




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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO

A diciembre 31 de 2020

Bogotá - Colombia

Enero 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: 2/19

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

1. Número mensual de PQRS de enero a diciembre 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 diciembre de 2020. En total la UIAF recibió **9.792** PQRS, de las cuales **961 (9,81%)** corresponden a Derechos de Petición Verbal, atendidas vía telefónica y **6.196 (63,28%)** 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

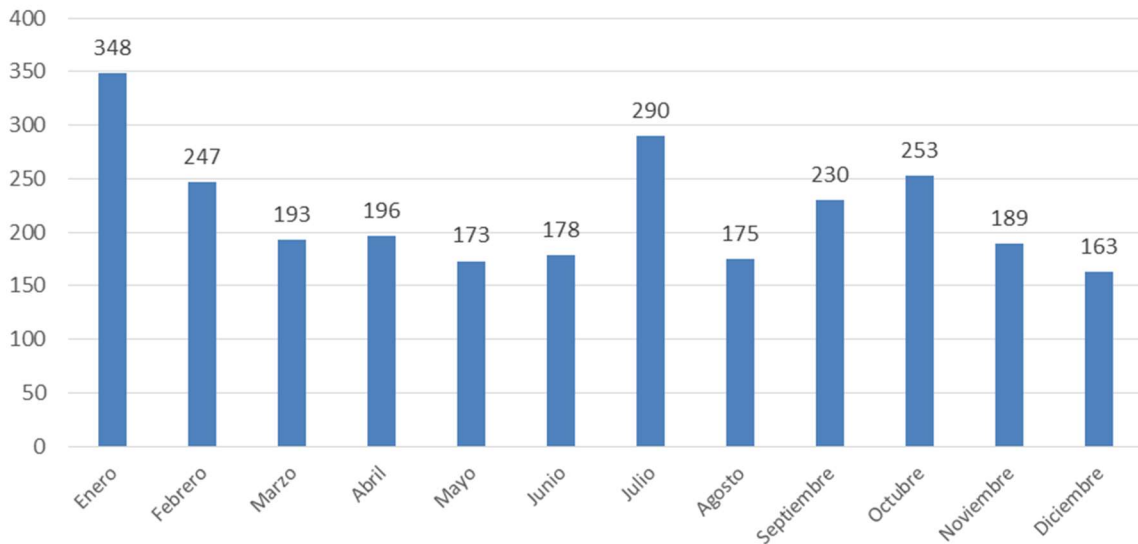
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

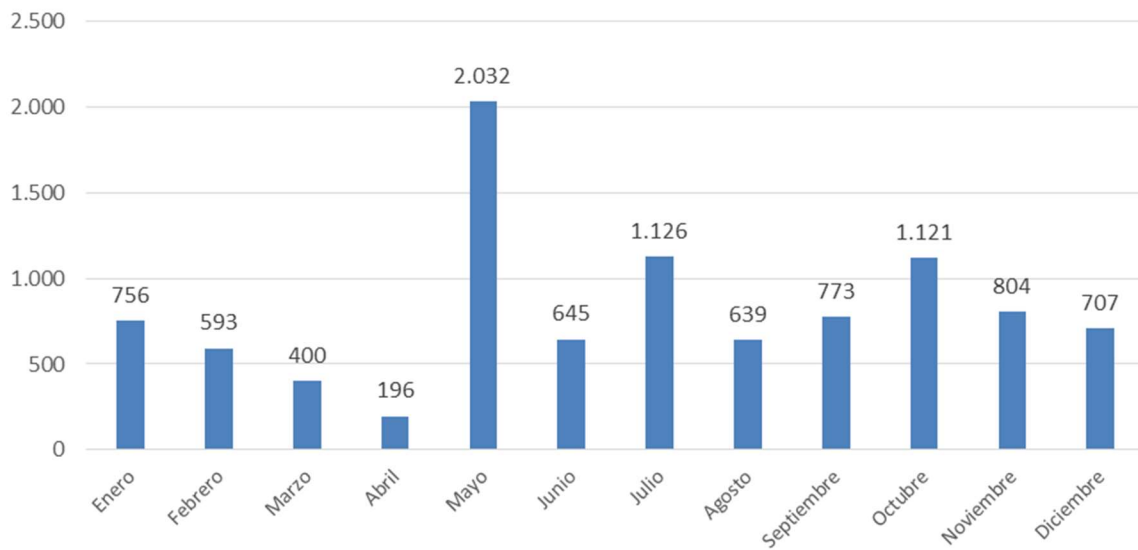
Página: 3/19

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



No incluye peticiones verbales


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



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

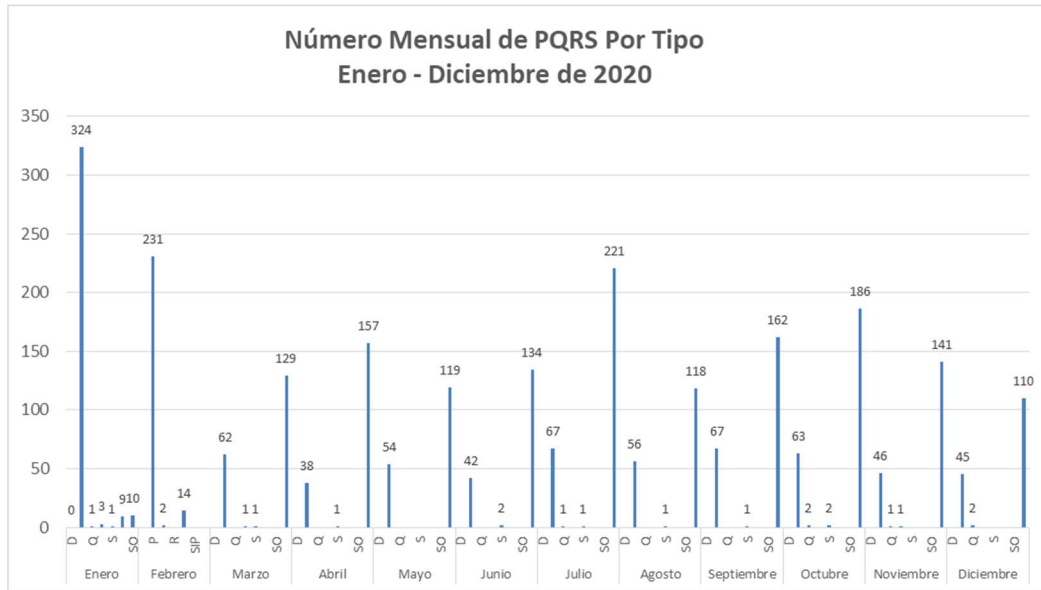
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

