




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

A mayo 31 de 2022

Bogotá - Colombia

Junio 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: 2/19

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 de enero a mayo 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 mayo de 2022.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a mayo de 2022.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo de enero a mayo de 2022.
4. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades de enero a mayo de 2022.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a mayo 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 mayo).
13. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2020 – 2022 (de enero a mayo).
14. Número mensual de derechos de petición verbal y soporte técnico de enero a mayo de 2022.
15. Temas Recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta de enero a mayo de 2022.

1. Número mensual de PQRS de enero a mayo 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 mayo de 2022. En total la UIAF recibió **8.193** PQRS, de las cuales **1.711 (20,88%)** corresponden a derechos de petición verbal vía telefónica y **4.480 (54,68%)** 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

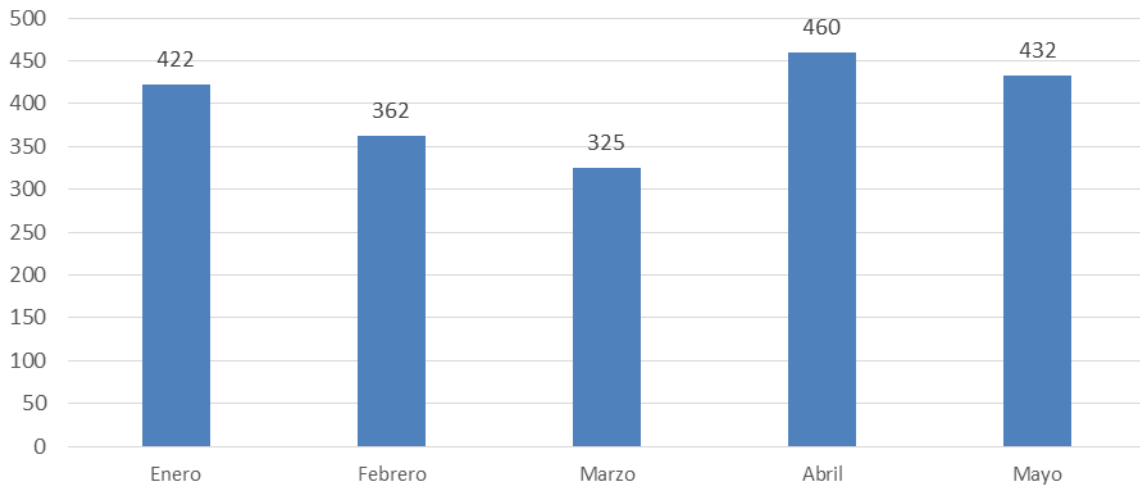
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

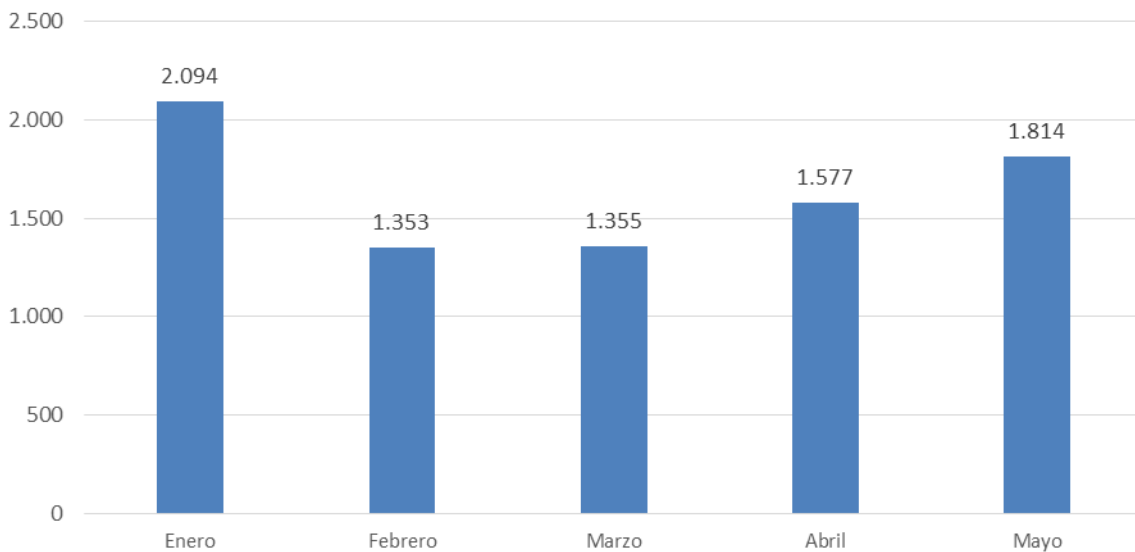
Página: 3/19

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



No incluye peticiones verbales ni soporte técnico


Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Mayo de 202 (*)



(*) Incluye 4.480 solicitudes de soporte vía chat y 1.711 peticiones verbales vía telefónica

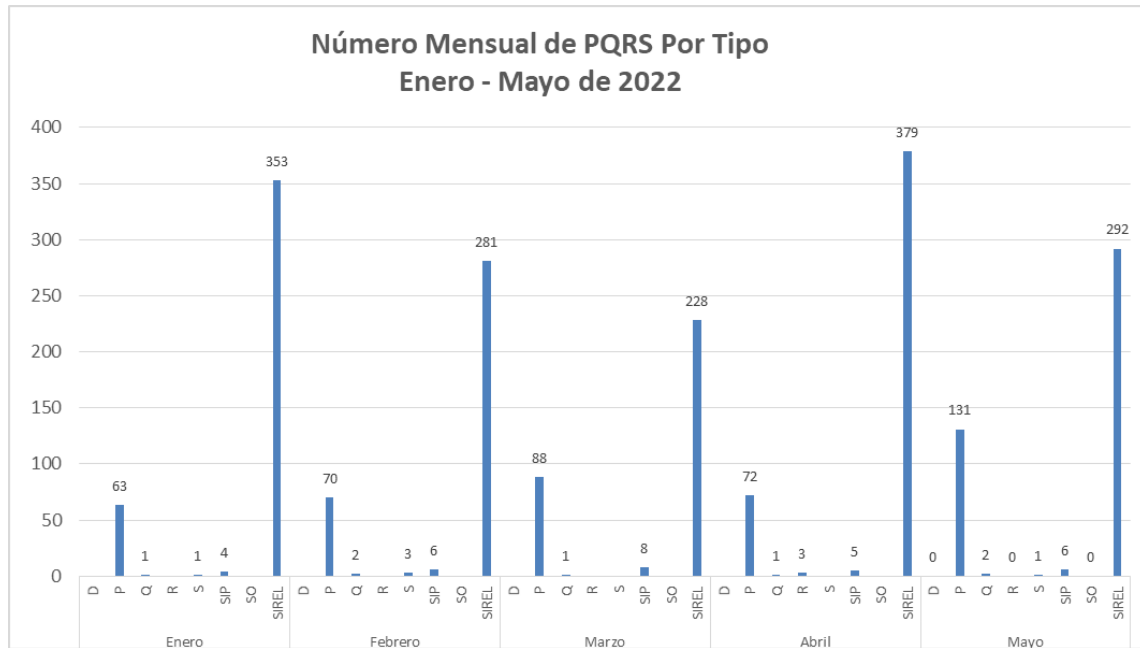
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

