




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

A marzo 31 de 2022

Bogotá - Colombia

Abril de 2022

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 2/18

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 de enero a marzo de 2022, a través del canal electrónico habilitado en el sitio web, el sistema de gestión documental, las líneas telefónicas y el servicio de chat dispuesto por la entidad para su recepción.

A continuación se presenta en orden los siguientes resultados:

1. Número mensual total de PQRS de enero a marzo de 2022.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a marzo de 2022.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a marzo de 2022.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a marzo de 2022.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a marzo de 2021 y 2022.
6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia.
7. Número de solicitudes de información pública.
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF.
9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2020 –2022.
10. Tendencia del número mensual de PQRS, 2020 – 2022.
11. Número anual de PQRS, 2020 -2022.
12. Número anual de PQRS por Tipo, 2020 – 2022 (de enero a marzo).
13. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2020 – 2022 (de enero a marzo).
14. Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a marzo de 2022.
15. Temas Recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta de enero a marzo de 2022.

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

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que la UIAF recibió y atendió de enero a marzo de 2022. En total la UIAF recibió **4.802** PQRS, de las cuales **905 (18,85%)** corresponden a derechos de petición verbal vía telefónica y **2.788 (58,06%)** corresponden a soporte técnico atendido a través del chat institucional, relacionadas con soporte técnico brindado a las entidades obligadas a reportar información a la Entidad.

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Código: DE-PR-05-F-02

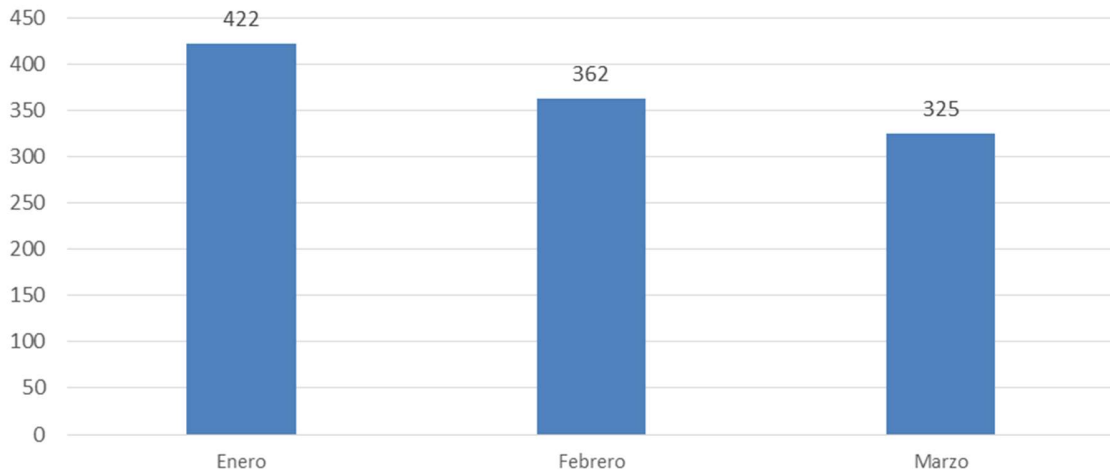
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

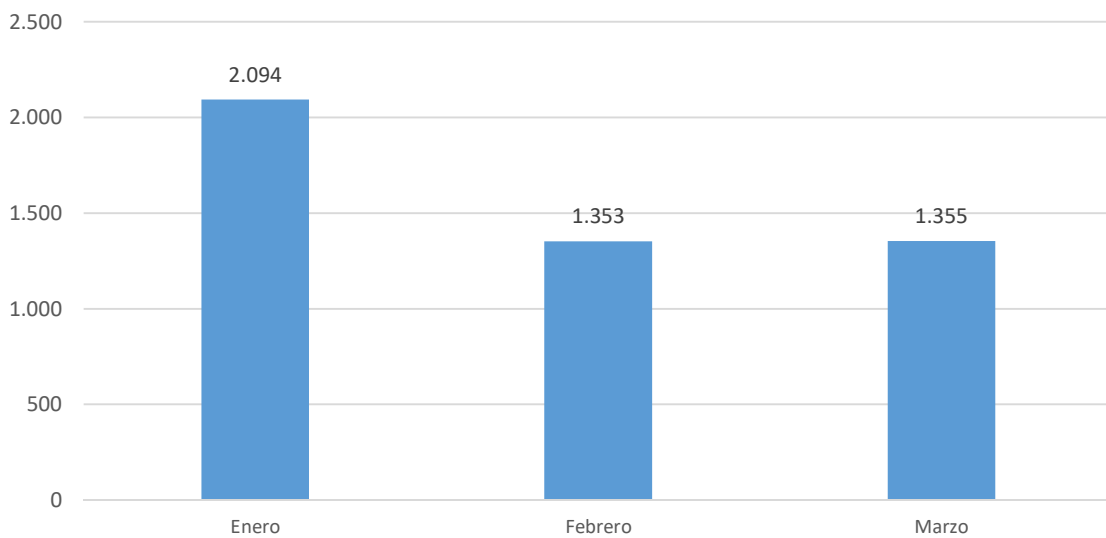
Página: 3/18

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Marzo de 2022 (*)



(*) Incluye 2.788 solicitudes de soporte vía chat y 905 peticiones verbales vía telefónica

