




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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO

A enero 31 de 2021

Bogotá - Colombia

Febrero 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: 2/15

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 2021, 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 de 2021.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero de 2021.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero de 2021.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el mes de enero de 2021.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero de 2020 y 2021.
6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia.
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF.
8. Comportamiento del número mensual de PQRS 2019 –2021.
9. Tendencia del número mensual de PQRS, 2019 – 2021.
10. Número anual de PQRS, 2015 -2021.
11. Número anual de PQRS por Tipo, 2019 – 2021 (enero).
12. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2019 – 2021 (enero).
13. Número mensual de derechos de petición verbal de enero de 2021.
14. Temas Recurrentes.
15. Estado del Trámite de Respuesta a enero de 2021.

1. Número mensual de PQRS de enero de 2021

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 2021. En total la UIAF recibió **1.052** PQRS, de las cuales **767 (72,91%)** corresponden 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

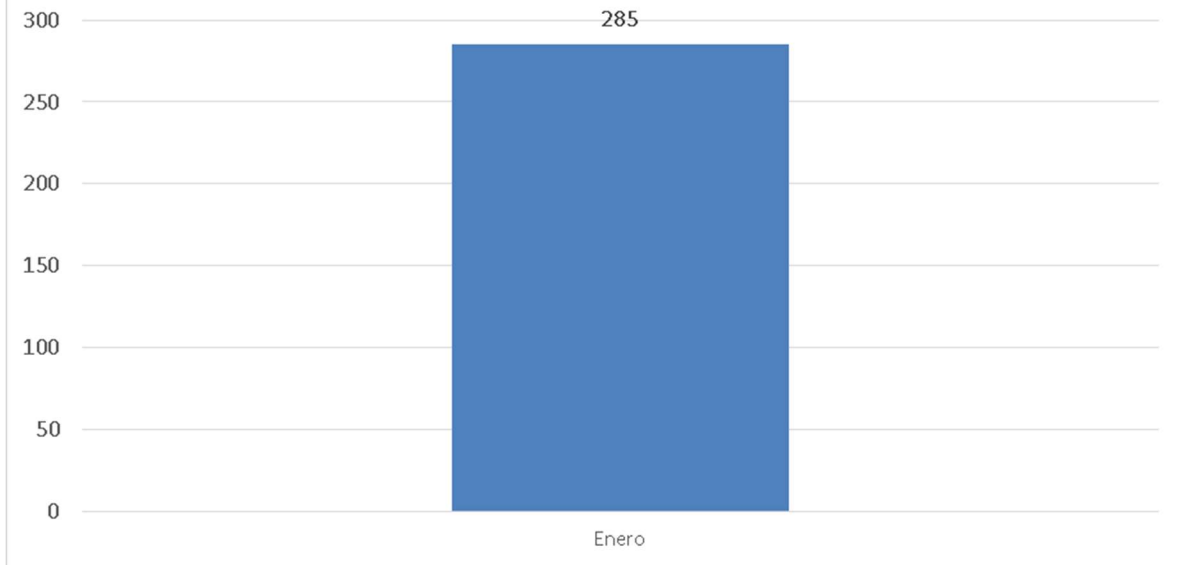
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

