




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

**UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO**

A junio 30 de 2020

**Bogotá - Colombia**

Julio de 2020

	<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: 2/18

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

### 1. Número mensual de PQRS de enero a junio 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 junio de 2020. En total la UIAF recibió **4.623** PQRS, de las cuales **1.152 (24,92%)** corresponden a Derechos de Petición Verbal, atendidas vía telefónica y **2.135 (46.18%)** 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

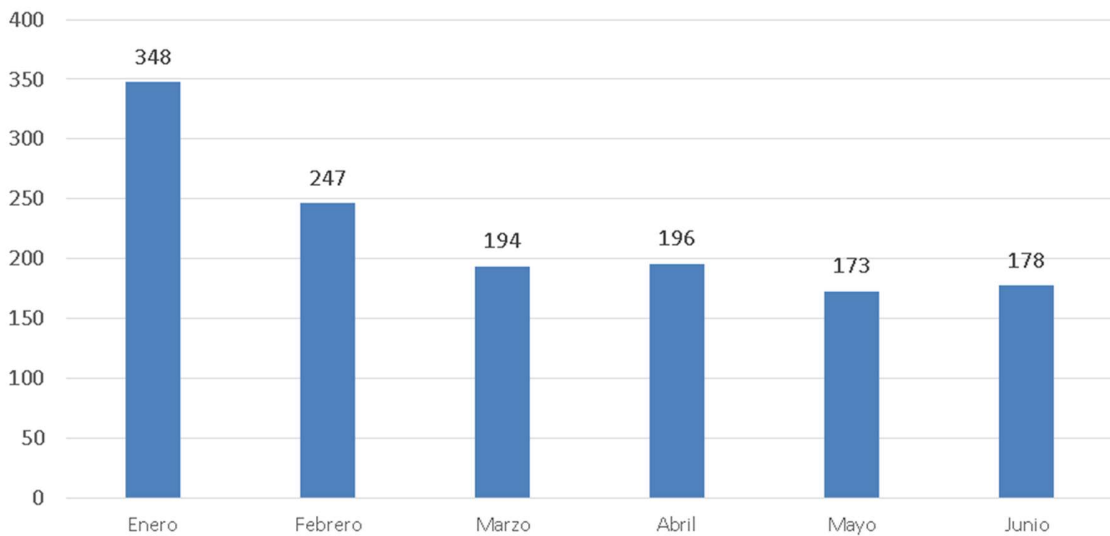
Versión: 1

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

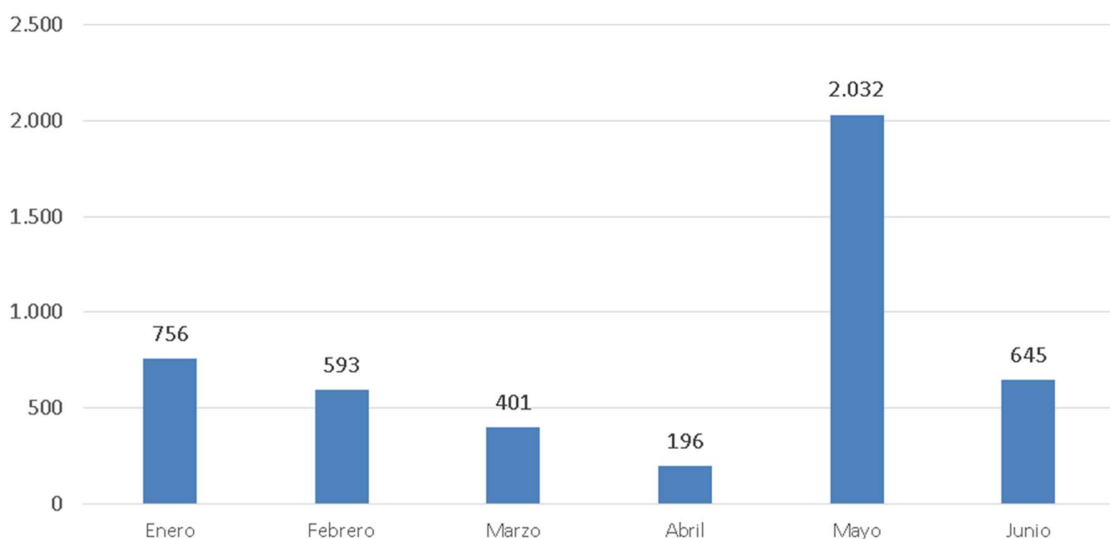
Página: 3/18

### Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Junio de 2020



No incluye peticiones verbales


### Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Junio de 2020 (\*)



(\*) Incluye 3.287 solicitudes de soporte (2.135 vía chat y 1.152 peticiones verbales vía telefónica)

