




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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO

A enero 31 de 2020

Bogotá - Colombia

Febrero de 2020

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | Código: DE-PR-05-F-02 |
| | | Versión: 1 |
| | INFORME DE TRÁMITE DE PQRS | Vigente desde: 01 de Agosto de 2019 |
| | | Página: 2/16 |

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

1. Número mensual de PQRS durante el mes de enero de 2020

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que la UIAF recibió y atendió durante el mes de enero de 2020. En total la UIAF recibió **756** PQRS, de las cuales **408 (53,97%)** 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

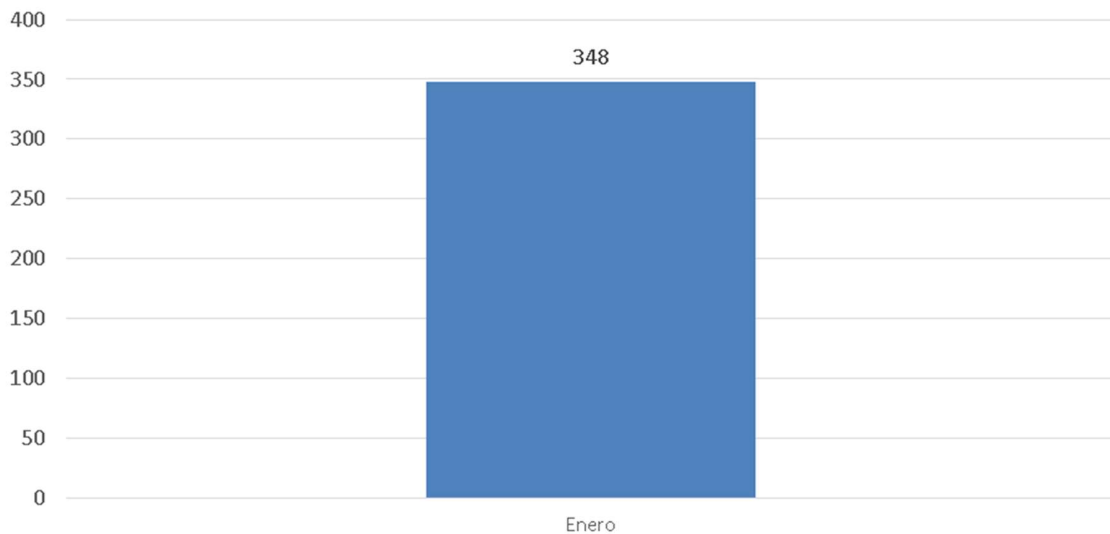
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

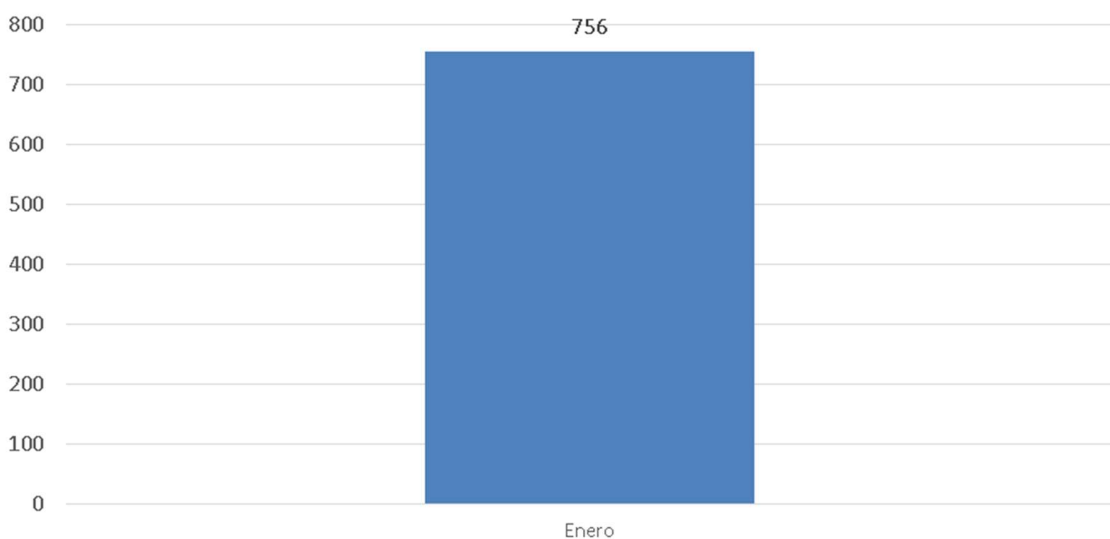
Página: 3/16

Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero de 2020



No incluye peticiones verbales


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



(*) Incluye 408 peticiones verbales

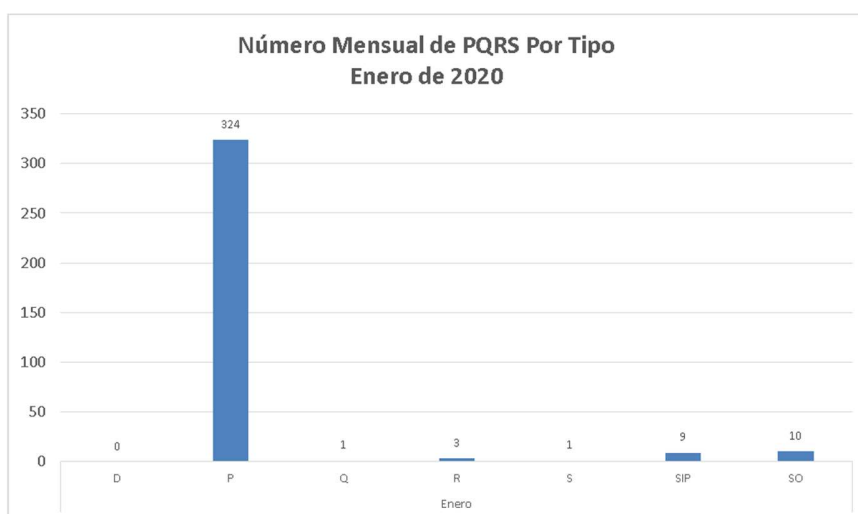
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

