




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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO

A marzo 31 de 2021

Bogotá - Colombia

Abril de 2021

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 2/17

Introducción

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (que en adelante se denominan – PQRS), recibidas en la Entidad entre los meses de enero a marzo 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 marzo de 2021.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a marzo de 2021.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a marzo de 2021.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante los meses de enero y marzo de 2021.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a marzo 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 - marzo).
12. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2019 – 2021 (enero - marzo).
13. Número mensual de derechos de petición verbal de enero a marzo de 2021.
14. Temas Recurrentes.
15. Estado del Trámite de Respuesta a marzo de 2021.

1. Número mensual de PQRS de enero a marzo 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 marzo de 2021. En total la UIAF recibió **2.707** PQRS, de las cuales **1.982 (73,22%)** 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

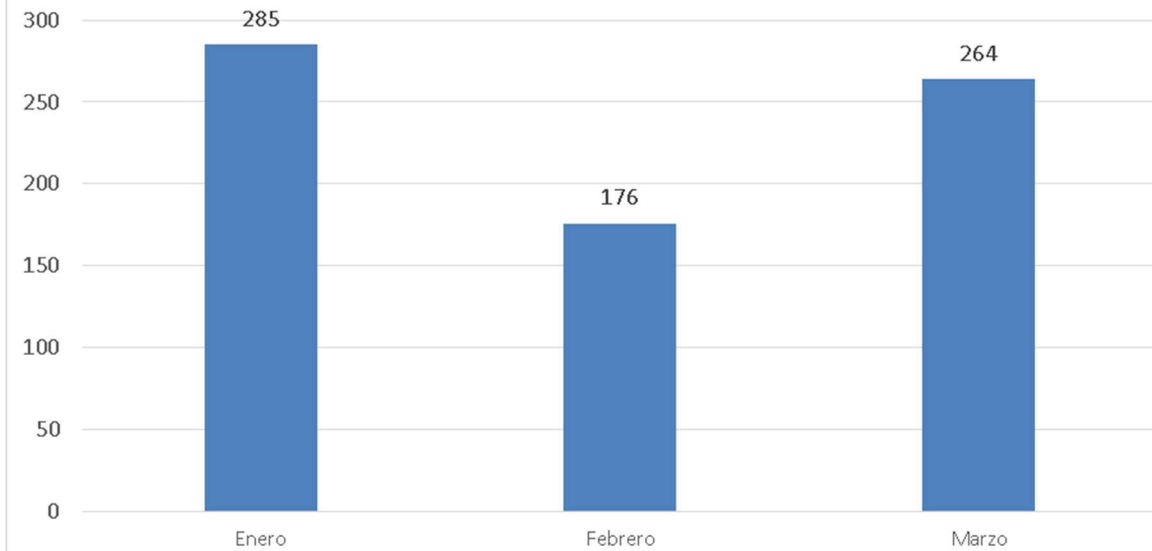
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

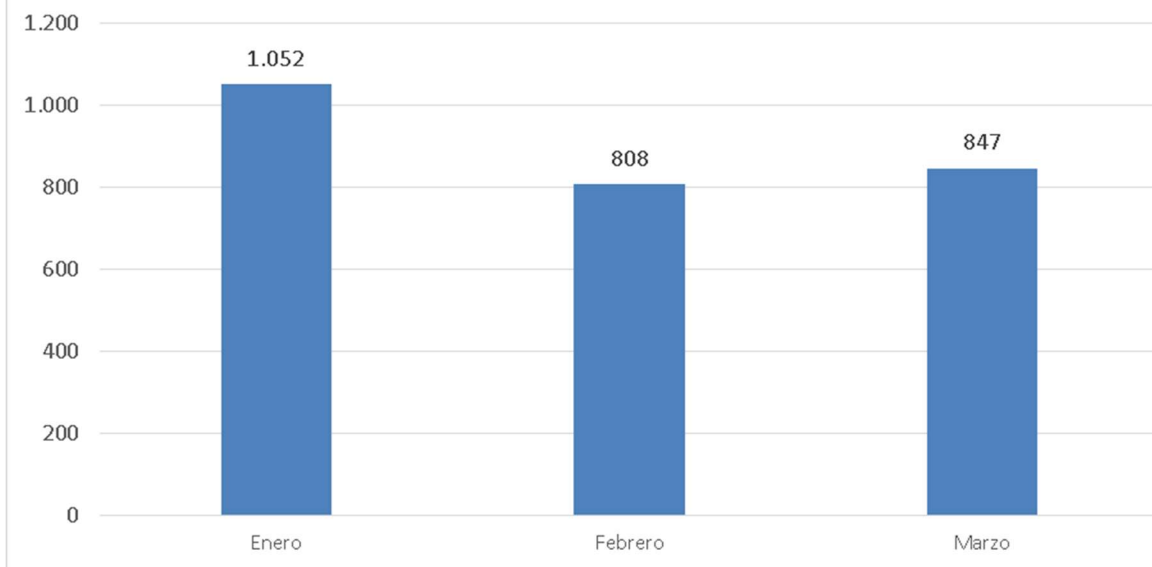
Página: 3/17

Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Marzo de 2021



No incluye peticiones verbales


Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Marzo de 2021 (*)



