




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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO

A septiembre 30 de 2021

Bogotá - Colombia

Octubre 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 septiembre 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 septiembre de 2021.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a septiembre de 2021.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a septiembre de 2021.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades entre los meses de enero y septiembre de 2021.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a septiembre 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 - septiembre).
- 13.Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2019 – 2021 (enero - septiembre).
- 14.Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a septiembre de 2021.
- 15.Temas Recurrentes.
- 16.Estado del Trámite de Respuesta a septiembre de 2021.

1. Número mensual de PQRS de enero a septiembre 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 septiembre de 2021. En total la UIAF recibió **12.579** PQRS, de las cuales **1.279 (10,17%)** corresponden a derechos de petición verbal vía telefónica y **8.294 (65,94%)** 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

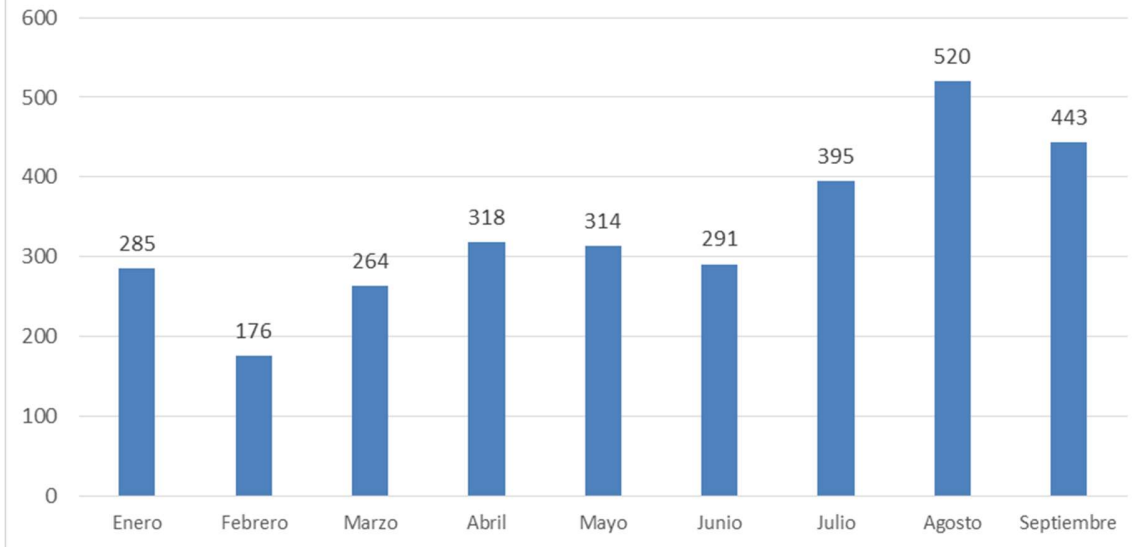
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

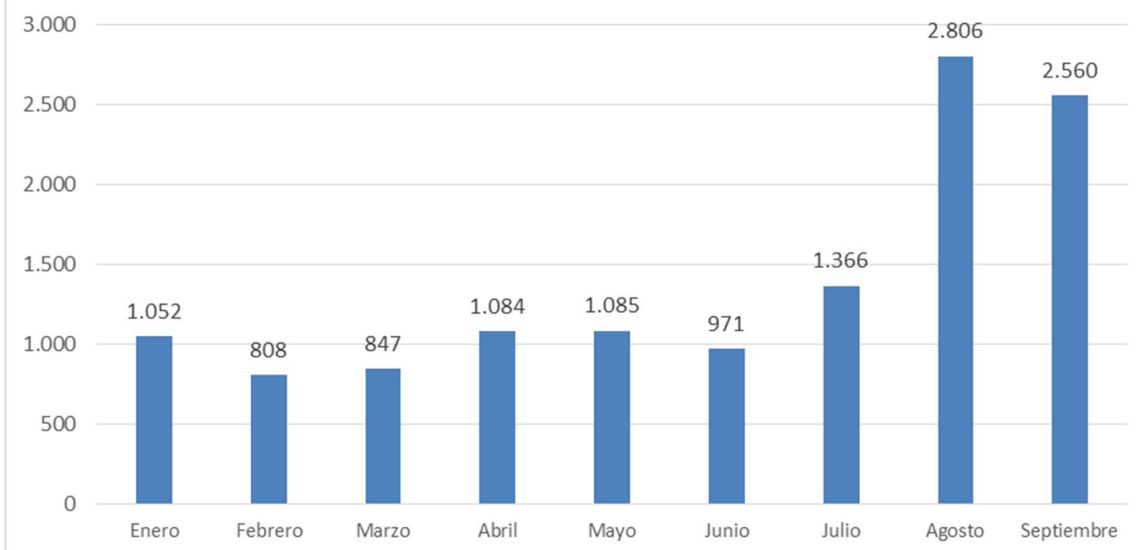
Página: 3/19

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


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



(*) Incluye 8.294 solicitudes de soporte vía chat y 1.279 peticiones verbales vía telefónica

