




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

**UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO**

A diciembre 31 de 2021

**Bogotá - Colombia**

Enero de 2022

	<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 y sugerencias (que en adelante se denominan – PQRS), recibidas en la Entidad entre los meses de enero a diciembre 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 diciembre de 2021.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a diciembre de 2021.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a diciembre de 2021.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades entre los meses de enero y diciembre de 2021.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a diciembre de 2020 y 2021.
6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia.
7. Número de solicitudes de información pública.
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF.
9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2019 –2021.
- 10.Tendencia del número mensual de PQRS, 2019 – 2021.
- 11.Número anual de PQRS, 2015 -2021.
- 12.Número anual de PQRS por Tipo, 2019 – 2021 (enero - diciembre).
- 13.Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2019 – 2021 (enero - diciembre).
- 14.Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a diciembre de 2021.
- 15.Temas Recurrentes.
- 16.Estado del Trámite de Respuesta a diciembre de 2021.

### 1. Número mensual de PQRS de enero a diciembre 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 diciembre de 2021. En total la UIAF recibió **17.941** PQRS, de las cuales **2.466 (13,75%)** corresponden a derechos de petición verbal vía telefónica y **11.287 (62,91%)** corresponden a soporte técnico atendido a través del chat institucional, relacionadas con soporte técnico brindado a las entidades obligadas a reportar información a la Entidad.

#### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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



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

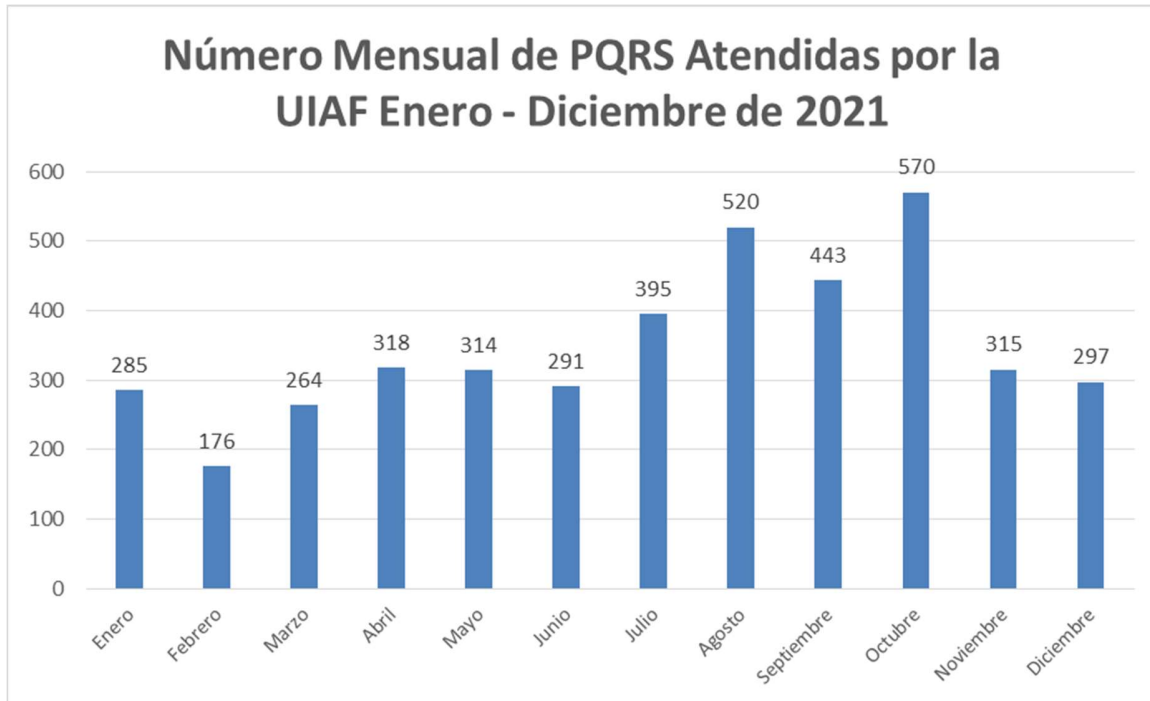
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

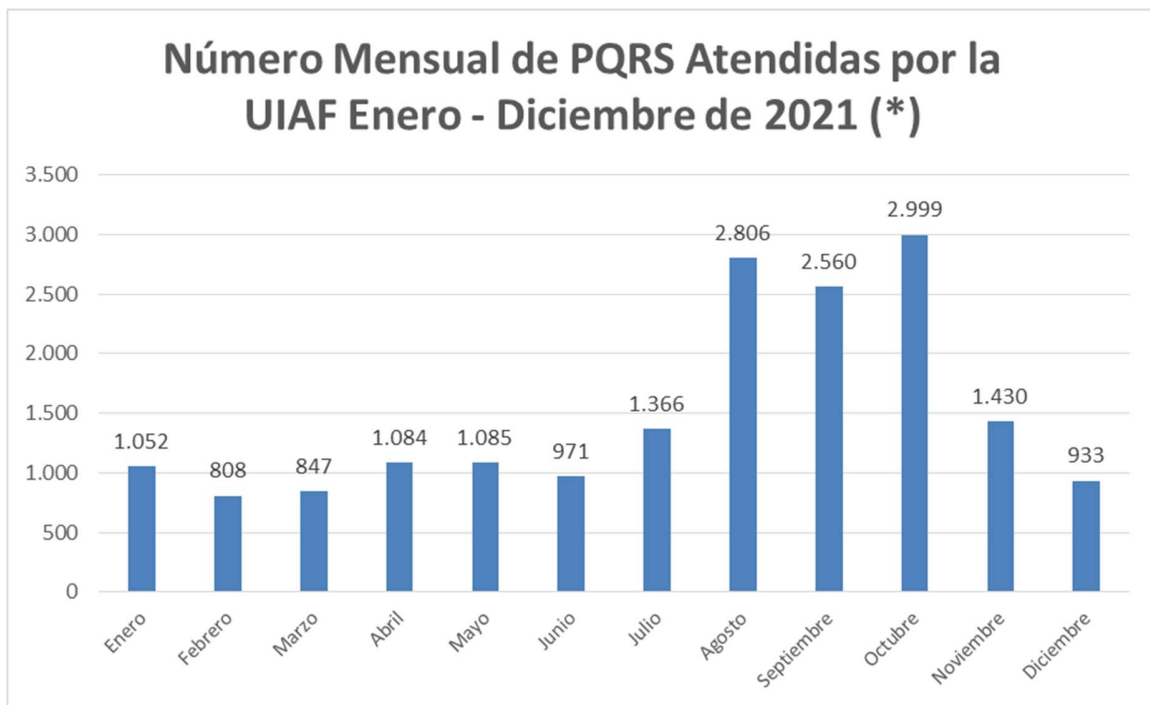
**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 3/19




