




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

A febrero 28 de 2022

Bogotá - Colombia

Marzo de 2022

	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 de enero a febrero de 2022, 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 febrero de 2022.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a febrero de 2022.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a febrero de 2022.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a febrero de 2022.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a febrero de 2021 y 2022.
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 2020 –2022.
10. Tendencia del número mensual de PQRS, 2020 – 2022.
11. Número anual de PQRS, 2020 -2022.
12. Número anual de PQRS por Tipo, 2020 – 2022 (de enero a febrero).
13. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2020 – 2022 (de enero a febrero).
14. Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a febrero de 2022.
15. Temas Recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta de enero a febrero de 2022.

1. Número mensual de PQRS de enero a febrero de 2022

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que la UIAF recibió y atendió de enero a febrero de 2022. En total la UIAF recibió **3.447** PQRS, de las cuales **743 (21,55%)** corresponden a derechos de petición verbal vía telefónica y **1.920 (55,70%)** 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

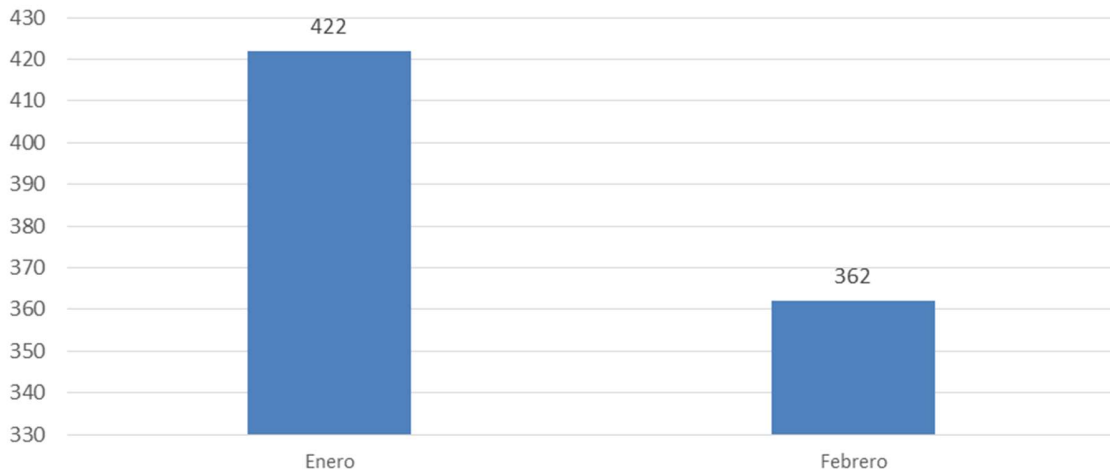
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

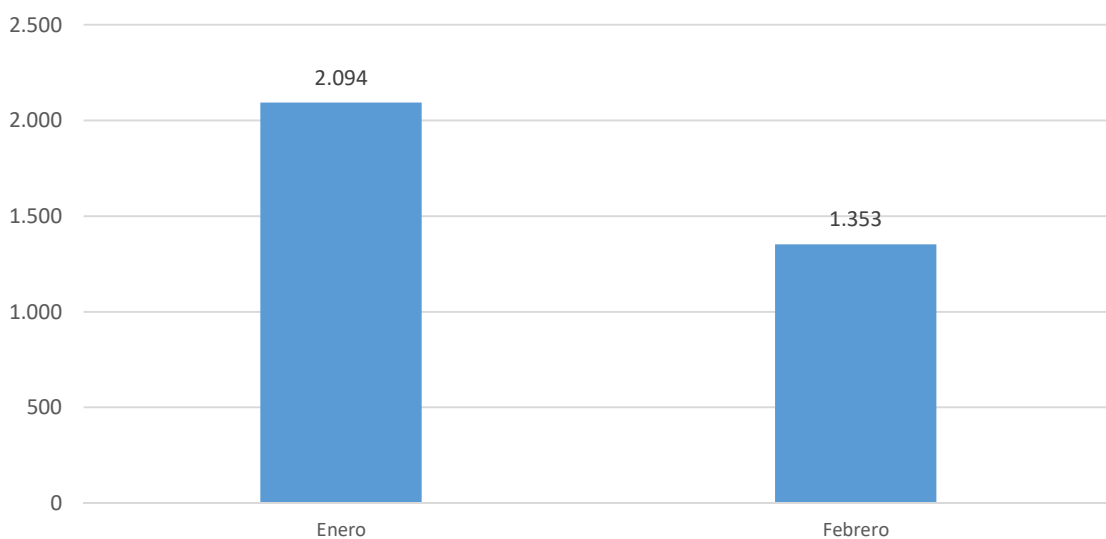
Página: 3/17

Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Febrero de 2022



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Febrero de 202 (*)



(*) Incluye 1.920 solicitudes de soporte vía chat y 743 peticiones verbales vía telefónica

