




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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A octubre 31 de 2021

Bogotá - Colombia

Noviembre 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: 2/19

Introducción

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (que en adelante se denominan – PQRS), recibidas en la Entidad entre los meses de enero a octubre 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 octubre de 2021.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a octubre de 2021.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a octubre de 2021.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades entre los meses de enero y octubre de 2021.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a octubre de 2020 y 2021.
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 2019 –2021.
- 10.Tendencia del número mensual de PQRS, 2019 – 2021.
- 11.Número anual de PQRS, 2015 -2021.
- 12.Número anual de PQRS por Tipo, 2019 – 2021 (enero - octubre).
- 13.Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2019 – 2021 (enero - octubre).
- 14.Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a octubre de 2021.
- 15.Temas Recurrentes.
- 16.Estado del Trámite de Respuesta a octubre de 2021.

1. Número mensual de PQRS de enero a octubre 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 octubre de 2021. En total la UIAF recibió **15.578** PQRS, de las cuales **1.984 (12,74%)** corresponden a derechos de petición verbal vía telefónica y **10.018 (64,31%)** 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

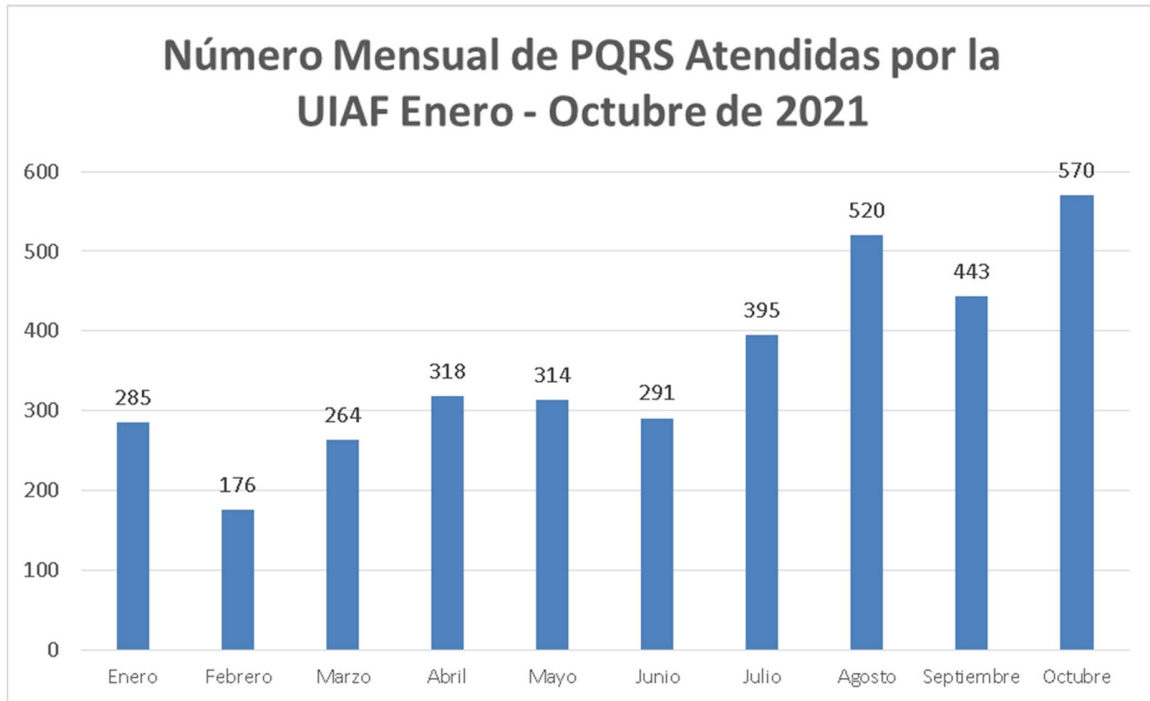
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

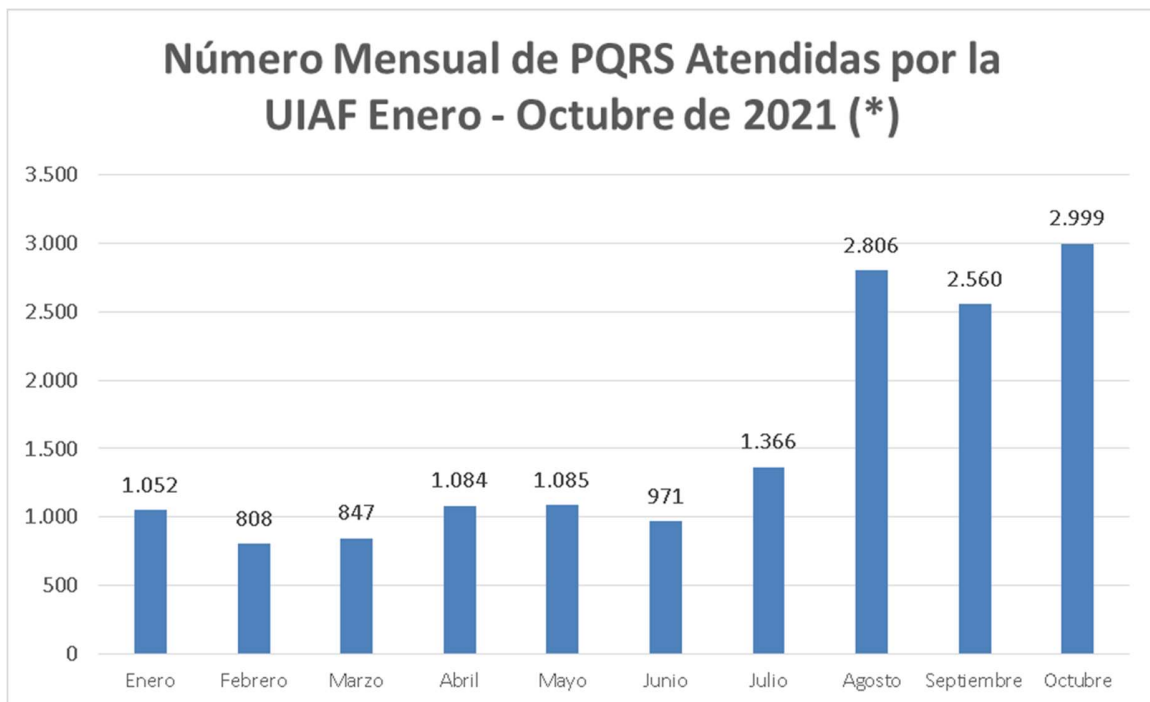
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 3/19




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 10.018 solicitudes de soporte vía chat y 1.984 peticiones verbales vía telefónica