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



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

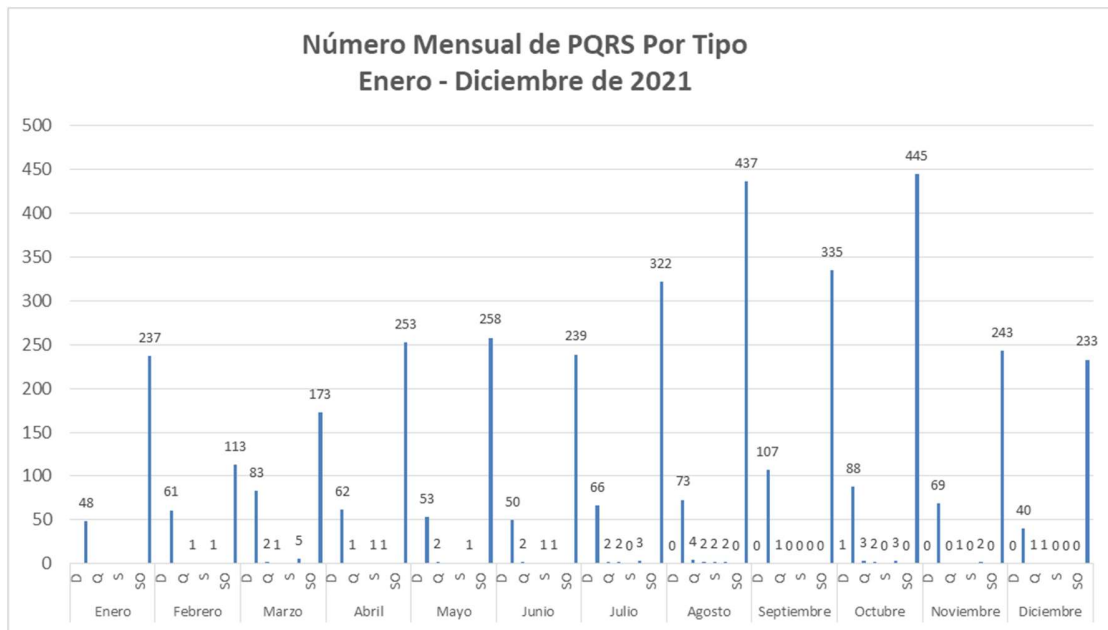
**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

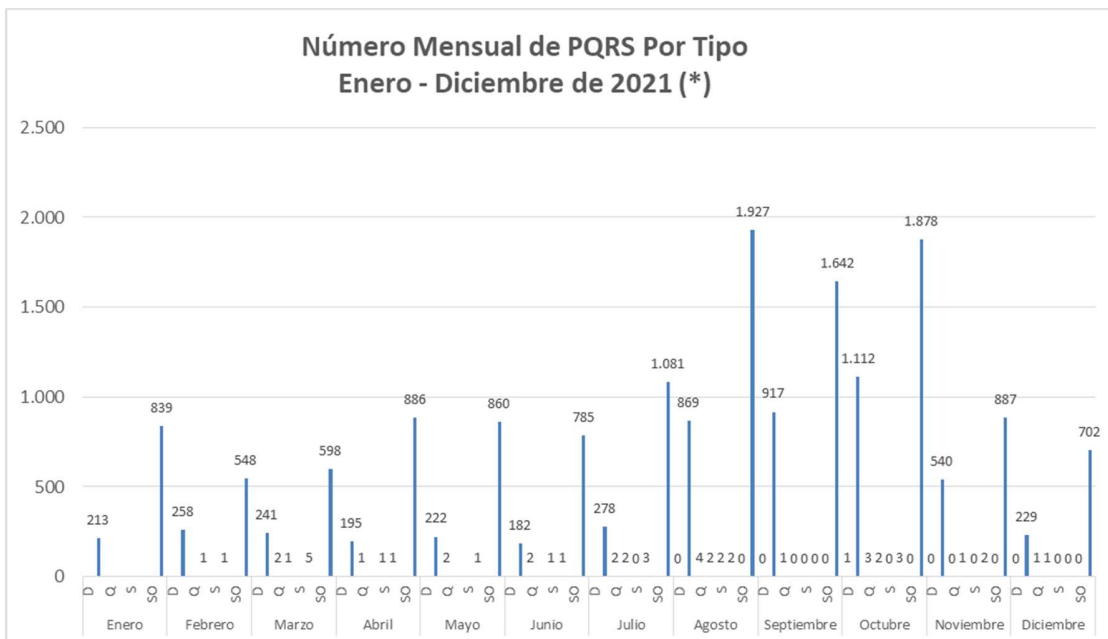
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/19

## 2. Número mensual de PQRS por tipo del mes de enero a diciembre 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 11.287 solicitudes de soporte vía chat y 2.466 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.

	<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

- 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 diciembre 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 - Diciembre 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	7%
Febrero	0	0,0%	61	34,7%	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	0	0%	1	1%	113	64%	176	4,2%
Marzo	0	0,0%	83	31,4%	2	0,8%	1	0,4%	0	0,0%	0	0%	5	2%	173	66%	264	6,3%
Abril	0	0,0%	62	19,5%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	1	0%	253	80%	318	7,6%
Mayo	0	0,0%	53	16,9%	2	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	1	0%	258	82%	314	7,5%
Junio	0	0,0%	48	16,5%	2	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	1	0%	239	82%	291	6,9%
Julio	0	0,0%	66	16,7%	2	0,5%	2	0,5%	0	0,0%	0	0%	3	1%	322	82%	395	9,4%
Agosto	0	0,0%	73	14,0%	4	0,8%	2	0,4%	0	0,0%	2	0%	2	0%	437	84%	520	12,4%
Septiembre	0	0,0%	107	24,2%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	335	76%	443	10,6%
Octubre	1	0,2%	116	20,4%	3	0,5%	2	0,4%	0	0,0%	0	0%	3	1%	445	78%	570	13,6%
Noviembre	0	0,0%	69	21,9%	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	0	0%	2	1%	243	77%	315	7,5%
Diciembre	0	0,0%	62	20,9%	1	0,3%	1	0,3%	0	0,0%	0	0%	0	0%	233	78%	297	7,1%
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>0,0%</b>	<b>848</b>	<b>20,2%</b>	<b>18</b>	<b>0,4%</b>	<b>10</b>	<b>0,2%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>4</b>	<b>0,1%</b>	<b>19</b>	<b>0,5%</b>	<b>3.288</b>	<b>78,5%</b>	<b>4.188</b>	<b>100%</b>


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Diciembre 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	6%
Febrero	0	0,0%	258	31,9%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	1	0%	548	68%	808	4,5%
Marzo	0	0,0%	241	28,5%	2	0,2%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	5	1%	598	71%	847	4,7%
Abril	0	0,0%	195	18,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	1	0%	886	82%	1.084	6,0%
Mayo	0	0,0%	222	20%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	1	0%	860	79%	1.085	6,0%
Junio	0	0,0%	182	18,7%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	1	0%	785	81%	971	5,4%
Julio	0	0,0%	278	20,4%	2	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	3	0%	1.081	79%	1.366	7,6%
Agosto	0	0,0%	869	31,0%	4	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	2	0%	2	0%	1.927	69%	2.806	15,6%
Septiembre	0	0,0%	917	35,8%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	1.642	64%	2.560	14,3%
Octubre	1	0,0%	1.112	37,1%	3	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	3	0%	1.878	63%	2.999	16,7%
Noviembre	0	0,0%	540	37,8%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	2	0%	887	62%	1.430	8,0%
Diciembre	0	0,0%	229	24,5%	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	702	75%	933	5,2%
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>0,0%</b>	<b>5.256</b>	<b>29,3%</b>	<b>18</b>	<b>0,1%</b>	<b>10</b>	<b>0,1%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>4</b>	<b>0,0%</b>	<b>19</b>	<b>0,1%</b>	<b>12.633</b>	<b>70,4%</b>	<b>17.941</b>	<b>100%</b>