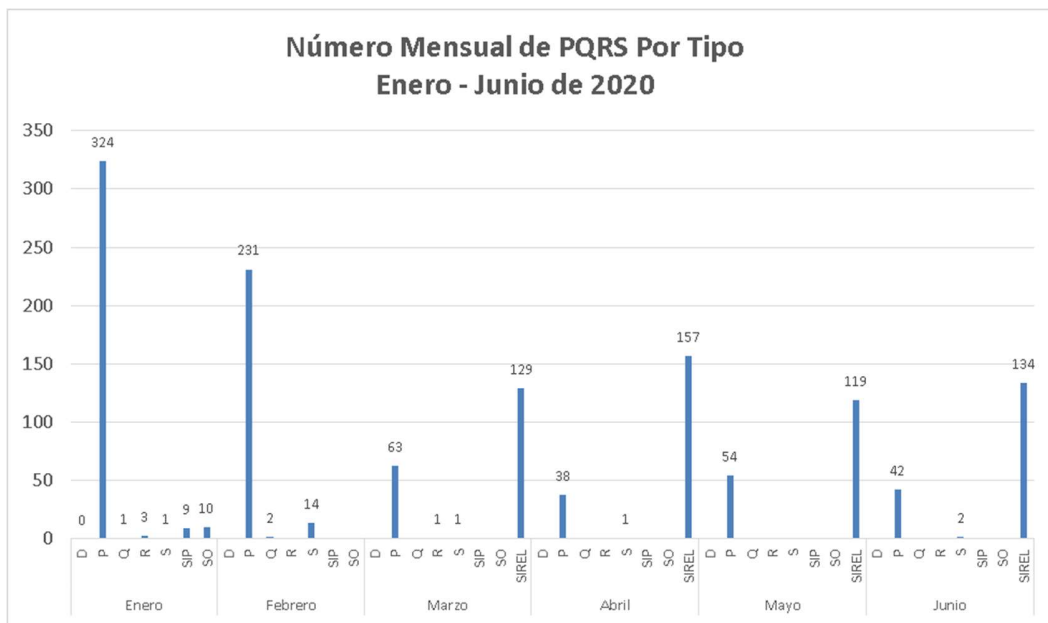
**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

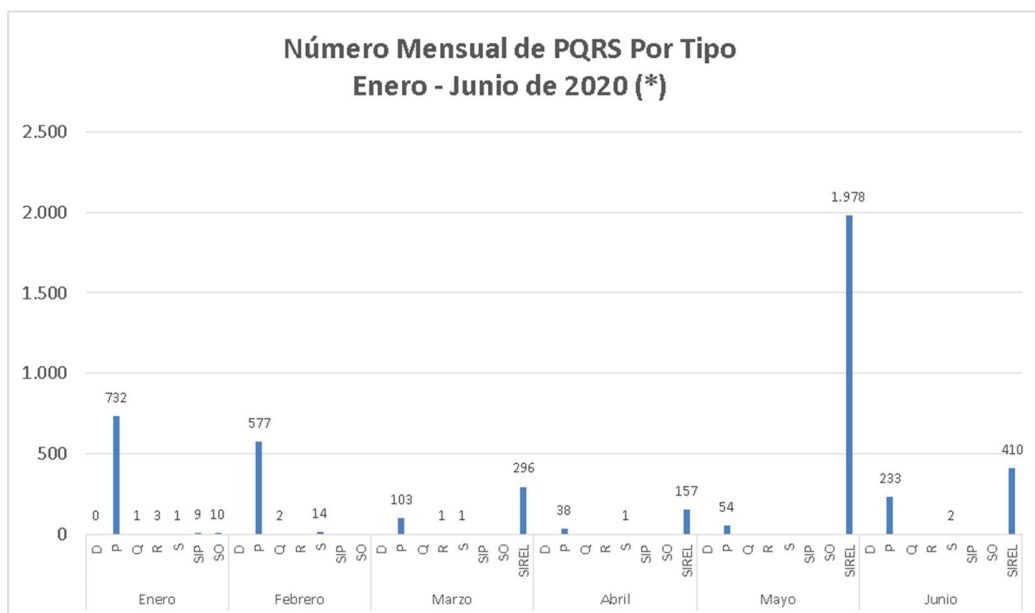
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/18

## 2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a junio 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 3.287 solicitudes de soporte (2.135 vía chat y 1.152 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.

	<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: 5/18

- 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 junio 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 - Junio 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	26%
Febrero	0	0,0%	231	39,0%	2	0,3%	0	0,0%	14	2,4%	0	0%	0	0%	0	0%	247	18,5%
Marzo	0	0,0%	63	15,7%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	1	0%	0	0%	129	32%	194	14,5%
Abril	0	0,0%	38	19,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1%	0	0%	157	80%	196	14,7%
Mayo	0	0,0%	54	2,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	119	6%	173	12,9%
Junio	0	0,0%	42	6,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0%	0	0%	134	21%	178	13,3%
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>752</b>	<b>16,3%</b>	<b>3</b>	<b>0,1%</b>	<b>4</b>	<b>0,1%</b>	<b>24</b>	<b>0,5%</b>	<b>5</b>	<b>0,1%</b>	<b>9</b>	<b>0,2%</b>	<b>539</b>	<b>11,7%</b>	<b>1.336</b>	<b>100%</b>


No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Junio 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	16%
Febrero	0	0,0%	577	97,3%	2	0,3%	0	0,0%	14	2,4%	0	0%	0	0%	0	0%	593	12,8%
Marzo	0	0,0%	270	67,3%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	1	0%	0	0%	129	32%	401	8,7%
Abril	0	0,0%	38	19,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1%	0	0%	157	80%	196	4,2%
Mayo	0	0,0%	54	3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	1.978	97%	2.032	44,0%
Junio	0	0,0%	233	36,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0%	0	0%	410	64%	645	14,0%
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>1.904</b>	<b>41,2%</b>	<b>3</b>	<b>0,1%</b>	<b>4</b>	<b>0,1%</b>	<b>24</b>	<b>0,5%</b>	<b>5</b>	<b>0,1%</b>	<b>9</b>	<b>0,2%</b>	<b>2.674</b>	<b>57,8%</b>	<b>4.623</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 3.287 solicitudes de soporte (2.135 vía chat y 1.152 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.