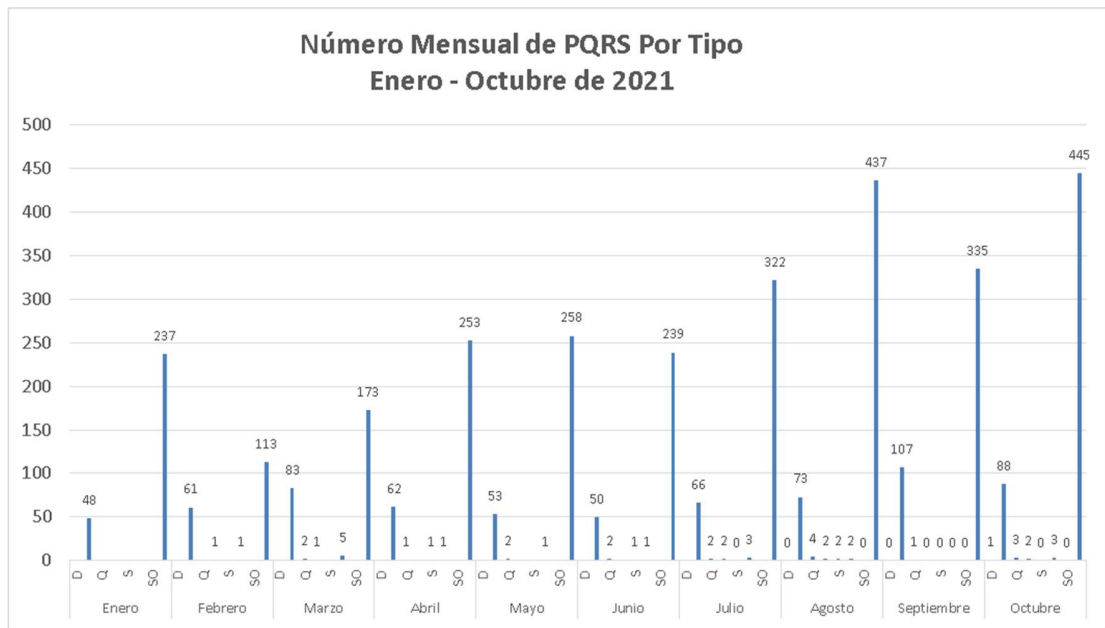
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

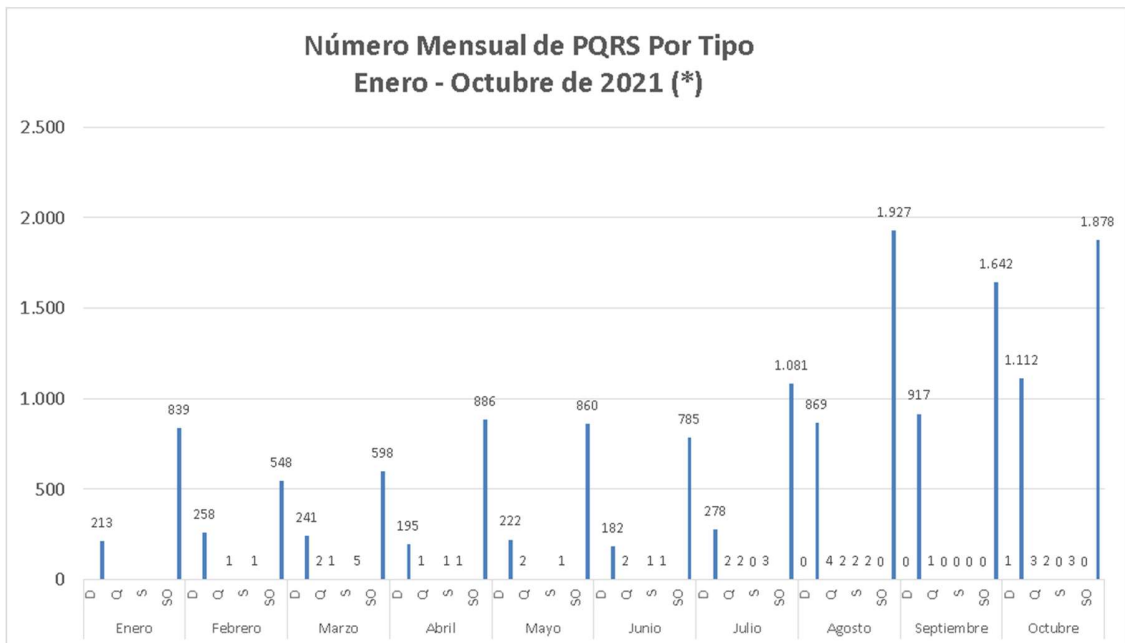
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/19

2. Número mensual de PQRS por tipo del mes de enero a octubre 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 ni soporte técnico



(*) Incluye 10.018 solicitudes de soporte vía chat y 1.984 peticiones verbales vía telefónica

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 5/19

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

3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo del mes de enero a octubre 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 - Octubre 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	8%
Febrero	0	0,0%	62	35,2%	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	0	0%	0	0%	113	64%	176	4,9%
Marzo	0	0,0%	88	33,3%	2	0,8%	1	0,4%	0	0,0%	0	0%	0	0%	173	66%	264	7,4%
Abril	0	0,0%	63	19,8%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	253	80%	318	8,9%
Mayo	0	0,0%	54	17,2%	2	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	258	82%	314	8,8%
Junio	0	0,0%	49	16,8%	2	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	239	82%	291	8,1%
Julio	0	0,0%	69	17,5%	2	0,5%	2	0,5%	0	0,0%	0	0%	0	0%	322	82%	395	11,0%
Agosto	0	0,0%	75	14,4%	4	0,8%	2	0,4%	0	0,0%	2	0%	0	0%	437	84%	520	14,5%
Septiembre	0	0,0%	107	24,2%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	335	76%	443	12,4%
Octubre	1	0,2%	116	20,4%	3	0,5%	2	0,4%	0	0,0%	0	0%	3	1%	445	78%	570	15,9%
Totales	1	0,0%	731	20,4%	17	0,5%	8	0,2%	0	0,0%	4	0,1%	3	0,1%	2.812	78,6%	3.576	100%


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Octubre 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	7%
Febrero	0	0,0%	259	32,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	548	68%	808	5,2%
Marzo	0	0,0%	246	29,0%	2	0,2%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	598	71%	847	5,4%
Abril	0	0,0%	196	18,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	886	82%	1.084	7,0%
Mayo	0	0,0%	223	21%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	860	79%	1.085	7,0%
Junio	0	0,0%	183	18,8%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	785	81%	971	6,2%
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	8,8%
Agosto	0	0,0%	1.106	39,4%	4	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	2	0%	0	0%	1.692	60%	2.806	18,0%
Septiembre	0	0,0%	983	38,4%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	1.576	62%	2.560	16,4%
Octubre	1	0,0%	1.176	39,2%	3	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	3	0%	1.814	60%	2.999	19,3%
Totales	1	0,0%	4.866	31,2%	17	0,1%	8	0,1%	0	0,0%	4	0,0%	3	0,0%	10.679	68,6%	15.578	100%

(*) Incluye 10.018 solicitudes de soporte vía chat y 1.984 peticiones verbales vía telefónica

