




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

**UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO**

A Julio 31 de 2021

**Bogotá - Colombia**

Agosto de 2021

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	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 entre los meses de enero a julio de 2021, 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 julio de 2021.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a julio de 2021.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a julio de 2021.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades entre los meses de enero y julio de 2021.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a julio 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 -julio).
12. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2019 – 2021 (enero - julio).
13. Número mensual de derechos de petición verbal de enero a julio de 2021.
14. Temas Recurrentes.
15. Estado del Trámite de Respuesta a julio de 2021.

### 1. Número mensual de PQRS de enero a julio de 2021

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que la UIAF recibió y atendió entre los meses de enero a julio de 2021. En total la UIAF recibió **7.216** PQRS, de las cuales **5.170 (71,65%)** 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

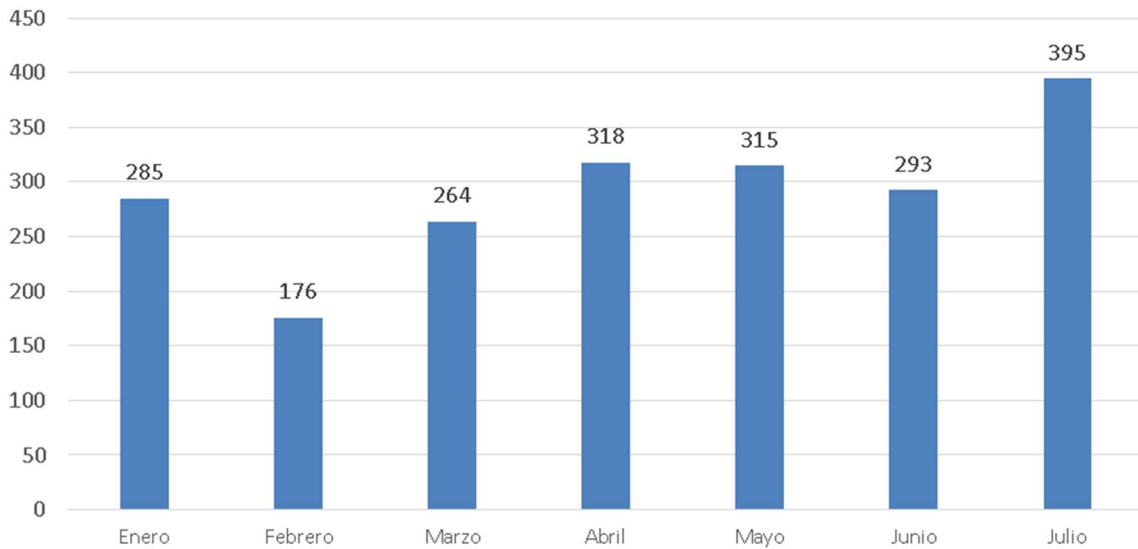
**Versión:** 1

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

**Vigente desde:** 01 de Agosto de 2019

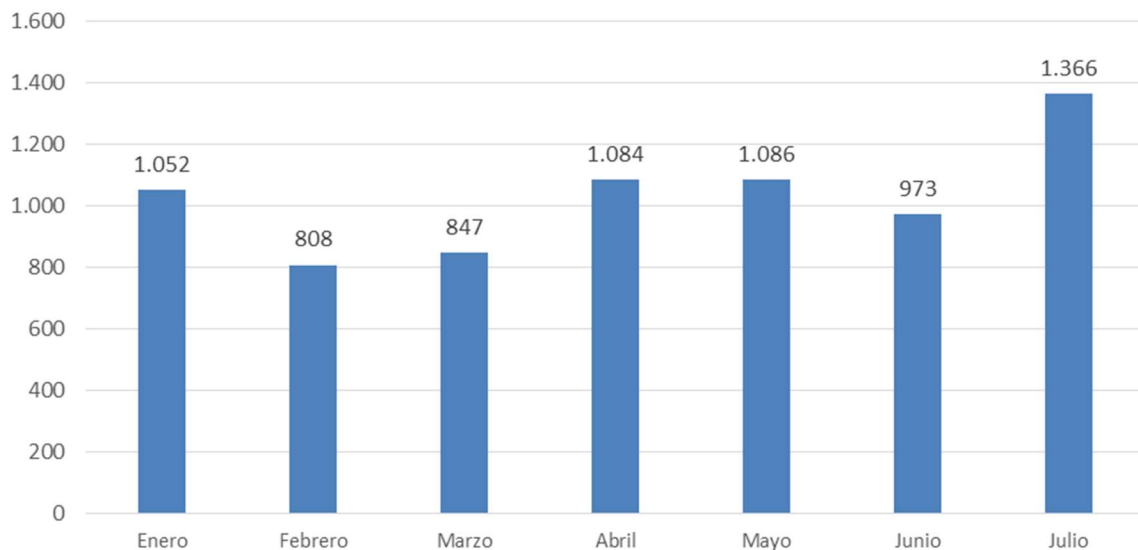
**Página:** 3/17

### Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Julio de 2021



No incluye peticiones verbales


### Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Julio de 2021 (\*)