	<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: 6/18

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

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



(\*) Incluye 3.287 solicitudes de soporte (2.135 vía chat y 1.152 peticiones verbales vía telefónica)

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a junio 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	224	178	-20,5%
<b>Totales</b>	<b>1.935</b>	<b>1.336</b>	<b>-31,0%</b>

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%
Marzo	721	401	-44,4%
Abril	925	196	-78,8%
Mayo	630	2.032	222,5%
Junio	562	645	14,8%
<b>Totales</b>	<b>4.843</b>	<b>4.623</b>	<b>-4,5%</b>

(\*) Incluye 2.226 peticiones verbales

(\*\*) Incluye 3.287 solicitudes de soporte (2.135 vía chat y 1.152 peticiones verbales vía telefónica)

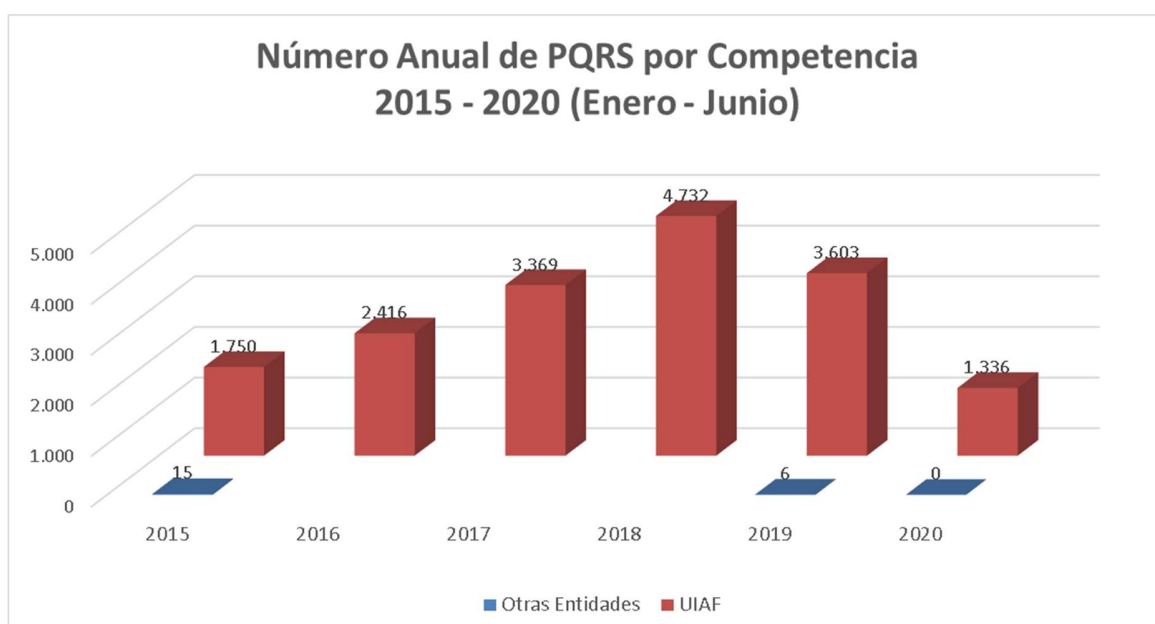
#### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

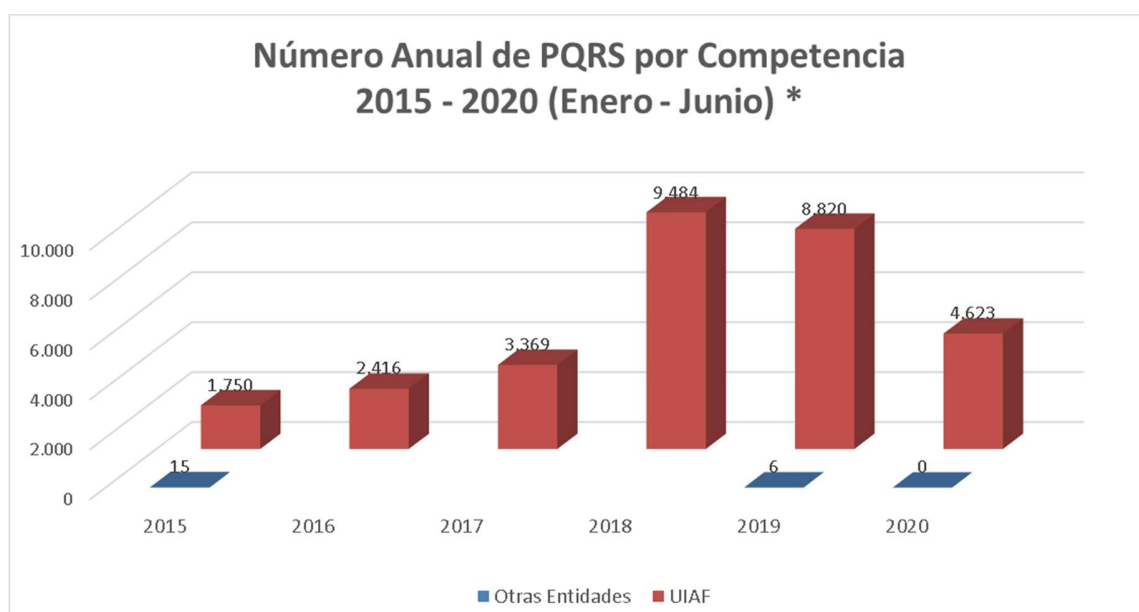
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 7/18

## 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 junio), clasificadas por competencia.




No incluye peticiones verbales



(\*) Incluye 3.287 solicitudes de soporte (2.135 vía chat y 1.152 peticiones verbales vía telefónica)