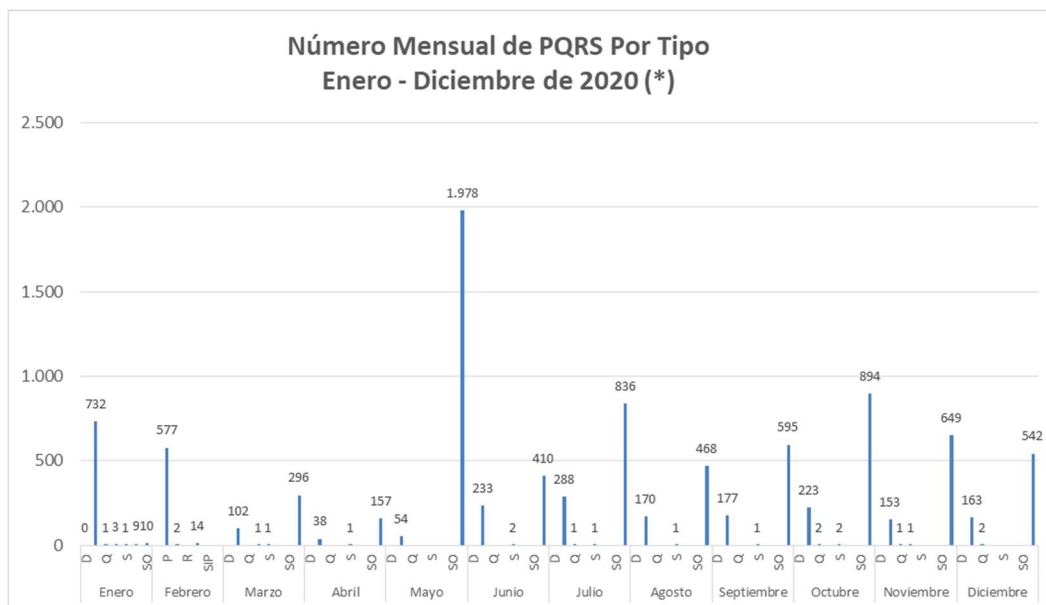
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/19

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a diciembre 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 7.157 solicitudes de soporte (6.196 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

P = Peticiones
Q = Quejas

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

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 diciembre 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 - Diciembre 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	93,1%	1	0,3%	3	0,9%	10	2,9%	1	0,3%	9	2,6%	0	0,0%	348	13%
Febrero	0	0,0%	231	93,5%	2	0,8%	0	0,0%	14	5,7%	0	0%	0	0%	0	0%	247	9,4%
Marzo	0	0,0%	62	32,1%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	1	1%	0	0%	129	67%	193	7,3%
Abril	0	0,0%	38	19,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1%	0	0%	157	80%	196	7,4%
Mayo	0	0,0%	54	31,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	119	69%	173	6,6%
Junio	0	0,0%	42	23,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1%	0	0%	134	75%	178	6,8%
Julio	0	0,0%	67	23,1%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	221	76%	290	11,0%
Agosto	0	0,0%	56	32,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1%	0	0%	118	67%	175	6,6%
Septiembre	0	0,0%	67	29,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	162	70%	230	8,7%
Octubre	0	0,0%	63	24,9%	2	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	2	1%	0	0%	186	74%	253	9,6%
Noviembre	0	0,0%	46	24,3%	1	0,5%	1	0,5%	0	0,0%	0	0%	0	0%	141	75%	189	7,2%
Diciembre	0	0,0%	51	31,3%	2	1,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	110	67%	163	6,2%
Totales	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	100%


No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Diciembre 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	8%
Febrero	0	0,0%	577	97,3%	2	0,3%	0	0,0%	14	2,4%	0	0%	0	0%	0	0%	593	6,1%
Marzo	0	0,0%	269	67,3%	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	1	0%	0	0%	129	32%	400	4,1%
Abril	0	0,0%	38	19,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1%	0	0%	157	80%	196	2,0%
Mayo	0	0,0%	54	3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	1.978	97%	2.032	20,8%
Junio	0	0,0%	233	36,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0%	0	0%	410	64%	645	6,6%
Julio	0	0,0%	288	25,6%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	836	74%	1.126	11,5%
Agosto	0	0,0%	170	26,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	468	73%	639	6,5%
Septiembre	0	0,0%	177	22,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	595	77%	773	7,9%
Octubre	0	0,0%	223	19,9%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	2	0%	0	0%	894	80%	1.121	11,4%
Noviembre	0	0,0%	153	19,0%	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	649	81%	804	8,2%
Diciembre	0	0,0%	163	23,1%	2	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	542	77%	707	7,2%
Totales	0	0,0%	3.077	31,4%	9	0,1%	5	0,1%	24	0,2%	10	0,1%	9	0,1%	6.658	68,0%	9.792	100%

(*) Incluye 7.157 solicitudes de soporte (6.196 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 diciembre de 2020

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



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

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


En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a diciembre 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%
Septiembre	226	230	1,8%
Octubre	340	253	-25,6%
Noviembre	271	189	-30,3%
Diciembre	174	163	-6,3%
Totales	3.609	2.635	-27,0%