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

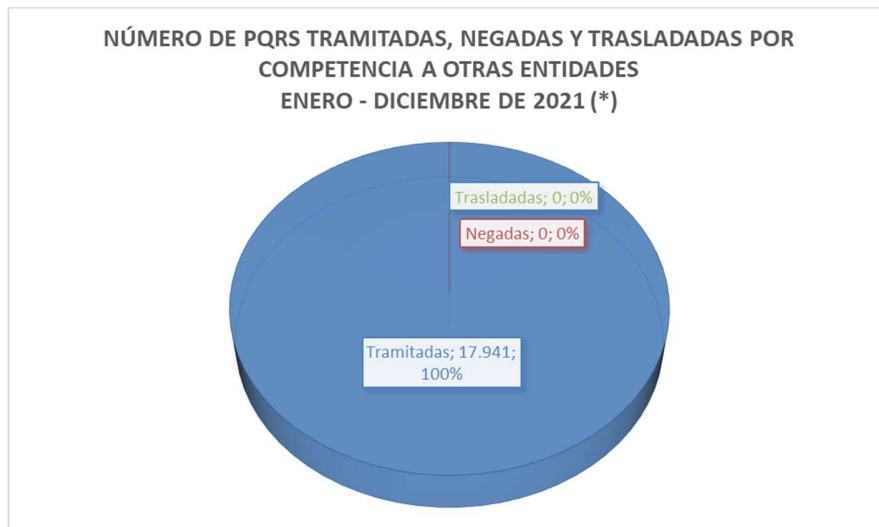
#### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

	<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 los meses de enero a diciembre de 2021

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



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

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


En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a diciembre 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%
Septiembre	230	443	92,6%
Octubre	253	570	125,3%
Noviembre	189	315	66,7%
Diciembre	163	297	82,2%
<b>Totales</b>	<b>2.635</b>	<b>4.188</b>	<b>58,9%</b>

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.

	<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

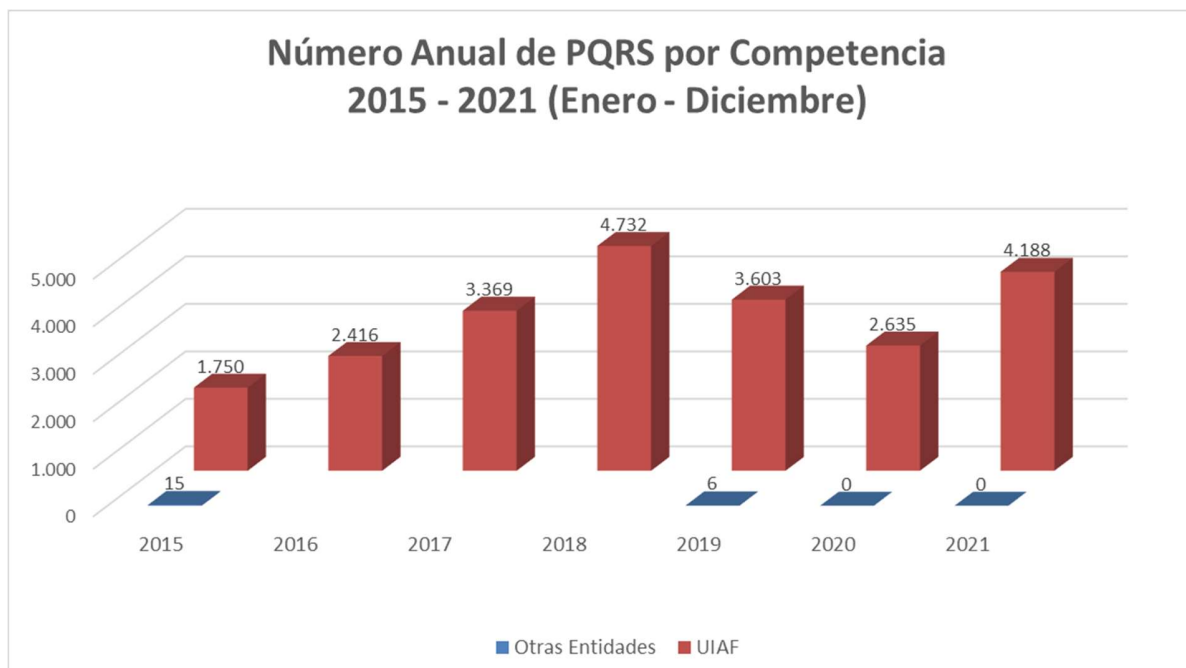
Índice de Variación Mensual 2021 Respecto del 2020			
Mes	2020 (**)	2021 (***)	Variación
Enero	756	1.052	39,2%
Febrero	593	808	36,3%
Marzo	400	847	111,8%
Abril	196	1.084	453,1%
Mayo	2.032	1.085	-46,6%
Junio	645	971	50,5%
Julio	1.126	1.366	21,3%
Agosto	639	2.806	339,1%
Septiembre	773	2.560	231,2%
Octubre	1.121	2.999	167,5%
Noviembre	804	1.430	77,9%
Diciembre	707	933	32,0%
<b>Totales</b>	<b>9.792</b>	<b>17.941</b>	<b>83,2%</b>

(\*\*) Incluye 7.157 solicitudes de soporte vía chat

(\*\*\*) Incluye 11.287 solicitudes de soporte vía chat y 2.466 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 –2021 (enero - diciembre), clasificadas por competencia.




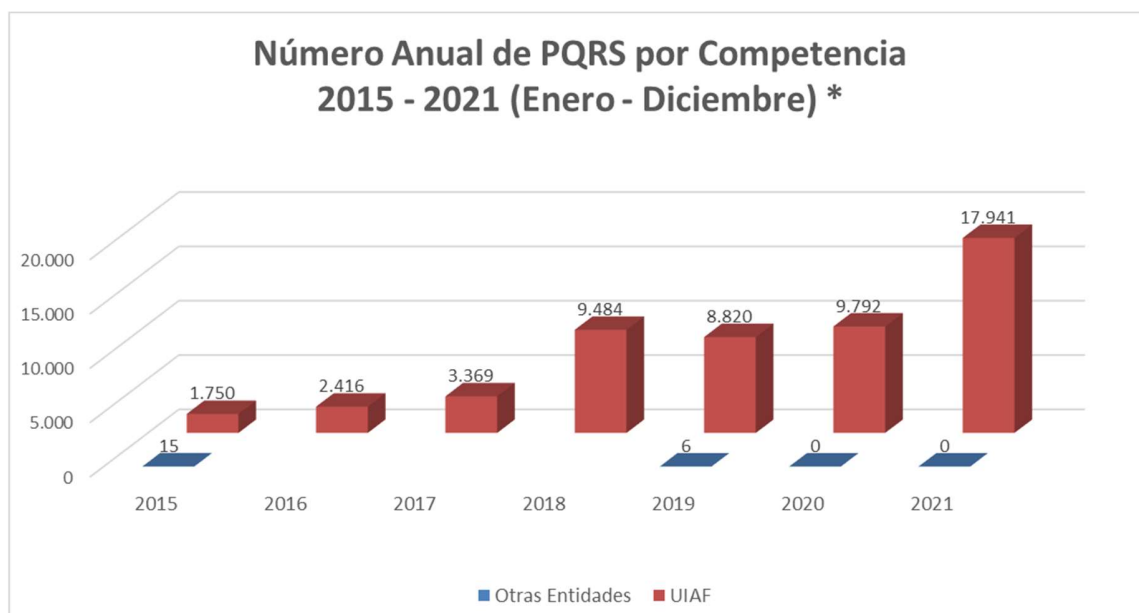
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