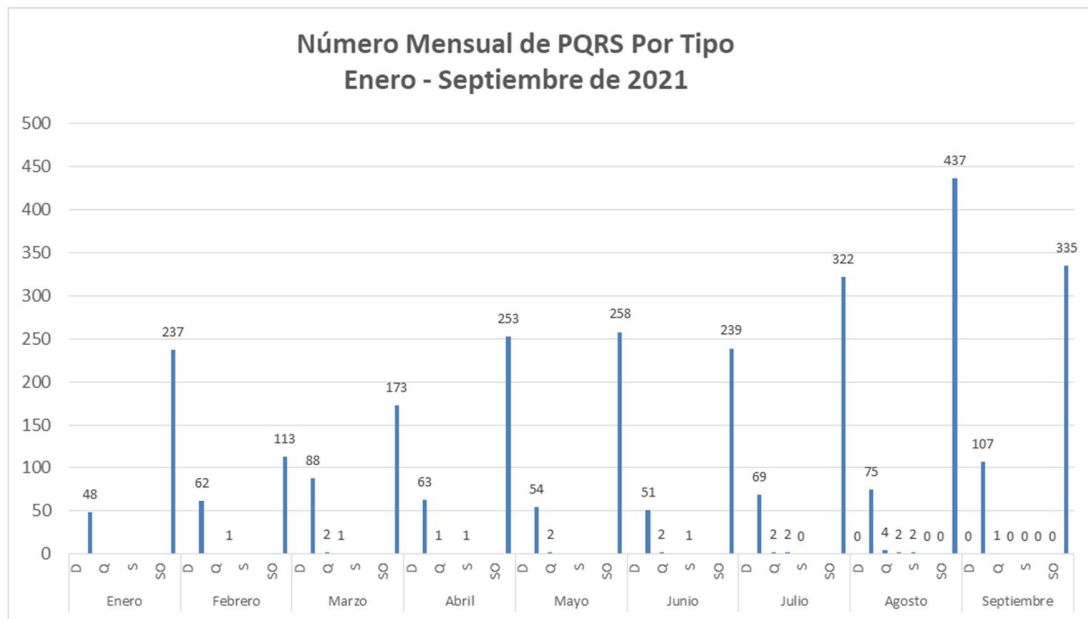
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

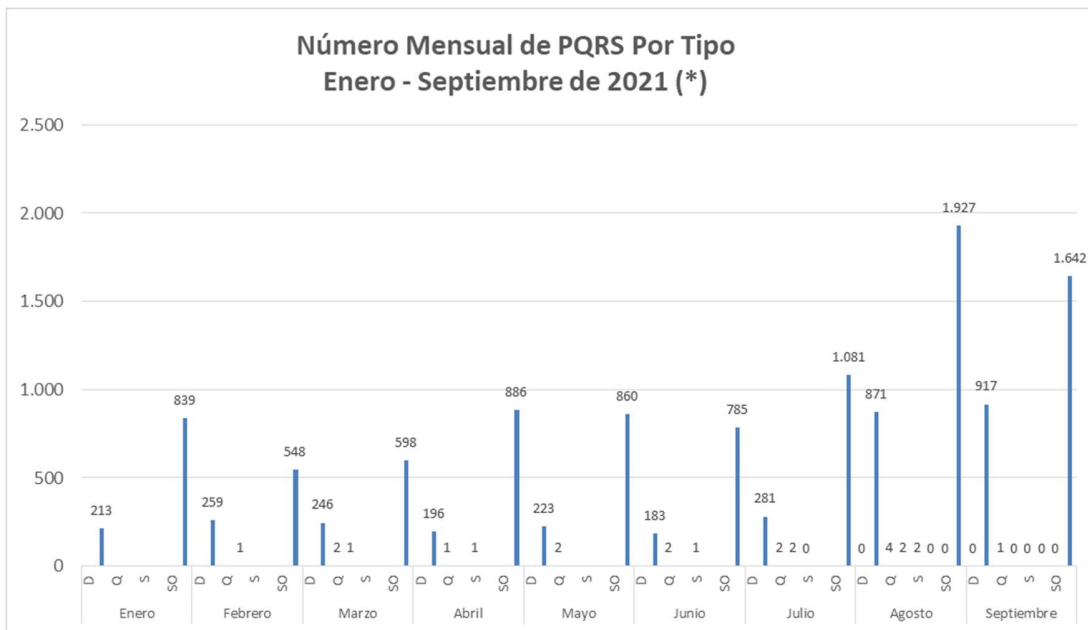
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/19

2. Número mensual de PQRS por tipo del mes de enero a septiembre 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 8.294 solicitudes de soporte vía chat y 1.279 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 septiembre 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 - Septiembre 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	9%
Febrero	0	0,0%	62	35,2%	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	0	0%	0	0%	113	64%	176	5,9%
Marzo	0	0,0%	88	33,3%	2	0,8%	1	0,4%	0	0,0%	0	0%	0	0%	173	66%	264	8,8%
Abril	0	0,0%	63	19,8%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	253	80%	318	10,6%
Mayo	0	0,0%	54	17,2%	2	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	258	82%	314	10,4%
Junio	0	0,0%	49	16,8%	2	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	239	82%	291	9,7%
Julio	0	0,0%	69	17,5%	2	0,5%	2	0,5%	0	0,0%	0	0%	0	0%	322	82%	395	13,1%
Agosto	0	0,0%	75	14,4%	4	0,8%	2	0,4%	0	0,0%	2	0%	0	0%	437	84%	520	17,3%
Septiembre	0	0,0%	107	24,2%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	335	76%	443	14,7%
Totales	0	0,0%	615	20,5%	14	0,5%	6	0,2%	0	0,0%	4	0,1%	0	0,0%	2.367	78,7%	3.006	100%


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Septiembre 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	8%
Febrero	0	0,0%	259	32,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	548	68%	808	6,4%
Marzo	0	0,0%	246	29,0%	2	0,2%	1	0,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	598	71%	847	6,7%
Abril	0	0,0%	196	18,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	886	82%	1.084	8,6%
Mayo	0	0,0%	223	21%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	860	79%	1.085	8,6%
Junio	0	0,0%	183	18,8%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	0	0%	785	81%	971	7,7%
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	10,9%
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	22,3%
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	20,4%
Totales	0	0,0%	3.690	29,3%	14	0,1%	6	0,0%	0	0,0%	4	0,0%	0	0,0%	8.865	70,5%	12.579	100%

(*) Incluye 8.294 solicitudes de soporte vía chat y 1.279 peticiones verbales vía telefónica