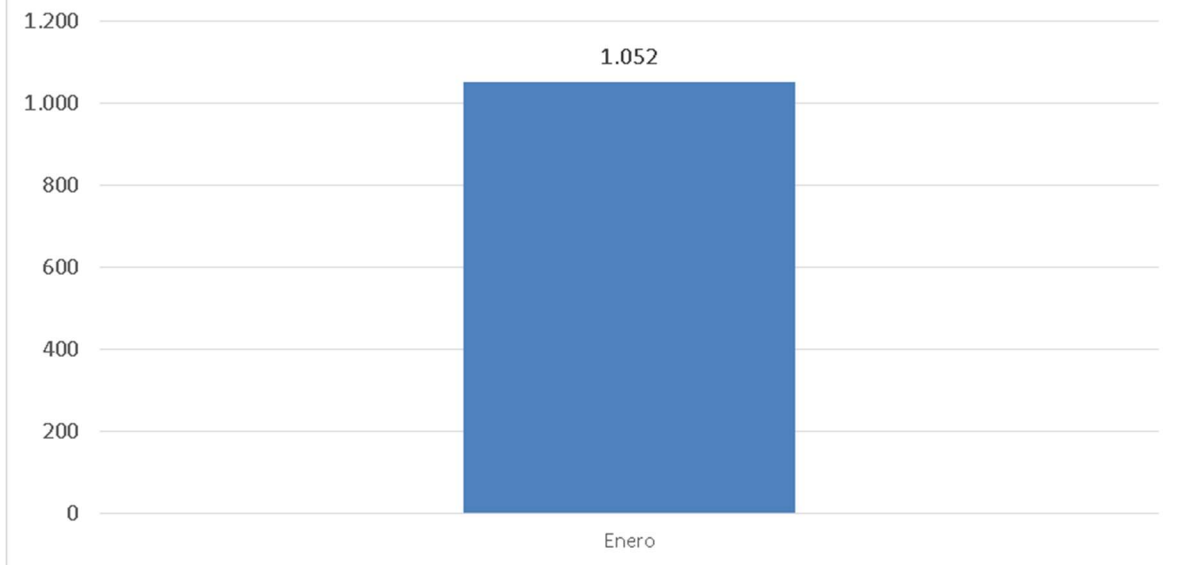
Página: 3/15

Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero de 2021



No incluye peticiones verbales


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



(*) Incluye 767 solicitudes de soporte vía chat

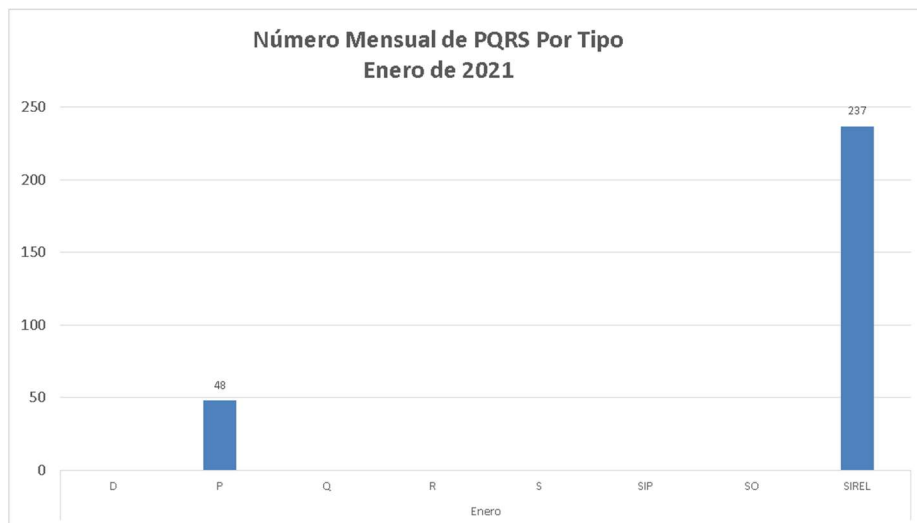
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

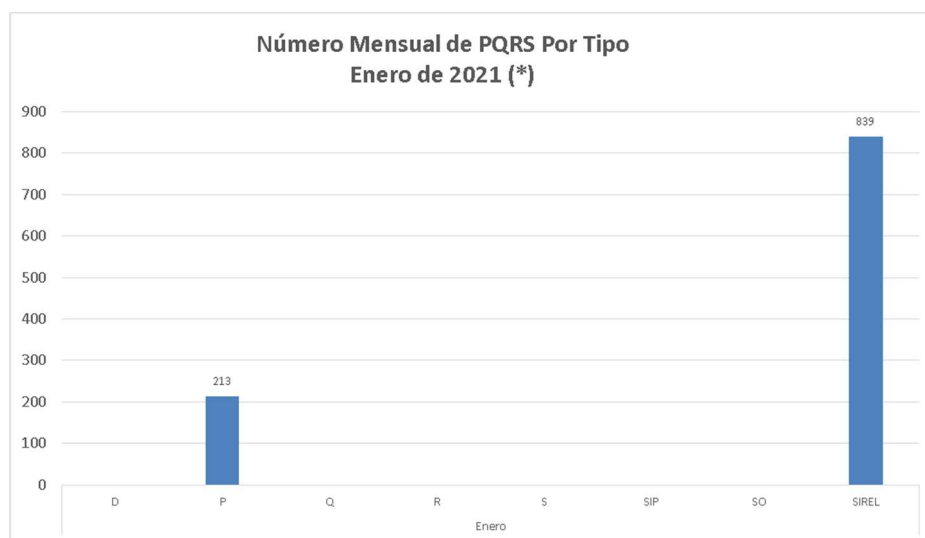
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/15

2. Número mensual de PQRS por tipo del mes de enero 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




(*) Incluye 767 solicitudes de soporte vía chat

- P = Peticiones
- Q = Quejas
- R = Reclamos
- S = Sugerencias
- D = Denuncias
- SO = Solicitudes

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: 5/15

SIP = Solicitudes de Información Pública

SIREL = Soporte Técnico sistema SIREL

3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo del mes de enero 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 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%	48	16,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	237	83,2%	285	100%
Totales	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	100%

No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero 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%	213	20,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	839	79,8%	1.052	100%
Totales	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	100%

(*) Incluye 767 solicitudes de soporte vía chat

4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el mes de enero de 2021


De la totalidad de PQRS recibidas en el mes de enero de 2021, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



(*) Incluye 767 solicitudes de soporte vía chat

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: 6/15

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero de 2021 respecto al mismo periodo 2020.

Índice de Variación Mensual 2021 Respecto del 2020			
Mes	2020	2021	Variación
Enero	348	285	-18,1%
Totales	348	285	-18,1%

No incluye peticiones verbales

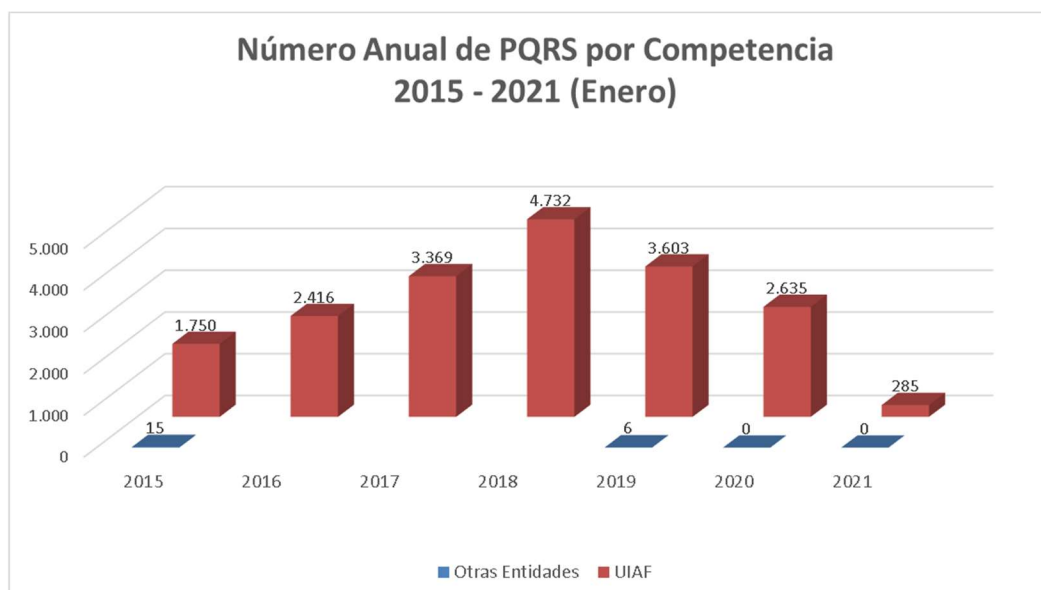
Índice de Variación Mensual 2021 Respecto del 2020			
Mes	2020 (**)	2021 (***)	Variación
Enero	756	1.052	39,2%
Totales	756	1.052	39,2%

(**) Incluye 7.157 solicitudes de soporte vía chat

(***) Incluye 767 solicitudes de soporte vía chat

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), clasificadas por competencia.