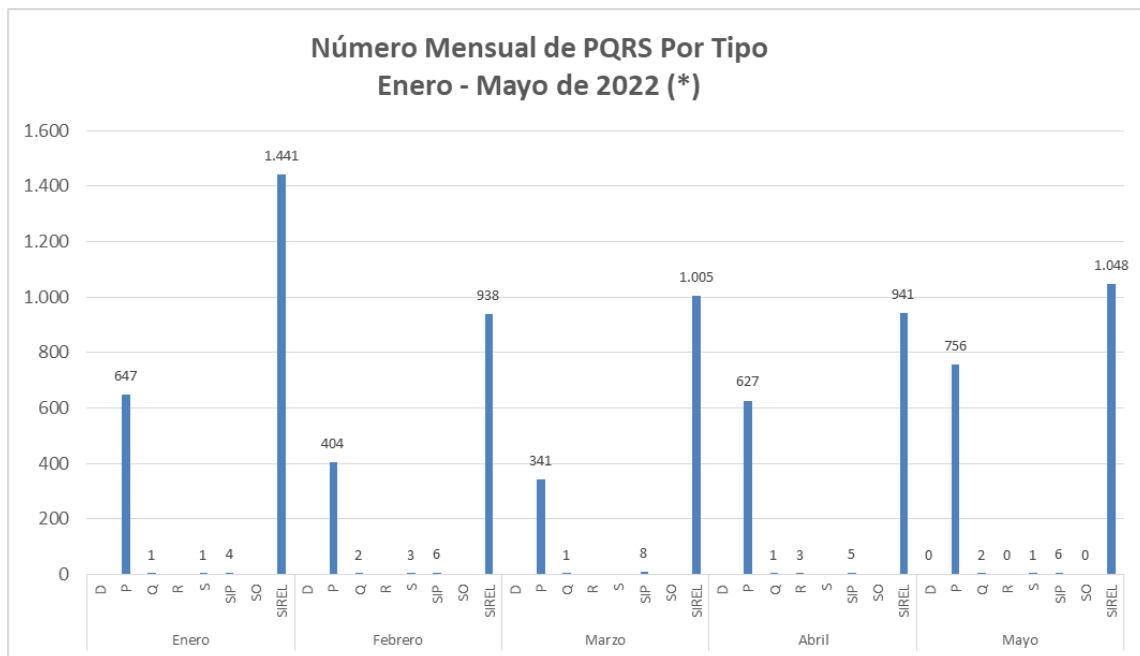
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/19

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a mayo 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 4.480 solicitudes de soporte vía chat y 1.711 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 de enero a mayo 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 - Mayo 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	21%
Febrero	0	0,0%	70	19,3%	2	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	3	1%	6	2%	281	78%	362	18,1%
Marzo	0	0,0%	88	27,1%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	8	2%	228	70%	325	16,2%
Abril	0	0,0%	72	15,7%	1	0,2%	3	0,7%	0	0,0%	0	0%	5	1%	379	82%	460	23,0%
Mayo	0	0,0%	131	30,3%	2	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	6	1%	292	68%	432	21,6%
Totales	0	0,0%	424	21,2%	7	0,3%	3	0,1%	0	0,0%	5	0,2%	29	1,4%	1.533	76,6%	2.001	100%

No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

Número Mensual de PQRS por Tipo																		
Enero - Mayo 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	26%
Febrero	0	0,0%	404	29,9%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	3	0%	6	0%	938	69%	1.353	16,5%
Marzo	0	0,0%	458	33,8%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	8	1%	888	66%	1.355	16,5%
Abril	0	0,0%	627	39,8%	1	0,1%	3	0,2%	0	0,0%	0	0%	5	0%	941	60%	1.577	19,3%
Mayo	0	0,0%	756	42%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0%	6	0%	1.048	58%	1.813	22,1%
Totales	0	0,0%	2.892	35,3%	7	0,1%	3	0,0%	0	0,0%	5	0,1%	29	0,4%	5.256	64,2%	8.192	100%

(*) Incluye 4.480 solicitudes de soporte vía chat y 1.711 peticiones verbales vía telefónica


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

De la totalidad de PQRS recibidas de enero a mayo 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: 6/19



(*) Incluye 4.480 solicitudes de soporte vía chat y 1.711 peticiones verbales vía telefónica

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación del número de PQRS de enero a mayo 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%
Abril	317	460	45,1%
Mayo	311	432	38,9%
Totales	1.352	2.001	48,0%

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%
Abril	1.084	1.577	45,5%
Mayo	1.085	1.813	67,1%
Totales	4.876	8.192	68,0%

(**) 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 4.480 solicitudes de soporte vía chat y 1.711 peticiones verbales vía telefónica