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

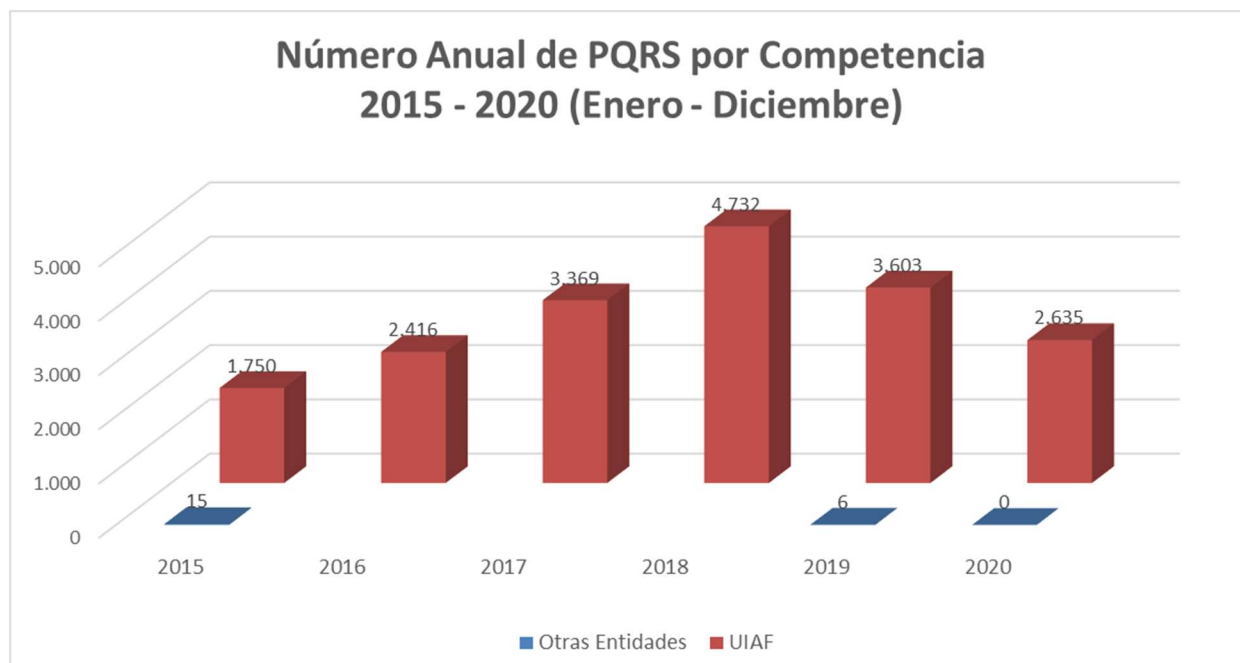
Índice de Variación Mensual 2020 Respecto del 2019			
Mes	2019 (*)	2020 (**)	Variación
Enero	1.384	756	-45,4%
Febrero	621	593	-4,5%
Marzo	721	400	-44,5%
Abril	925	196	-78,8%
Mayo	630	2.032	222,5%
Junio	562	645	14,8%
Julio	935	1.126	20,4%
Agosto	615	639	3,9%
Septiembre	581	773	33,0%
Octubre	986	1.121	13,7%
Noviembre	515	804	56,1%
Diciembre	351	707	101,4%
Totales	8.826	9.792	10,9%

(*) Incluye 3.436 peticiones verbales

(**) Incluye 7.157 solicitudes de soporte (6.196 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 diciembre), clasificadas por competencia.



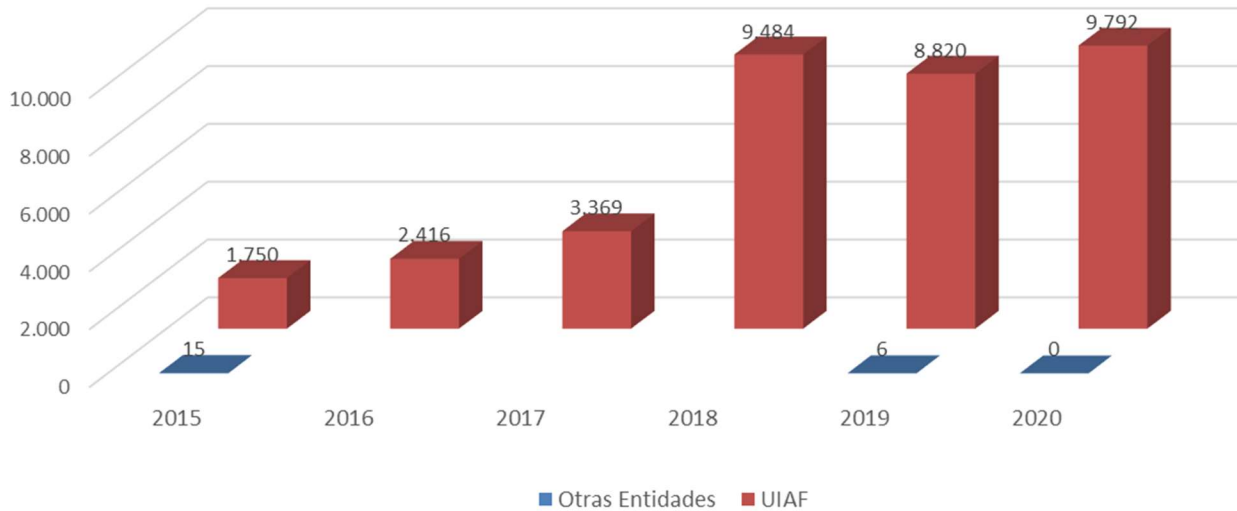
No incluye peticiones verbales

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.



Número Anual de PQRS por Competencia 2015 - 2020 (Enero - Diciembre) *

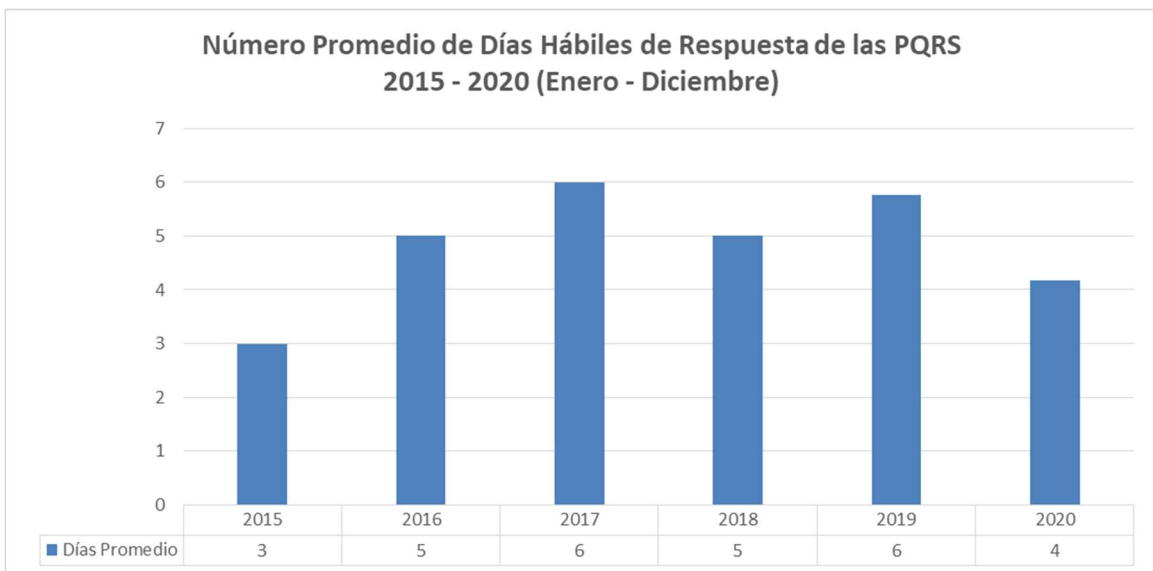


(*). Incluye 7.157 solicitudes de soporte (6.196 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

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 diciembre).