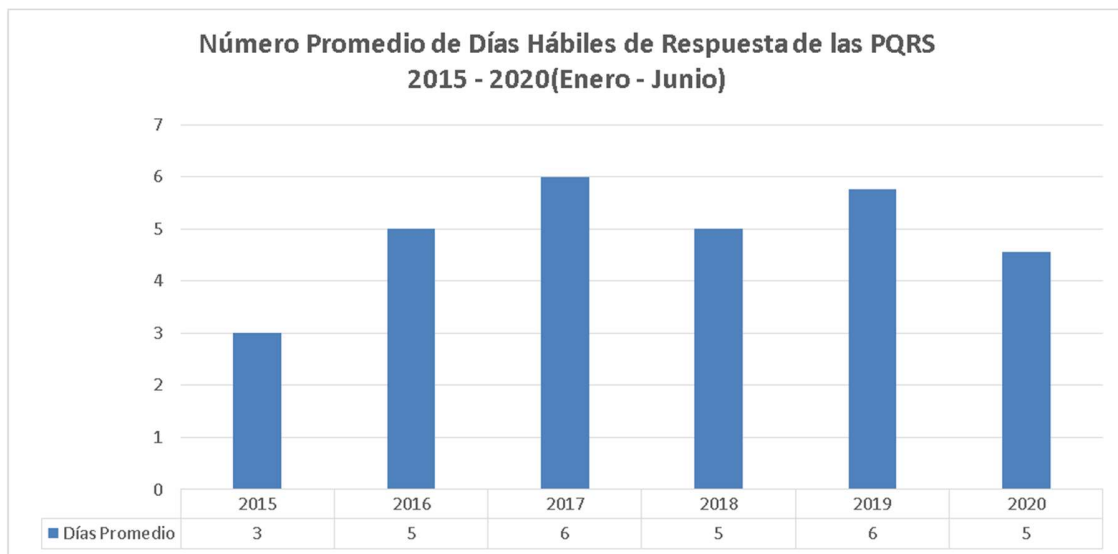
### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

	<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: 8/18

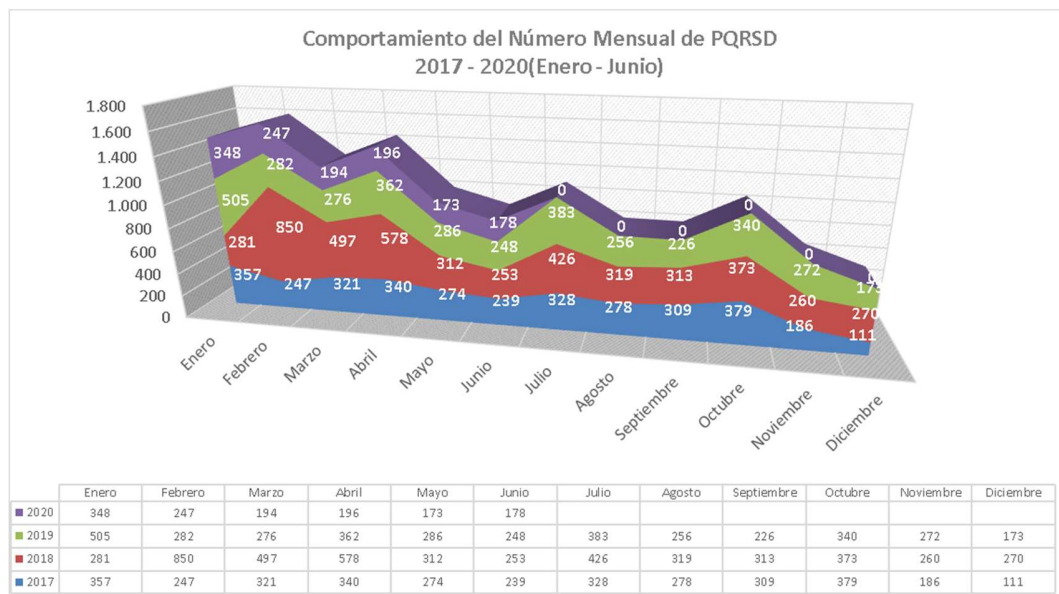
### 7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF

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 junio).



### 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

**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**

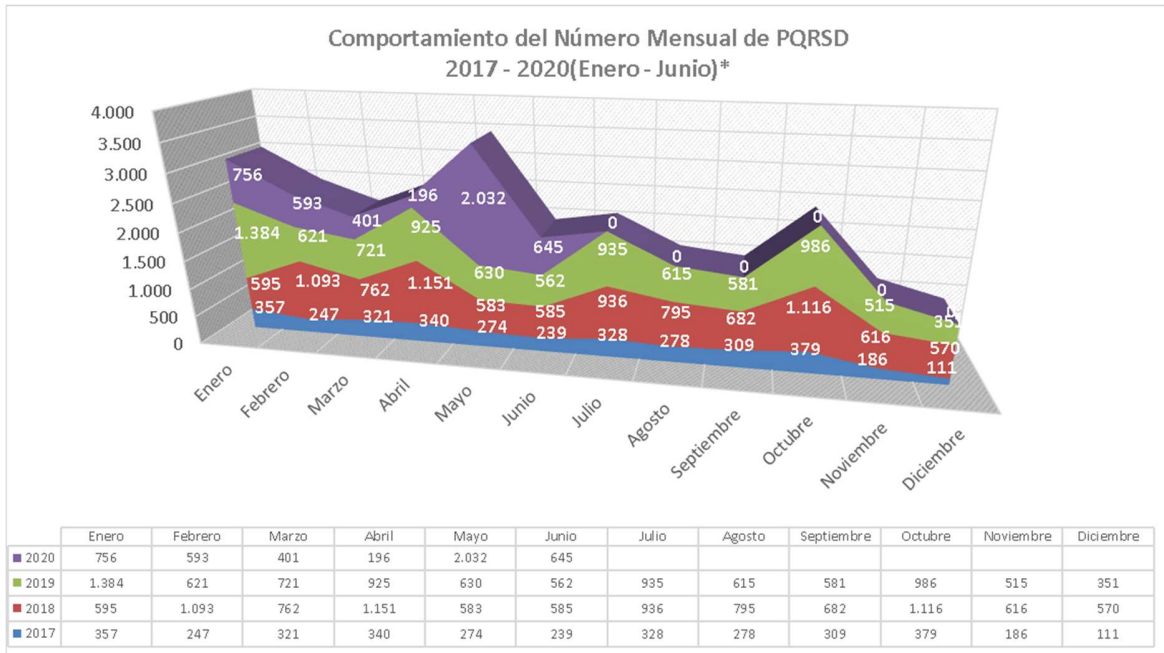
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

