




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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A julio 31 de 2020

Bogotá - Colombia

Agosto 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: 2/19 |

Introducción

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (que en adelante se denominan – PQRS), recibidas en la Entidad durante el mes de julio 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 julio de 2020.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a julio de 2020.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a julio de 2020.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el periodo enero a julio de 2020.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a julio 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 julio).
12. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2015 – 2020 (de enero a julio).
13. Número mensual de derechos de petición verbal de enero a julio de 2020.
14. Temas Recurrentes.
15. Estado del Trámite de Respuesta a julio de 2020.

1. Número mensual de PQRS de enero a julio 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 julio de 2020. En total la UIAF recibió **5.749** PQRS, de las cuales **961 (16,72%)** corresponden a Derechos de Petición Verbal, atendidas vía telefónica y **3.162 (55.00%)** 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

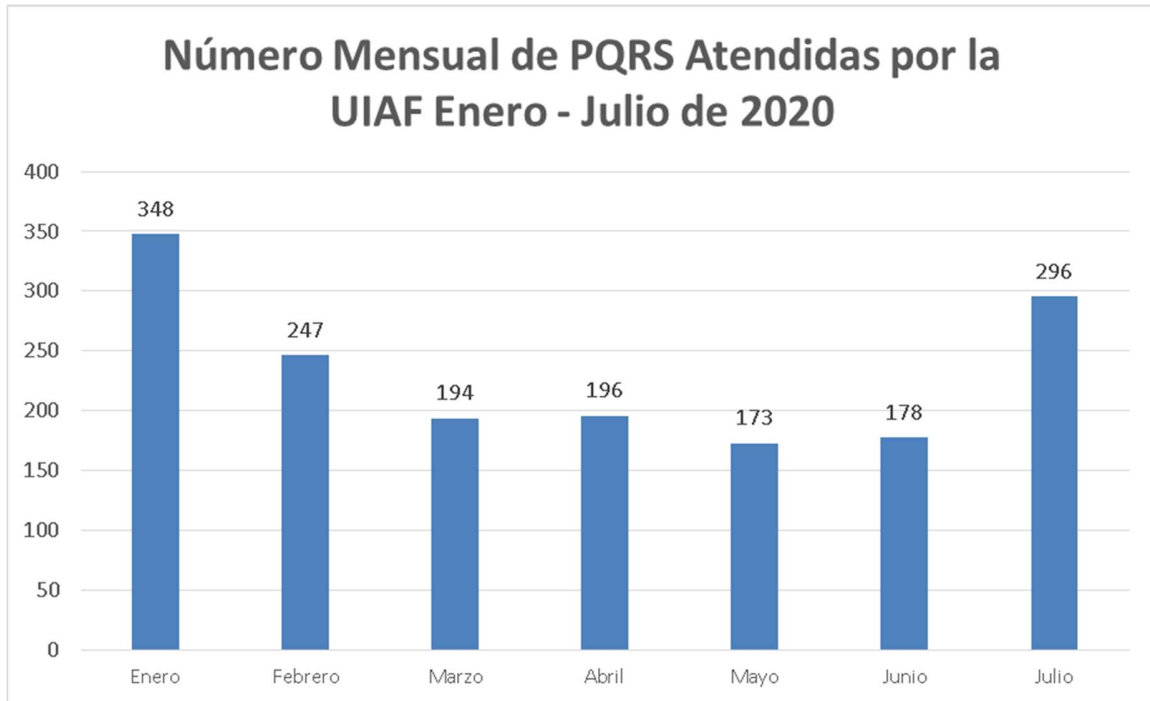
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

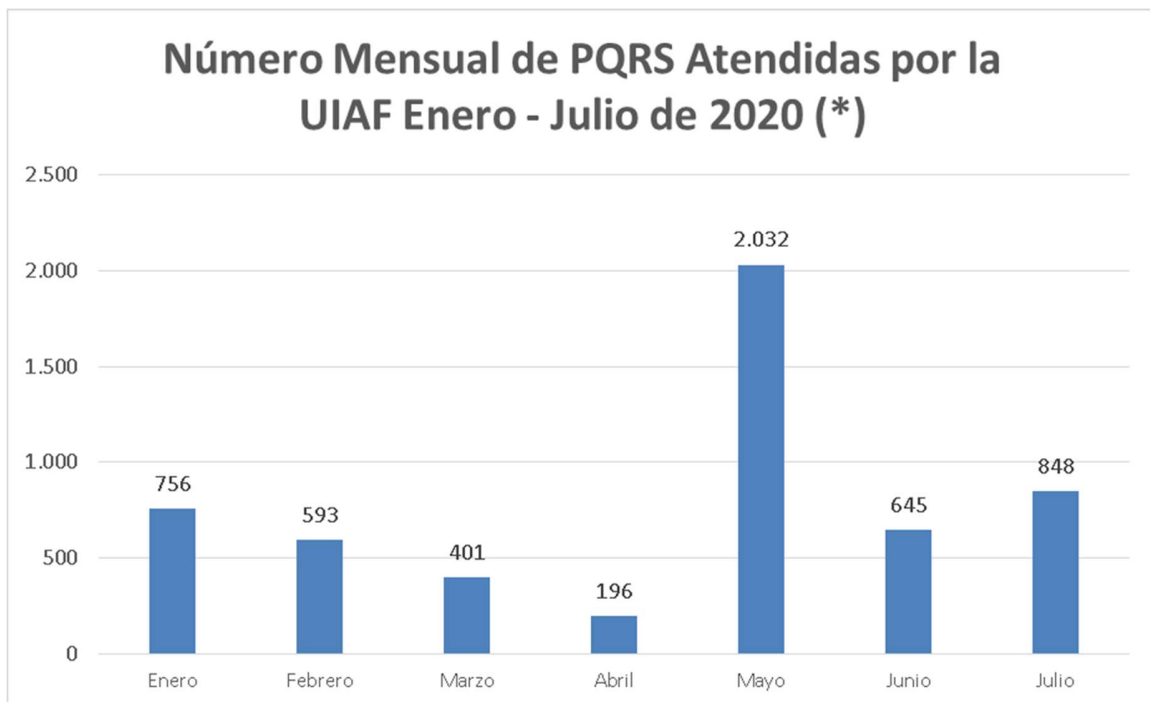
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 3/19




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 4.123 solicitudes de soporte (3.162 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

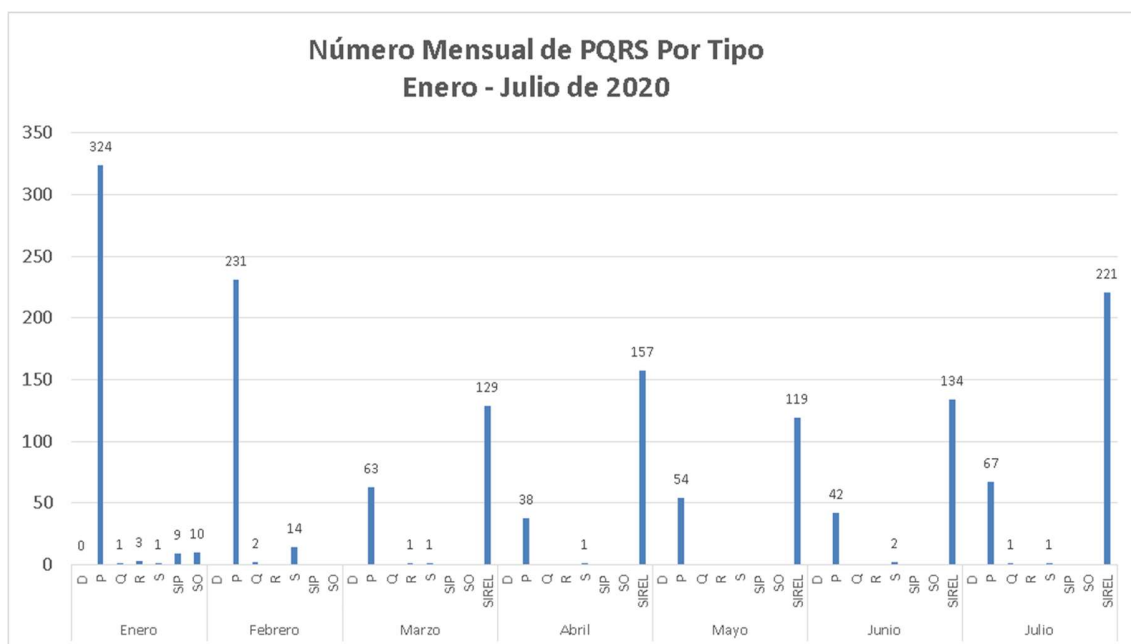
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