Número Promedio de Días Hábiles de Respuesta de las PQRS 2015 - 2020 (Enero - 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.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

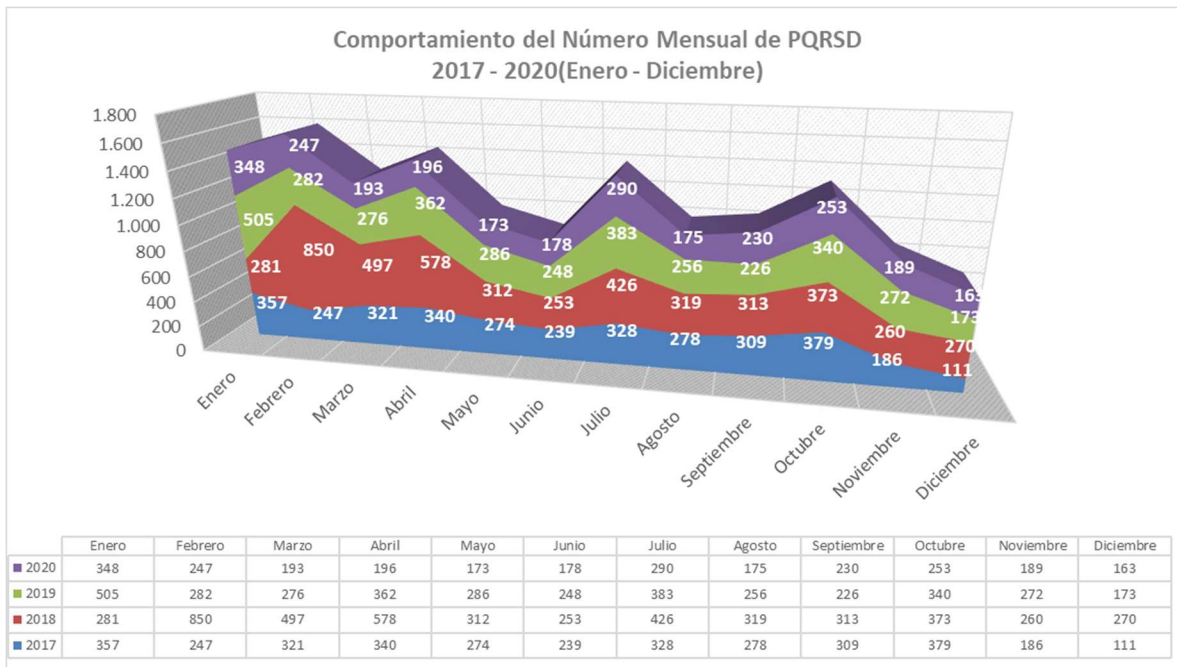
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