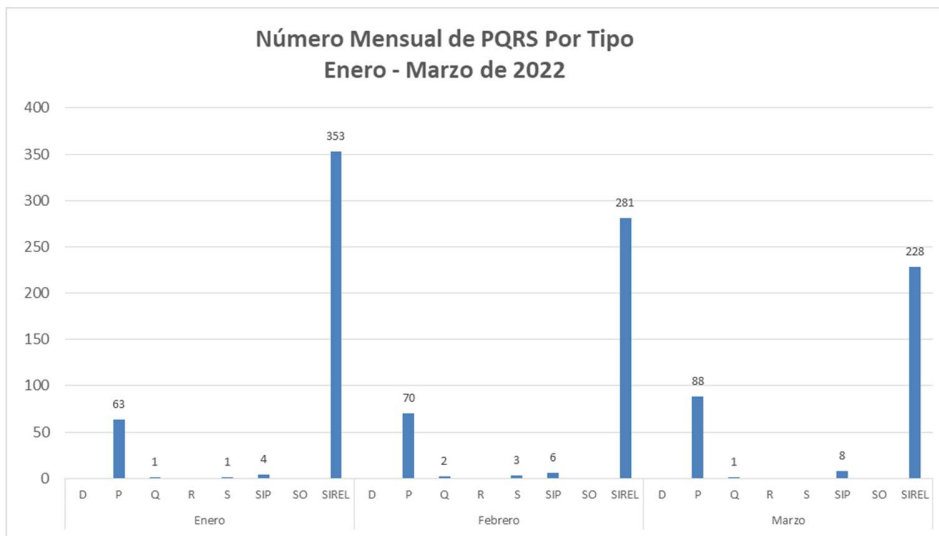
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

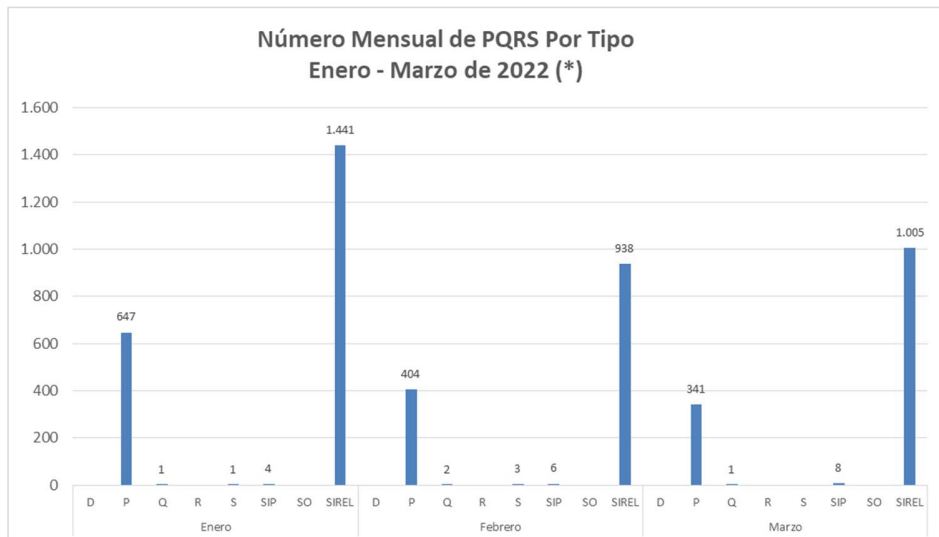
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/18

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

En el siguiente gráfico se muestra por mes, el número de PQRS desagregadas por tipo: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y solicitudes de información pública.



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico




(*) Incluye 2.788 solicitudes de soporte vía chat y 905 peticiones verbales vía telefónica

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

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: 5/18

SO = Solicitudes
 SIP = Solicitudes de Información Pública
 SIREL = Soporte Técnico sistema SIREL

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

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

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Marzo de 2022																		
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	0	0,0%	63	14,9%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	4	0,9%	353	83,6%	422	38%
Febrero	0	0,0%	70	19,3%	2	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	3	1%	6	2%	281	78%	362	32,6%
Marzo	0	0,0%	88	27,1%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	8	2%	228	70%	325	29,3%
Totales	0	0,0%	221	19,9%	4	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,4%	18	1,6%	862	77,7%	1.109	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Marzo de 2022																		
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	0	0,0%	647	30,9%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%	4	0,2%	1.441	68,8%	2.094	44%
Febrero	0	0,0%	404	29,9%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	3	0%	6	0%	938	69%	1.353	28,2%
Marzo	0	0,0%	458	33,8%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	8	1%	888	66%	1.355	28,2%
Totales	0	0,0%	1.509	31,4%	4	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,1%	18	0,4%	3.267	68,0%	4.802	100%


(*) Incluye 2.788 solicitudes de soporte vía chat y 905 peticiones verbales vía telefónica

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

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

	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: 6/18



(*) Incluye 2.788 solicitudes de soporte vía chat y 905 peticiones verbales vía telefónica

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

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

Índice de Variación Mensual 2022 Respecto del 2021			
Mes	2021	2022	Variación
Enero	285	422	48,1%
Febrero	176	362	105,7%
Marzo	263	325	23,6%
Totales	724	1.109	53,2%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Índice de Variación Mensual 2022 Respecto del 2021			
Mes	2021 (***)	2022 (4*)	Variación
Enero	1.052	2.094	99,0%
Febrero	808	1.353	67,5%
Marzo	847	1.355	60,0%
Totales	2.707	4.802	77,4%