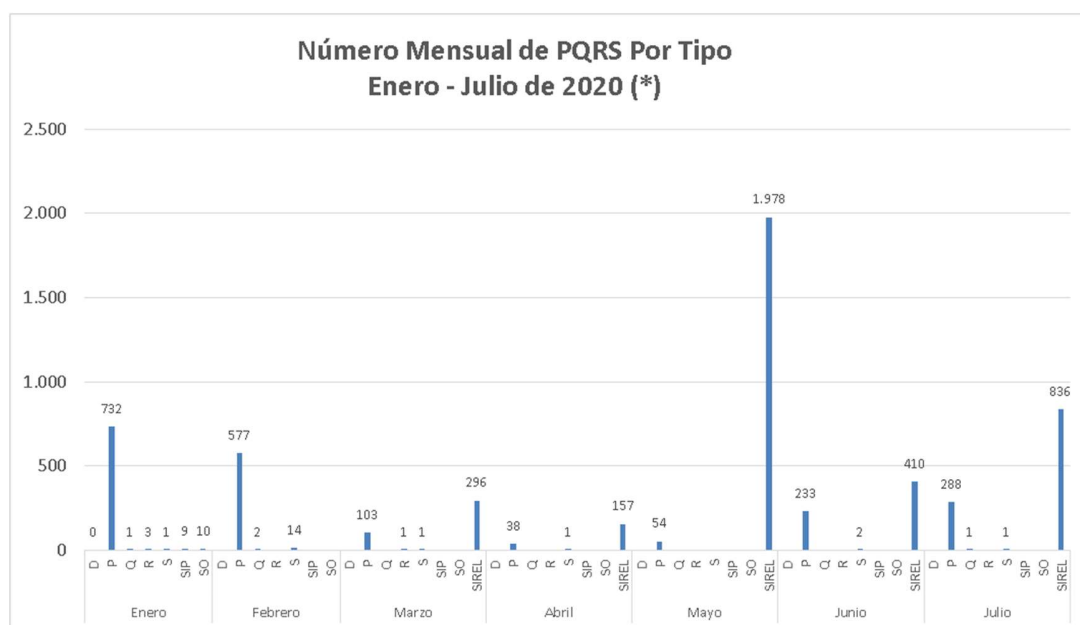
| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | Código: DE-PR-05-F-02 |
| | | Versión: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

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a julio 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 4.123 solicitudes de soporte (3.162 vía chat y 961 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: 5/19 |

- P = Peticiones
 Q = Quejas
 R = Reclamos
 S = Sugerencias
 D = Denuncias
 SO = Solicitudes
 SIP = Solicitudes de Información Pública
 SIREL = Soporte Técnico sistema SIREL

3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a julio 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 - Julio 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% | 324 | 42,9% | 1 | 0,1% | 3 | 0,4% | 10 | 1,3% | 1 | 0,1% | 9 | 1,2% | 0 | 0,0% | 348 | 21% |
| Febrero | 0 | 0,0% | 231 | 39,0% | 2 | 0,3% | 0 | 0,0% | 14 | 2,4% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 247 | 15,2% |
| Marzo | 0 | 0,0% | 63 | 15,7% | 0 | 0,0% | 1 | 0,2% | 0 | 0,0% | 1 | 0% | 0 | 0% | 129 | 32% | 194 | 11,9% |
| Abril | 0 | 0,0% | 38 | 19,4% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 1% | 0 | 0% | 157 | 80% | 196 | 12,1% |
| Mayo | 0 | 0,0% | 54 | 2,7% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 119 | 6% | 173 | 10,6% |
| Junio | 0 | 0,0% | 42 | 6,5% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 2 | 0% | 0 | 0% | 134 | 21% | 178 | 10,9% |
| Julio | 0 | 0,0% | 67 | 6,0% | 1 | 0,1% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 0% | 0 | 0% | 221 | 20% | 290 | 17,8% |
| Totales | 0 | 0,0% | 819 | 14,2% | 4 | 0,1% | 4 | 0,1% | 24 | 0,4% | 6 | 0,1% | 9 | 0,2% | 760 | 13,2% | 1.626 | 100% |

No incluye peticiones verbales


| Número Mensual de PQRS por Tipo | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----------|-------------|----------------|--------------|----------|-------------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Enero - Julio 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% | 732 | 96,8% | 1 | 0,1% | 3 | 0,4% | 10 | 1,3% | 1 | 0,1% | 9 | 1,2% | 0 | 0,0% | 756 | 13% |
| Febrero | 0 | 0,0% | 577 | 97,3% | 2 | 0,3% | 0 | 0,0% | 14 | 2,4% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 593 | 10,3% |
| Marzo | 0 | 0,0% | 270 | 67,3% | 0 | 0,0% | 1 | 0,2% | 0 | 0,0% | 1 | 0% | 0 | 0% | 129 | 32% | 401 | 7,0% |
| Abril | 0 | 0,0% | 38 | 19,4% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 1% | 0 | 0% | 157 | 80% | 196 | 3,4% |
| Mayo | 0 | 0,0% | 54 | 3% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1.978 | 97% | 2.032 | 35,3% |
| Junio | 0 | 0,0% | 233 | 36,1% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 2 | 0% | 0 | 0% | 410 | 64% | 645 | 11,2% |
| Julio | 0 | 0,0% | 288 | 25,6% | 1 | 0,1% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 0% | 0 | 0% | 836 | 74% | 1.126 | 19,6% |
| Totales | 0 | 0,0% | 2.192 | 38,1% | 4 | 0,1% | 4 | 0,1% | 24 | 0,4% | 6 | 0,1% | 9 | 0,2% | 3.510 | 61,1% | 5.749 | 100% |

(*) Incluye 4.123 solicitudes de soporte (3.162 vía chat y 961 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: 6/19 |

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

De la totalidad de PQRS recibidas desde enero hasta julio de 2020, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



(*) Incluye 4.123 solicitudes de soporte (3.162 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

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


En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a julio 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% |
| Marzo | 276 | 194 | -29,7% |
| Abril | 362 | 196 | -45,9% |
| Mayo | 286 | 173 | -39,5% |
| Junio | 248 | 178 | -28,2% |
| Julio | 383 | 290 | -24,3% |
| Totales | 2.342 | 1.626 | -30,6% |