(*) Incluye 1.982 solicitudes de soporte vía chat

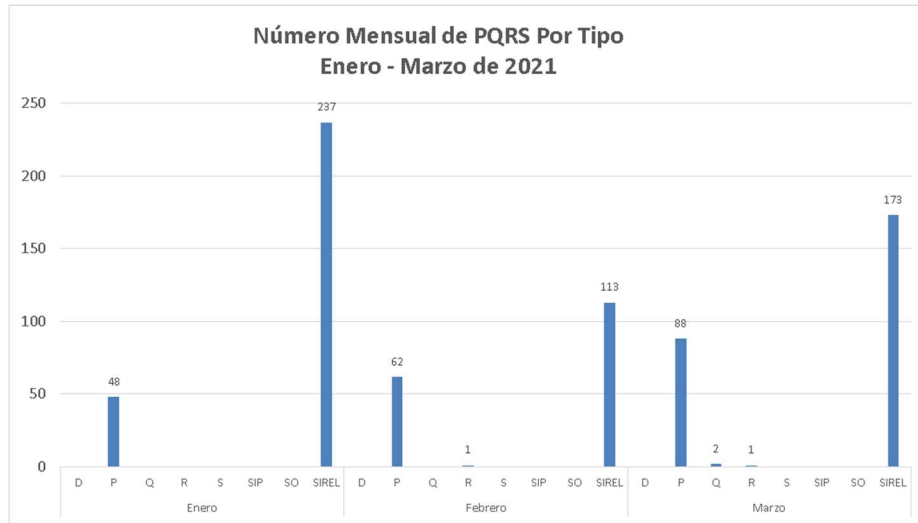
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

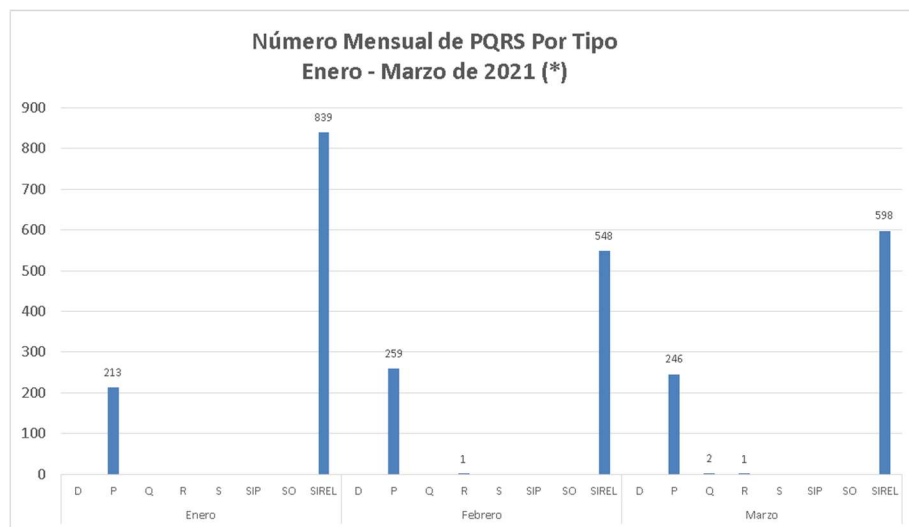
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/17

2. Número mensual de PQRS por tipo del mes de enero a marzo 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 1.982 solicitudes de soporte vía chat

- P = Peticiones
- Q = Quejas
- R = Reclamos
- S = Sugerencias
- D = Denuncias
- SO = Solicitudes

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

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

SIP = Solicitudes de Información Pública

SIREL = Soporte Técnico sistema SIREL

3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo del mes de enero a marzo 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 - Marzo 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	39%
Febrero	0	0,0%	62	35,2%	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	0	0%	0	0%	113	64%	176	24,3%
Marzo	0	0,0%	88	33,3%	2	0,8%	1	0,4%	0	0,0%	0	0%	0	0%	173	66%	264	36,4%
Totales	0	0,0%	198	27,3%	2	0,3%	2	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	523	72,1%	725	100%

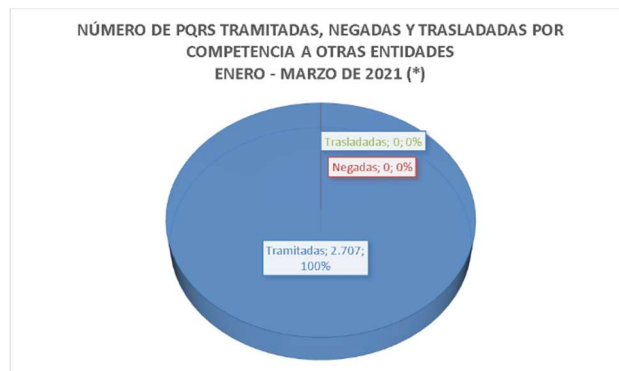
No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Marzo 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	39%
Febrero	0	0,0%	259	32,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	548	68%	808	29,8%
Marzo	0	0,0%	246	29,0%	2	0,2%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	598	71%	847	31,3%
Totales	0	0,0%	718	26,5%	2	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1.985	73,3%	2.707	100%

(*) Incluye 1.982 solicitudes de soporte vía chat

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


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



(*) Incluye 1.982 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.

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

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a marzo 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%
Totales	788	725	-8,0%

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%
Totales	1.749	2.707	54,8%

(**) Incluye 7.157 solicitudes de soporte vía chat

(***) Incluye 1.982 solicitudes de soporte vía chat

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 - marzo), clasificadas por competencia.

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Código: DE-PR-05-F-02

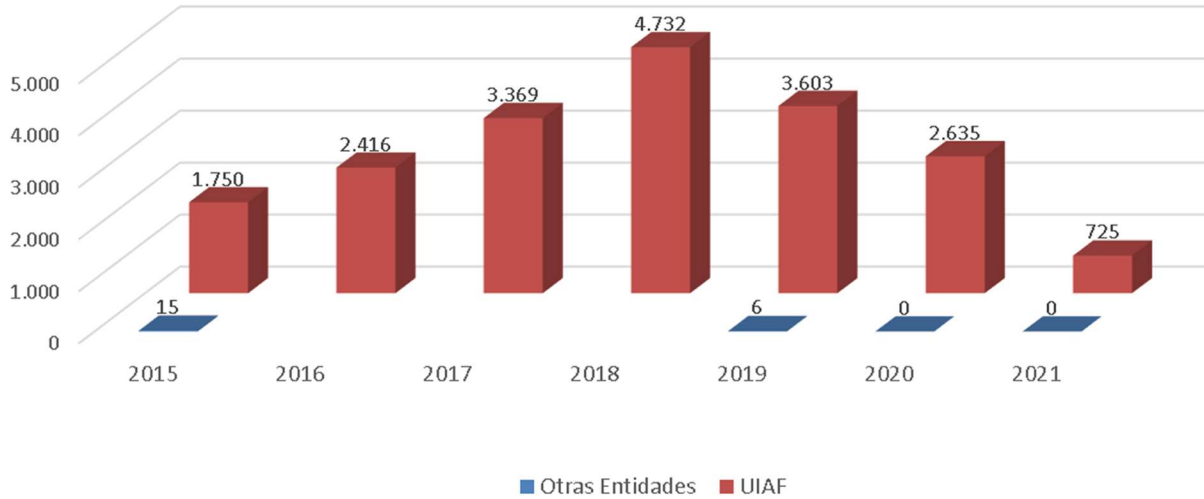
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

