




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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A febrero 29 de 2020

Bogotá - Colombia

Marzo 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: 2/17

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

1. Número mensual de PQRS de enero a febrero 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 febrero de 2020. En total la UIAF recibió **1.349** PQRS, de las cuales **754 (55,90%)** 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

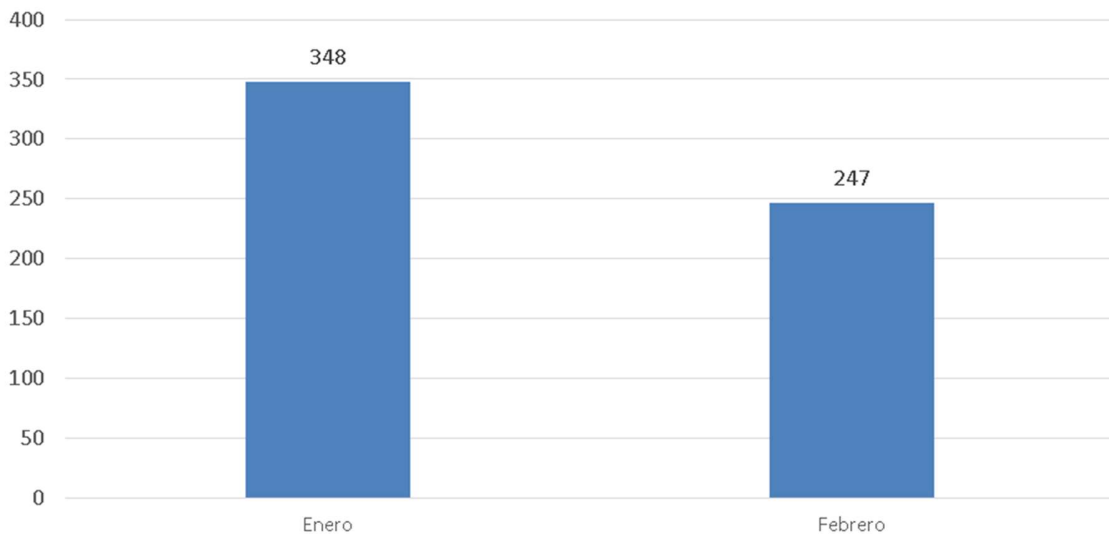
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

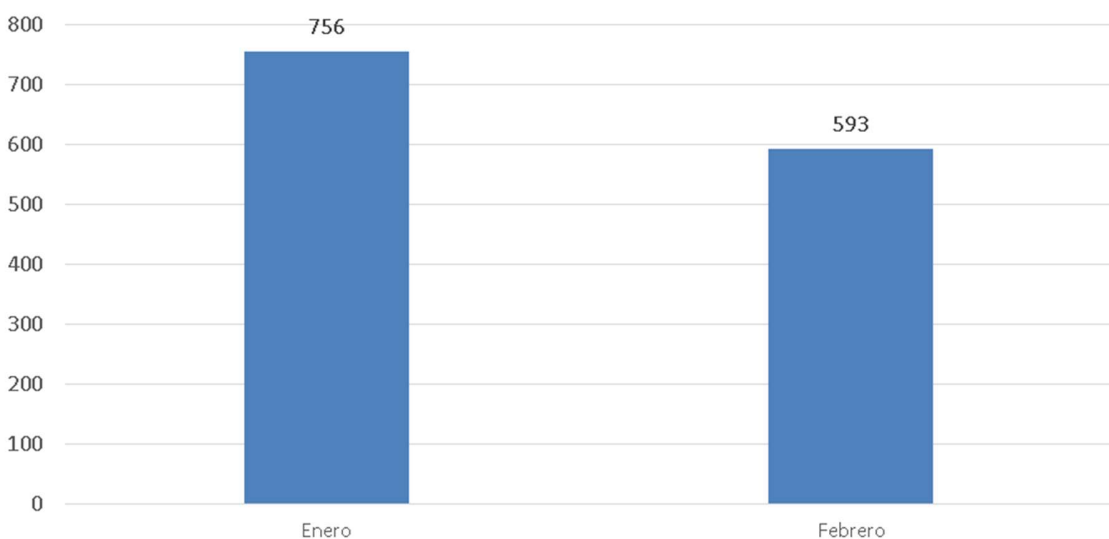
Página: 3/17

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



No incluye peticiones verbales


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



(*) Incluye 754 peticiones verbales

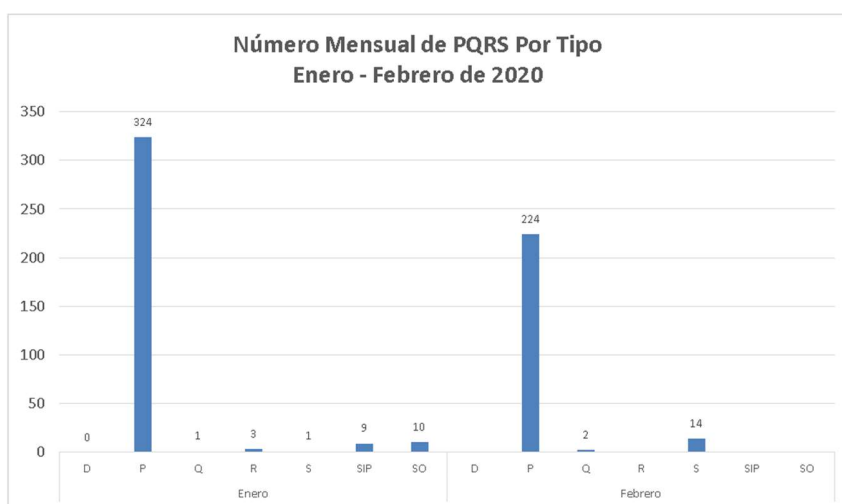
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