(\*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat

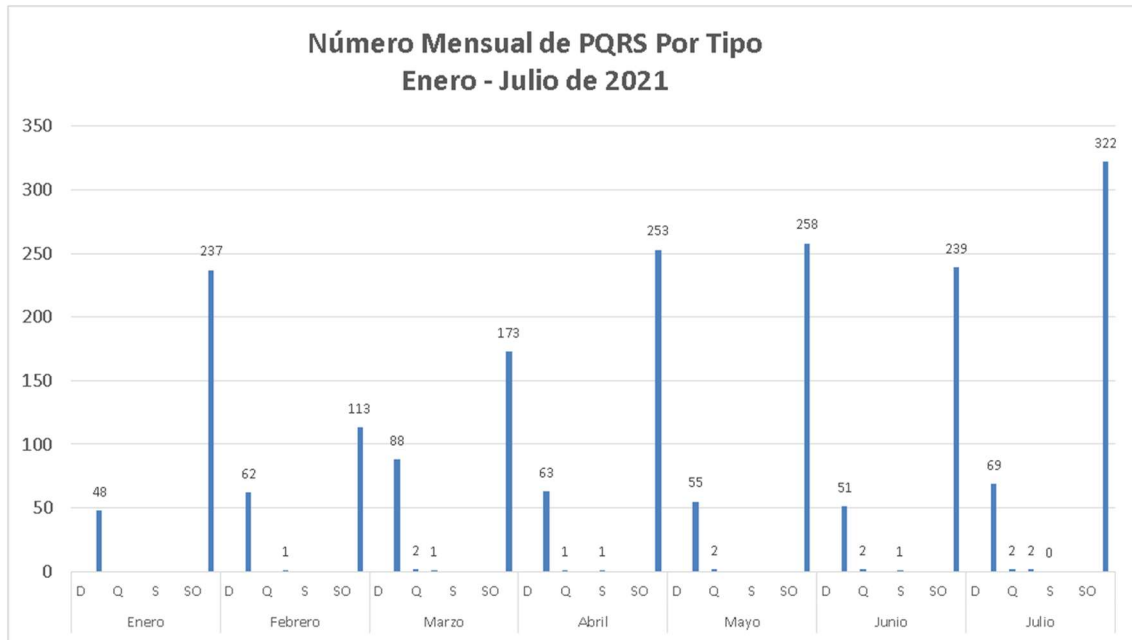
**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

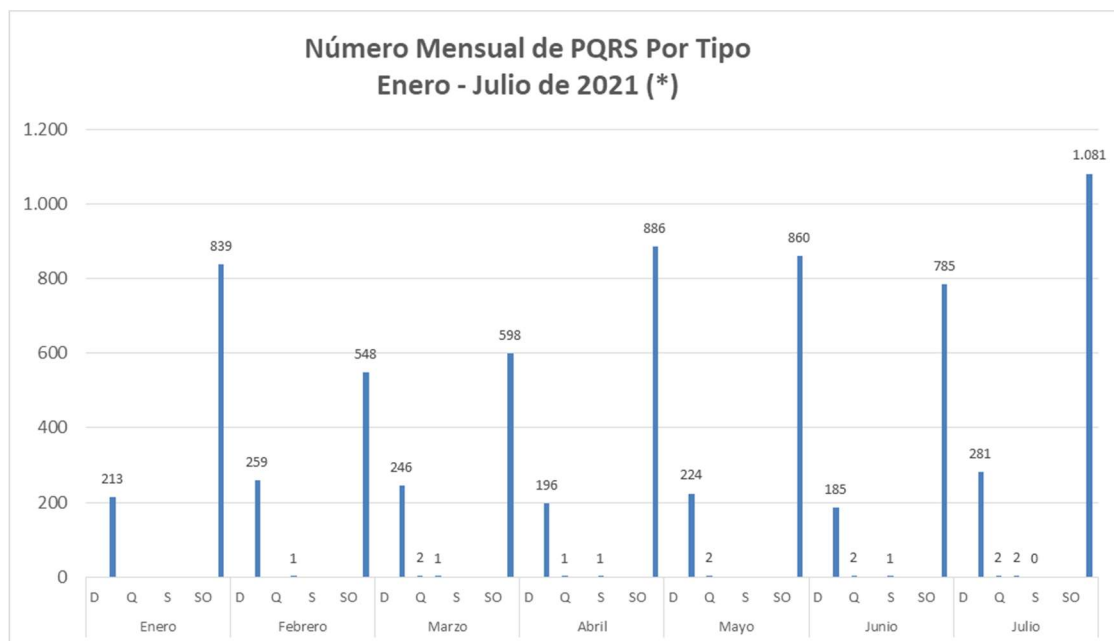
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/17

## 2. Número mensual de PQRS por tipo del mes de enero a julio 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 5.170 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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 5/17

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 del mes de enero a julio 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 - Julio de 2021																		
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	14%
Febrero	0	0,0%	62	35,2%	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	0	0%	0	0%	113	64%	176	8,6%
Marzo	0	0,0%	88	33,3%	2	0,8%	1	0,4%	0	0,0%	0	0%	0	0%	173	66%	264	12,9%
Abril	0	0,0%	63	19,8%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	253	80%	318	15,5%
Mayo	0	0,0%	55	17,5%	2	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	258	82%	315	15,4%
Junio	0	0,0%	51	17,4%	2	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	239	82%	293	14,3%
Julio	0	0,0%	69	17,5%	2	0,5%	2	0,5%	0	0,0%	0	0%	0	0%	322	82%	395	19,3%
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>436</b>	<b>21,3%</b>	<b>9</b>	<b>0,4%</b>	<b>4</b>	<b>0,2%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>2</b>	<b>0,1%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>1.595</b>	<b>78,0%</b>	<b>2.046</b>	<b>100%</b>


No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Julio de 2021																		
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	15%
Febrero	0	0,0%	259	32,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	548	68%	808	11,2%
Marzo	0	0,0%	246	29,0%	2	0,2%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	598	71%	847	11,7%
Abril	0	0,0%	196	18,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	886	82%	1.084	15,0%
Mayo	0	0,0%	224	21%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	860	79%	1.086	15,0%
Junio	0	0,0%	185	19,0%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	785	81%	973	13,5%
Julio	0	0,0%	281	20,6%	2	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	1.081	79%	1.366	18,9%
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>1.604</b>	<b>22,2%</b>	<b>9</b>	<b>0,1%</b>	<b>4</b>	<b>0,1%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>2</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>5.597</b>	<b>77,6%</b>	<b>7.216</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 5.170 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.