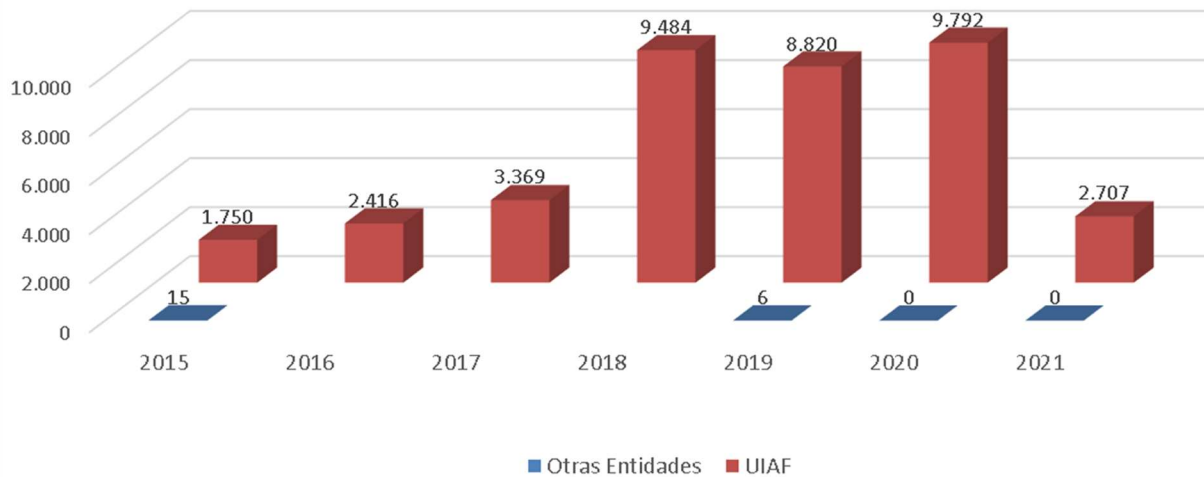
Página: 7/17

Número Anual de PQRS por Competencia 2015 - 2021 (Enero - Marzo)



No incluye peticiones verbales


Número Anual de PQRS por Competencia 2015 - 2021 (Enero - Marzo) *



(* Incluir 1.982 solicitudes de soporte vía chat)

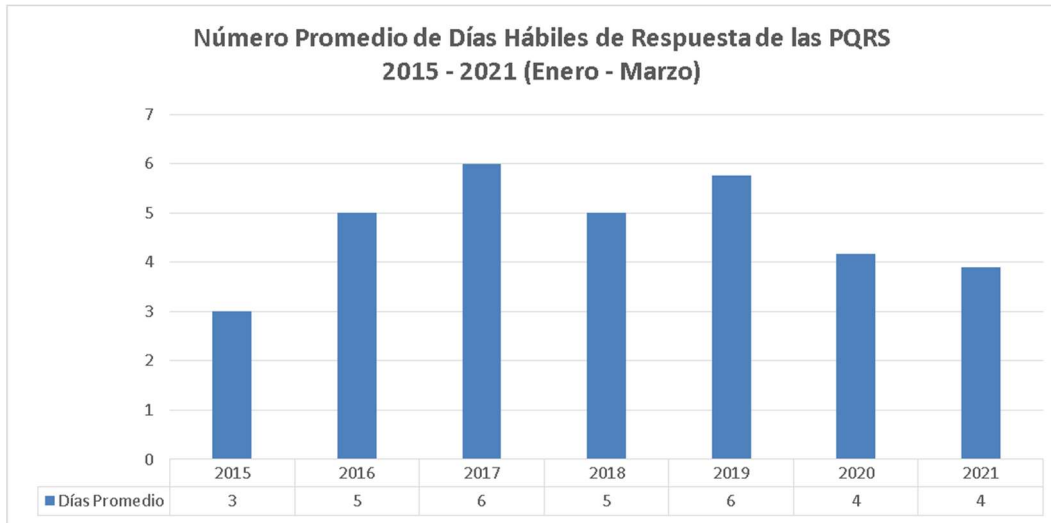
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