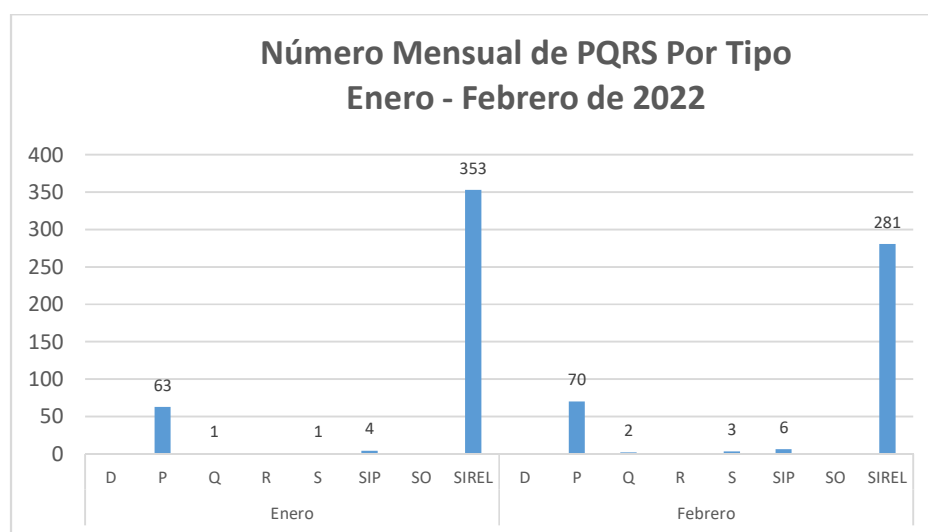
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

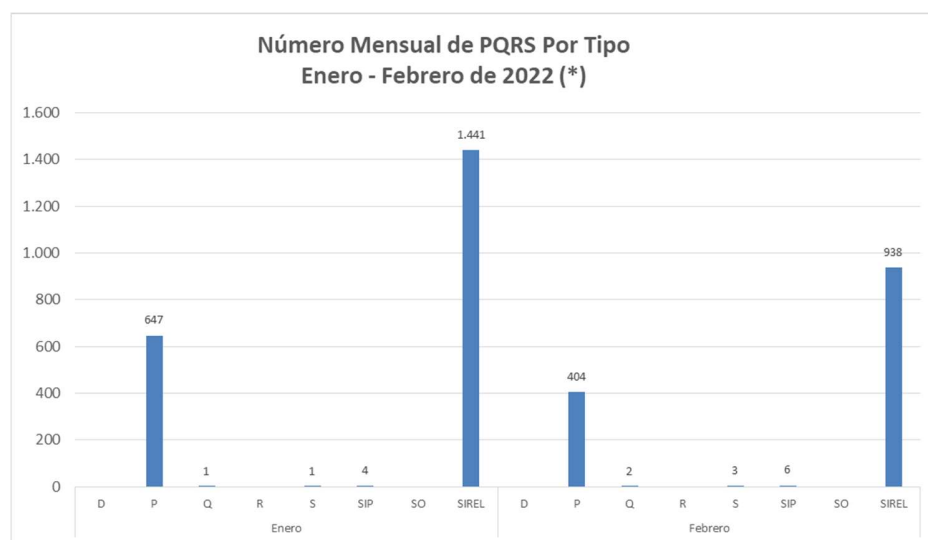
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/17

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a febrero de 2022

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 1.920 solicitudes de soporte vía chat y 743 peticiones verbales vía telefónica

- 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: 5/17

SIP = Solicitudes de Información Pública

SIREL = Soporte Técnico sistema SIREL

3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a febrero de 2022

En el siguiente cuadro se muestra el número y el porcentaje mensual del año 2022 y el porcentaje sobre el total acumulado por tipo.

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Febrero de 2022																		
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%	63	14,9%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	4	0,9%	353	83,6%	422	54%
Febrero	0	0,0%	70	19,3%	2	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	3	1%	6	2%	281	78%	362	46,2%
Totales	0	0,0%	133	17,0%	3	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,5%	10	1,3%	634	80,9%	784	100%

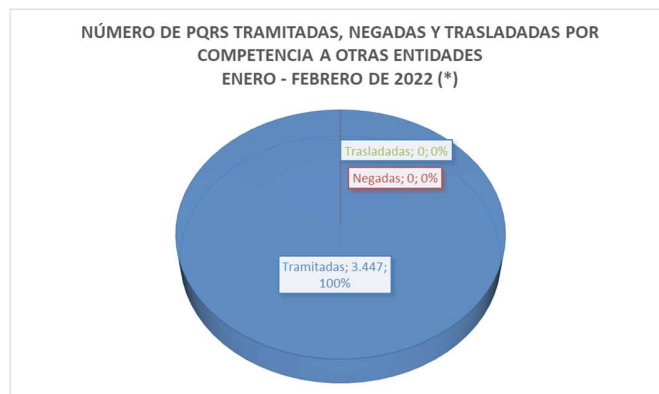
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Febrero de 2022																		
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%	647	30,9%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%	4	0,2%	1.441	68,8%	2.094	61%
Febrero	0	0,0%	404	29,9%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	3	0%	6	0%	938	69%	1.353	39,3%
Totales	0	0,0%	1.051	30,5%	3	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,1%	10	0,3%	2.379	69,0%	3.447	100%

(*) Incluye 1.920 solicitudes de soporte vía chat y 743 peticiones verbales vía telefónica

4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a febrero de 2022


De la totalidad de PQRS recibidas de enero a febrero de 2022, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



(*) Incluye 1.920 solicitudes de soporte vía chat y 743 peticiones verbales vía telefónica

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 6/17

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a febrero de 2021 y 2022

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a febrero de 2022 respecto al mismo periodo 2021.