(**) Incluye 7.157 solicitudes de soporte vía chat

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

(4*) Incluye 2.788 solicitudes de soporte vía chat y 905 peticiones verbales vía telefónica

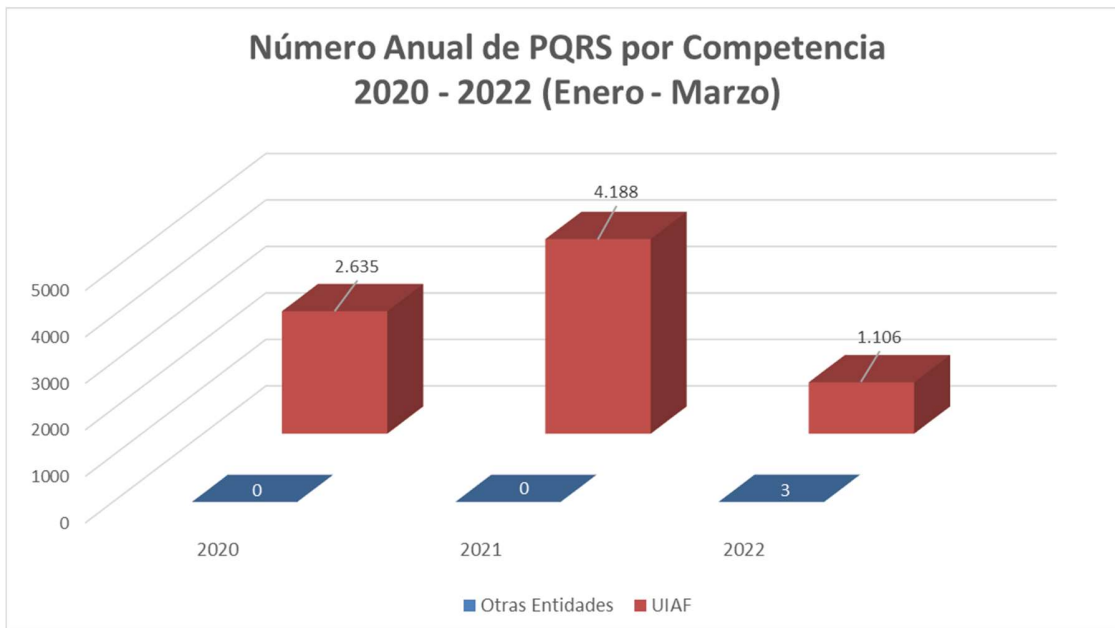
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

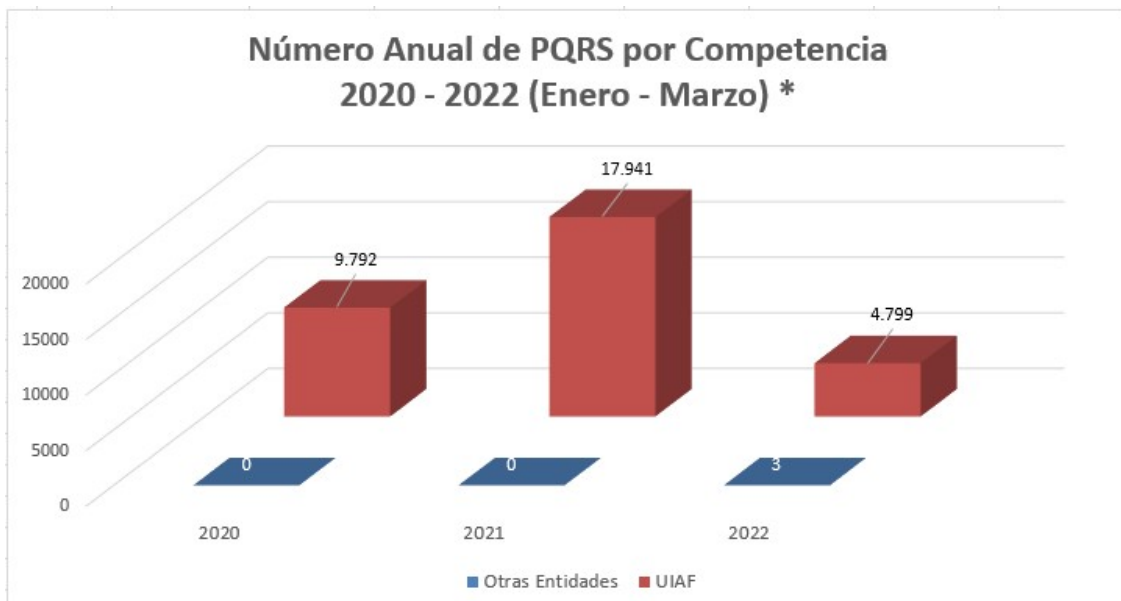
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 7/18

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 2020–2022 (de enero a marzo), clasificadas por competencia.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 2.788 solicitudes de soporte vía chat y 905 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.