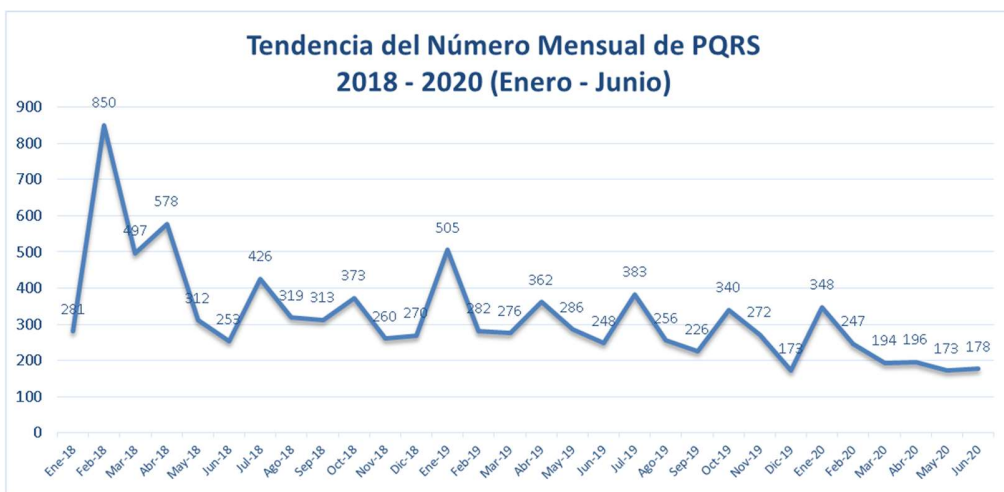
Página: 9/18



(\*Incluye 3.287 solicitudes de soporte (2.135 vía chat y 1.152 peticiones verbales vía telefónica)

**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 junio). 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**

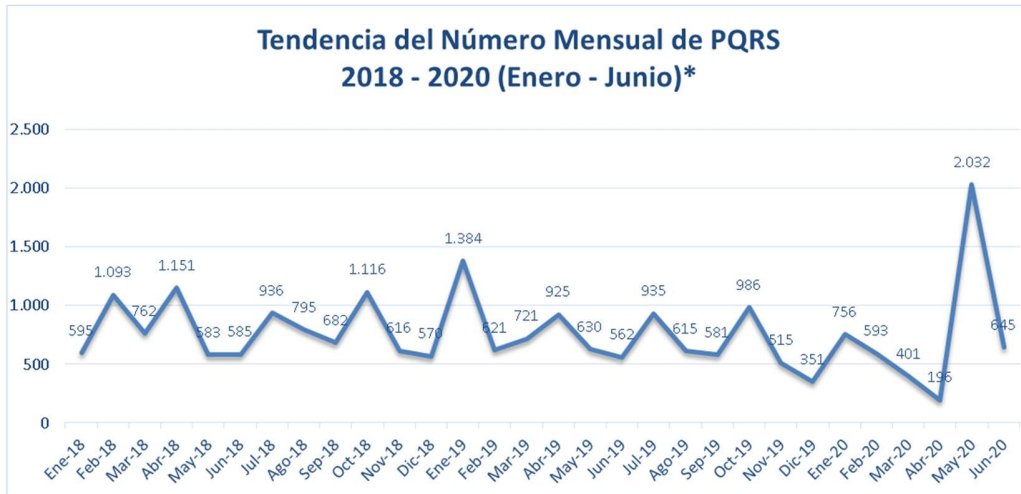
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

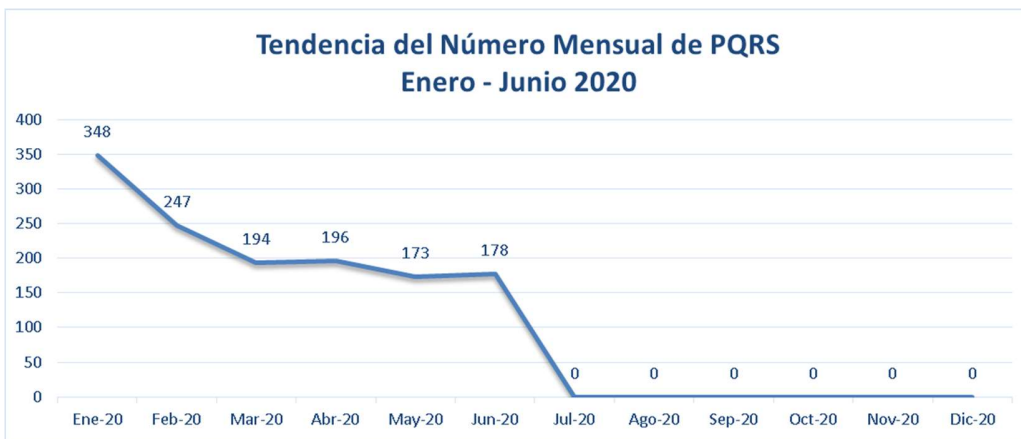
**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