Índice de Variación Mensual 2022 Respecto del 2021			
Mes	2021	2022	Variación
Enero	285	422	48,1%
Febrero	176	362	105,7%
Totales	461	784	70,1%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Índice de Variación Mensual 2022 Respecto del 2021			
Mes	2021 (***)	2022 (4*)	Variación
Enero	1.052	2.094	99,0%
Febrero	808	1.353	67,5%
Totales	1.860	3.447	85,3%

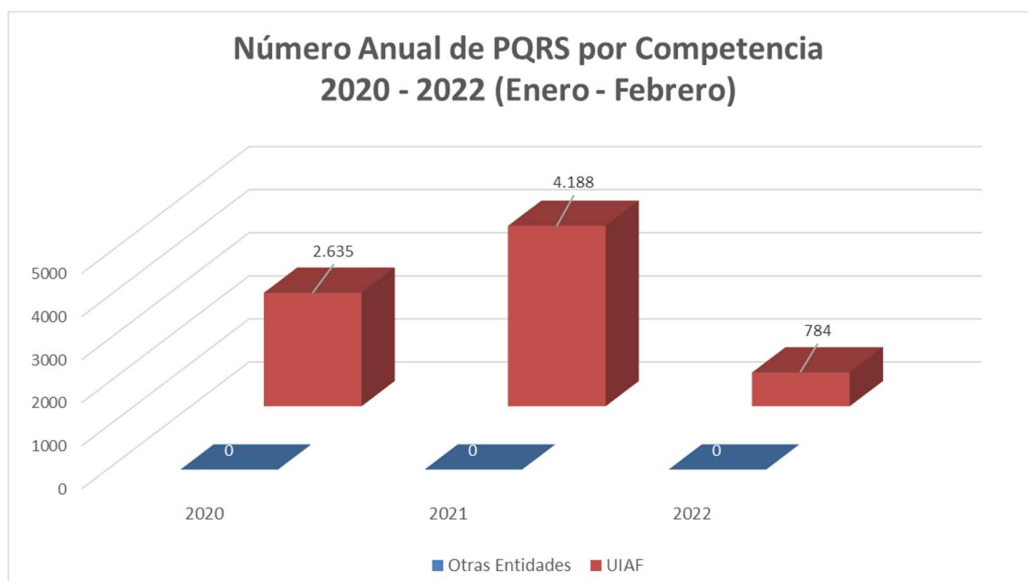
(**) Incluye 7.157 solicitudes de soporte vía chat

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

(4*) Incluye 1.920 solicitudes de soporte vía chat y 743 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 2020 –2022 (de enero a febrero), clasificadas por competencia.




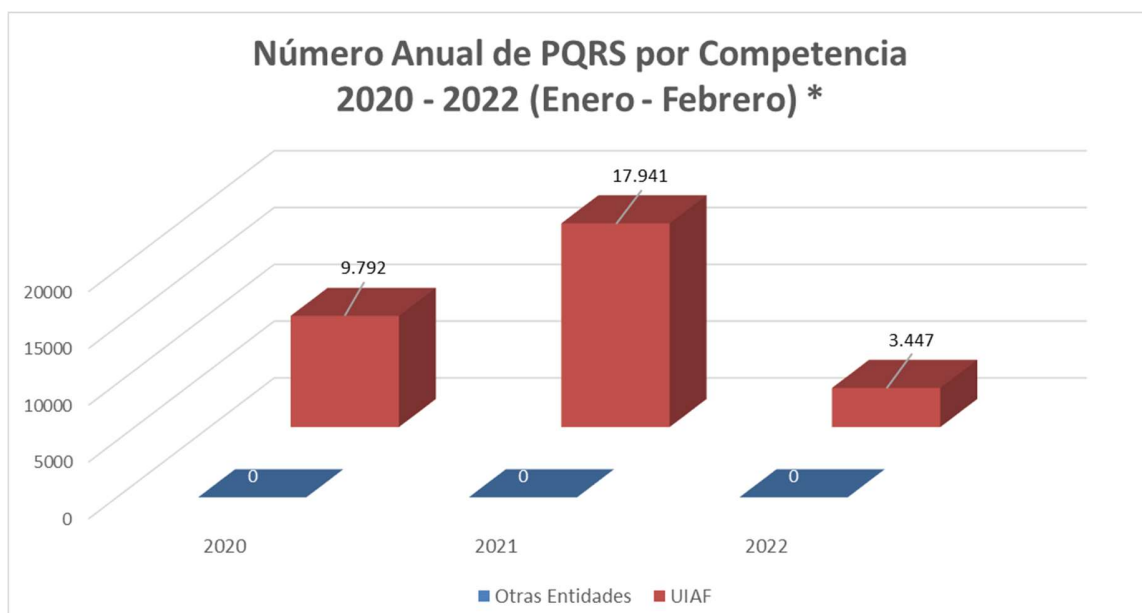
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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.

	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 1.920 solicitudes de soporte vía chat y 743 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	2022-01-27	2022-02-11 03	1	0	0
			2022-02-25	2022-03-15 03	1	0	0
			2022-02-23	2022-03-09 06	1	0	0
			2022-02-21	2022-03-09 05	1	0	0
			2022-02-17	2022-02-21 08	1	0	0
	peticiones generales	Documentos elaborados por la UIAF	2022-01-28	2022-01-31 01	1	0	0
			2022-01-27	2022-01-28 05	1	0	0
			2022-01-21	2022-01-27 02	1	0	0
			2022-02-18	2022-02-21 08	1	0	0
			2022-02-15	2022-02-21 08	1	0	0
Totales					10	0	0

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 – 2022 (de enero a febrero).