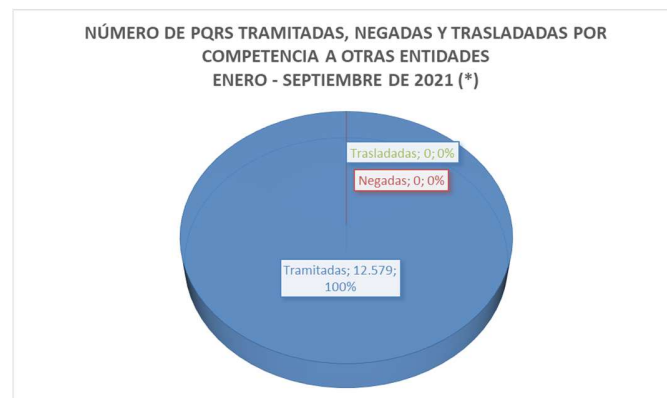
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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 septiembre de 2021

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



(*) Incluye 8.294 solicitudes de soporte vía chat y 1.279 peticiones verbales vía telefónica

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a septiembre 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%
Totales	2.030	3.006	48,1%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


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%
Totales	7.160	12.579	75,7%

(**) Incluye 7.157 solicitudes de soporte vía chat

(***) Incluye 8.294 solicitudes de soporte vía chat y 1.279 peticiones verbales vía telefónica

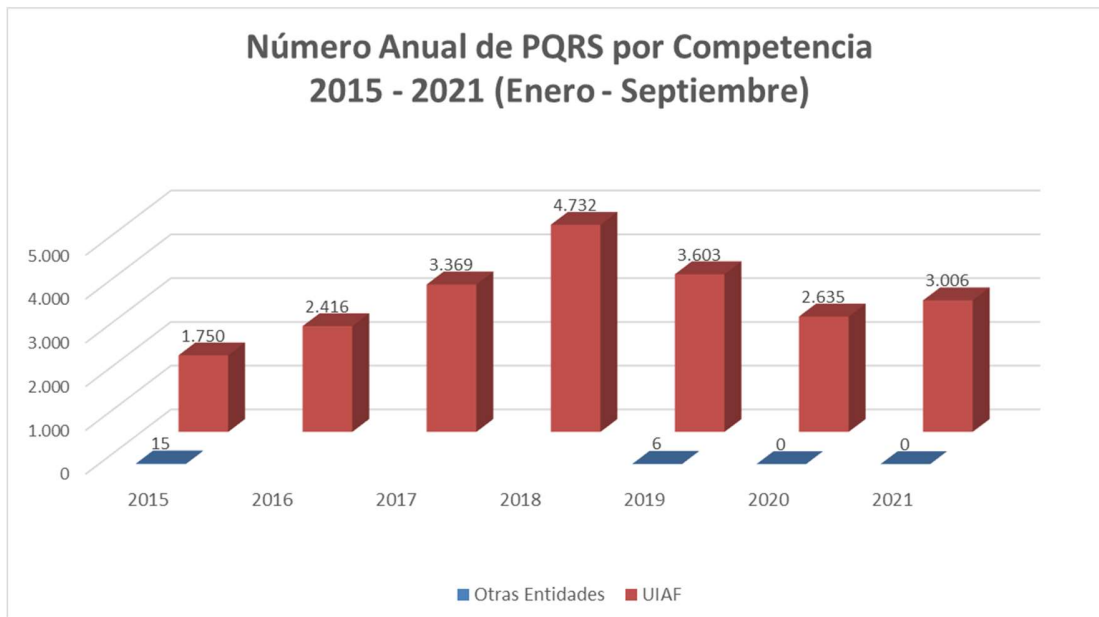
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

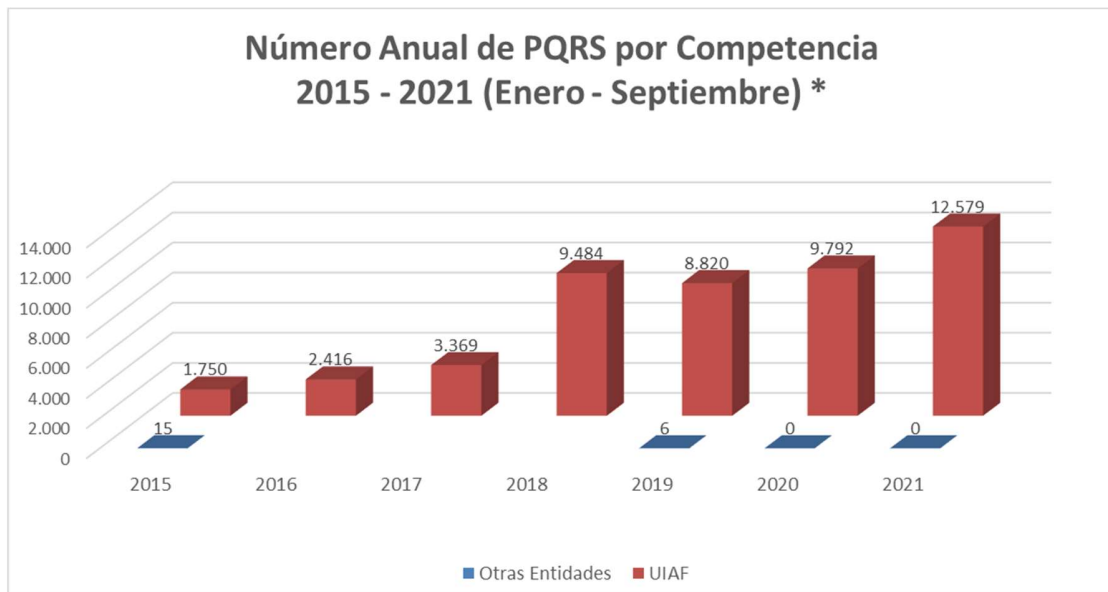
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 7/19

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 - septiembre), clasificadas por competencia.




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 8.294 solicitudes de soporte vía chat y 1.279 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.