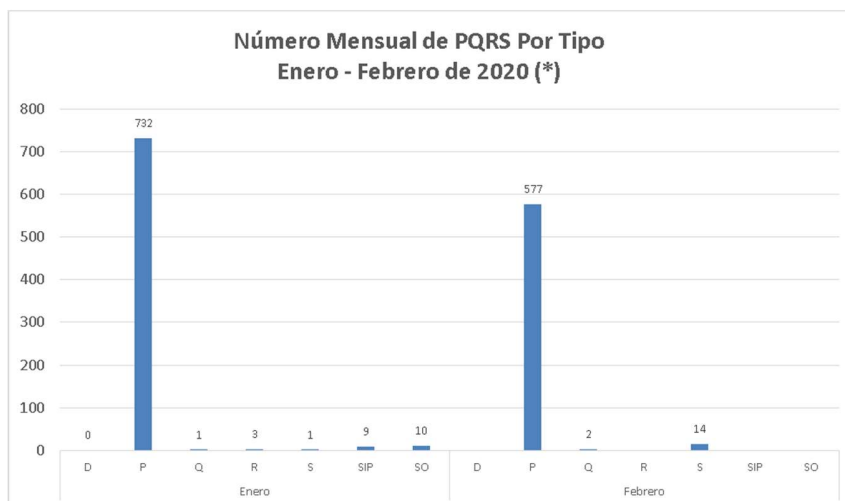
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/17

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a febrero 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 754 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: 5/17

3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a febrero 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 - Febrero 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	58%
Febrero	0	0,0%	231	39,0%	2	0,3%	0	0,0%	14	2,4%	0	0%	0	0%	247	41,5%
Totales	0	0,0%	555	41,1%	3	0,2%	3	0,2%	24	1,8%	1	0,1%	9	0,7%	595	100%

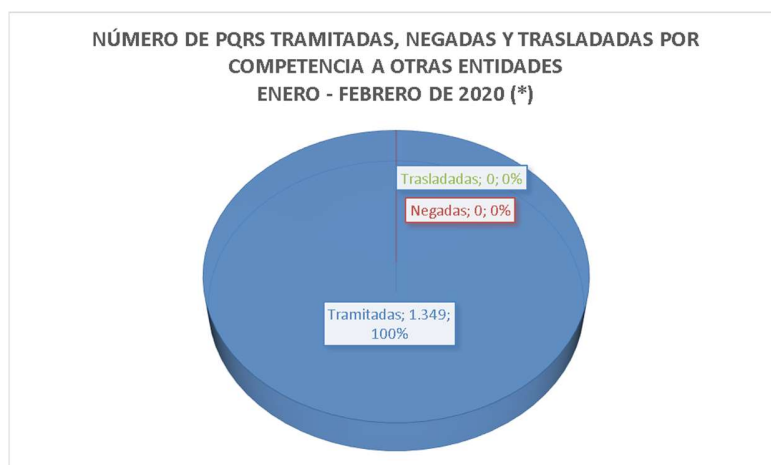
No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																
Enero - Febrero 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	56%
Febrero	0	0,0%	577	97,3%	2	0,3%	0	0,0%	14	2,4%	0	0%	0	0%	593	44,0%
Totales	0	0,0%	1.309	97,0%	3	0,2%	3	0,2%	24	1,8%	1	0,1%	9	0,7%	1.349	100%

(*) Incluye 754 peticiones verbales

4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el periodo de enero a febrero 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 754 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: 6/17

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a febrero 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%
Totales	787	595	-24,4%

No incluye peticiones verbales

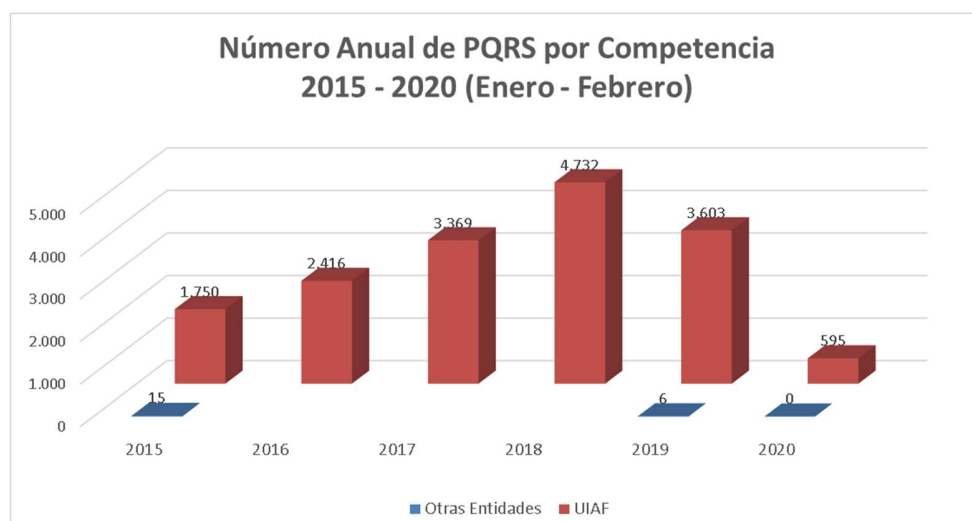
Índice de Variación Mensual 2020 Respecto del 2019			
Mes	2019 (*)	2020 (**)	Variación
Enero	1.384	756	-45,4%
Febrero	621	593	-4,5%
Totales	2.005	1.349	-32,7%

(*) Incluye 1.218 peticiones verbales

(**) Incluye 754 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 (de enero a febrero), clasificadas por competencia.