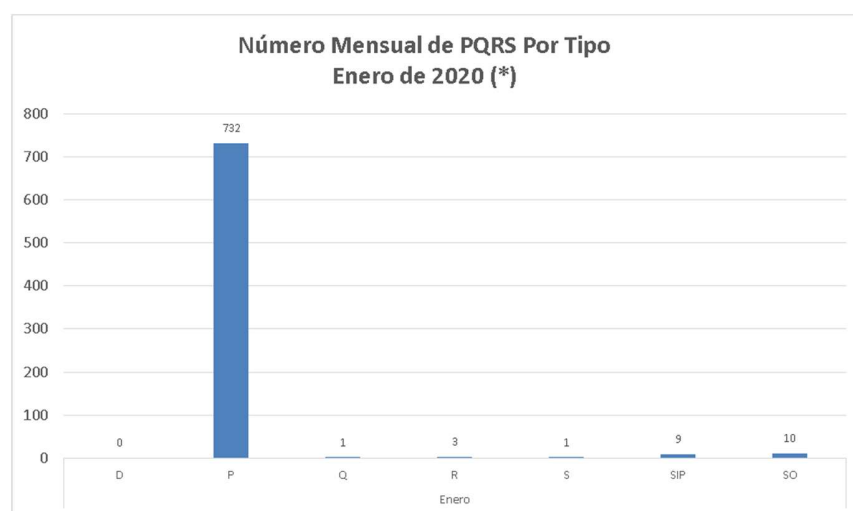
| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | Código: DE-PR-05-F-02 |
| | | Versión: 1 |
| | INFORME DE TRÁMITE DE PQRS | Vigente desde: 01 de Agosto de 2019 |
| | | Página: 4/16 |

2. Número mensual de PQRS por tipo durante el mes de enero de 2020

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



No incluye peticiones verbales




(*) Incluye 408 peticiones verbales

- P = Peticiones
- Q = Quejas
- R = Reclamos
- S = Sugerencias
- SO = Solicitudes
- SIP = Solicitudes de Información Pública

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: 5/16 |

3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, durante el mes de enero 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 de 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mes | Denuncias | | Peticiones | | Quejas | | Reclamos | | Solicitudes | | Sugerencias | | Solicitudes de Información | | Total | |
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Enero | 0 | 0,0% | 324 | 42,9% | 1 | 0,1% | 3 | 0,4% | 10 | 1,3% | 1 | 0,1% | 9 | 1,2% | 348 | 100% |
| Totales | 0 | 0,0% | 324 | 42,9% | 1 | 0,1% | 3 | 0,4% | 10 | 1,3% | 1 | 0,1% | 9 | 1,2% | 348 | 100% |

No incluye peticiones verbales

| Número Mensual de PQRS por Tipo | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----------|-------------|----------------|--------------|----------|-------------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|------------|-------------|
| Enero de 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mes | Denuncias | | Peticiones (*) | | Quejas | | Reclamos | | Solicitudes | | Sugerencias | | Solicitudes de Información | | Total | |
| | 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% | 756 | 100% |
| Totales | 0 | 0,0% | 732 | 96,8% | 1 | 0,1% | 3 | 0,4% | 10 | 1,3% | 1 | 0,1% | 9 | 1,2% | 756 | 100% |

(*) Incluye 408 peticiones verbales

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


De la totalidad de PQRS recibidas durante el mes de enero de 2020, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



(*) Incluye 408 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: 6/16 |

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero de 2020 respecto al mismo periodo 2019.

| Índice de Variación Mensual 2020 Respecto del 2019 | | | |
|--|------------|------------|---------------|
| Mes | 2019 | 2020 | Variación |
| Enero | 505 | 348 | -31,1% |
| Totales | 505 | 348 | -31,1% |

No incluye peticiones verbales

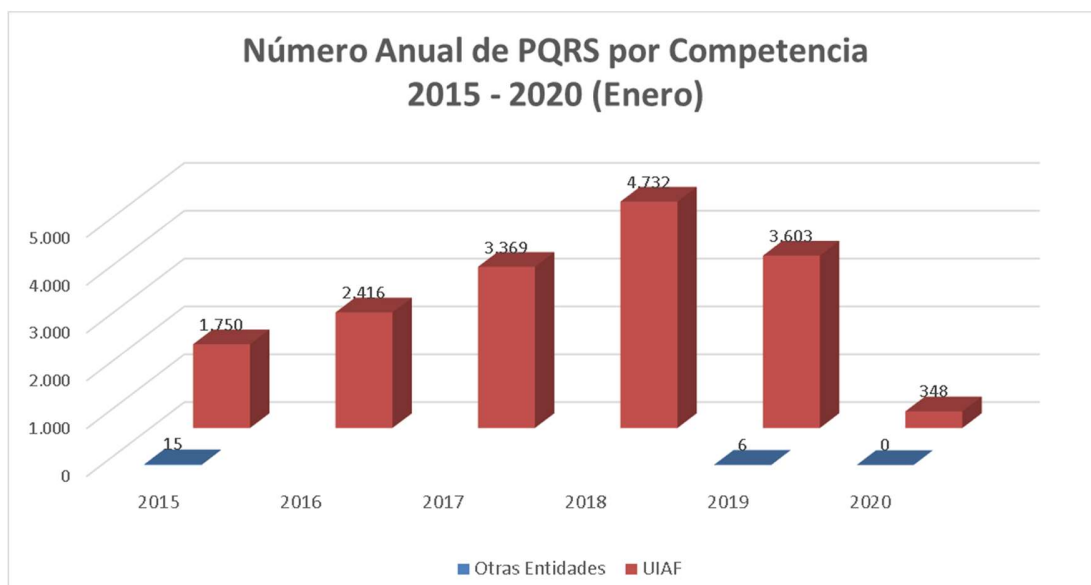
| Índice de Variación Mensual 2020 Respecto del 2019 | | | |
|--|--------------|------------|---------------|
| Mes | 2019 (*) | 2020 (**) | Variación |
| Enero | 1.384 | 756 | -45,4% |
| Totales | 1.384 | 756 | -45,4% |

(*) Incluye 879 peticiones verbales

(**) Incluye 408 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 2015 –2020 (enero), clasificadas por competencia.