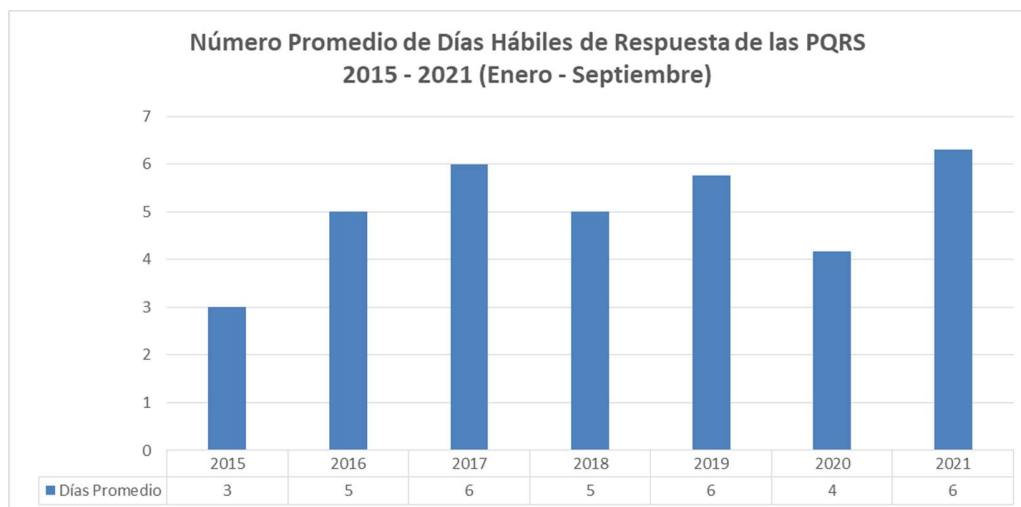
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 8/19

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	01-feb-2021	19-feb-2021	1	0	0
			08-mar-2021	18-mar-2021	1	0	0
			16-mar-2021	31-mar-2021	1	0	0
			17-mar-2021	31-mar-2021	1	0	0
				31-mar-2021	1	0	0
			26-mar-2021	31-mar-2021	1	0	0
			15-abr-2021	15-abr-2021	1	0	0
			21-may-2021	21-may-2021	1	0	0
			03-jun-2021	21-jun-2021	1	0	0
			01-jul-2021	03-ago-2021	1	0	0
			06-jul-2021	31-jul-2021	1	0	0
			12-jul-2021	31-jul-2021	1	0	0
02-ago-2021	23-ago-2021	1	0	0			
24-ago-2021	27-ago-2021	1	0	0			
Totales					14	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 – 2021 (enero - septiembre).



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

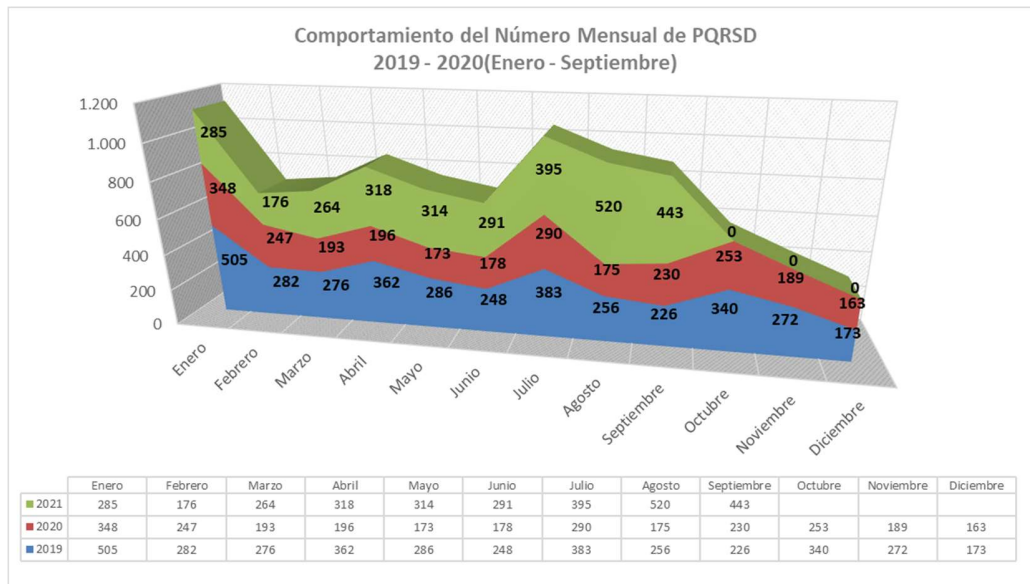
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

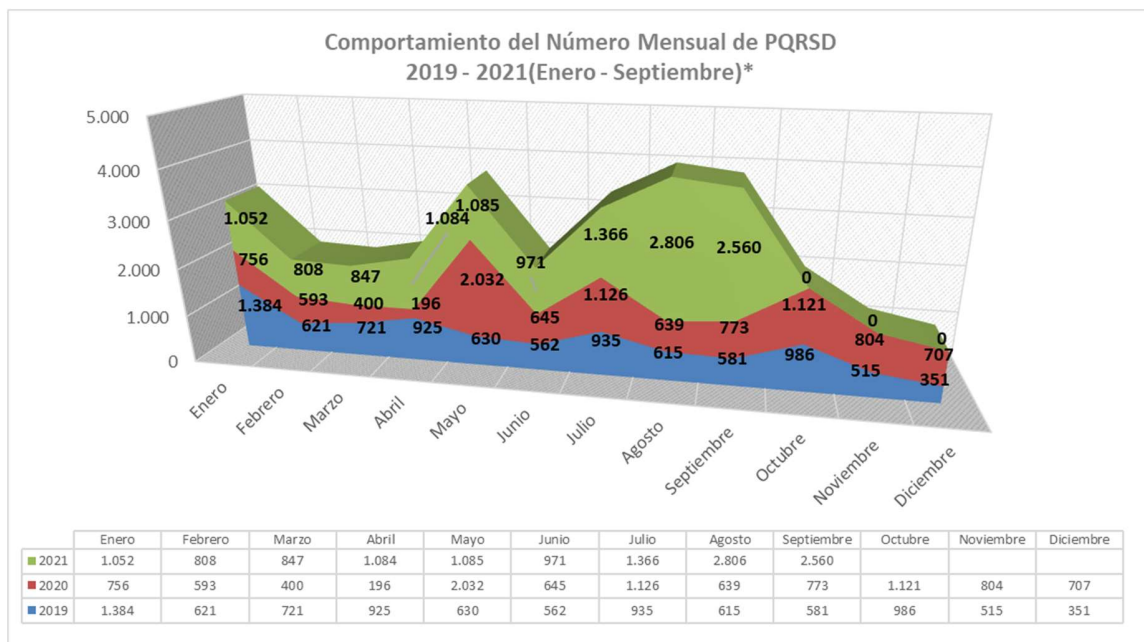
Página: 9/19

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



(*) Incluye 8.294 solicitudes de soporte vía chat y 1.279 peticiones verbales vía telefónica