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

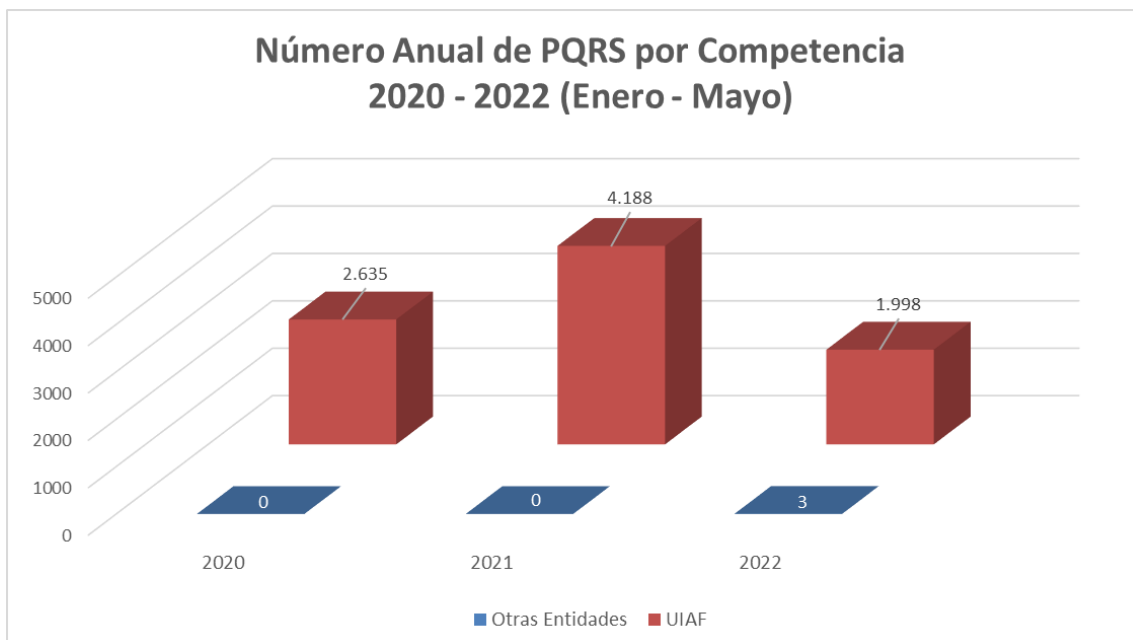
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

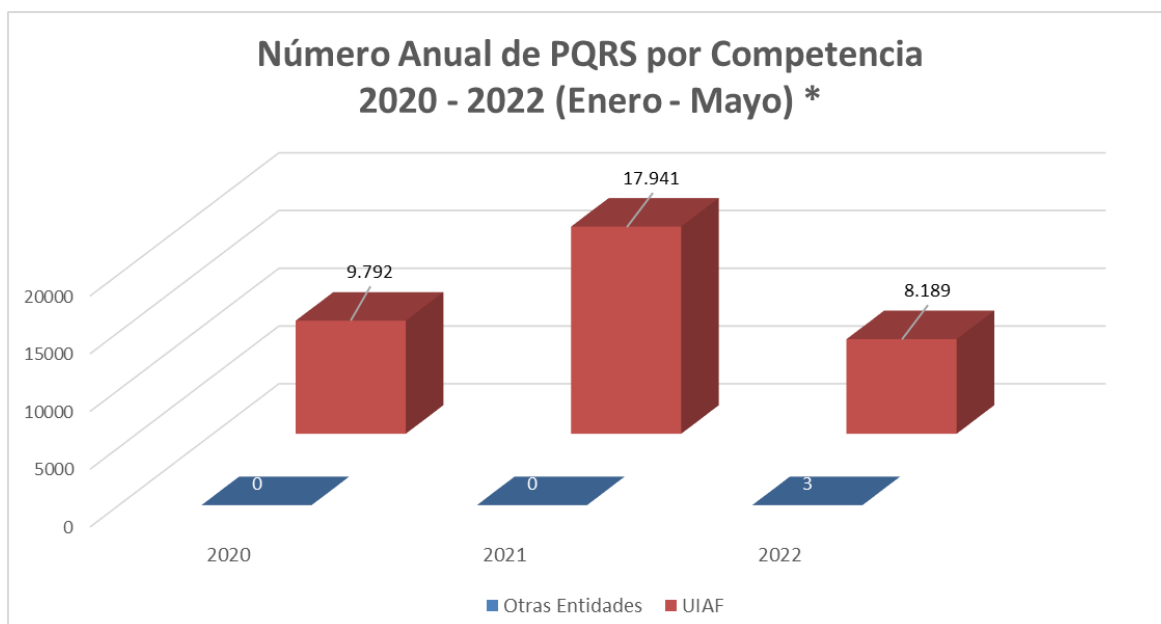
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 7/19

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




No incluye peticiones verbales ni soporte técnico



(*) Incluye 4.480 solicitudes de soporte vía chat y 1.711 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	2022-01-27	2022-02-11	1	0	0	
			2022-02-25	2022-03-15	1	0	0	
			2022-02-23	2022-03-09	1	0	0	
			2022-02-21	2022-03-09	1	0	0	
			2022-02-17	2022-02-21	1	0	0	
			2022-03-25	2022-03-29	1	0	0	
				2022-05-26	2022-06-06	1	0	0
		peticiones generales	Documentos elaborados por la UIAF	2022-01-28	2022-01-31	1	0	0
				2022-01-27	2022-01-28	1	0	0
				2022-01-21	2022-01-27	1	0	0
				2022-02-18	2022-02-21	1	0	0
				2022-02-15	2022-02-21	1	0	0
				2022-03-28	2022-03-30	1	0	0
				2022-03-09	2022-03-15	1	0	0
				2022-03-03	2022-03-25	1	0	0
				2022-03-02	2022-03-25	1	0	0
					2022-03-25	1	0	0
					2022-03-09	1	0	0
				2022-03-01	2022-03-09	1	0	0
				2022-04-16	2022-04-21	1	0	0
				2022-04-12	2022-04-21	1	0	0
				2022-04-08	2022-04-21	1	0	0
				2022-04-07	2022-04-21	1	0	0
				2022-04-05	2022-04-21	1	0	0
				2022-05-27	2022-06-06	1	0	0
				2022-05-16	2022-05-24	1	0	0
		2022-05-09	2022-05-13	1	0	0		
		2022-05-04	2022-05-17	1	0	0		
		2022-05-02	2022-05-17	1	0	0		
Totales					29	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 15 días hábiles (Artículo 14° de la Ley 1755 de 2015). En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2015 – 2022 (de enero a mayo).