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

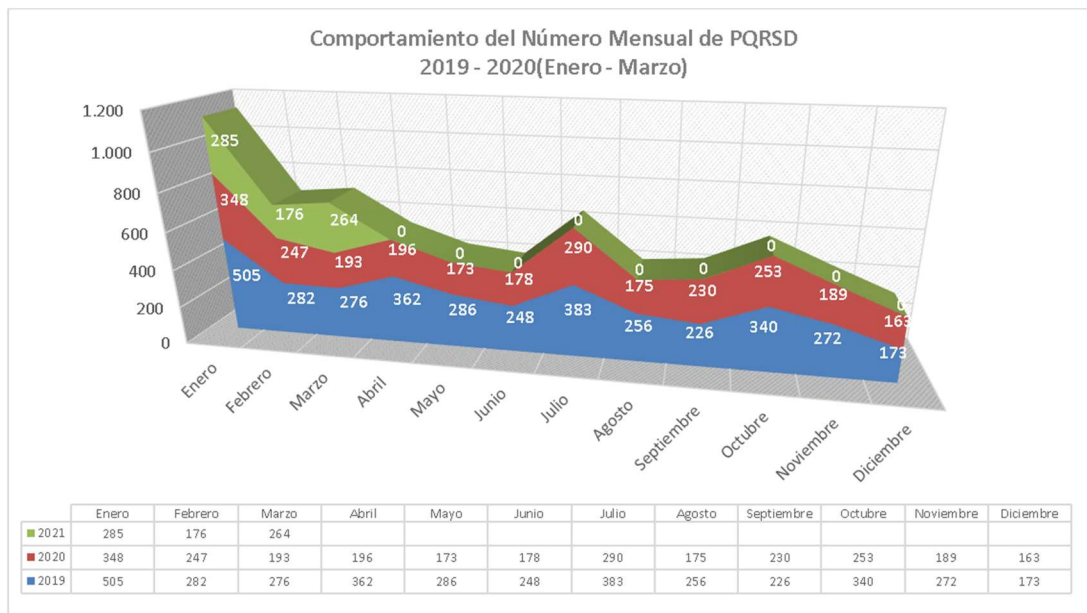
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF

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 - marzo).



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

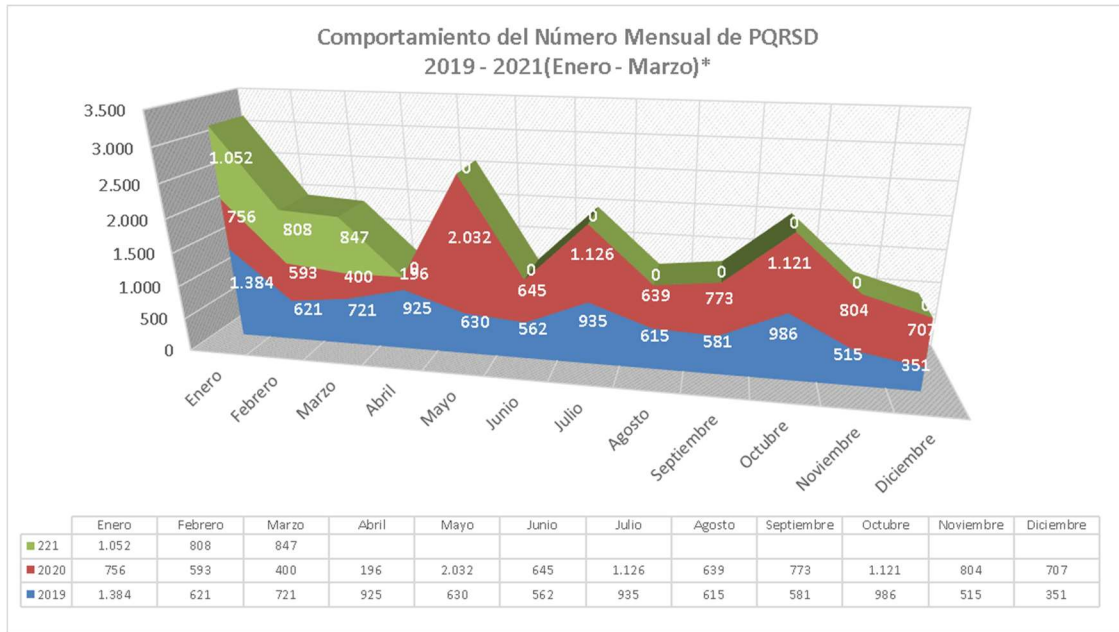
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

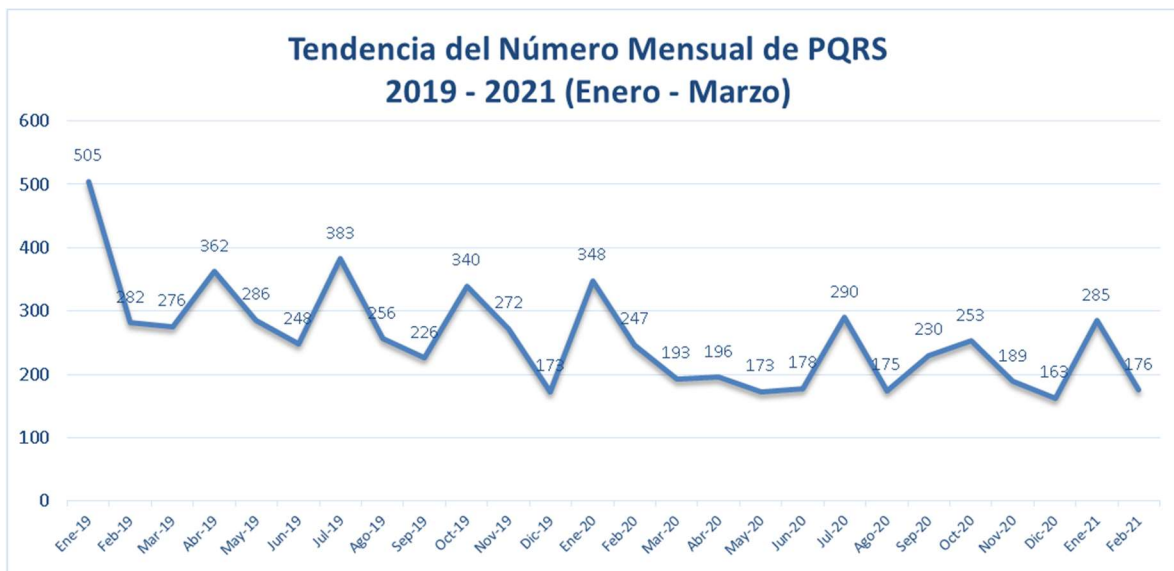
Página: 9/17



(*) Incluye 1.982 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 - marzo). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las **“Peticiónes 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