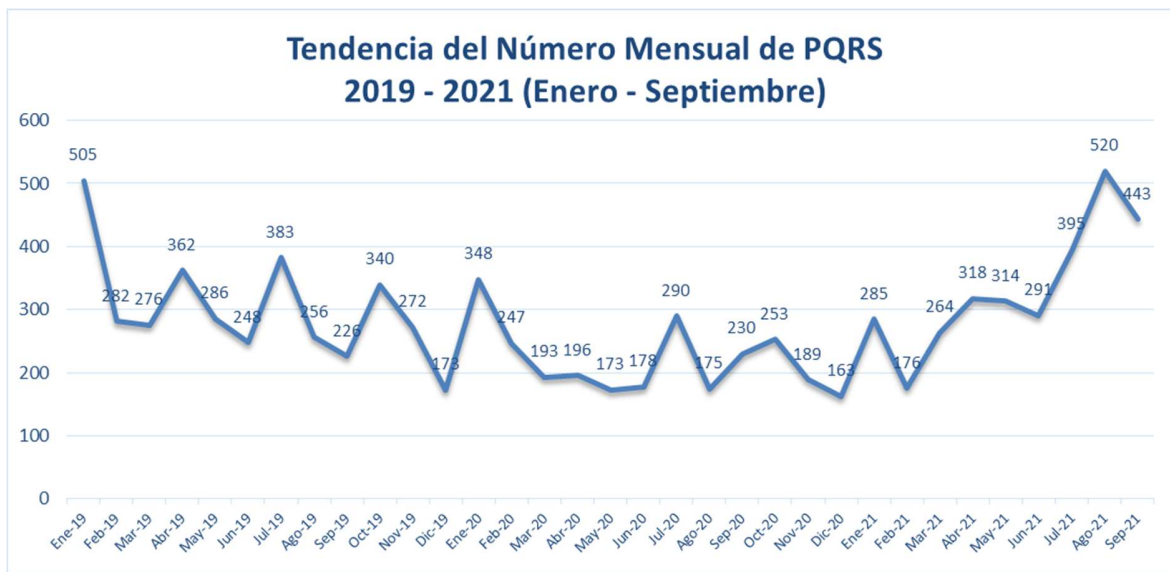
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

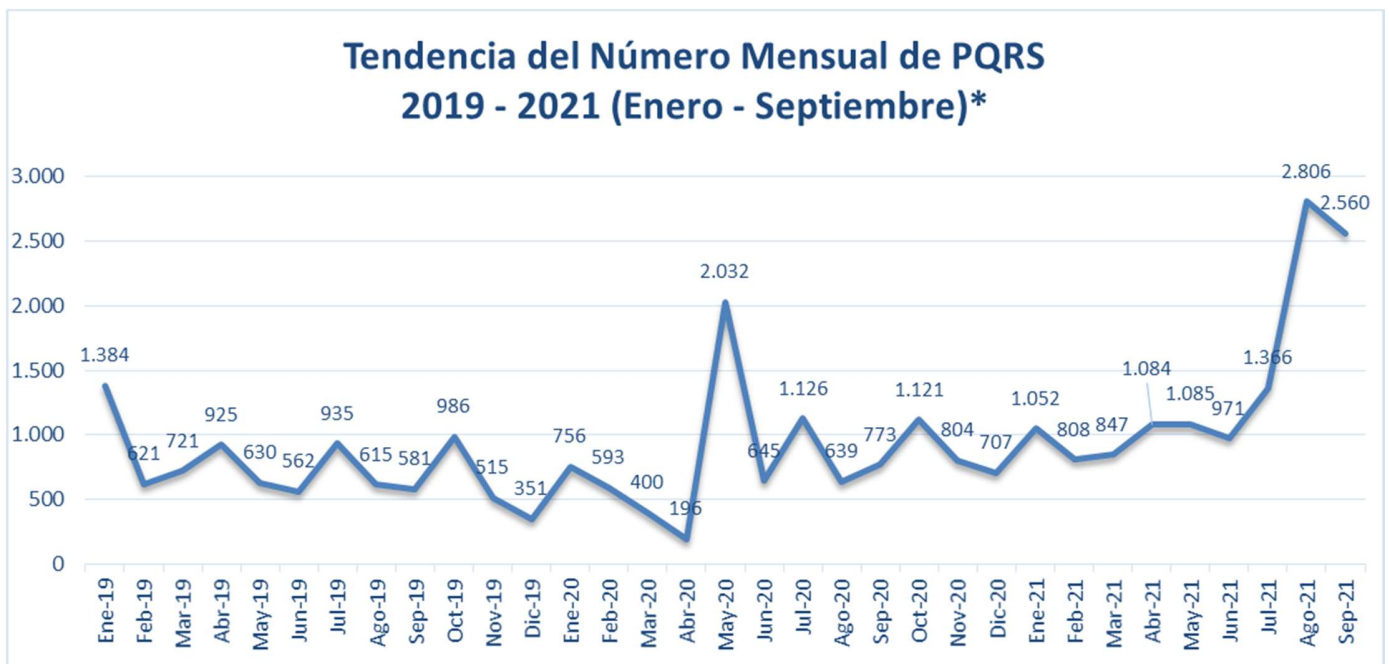
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 10/19