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: 7/19 |

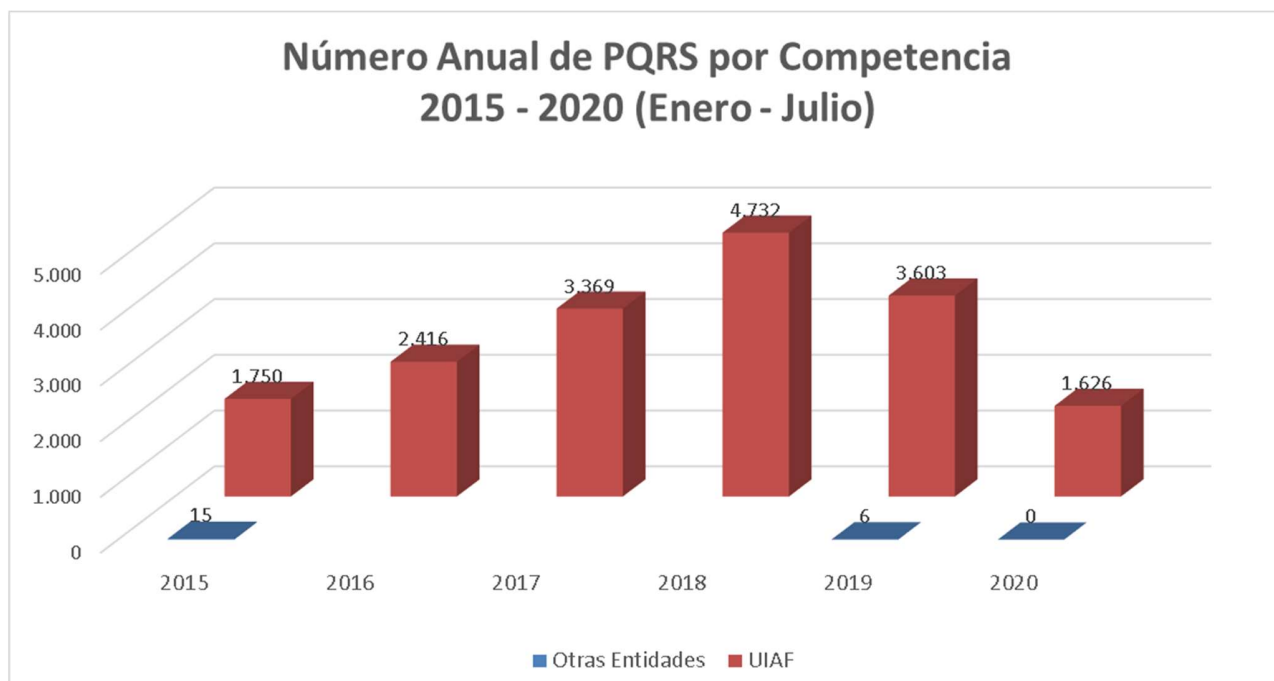
| Índice de Variación Mensual 2020 Respecto del 2019 | | | |
|----------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Mes | 2019 (*) | 2020 (**) | Variación |
| Enero | 1.384 | 756 | -45,4% |
| Febrero | 621 | 593 | -4,5% |
| Marzo | 721 | 401 | -44,4% |
| Abril | 925 | 196 | -78,8% |
| Mayo | 630 | 2.032 | 222,5% |
| Junio | 562 | 645 | 14,8% |
| Julio | 935 | 1.126 | 20,4% |
| Totales | 5.778 | 5.749 | -0,5% |

(*) Incluye 3.436 peticiones verbales

(**) Incluye 4.123 solicitudes de soporte (3.162 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia


El siguiente gráfico muestra el número de PQRS recibidas en la UIAF durante el periodo 2015 –2020 (de enero a julio), clasificadas por competencia.

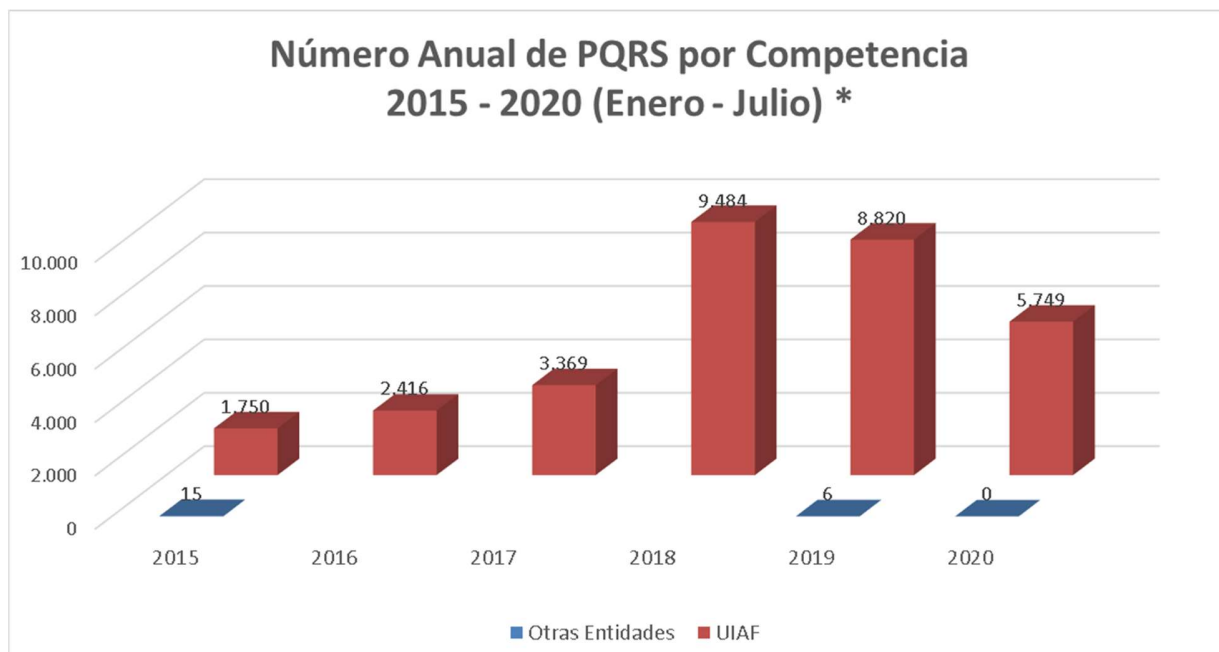


No incluye peticiones verbales

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.