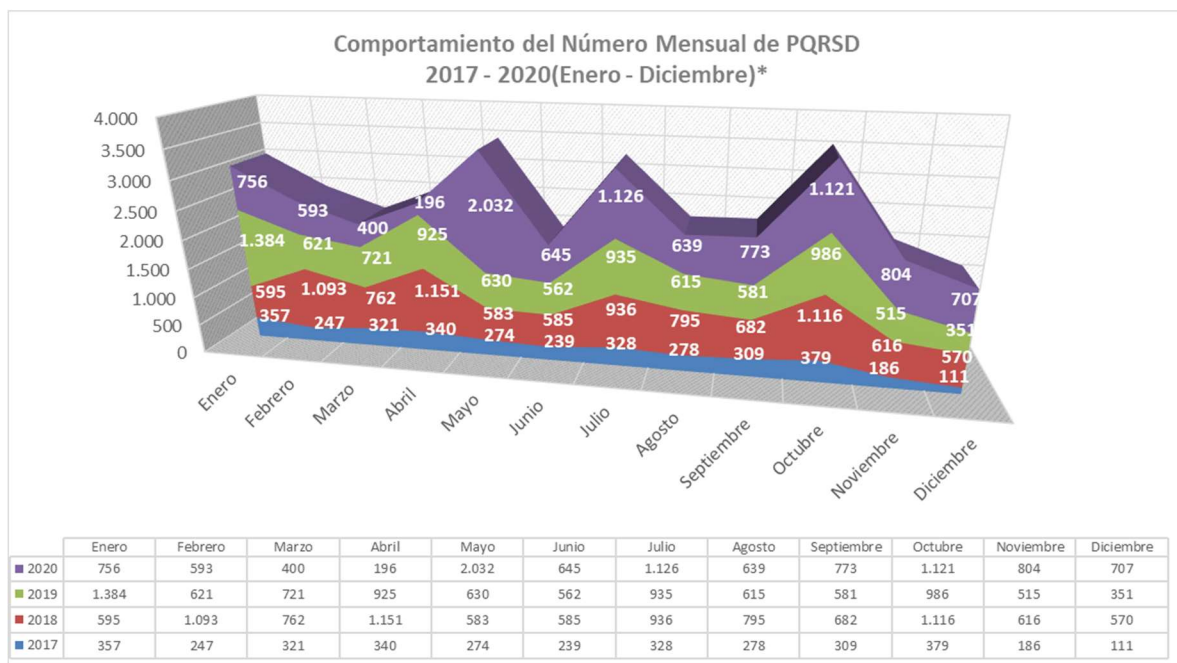
Página: 9/19

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

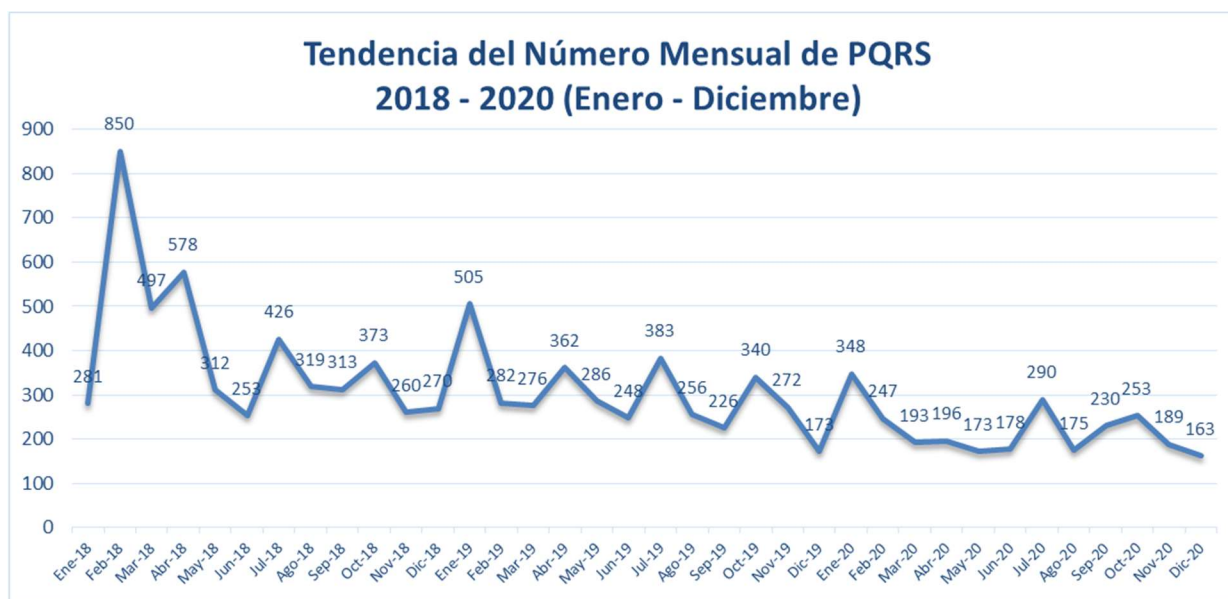
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

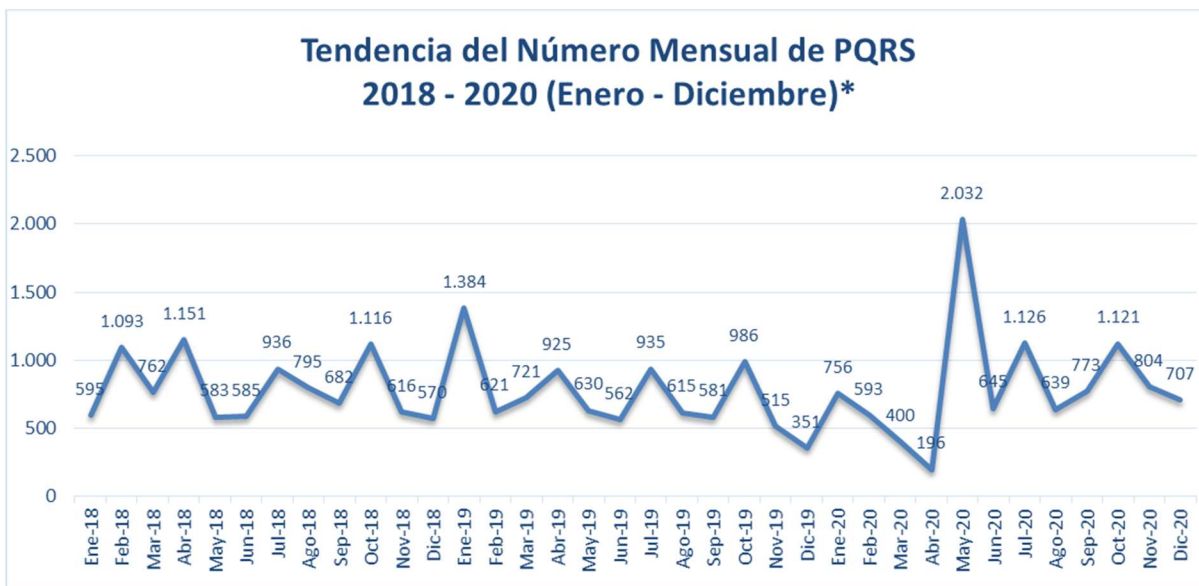
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 10/19

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 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 7.157 solicitudes de soporte (6.196 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

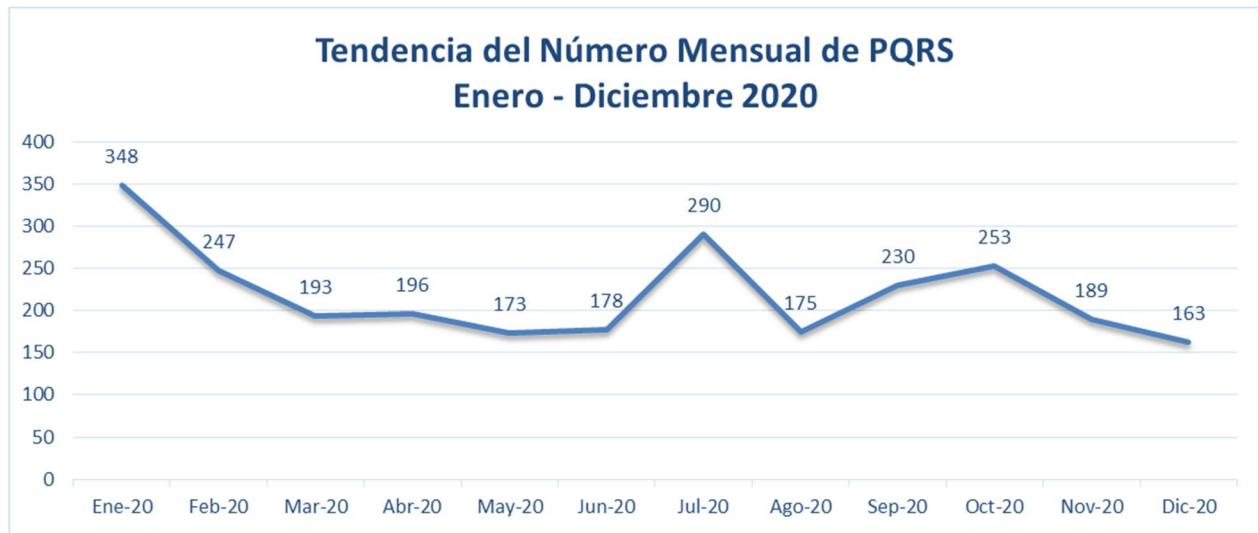
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