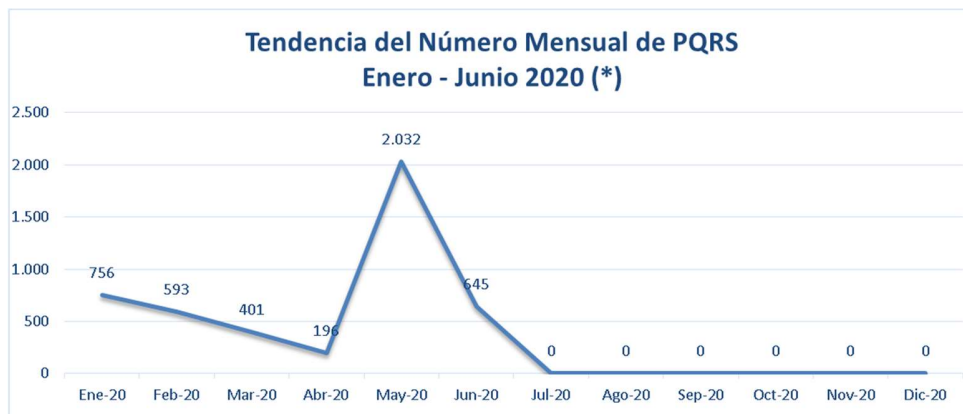
Página: 10/18



(\*Incluye 3.287 solicitudes de soporte (2.135 vía chat y 1.152 peticiones verbales vía telefónica)




No Incluye peticiones verbales



(\*Incluye 3.287 solicitudes de soporte (2.135 vía chat y 1.152 peticiones verbales vía telefónica)

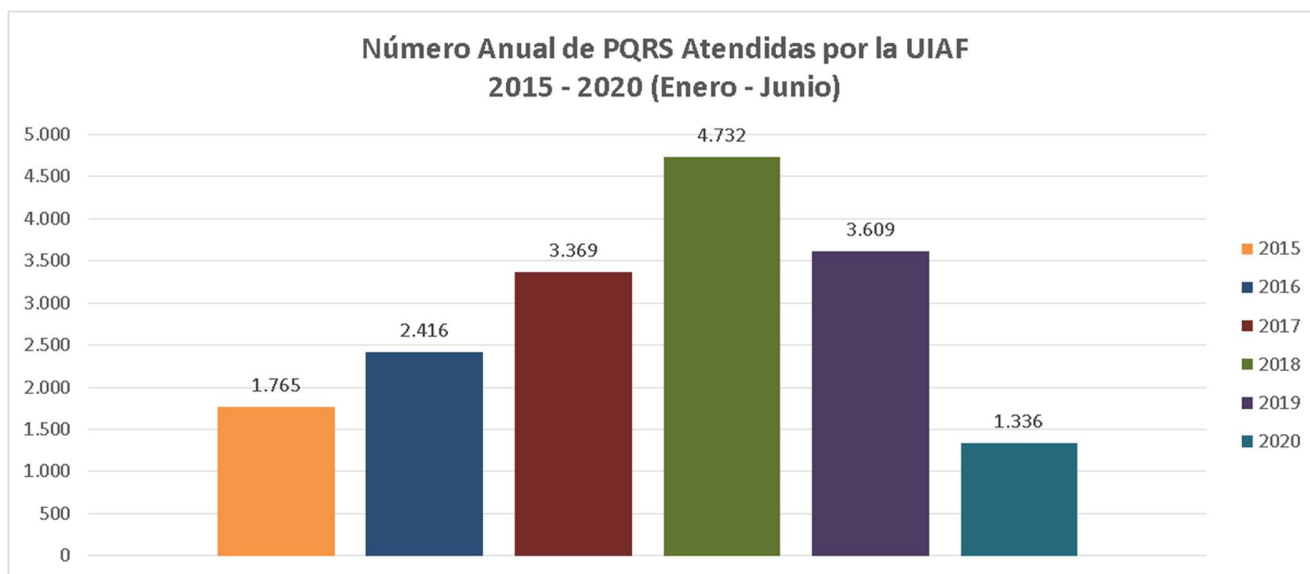
**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

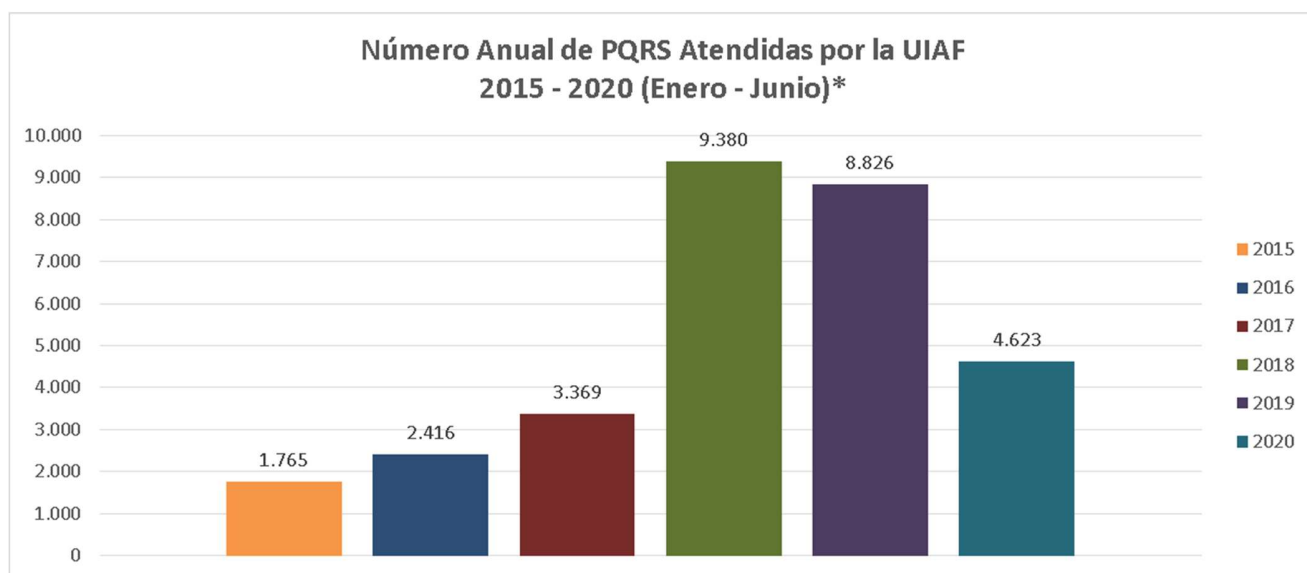
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 11/18

