	12,8%
<b>Totales</b>	<b>360</b>	<b>0,9%</b>	<b>26.456</b>	<b>69,3%</b>	<b>258</b>	<b>0,7%</b>	<b>260</b>	<b>0,7%</b>	<b>572</b>	<b>1,5%</b>	<b>146</b>	<b>0,4%</b>	<b>177</b>	<b>0,5%</b>	<b>28.229</b>	<b>100%</b>

No incluye peticiones verbales

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2010 - 2019																
Año	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2010	48	1%	3.635	99%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3.683	9,6%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	6,5%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	3,6%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	5,7%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	6,9%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	4,6%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	6,3%
2017	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	0	0,0%	9	0,3%	3.369	8,8%
2018 (*)	28	0,3%	9.023	95,1%	34	0,4%	37	0,4%	214	2,3%	138	1,5%	10	0,1%	9.484	24,8%
2019 (**)	16	0,2%	8.469	96,0%	25	0,3%	13	0,1%	174	2,0%	121	1,4%	8	0,1%	8.826	23,1%
<b>Totales</b>	<b>360</b>	<b>0,9%</b>	<b>36.425</b>	<b>95,4%</b>	<b>258</b>	<b>0,7%</b>	<b>260</b>	<b>0,7%</b>	<b>572</b>	<b>1,5%</b>	<b>259</b>	<b>0,7%</b>	<b>64</b>	<b>0,2%</b>	<b>38.198</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(\*\*) Incluye 5.217 peticiones verbales


## 13. Número de peticiones verbales atendidas de enero a diciembre de 2019

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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 15/19

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Otro Tipo de Soporte	888
Aclaración Errores	596
Actualización de Datos	566
Como Presentar Reportes Objetivos	474
Solicitud de Acceso	466
Solicitud de Código	322
Como Ingresar	259
Errores en Acceso	257
Como diligenciar ROS	241
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	223
Consultar Certificaciones	207
Aclaración Resoluciones y CE	184
Solicitud Anulación de Cargue	150
Curso E-learning	107
Derogación Usuario	80
Consulta Utilidades Excel	49
Reasignación Matriz Sirel 2	49
Como Inactivar registro -UIAF	33
Aclaración Estado de Reporte	17
Comunicaciones Entidades Vigilantes	17
Reporte Negativo	13
Solicitud Confirmación de Cargue	8
Reporte Positivo	8
Configuración Entidad	2
Confirmación Llegada Correo	1
<b>Total general</b>	<b>5.217</b>


#### 14. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.260	34,9%
Otros	520	14,4%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	335	9,3%
Solicitudes de información pública	281	7,8%
Soporte SIREL	241	6,7%
Cancelación de usuario	220	6,1%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	187	5,2%
Error SIREL y errores de acceso	163	4,5%
Solicitudes especiales reportantes	137	3,8%
Cancelación entidad	111	3,1%
Consulta explicación de normatividad	94	2,6%
Solicitud de soporte técnico	60	1,7%
<b>Total PQRS</b>	<b>3.609</b>	<b>100%</b>

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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	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 diciembre de 2019:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.826	20,7%
Otros	1.694	19,2%
Aclaración de errores	596	6,8%
Cómo presentar reportes objetivos	472	5,3%
Solicitud de acceso	465	5,3%
Error SIREL y errores de acceso	420	4,8%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	335	3,8%
Solicitud de código	320	3,6%
Solicitudes de información pública	281	3,2%
Como ingresar	258	2,9%
Soporte SIREL	241	2,7%
Cómo diligenciar ROS	241	2,7%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	223	2,5%
Cancelación de usuario	220	2,5%
Consultar Certificaciones	207	2,3%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	187	2,1%
Aclaración resoluciones y CE	184	2,1%
Solicitud Anulación de Cargue	149	1,7%
Solicitudes especiales reportantes	137	1,6%
Cancelación entidad	111	1,3%
Curso e-learning	105	1,2%
Consulta explicación de normatividad	94	1,1%
Solicitud de soporte técnico	60	0,7%
<b>Total PQRS</b>	<b>8.826</b>	<b>100%</b>


(\*) Incluye 5.217 Peticiones verbales

## 15.Estado del trámite de respuesta de enero a diciembre de 2019

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 diciembre de 2019:

### 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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 17/19


Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	2		2
	Peticiones	281	14	295
	Quejas	5		5
	Reclamos	5		5
	Solicitudes de informacion publica	47	3	50
	Solicitudes	128		128
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>468</b>	<b>17</b>	<b>485</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	14		14
	Peticiones	6		6
	Solicitudes de informacion publica	2	3	5
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>22</b>	<b>3</b>	<b>25</b>
Subdirección de Informática	Peticiones	2.722	50	2.772
	Quejas	17		17
	Reclamos	7		7
	Solicitudes de informacion publica	31		31
	Sugerencias	5		5
	Solicitudes	24		24
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>2.806</b>	<b>50</b>	<b>2.856</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	164	10	174
	Quejas	3		3
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	33	3	36
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	21		21
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>224</b>	<b>13</b>	<b>237</b>
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	4	1	5
	Sugerencias	1		1
<b>Total Subdirección Administrativa y Financiera</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>Total general</b>		<b>3.525</b>	<b>84</b>	<b>3.609</b>