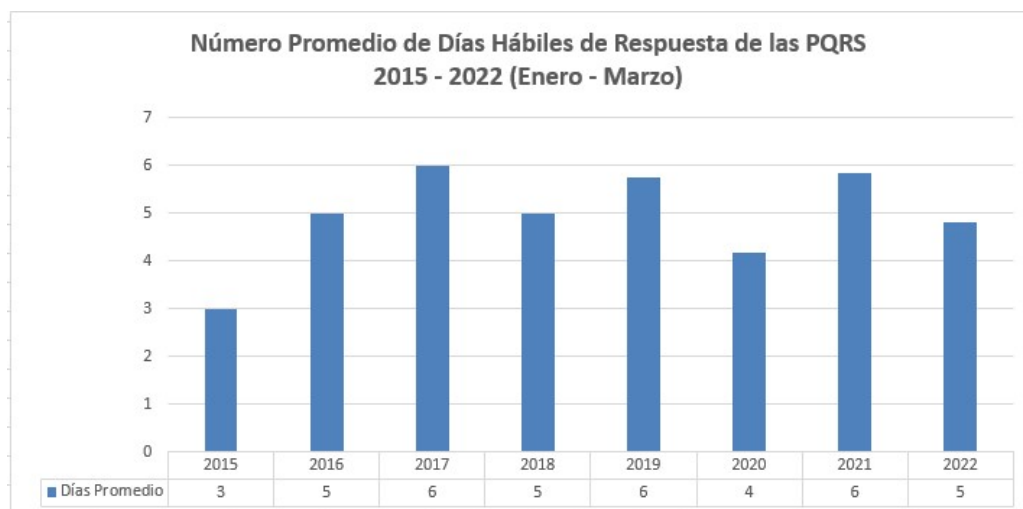
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 8/18

7. Número de solicitudes de información pública

Tipo de PQRS (Nivel 1)	Tipo de PQRS (Nivel 2)	Tipo de PQRS (Nivel 3)	Fecha de Radicación	Fecha de Respuesta	No. De Solicitudes Recibidas	Trasladadas a Otra Institución	Negado el Acceso a la Información
Peticiones	Información Pública	Solicitud de Documentos Expedidos por la UIAF	2022-01-27	2022-02-11 03	1	0	0
			2022-02-25	2022-03-15 03	1	0	0
			2022-02-23	2022-03-09 06	1	0	0
			2022-02-21	09-mar-2022	1	0	0
			2022-02-17	2022-02-21 08	1	0	0
			2022-03-25	2022-03-29 08	1	0	0
	peticiones generales	Documentos elaborados por la UIAF	2022-01-28	2022-01-31 01	1	0	0
			2022-01-27	2022-01-28 05	1	0	0
			2022-01-21	2022-01-27 02	1	0	0
			2022-02-18	2022-02-21 08	1	0	0
			2022-02-15	2022-02-21 08	1	0	0
			2022-03-28	2022-03-30 06	1	0	0
			2022-03-09	2022-03-15 03	1	0	0
			2022-03-03	2022-03-25 09	1	0	0
			2022-03-02	2022-03-25 09	1	0	0
				2022-03-25 09	1	0	0
				2022-03-09 06	1	0	0
				2022-03-01	1	0	0
Totales					18	0	0

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

El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una petición es de 30 días hábiles (Artículo 5° del Decreto 491 de 2020). En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2015 – 2022 (de enero a marzo).



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

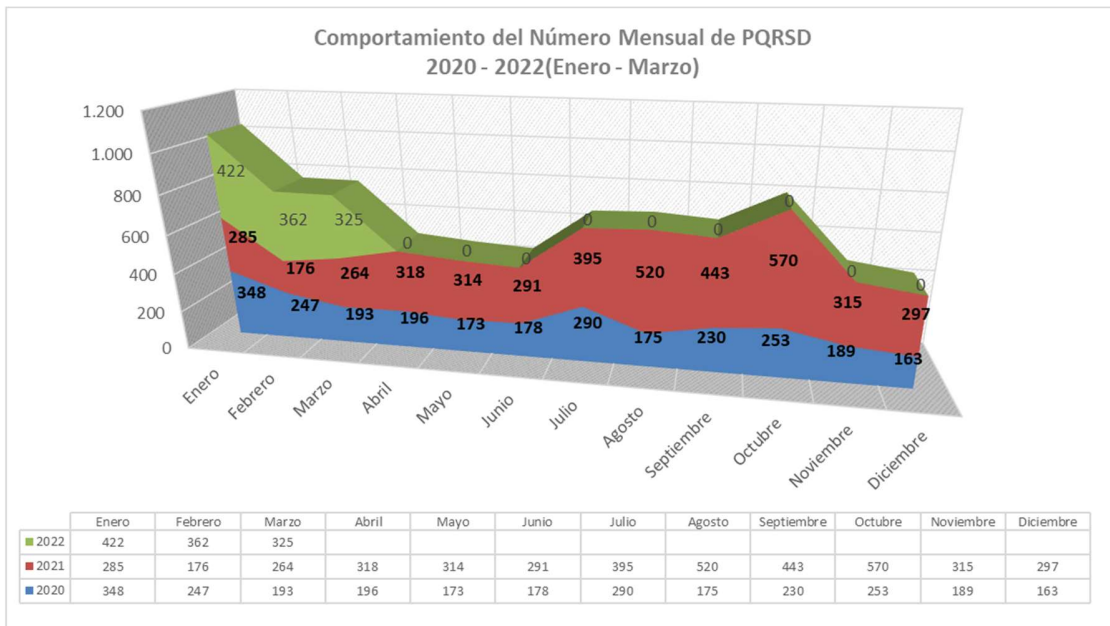
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