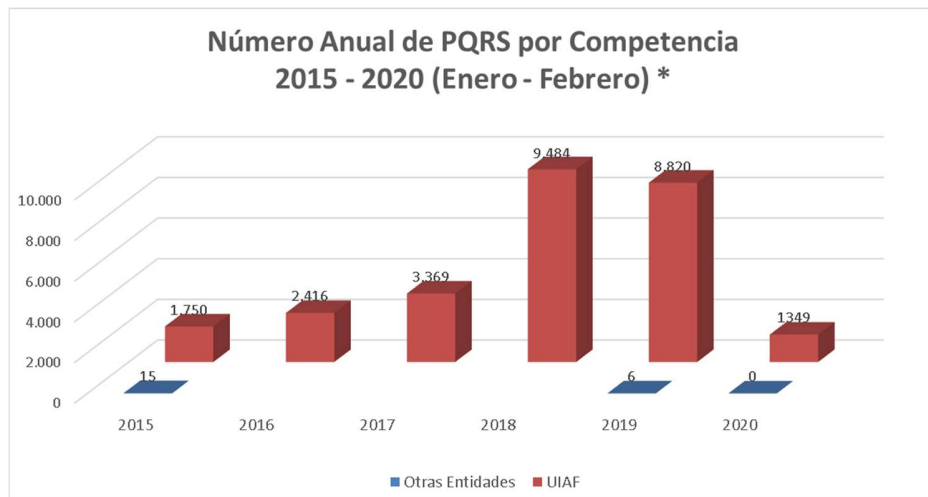


No incluye peticiones verbales

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.

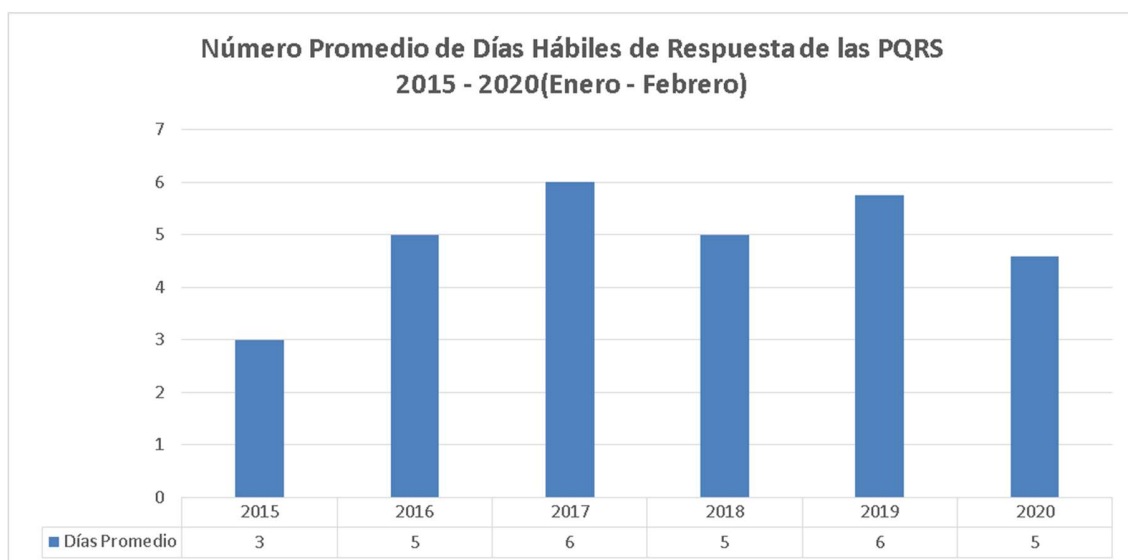
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 7/17



(*) Incluye 754 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 (de enero a febrero).



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:

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

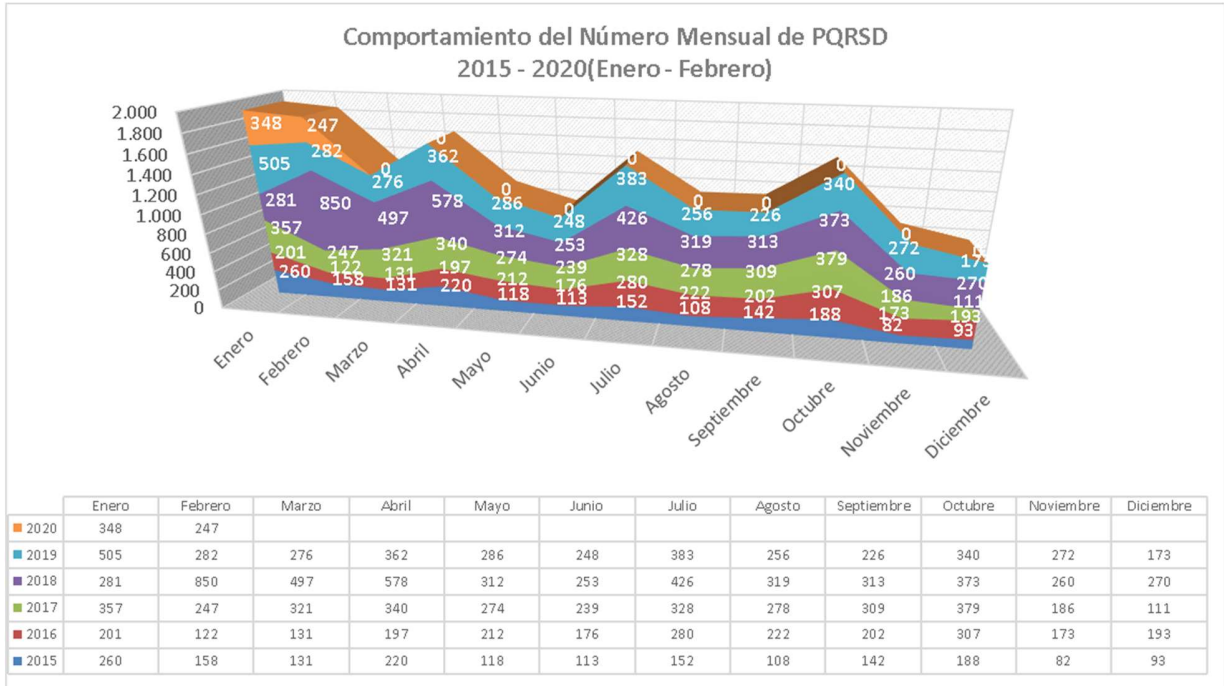
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

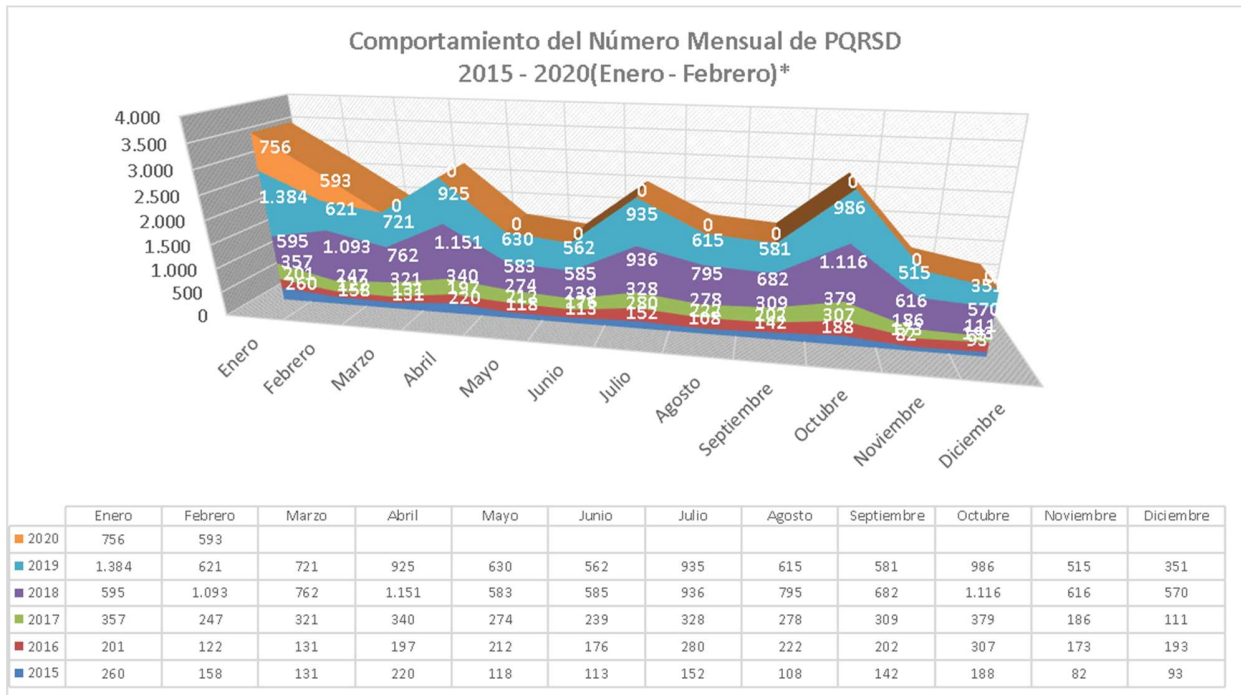
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 8/17