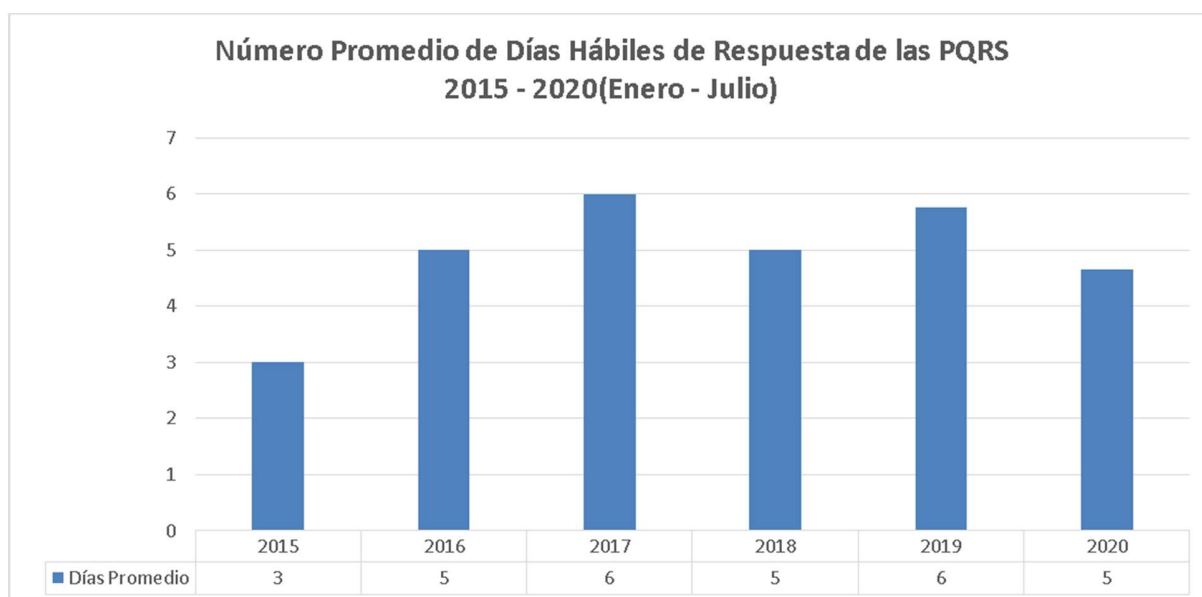
| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | Código: DE-PR-05-F-02 |
| | | Versión: 1 |
| | INFORME DE TRÁMITE DE PQRS | Vigente desde: 01 de Agosto de 2019 |
| | | Página: 8/19 |



(*Incluye 4.123 solicitudes de soporte (3.162 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

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 julio).



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

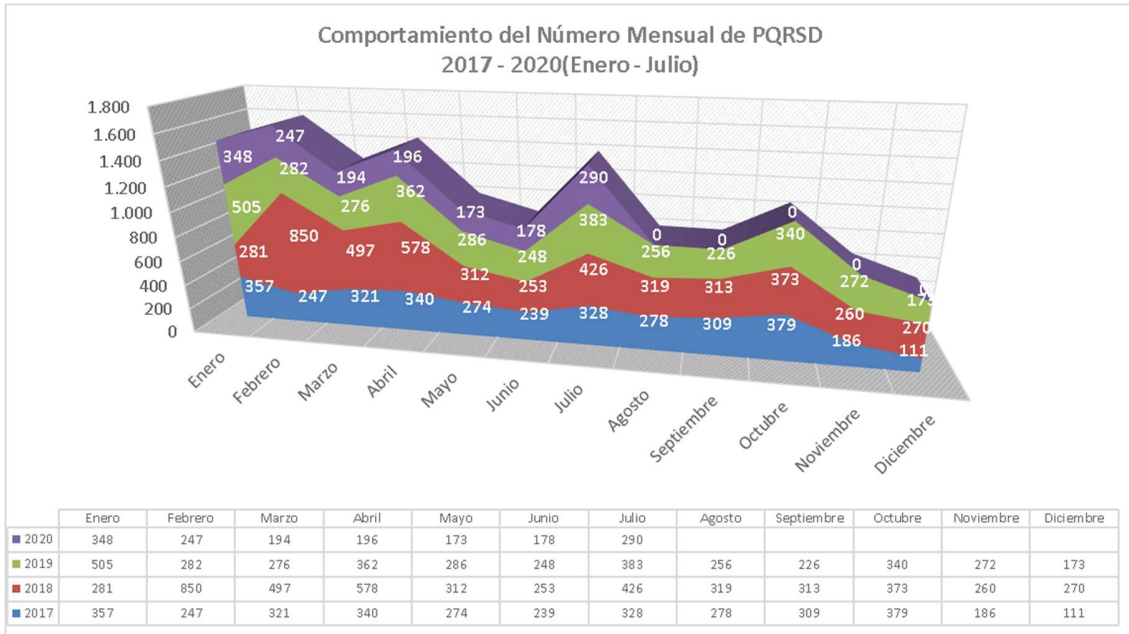
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

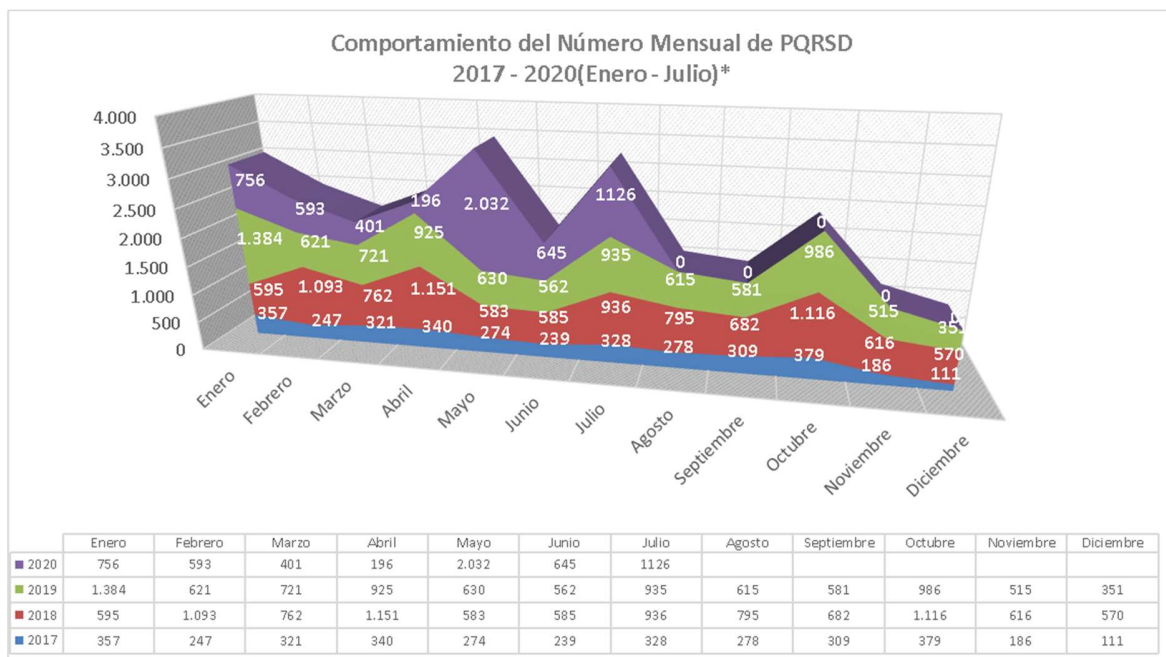
Página: 9/19

8. Comportamiento del número mensual de PQRS 2017 – 2020

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




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 4.123 solicitudes de soporte (3.162 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

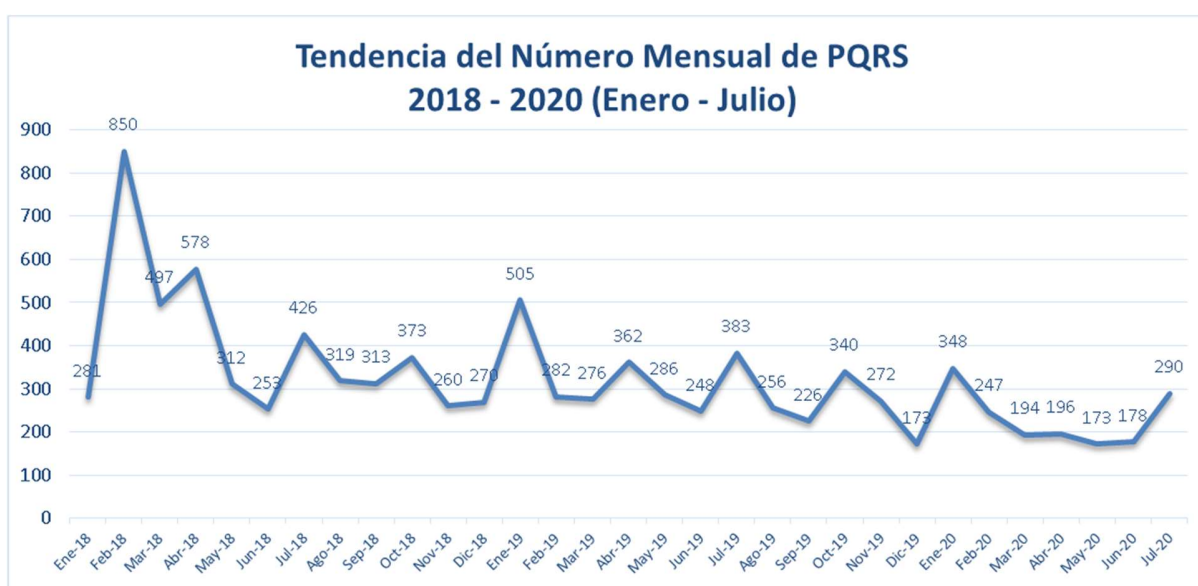
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