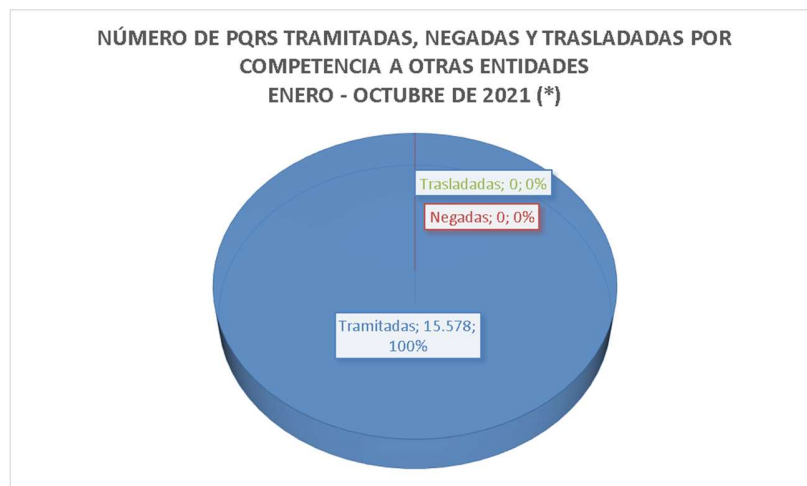
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 6/19

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

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



(*) Incluye 10.018 solicitudes de soporte vía chat y 1.984 peticiones verbales vía telefónica

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


En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a octubre 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	314	81,5%
Junio	178	291	63,5%
Julio	290	395	36,2%
Agosto	175	520	197,1%
Septiembre	230	443	92,6%
Octubre	253	570	125,3%
Totales	2.283	3.576	56,6%

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: 7/19

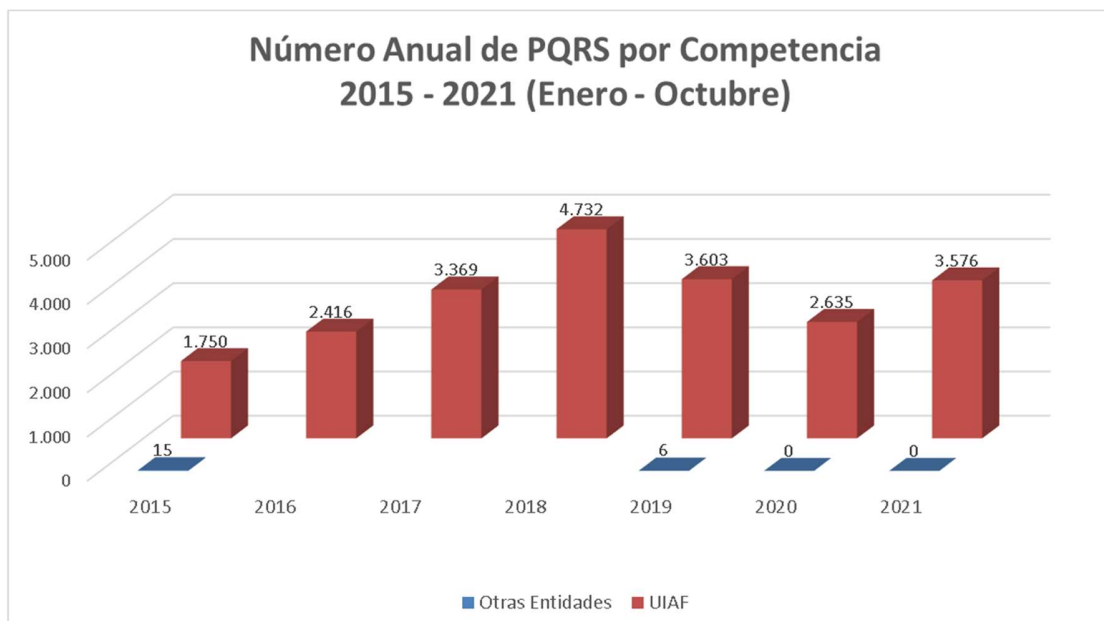
Índice de Variación Mensual 2021 Respecto del 2020			
Mes	2020 (**)	2021 (***)	Variación
Enero	756	1.052	39,2%
Febrero	593	808	36,3%
Marzo	400	847	111,8%
Abril	196	1.084	453,1%
Mayo	2.032	1.085	-46,6%
Junio	645	971	50,5%
Julio	1.126	1.366	21,3%
Agosto	639	2.806	339,1%
Septiembre	773	2.560	231,2%
Octubre	1.121	2.999	167,5%
Totales	8.281	15.578	88,1%

(**) Incluye 7.157 solicitudes de soporte vía chat

(***) Incluye 10.018 solicitudes de soporte vía chat y 1.984 peticiones verbales vía telefónica

6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia

El siguiente gráfico muestra el número de PQRS recibidas en la UIAF durante el periodo 2015 –2021 (enero - octubre), clasificadas por competencia.




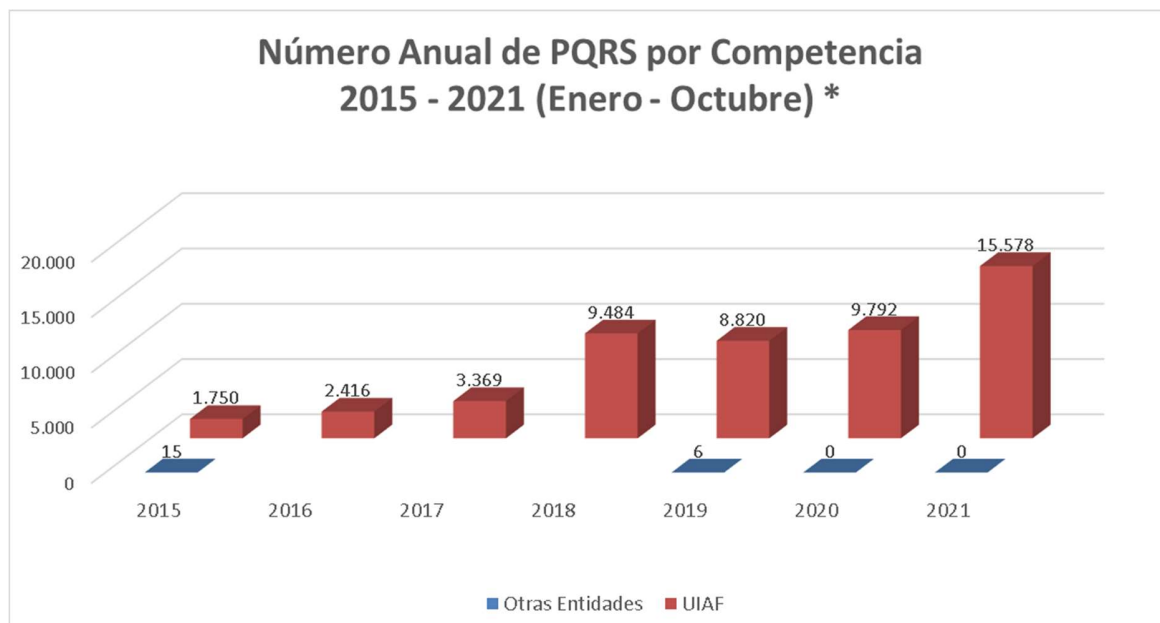
No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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: 8/19