### 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.

	<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: 8/19




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

## 7. Número de solicitudes de información pública

Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha de Radicación	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a Otra Institución	Negado el Acceso a la Información
Peticiones	Información Pública	Solicitud de Documentos Expedidos por la UIAF	01-feb-2021	19-feb-2021	1	0	0
			08-mar-2021	18-mar-2021	1	0	0
			16-mar-2021	31-mar-2021	1	0	0
			17-mar-2021	31-mar-2021	1	0	0
				31-mar-2021	1	0	0
			26-mar-2021	31-mar-2021	1	0	0
			15-abr-2021	15-abr-2021	1	0	0
			21-may-2021	21-may-2021	1	0	0
			03-jun-2021	21-jun-2021	1	0	0
			01-jul-2021	03-ago-2021	1	0	0
			06-jul-2021	31-jul-2021	1	0	0
			12-jul-2021	31-jul-2021	1	0	0
			02-ago-2021	23-ago-2021	1	0	0
			24-ago-2021	27-ago-2021	1	0	0
			28-oct-2021	03-nov-2021	1	0	0
			27-oct-2021	03-nov-2021	1	0	0
			01-oct-2021	05-oct-2021	1	0	0
			24-nov-2021	26-nov-2021	1	0	0
			02-nov-2021	03-nov-2021	1	0	0
<b>Totales</b>					<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

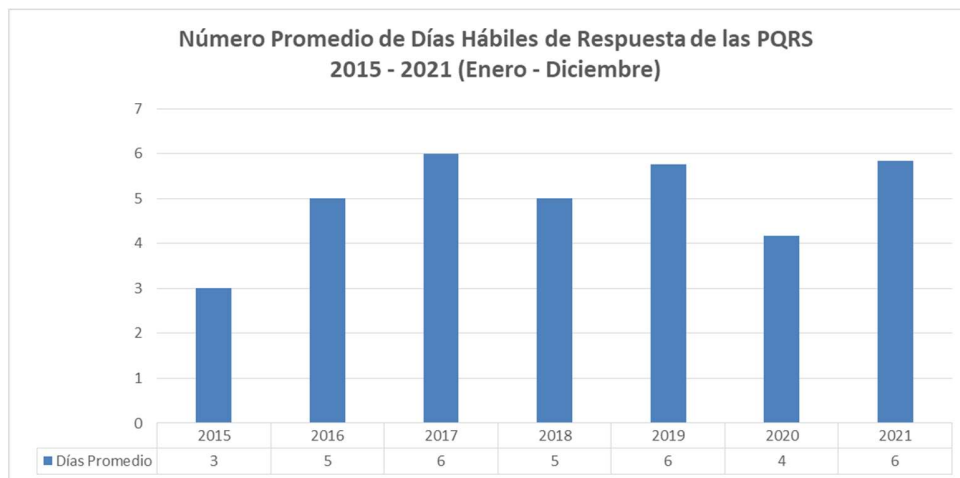
### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 9/19

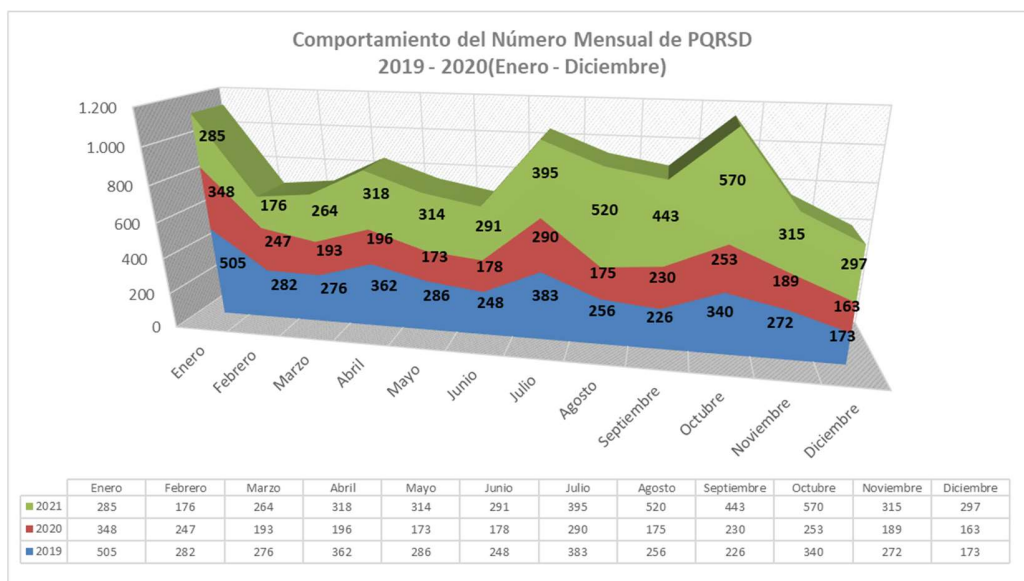
### 8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF

El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una petición es de 30 días hábiles (Artículo 5° del Decreto 491 de 2020). En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2015 – 2021 (enero - diciembre).



### 9. 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



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

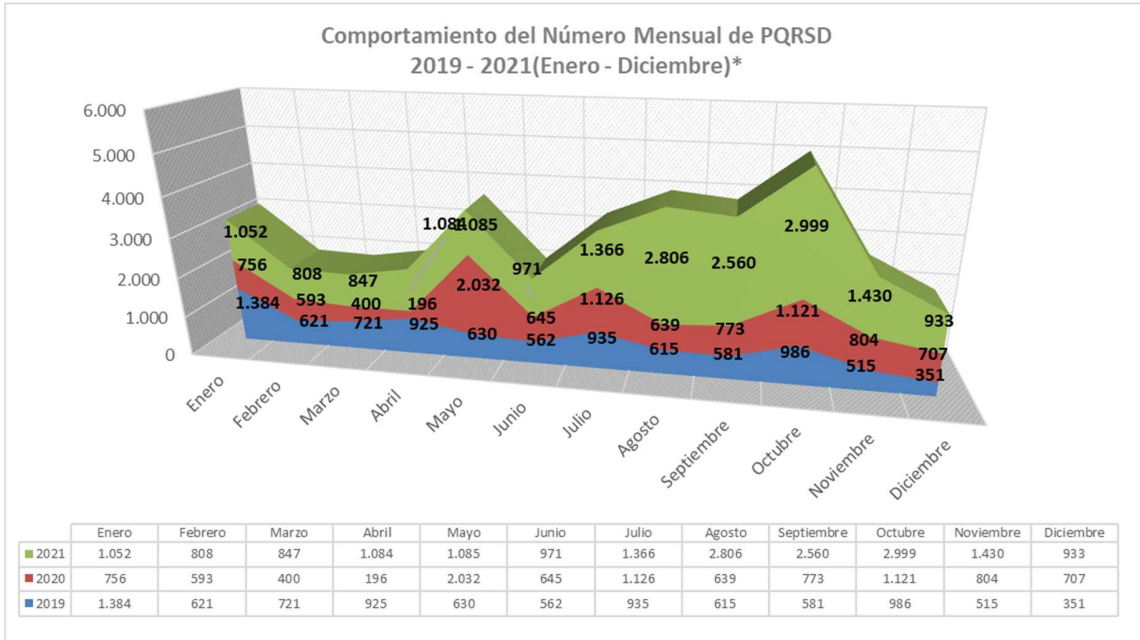
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