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

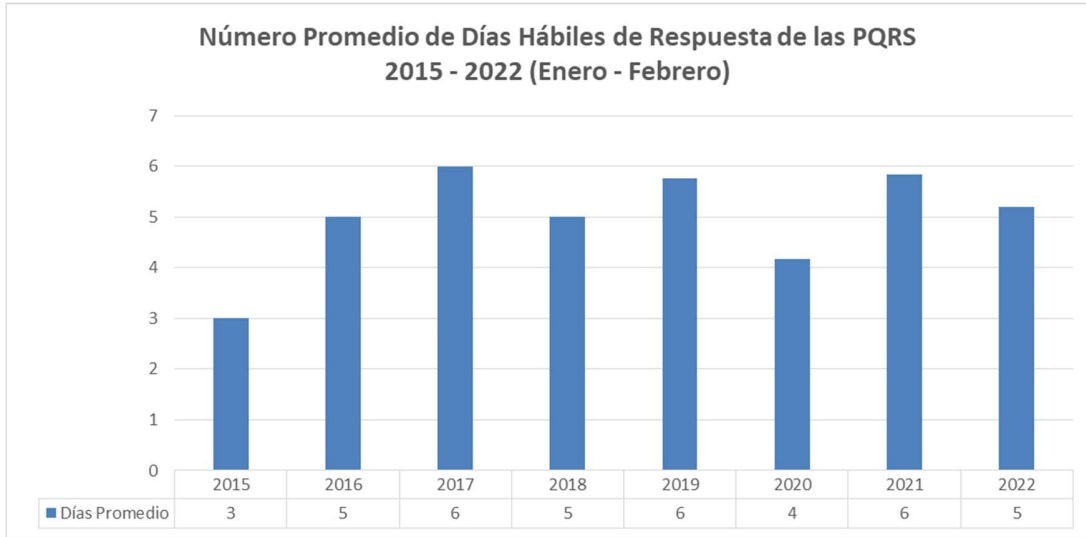
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

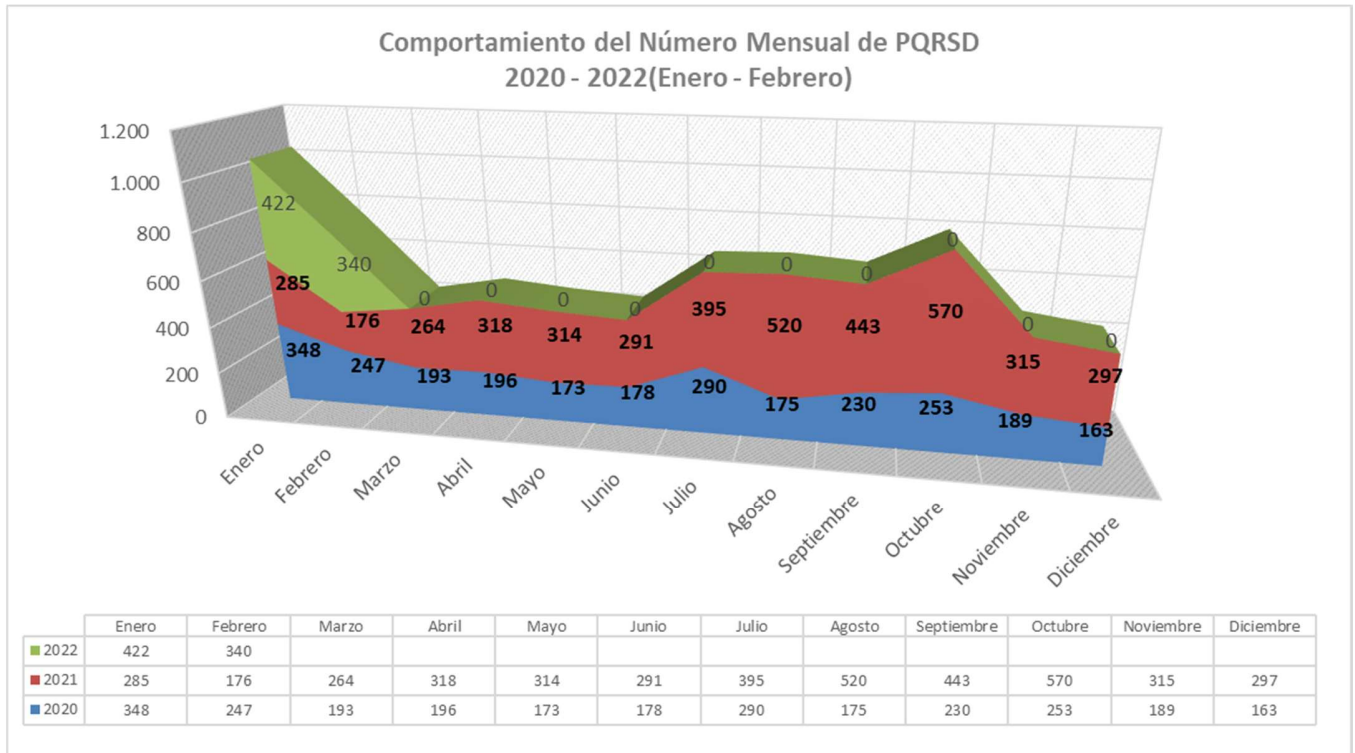
Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 8/17