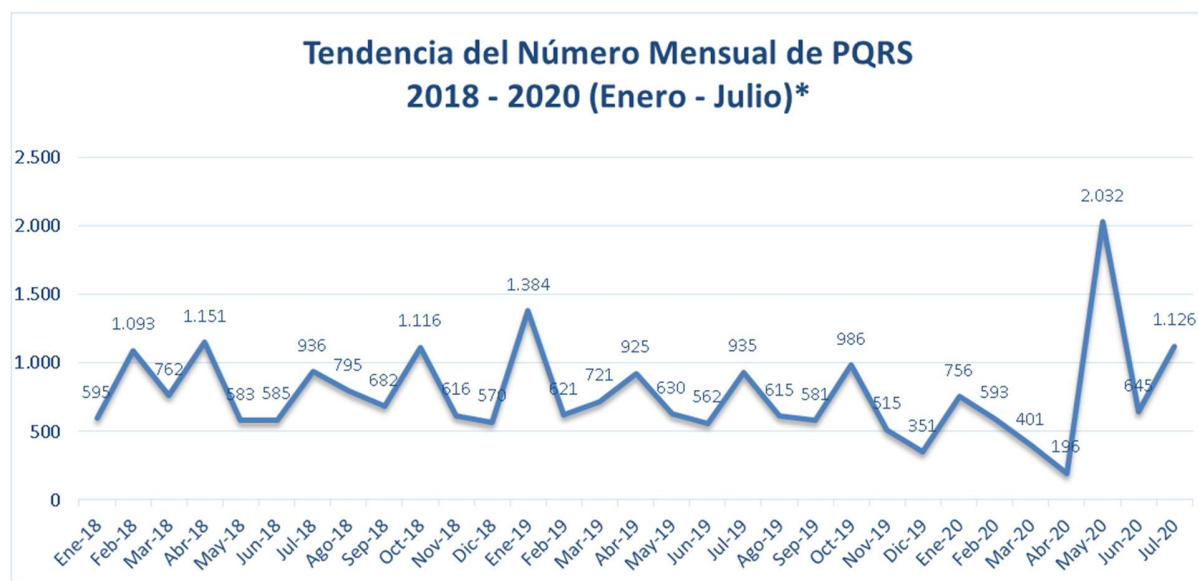
| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | Código: DE-PR-05-F-02 |
| | | Versión: 1 |
| | INFORME DE TRÁMITE DE PQRS | Vigente desde: 01 de Agosto de 2019 |
| | | Página: 10/19 |

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 julio). 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 4.123 solicitudes de soporte (3.162 vía chat y 961 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

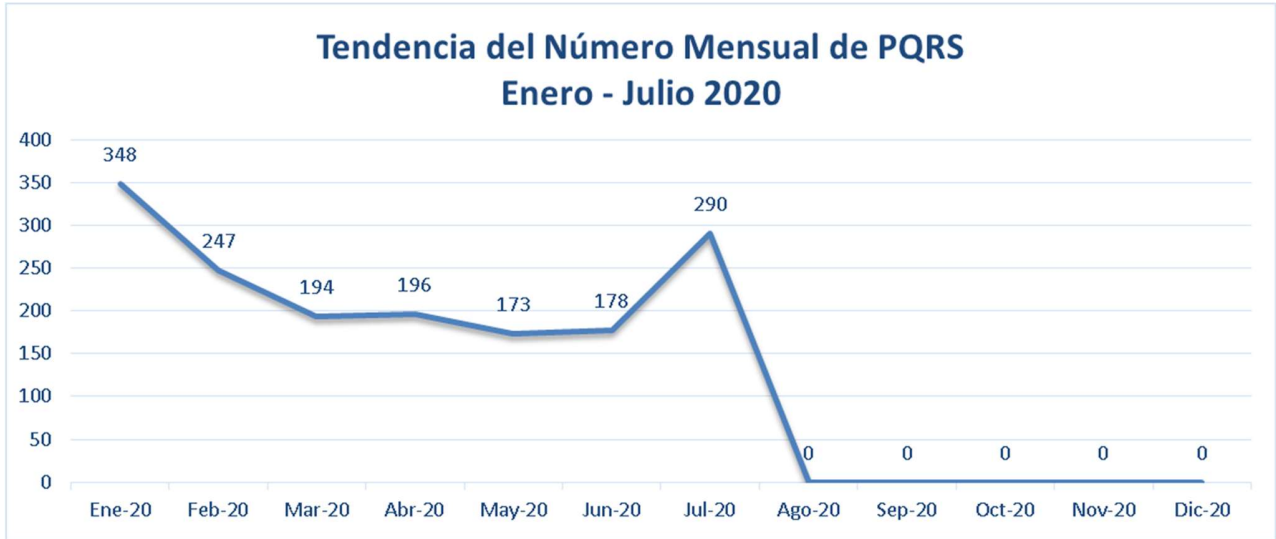
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

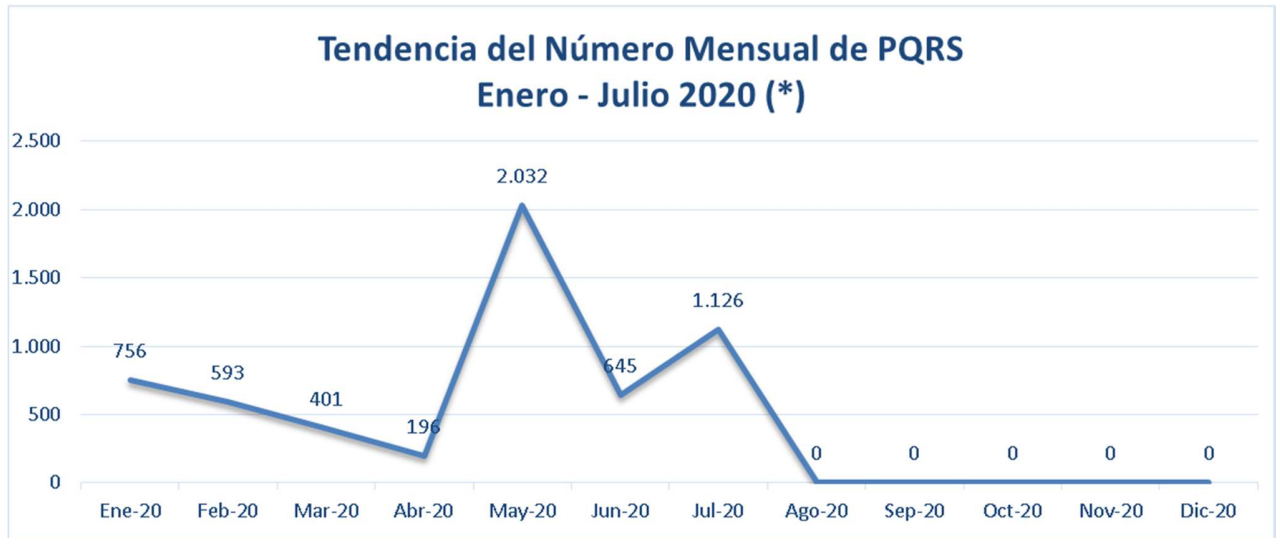
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 11/19