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

#### 4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante los meses de enero a julio de 2021

De la totalidad de PQRS recibidas en los meses de enero a julio de 2021, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



(\*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat

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

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

Índice de Variación Mensual 2021 Respecto del 2020			
Mes	2020	2021	Variación
Enero	348	285	-18,1%
Febrero	247	176	-28,7%
Marzo	193	264	36,8%
Abril	196	318	62,2%
Mayo	173	315	82,1%
Junio	178	293	64,6%
Julio	290	395	36,2%
<b>Totales</b>	<b>1.625</b>	<b>2.046</b>	<b>25,9%</b>

No incluye peticiones verbales


Índice de Variación Mensual 2021 Respecto del 2020			
Mes	2020 (**)	2021 (***)	Variación
Enero	756	1.052	39,2%
Febrero	593	808	36,3%
Marzo	400	847	111,8%
Abril	196	1.084	453,1%
Mayo	2.032	1.086	-46,6%
Junio	645	973	50,9%
Julio	1.126	1.366	21,3%
<b>Totales</b>	<b>5.748</b>	<b>7.216</b>	<b>25,5%</b>

(\*\*) Incluye 7.157 solicitudes de soporte vía chat

(\*\*\*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat

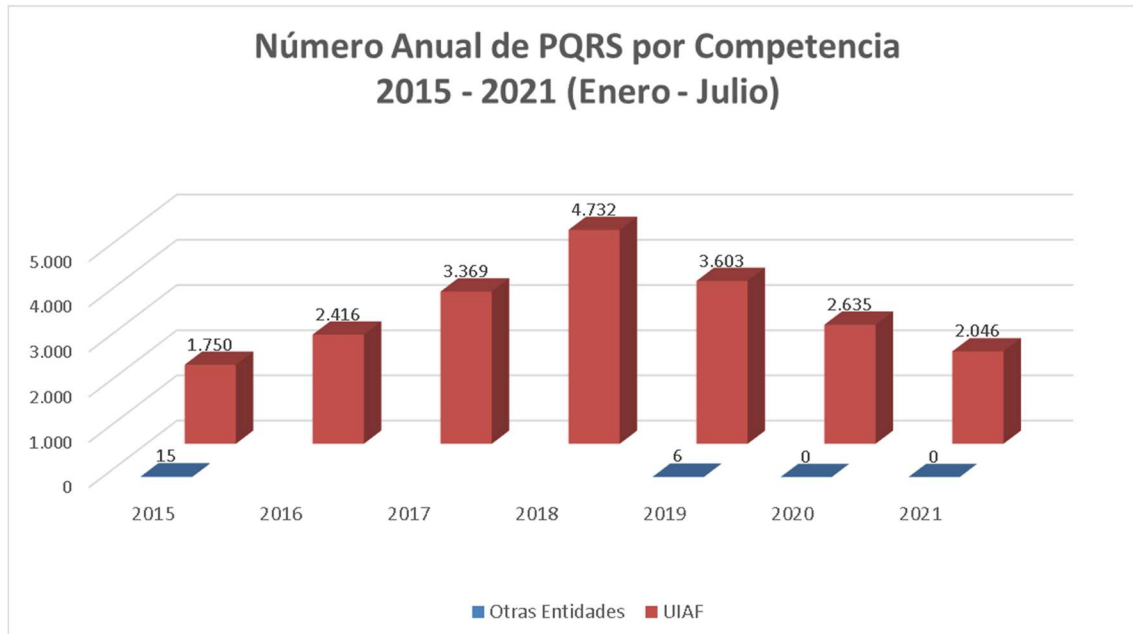
#### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

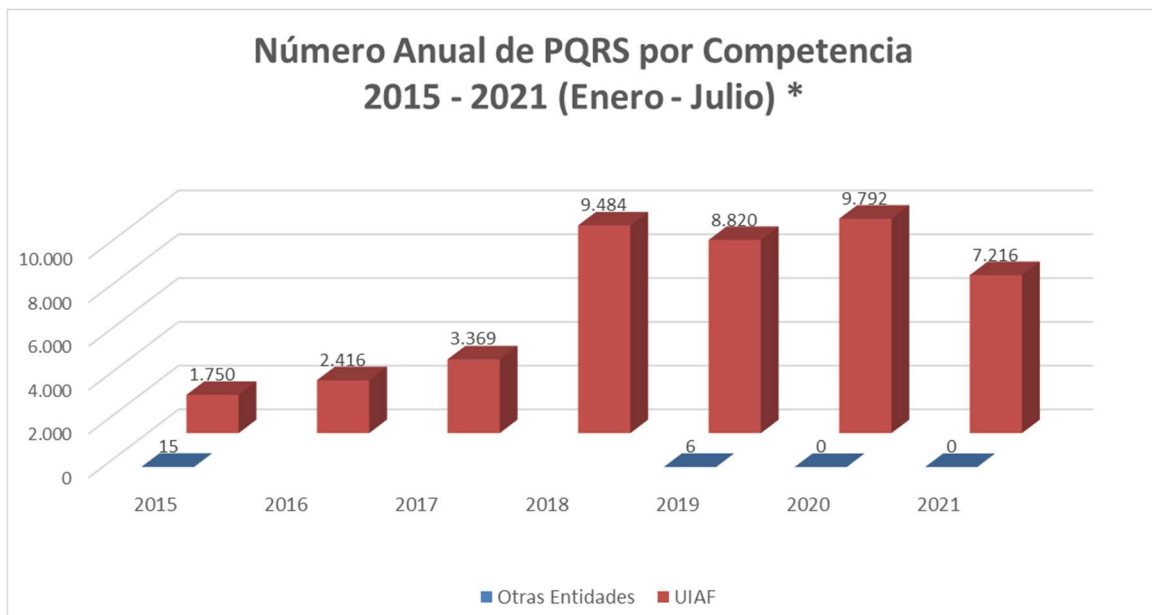
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 7/17