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

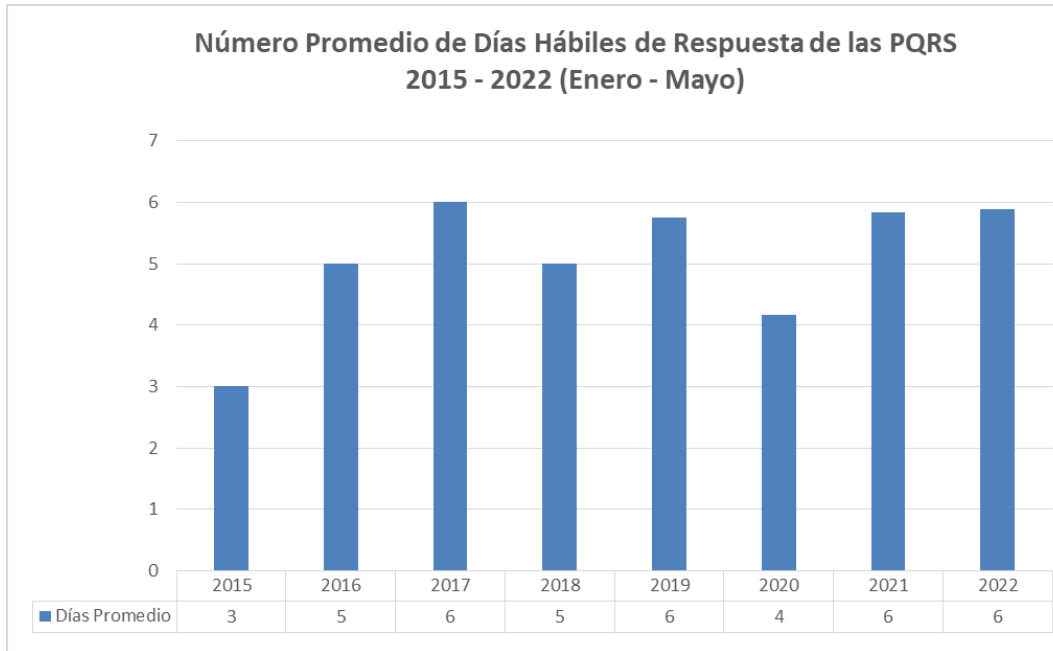
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

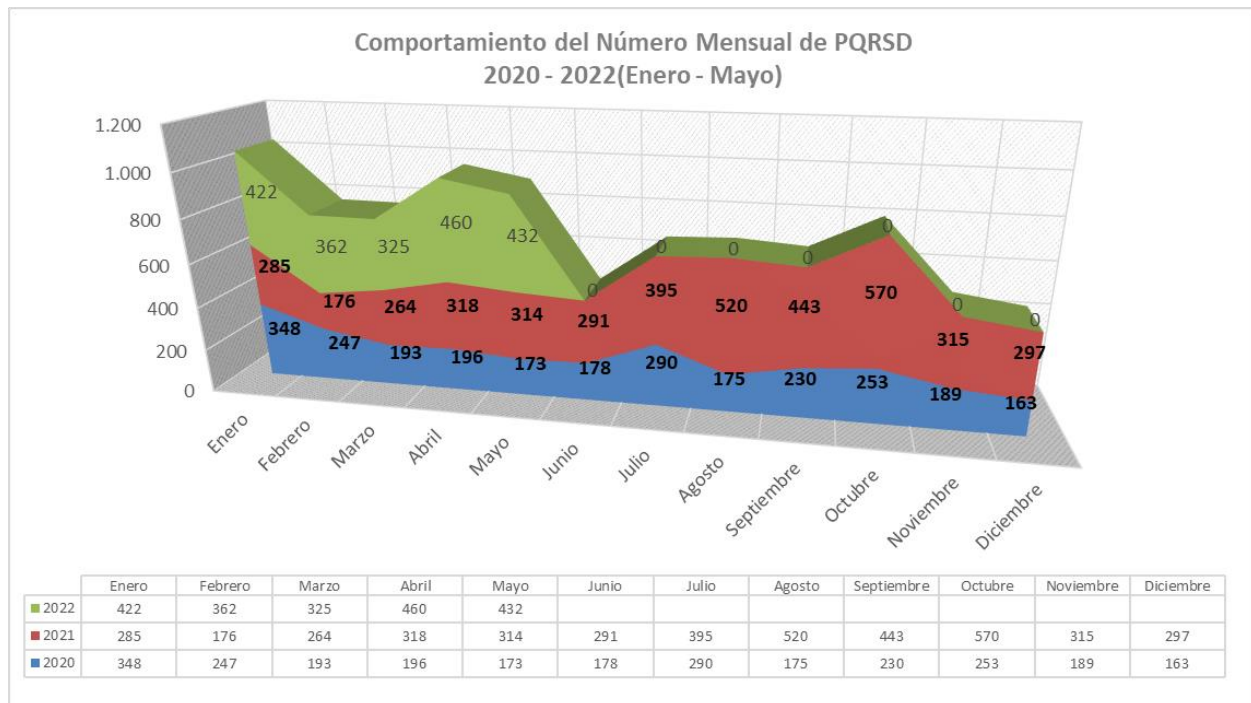
Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 9/19



9. Comportamiento del número mensual de PQRS 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

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

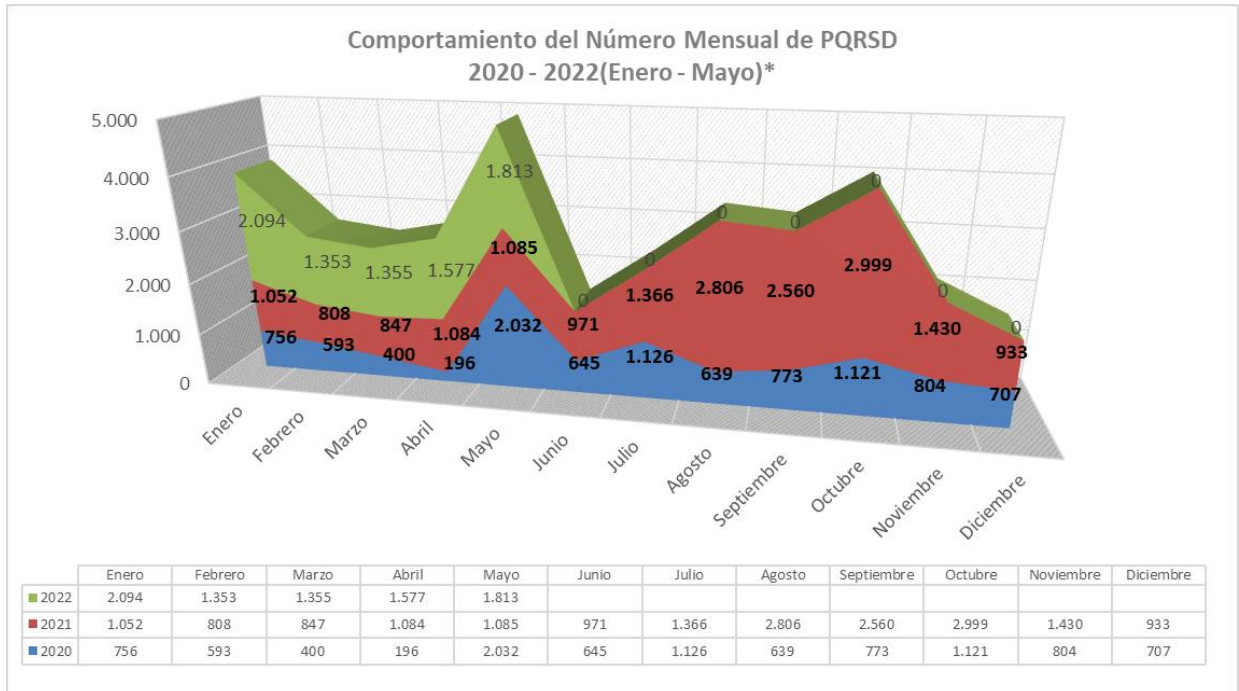
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