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 754 peticiones verbales

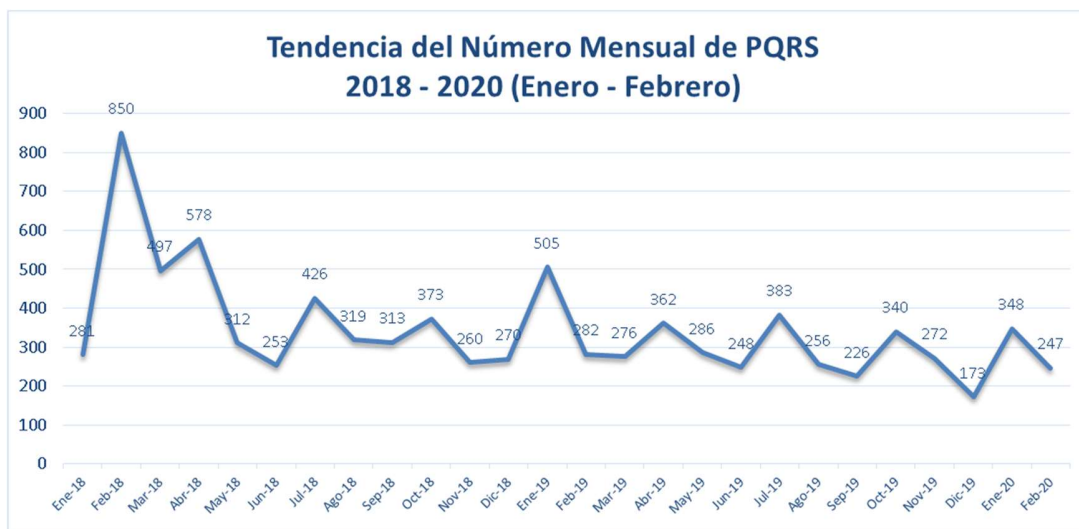
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

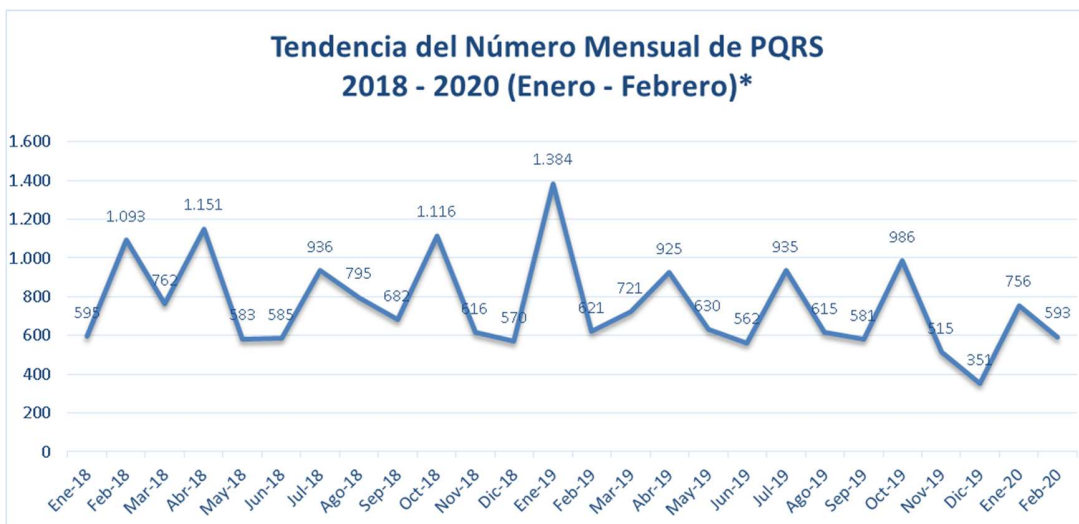
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 9/17

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 febrero). 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