## 10. Número anual de PQRS, 2015 - 2020

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



No incluye peticiones verbales



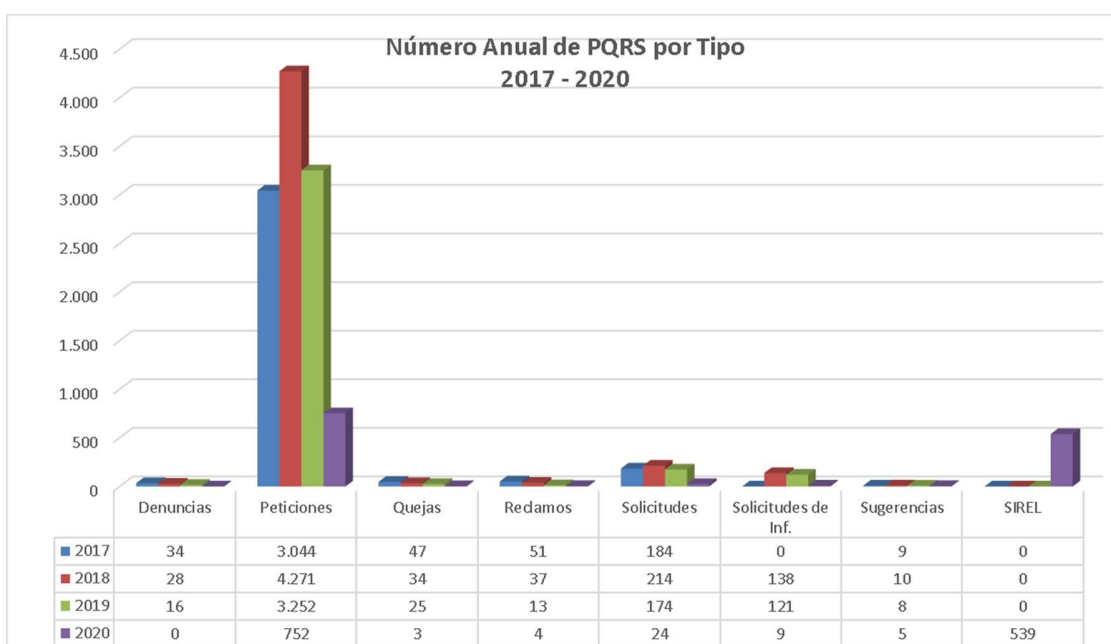
(\*) Incluye 3.287 solicitudes de soporte (2.135 vía chat y 1.152 peticiones verbales vía telefónica)

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

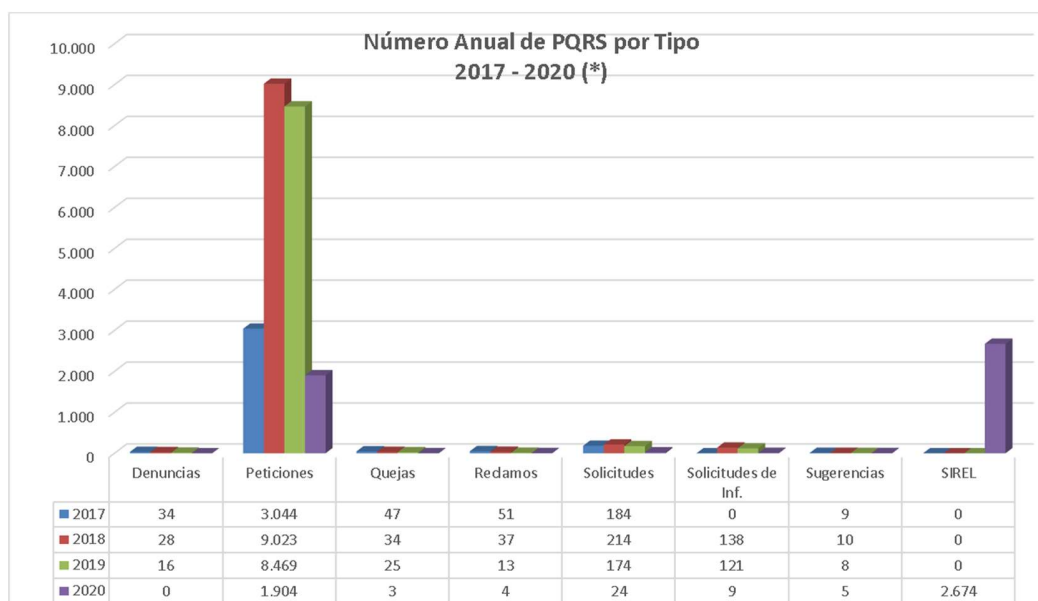
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

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

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 junio).




No incluye peticiones verbales



(\*) Incluye 3.287 solicitudes de soporte (2.135 vía chat y 1.152 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.

	<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: 13/18

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

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 junio).