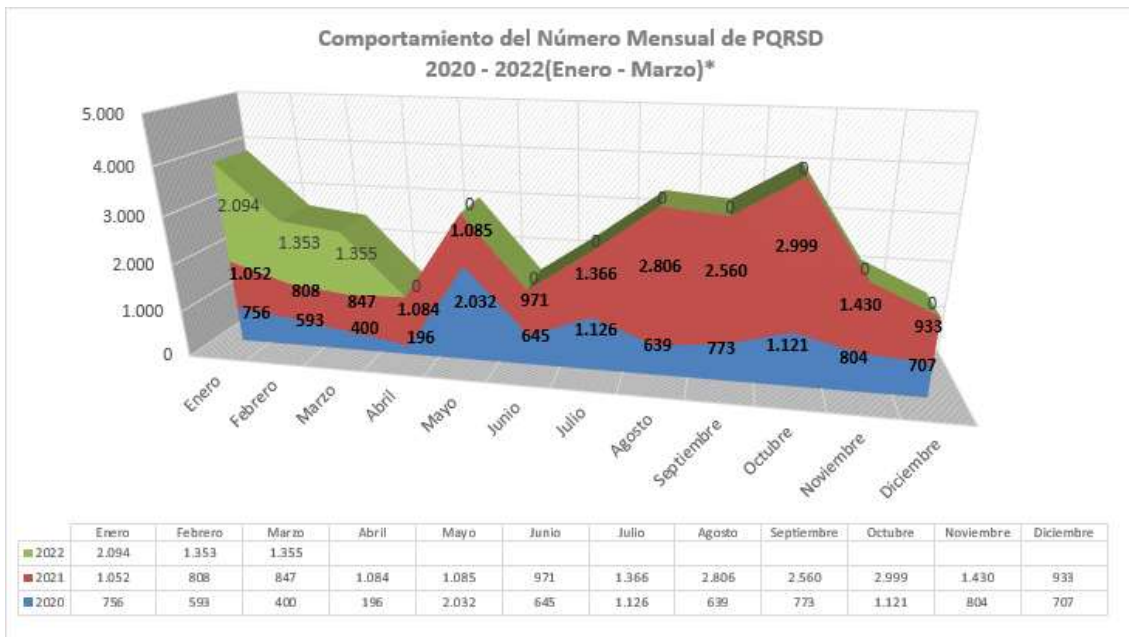
Página: 9/18

9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2020 – 2022

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




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*). Incluye 2.788 solicitudes de soporte vía chat y 905 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: 10/18

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

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



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 2.788 solicitudes de soporte vía chat y 905 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: 11/18

Tendencia del Número Mensual de PQRS Enero - Marzo de 2022



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico


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



(*) Incluye 2.788 solicitudes de soporte vía chat y 905 peticiones verbales vía telefónica

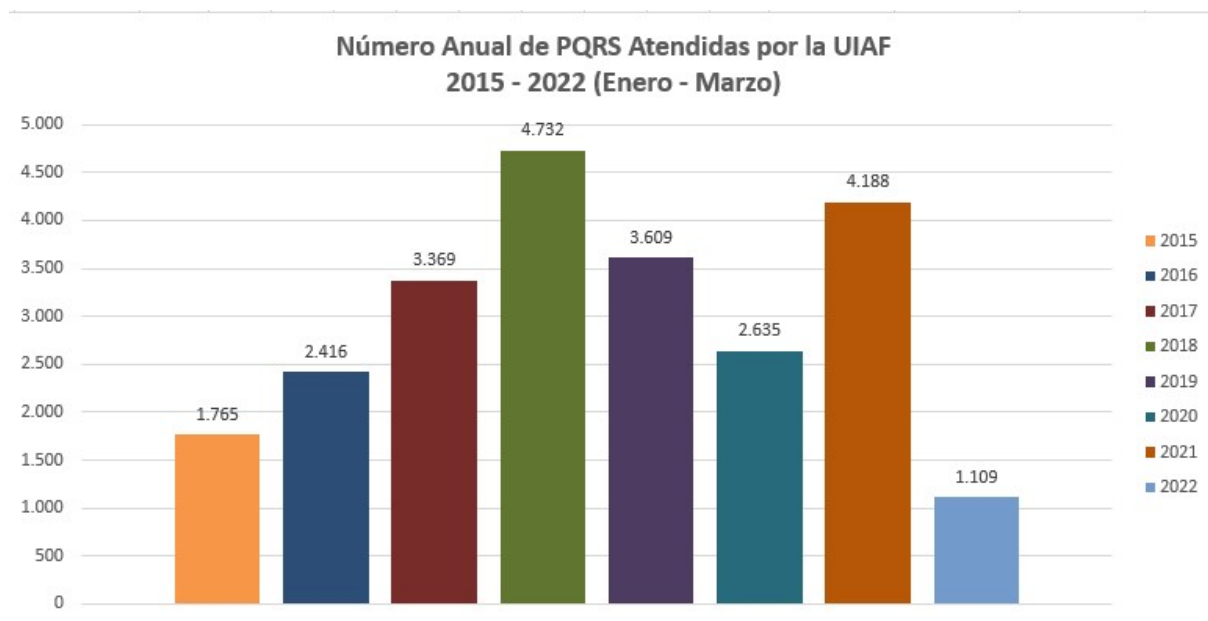
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