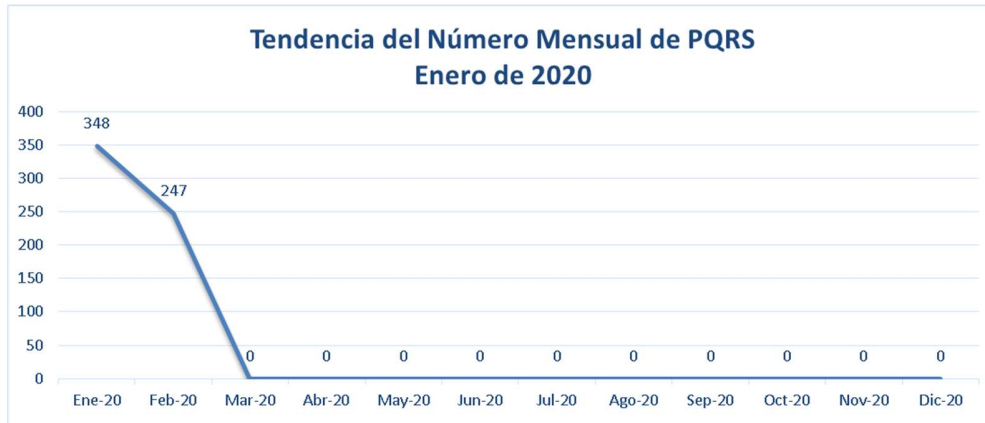


(*) Incluye 754 peticiones verbales

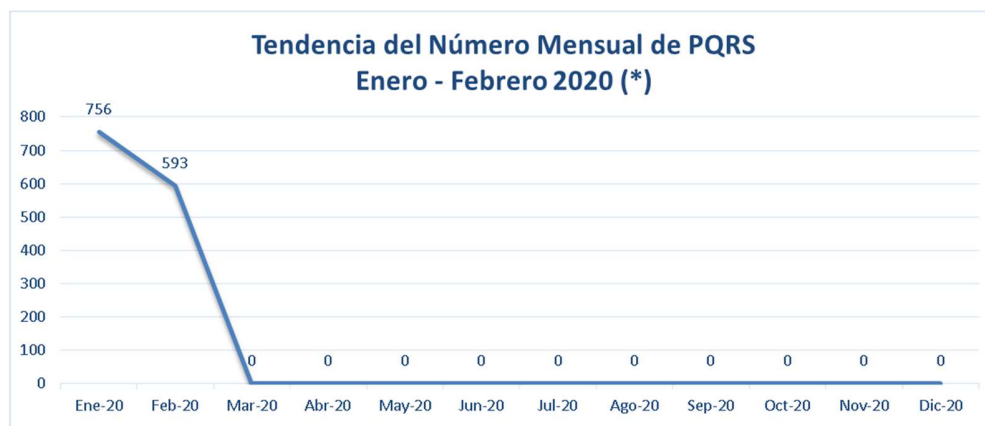
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 10/17



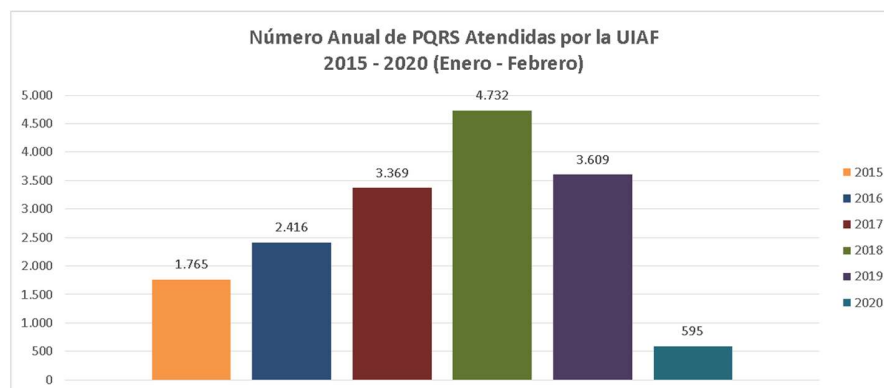
No Incluye peticiones verbales



(*) Incluye 754 peticiones verbales

10. Número anual de PQRS, 2015 - 2020


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

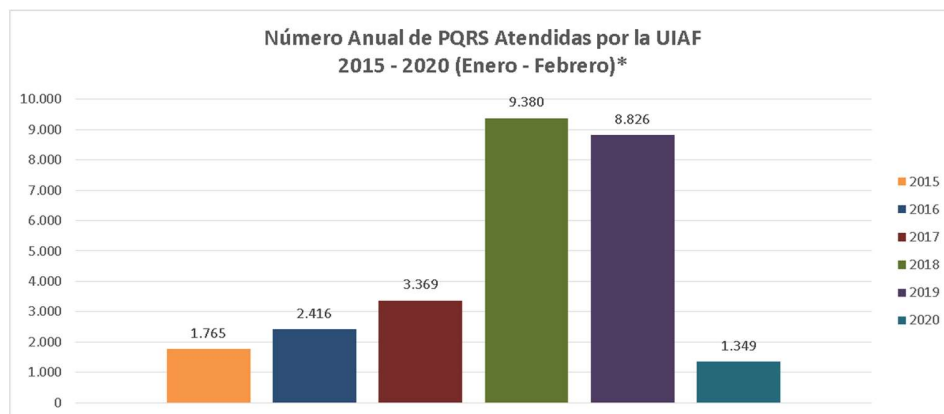


No incluye peticiones verbales

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.

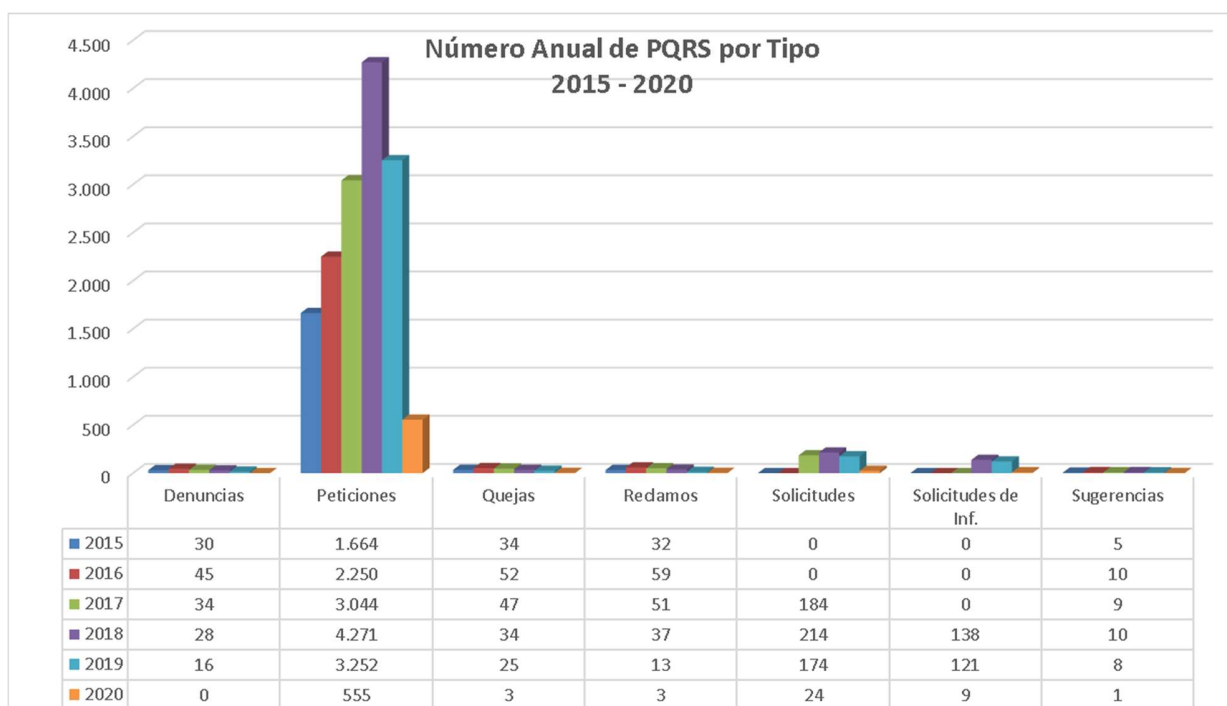
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 11/17