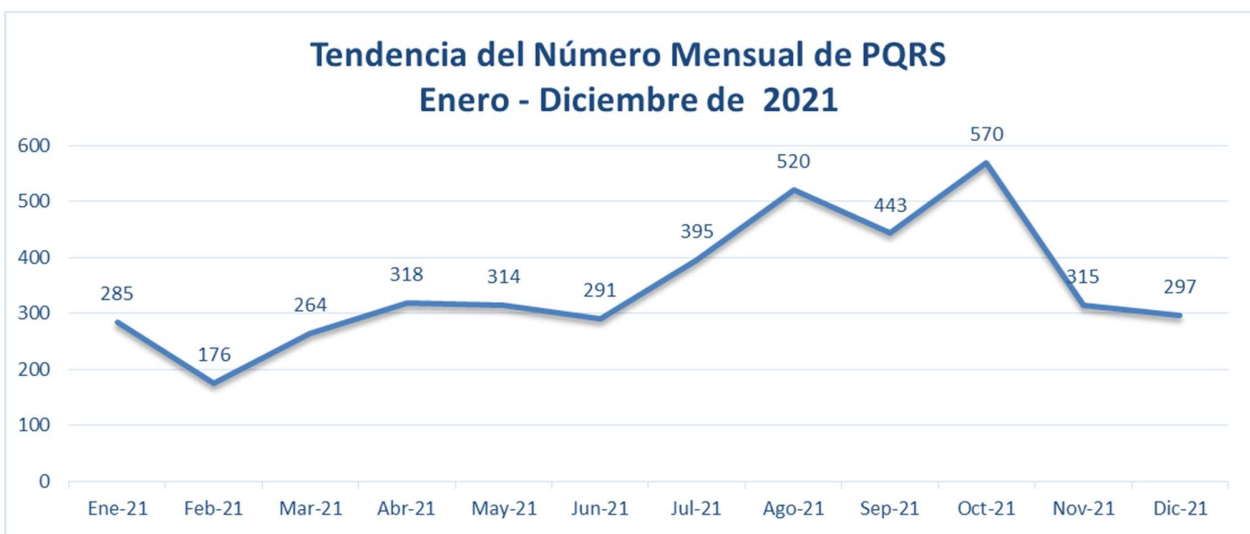
Página: 10/19



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

**10.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 - diciembre). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las **“Peticiónes 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