## 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 - julio), clasificadas por competencia.




No incluye peticiones verbales



(\*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat

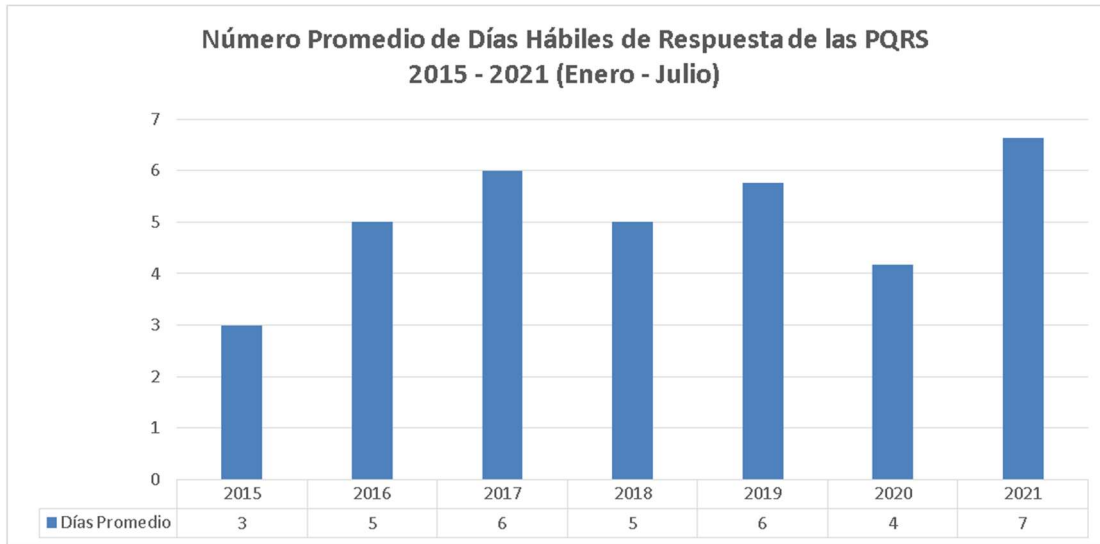
**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 8/17

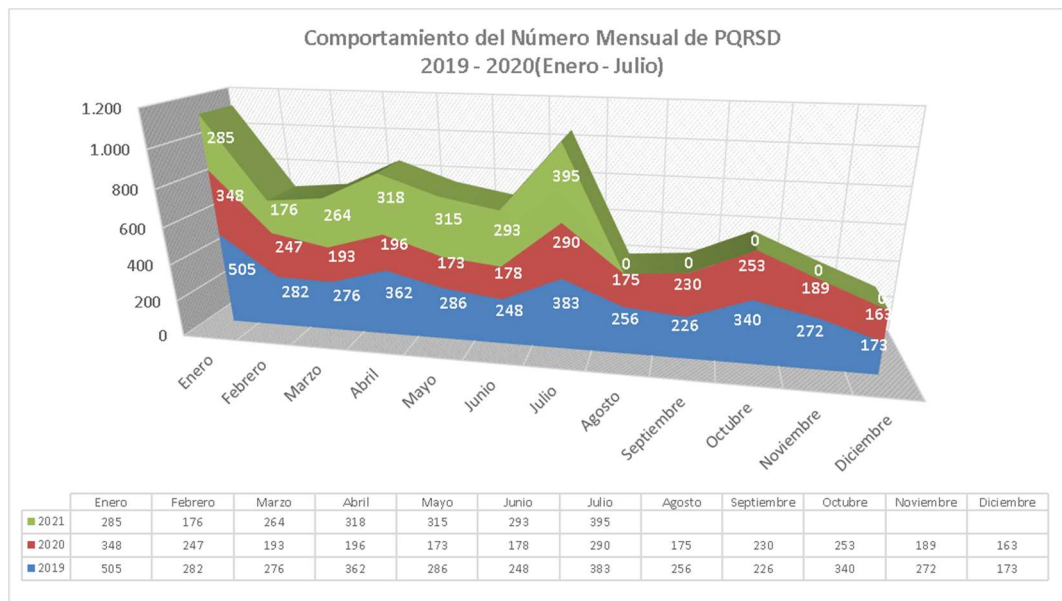
## 7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF

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 - julio).