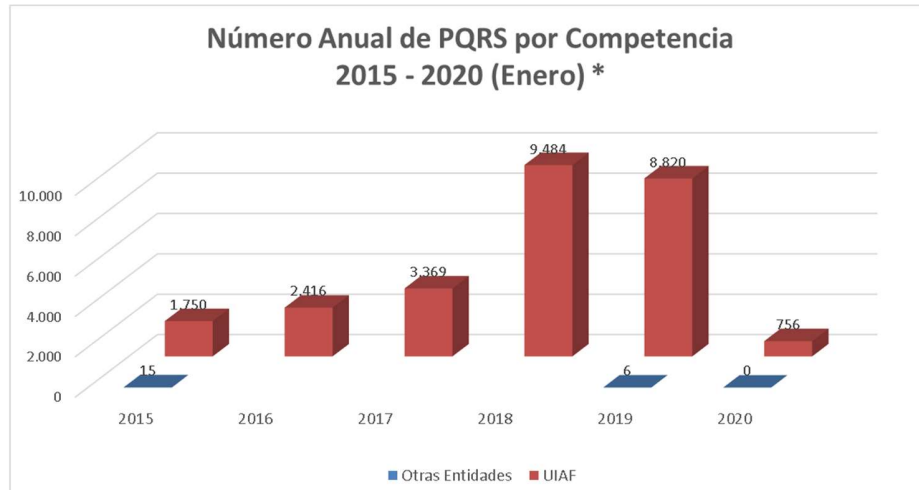
No incluye peticiones verbales

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.

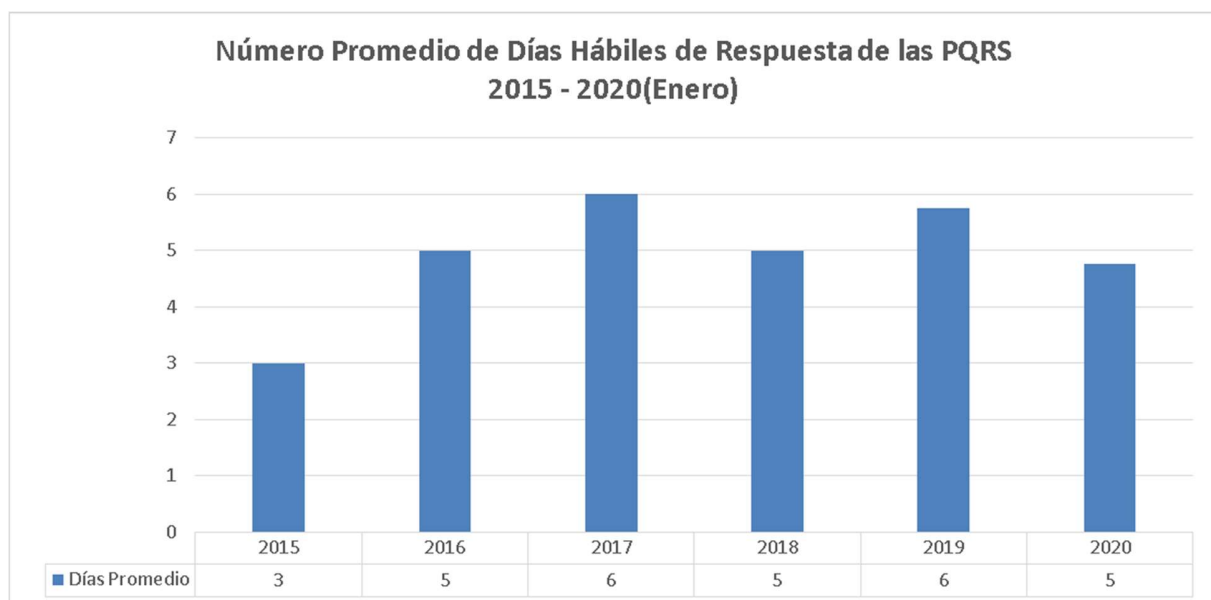
| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | Código: DE-PR-05-F-02 |
| | | Versión: 1 |
| | INFORME DE TRÁMITE DE PQRS | Vigente desde: 01 de Agosto de 2019 |
| | | Página: 7/16 |



(*) Incluye 408 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 2015 – 2020 (enero).