No Incluye peticiones verbales




(*) Incluye 4.123 solicitudes de soporte (3.162 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

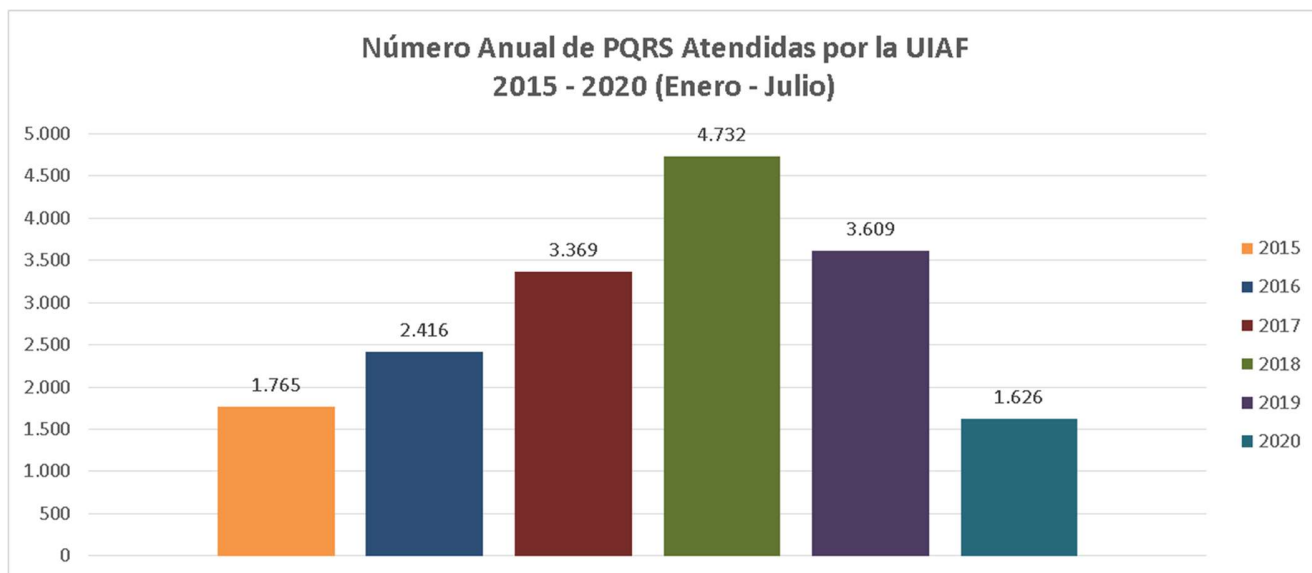
10. Número anual de PQRS, 2015 - 2020

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

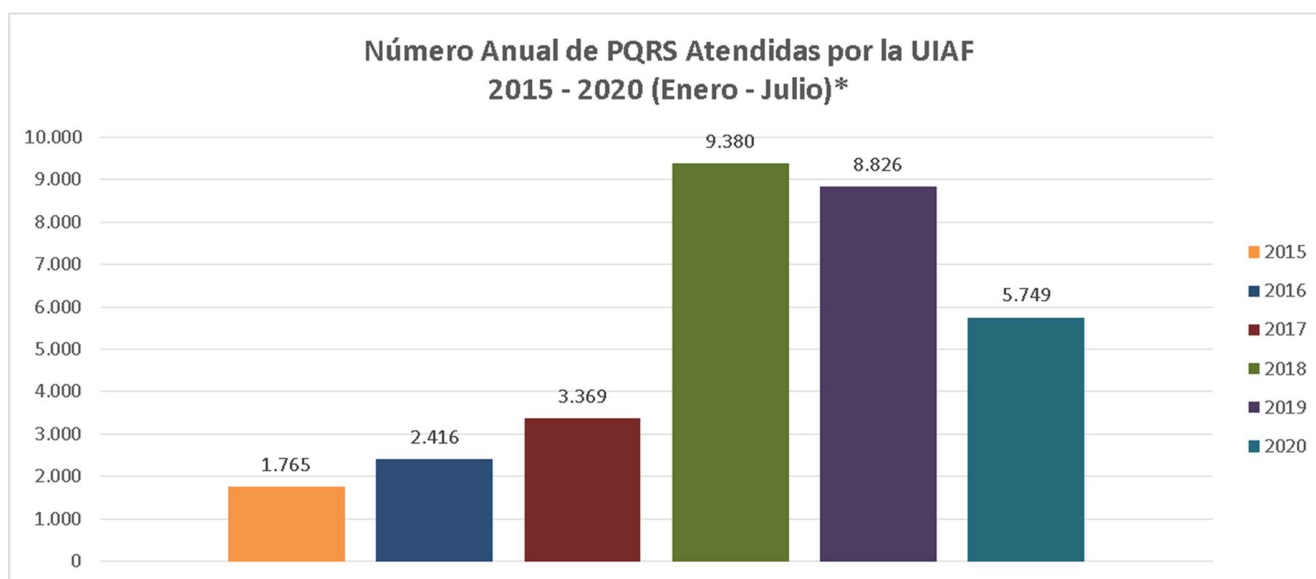
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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: 12/19 |



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 4.123 solicitudes de soporte (3.162 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

11. Número anual de PQRS por tipo, 2017 – 2020 (de enero a julio)

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 julio).



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

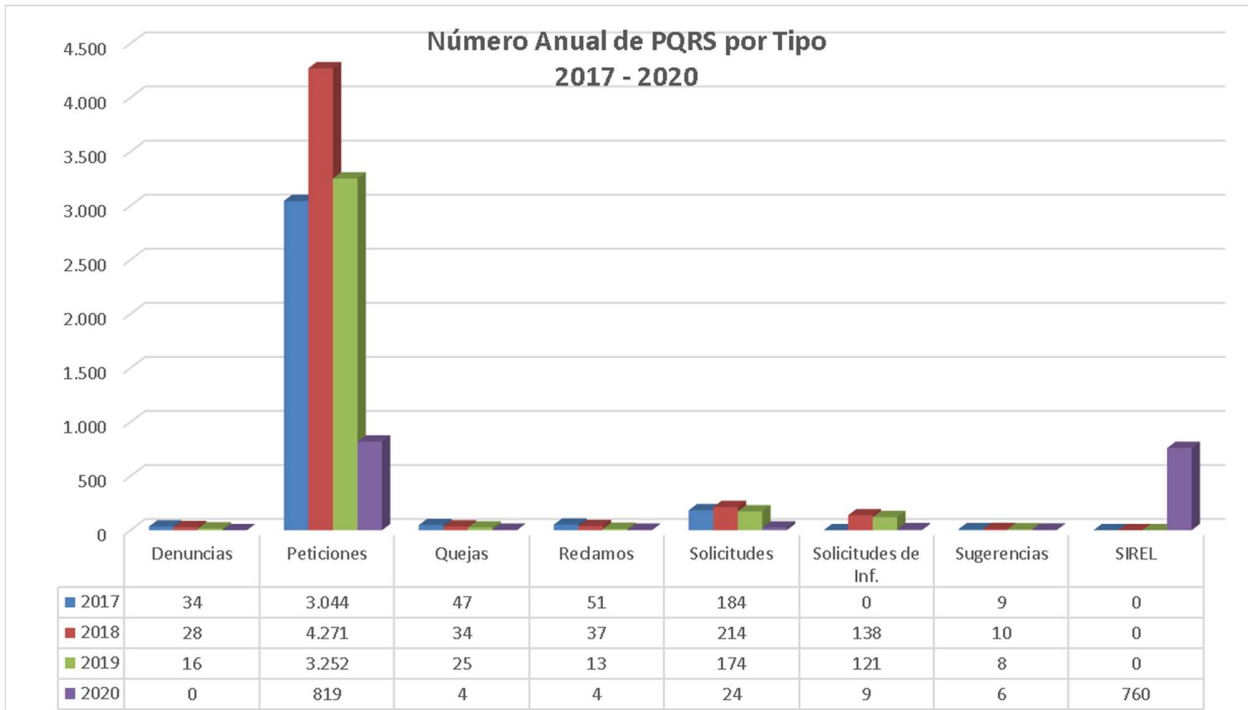
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