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	10,2%
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	14,0%
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	19,6%
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	27,5%
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	20,9%
2020	0	0,0%	752	56,3%	3	0,2%	4	0,3%	24	1,8%	5	0,4%	9	0,7%	539	40,3%	1.336	7,8%
<b>Totales</b>	<b>153</b>	<b>0,5%</b>	<b>15.233</b>	<b>50,0%</b>	<b>195</b>	<b>0,6%</b>	<b>196</b>	<b>0,6%</b>	<b>596</b>	<b>2,0%</b>	<b>151</b>	<b>0,5%</b>	<b>164</b>	<b>0,5%</b>	<b>539</b>	<b>1,8%</b>	<b>17.227</b>	<b>100%</b>

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	5,8%
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	7,9%
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	11,1%
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	31,1%
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	29,0%
2020 (***)	0	0,0%	1.904	41,2%	3	0,1%	4	0,1%	24	0,5%	9	0,2%	5	0,1%	2.674	57,8%	4.623	15,2%
<b>Totales</b>	<b>153</b>	<b>0,5%</b>	<b>26.354</b>	<b>86,5%</b>	<b>195</b>	<b>0,6%</b>	<b>196</b>	<b>0,6%</b>	<b>596</b>	<b>2,0%</b>	<b>268</b>	<b>0,9%</b>	<b>47</b>	<b>0,2%</b>	<b>2.674</b>	<b>8,8%</b>	<b>30.483</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(\*\*) Incluye 5.217 peticiones verbales

(\*\*\*) Incluye 3.287 solicitudes de soporte (2.135 vía chat y 1.152 peticiones verbales vía telefónica)


## 13. Número de peticiones verbales atendidas de enero a junio 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.

	<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: 14/18

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Otro tipo petición verbal	2.039
Acceso a SIREL	350
Actualización de Datos	124
Aclaración Errores	123
Curso E-learning	93
Solicitud de Usuario	84
Reporte Positivo	73
Anexos Técnicos	66
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
<b>Total general</b>	<b>3.287</b>


#### 14. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	500	37,4%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	179	13,4%
Otros	104	7,8%
Soporte SIREL	140	10,5%
Solicitudes de información pública	51	3,8%
Cancelación de usuario	110	8,2%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	48	3,6%
Curso e-learning	40	3,0%
Consulta explicación de normatividad	74	5,5%
Solicitudes especiales reportantes	16	1,2%
Cancelación entidad	27	2,0%
Error SIREL y errores de acceso	1	0,1%
Reenvío Matriz Autenticación	46	3,4%
<b>Total PQRS</b>	<b>1.336</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: 15/18

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 junio de 2020:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Otros	2.232	48,3%
Actualización de datos	624	13,5%
Acceso a SIREL	350	7,6%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	179	3,9%
Soporte SIREL	140	3,0%
Curso e-learning	133	2,9%
Cancelación de usuario	127	2,7%
Aclaración de errores	123	2,7%
Consulta explicación de normatividad	104	2,2%
Solicitud de Usuario	84	1,8%
Reporte Positivo	73	1,6%
Solicitud de código	65	1,4%
Reenvío Matriz Autenticación	57	1,2%
Solicitudes de información pública	51	1,1%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	48	1,0%
Cómo presentar reportes objetivos	47	1,0%
Cancelación entidad	36	0,8%
Consultar Certificaciones	35	0,8%
Reporte Negativo	29	0,6%
Solicitud Anulación de Cargue	29	0,6%
Error SIREL y errores de acceso	25	0,5%
Solicitudes especiales reportantes	16	0,3%
Cómo diligenciar ROS	12	0,3%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	4	0,1%
<b>Total PQRS</b>	<b>4.623</b>	<b>100%</b>


(\*) Incluye 3.287 solicitudes de soporte (2.135 vía chat y 1.152 peticiones verbales vía telefónica)

## 15. Estado del trámite de respuesta de enero a junio 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 junio 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.

	<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: 16/18

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo Extemporáneo		Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	179	4	183
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Solicitudes	9		9
	Solicitudes de informacion publica	17		17
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>208</b>	<b>4</b>	<b>212</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	8		8
	Quejas	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
Subdirección de Informática	Peticiones	520		520
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Sirel	539		539
	Solicitudes de informacion publica	5		5
	Sugerencias	3		3
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>1.070</b>	<b>0</b>	<b>1.070</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	37	1	38
	Solicitudes	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Sugerencias	2		2
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>41</b>	<b>1</b>	<b>42</b>
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	3		3
<b>Total Subdirección Administrativa y Financiera</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Total general</b>		<b>1.331</b>	<b>5</b>	<b>1.336</b>

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 junio de 2020:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo Extemporáneo		Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	21		21
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>21</b>		<b>21</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	4		4
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>4</b>		<b>4</b>
Subdirección de Informática	Peticiones	10		10
	Sirel	134		134
	Sugerencias	1		1
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>145</b>		<b>145</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	7		7
	Sugerencias	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>8</b>		<b>8</b>
<b>Total general</b>		<b>178</b>		<b>178</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: 17/18

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 (*)	222	4	226
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Solicitudes	9		9
	Solicitudes de informacion publica	17		17
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>251</b>	<b>4</b>	<b>255</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	8		8
	Quejas	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	783		783
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Sirel (*)	3.506		3.506
	Solicitudes de informacion publica	5		5
	Sugerencias	3		3
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>4.300</b>	<b>0</b>	<b>4.300</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	51	1	52
	Solicitudes	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Sugerencias	2		2
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>55</b>	<b>1</b>	<b>56</b>
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	3		3
<b>Total Subdirección Administrativa y Financiera</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Total general</b>		<b>4.618</b>	<b>5</b>	<b>4.623</b>

(\*) Incluye 3.287 solicitudes de soporte (2.135 vía chat y 1.152 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 junio 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.

	<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: 18/18

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	21		21
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>21</b>		<b>21</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	4		4
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>4</b>		<b>4</b>
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	201		201
	Sirel (*)	410		410
	Sugerencias	1		1
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>612</b>		<b>612</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	7		7
	Sugerencias	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>8</b>		<b>8</b>
<b>Total general</b>		<b>645</b>		<b>645</b>

(\*) Incluye 276 solicitudes de soporte vía chat y 191 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 junio 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.