## 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

### 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**

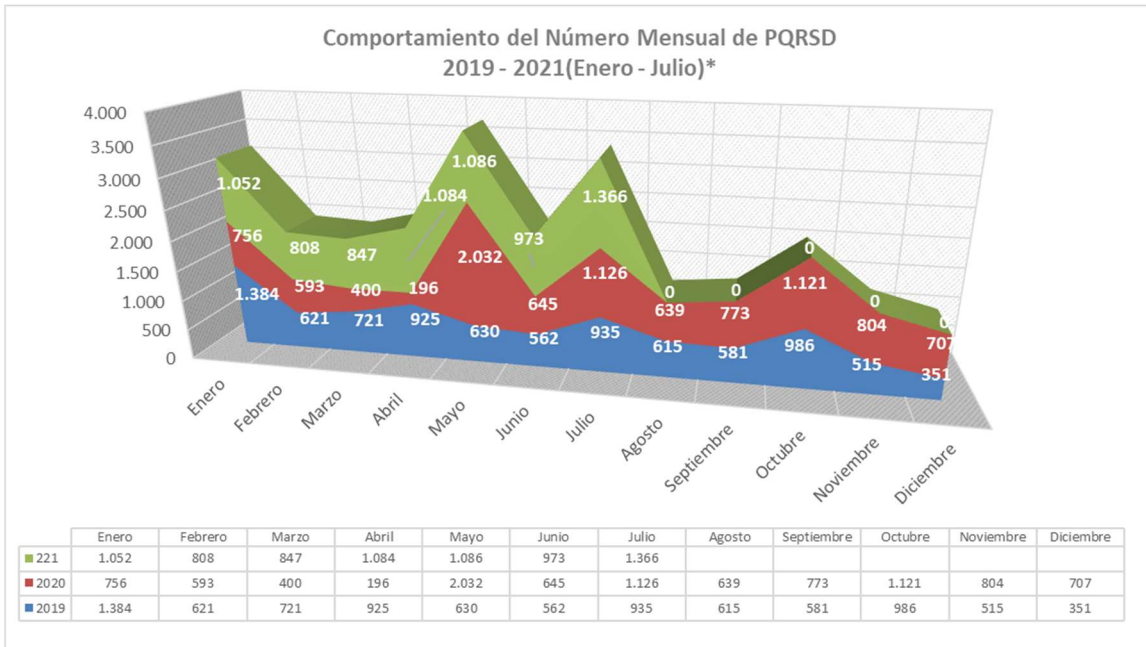
**Código:** DE-PR-05-F-02

**Versión:** 1

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

**Vigente desde:** 01 de Agosto de 2019

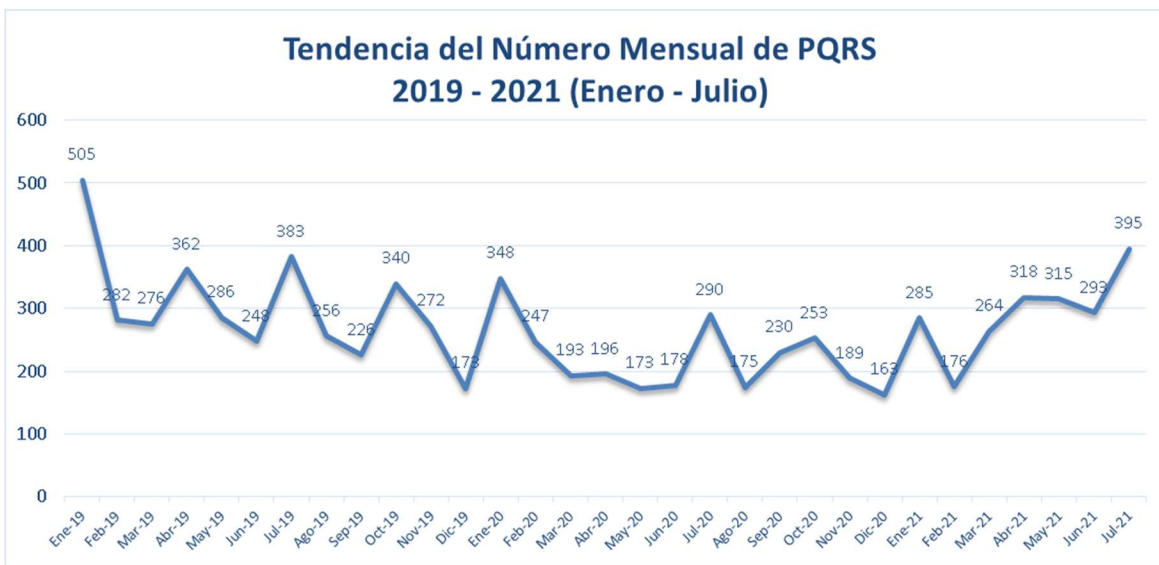
**Página:** 9/17



(\*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat

**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 - julio). 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

**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

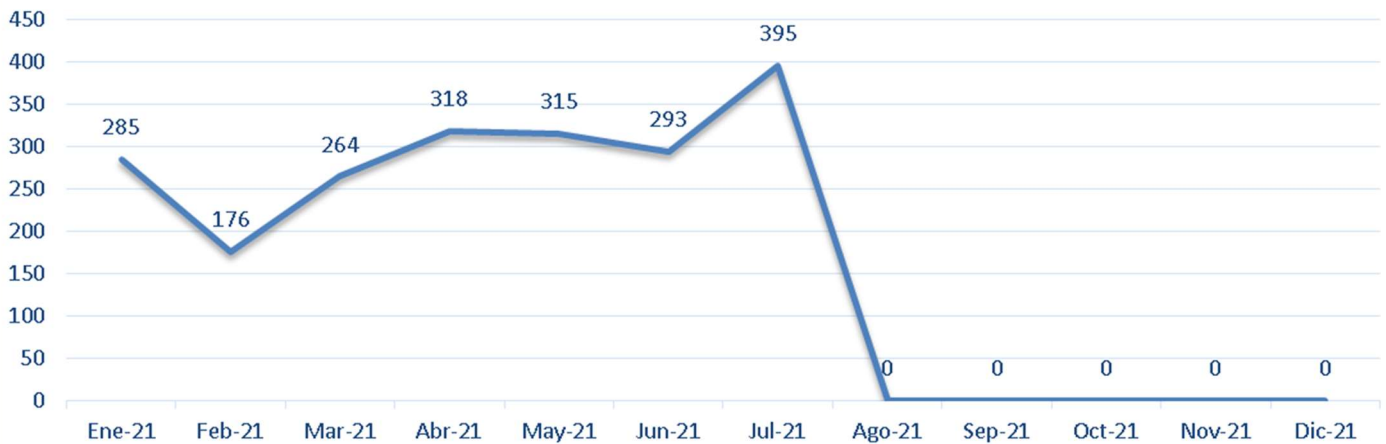