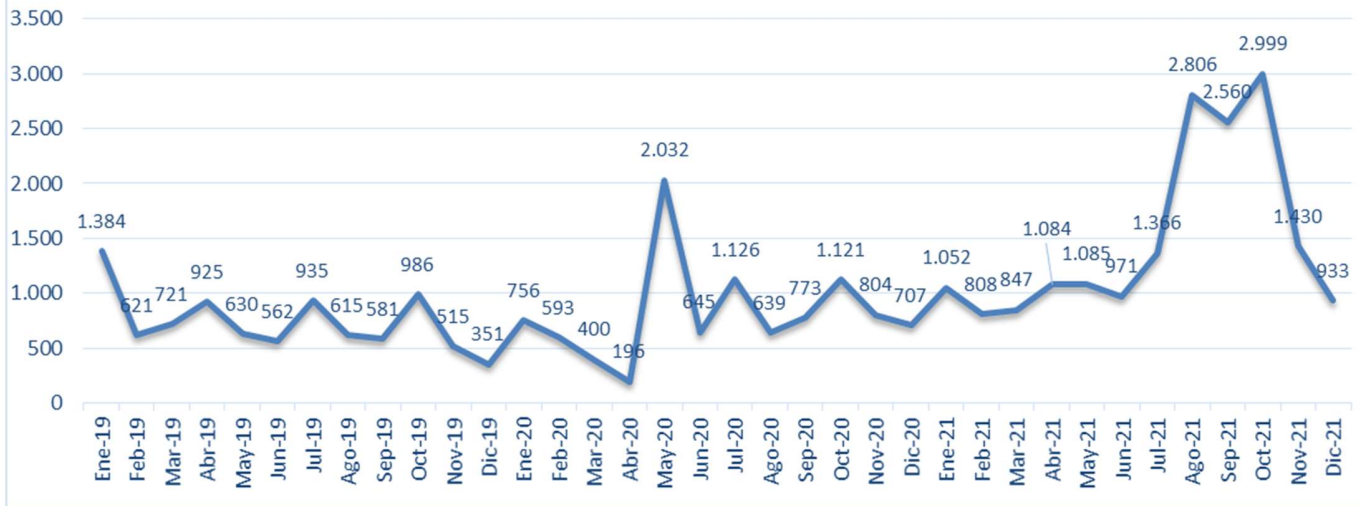
Versión: 1

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

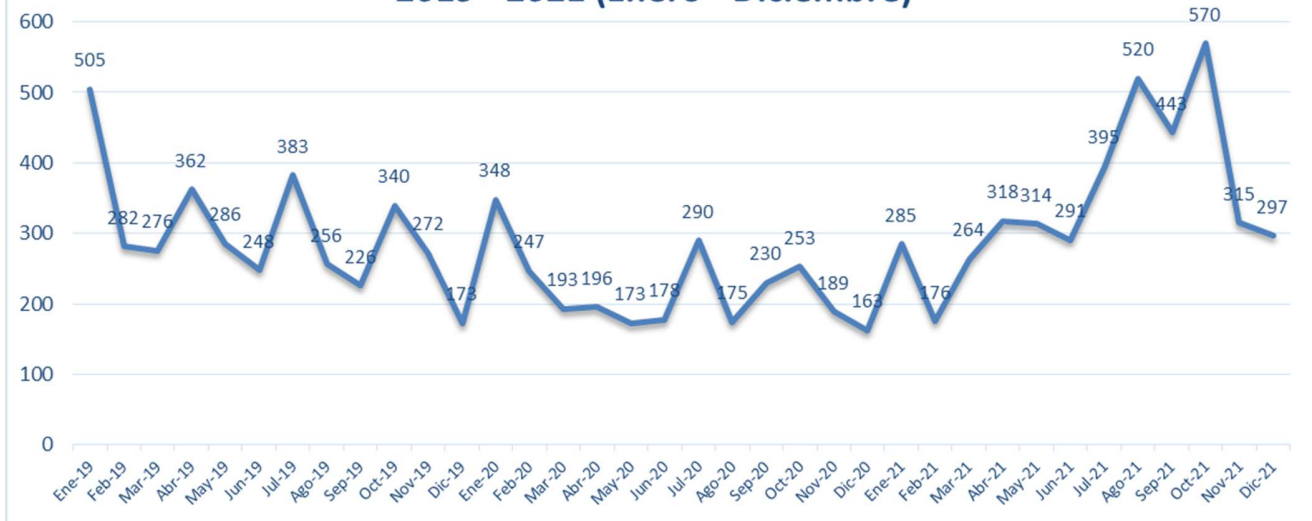
Página: 11/19

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



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


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

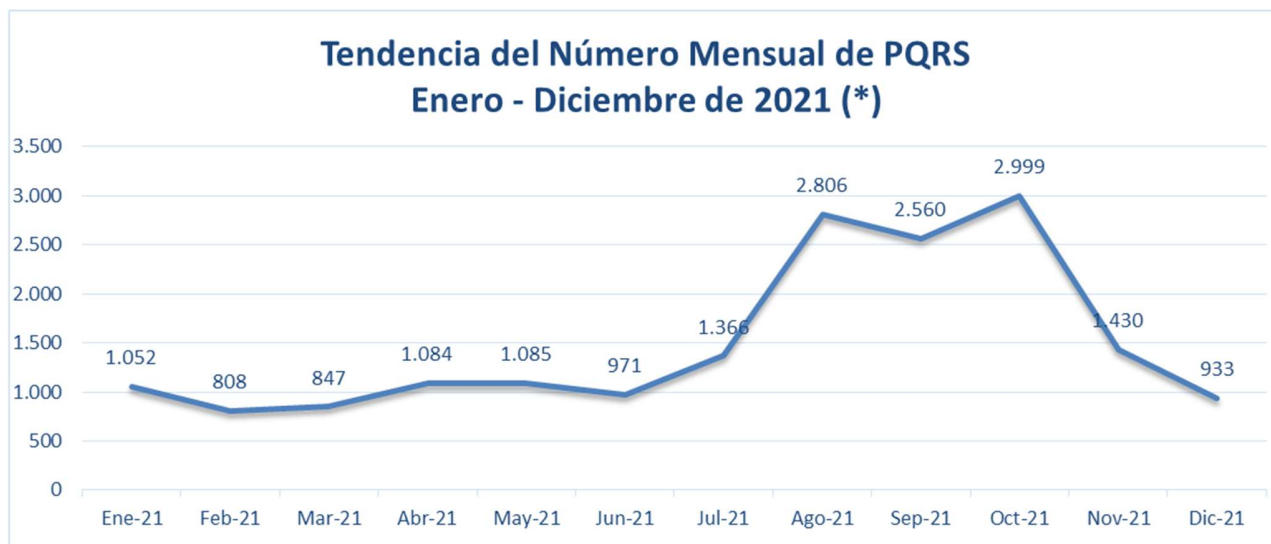


No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

**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.

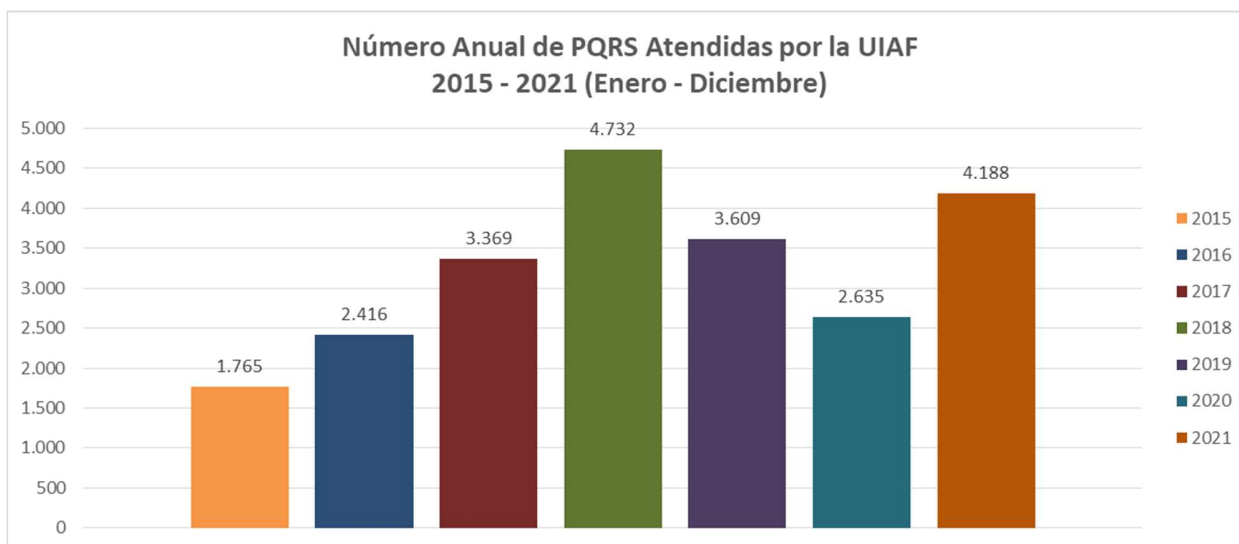
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 12/19