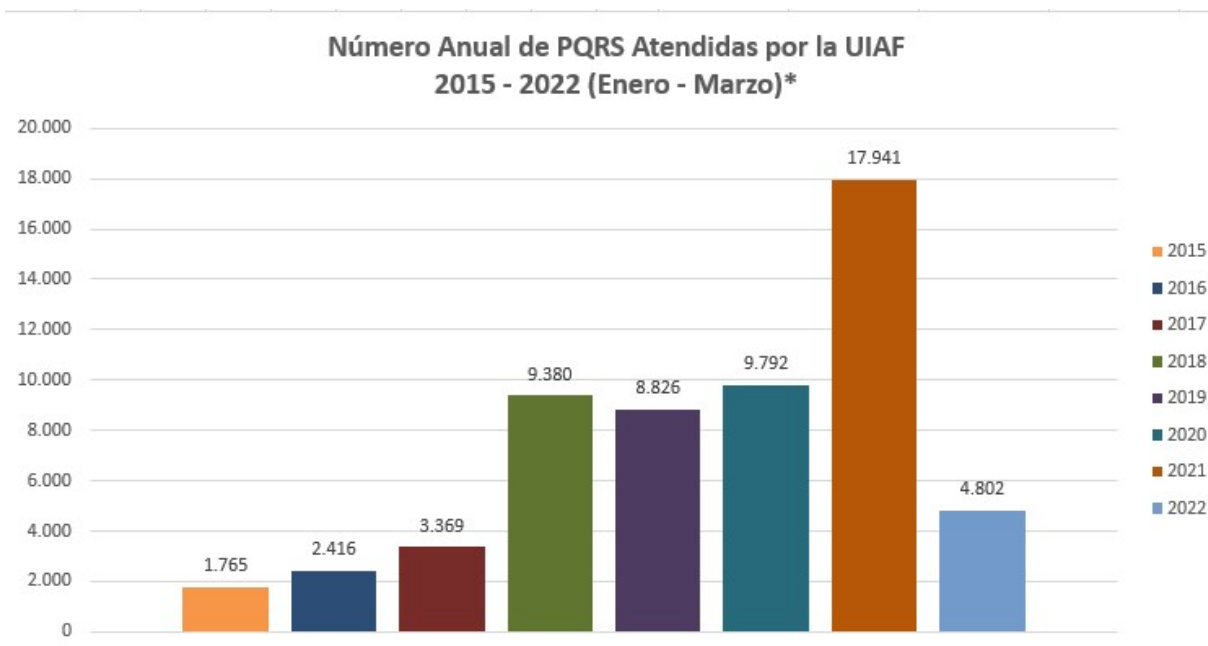
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 12/18

11. Número anual de PQRS, 2015 - 2021

El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRS correspondiente al periodo 2015 – 2021 (de enero a marzo).




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 2.788 solicitudes de soporte vía chat y 905 peticiones verbales vía telefónica

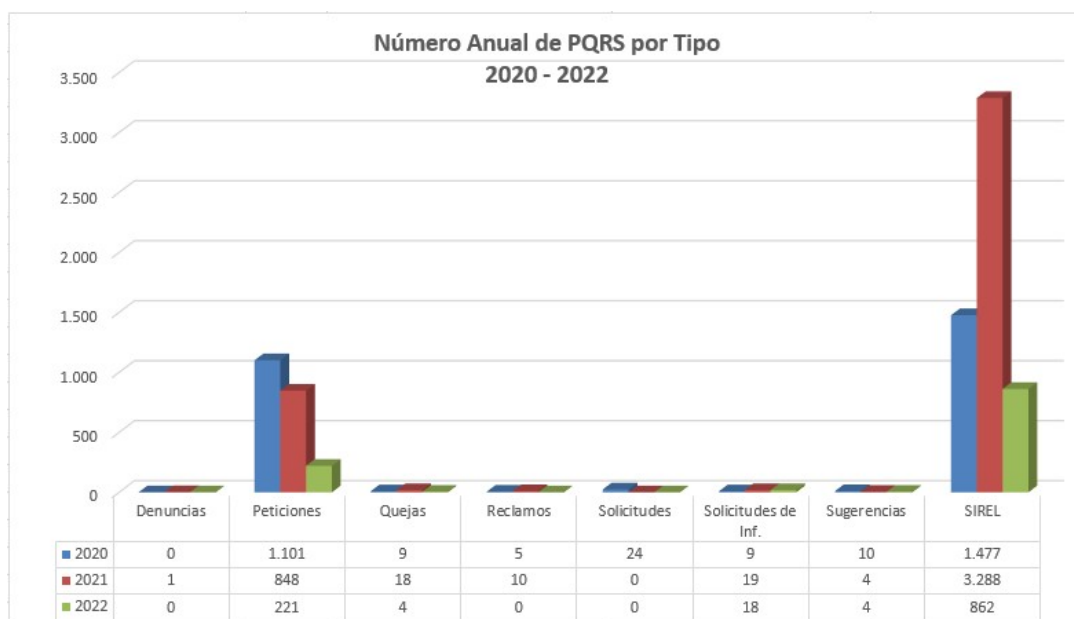
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