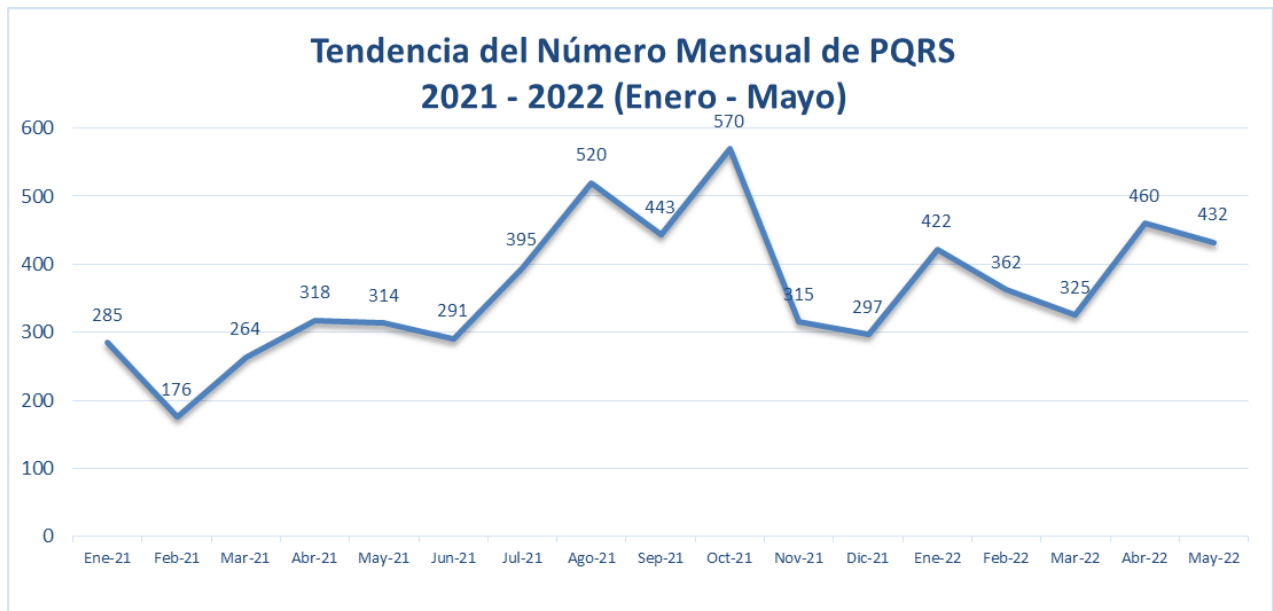
Página: 10/19



(*) Incluye 4.480 solicitudes de soporte vía chat y 3.711 peticiones verbales vía telefónica

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 mayo).



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

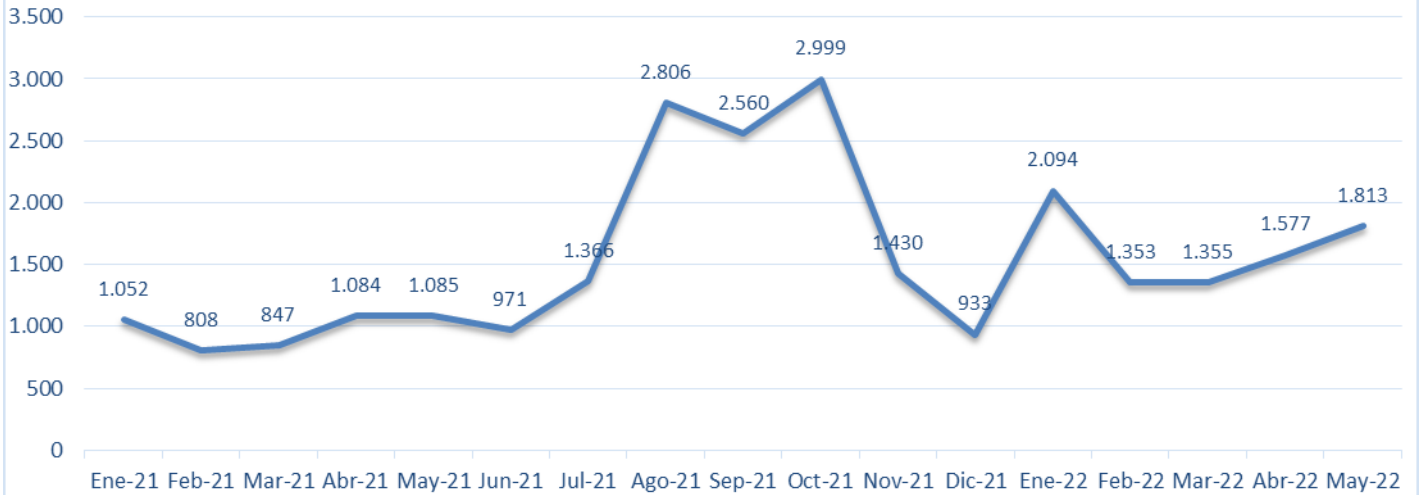
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