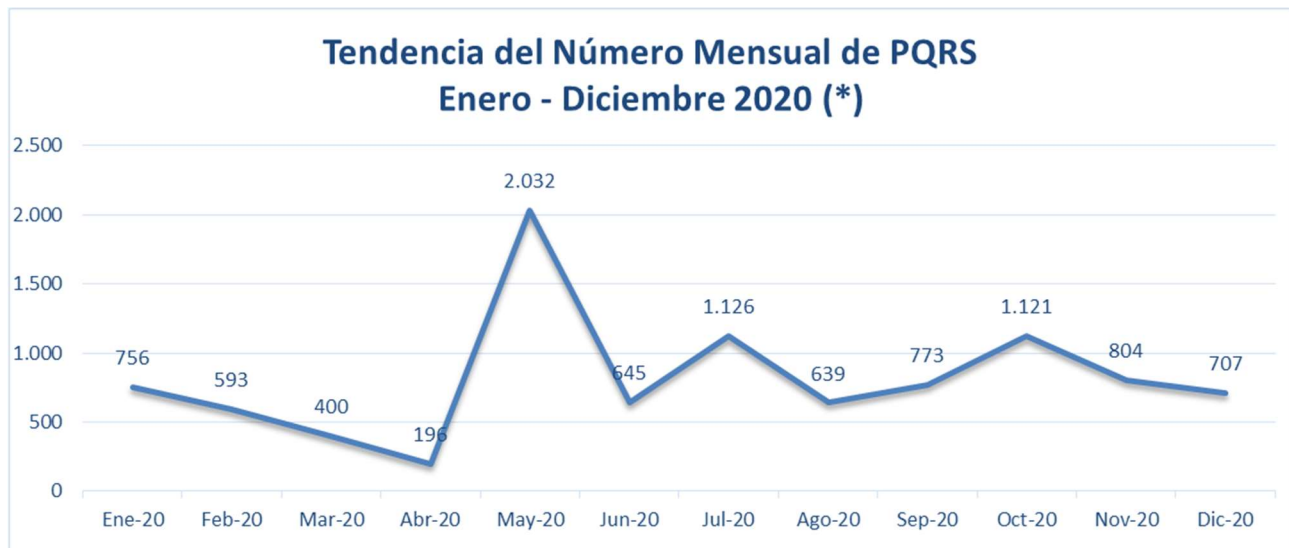
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 11/19



No Incluye peticiones verbales




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

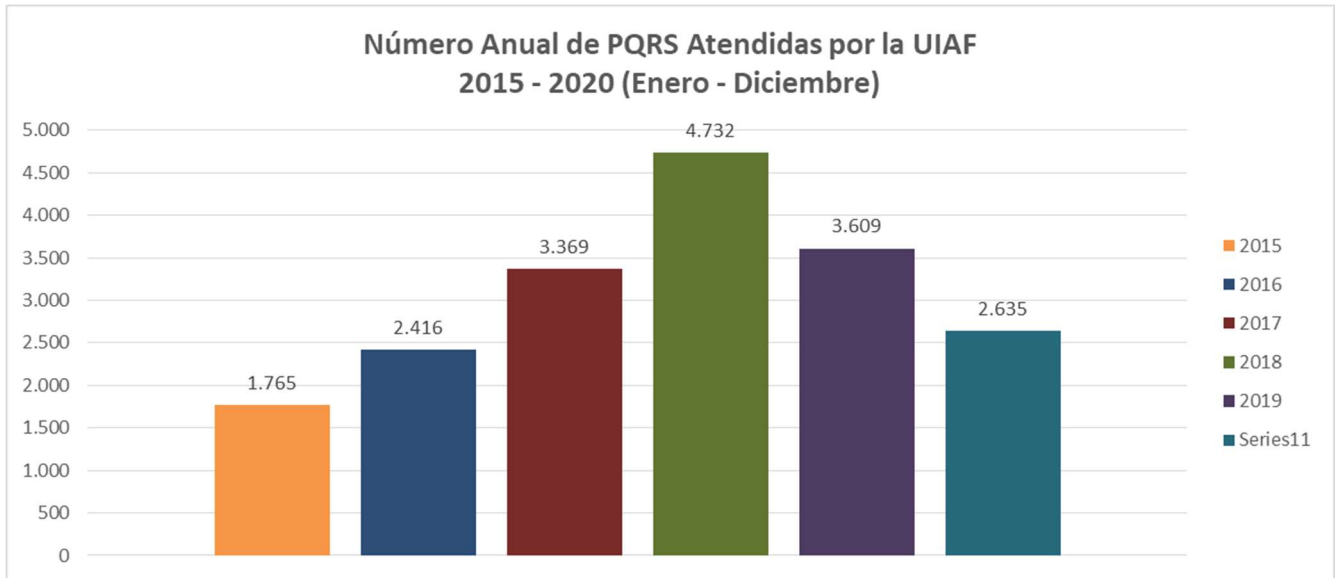
10. Número anual de PQRS, 2015 - 2020

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

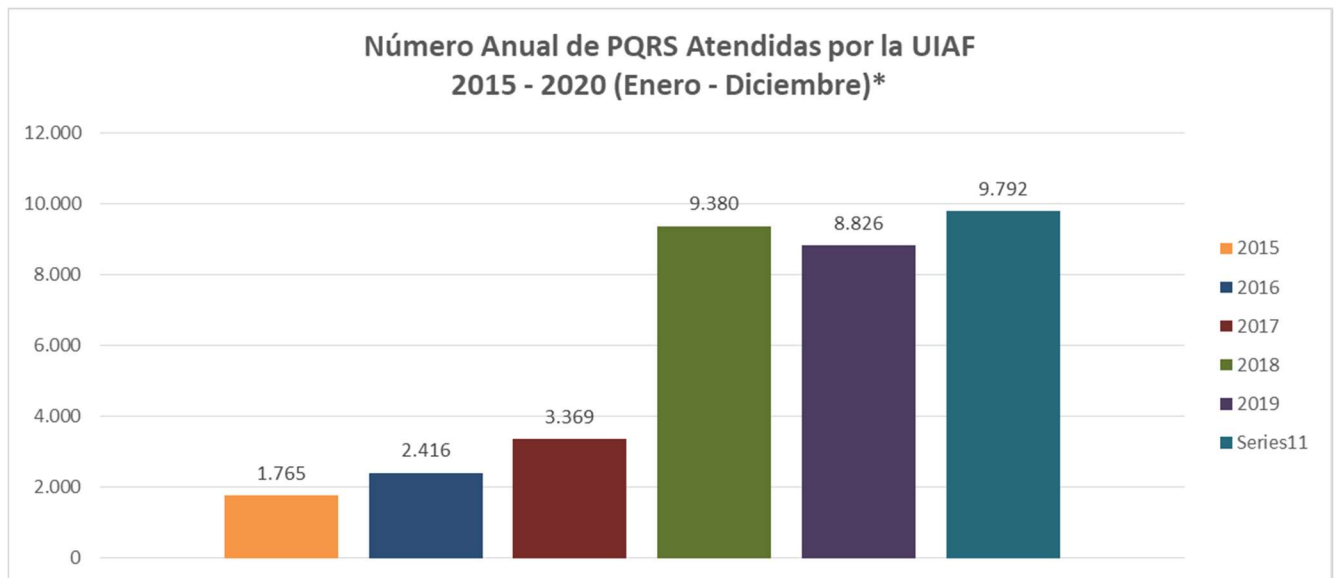
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