9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2020 – 2022

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

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

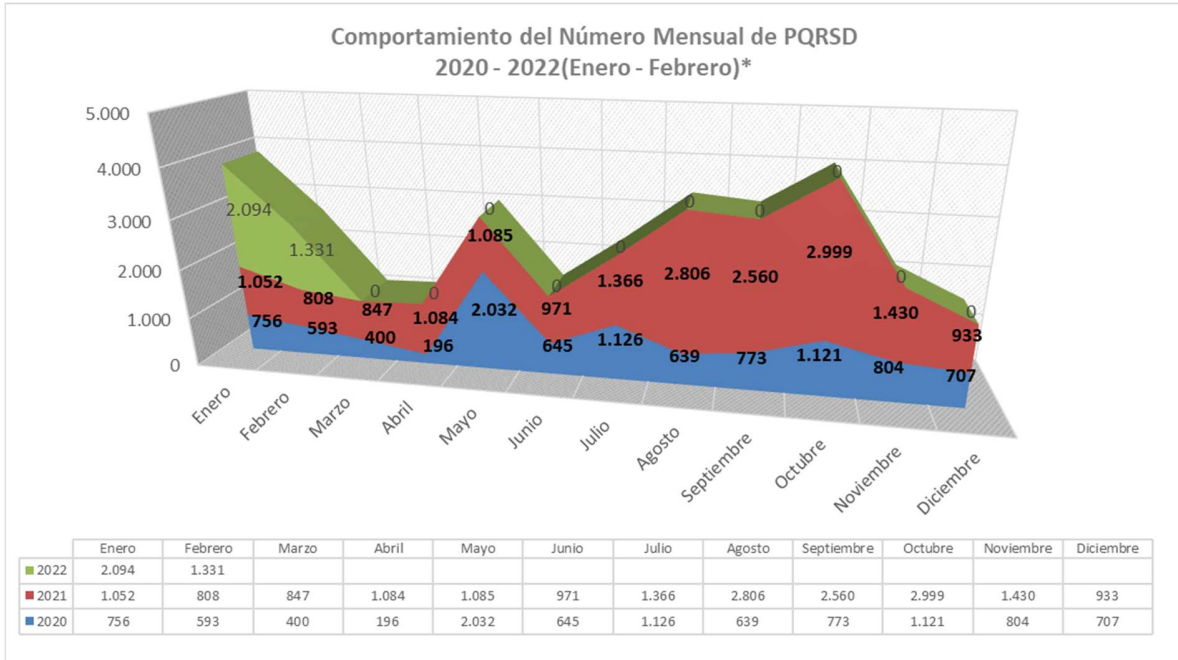
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

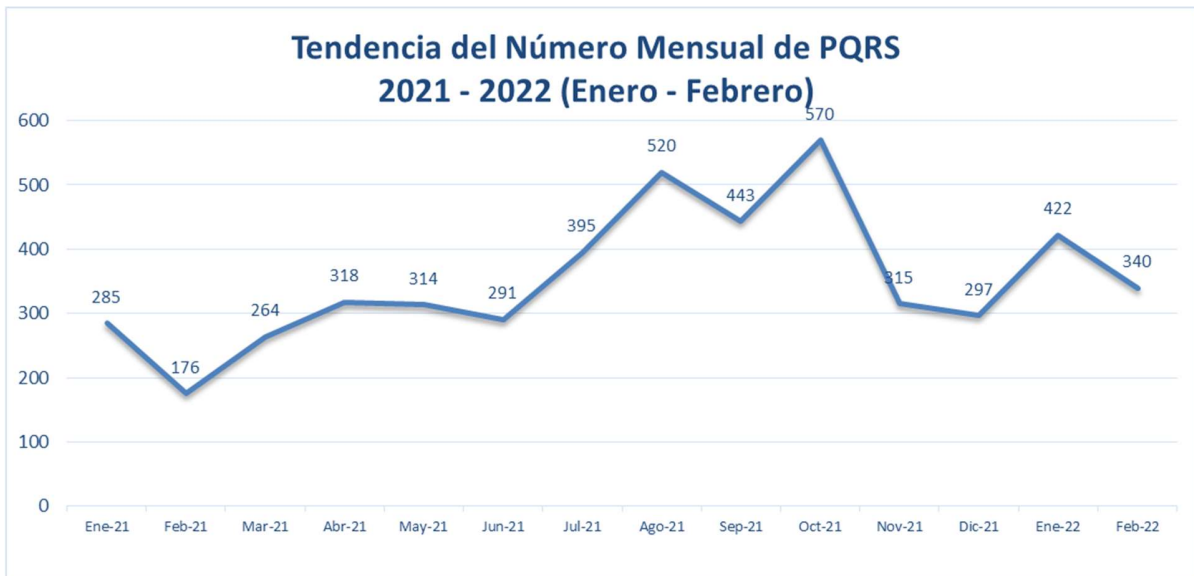
Página: 9/17



(*). Incluye 1.920 solicitudes de soporte vía chat y 743 peticiones verbales vía telefónica

10.Tendencia del número mensual de PQRS, 2020 – 2022

En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRS durante los periodos 2021 – 2022 (de enero a febrero).



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: 10/17

Tendencia del Número Mensual de PQRS 2021 - 2022 (Enero - Febrero)*



(*) Incluye 1.920 solicitudes de soporte vía chat y 743 peticiones verbales vía telefónica