(*) Incluye 10.018 solicitudes de soporte vía chat y 1.984 peticiones verbales vía telefónica

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
Peticiónes	Información Pública	Solicitud de Documentos Expedidos por la UIAF	01-feb-2021	19-feb-2021	1	1	0
			08-mar-2021	18-mar-2021	1	1	0
			16-mar-2021	31-mar-2021	1	1	0
			17-mar-2021	31-mar-2021	1	1	0
				31-mar-2021	1	1	0
			26-mar-2021	31-mar-2021	1	1	0
			15-abr-2021	15-abr-2021	1	1	0
			21-may-2021	21-may-2021	1	1	0
			03-jun-2021	21-jun-2021	1	1	0
			01-jul-2021	03-ago-2021	1	1	0
			06-jul-2021	31-jul-2021	1	1	0
			12-jul-2021	31-jul-2021	1	1	0
			02-ago-2021	23-ago-2021	1	1	0
			24-ago-2021	27-ago-2021	1	1	0
			28-oct-2021	03-nov-2021	1	1	0
			27-oct-2021	03-nov-2021	1	1	0
01-oct-2021	05-oct-2021	1	1	0			
Totales					17	17	0

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 9/19

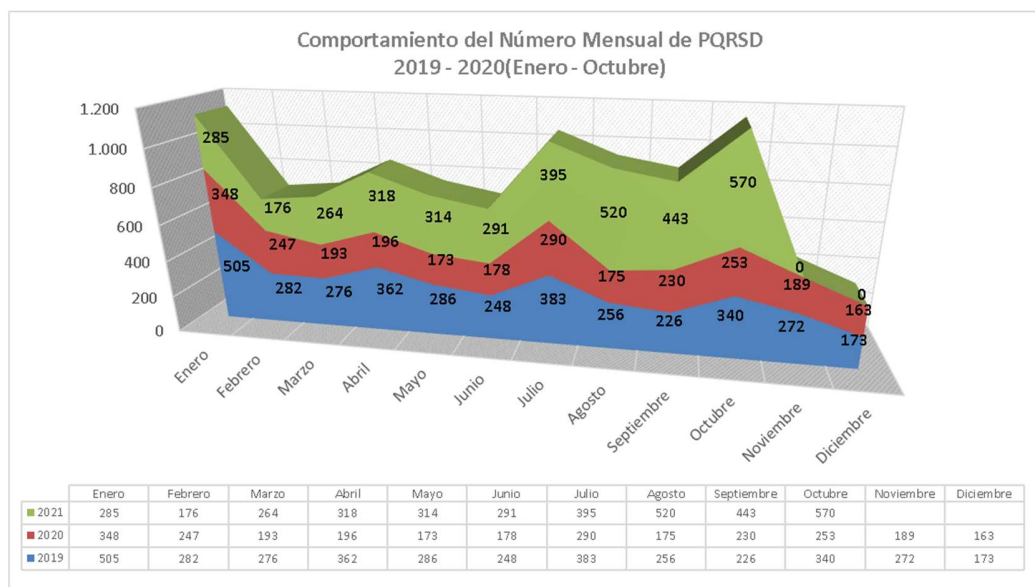
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF

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 – 2021 (enero - octubre).



9. 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 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

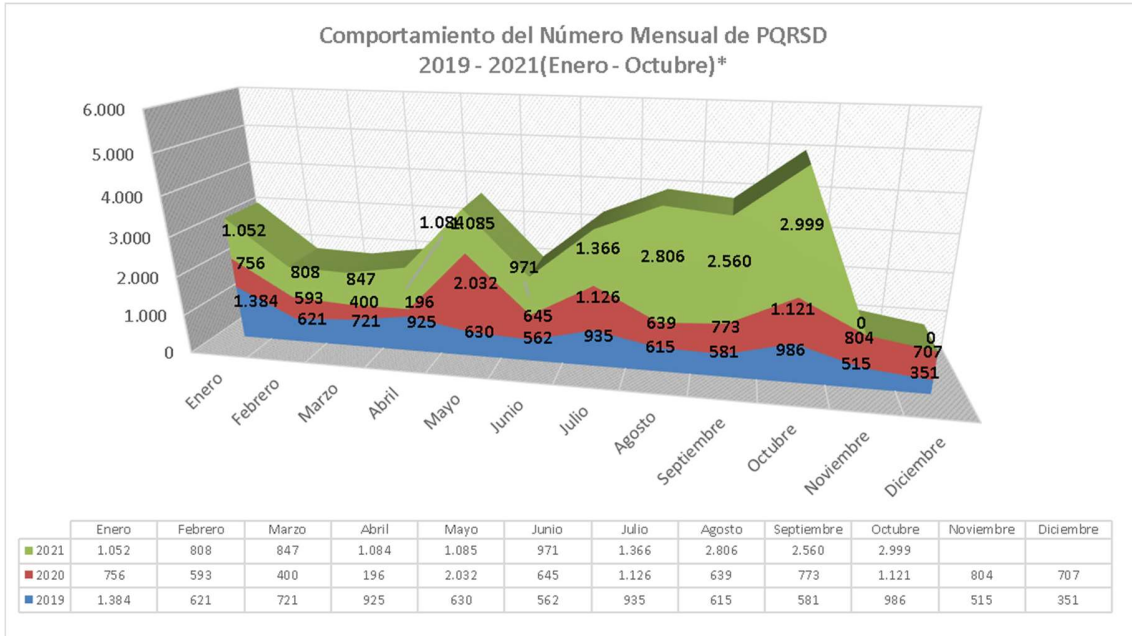
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