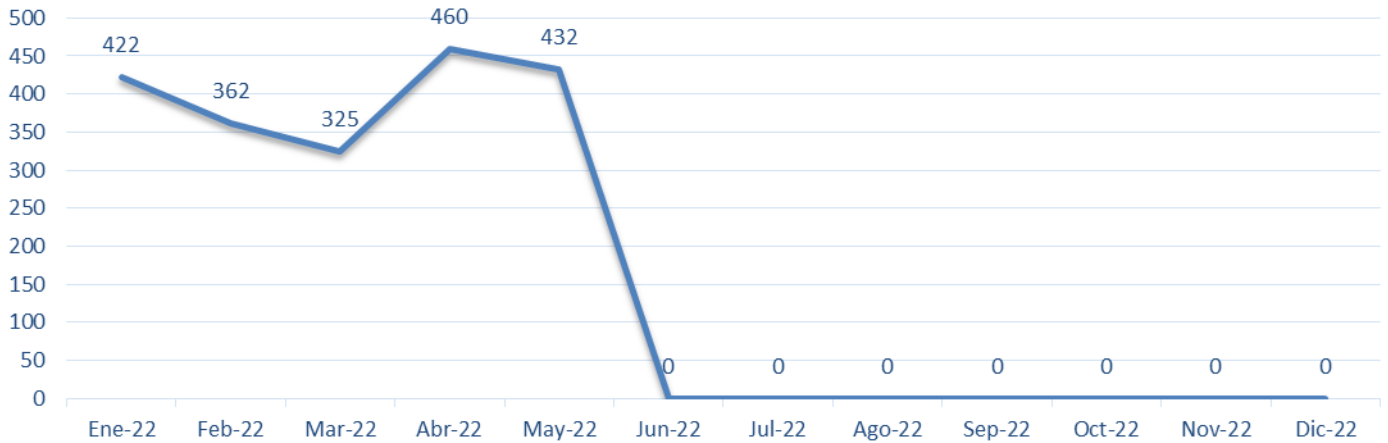
Página: 11/19

Tendencia del Número Mensual de PQRS 2021 - 2022 (Enero - Mayo)*



(*) Incluye 4.480 solicitudes de soporte vía chat y 3.711 peticiones verbales vía telefónica


Tendencia del Número Mensual de PQRS Enero - Mayo de 2022

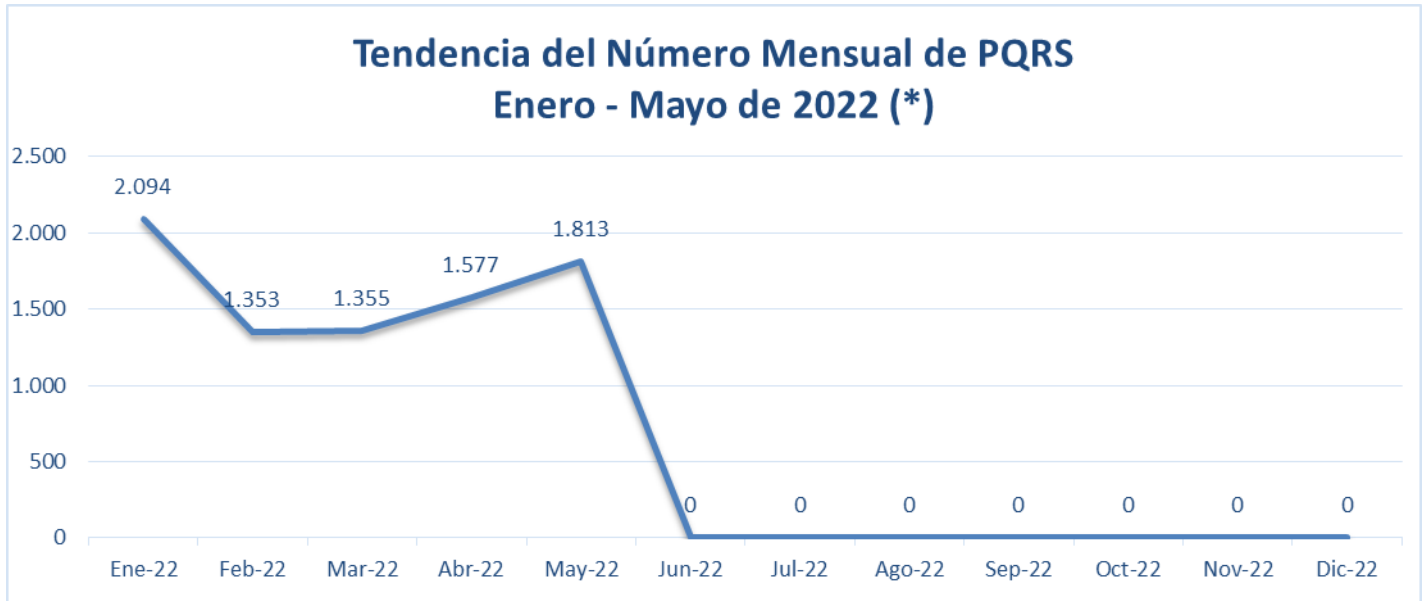


No Incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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.