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

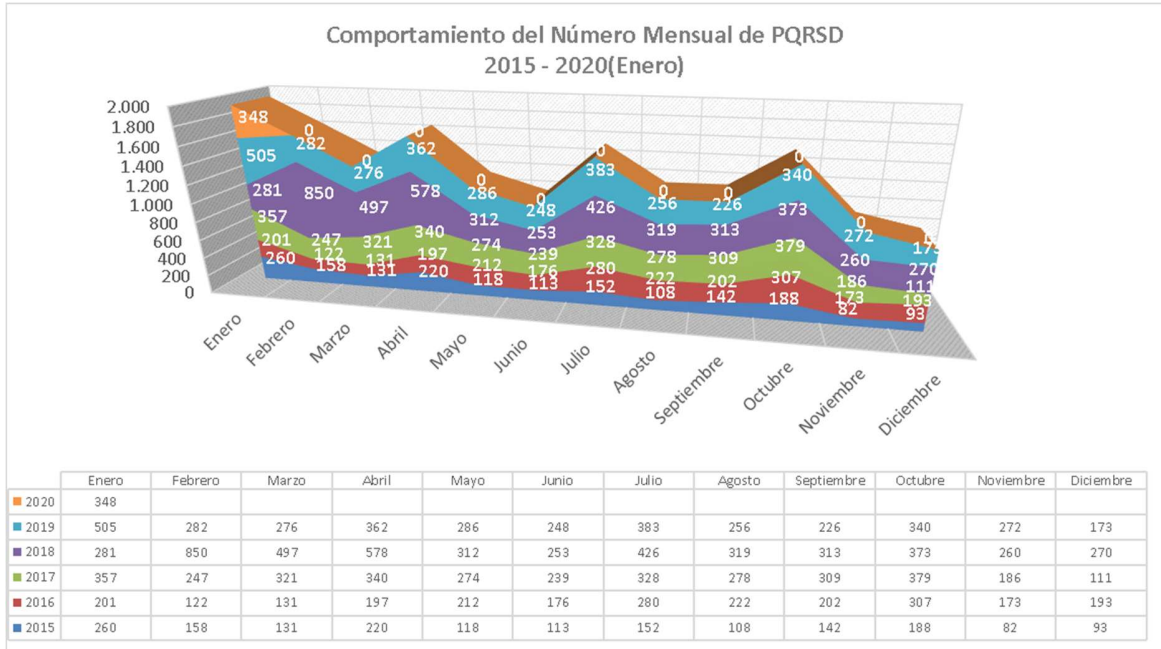
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

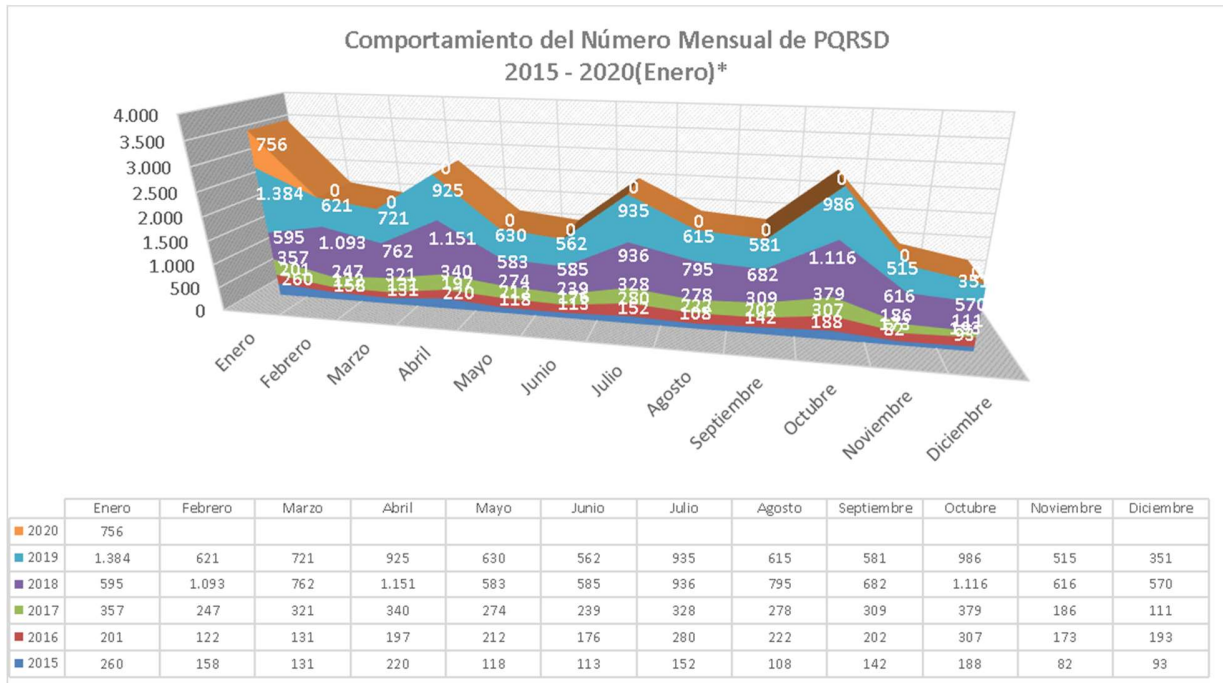
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 8/16




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 408 peticiones verbales

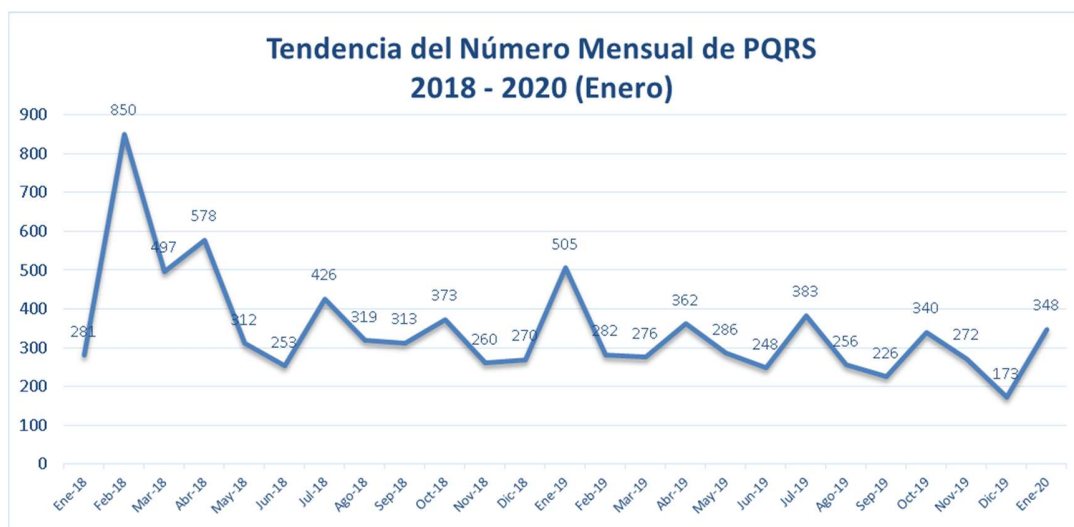
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