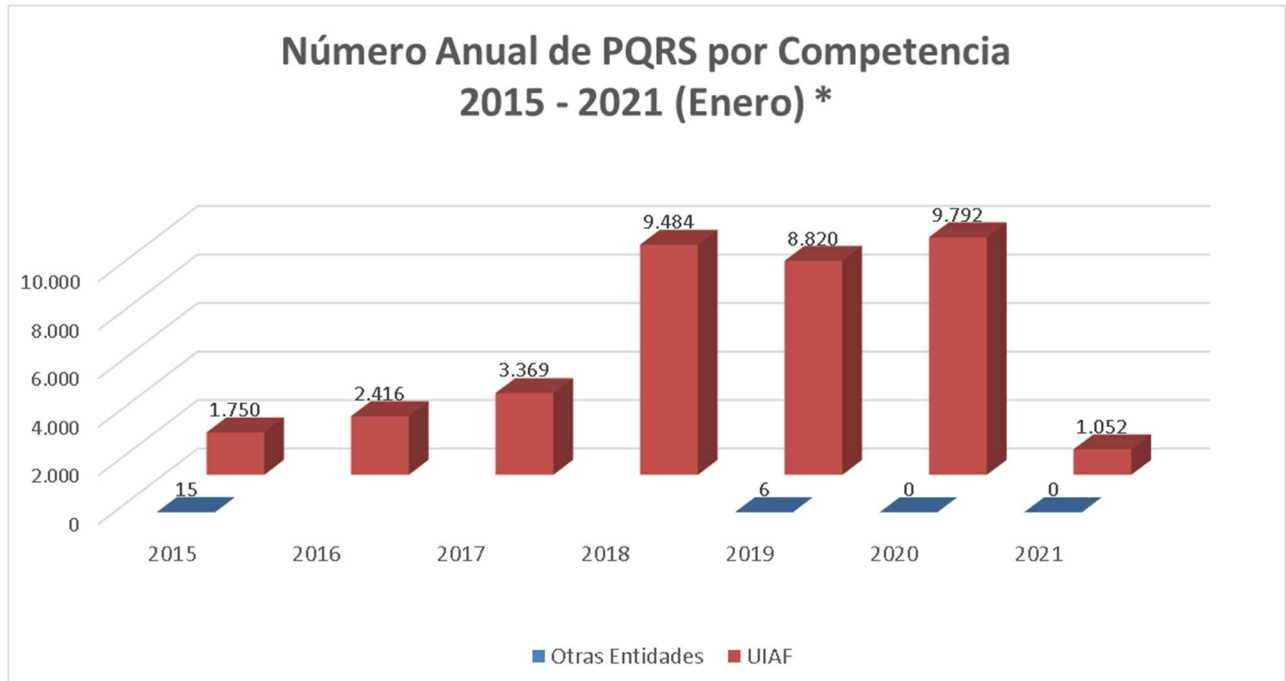


No incluye peticiones verbales

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.

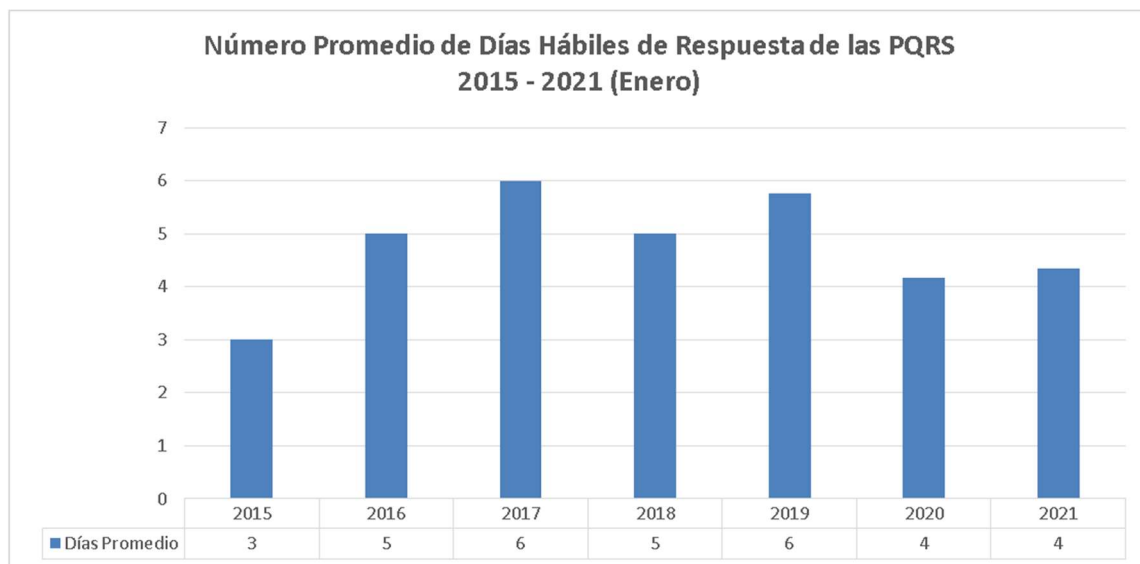
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 7/15



(*) Incluye 767 solicitudes de soporte vía chat

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 – 2021 (enero).



DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

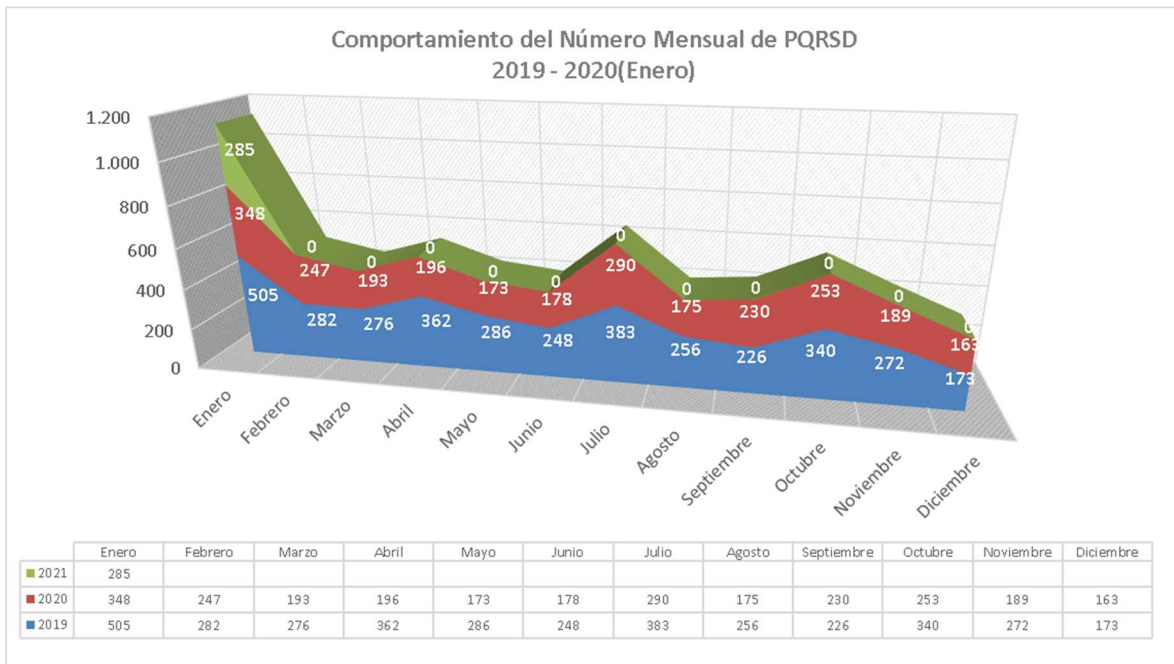
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

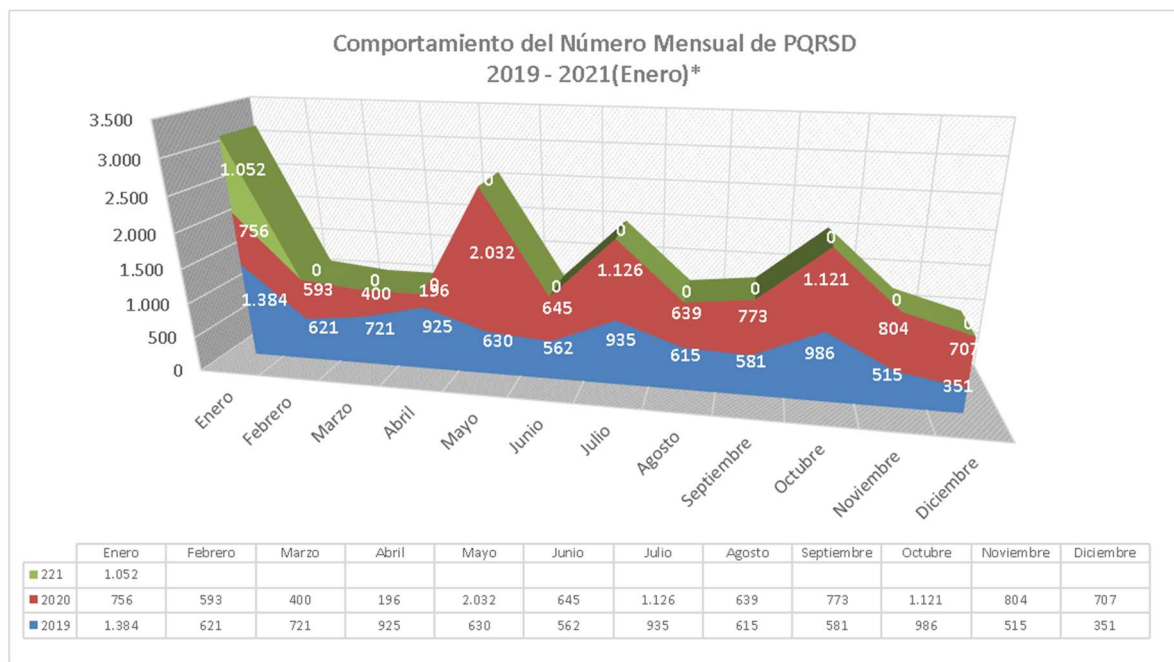
Página: 8/15

8. Comportamiento del número mensual de PQRS 2019 – 2021

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




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 767 solicitudes de soporte vía chat