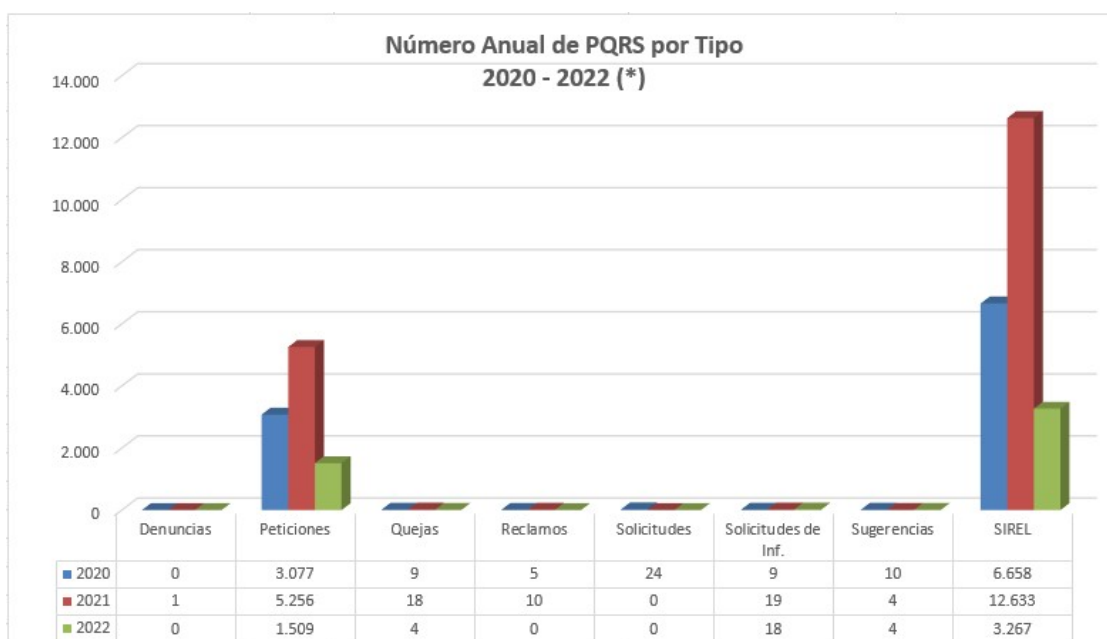
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 13/18

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




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 2.788 solicitudes de soporte vía chat y 905 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: 14/18

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

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2022																		
Año	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		SIREL		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	0	0,0%	1.765	7,8%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	0	0,0%	2.416	10,6%
2017	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	0	0,0%	9	0,3%	0	0,0%	3.369	14,8%
2018	28	0,6%	4.271	90,3%	34	0,7%	37	0,8%	214	4,5%	138	2,9%	10	0,2%	0	0,0%	4.732	20,8%
2019	16	0,4%	3.252	90,1%	25	0,7%	13	0,4%	174	4,8%	8	0,2%	121	3,4%	0	0,0%	3.609	15,9%
2020	0	0,0%	1.101	41,8%	9	0,3%	5	0,2%	24	0,9%	10	0,4%	9	0,3%	1.477	56,1%	2.635	11,6%
2021	1	0,0%	848	20,2%	18	0,4%	10	0,2%	0	0,0%	4	0,1%	19	0,5%	3.288	78,5%	4.188	18,4%
2022	0	0,0%	221	19,9%	4	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,4%	18	1,6%	862	77,7%	1.109	4,9%
Totales	154	0,3%	16.430	30,7%	219	0,4%	207	0,4%	596	1,1%	160	0,3%	183	0,3%	4.765	8,9%	22.714	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2015 - 2022																		
Año	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		SIREL (*)		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	0	0,0%	1.765	3,3%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	0	0,0%	2.416	4,5%
2017	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	0	0,0%	9	0,3%	0	0,0%	3.369	6,3%
2018 (*)	28	0,3%	9.023	95,1%	34	0,4%	37	0,4%	214	2,3%	138	1,5%	10	0,1%	0	0,0%	9.484	17,7%
2019 (**)	16	0,2%	8.469	96,0%	25	0,3%	13	0,1%	174	2,0%	121	1,4%	8	0,1%	0	0,0%	8.826	16,5%
2020 (***)	0	0,0%	3.077	31,4%	9	0,1%	5	0,1%	24	0,2%	9	0,1%	10	0,1%	6.658	68,0%	9.792	18,3%
2021 (****)	1	0,0%	5.256	29,3%	18	0,1%	10	0,1%	0	0,0%	19	0,1%	4	0,0%	12.633	70,4%	17.941	33,5%
2022 (4*)	0	0,0%	1.509	31,4%	4	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	18	0,4%	4	0,1%	3.267	68,0%	4.802	9,0%
Totales	154	0,3%	32.783	61,2%	219	0,4%	207	0,4%	596	1,1%	287	0,5%	56	0,1%	19.291	36,0%	53.593	100%

(*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(**) Incluye 5.217 peticiones verbales

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

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

(4*) Incluye 2.788 solicitudes de soporte vía chat y 905 peticiones verbales vía telefónica

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

Corresponde a las llamadas telefónicas atendidas a través de las líneas dispuestas por la entidad para brindar información en los diferentes temas tales como: soporte técnico a los reportantes de información a la UIAF; reportado en SARLAFT; certificaciones de no estar vinculado con LA/FT; cuáles entidades deben aplicar SARLAFT; entre otros.


a. Soporte técnico:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	2.155
Otro tipo petición verbal	320
Curso E-learning	177
Anexos Técnicos	136
Total General	2.788