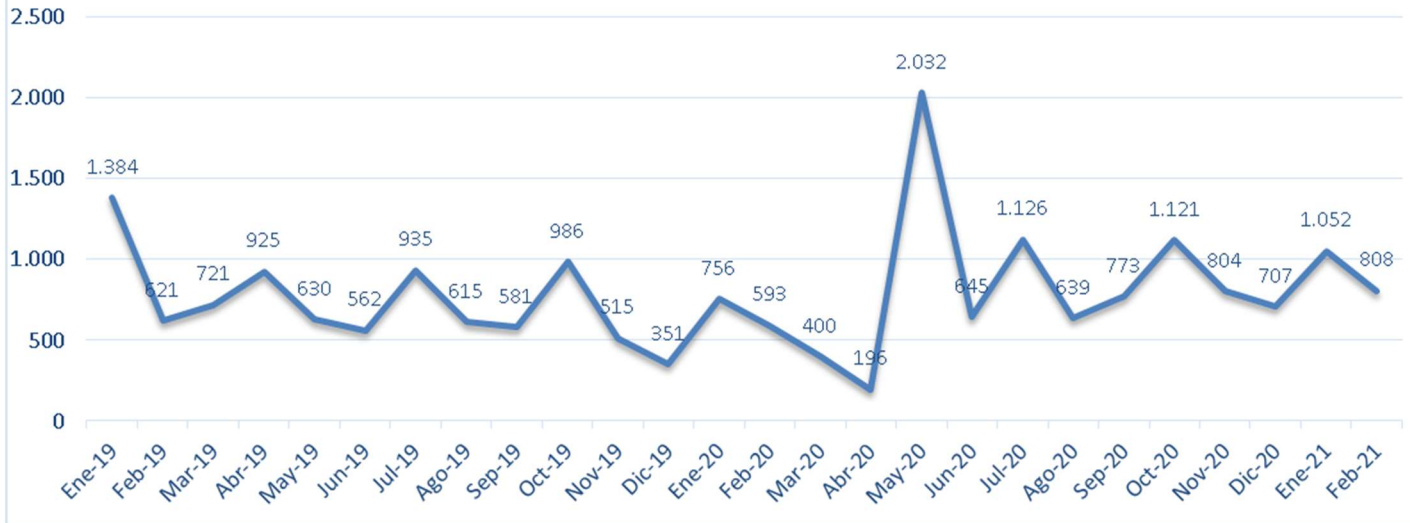
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