**Página:** 10/17

**Tendencia del Número Mensual de PQRS  
2019 - 2021 (Enero - Julio)\***



(\*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat


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

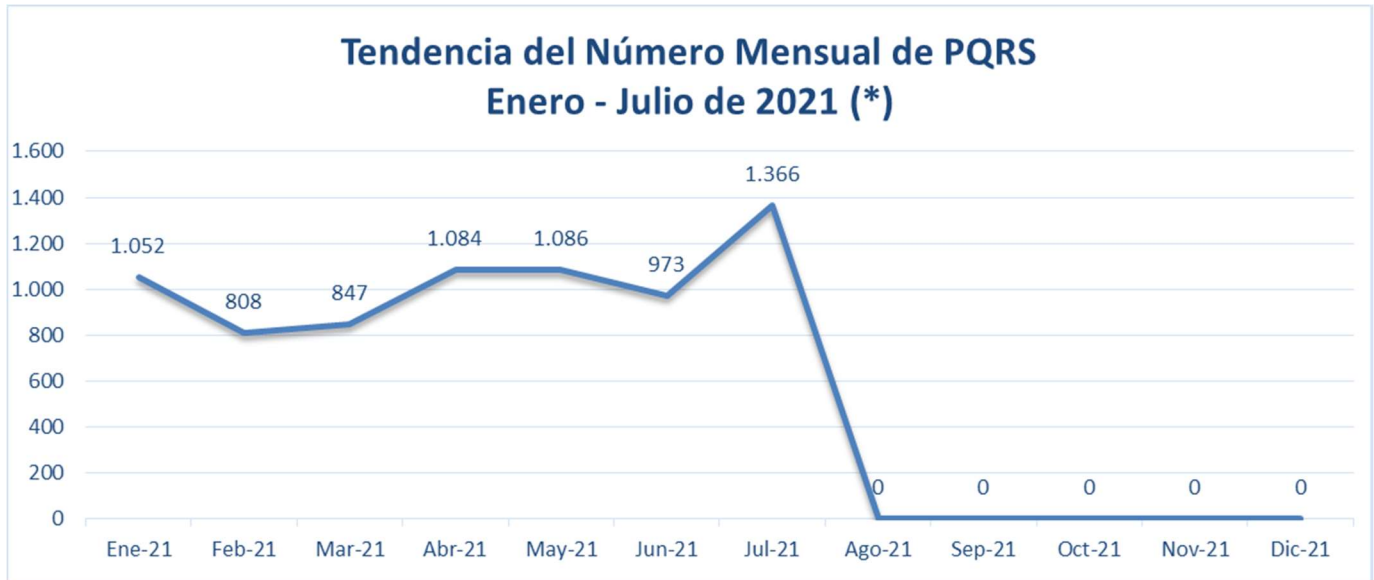


No Incluye peticiones verbales

**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.

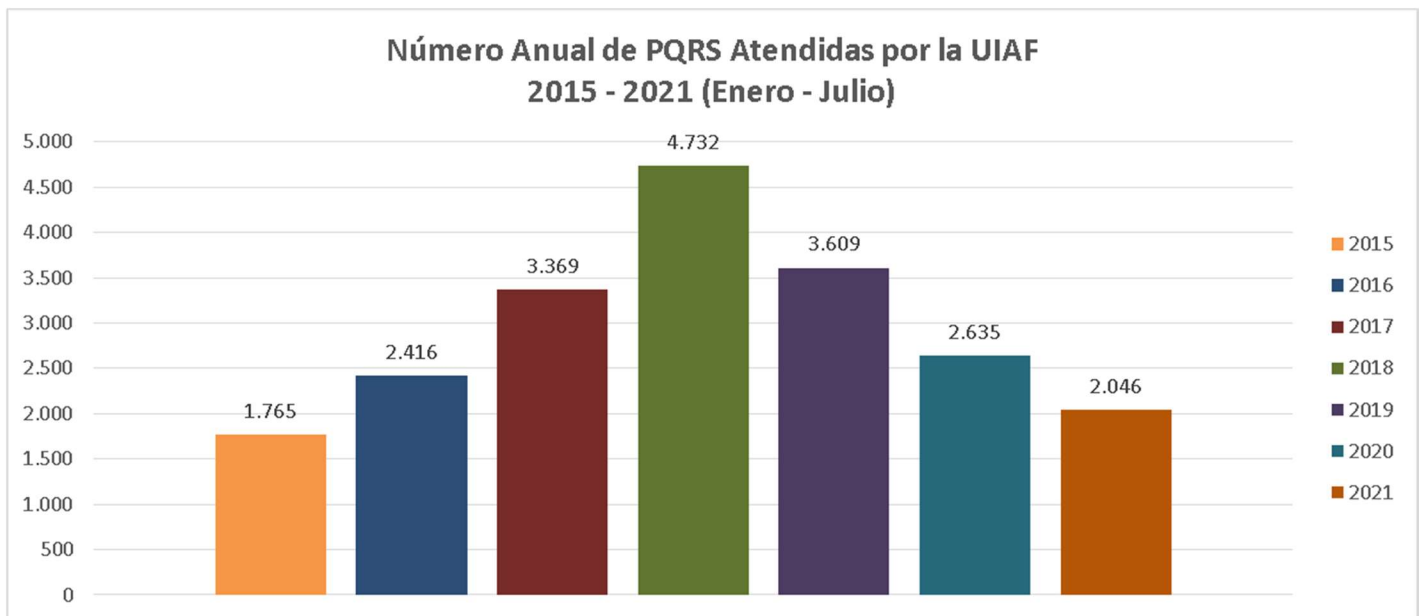
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 11/17



(\*) Incluye 5.170 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 - julio).