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 - septiembre). 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



(*) Incluye 8.294 solicitudes de soporte vía chat y 1.279 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

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 11/19

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



No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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




(*) Incluye 8.294 solicitudes de soporte vía chat y 1.279 peticiones verbales vía telefónica

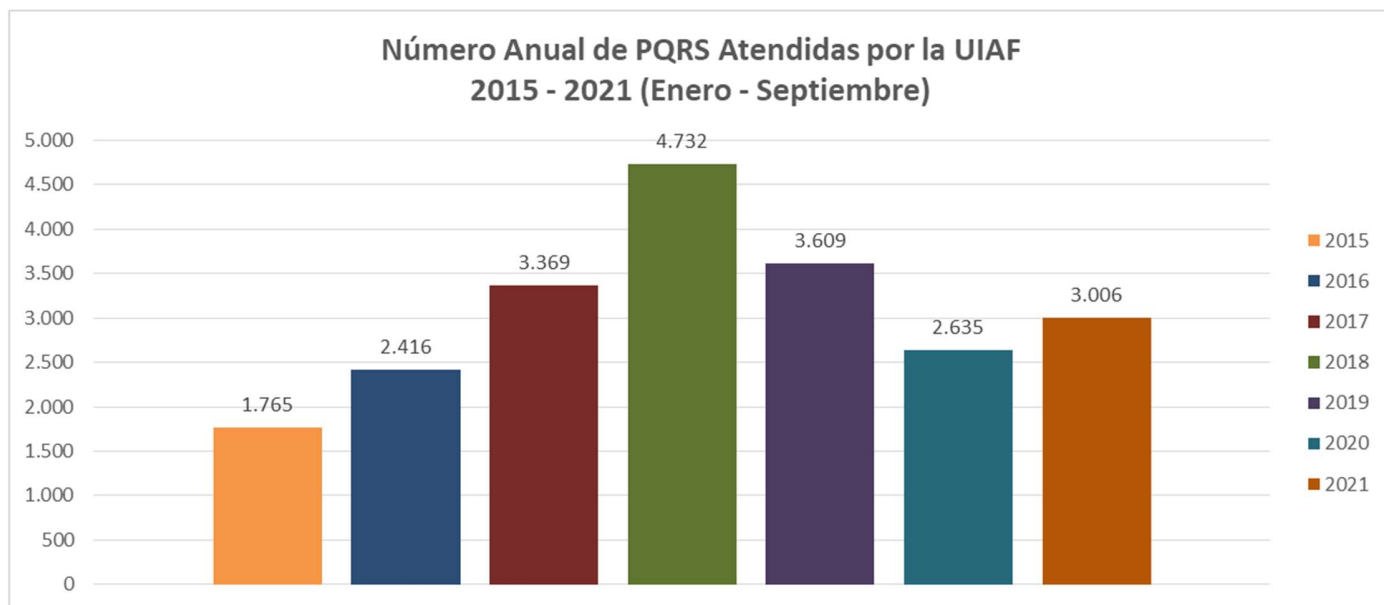
11. Número anual de PQRS, 2015 - 2021

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

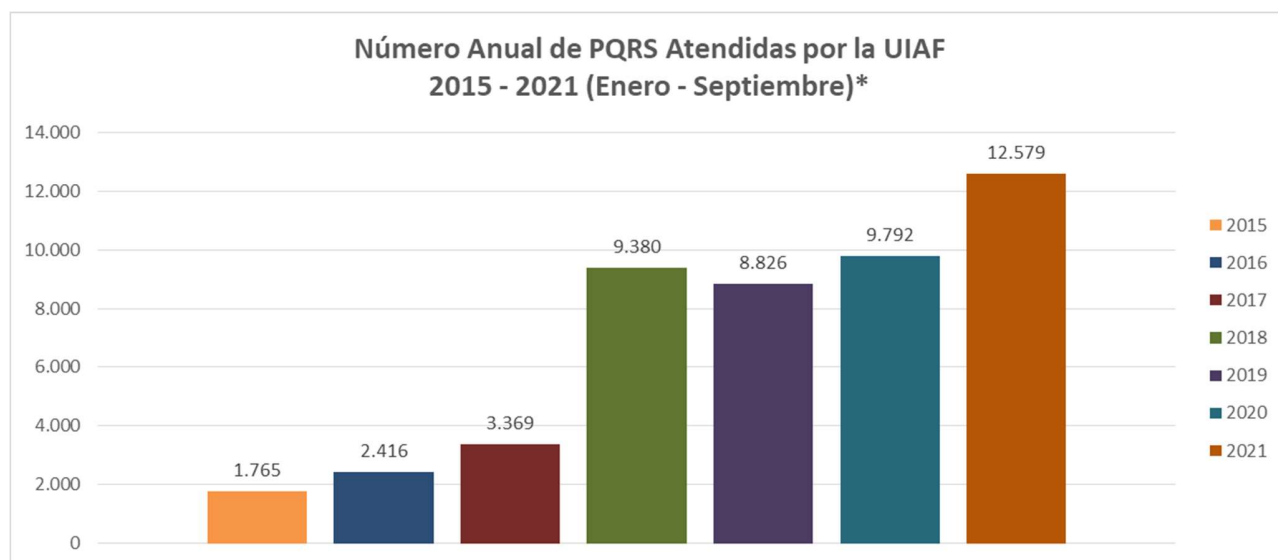
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 8.294 solicitudes de soporte vía chat y 1.279 peticiones verbales vía telefónica

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

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 - septiembre).