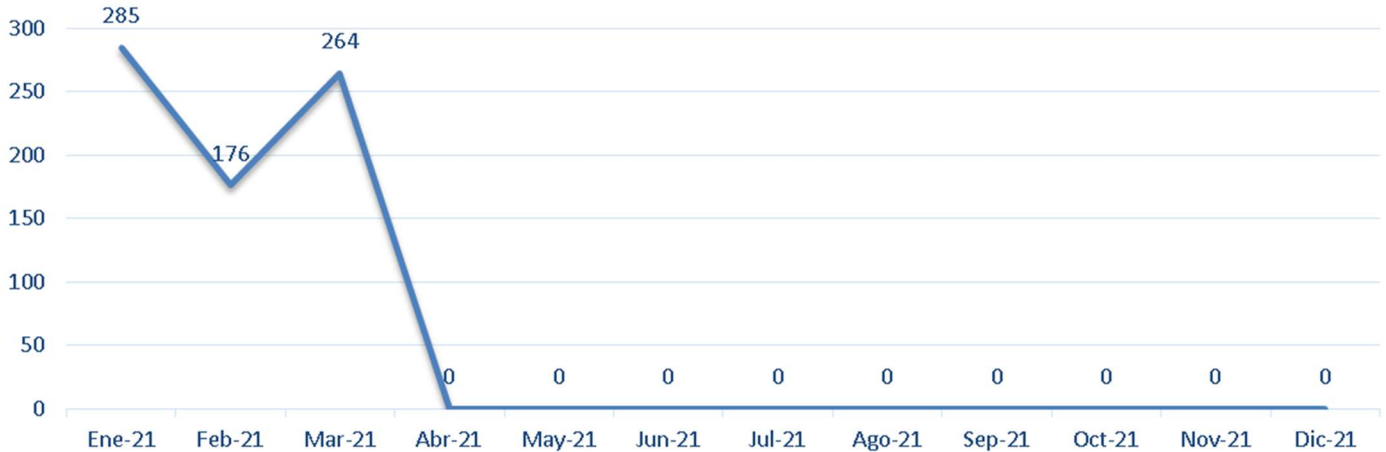
Página: 10/17

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



(*) Incluye 1.982 solicitudes de soporte vía chat


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

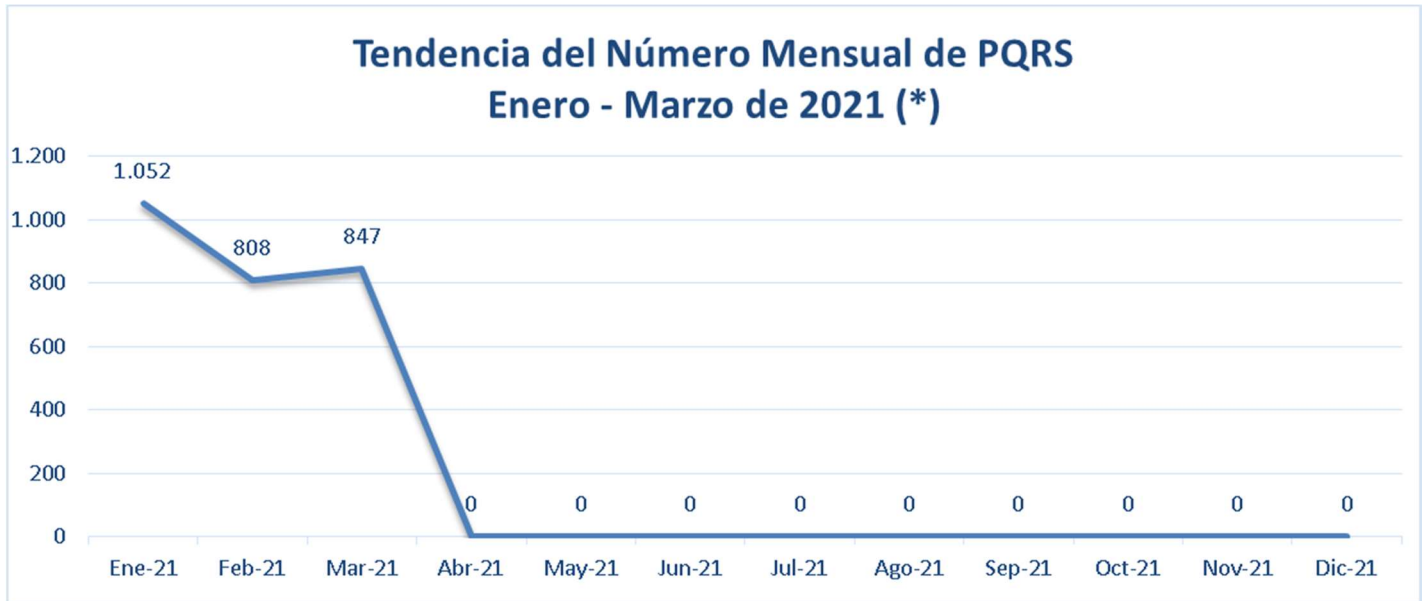


No Incluye peticiones verbales

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.

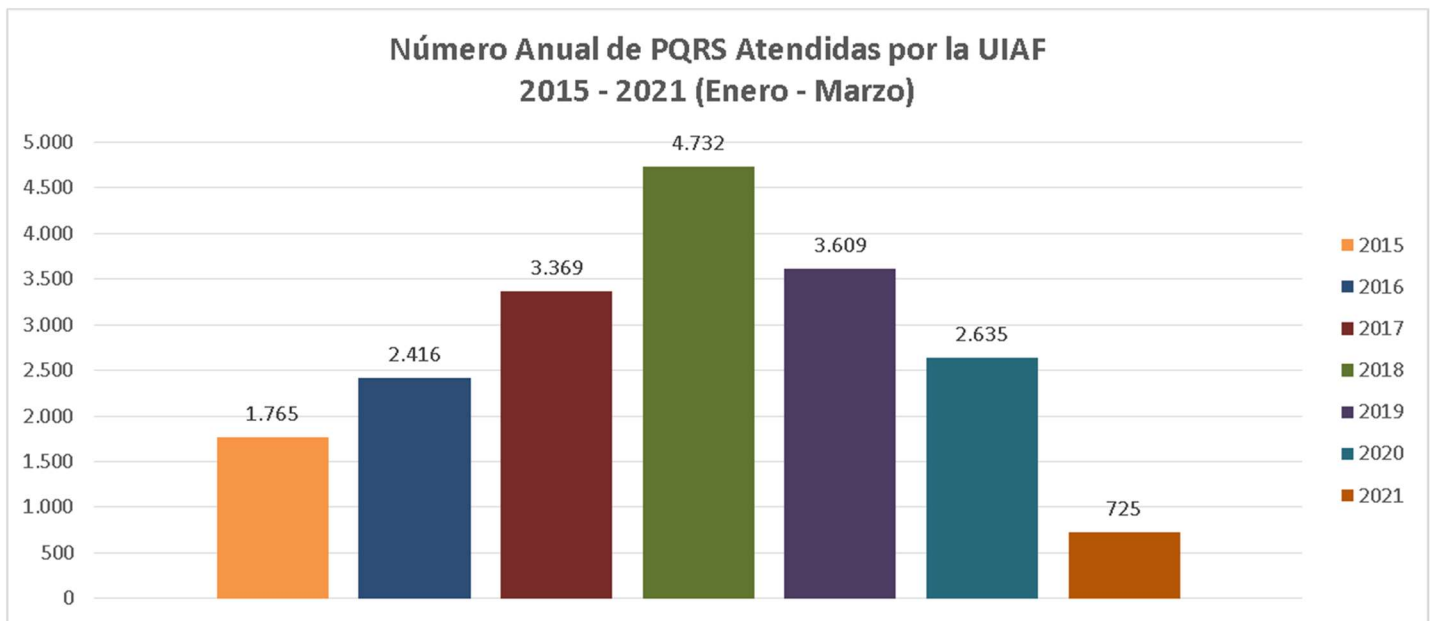
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 11/17



(*) Incluye 1.982 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 - marzo).