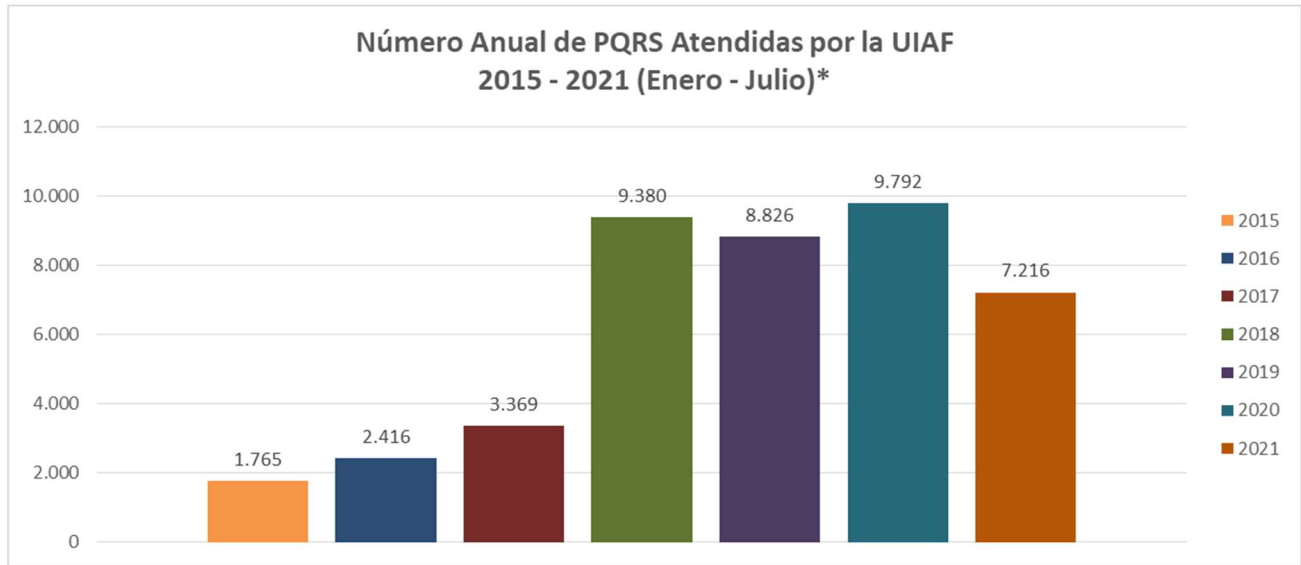


No incluye peticiones verbales

#### 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.

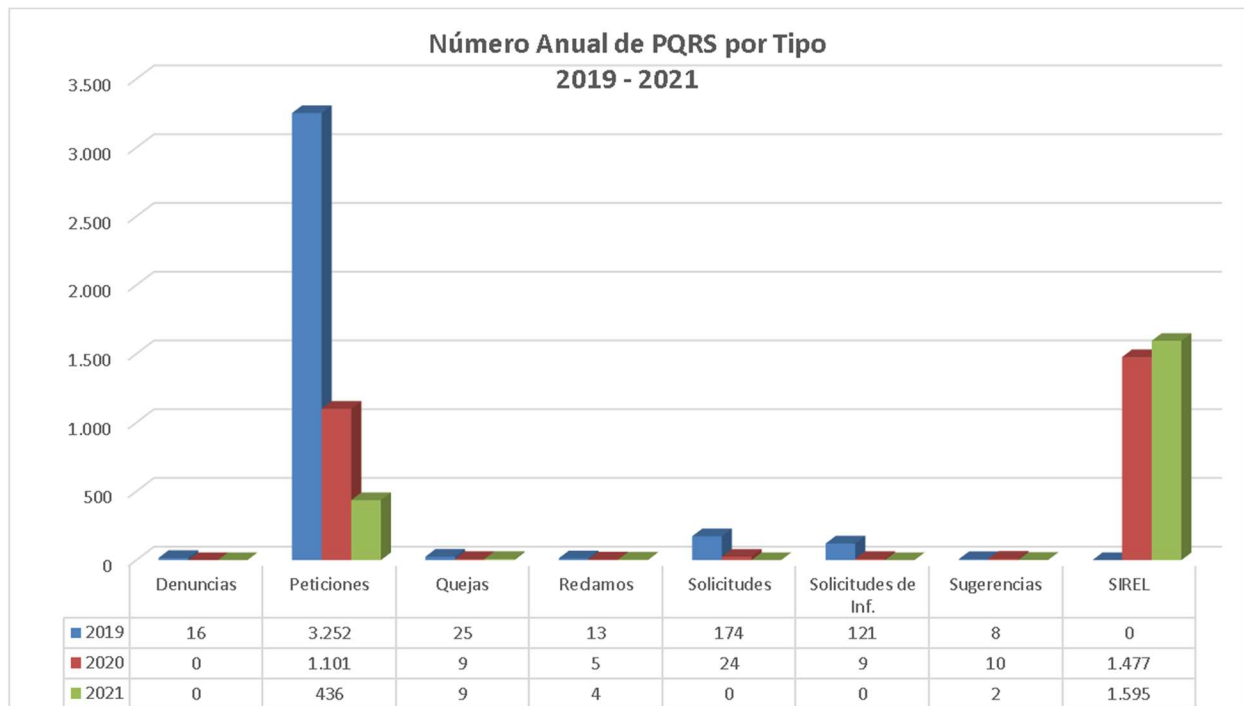
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 12/17



(\*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat

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

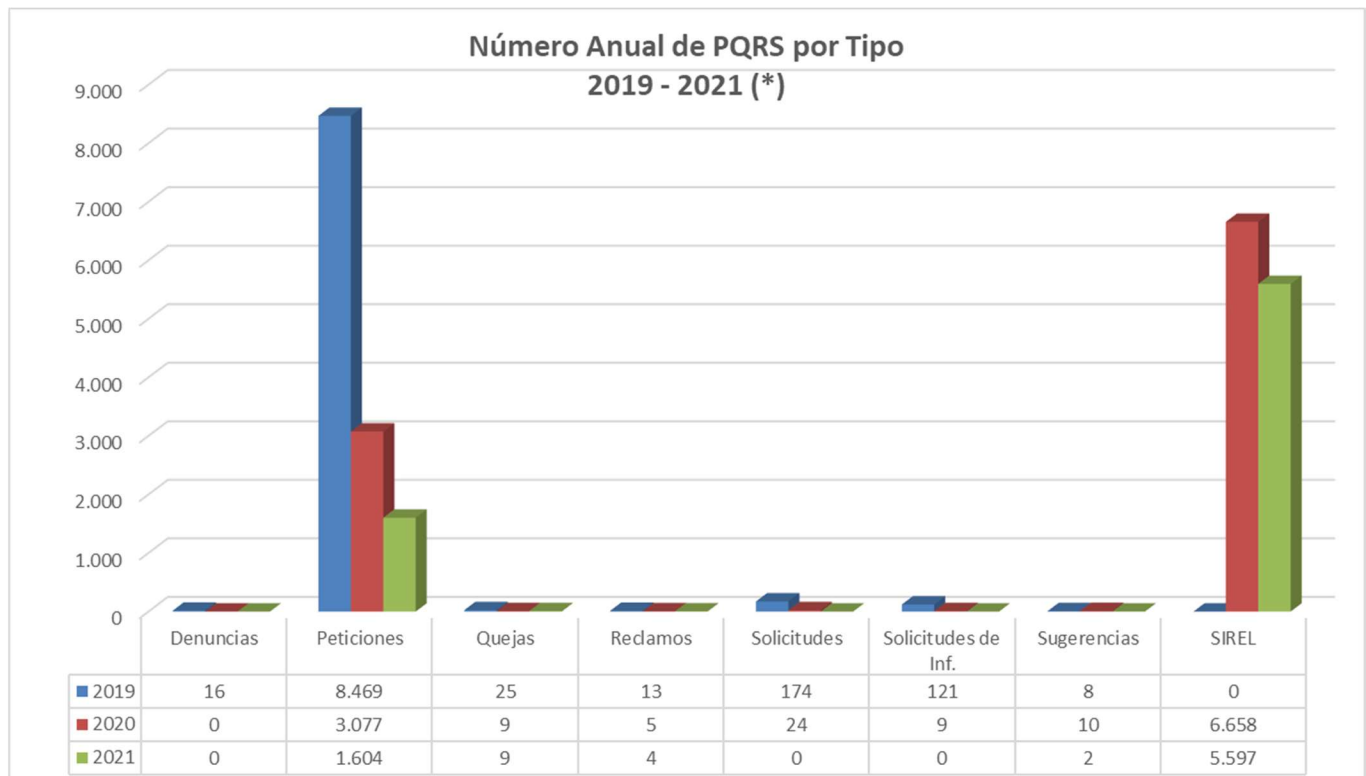


No incluye peticiones verbales

**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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 13/17



(\*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat

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

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	8,6%
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	11,7%
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	16,4%
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	23,0%
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	17,5%
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	12,8%
2021	0	0,0%	436	21,3%	9	0,4%	4	0,2%	0	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	1.595	78,0%	2.046	9,9%
<b>Totales</b>	<b>153</b>	<b>0,4%</b>	<b>16.018</b>	<b>38,2%</b>	<b>210</b>	<b>0,5%</b>	<b>201</b>	<b>0,5%</b>	<b>596</b>	<b>1,4%</b>	<b>158</b>	<b>0,4%</b>	<b>164</b>	<b>0,4%</b>	<b>3.072</b>	<b>7,3%</b>	<b>20.572</b>	<b>100%</b>