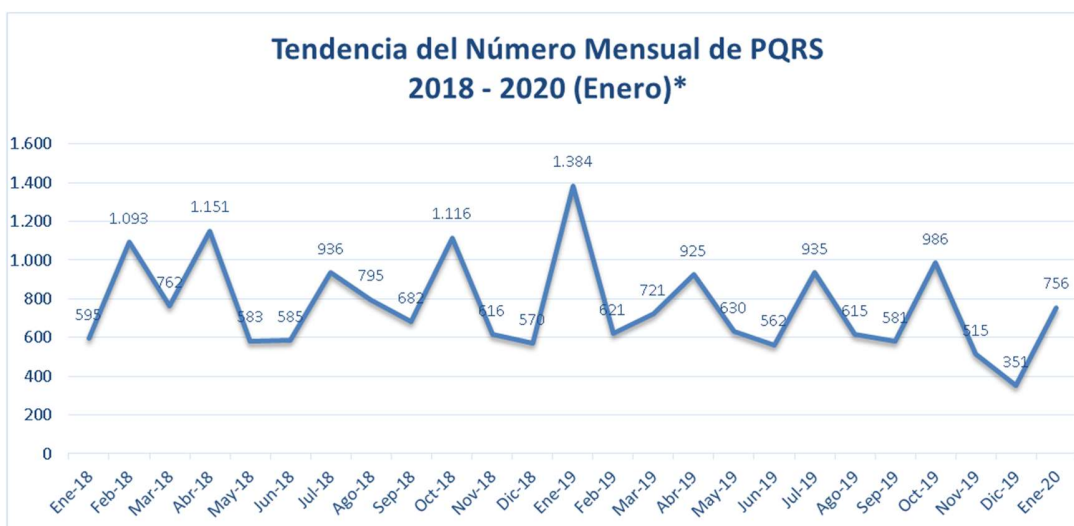
| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | Código: DE-PR-05-F-02 |
| | | Versión: 1 |
| | INFORME DE TRÁMITE DE PQRS | Vigente desde: 01 de Agosto de 2019 |
| | | Página: 9/16 |

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 (enero). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las **“Petición 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

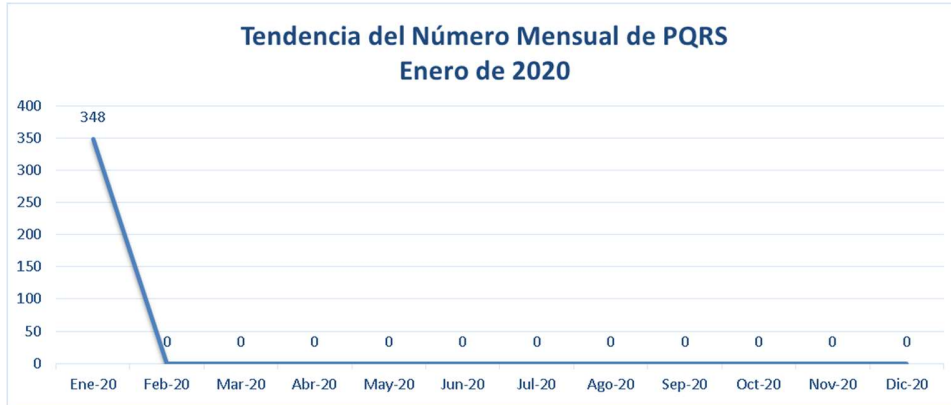


(*) Incluye 408 peticiones verbales

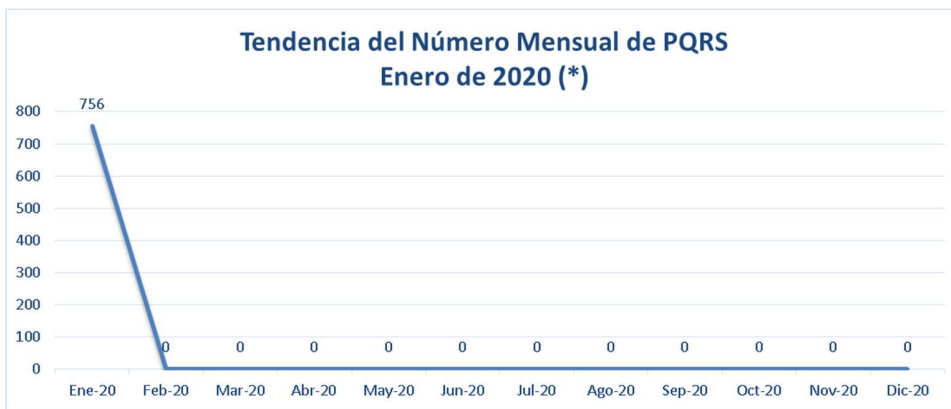
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 10/16 |