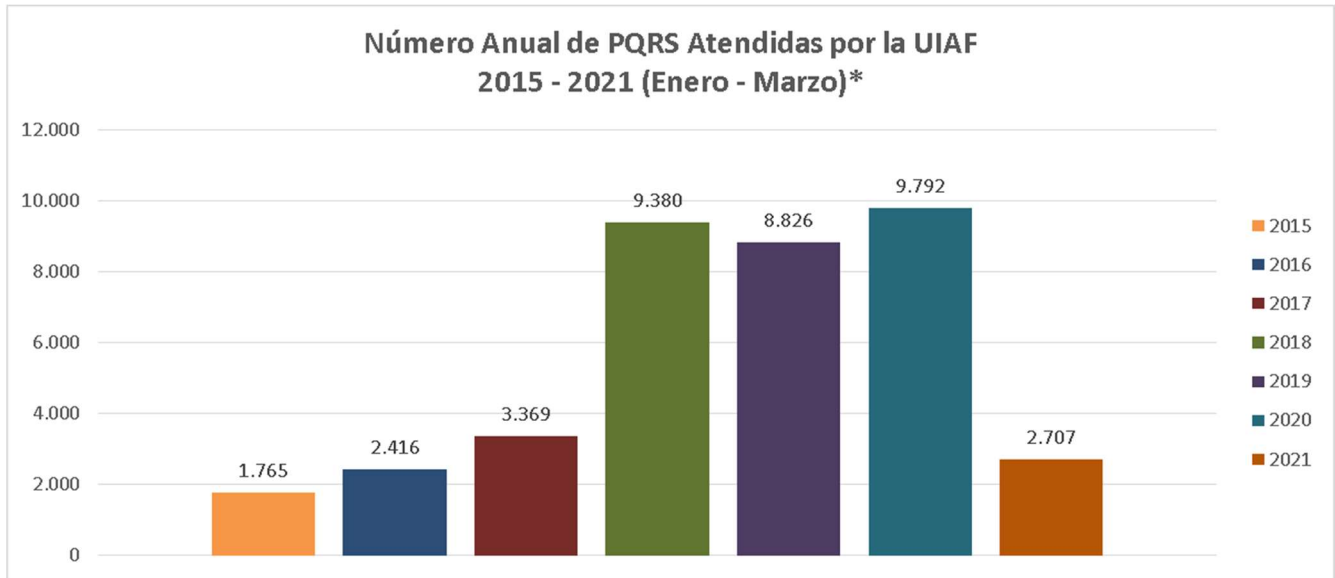


No incluye peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

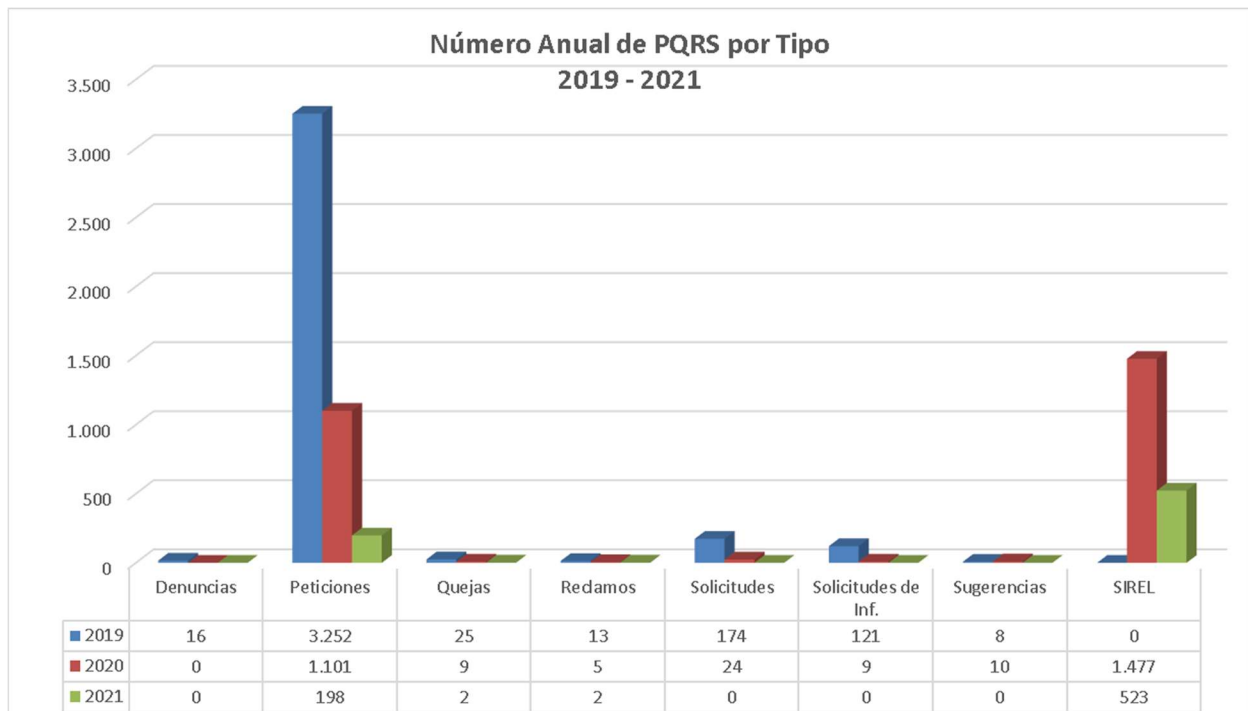
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 12/17



(*) Incluye 1.982 solicitudes de soporte vía chat

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


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 - marzo).