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

11. Número anual de PQRS por tipo, 2017 – 2020 (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 – 2020 (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.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

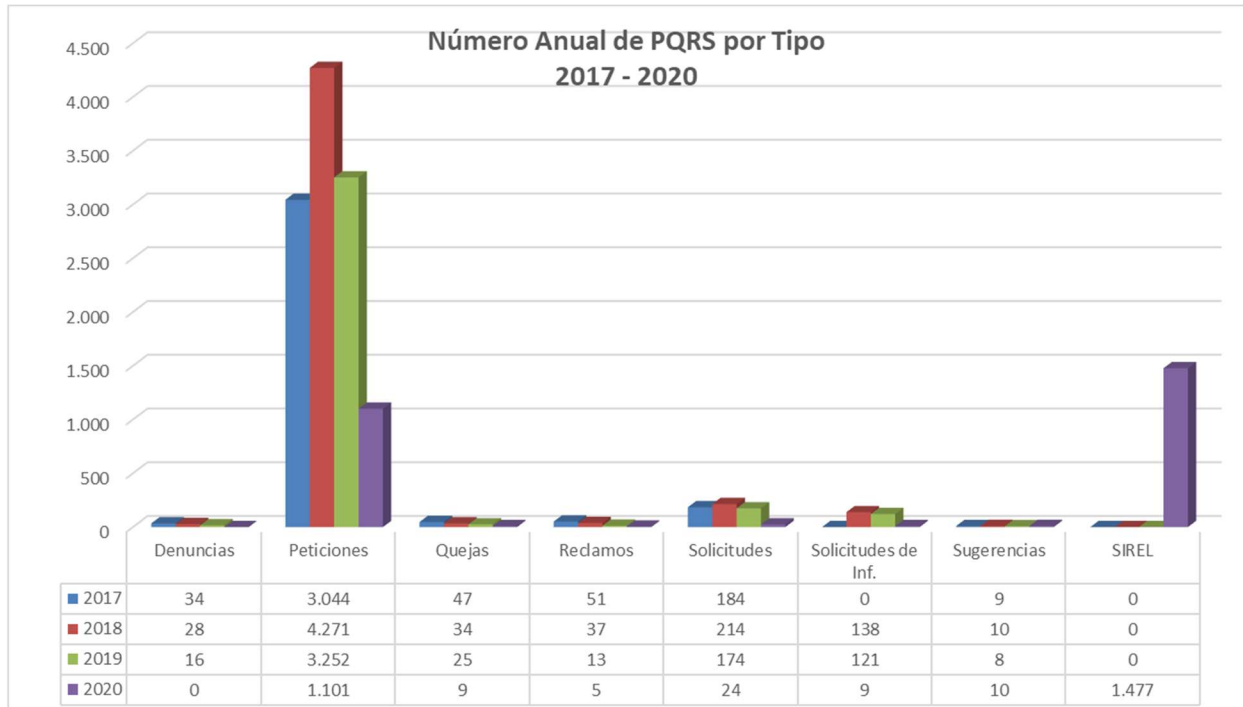
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

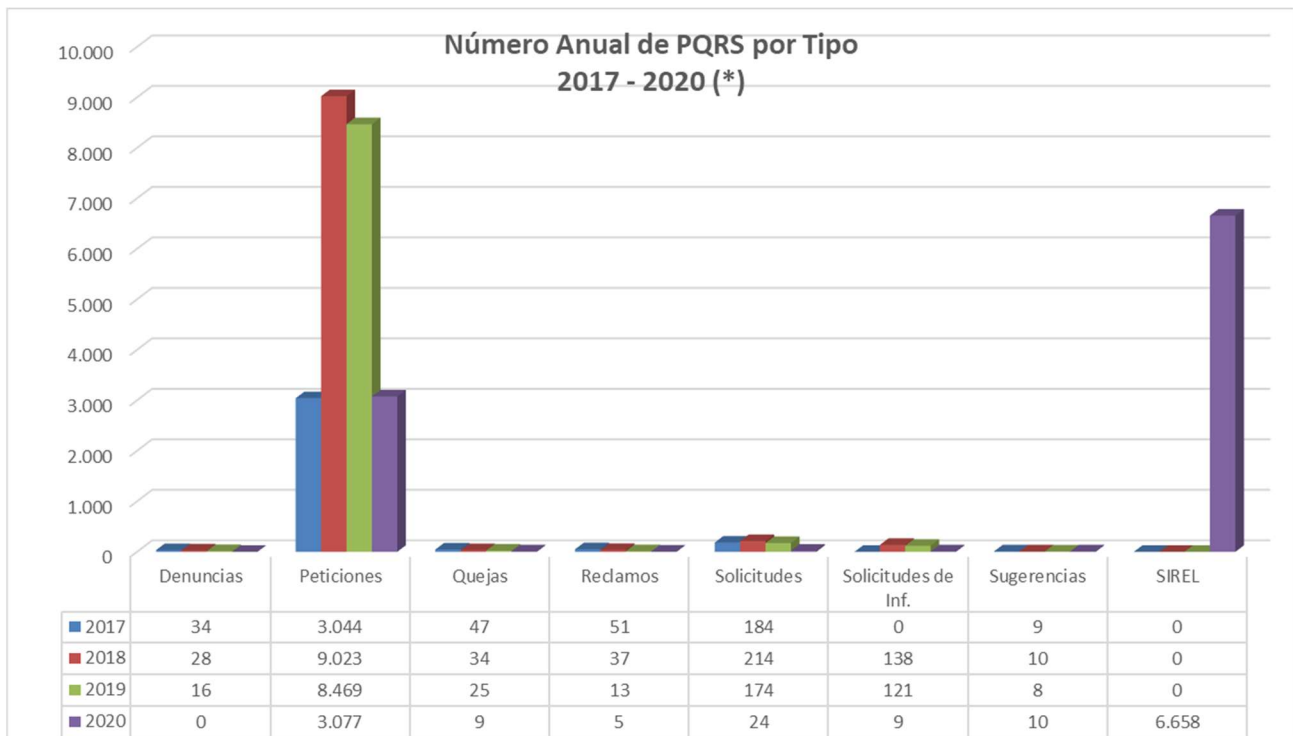
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 13/19