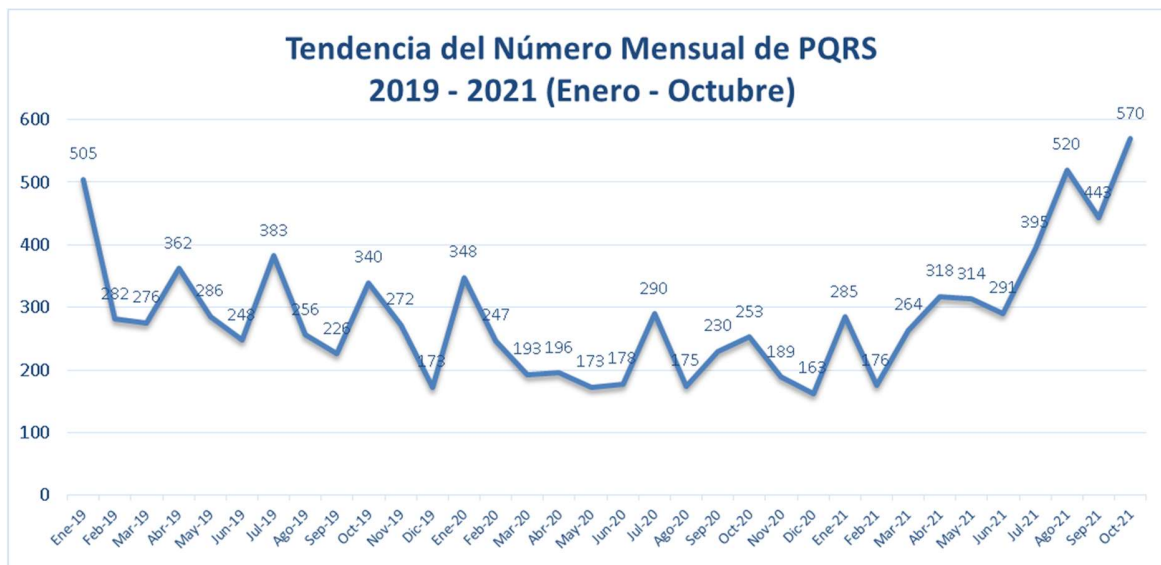
Página: 10/19



(*). Incluye 10.018 solicitudes de soporte vía chat y 1.984 peticiones verbales vía telefónica

10.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 - octubre). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las **“Peticiones Verbales”** y del soporte técnico brindado a los reportantes de información a la UIAF.



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

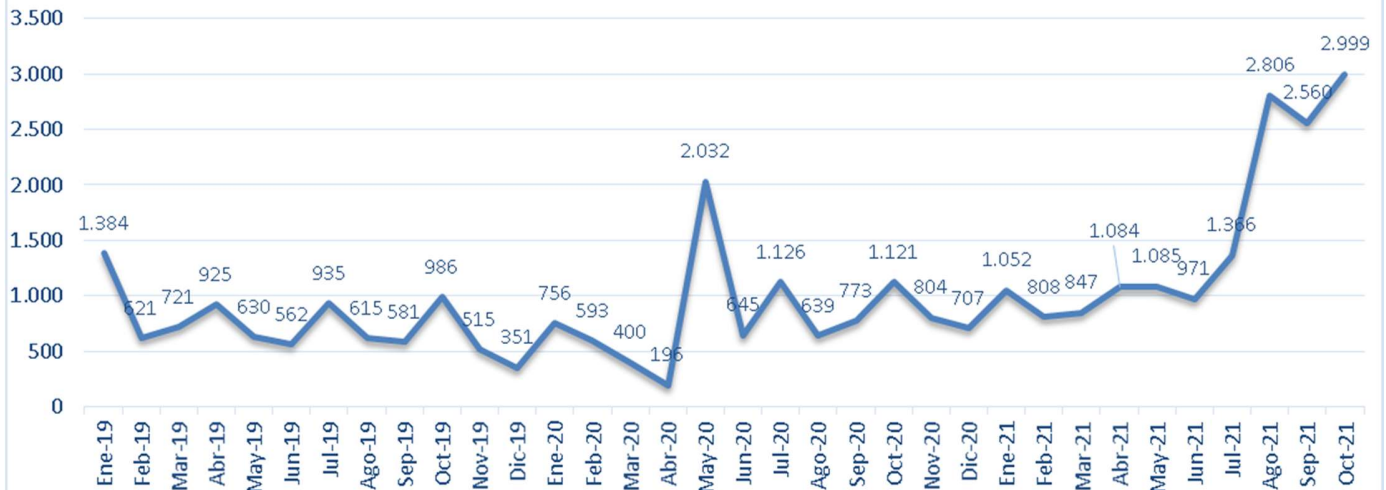
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

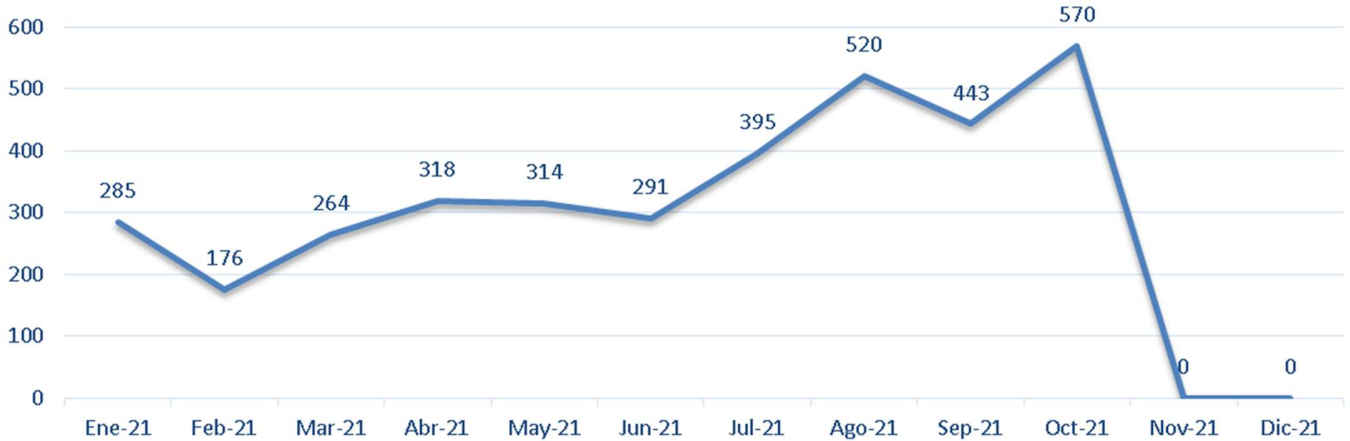
Página: 11/19

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



(*) Incluye 10.018 solicitudes de soporte vía chat y 1.984 peticiones verbales vía telefónica