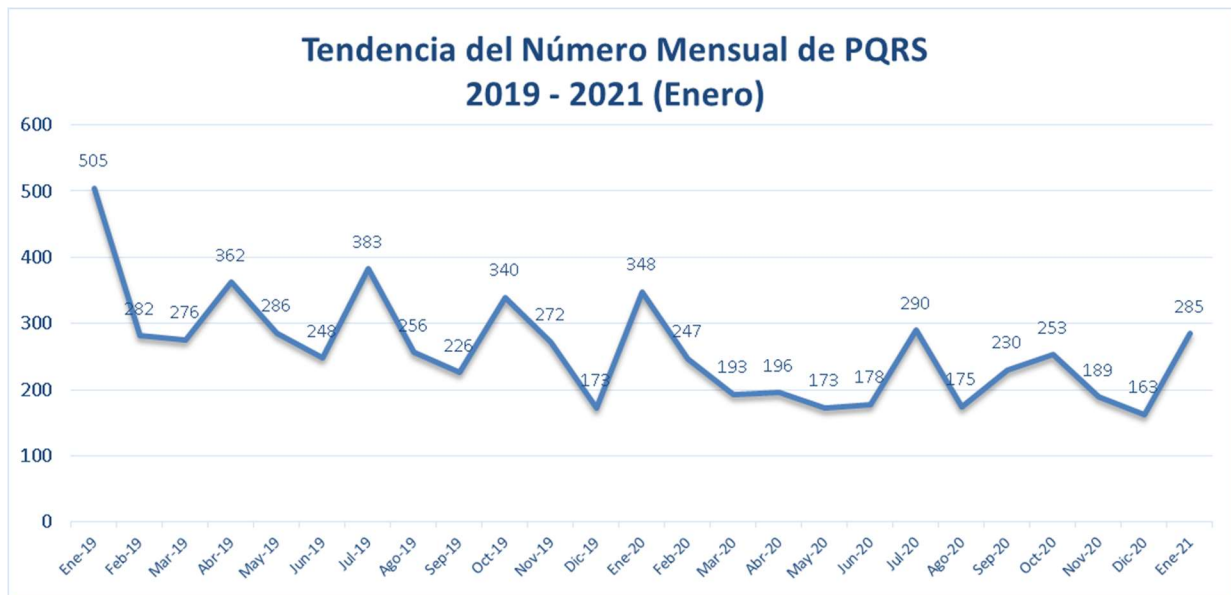
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

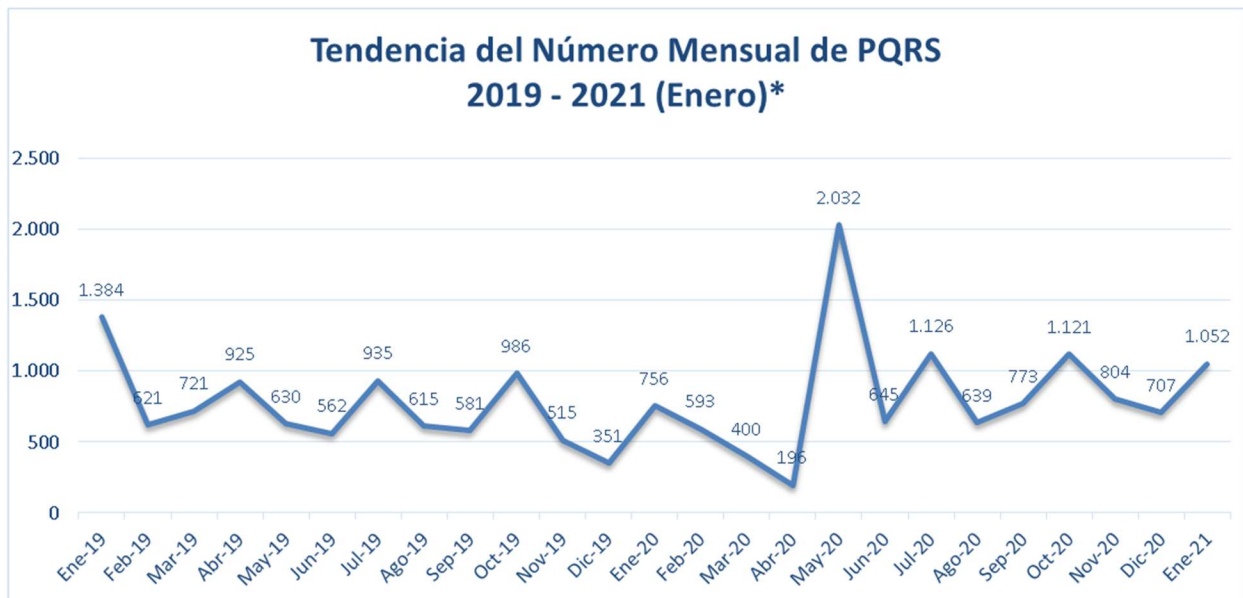
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 9/15

9. Tendencia del número mensual de PQRS, 2019 – 2021

En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRS durante los periodos 2019 – 2021 (enero). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las “**Peticiones 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 767 solicitudes de soporte vía chat

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

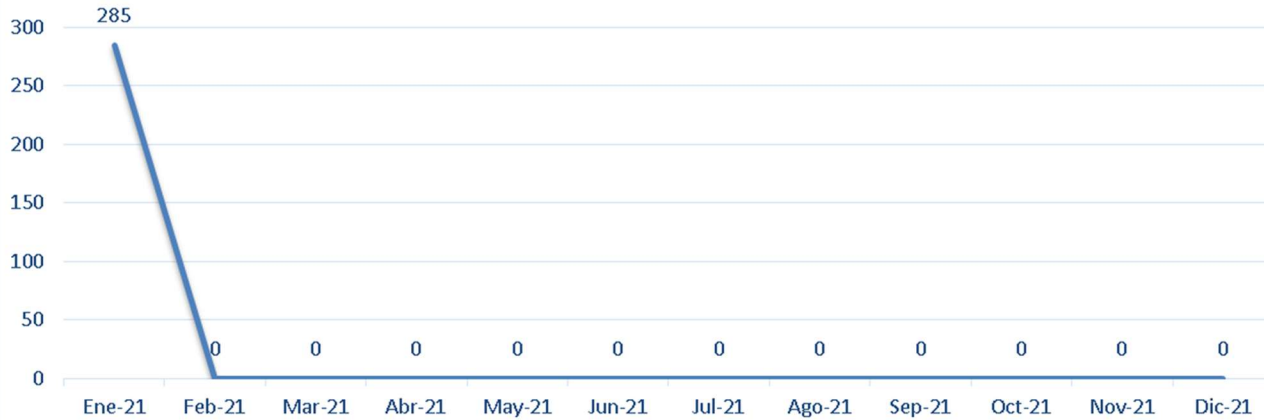
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