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 7.157 solicitudes de soporte (6.196 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 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 2015 – 2020 (de enero a diciembre).

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	9,5%
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	13,0%
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	18,2%
2018	28	0,6%	4.271	90,3%	34	0,7%	37	0,8%	214	4,5%	138	2,9%	10	0,2%	0	0,0%	4.732	25,5%
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	19,5%
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	14,2%
Totales	153	0,4%	15.582	43,7%	201	0,6%	197	0,6%	596	1,7%	156	0,4%	164	0,5%	1.477	4,1%	18.526	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	5,0%
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	6,8%
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	9,4%
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	26,6%
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	24,8%
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	27,5%
Totales	153	0,4%	27.527	77,2%	201	0,6%	197	0,6%	596	1,7%	268	0,8%	52	0,1%	6.658	18,7%	35.652	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)


13. Número de peticiones verbales atendidas de enero a diciembre 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	2.513
Acceso a SIREL	3.396
Curso E-learning	374
Actualización de Datos	124
Aclaración Errores	123
Anexos Técnicos	135
Solicitud de Usuario	84
Reporte Positivo	73
Solicitud de Código	65
Como Presentar Reportes Objetivos	47
Consulta Certificados	35
Explicación 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	7.157


14. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	998	37,9%
Soporte SIREL	356	13,5%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	313	11,9%
Cancelación de usuario	226	8,6%
Otros	211	8,0%
Consulta explicación de normatividad	183	6,9%
Reenvío Matriz Autenticación	79	3,0%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	72	2,7%
Solicitudes de información pública	68	2,6%
Curso e-learning	59	2,2%
Cancelación entidad	53	2,0%
Solicitudes especiales reportantes	16	0,6%
Error SIREL y errores de acceso	1	0,0%
Total PQRS	2.635	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 diciembre de 2020:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	3.397	34,7%
Otros	2.882	29,4%
Actualización de datos	1.122	11,5%
Curso e-learning	433	4,4%
Soporte SIREL	355	3,6%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	313	3,2%
Cancelación de usuario	243	2,5%
Consulta explicación de normatividad	213	2,2%
Aclaración de errores	123	1,3%
Reenvío Matriz Autenticación	90	0,9%
Solicitud de Usuario	84	0,9%
Reporte Positivo	73	0,7%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	72	0,7%
Solicitudes de información pública	68	0,7%
Solicitud de código	65	0,7%
Cancelación entidad	62	0,6%
Cómo presentar reportes objetivos	47	0,5%
Consultar Certificaciones	35	0,4%
Reporte Negativo	29	0,3%
Solicitud Anulación de Cargue	29	0,3%
Error SIREL y errores de acceso	25	0,3%
Solicitudes especiales reportantes	16	0,2%
Cómo diligenciar ROS	12	0,1%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	4	0,0%
Total PQRS	9.792	100%


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

15.Estado del trámite de respuesta de enero a diciembre 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 diciembre 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	367	13	380
	Quejas	4		4
	Reclamos	2		2
	Sirel	2		2
	Solicitudes	9		9
	Solicitudes de informacion publica	17		17
	Sugerencias	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		403	13	416
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	22	3	25
	Quejas	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		23	3	26
Subdirección de Informática	Peticiones	586	1	587
	Quejas	3		3
	Reclamos	2		2
	Sirel	1.471		1.471
	Solicitudes de informacion publica	5		5
	Sugerencias	6		6
Total Subdirección de Informática		2.073	1	2.074
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	69	2	71
	Sirel	3		3
	Solicitudes	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Sugerencias	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		76	2	78
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	8		8
Total Subdirección Administrativa y Financiera		8	0	8
Asuntos Internacionales	Peticiones	31		31
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
Total Asuntos Internacionales		33		33
Total general		2.616	19	2.635

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 diciembre de 2020:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	33	6	39
	Quejas	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		34	6	40
Subdirección de Informática	Peticiones	7		7
	Quejas	1		1
	Sirel	110		110
Total Subdirección de Informática		118		118
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	4	1	5
Total Subdirección de Análisis Estratégico		4	1	5
Total general		156	7	163

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 diciembre de 2020, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A		Total general
		Tiempo	Extemporáneo	
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	410	13	423
	Quejas	4		4
	Reclamos	2		2
	Sirel	2		2
	Solicitudes	9		9
	Solicitudes de informacion publica	17		17
	Sugerencias	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		446	13	459
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	22	3	25
	Quejas	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		23	3	26
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	2.505	1	2.506
	Quejas	3		3
	Reclamos	2		2
	Sirel (*)	6.652		6.652
	Solicitudes de informacion publica	5		5
	Sugerencias	6		6
Total Subdirección de Informática		9.173	1	9.174
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	83	2	85
	Sirel	3		3
	Solicitudes	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Sugerencias	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		90	2	92
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	8		8
Total Subdirección Administrativa y Financiera		8	0	8
Asuntos Internacionales	Peticiones	31		31
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
Total Asuntos Internacionales		33		33
Total general		9.773	19	9.792

(*) Incluye 7.157 solicitudes de soporte (6.196 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: 19/19

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 diciembre de 2020, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A		Total general
		Tiempo	Extemporáneo	
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	33	6	39
	Quejas	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		34	6	40
Subdirección de Informática	Peticiones	119		119
	Quejas	1		1
	Sirel	542		542
Total Subdirección de Informática		662		662
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	4	1	5
Total Subdirección de Análisis Estratégico		4	1	5
Total general		700	7	707

(*) Incluye 544 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 diciembre 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.