Tendencia del Número Mensual de PQRS Enero - Febrero de 2022

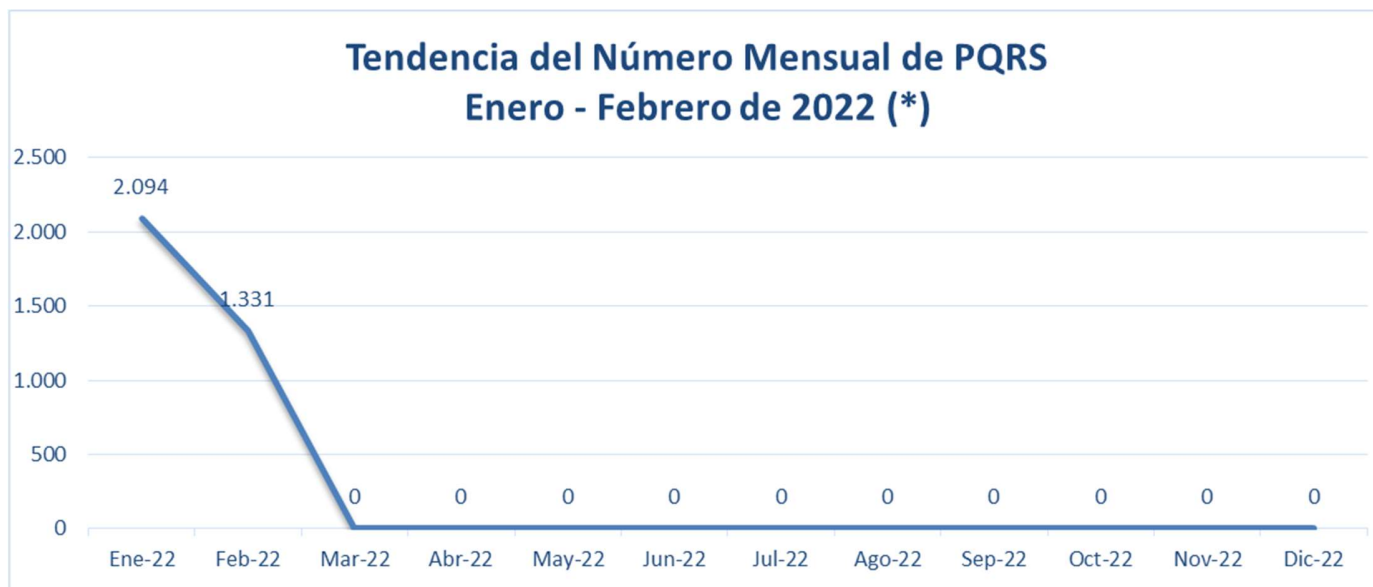


No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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.

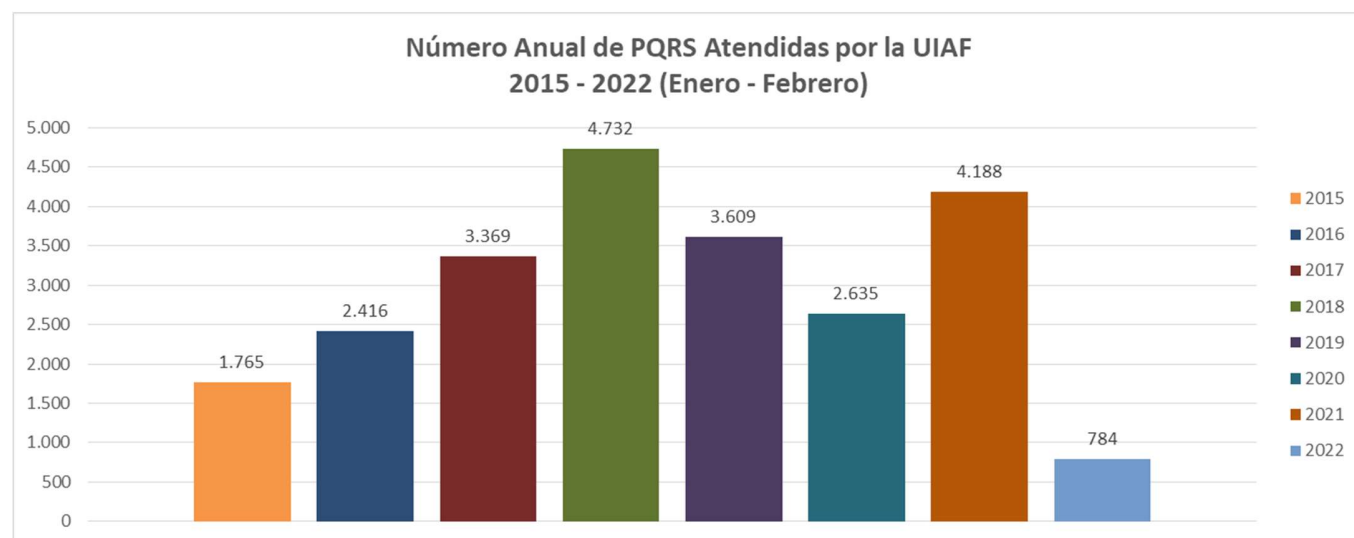
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 11/17



(*) Incluye 1.920 solicitudes de soporte vía chat y 743 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 (de enero a febrero).

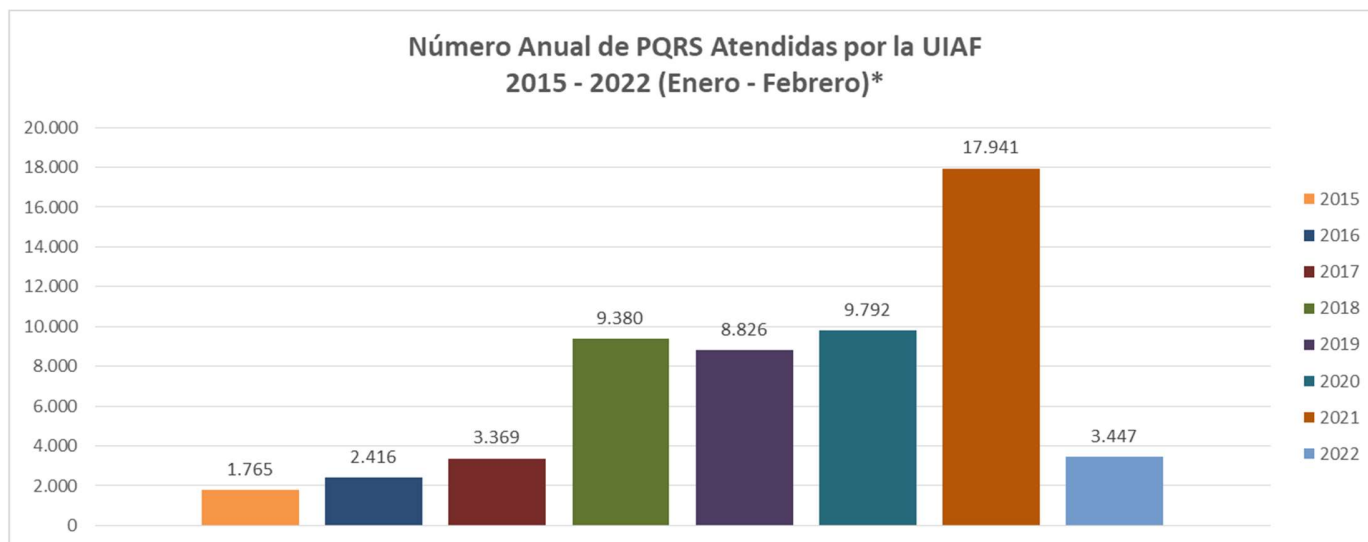


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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.