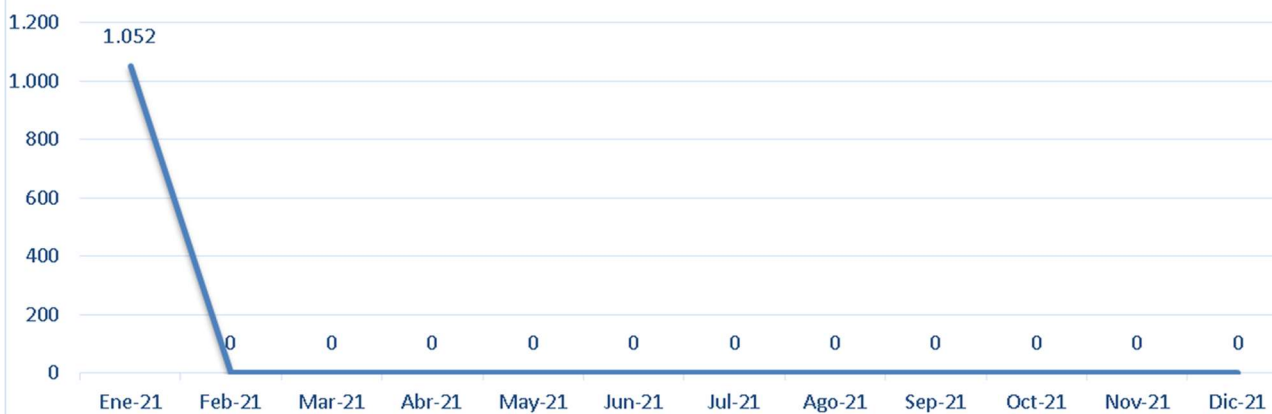
Página: 10/15

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



No incluye peticiones verbales

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




(*) Incluye 767 solicitudes de soporte vía chat

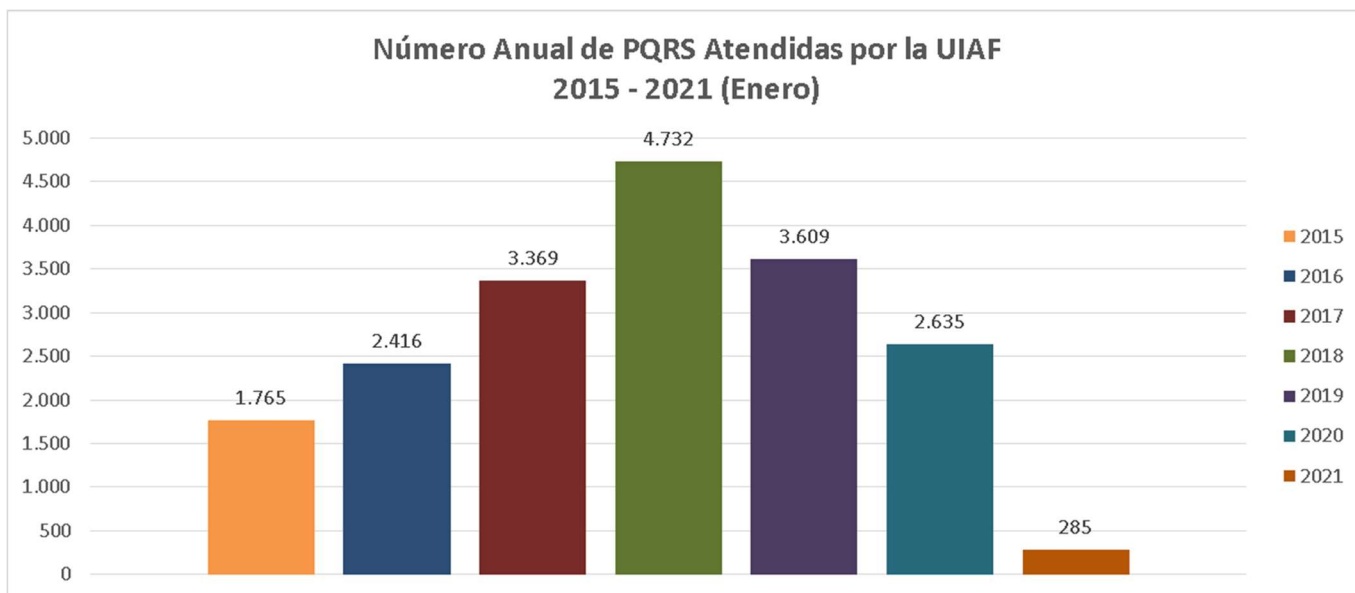
10. Número anual de PQRS, 2015 - 2021

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