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

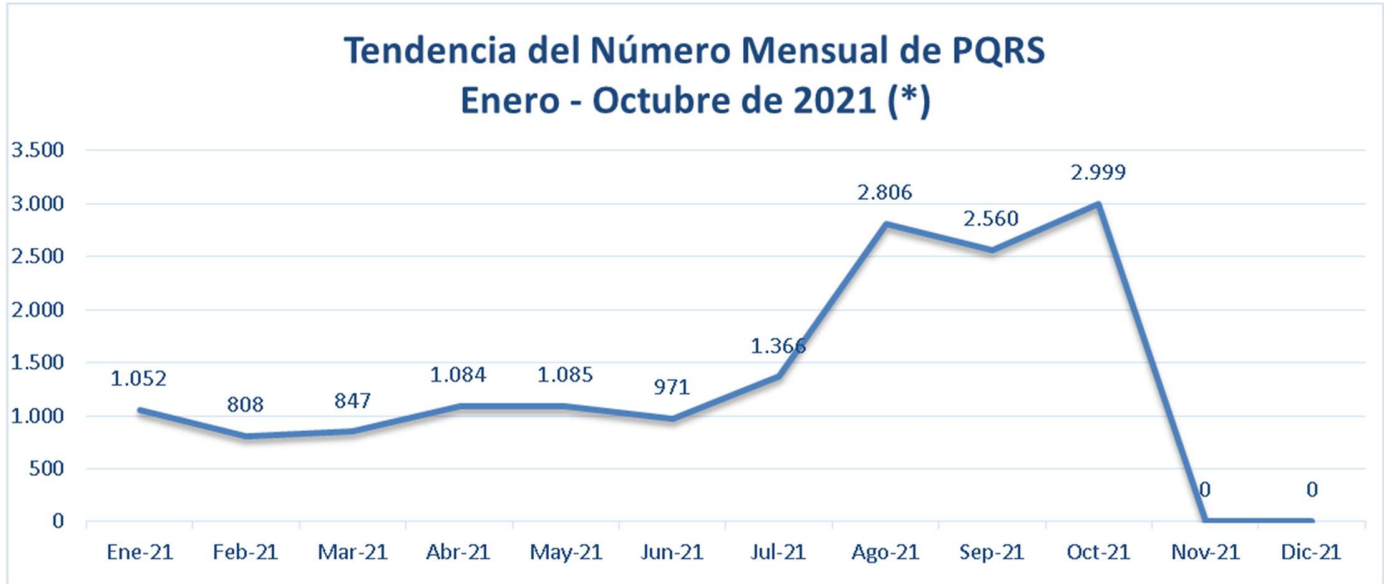


No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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.

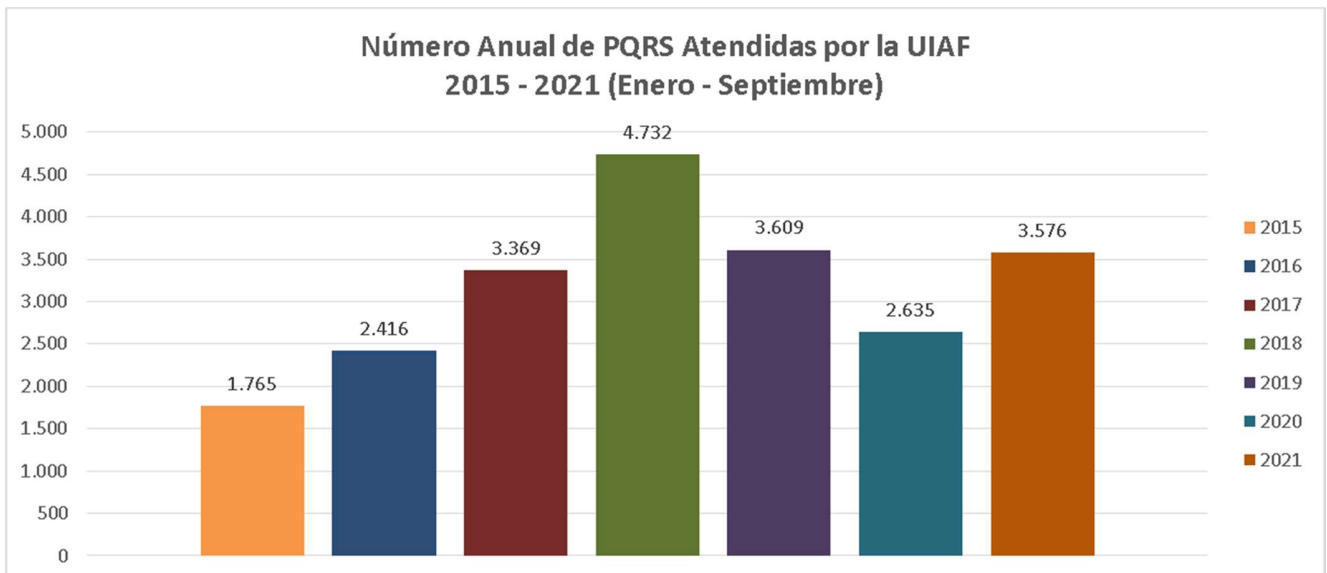
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 12/19



(*) Incluye 10.018 solicitudes de soporte vía chat y 1.984 peticiones verbales vía telefónica

11. Número anual de PQRS, 2015 - 2021


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

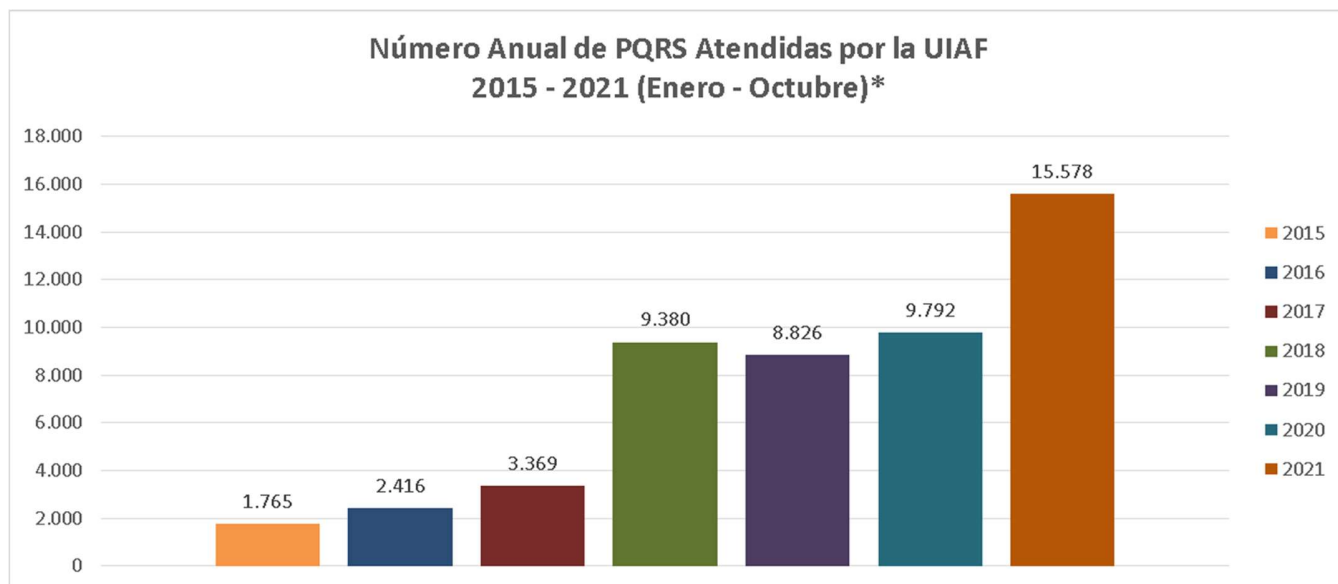


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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.