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: 15/18

b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	200
Aclaración Errores	125
Actualización de Datos	99
Solicitud de Código	71
Solicitud de Usuario	61
Explicacion Normatividad	56
Adición Entidad	51
Curso E-learning	44
Anexos técnicos	42
Reporte Positivo	40
Reporte Negativo	26
Otro tipo petición verbal	23
Solicitud Anulación de Cargue	18
Consulta Certificados	16
Cancelación Usuario	13
Utilidades Excel	12
Reenvío Matriz Autenticación	4
Cancelación Entidad	4
Total General	905

15. Temas recurrentes


Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	446	40,2%
Soporte SIREL	156	14,1%
Otros	126	11,4%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	122	11,0%
Cancelación de usuario	111	10,0%
Consulta explicación de normatividad	34	3,1%
Cancelación entidad	29	2,6%
Reenvío Matriz Autenticación	27	2,4%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	22	2,0%
Curso e-learning	18	1,6%
Solicitudes de información pública	18	1,6%
Total PQRS	1.109	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

La siguiente tabla describe los temas más recurrentes sobre los cuales los ciudadanos realizaron mayor número de peticiones de información de enero a marzo de 2022:

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: 16/18

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	1.952	40,6%
Actualización de datos	643	13,4%
Otros	538	11,2%
Curso e-learning	239	5,0%
Soporte SIREL	156	3,2%
Solicitud de usuario	155	3,2%
Solicitud de código	153	3,2%
Cancelación de usuario	143	3,0%
Aclaración de errores	125	2,6%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	122	2,5%
Anexos técnicos	121	2,5%
Vinculación de entidad	112	2,3%
Consulta explicación de normatividad	90	1,9%
Cancelación entidad	46	1,0%
Reporte Positivo	40	0,8%
Reenvío Matriz Autenticación	31	0,6%
Reporte Negativo	26	0,5%
Cómo diligenciar ROS	24	0,5%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	22	0,5%
Solicitud Anulación de Cargue	20	0,4%
Solicitudes de información pública	18	0,4%
Consultar Certificaciones	16	0,3%
Error SIREL y errores de acceso	10	0,2%
Total PQRS	4.802	100%

(*) Incluye 2.788 solicitudes de soporte vía chat y 905 peticiones verbales vía telefónica

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

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al periodo de enero a marzo de 2022:


Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	31		31
	Quejas	1		1
	Sirel	88		88
	Sugerencias	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		121		121
Subdirección Administrativa y Financiera	Sirel	2		2
	Invitaciones	3		3
	Peticiones	4	1	5
Total Subdirección Administrativa y Financiera		9	1	10
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
	Invitaciones	2		2
	Sirel	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		5		5
Subdirección de Informática	Peticiones	150		150
	Quejas	3		3
	Sirel	756		756
	Sugerencias	3		3
Total Subdirección de Informática		912		912
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	3		3
	Sirel	14		14
Total Subdirección de Análisis Estratégico		17		17
Dirección General	Peticiones	8	1	9
	Sugerencias	2		2
	Invitaciones	33		33
Total Dirección General		43	1	44
Total general		1.107	2	1.109

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 17/18

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 2022:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	14		14
	Sirel	36		36
Total Oficina Asesora Jurídica		50		50
Subdirección Administrativa y Financiera	Sirel	1		1
	Invitaciones	1		1
	Peticiones	2		2
Total Subdirección Administrativa y Financiera		4		4
Subdirección de Análisis de Operaciones	Sirel	2		2
	Invitaciones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		4		4
Subdirección de Informática	Peticiones	56		56
	Quejas	1		1
	Sirel	179		179
Total Subdirección de Informática		236		236
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	2		2
	Sirel	10		10
Total Subdirección de Análisis Estratégico		12		12
Dirección General	Peticiones	5		5
	Invitaciones	20		20
Total Dirección General		25		25
Total general		331		331

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al periodo de enero a marzo de 2022, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	31		31
	Quejas	1		1
	Sirel	88		88
	Sugerencias	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		121		121
Subdirección Administrativa y Financiera	Sirel	2		2
	Invitaciones	3		3
	Peticiones	4	1	5
Total Subdirección Administrativa y Financiera		9	1	10
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
	Invitaciones	2		2
	Sirel	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		5		5
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	855		855
	Quejas	3		3
	Sirel (*)	3.744		3.744
	Sugerencias	3		3
Total Subdirección de Informática		4.605		4.605
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	3		3
	Sirel	14		14
Total Subdirección de Análisis Estratégico		17		17
Dirección General	Peticiones	8	1	9
	Sugerencias	2		2
	Invitaciones	33		33
Total Dirección General		43	1	44
Total general		4.800	2	4.802

(*) Incluye 2.788 solicitudes de soporte vía chat y 905 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: 18/18

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 2022, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	14		14
	Sirel	36		36
Total Oficina Asesora Jurídica		50		50
Subdirección Administrativa y Financiera	Sirel	1		1
	Invitaciones	1		1
	Peticiones	2		2
Total Subdirección Administrativa y Financiera		4		4
Subdirección de Análisis de Operaciones	Sirel	2		2
	Invitaciones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		4		4
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	309		309
	Quejas	1		1
	Sirel (*)	956		956
Total Subdirección de Informática		1.266		1.266
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	2		2
	Sirel	10		10
Total Subdirección de Análisis Estratégico		12		12
Dirección General	Peticiones	5		5
	Invitaciones	14		14
Total Dirección General		19		19
Total general		1.355		1.355

(*) Incluye 868 solicitudes de soporte vía chat y 162 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 marzo de 2022 se gestionaron de manera extemporánea:



Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRS de la UIAF

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.