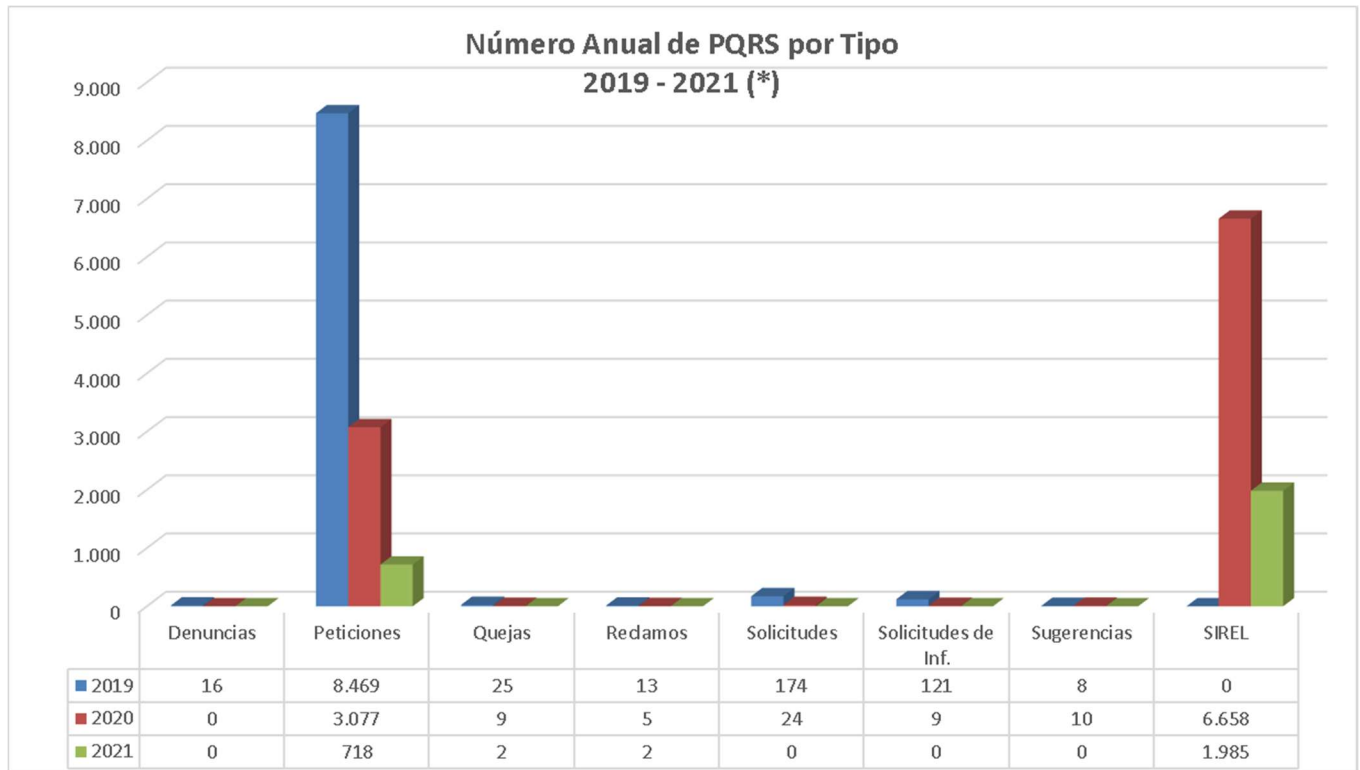


No incluye peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

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



(*) Incluye 1.982 solicitudes de soporte vía chat

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


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 - marzo).

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	9,2%
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	12,5%
2017	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	0	0,0%	9	0,3%	0	0,0%	3.369	17,5%
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	24,6%
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	18,7%
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	13,7%
2021	0	0,0%	198	27,3%	2	0,3%	2	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	523	72,1%	725	3,8%
Totales	153	0,4%	15.780	41,1%	203	0,5%	199	0,5%	596	1,6%	156	0,4%	164	0,4%	2.000	5,2%	19.251	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: 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	4,6%
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	6,3%
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	8,8%
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	24,7%
2019 (**)	16	0,2%	8.469	96,0%	25	0,3%	13	0,1%	174	2,0%	121	1,4%	8	0,1%	0	0,0%	8.826	23,0%
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	25,5%
2021 (****)	0	0,0%	718	26,5%	2	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1.985	73,3%	2.707	7,1%
Totales	153	0,4%	28.245	73,6%	203	0,5%	199	0,5%	596	1,6%	268	0,7%	52	0,1%	8.643	22,5%	38.359	100%

(*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(**) Incluye 5.217 peticiones verbales

(***) Incluye 7.157 solicitudes de soporte (6.196 vía chat y 961 peticiones verbales vía telefónica)

(****) Incluye 1.982 solicitudes de soporte vía chat

13. Número de peticiones verbales atendidas entre enero y marzo 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	1.462
Otro tipo petición verbal	277
Curso E-learning	153
Anexos Técnicos	90
Total general	1.982

14. Temas recurrentes


Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	241	33,2%
Soporte SIREL	108	14,9%
Otros	74	10,2%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	67	9,2%
Consulta explicación de normatividad	67	9,2%
Cancelación de usuario	58	8,0%
Reenvío Matriz Autenticación	33	4,6%
Curso e-learning	31	4,3%
Cancelación entidad	27	3,7%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	11	1,5%
Solicitudes de información pública	8	1,1%
Total PQRS	725	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: 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 marzo de 2021:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	1.462	54,0%
Otros	441	16,3%
Actualización de datos	241	8,9%
Curso e-learning	184	6,8%
Soporte SIREL	108	4,0%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	67	2,5%
Consulta explicación de normatividad	67	2,5%
Cancelación de usuario	58	2,1%
Reenvío Matriz Autenticación	33	1,2%
Cancelación entidad	27	1,0%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	11	0,4%
Solicitudes de información pública	8	0,3%
Total PQRS	2.707	100%

(*) Incluye 1.980 solicitudes de soporte vía chat

15.Estado del trámite de respuesta entre el mes de enero y marzo 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 - marzo de 2021:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	123		123
	Quejas	2		2
	Reclamos	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		126		126
Subdirección de Análisis de Operaciones	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	37		37
	Sirel	523		523
Total Subdirección de Informática		560		560
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	37	1	38
Total Subdirección de Análisis Estratégico		37	1	38
Total general		724	1	725

No incluye peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

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

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información durante el mes de marzo de 2021:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	56		56
	Quejas	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		58		58
Subdirección de Análisis de Operaciones	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	11		11
	Sirel	173		173
Total Subdirección de Informática		184		184
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	21		21
Total Subdirección de Análisis Estratégico		21		21
Total general		264		264

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 - marzo de 2021, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	123		123
	Quejas	2		2
	Reclamos	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		126		126
Subdirección de Análisis de Operaciones	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	557		557
	Sirel (*)	1.985		1.985
Total Subdirección de Informática		2.542		2.542
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	37	1	38
Total Subdirección de Análisis Estratégico		37	1	38
Total general		2.706	1	2.707

(*) Incluye 1.982 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.

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

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 marzo de 2021, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A		Total general
		Tiempo	Extemporáneo	
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	56		56
	Quejas	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		58		58
Subdirección de Análisis de Operaciones	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	169		169
	Sirel (*)	598		598
Total Subdirección de Informática		767		767
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	21		21
Total Subdirección de Análisis Estratégico		21		21
Total general		847		847

(*) Incluye 583 solicitudes de soporte vía chat

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