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

## 11. Número anual de PQRS, 2015 - 2021


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

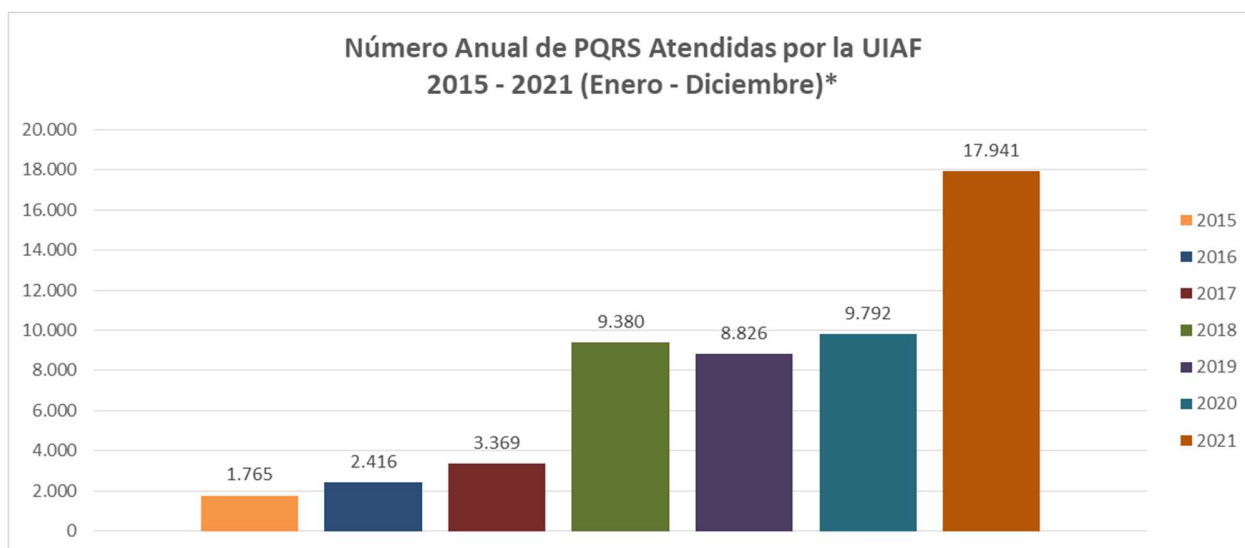


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

#### 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.

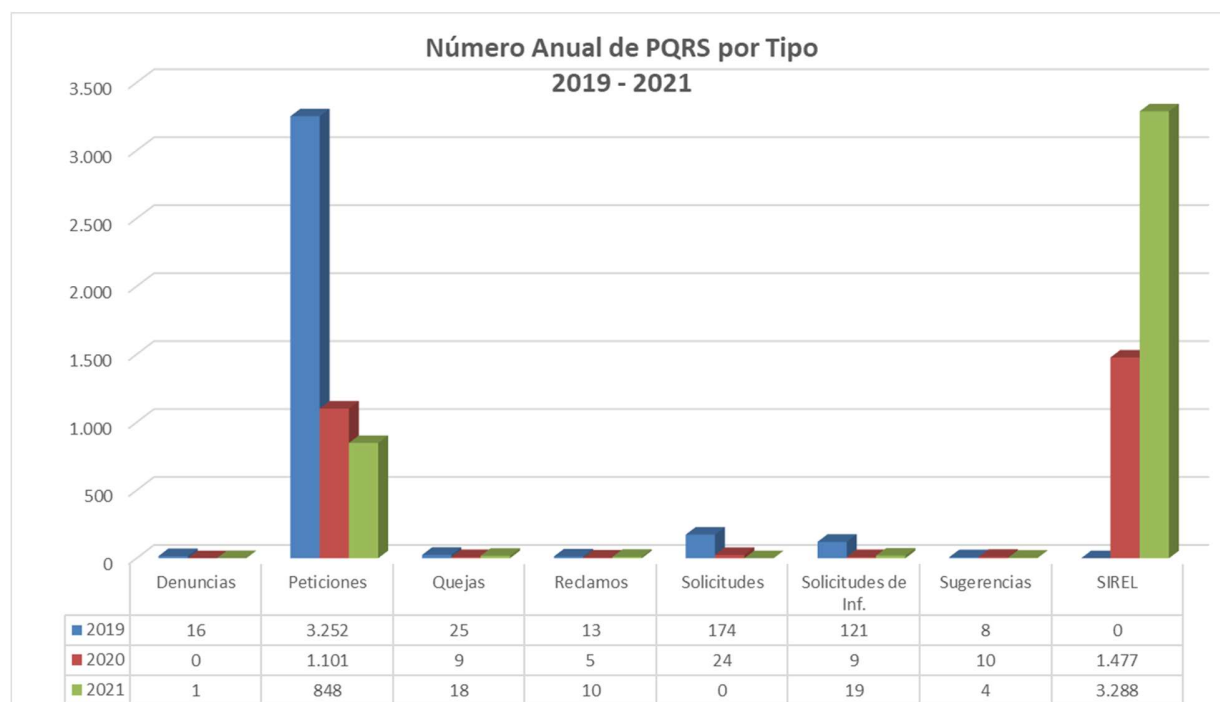
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 13/19



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

## 12. Número anual de PQRS por tipo, 2019 – 2021 (enero - 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 2019 – 2021 (enero - diciembre).

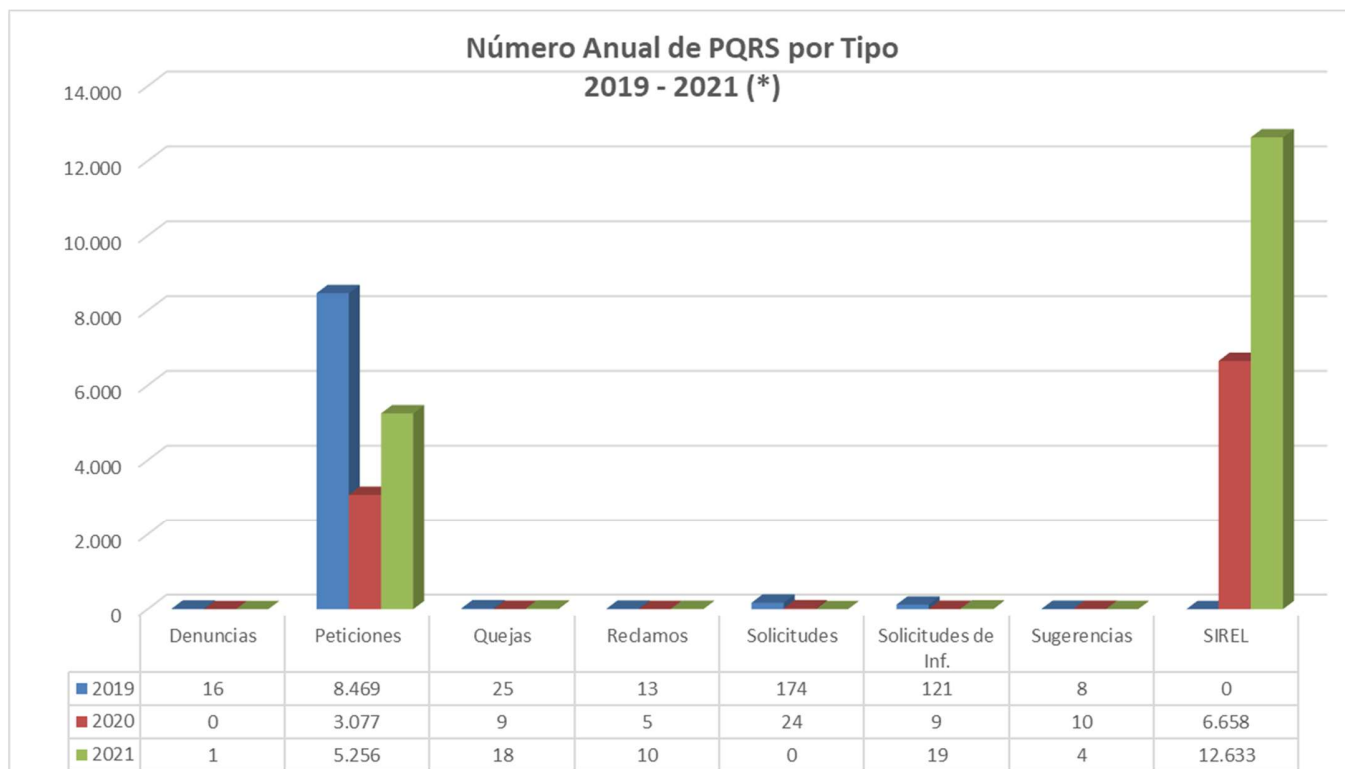


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

### 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.

	<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



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

### 13. Número y porcentaje anual de PQRS por tipo, 2015 – 2021 (enero – 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 – 2021 (enero - diciembre).

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	7,8%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	0	0,0%	2.416	10,6%
2017	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	0	0,0%	9	0,3%	0	0,0%	3.369	14,8%
2018	28	0,6%	4.271	90,3%	34	0,7%	37	0,8%	214	4,5%	138	2,9%	10	0,2%	0	0,0%	4.732	20,8%
2019	16	0,4%	3.252	90,1%	25	0,7%	13	0,4%	174	4,8%	8	0,2%	121	3,4%	0	0,0%	3.609	15,9%
2020	0	0,0%	1.101	41,8%	9	0,3%	5	0,2%	24	0,9%	10	0,4%	9	0,3%	1.477	56,1%	2.635	11,6%
2021	1	0,0%	848	20,2%	18	0,4%	10	0,2%	0	0,0%	4	0,1%	19	0,5%	3.288	78,5%	4.188	18,4%
<b>Totales</b>	<b>154</b>	<b>0,3%</b>	<b>16.430</b>	<b>30,7%</b>	<b>219</b>	<b>0,4%</b>	<b>207</b>	<b>0,4%</b>	<b>596</b>	<b>1,1%</b>	<b>160</b>	<b>0,3%</b>	<b>183</b>	<b>0,3%</b>	<b>4.765</b>	<b>8,9%</b>	<b>22.714</b>	<b>100%</b>

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.