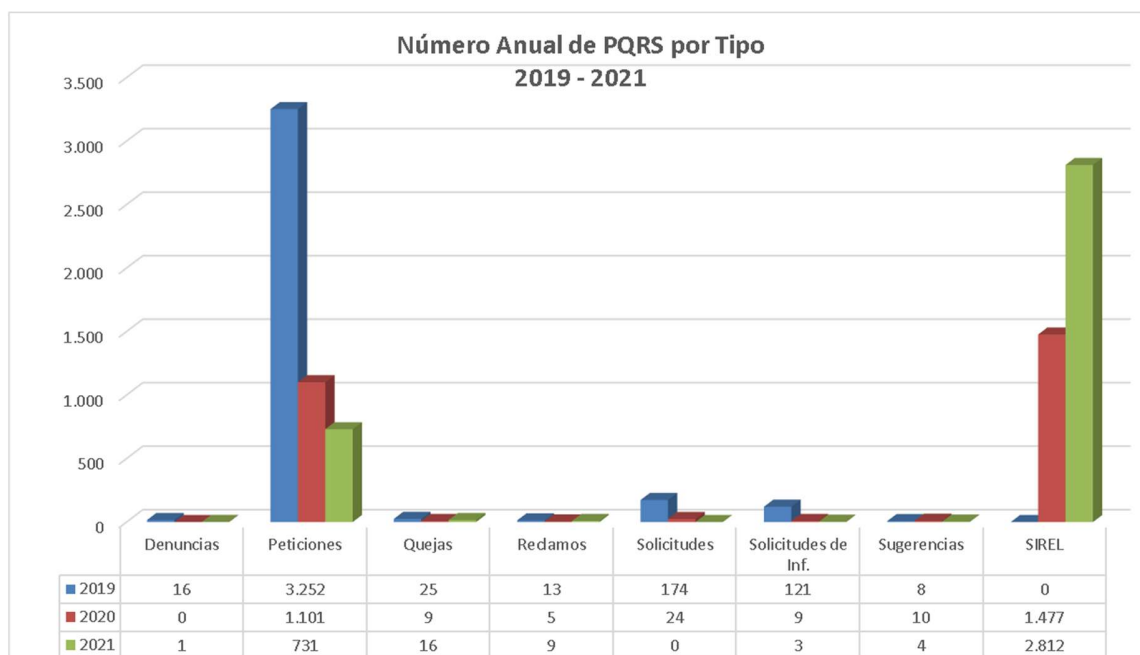
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 13/19



(*) Incluye 10.018 solicitudes de soporte vía chat y 1.984 peticiones verbales vía telefónica

12. Número anual de PQRS por tipo, 2019 – 2021 (enero - octubre)


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 - octubre).

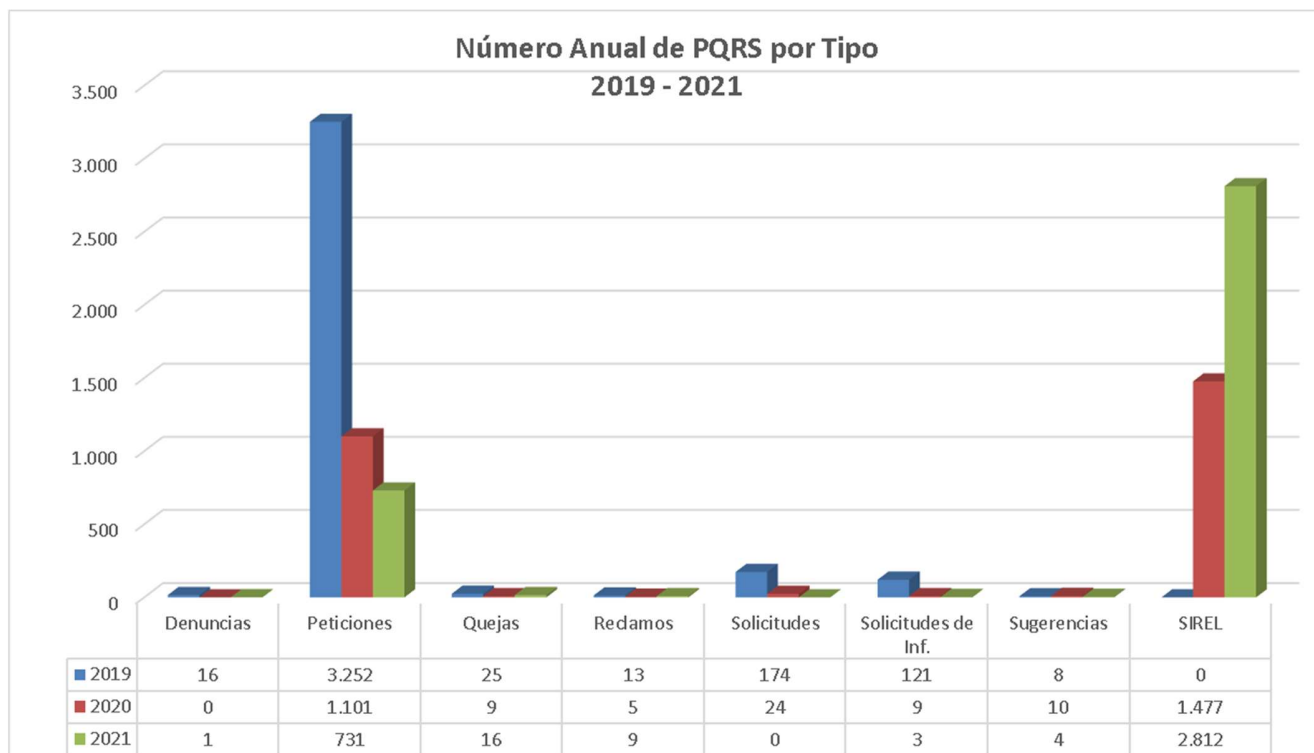


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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: 14/19



(*) Incluye 10.018 solicitudes de soporte vía chat y 1.984 peticiones verbales vía telefónica

13. Número y porcentaje anual de PQRS por tipo, 2015 – 2021 (enero – octubre)


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 - octubre).

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	8,0%
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	10,9%
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	15,2%
2018	28	0,6%	4.271	90,3%	34	0,7%	37	0,8%	214	4,5%	138	2,9%	10	0,2%	0	0,0%	4.732	21,4%
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	16,3%
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	11,9%
2021	1	0,0%	731	20,4%	17	0,5%	8	0,2%	0	0,0%	4	0,1%	3	0,1%	2.812	78,6%	3.576	16,2%
Totales	154	0,3%	16.313	31,8%	218	0,4%	205	0,4%	596	1,2%	160	0,3%	167	0,3%	4.289	8,4%	22.102	100%

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: 15/19

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	3,4%
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	4,7%
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	6,6%
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	18,5%
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	17,2%
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	19,1%
2021 (****)	1	0,0%	4.866	31,2%	17	0,1%	8	0,1%	0	0,0%	3	0,0%	4	0,0%	10.679	68,6%	15.578	30,4%
Totales	154	0,3%	32.393	63,2%	218	0,4%	205	0,4%	596	1,2%	271	0,5%	56	0,1%	17.337	33,8%	51.230	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 10.018 solicitudes de soporte vía chat y 1.984 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas entre enero y octubre 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; entre otros.