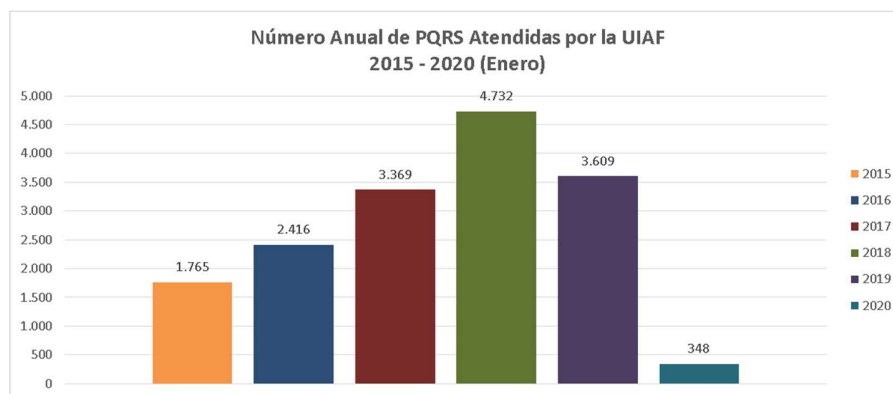
No Incluye peticiones verbales



(*) Incluye 408 peticiones verbales

10. Número anual de PQRS, 2015 - 2020

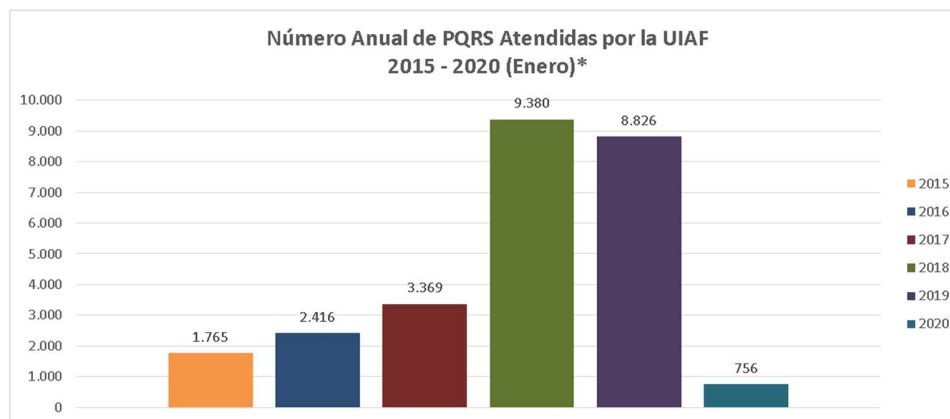
El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRS correspondiente al periodo 2015 – 2020 (enero).



No incluye peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

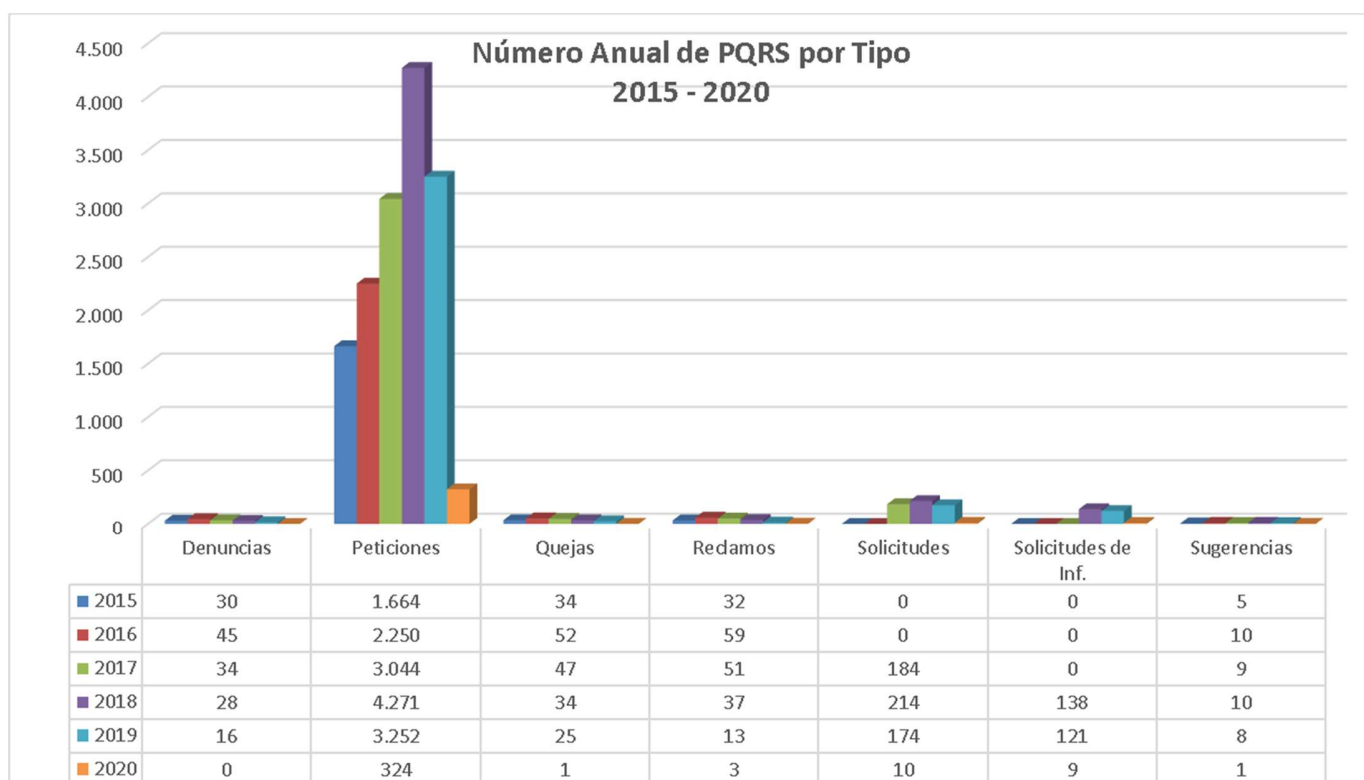
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.