	<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

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2021																		
Año	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes de Información		Sugerencias		SIREL (*)		Total			
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	0	0,0%	1.765	3,3%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	0	0,0%	2.416	4,5%
2017	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	0	0,0%	9	0,3%	0	0,0%	3.369	6,3%
2018 (*)	28	0,3%	9.023	95,1%	34	0,4%	37	0,4%	214	2,3%	138	1,5%	10	0,1%	0	0,0%	9.484	17,7%
2019 (**)	16	0,2%	8.469	96,0%	25	0,3%	13	0,1%	174	2,0%	121	1,4%	8	0,1%	0	0,0%	8.826	16,5%
2020 (***)	0	0,0%	3.077	31,4%	9	0,1%	5	0,1%	24	0,2%	9	0,1%	10	0,1%	6.658	68,0%	9.792	18,3%
2021 (****)	1	0,0%	5.256	29,3%	18	0,1%	10	0,1%	0	0,0%	19	0,1%	4	0,0%	12.633	70,4%	17.941	33,5%
<b>Totales</b>	<b>154</b>	<b>0,3%</b>	<b>32.783</b>	<b>61,2%</b>	<b>219</b>	<b>0,4%</b>	<b>207</b>	<b>0,4%</b>	<b>596</b>	<b>1,1%</b>	<b>287</b>	<b>0,5%</b>	<b>56</b>	<b>0,1%</b>	<b>19.291</b>	<b>36,0%</b>	<b>53.593</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(\*\*) Incluye 5.217 peticiones verbales

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

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

#### 14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas entre enero y diciembre 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	8.871
Otro tipo petición verbal	1.164
Curso E-learning	846
Anexos Técnicos	406
<b>Total General</b>	<b>11.287</b>


##### b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	474
Solicitud de Código	313
Solicitud de Usuario	302
Actualización de Datos	301
Aclaración Errores	231
Anexos técnicos	136
Adición Entidad	122
Otro tipo petición verbal	81
Curso E-learning	71
Explicación Normatividad	69
Reporte Positivo	64
Cancelación Usuario	60
Solicitud Anulación de Cargue	58
Reenvío Matriz Autenticación	51
Consulta Certificados	49
Reporte Negativo	43
Utilidades Excel	28
Cancelación Entidad	13
<b>Total General</b>	<b>2.466</b>

#### 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

## 15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.812	43,3%
Soporte SIREL	574	13,7%
Otros	419	10,0%
Cancelación de usuario	388	9,3%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	351	8,4%
Consulta explicación de normatividad	202	4,8%
Cancelación entidad	130	3,1%
Reenvío Matriz Autenticación	122	2,9%
Curso e-learning	93	2,2%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	50	1,2%
Solicitudes de información pública	47	1,1%
<b>Total PQRS</b>	<b>4.188</b>	<b>100%</b>

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 diciembre de 2021:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	9.345	52,1%
Otros	2.356	13,1%
Actualización de datos	2.113	11,8%
Curso e-learning	1.010	5,6%
Soporte SIREL	574	3,2%
Cancelación de usuario	448	2,5%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	351	2,0%
Solicitud de código	313	1,7%
Solicitud de Usuario	302	1,7%
Consulta explicación de normatividad	271	1,5%
Aclaración de errores	231	1,3%
Reenvío Matriz Autenticación	173	1,0%
Cancelación entidad	143	0,8%
Reporte Positivo	64	0,4%
Solicitud Anulación de Cargue	58	0,3%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	50	0,3%
Consultar Certificaciones	49	0,3%
Solicitudes de información pública	47	0,3%
Reporte Negativo	43	0,2%
<b>Total PQRS</b>	<b>17.941</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 11.287 solicitudes de soporte vía chat y 2.466 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.

	<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

### 16. Estado del trámite de respuesta entre el mes de enero y diciembre 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 - diciembre de 2021:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	393	1	394
	Quejas	7		7
	Reclamos	5		5
	Sirel	2		2
	Sugerencias	1		1
	Denuncias	1		1
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>409</b>	<b>1</b>	<b>410</b>
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	11		11
<b>Total Subdirección Administrativa y Financiera</b>		<b>11</b>		<b>11</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	10		10
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>12</b>		<b>12</b>
Subdirección de Informática	Peticiones	139		139
	Quejas	9		9
	Sirel	3.276		3.276
	Sugerencias	2		2
	Reclamos	4		4
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>3.430</b>		<b>3.430</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	237		237
	Sirel	10		10
	Sugerencias	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>248</b>		<b>248</b>
Asuntos Internacionales	Peticiones	29		29
	Quejas	1		1
<b>Total Asuntos Internacionales</b>		<b>30</b>		<b>30</b>
Dirección General	Invitaciones	32		32
	Peticiones	15		15
<b>Total Dirección General</b>		<b>47</b>		<b>47</b>
<b>Total general</b>		<b>4.187</b>	<b>1</b>	<b>4.188</b>


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información durante el mes de diciembre de 2021:

**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
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>18</b>		<b>18</b>
Subdirección de Informática	Peticiones	12		12
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
	Sirel	231		231
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>245</b>		<b>245</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	14		14
	Sirel	2		2
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>16</b>		<b>16</b>
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2		2
<b>Total Subdirección Administrativa y Financiera</b>		<b>2</b>		<b>2</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	4		4
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>4</b>		<b>4</b>
Dirección General	Peticiones	5		5
	Invitaciones	7		7
<b>Total Dirección General</b>		<b>12</b>		<b>12</b>
<b>Total general</b>		<b>297</b>		<b>297</b>

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 - diciembre de 2021, incluyendo las peticiones verbales:


Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	394	1	395
	Quejas	7		7
	Reclamos	5		5
	Sirel	2		2
	Sugerencias	1		1
	Denuncias	1		1
	<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>410</b>	<b>1</b>
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	9		9
<b>Total Subdirección Administrativa y Financiera</b>		<b>9</b>		<b>9</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	10		10
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>12</b>		<b>12</b>
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	4.546		4.546
	Quejas	9		9
	Sirel (*)	12.621		12.621
	Sugerencias	2		2
	Reclamos	4		4
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>17.182</b>		<b>17.182</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	237		237
	Sirel	10		10
	Sugerencias	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>248</b>		<b>248</b>
Asuntos Internacionales	Peticiones	29		29
	Quejas	1		1
<b>Total Asuntos Internacionales</b>		<b>30</b>		<b>30</b>
Dirección General	Invitaciones	34		34
	Peticiones	15		15
<b>Total Dirección General</b>		<b>49</b>		<b>49</b>
<b>Total General</b>		<b>17.940</b>	<b>1</b>	<b>17.941</b>

(\*) Incluye 11.287 solicitudes de soporte vía chat y 2.466 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.

	<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, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al mes de diciembre de 2021, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	32		32
	Reclamos	1		1
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>33</b>		<b>33</b>
Subdirección de Informática	Peticiones	483		483
	Sirel	887		887
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>1.370</b>		<b>1370</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	17		17
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>17</b>		<b>17</b>
Dirección General	Invitaciones	5		5
	Peticiones	3		3
<b>Total Dirección General</b>		<b>8</b>		<b>8</b>
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	1		1
<b>Total Subdirección Administrativa y Financiera</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
<b>Total general</b>		<b>1.430</b>		<b>1.430</b>

(\*) Incluye 547 solicitudes de soporte vía chat y 89 peticiones verbales vía telefónica

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