a. Soporte técnico:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	7.867
Otro tipo petición verbal	1.054
Curso E-learning	717
Anexos Técnicos	380
Total general	10.018


b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	365
Solicitud de Código	278
Actualización de Datos	263
Solicitud de Usuario	261
Aclaración Errores	167
Anexos técnicos	105
Adición Entidad	91
Otro tipo petición verbal	64
Explicación Normatividad	55
Cancelación Usuario	52
Curso E-learning	50
Solicitud Anulación de Cargue	47
Consulta Certificados	40
Reenvío Matriz Autenticación	39
Reporte Positivo	38
Reporte Negativo	36
Utilidades Excel	22
Cancelación Entidad	11
Total General	1.984

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 16/19

15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.553	43,4%
Soporte SIREL	499	14,0%
Otros	339	9,5%
Cancelación de usuario	319	8,9%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	291	8,1%
Consulta explicación de normatividad	188	5,3%
Reenvío Matriz Autenticación	110	3,1%
Cancelación entidad	110	3,1%
Curso e-learning	81	2,3%
Solicitudes de información pública	45	1,3%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	41	1,1%
Total PQRS	3.576	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 entre el mes de enero y octubre de 2021:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	8.232	52,8%
Otros	2.055	13,2%
Actualización de datos	1.816	11,7%
Curso e-learning	848	5,4%
Soporte SIREL	499	3,2%
Cancelación de usuario	371	2,4%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	291	1,9%
Solicitud de código	278	1,8%
Solicitud de Usuario	261	1,7%
Consulta explicación de normatividad	243	1,6%
Aclaración de errores	167	1,1%
Reenvío Matriz Autenticación	149	1,0%
Cancelación entidad	121	0,8%
Solicitud Anulación de Cargue	47	0,3%
Solicitudes de información pública	45	0,3%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	41	0,3%
Consultar Certificaciones	40	0,3%
Reporte Positivo	38	0,2%
Reporte Negativo	36	0,2%
Total PQRS	15.578	100%

(*) Incluye 10.018 solicitudes de soporte vía chat y 1.984 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: 17/19

16. Estado del trámite de respuesta entre el mes de enero y octubre 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 - octubre de 2021:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	343	1	344
	Quejas	7		7
	Reclamos	4		4
	Sirel	2		2
	Sugerencias	1		1
	Denuncias	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		358	1	359
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	8		8
Total Subdirección Administrativa y Financiera		8		8
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	5		5
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		7		7
Subdirección de Informática	Peticiones	114		114
	Quejas	8		8
	Sirel	2.802		2.802
	Sugerencias	2		2
	Reclamos	3		3
Total Subdirección de Informática		2.929		2.929
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	207		207
	Sirel	8		8
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		216		216
Asuntos Internacionales	Peticiones	29		29
	Quejas	1		1
Total Asuntos Internacionales		30		30
Dirección General	Invitaciones	20		20
	Peticiones	7		7
Total Dirección General		27		27
Total general		3.575	1	3.576


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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 octubre de 2021:

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 18/19

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1		1
	Peticiones	42		42
Total Oficina Asesora Jurídica		43		43
Subdirección de Informática	Peticiones	19		19
	Quejas	3		3
	Reclamos	2		2
	Sirel	445		445
Total Subdirección de Informática		469		469
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	41		41
Total Subdirección de Análisis Estratégico		41		41
Dirección General	Invitaciones	9		9
	Peticiones	5		5
Total Dirección General		14		14
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2		2
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2		2
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Total general		570		570

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 enero - octubre de 2021, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	344	1	345
	Quejas	7		7
	Reclamos	4		4
	Sirel	2		2
	Sugerencias	1		1
	Denuncias	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		359	1	360
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	6		6
Total Subdirección Administrativa y Financiera		6		6
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	5		5
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		7		7
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	3.883		3.883
	Quejas	8		8
	Sirel (*)	11.034		11.034
	Sugerencias	2		2
	Reclamos	3		3
Total Subdirección de Informática		14.930		14.930
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	207		207
	Sirel	8		8
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		216		216
Asuntos Internacionales	Peticiones	29		29
	Quejas	1		1
Total Asuntos Internacionales		30		30
Dirección General	Invitaciones	22		22
	Peticiones	7		7
Total Dirección General		29		29
Total general		15.577	1	15.578

(*) Incluye 10.018 solicitudes de soporte vía chat y 1.984 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.

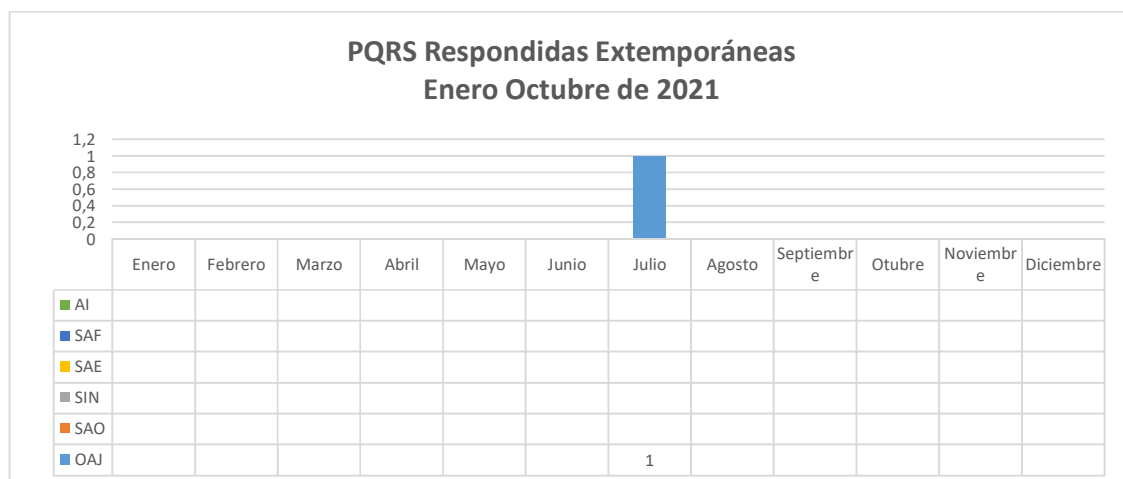
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 19/19

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 octubre de 2021, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1		1
	Peticiones	42		42
Total Oficina Asesora Jurídica		43		43
Subdirección de Informática	Peticiones	1.015		1.015
	Quejas	3		3
	Reclamos	2		2
	Sirel	1.878		1.878
Total Subdirección de Informática		2.898		2898
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	41		41
Total Subdirección de Análisis Estratégico		41		41
Dirección General	Invitaciones	9		9
	Peticiones	5		5
Total Dirección General		14		14
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2		2
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2		2
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Total general		2.999		2.999

(*) Incluye 10.018 solicitudes de soporte vía chat y 1.984 peticiones verbales vía telefónica

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