(*) Incluye 754 peticiones verbales

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


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 febrero).

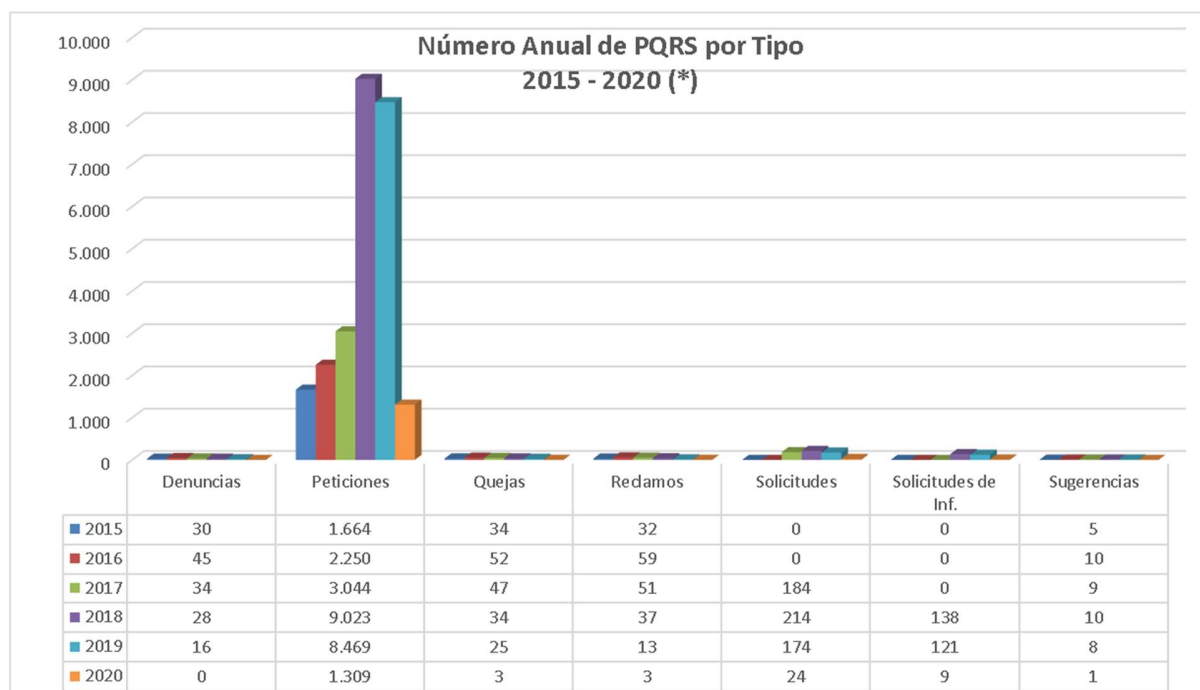


No incluye peticiones verbales

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: 12/17



(*) Incluye 754 peticiones verbales

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


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 febrero).

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	10,7%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	14,7%
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	20,4%
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	28,7%
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	21,9%
2020	0	0,0%	555	93,3%	3	0,5%	3	0,5%	24	4,0%	1	0,2%	9	1,5%	595	3,6%
Totales	153	0,6%	15.036	55,3%	195	0,7%	195	0,7%	596	2,2%	147	0,5%	164	0,6%	16.486	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: 13/17

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	6,5%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	8,9%
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	12,4%
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	34,9%
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	32,4%
2020 (***)	0	0,0%	1.309	97,0%	3	0,2%	3	0,2%	24	1,8%	9	0,7%	1	0,1%	1.349	5,0%
Totales	153	0,6%	25.759	94,7%	195	0,7%	195	0,7%	596	2,2%	268	1,0%	43	0,2%	27.209	100%

(*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(**) Incluye 5.217 peticiones verbales

(***) Incluye 754 peticiones verbales

13. Número de peticiones verbales atendidas de enero a febrero 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	95
Como Presentar Reportes Objetivos	47
Otro tipo petición verbal	69
Actualización de Datos	98
Acceso a SIREL	66
Solicitud de Usuario	66
Errores en Acceso	24
Consulta Certificados	26
Solicitud Anulación de Cargue	27
Reporte Positivo	52
Solicitud de Código	43
Como diligenciar ROS	12
Cancelación Usuario	12
Explicación Normatividad	25
Utilidades Excel	20
Curso E-learning	34
Reenvío Matriz Autenticación	10
Reporte Negativo	18
Cancelación Entidad	6
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	4
Total general	754