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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 14/17

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	4,1%
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	5,6%
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	7,9%
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	22,1%
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	20,6%
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	22,8%
2021 (****)	0	0,0%	1.604	22,2%	9	0,1%	4	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,0%	5.597	77,6%	7.216	16,8%
<b>Totales</b>	<b>153</b>	<b>0,4%</b>	<b>29.131</b>	<b>68,0%</b>	<b>210</b>	<b>0,5%</b>	<b>201</b>	<b>0,5%</b>	<b>596</b>	<b>1,4%</b>	<b>268</b>	<b>0,6%</b>	<b>54</b>	<b>0,1%</b>	<b>12.255</b>	<b>28,6%</b>	<b>42.868</b>	<b>100%</b>

(\*) 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 5.170 solicitudes de soporte vía chat

### 13. Número de peticiones verbales atendidas entre enero y julio 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	4.002
Otro tipo petición verbal	642
Curso E-learning	360
Anexos Técnicos	166
<b>Total general</b>	<b>5.170</b>

### 14. Temas recurrentes


Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	882	43,1%
Soporte SIREL	244	11,9%
Cancelación de usuario	186	9,1%
Otros	175	8,6%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	162	7,9%
Consulta explicación de normatividad	136	6,6%
Reenvío Matriz Autenticación	77	3,8%
Cancelación entidad	71	3,5%
Curso e-learning	63	3,1%
Solicitudes de información pública	30	1,5%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	20	1,0%
<b>Total PQRS</b>	<b>2.046</b>	<b>100%</b>

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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 15/17

La siguiente tabla describe los temas más recurrentes sobre los cuales los ciudadanos realizaron mayor número de peticiones de información entre el mes de enero y julio de 2021:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	4.002	55,5%
Otros	983	13,6%
Actualización de datos	882	12,2%
Curso e-learning	423	5,9%
Soporte SIREL	244	3,4%
Cancelación de usuario	186	2,6%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	162	2,2%
Consulta explicación de normatividad	136	1,9%
Reenvío Matriz Autenticación	77	1,1%
Cancelación entidad	71	1,0%
Solicitudes de información pública	30	0,4%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	20	0,3%
<b>Total PQRS</b>	<b>7.216</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 5.170 solicitudes de soporte vía chat

## 15.Estado del trámite de respuesta entre el mes de enero y julio de 2021


La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al periodo enero - julio de 2021:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	208	16	224
	Quejas	4		4
	Reclamos	2		2
	Sirel	1		1
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>215</b>	<b>16</b>	<b>231</b>
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	4		4
<b>Total Subdirección Administrativa y Financiera</b>		<b>4</b>		<b>4</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>3</b>		<b>3</b>
Subdirección de Informática	Peticiones	70	1	71
	Quejas	3		3
	Sirel	1.587		1.587
	Sugerencias	1		1
	Reclamos	1		1
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>1.662</b>	<b>1</b>	<b>1.663</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	99	6	105
	Sirel	7		7
	Sugerencias	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>107</b>	<b>6</b>	<b>113</b>
Asuntos Internacionales	Peticiones	27	2	29
	Quejas	1		1
<b>Total Asuntos Internacionales</b>		<b>28</b>	<b>2</b>	<b>30</b>
Dirección General	Peticiones		2	2
<b>Total Dirección General</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Total general</b>		<b>2.019</b>	<b>27</b>	<b>2.046</b>

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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	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, denuncias, sugerencias y solicitudes de información durante el mes de julio de 2021:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	27	6	33
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
	Sirel	1		1
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>30</b>	<b>6</b>	<b>36</b>
Subdirección de Informática	Peticiones	6		6
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
	Sirel	316		316
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>324</b>		<b>324</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	25	5	30
	Sirel	5		5
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>30</b>	<b>5</b>	<b>35</b>
<b>Total general</b>		<b>384</b>	<b>11</b>	<b>395</b>

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 periodo enero - julio de 2021, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	208	16	224
	Quejas	4		4
	Reclamos	2		2
	Sirel	1		1
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>215</b>	<b>16</b>	<b>231</b>
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	4		4
<b>Total Subdirección Administrativa y Financiera</b>		<b>4</b>		<b>4</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>3</b>		<b>3</b>
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	1.238	1	1.239
	Quejas	3		3
	Sirel (*)	5.589		5.589
	Sugerencias	1		1
	Reclamos	1		1
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>6.832</b>	<b>1</b>	<b>6.833</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	99	6	105
	Sirel	7		7
	Sugerencias	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>107</b>	<b>6</b>	<b>113</b>
Asuntos Internacionales	Peticiones	27	2	29
	Quejas	1		1
<b>Total Asuntos Internacionales</b>		<b>28</b>	<b>2</b>	<b>30</b>
Dirección General	Peticiones		2	2
<b>Total Dirección General</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Total general</b>		<b>7.189</b>	<b>27</b>	<b>7.216</b>

(\*) Incluye 5.170 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.

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

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 2021, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	27	6	33
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
	Sirel	1		1
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>30</b>	<b>6</b>	<b>36</b>
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	218		218
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
	Sirel (*)	1.075		1.075
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>1.295</b>		<b>1.295</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	25	5	30
	Sirel	5		5
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>30</b>	<b>5</b>	<b>35</b>
<b>Total general</b>		<b>1.355</b>	<b>11</b>	<b>1.366</b>

(\*) Incluye 971 solicitudes de soporte vía chat

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