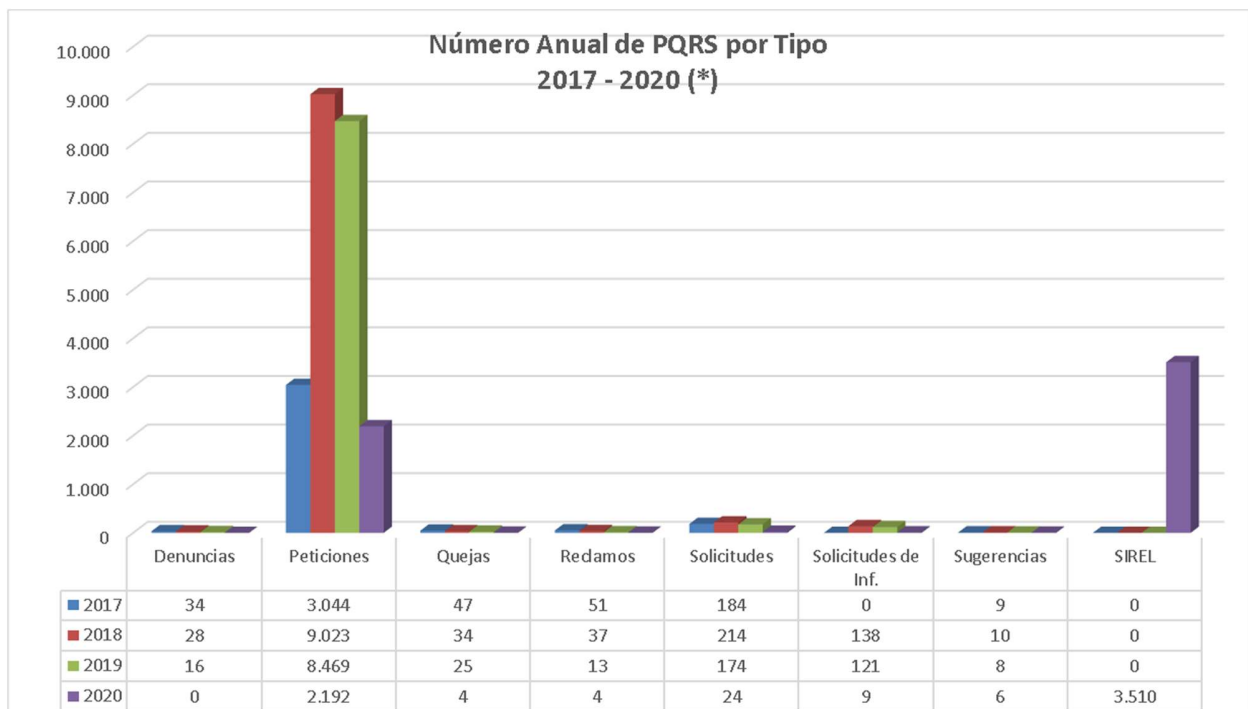
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 13/19




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 4.123 solicitudes de soporte (3.162 vía chat y 961 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: 14/19 |

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

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 julio).

| Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------|------------|-------------|---------------|--------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|---------------|-------------|
| 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 | 10,1% |
| 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 | 13,8% |
| 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 | 19,2% |
| 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 | 27,0% |
| 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 | 20,6% |
| 2020 | 0 | 0,0% | 819 | 50,4% | 4 | 0,2% | 4 | 0,2% | 24 | 1,5% | 6 | 0,4% | 9 | 0,6% | 760 | 46,7% | 1.626 | 9,3% |
| Totales | 153 | 0,5% | 15.300 | 48,4% | 196 | 0,6% | 196 | 0,6% | 596 | 1,9% | 152 | 0,5% | 164 | 0,5% | 760 | 2,4% | 17.517 | 100% |

No incluye peticiones verbales

| Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------|------------|-------------|----------------|--------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|---------------|-------------|
| 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 | 5,6% |
| 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 | 7,6% |
| 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 | 10,7% |
| 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 | 30,0% |
| 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 | 27,9% |
| 2020 (***) | 0 | 0,0% | 2.192 | 38,1% | 4 | 0,1% | 4 | 0,1% | 24 | 0,4% | 9 | 0,2% | 6 | 0,1% | 3.510 | 61,1% | 5.749 | 18,2% |
| Totales | 153 | 0,5% | 26.642 | 84,3% | 196 | 0,6% | 196 | 0,6% | 596 | 1,9% | 268 | 0,8% | 48 | 0,2% | 3.510 | 11,1% | 31.609 | 100% |

(*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(**) Incluye 5.217 peticiones verbales

(***) Incluye 4.123 solicitudes de soporte (3.162 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)


13. Número de peticiones verbales atendidas de enero a julio 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.

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: 15/19 |

| Razones en las que Fundamenta la Petición | Total |
|-------------------------------------------|--------------|
| Otro tipo petición verbal | 2.151 |
| Acceso a SIREL | 965 |
| Curso E-learning | 161 |
| Actualización de Datos | 124 |
| Aclaración Errores | 123 |
| Anexos Técnicos | 107 |
| Solicitud de Usuario | 84 |
| Reporte Positivo | 73 |
| Solicitud de Código | 65 |
| Como Presentar Reportes Objetivos | 47 |
| Consulta Certificados | 35 |
| Explicación Normatividad | 30 |
| Solicitud Anulación de Cargue | 29 |
| Reporte Negativo | 29 |
| Errores en Acceso | 24 |
| Utilidades Excel | 23 |
| Cancelación Usuario | 17 |
| Como diligenciar ROS | 12 |
| Reenvío Matriz Autenticación | 11 |
| Cancelación Entidad | 9 |
| Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz | 4 |
| Total general | 4.123 |


14. Temas recurrentes

| Temas Recurrentes | Cantidad | % |
|----------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Actualización de datos | 605 | 39,5% |
| Solicitud de anulación para corrección de reportes | 223 | 14,6% |
| Soporte SIREL | 187 | 12,2% |
| Cancelación de usuario | 131 | 8,6% |
| Consulta explicación de normatividad | 96 | 6,3% |
| Aclaración sobre reportes que se deben enviar | 61 | 4,0% |
| Reenvío Matriz Autenticación | 56 | 3,7% |
| Solicitudes de información pública | 55 | 3,6% |
| Curso e-learning | 44 | 2,9% |
| Cancelación entidad | 33 | 2,2% |
| Otros | 24 | 1,6% |
| Solicitudes especiales reportantes | 16 | 1,0% |
| Error SIREL y errores de acceso | 1 | 0,1% |
| Total PQRS | 1.532 | 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: 16/19 |