(*). Incluye 408 peticiones verbales

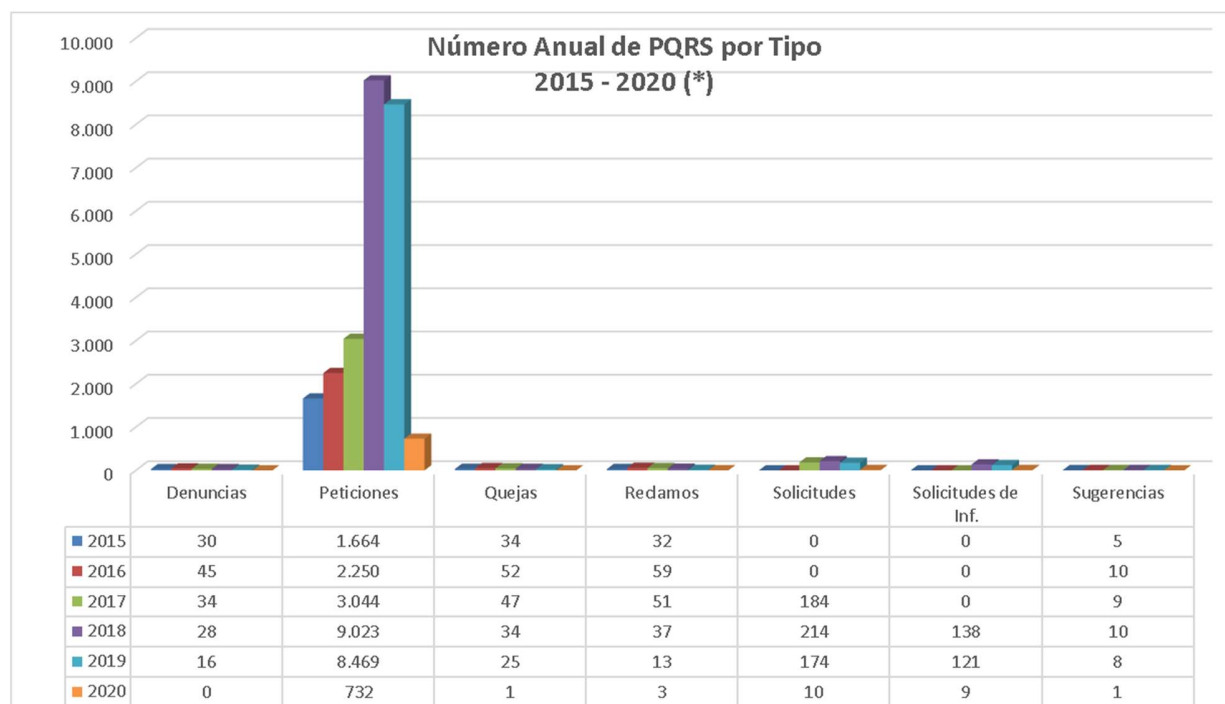
11. Número anual de PQRS por tipo, 2015 – 2020 (enero)

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 (enero).



No incluye peticiones verbales

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | 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: 12/16 |



(*) Incluye 408 peticiones verbales

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


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 (enero).

| Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|-------------|---------------|--------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
| Año | Denuncias | | Peticiones | | Quejas | | Redamos | | Solicitudes | | Solicitudes de Información | | Sugerencias | | 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% | 1.765 | 10,9% |
| 2016 | 45 | 1,9% | 2.250 | 93,1% | 52 | 2,2% | 59 | 2,4% | 0 | 0% | 0 | 0% | 10 | 0,4% | 2.416 | 14,9% |
| 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 | 20,7% |
| 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 | 29,1% |
| 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 | 22,2% |
| 2020 | 0 | 0,0% | 324 | 93,1% | 1 | 0,3% | 3 | 0,9% | 10 | 2,9% | 1 | 0,3% | 9 | 2,6% | 348 | 2,1% |
| Totales | 153 | 0,6% | 14.805 | 55,6% | 193 | 0,7% | 195 | 0,7% | 582 | 2,2% | 147 | 0,6% | 164 | 0,6% | 16.239 | 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: 13/16 |

| Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|-------------|----------------|--------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
| Año | Denuncias | | Peticiones (*) | | Quejas | | Reclamos | | Solicitudes | | Solicitudes de Información | | Sugerencias | | 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% | 1.765 | 6,6% |
| 2016 | 45 | 1,9% | 2.250 | 93,1% | 52 | 2,2% | 59 | 2,4% | 0 | 0% | 0 | 0% | 10 | 0,4% | 2.416 | 9,1% |
| 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 | 12,7% |
| 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 | 35,6% |
| 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 | 33,2% |
| 2020 (***) | 0 | 0,0% | 732 | 96,8% | 1 | 0,1% | 3 | 0,4% | 10 | 1,3% | 9 | 1,2% | 1 | 0,1% | 756 | 2,8% |
| Totales | 153 | 0,6% | 25.182 | 94,6% | 193 | 0,7% | 195 | 0,7% | 582 | 2,2% | 268 | 1,0% | 43 | 0,2% | 26.616 | 100% |

(*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(**) Incluye 5.217 peticiones verbales

(***) Incluye 408 peticiones verbales

13. Número de peticiones verbales atendidas de enero 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.

| Razones en las que Fundamenta la Petición | Total |
|---|------------|
| Aclaración Errores | 58 |
| Como Presentar Reportes Objetivos | 47 |
| Otro tipo petición verbal | 42 |
| Actualización de Datos | 40 |
| Acceso a SIREL | 37 |
| Solicitud de Usuario | 30 |
| Errores en Acceso | 24 |
| Consulta Certificados | 20 |
| Solicitud Anulación de Cargue | 20 |
| Reporte Positivo | 18 |
| Solicitud de Código | 13 |
| Como diligenciar ROS | 12 |
| Cancelación Usuario | 8 |
| Explicación Normatividad | 8 |
| Utilidades Excel | 7 |
| Curso E-learning | 6 |
| Reenvío Matriz Autenticación | 5 |
| Reporte Negativo | 5 |
| Cancelación Entidad | 4 |
| Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz | 4 |
| Total general | 408 |

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: 14/16 |

14. Temas recurrentes

| Temas Recurrentes | Cantidad | % |
|--|------------|-------------|
| Actualización de datos | 110 | 31,6% |
| Solicitud de anulación para corrección de reportes | 71 | 20,4% |
| Otros | 45 | 12,9% |
| Soporte SIREL | 38 | 10,9% |
| Aclaración sobre reportes que se deben enviar | 21 | 6,0% |
| Solicitudes de información pública | 16 | 4,6% |
| Cancelación de usuario | 15 | 4,3% |
| Consulta explicación de normatividad | 12 | 3,4% |
| Curso e-learning | 9 | 2,6% |
| Solicitudes especiales reportantes | 5 | 1,4% |
| Cancelación entidad | 5 | 1,4% |
| Error SIREL y errores de acceso | 1 | 0,3% |
| Total PQRS | 348 | 100% |