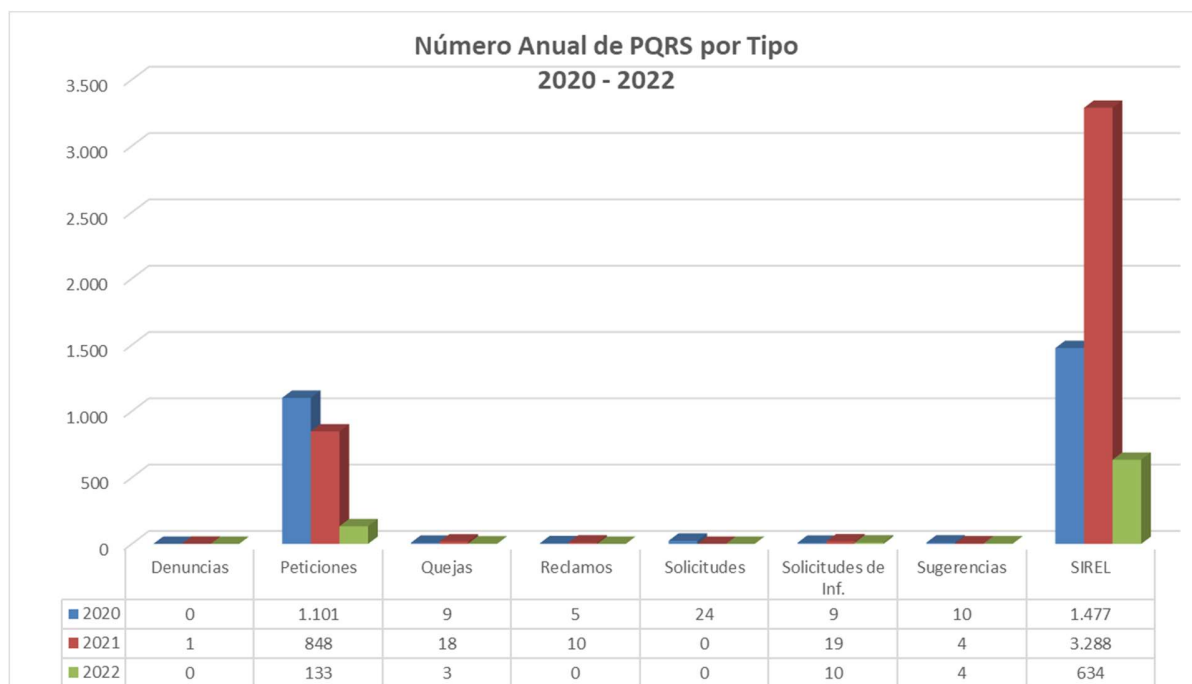
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 12/17



(*) Incluye 1.920 solicitudes de soporte vía chat y 743 peticiones verbales vía telefónica

12. Número anual de PQRS por tipo, 2020 – 2022 (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 2020 – 2022 (enero).