No incluye peticiones verbales

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información durante el mes de diciembre de 2019:

**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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 18/19

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	18		18
	Solicitudes de informacion publica	2	2	4
	Solicitudes	7		7
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>27</b>	<b>2</b>	<b>29</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
Subdirección de Informática	Peticiones	136		136
	Quejas	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Solicitudes	1		1
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>139</b>	<b>0</b>	<b>139</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	3		3
	Solicitudes de informacion publica	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>4</b>		<b>4</b>
<b>Total general</b>		<b>171</b>	<b>2</b>	<b>173</b>

No incluye peticiones verbales


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 diciembre de 2019, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	2		2
	Peticiones (*)	423	14	437
	Quejas	5		5
	Reclamos	5		5
	Solicitudes de informacion publica	47	3	50
	Solicitudes	128		128
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>610</b>	<b>17</b>	<b>627</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	14		14
	Peticiones	6		6
	Solicitudes de informacion publica	2	3	5
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>22</b>	<b>3</b>	<b>25</b>
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	7.797	50	7.847
	Quejas	17		17
	Reclamos	7		7
	Solicitudes de informacion publica	31		31
	Sugerencias	5		5
	Solicitudes	24		24
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>7.881</b>	<b>50</b>	<b>7.931</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	164	10	174
	Quejas	3		3
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	33	3	36
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	21		21
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>224</b>	<b>13</b>	<b>237</b>
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	4	1	5
	Sugerencias	1		1
<b>Total Subdirección Administrativa y Financiera</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>Total General</b>		<b>8.742</b>	<b>84</b>	<b>8.826</b>

(\*) Incluye 5.217 Peticiones verbales

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

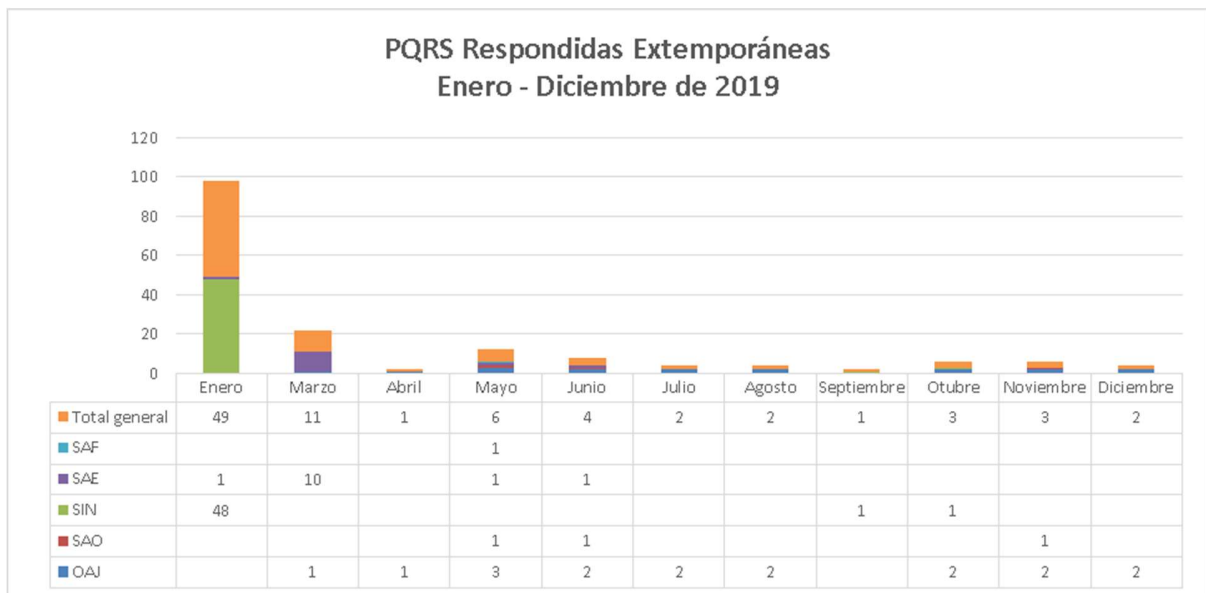
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

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

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al mes de diciembre de 2019, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo		Total general
		Extemporáneo		
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	18		18
	Solicitudes de informacion publica	13	2	15
	Solicitudes	7		7
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>38</b>	<b>2</b>	<b>40</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
Subdirección de Informática	Peticiones	303		303
	Quejas	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Solicitudes	1		1
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>306</b>	<b>0</b>	<b>306</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	3		3
	Solicitudes de informacion publica	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>4</b>		<b>4</b>
<b>Total general</b>		<b>349</b>	<b>2</b>	<b>351</b>

(\*) Incluye 178 Peticiones verbales



Durante el mes de Febrero no se tramitaron peticiones con respuesta 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.