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

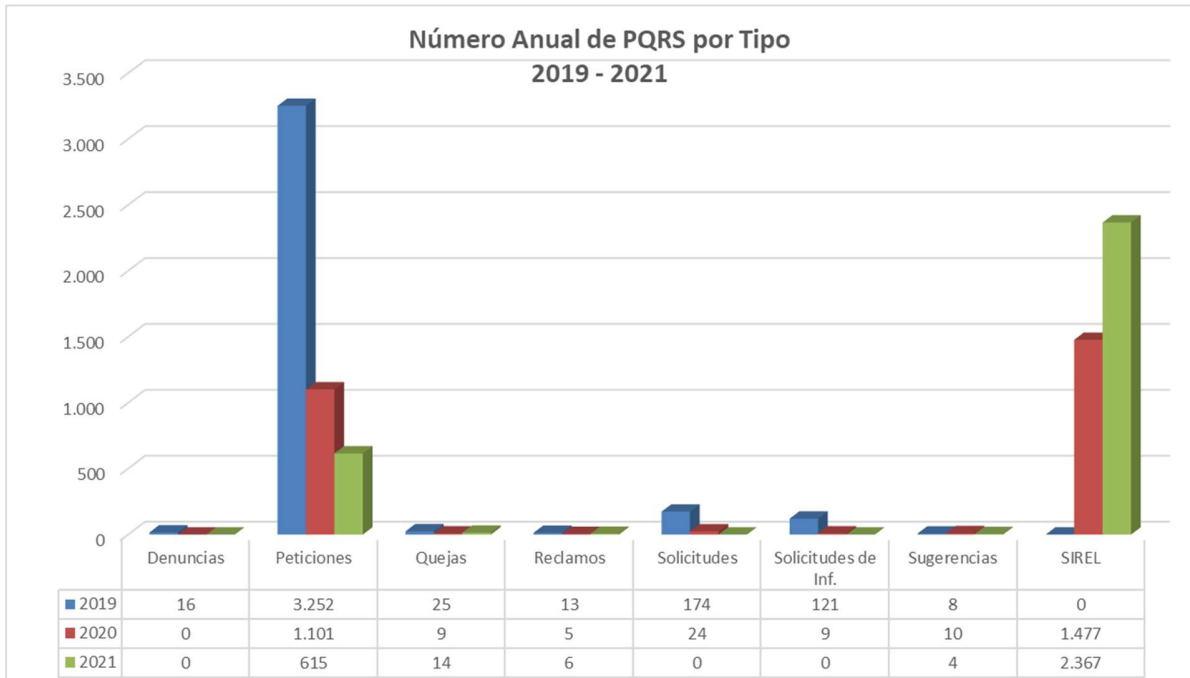
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

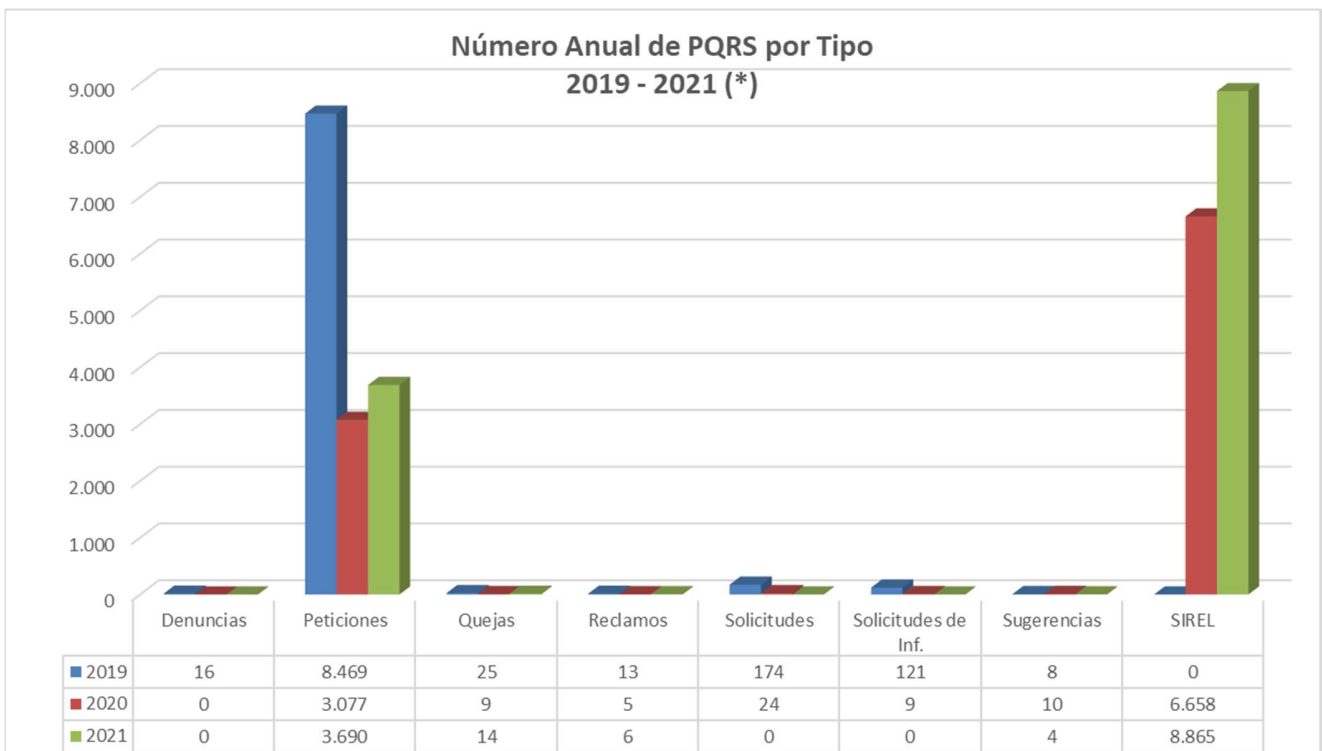
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 13/19




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 8.294 solicitudes de soporte vía chat y 1.279 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: 14/19

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

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 - septiembre).