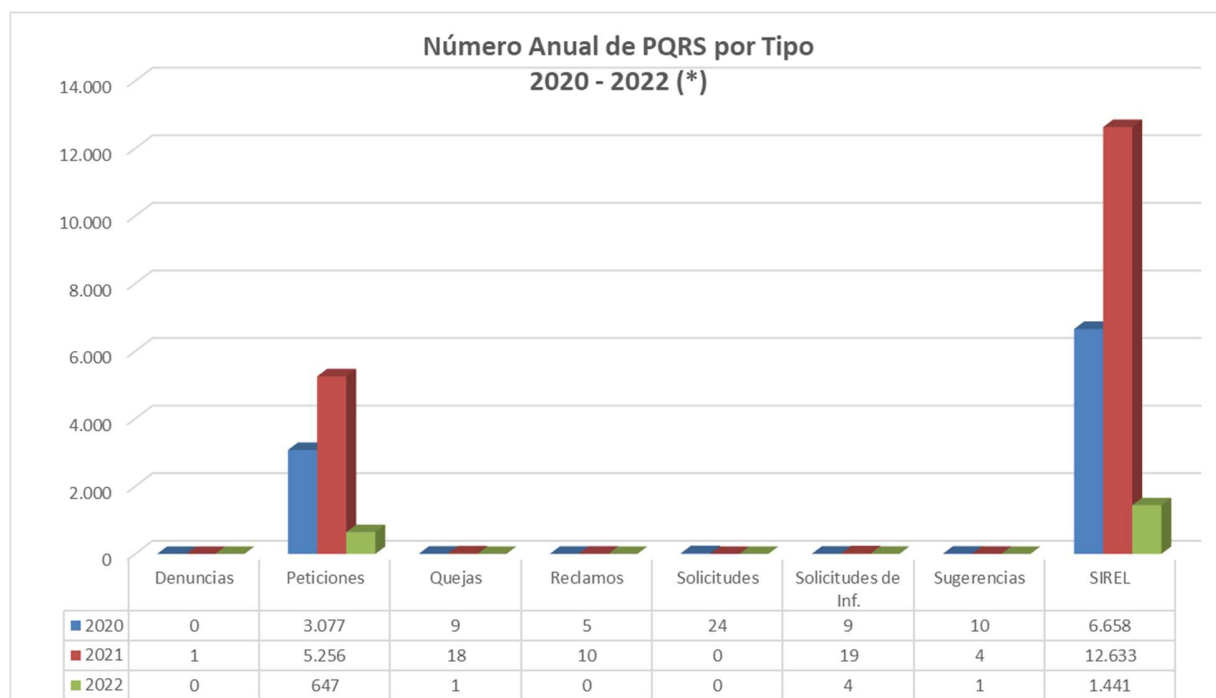


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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: 13/17



(*) Incluye 1.920 solicitudes de soporte vía chat y 743 peticiones verbales vía telefónica

13. Número y porcentaje anual de PQRS por tipo, 2015 – 2022 (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 – 2022 (de enero a febrero).


Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2022																		
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%
2022	0	0,0%	133	17,0%	3	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,5%	10	1,3%	634	80,9%	784	3,5%
Totales	154	0,3%	16.430	30,7%	219	0,4%	207	0,4%	596	1,1%	160	0,3%	183	0,3%	4.765	8,9%	22.714	100%

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: 14/17

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2022																		
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	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%
2022 (4*)	0	0,0%	1.051	30,5%	3	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	10	0,3%	4	0,1%	2.379	69,0%	3.447	6,4%
Totales	154	0,3%	32.783	61,2%	219	0,4%	207	0,4%	596	1,1%	287	0,5%	56	0,1%	19.291	36,0%	53.593	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 11.287 solicitudes de soporte vía chat y 2.466 peticiones verbales vía telefónica

(4*) Incluye 1.920 solicitudes de soporte vía chat y 743 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a febrero de 2022

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	1.574
Otro tipo petición verbal	159
Curso E-learning	130
Anexos Técnicos	57
Total General	1.920


b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	171
Aclaración Errores	93
Actualización de Datos	75
Solicitud de Código	60
Solicitud de Usuario	50
Explicación Normatividad	40
Adición Entidad	38
Reporte Positivo	34
Anexos técnicos	32
Aclaración Errores	26
Reporte Negativo	25
Curso E-learning	24
Solicitud Anulación de Cargue	17
Consulta Certificados	16
Otro tipo petición verbal	16
Utilidades Excel	10
Cancelación Usuario	9
Reenvío Matriz Autenticación	4
Cancelación Entidad	3
Total General	743

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. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	309	39,4%
Soporte SIREL	116	14,8%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	111	14,2%
Cancelación de usuario	78	9,9%
Otros	68	8,7%
Reenvío Matriz Autenticación	20	2,6%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	19	2,4%
Cancelación entidad	19	2,4%
Consulta explicación de normatividad	19	2,4%
Curso e-learning	15	1,9%
Solicitudes de información pública	10	1,3%
Total PQRS	784	100%

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 de enero a febrero de 2022:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	1.745	50,6%
Actualización de datos	384	11,1%
Otros	380	11,0%
Curso e-learning	169	4,9%
Aclaración de errores	119	3,5%
Soporte SIREL	116	3,4%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	111	3,2%
Cancelación de usuario	87	2,5%
Solicitud de código	60	1,7%
Consulta explicación de normatividad	59	1,7%
Solicitud de Usuario	50	1,5%
Reporte Positivo	34	1,0%
Reporte Negativo	25	0,7%
Reenvío Matriz Autenticación	24	0,7%
Cancelación entidad	22	0,6%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	19	0,6%
Solicitud Anulación de Cargue	17	0,5%
Consultar Certificaciones	16	0,5%
Solicitudes de información pública	10	0,3%
Total PQRS	3.447	100%

(*) Incluye 1.920 solicitudes de soporte vía chat y 743 peticiones verbales vía telefónica

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 16/17

16.Estado del trámite de respuesta de enero a febrero de 2022

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 2022:


Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	48		48
Total Oficina Asesora Jurídica		48		48
Subdirección de Informática	Peticiones	16	2	18
	Quejas	3		3
	Sirel	633		633
Total Subdirección de Informática		652	2	654
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	40		40
	Sirel	1		1
	Sugerencias	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		43		43
Dirección General	Invitaciones	7		7
	Peticiones	4	9	13
Total Dirección General		11	9	20
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	1	4	5
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1	4	5
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones		1	1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		0	1	1
Asuntos Internacionales	Peticiones	11		11
	Sugerencias	2		2
Total Asuntos Internacionales		13		13
Total General		768	16	784

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 de enero a febrero de 2022, incluyendo las 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

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	48		48
Total Oficina Asesora Jurídica		48		48
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	934	2	936
	Quejas	3		3
	Sirel (*)	2.378		2.378
Total Subdirección de Informática		3.315	2	3.317
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	40		40
	Sirel	1		1
	Sugerencias	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		43		43
Dirección General	Invitaciones	7		7
	Peticiones	4	9	13
Total Dirección General		11	9	20
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	1	4	5
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1	4	5
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones		1	1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		0	1	1
Asuntos Internacionales	Peticiones	11		11
	Sugerencias	2		2
Total Asuntos Internacionales		13		13
Total General		3.431	16	3.447

(*) Incluye 1.920 solicitudes de soporte vía chat y 743 peticiones verbales vía telefónica

La siguiente gráfica registra las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, que durante el periodo de enero a febrero de 2022 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.