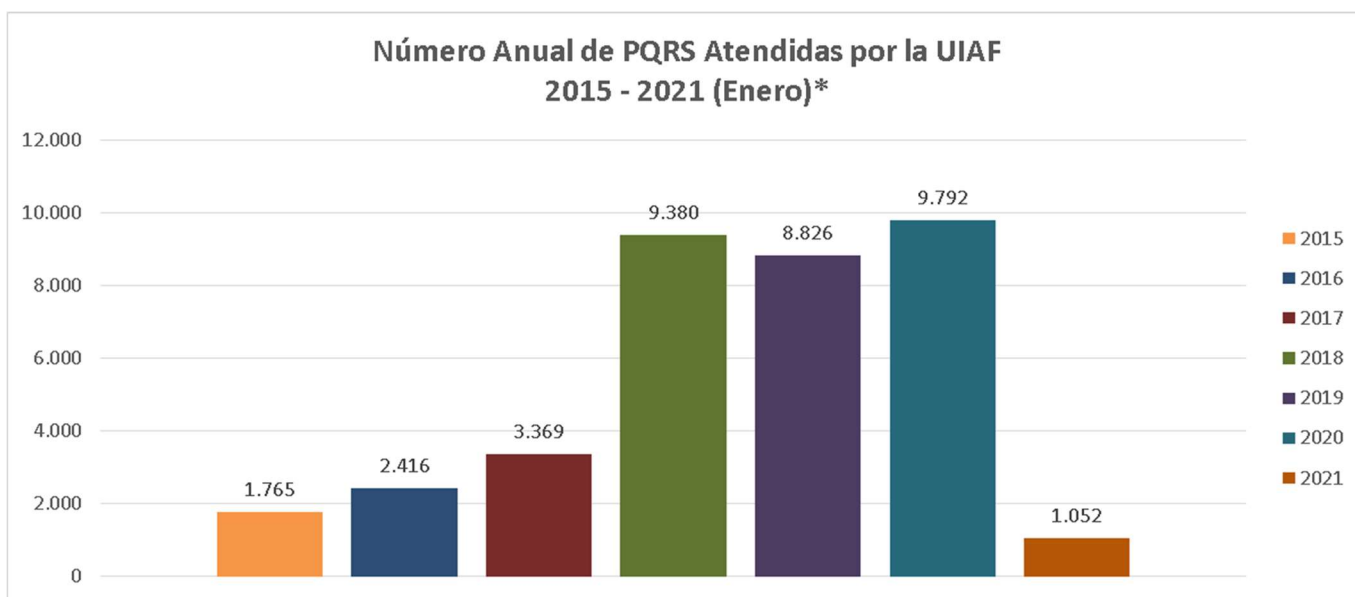
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 11/15



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 767 solicitudes de soporte vía chat

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

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

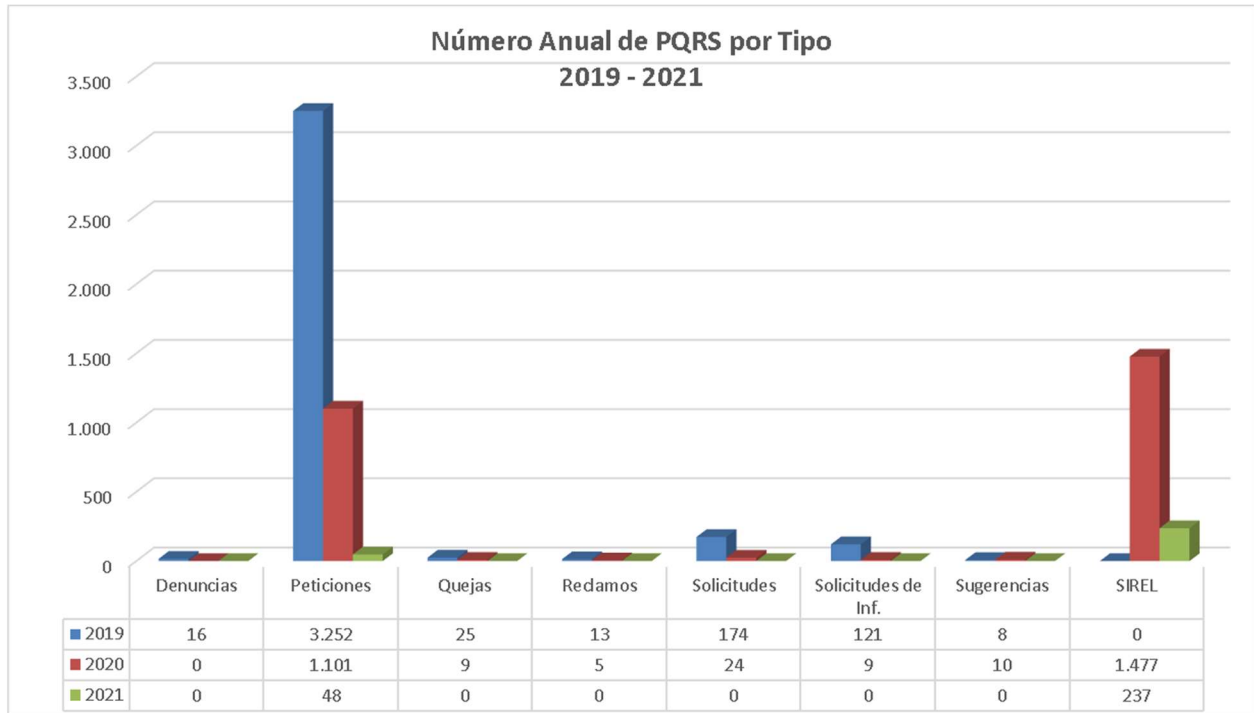
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