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	8,2%
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	11,2%
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	15,6%
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	22,0%
2019	16	0,4%	3.252	90,1%	25	0,7%	13	0,4%	174	4,8%	8	0,2%	121	3,4%	0	0,0%	3.609	16,8%
2020	0	0,0%	1.101	41,8%	9	0,3%	5	0,2%	24	0,9%	10	0,4%	9	0,3%	1.477	56,1%	2.635	12,2%
2021	0	0,0%	615	20,5%	14	0,5%	6	0,2%	0	0,0%	4	0,1%	0	0,0%	2.367	78,7%	3.006	14,0%
Totales	153	0,3%	16.197	33,6%	215	0,4%	203	0,4%	596	1,2%	160	0,3%	164	0,3%	3.844	8,0%	21.532	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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	3,7%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	0	0,0%	2.416	5,0%
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	7,0%
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	19,7%
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	18,3%
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	20,3%
2021 (****)	0	0,0%	3.690	29,3%	14	0,1%	6	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,0%	8.865	70,5%	12.579	26,1%
Totales	153	0,3%	31.217	64,7%	215	0,4%	203	0,4%	596	1,2%	268	0,6%	56	0,1%	15.523	32,2%	48.231	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 8.294 solicitudes de soporte vía chat y 1.279 peticiones verbales vía telefónica


14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas entre enero y septiembre 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.

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

a. Soporte técnico:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	6.498
Otro tipo petición verbal	914
Curso E-learning	638
Anexos Técnicos	244
Total general	8.294

b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	301
Actualización de Datos	216
Solicitud de Código	206
Solicitud de Usuario	179
Aclaración Errores	71
Otro tipo petición verbal	46
Curso E-learning	39
Cancelación Usuario	37
Anexos técnicos	35
Adición Entidad	31
Explicación Normatividad	26
Reenvío Matriz Autenticación	23
Consulta Certificados	16
Reporte Positivo	15
Reporte Negativo	15
Solicitud Anulación de Cargue	13
Cancelación Entidad	5
Utilidades Excel	5
Total General	1.279


15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.387	46,1%
Soporte SIREL	367	12,2%
Cancelación de usuario	274	9,1%
Otros	269	8,9%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	199	6,6%
Consulta explicación de normatividad	178	5,9%
Reenvío Matriz Autenticación	101	3,4%
Cancelación entidad	92	3,1%
Curso e-learning	78	2,6%
Solicitudes de información pública	40	1,3%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	21	0,7%
Total PQRS	3.006	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: 16/19

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 septiembre de 2021:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	6.799	54,1%
Actualización de datos	1.603	12,7%
Otros	1.544	12,3%
Curso e-learning	755	6,0%
Soporte SIREL	367	2,9%
Cancelación de usuario	311	2,5%
Solicitud de código	206	1,6%
Consulta explicación de normatividad	204	1,6%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	199	1,6%
Solicitud de Usuario	179	1,4%
Reenvío Matriz Autenticación	124	1,0%
Cancelación entidad	97	0,8%
Aclaración de errores	71	0,6%
Solicitudes de información pública	40	0,3%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	21	0,2%
Consultar Certificaciones	16	0,1%
Reporte Negativo	15	0,1%
Reporte Positivo	15	0,1%
Solicitud Anulación de Cargue	13	0,1%
Total PQRS	12.579	100%


(*) Incluye 8.294 solicitudes de soporte vía chat y 1.279 peticiones verbales vía telefónica

16.Estado del trámite de respuesta entre el mes de enero y septiembre 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 - septiembre 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: 17/19

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	301	1	302
	Quejas	7		7
	Reclamos	4		4
	Sirel	2		2
	Sugerencias	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		315	1	316
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	6		6
Total Subdirección Administrativa y Financiera		6		6
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	4		4
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		6		6
Subdirección de Informática	Peticiones	95		95
	Quejas	5		5
	Sirel	2.357		2.357
	Sugerencias	2		2
	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Informática		2.460		2.460
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	166		166
	Sirel	8		8
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		175		175
Asuntos Internacionales	Peticiones	29		29
	Quejas	1		1
Total Asuntos Internacionales		30		30
Dirección General	Invitaciones	11		11
	Peticiones	2		2
Total Dirección General		13		13
Total general		3.005	1	3.006

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 septiembre de 2021:


Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	37		37
	Quejas	1		1
	Sirel	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		39		39
Subdirección de Informática	Peticiones	21		21
	Sirel	334		334
Total Subdirección de Informática		355		355
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	32		32
Total Subdirección de Análisis Estratégico		32		32
Dirección General	Invitaciones	10		10
	Peticiones	2		2
Total Dirección General		12		12
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2		2
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2		2
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	3		3
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		3		3
Total general		443		443

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: 18/19

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


Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	302	1	303
	Quejas	7		7
	Reclamos	4		4
	Sirel	2		2
	Sugerencias	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		316	1	317
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	4		4
Total Subdirección Administrativa y Financiera		4		4
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	4		4
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		6		6
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	2.868		2.868
	Quejas	5		5
	Sirel (*)	9.156		9.156
	Sugerencias	2		2
	Reclamos	1		1
Total Subdirección de Informática		12.032		12.032
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	166		166
	Sirel	8		8
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		175		175
Asuntos Internacionales	Peticiones	29		29
	Quejas	1		1
Total Asuntos Internacionales		30		30
Dirección General	Invitaciones	13		13
	Peticiones	2		2
Total Dirección General		15		15
Total general		12.578	1	12.579

(*) Incluye 8.294 solicitudes de soporte vía chat y 1.279 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 septiembre de 2021, 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.

	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

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	41		41
	Quejas	2		2
	Reclamos	2		2
	Sugerencias	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		46		46
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	800		800
	Quejas	2		2
	Sirel (*)	1.926		1.926
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Informática		2.729		2.729
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	29		29
	Sirel	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		30		30
Dirección General	Invitaciones	1		1
Total Dirección General		1		1
Total general		2.806		2.806

(*) Incluye 1.653 solicitudes de soporte vía chat y 463 peticiones verbales vía telefónica

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