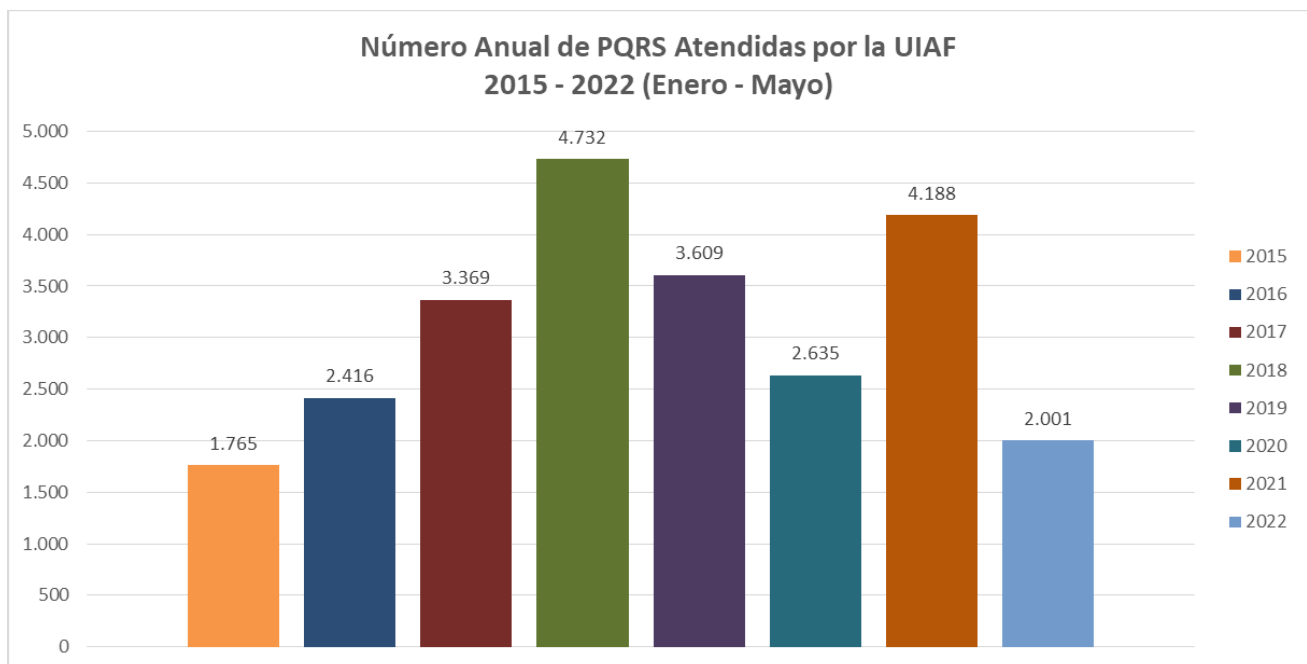
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 12/19



(*) Incluye 4.480 solicitudes de soporte vía chat y 1.711 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 (de enero a mayo).

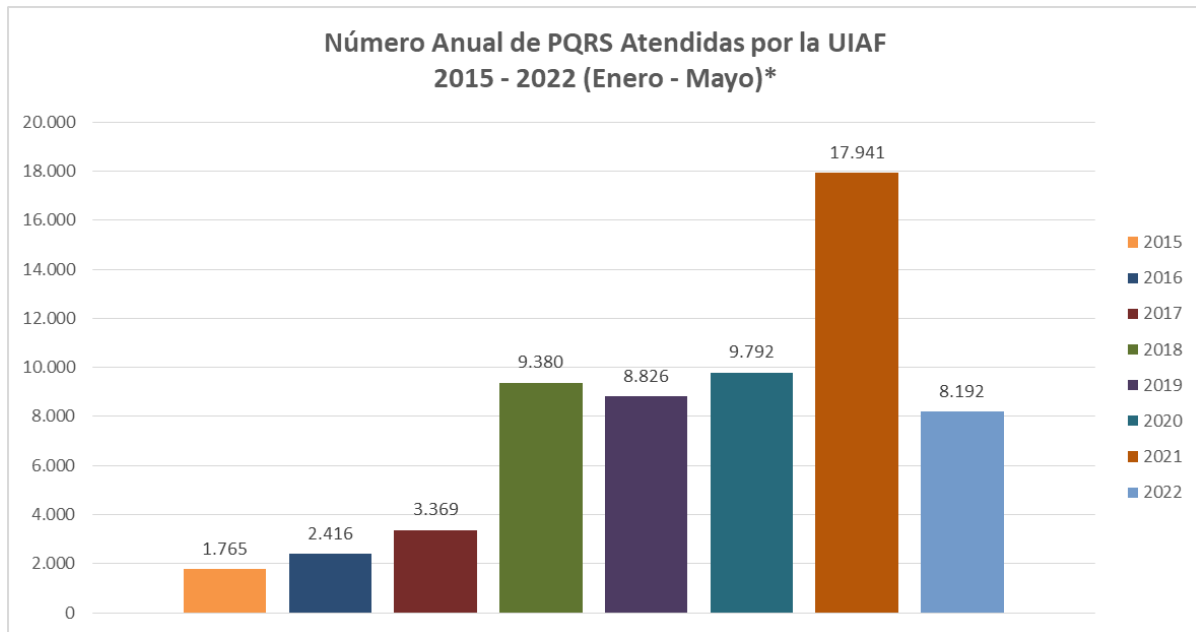


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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.

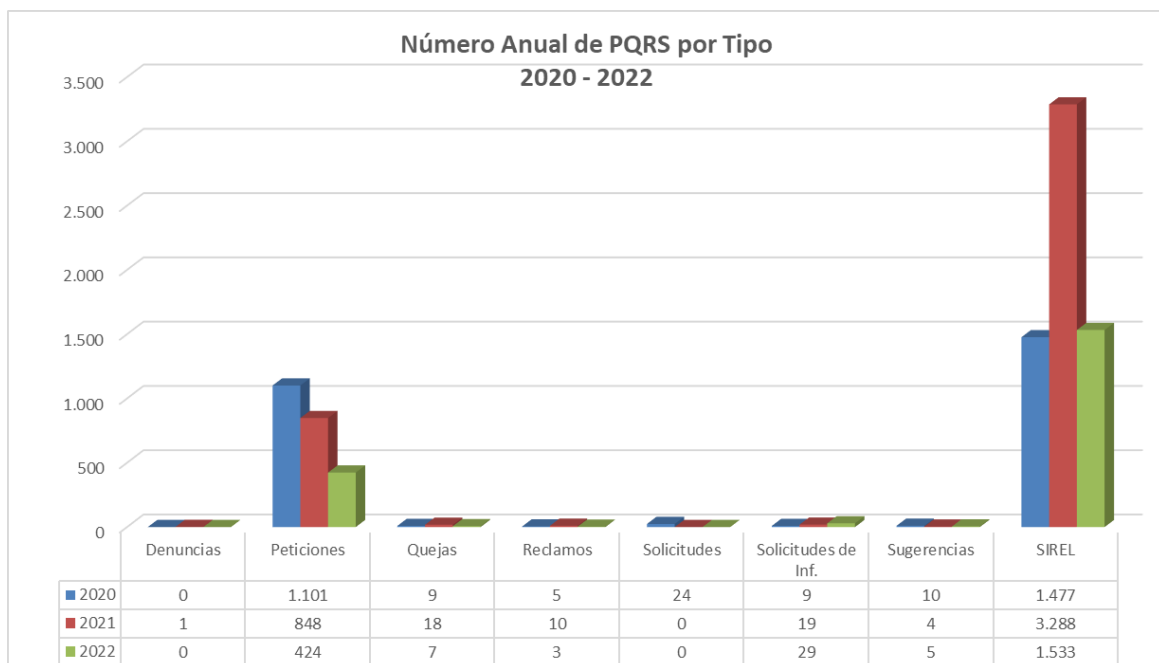
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 13/19



(*) Incluye 4.480 solicitudes de soporte vía chat y 1.711 peticiones verbales vía telefónica

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


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 mayo).