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: 14/17

14. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	241	40,5%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	93	15,6%
Otros	66	11,1%
Soporte SIREL	43	7,2%
Solicitudes de información pública	34	5,7%
Cancelación de usuario	24	4,0%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	23	3,9%
Curso e-learning	22	3,7%
Consulta explicación de normatividad	21	3,5%
Solicitudes especiales reportantes	16	2,7%
Cancelación entidad	11	1,8%
Error SIREL y errores de acceso	1	0,2%
Total PQRS	595	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 entre el mes de enero y febrero de 2020:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	339	25,1%
Otros	159	11,8%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	93	6,9%
Aclaración de errores	91	6,7%
Solicitud de Usuario	66	4,9%
Acceso a SIREL	66	4,9%
Curso e-learning	56	4,2%
Reporte Positivo	52	3,9%
Cómo presentar reportes objetivos	47	3,5%
Consulta explicación de normatividad	46	3,4%
Solicitud de código	43	3,2%
Soporte SIREL	43	3,2%
Cancelación de usuario	36	2,7%
Solicitudes de información pública	34	2,5%
Solicitud Anulación de Cargue	27	2,0%
Consultar Certificaciones	26	1,9%
Error SIREL y errores de acceso	25	1,9%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	23	1,7%
Reporte Negativo	18	1,3%
Cancelación entidad	17	1,3%
Solicitudes especiales reportantes	16	1,2%
Cómo diligenciar ROS	12	0,9%
Reenvío Matriz Autenticación	10	0,7%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	4	0,3%
Total PQRS	1.349	100%

(*) Incluye 754 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: 15/17

15. Estado del trámite de respuesta de enero a febrero 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 febrero de 2020:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A		Total general
		Tiempo	Extemporáneo	
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	57	1	58
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	3		3
	Solicitudes	23		23
Total Oficina Asesora Jurídica		85	1	86
Subdirección de Análisis de Operaciones	Quejas	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	484		484
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	5		5
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Informática		493		493
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	13		13
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Solicitudes	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		15		15
Total general		594	1	595

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 febrero de 2020:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	28	28
	Quejas	1	1
	Solicitudes	14	14
Total Oficina Asesora Jurídica		43	43
Subdirección de Análisis de Operaciones	Quejas	1	1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1	1
Subdirección de Informática	Peticiones	194	194
Total Subdirección de Informática		194	194
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	9	9
Total Subdirección de Análisis Estratégico		9	9
Total general		247	247

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: 16/17

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

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	82	1	83
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	3		3
	Solicitudes	23		23
Total Oficina Asesora Jurídica		110	1	111
Subdirección de Análisis de Operaciones	Quejas	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	1.199		1.199
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	5		5
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Informática		1.208		1.208
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	27		27
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Solicitudes	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		29		29
Total general		1.348	1	1.349

(*) Incluye 754 Peticiones verbales


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 febrero de 2020, incluyendo las peticiones verbales:

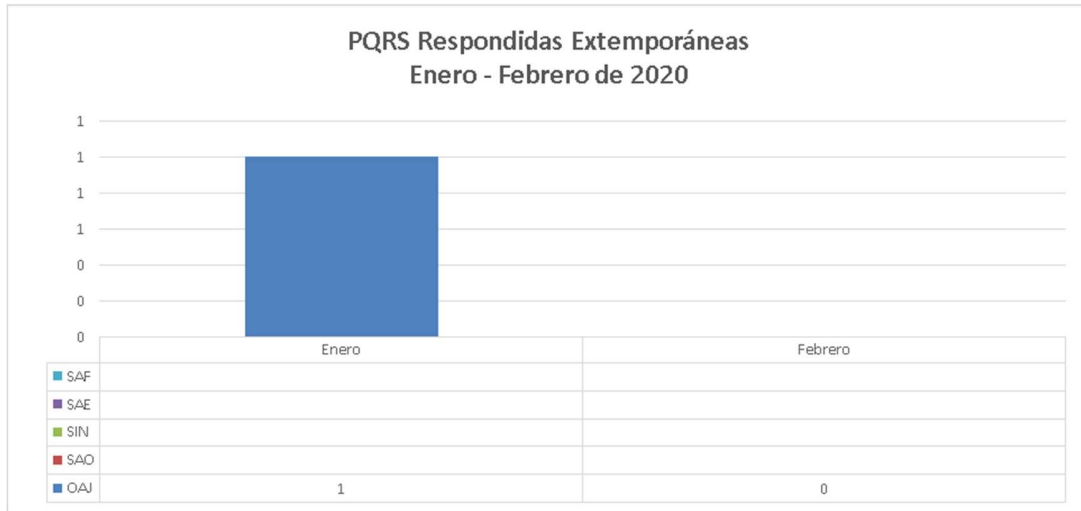
Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	33	33
	Quejas	1	1
	Solicitudes	14	14
Total Oficina Asesora Jurídica		48	48
Subdirección de Análisis de Operaciones	Quejas	1	1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1	1
Subdirección de Informática	Peticiones	521	521
Total Subdirección de Informática		521	521
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	23	23
Total Subdirección de Análisis Estratégico		23	23
Total general		593	593

(*) Incluye 346 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: 17/17



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.