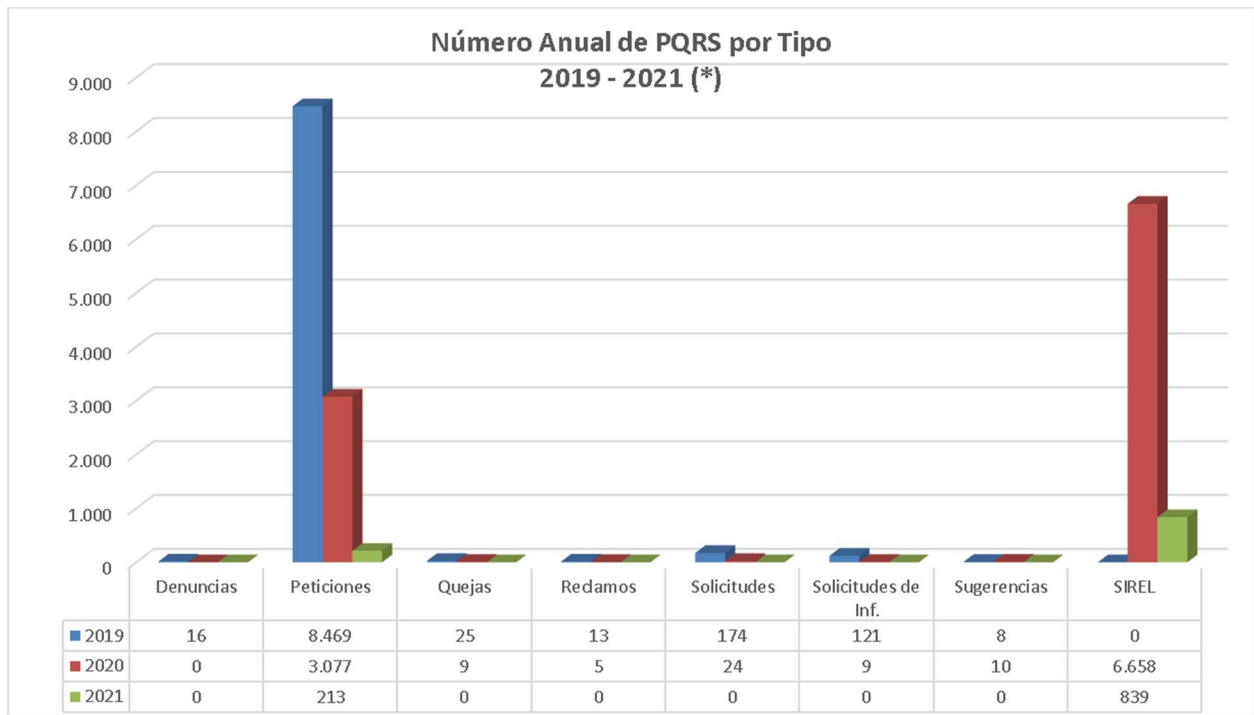
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 12/15




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 767 solicitudes de soporte vía chat

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: 13/15

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

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	9,4%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	0	0,0%	2.416	12,8%
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	17,9%
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	25,2%
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	19,2%
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	14,0%
2021	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	1,5%
Totales	153	0,4%	15.630	42,6%	201	0,5%	197	0,5%	596	1,6%	156	0,4%	164	0,4%	1.714	4,7%	18.811	100%

No incluye peticiones verbales

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	4,8%
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	6,6%
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	9,2%
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	25,8%
2019 (**)	16	0,2%	8.469	96,0%	25	0,3%	13	0,1%	174	2,0%	121	1,4%	8	0,1%	0	0,0%	8.826	24,0%
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	26,7%
2021 (****)	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	2,9%
Totales	153	0,4%	27.740	75,6%	201	0,5%	197	0,5%	596	1,6%	268	0,7%	52	0,1%	7.497	20,4%	36.704	100%

(*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(**) Incluye 5.217 peticiones verbales

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

(****) Incluye 767 solicitudes de soporte vía chat

13. Número de peticiones verbales atendidas en enero 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; etc.

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	602
Otro tipo petición verbal	74
Curso E-learning	51
Anexos Técnicos	40
Total general	767

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: 14/15

14. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	98	34,4%
Soporte SIREL	68	23,9%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	34	11,9%
Reenvío Matriz Autenticación	19	6,7%
Consulta explicación de normatividad	18	6,3%
Cancelación de usuario	14	4,9%
Cancelación entidad	11	3,9%
Curso e-learning	9	3,2%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	8	2,8%
Otros	6	2,1%
Total PQRS	285	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 del mes de enero de 2021:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	602	57,2%
Otros	120	11,4%
Actualización de datos	98	9,3%
Soporte SIREL	68	6,5%
Curso e-learning	60	5,7%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	34	3,2%
Reenvío Matriz Autenticación	19	1,8%
Consulta explicación de normatividad	18	1,7%
Cancelación de usuario	14	1,3%
Cancelación entidad	11	1,0%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	8	0,8%
Total PQRS	1.052	100%


(*) Incluye 767 solicitudes de soporte vía chat

15. Estado del trámite de respuesta del mes de enero de 2021

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 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.

	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: 15/15

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	28		28
Total Oficina Asesora Jurídica		28		28
Subdirección de Informática	Peticiones	12		12
	Sirel	237		237
Total Subdirección de Informática		249		249
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	8		8
Total Subdirección de Análisis Estratégico		8		8
Total general		285	0	285

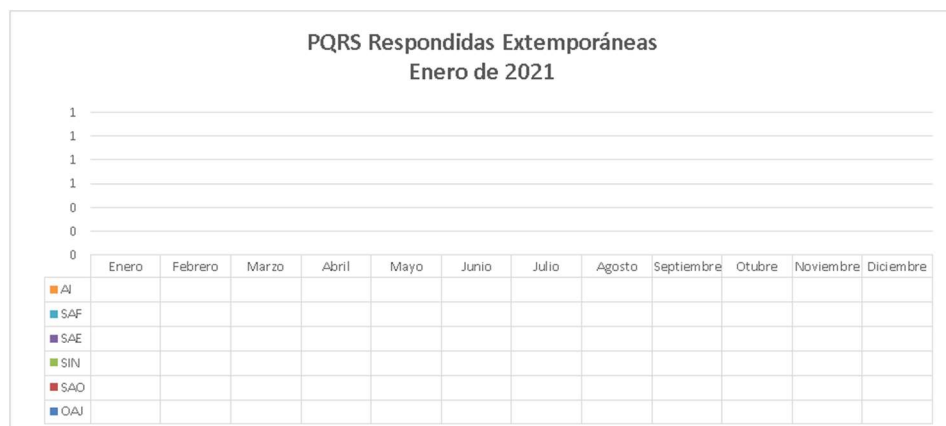
No incluye peticiones verbales

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 2021, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	28		28
Total Oficina Asesora Jurídica		28		28
Subdirección de Informática	Peticiones	177		177
	Sirel	839		839
Total Subdirección de Informática		1.016		1.016
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	8		8
Total Subdirección de Análisis Estratégico		8		8
Total general		1.052	0	1.052

(*) Incluye 767 solicitudes de soporte vía chat

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