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 julio de 2020:

| Temas Recurrentes | Cantidad | % |
|----------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Otros | 2.399 | 41,7% |
| Acceso a SIREL | 966 | 16,8% |
| Actualización de datos | 729 | 12,7% |
| Solicitud de anulación para corrección de reportes | 223 | 3,9% |
| Curso e-learning | 205 | 3,6% |
| Soporte SIREL | 186 | 3,2% |
| Cancelación de usuario | 148 | 2,6% |
| Consulta explicación de normatividad | 126 | 2,2% |
| Aclaración de errores | 123 | 2,1% |
| Solicitud de Usuario | 84 | 1,5% |
| Reporte Positivo | 73 | 1,3% |
| Reenvío Matriz Autenticación | 67 | 1,2% |
| Solicitud de código | 65 | 1,1% |
| Aclaración sobre reportes que se deben enviar | 61 | 1,1% |
| Solicitudes de información pública | 55 | 1,0% |
| Cómo presentar reportes objetivos | 47 | 0,8% |
| Cancelación entidad | 42 | 0,7% |
| Consultar Certificaciones | 35 | 0,6% |
| Reporte Negativo | 29 | 0,5% |
| Solicitud Anulación de Cargue | 29 | 0,5% |
| Error SIREL y errores de acceso | 25 | 0,4% |
| Solicitudes especiales reportantes | 16 | 0,3% |
| Cómo diligenciar ROS | 12 | 0,2% |
| Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz | 4 | 0,1% |
| Total PQRS | 5.749 | 100% |


(*) Incluye 4.123 solicitudes de soporte (3.162 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

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

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: 17/19 |

| Área Responsable | Tipo de PQRS | A Tiempo | Extemporáneo | Total general |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| Oficina Asesora Jurídica | Peticiones | 225 | 4 | 229 |
| | Quejas | 1 | | 1 |
| | Reclamos | 2 | | 2 |
| | Solicitudes | 9 | | 9 |
| | Solicitudes de informacion publica | 17 | | 17 |
| | Sugerencias | 1 | | 1 |
| Total Oficina Asesora Jurídica | | 255 | 4 | 259 |
| Subdirección de Análisis de Operaciones | Peticiones | 16 | 1 | 17 |
| | Quejas | 1 | | 1 |
| Total Subdirección de Análisis de Operaciones | | 17 | 1 | 18 |
| Subdirección de Informática | Peticiones | 528 | | 528 |
| | Quejas | 2 | | 2 |
| | Reclamos | 2 | | 2 |
| | Sirel | 760 | | 760 |
| | Solicitudes de informacion publica | 5 | | 5 |
| | Sugerencias | 3 | | 3 |
| Total Subdirección de Informática | | 1.300 | 0 | 1.300 |
| Subdirección de Análisis Estratégico | Peticiones | 41 | 1 | 42 |
| | Solicitudes | 1 | | 1 |
| | Solicitudes de informacion publica | 1 | | 1 |
| | Sugerencias | 2 | | 2 |
| Total Subdirección de Análisis Estratégico | | 45 | 1 | 46 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | Peticiones | 3 | | 3 |
| Total Subdirección Administrativa y Financiera | | 3 | 0 | 3 |
| Total general | | 1.620 | 6 | 1.626 |

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 julio de 2020:


| Área Responsable | Tipo de PQRS | A Tiempo | Extemporáneo | Total general |
|------------------------------------------------------|--------------|------------|--------------|---------------|
| Oficina Asesora Jurídica | Peticiones | 46 | | 46 |
| | Sugerencias | 1 | | 1 |
| Total Oficina Asesora Jurídica | | 47 | | 47 |
| Subdirección de Análisis de Operaciones | Peticiones | 8 | 1 | 9 |
| Total Subdirección de Análisis de Operaciones | | 8 | 1 | 9 |
| Subdirección de Informática | Peticiones | 8 | | 8 |
| | Quejas | 1 | | 1 |
| | Sirel | 221 | | 221 |
| Total Subdirección de Informática | | 230 | | 230 |
| Subdirección de Análisis Estratégico | Peticiones | 4 | | 4 |
| Total Subdirección de Análisis Estratégico | | 4 | | 4 |
| Total general | | 289 | 1 | 290 |

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: 18/19 |

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 junio de 2020, incluyendo las peticiones verbales:


| Área Responsable | Tipo de PQRS | A Tiempo | Extemporáneo | Total general |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| Oficina Asesora Jurídica | Peticiones | 268 | 4 | 272 |
| | Quejas | 1 | | 1 |
| | Reclamos | 2 | | 2 |
| | Solicitudes | 9 | | 9 |
| | Solicitudes de informacion publica | 17 | | 17 |
| | Sugerencias | 1 | | 1 |
| Total Oficina Asesora Jurídica | | 298 | 4 | 302 |
| Subdirección de Análisis de Operaciones | Peticiones | 16 | 1 | 17 |
| | Quejas | 1 | | 1 |
| Total Subdirección de Análisis de Operaciones | | 17 | 1 | 18 |
| Subdirección de Informática | Peticiones (*) | 1.012 | | 1.012 |
| | Quejas | 2 | | 2 |
| | Reclamos | 2 | | 2 |
| | Sirel (*) | 4.342 | | 4.342 |
| | Solicitudes de informacion publica | 5 | | 5 |
| | Sugerencias | 3 | | 3 |
| Total Subdirección de Informática | | 5.366 | 0 | 5.366 |
| Subdirección de Análisis Estratégico | Peticiones | 55 | 1 | 56 |
| | Solicitudes | 1 | | 1 |
| | Solicitudes de informacion publica | 1 | | 1 |
| | Sugerencias | 2 | | 2 |
| Total Subdirección de Análisis Estratégico | | 59 | 1 | 60 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | Peticiones | 3 | | 3 |
| Total Subdirección Administrativa y Financiera | | 3 | 0 | 3 |
| Total general | | 5.743 | 6 | 5.749 |

(*) Incluye 4.123 solicitudes de soporte (3.162 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

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 julio de 2020, 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: 19/19 |

| Área Responsable | Tipo de PQRS | A | | Total general |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | Tiempo | Extemporáneo | |
| Oficina Asesora Jurídica | Peticiones | 46 | | 46 |
| | Sugerencias | 1 | | 1 |
| Total Oficina Asesora Jurídica | | 47 | | 47 |
| Subdirección de Análisis de Operaciones | Peticiones | 8 | 1 | 9 |
| | Total Subdirección de Análisis de Operaciones | | 8 | 1 |
| Subdirección de Informática | Peticiones (*) | 229 | | 229 |
| | Quejas | 1 | | 1 |
| | Sirel (*) | 836 | | 836 |
| Total Subdirección de Informática | | 1.066 | | 1.066 |
| Subdirección de Análisis Estratégico | Peticiones | 4 | | 4 |
| Total Subdirección de Análisis Estratégico | | 4 | | 4 |
| Total general | | 1.125 | 1 | 1.126 |

(*) Incluye 836 solicitudes de soporte vía chat

La siguiente gráfica registra las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, que durante el periodo de enero a julio de 2020 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.