No incluye peticiones verbales


Las siguientes tablas describen los temas más recurrentes sobre los cuales los ciudadanos realizaron mayor número de peticiones de información en el mes de enero de 2020:

| Temas Recurrentes | Cantidad | % |
|--|------------|-------------|
| Actualización de datos | 150 | 19,8% |
| Otros | 94 | 12,4% |
| Solicitud de anulación para corrección de reportes | 71 | 9,4% |
| Aclaración de errores | 58 | 7,7% |
| Cómo presentar reportes objetivos | 47 | 6,2% |
| Soporte SIREL | 38 | 5,0% |
| Acceso a SIREL | 37 | 4,9% |
| Solicitud de Usuario | 30 | 4,0% |
| Error SIREL y errores de acceso | 25 | 3,3% |
| Cancelación de usuario | 23 | 3,0% |
| Aclaración sobre reportes que se deben enviar | 21 | 2,8% |
| Consultar Certificaciones | 20 | 2,6% |
| Solicitud Anulación de Cargue | 20 | 2,6% |
| Consulta explicación de normatividad | 20 | 2,6% |
| Reporte Positivo | 18 | 2,4% |
| Solicitudes de información pública | 16 | 2,1% |
| Curso e-learning | 15 | 2,0% |
| Solicitud de código | 13 | 1,7% |
| Cómo diligenciar ROS | 12 | 1,6% |
| Cancelación entidad | 9 | 1,2% |
| Reporte Negativo | 5 | 0,7% |
| Reenvío Matriz Autenticación | 5 | 0,7% |
| Solicitudes especiales reportantes | 5 | 0,7% |
| Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz | 4 | 0,5% |
| Total PQRS | 756 | 100% |

(*) Incluye 408 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: 15/16 |

15.Estado del trámite de respuesta a enero de 2020

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al mes de enero de 2020:

| Área Responsable | Tipo de PQRS | A Tiempo | Extemporáneo | Total general |
|---|------------------------------------|------------|--------------|---------------|
| Oficina Asesora Jurídica | Peticiones | 29 | 1 | 30 |
| | Reclamos | 1 | | 1 |
| | Solicitudes de informacion publica | 3 | | 3 |
| | Solicitudes | 9 | | 9 |
| Total Oficina Asesora Jurídica | | 42 | 1 | 43 |
| Subdirección de Informática | Peticiones | 290 | | 290 |
| | Quejas | 1 | | 1 |
| | Reclamos | 2 | | 2 |
| | Solicitudes de informacion publica | 5 | | 5 |
| | Sugerencias | 1 | | 1 |
| Total Subdirección de Informática | | 299 | | 299 |
| Subdirección de Análisis Estratégico | Peticiones | 4 | | 4 |
| | Solicitudes de informacion publica | 1 | | 1 |
| | Solicitudes | 1 | | 1 |
| Total Subdirección de Análisis Estratégico | | 6 | | 6 |
| Total general | | 347 | 1 | 348 |

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 mes de enero de 2020, incluyendo las peticiones verbales:

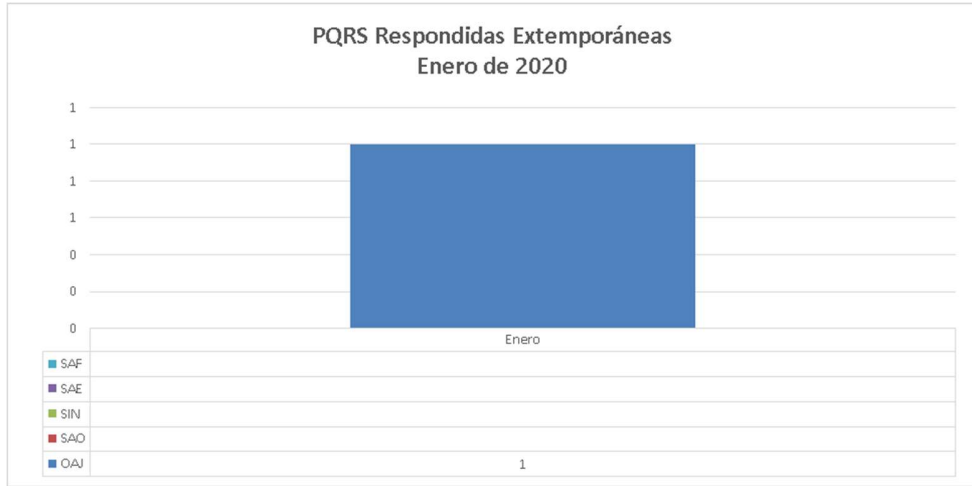
| Área Responsable | Tipo de PQRS | A Tiempo | Extemporáneo | Total general |
|---|------------------------------------|------------|--------------|---------------|
| Oficina Asesora Jurídica | Peticiones | 45 | 1 | 46 |
| | Reclamos | 1 | | 1 |
| | Solicitudes de informacion publica | 3 | | 3 |
| | Solicitudes | 9 | | 9 |
| Total Oficina Asesora Jurídica | | 58 | 1 | 59 |
| Subdirección de Informática | Peticiones | 682 | | 682 |
| | Quejas | 1 | | 1 |
| | Reclamos | 2 | | 2 |
| | Solicitudes de informacion publica | 5 | | 5 |
| | Sugerencias | 1 | | 1 |
| Total Subdirección de Informática | | 691 | | 691 |
| Subdirección de Análisis Estratégico | Peticiones | 4 | | 4 |
| | Solicitudes de informacion publica | 1 | | 1 |
| | Solicitudes | 1 | | 1 |
| Total Subdirección de Análisis Estratégico | | 6 | | 6 |
| Total general | | 755 | 1 | 756 |

(*) Incluye 408 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: 16/16 |



Documento elaborado por la UIAF
Fuente: Sistema de Información de PQRS de la UIAF