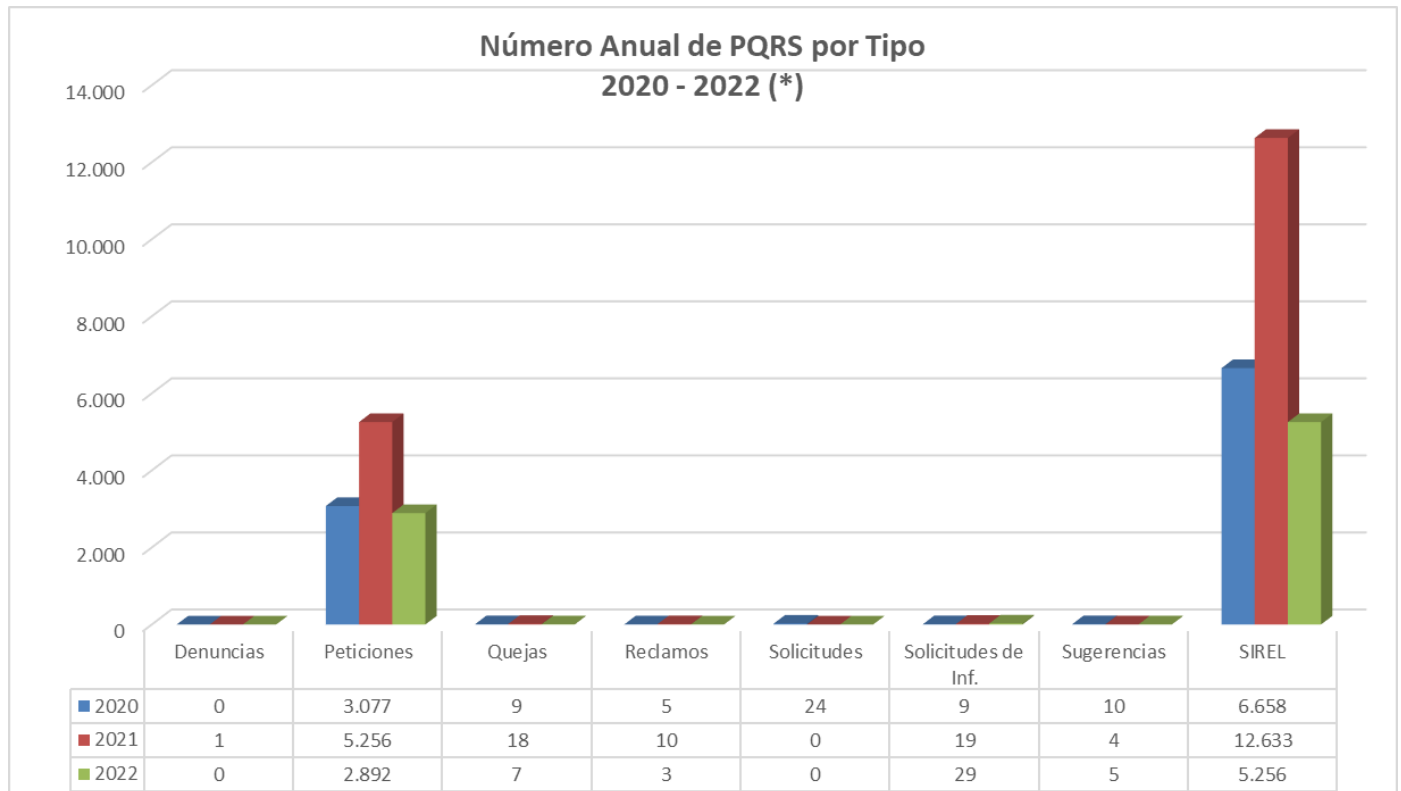


No incluye peticiones verbales ni soporte técnico

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 4.480 solicitudes de soporte vía chat y 1.711 peticiones verbales vía telefónica

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


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 mayo).

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%	424	21,2%	7	0,3%	3	0,1%	0	0,0%	5	0,2%	29	1,4%	1.533	76,6%	2.001	8,8%
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

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 - 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%	2.892	35,3%	7	0,1%	3	0,0%	0	0,0%	29	0,4%	5	0,1%	5.256	64,2%	8.192	15,3%
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 4.480 solicitudes de soporte vía chat y 1.711 peticiones verbales vía telefónica

14. Número de peticiones verbales y soporte técnico atendidas de enero a mayo 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	3.321
Otro tipo petición verbal	589
Curso E-learning	282
Anexos Técnicos	288
Total General	4.480


b. Peticiones verbales:

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Acceso a SIREL	412
Aclaración Errores	193
Solicitud de Código	163
Actualización de Datos	162
Solicitud de Usuario	141
Adición Entidad	122
Curso E-learning	84
Reporte Positivo	71
Anexos técnicos	68
Explicación Normatividad	65
Otro tipo petición verbal	56
Reporte Negativo	42
Consulta Certificados	32
Cancelación Usuario	29
Solicitud Anulación de Cargue	26
Utilidades Excel	25
Cancelación Entidad	10
Reenvío Matriz Autenticación	10
Total General	1.711

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	811	41,0%
Soporte SIREL	278	14,1%
Otros	256	11,7%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	189	9,6%
Cancelación de usuario	188	9,5%
Consulta explicación de normatividad	66	3,3%
Cancelación entidad	52	2,6%
Reenvío Matriz Autenticación	50	2,5%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	45	2,3%
Curso e-learning	37	1,9%
Solicitudes de información pública	29	1,5%
Total PQRS	2.001	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 mayo de 2022:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Acceso a SIREL	2.400	29,4%
Actualización de datos	1.231	15,1%
Otros	1.028	12,3%
Solicitud de código	453	5,5%
Solicitud de usuario	408	5,0%
Curso e-learning	403	4,9%
Vinculación de entidad	391	4,8%
Anexos técnicos	299	3,7%
Soporte SIREL	278	3,4%
Cancelación de usuario	262	3,2%
Aclaración de errores	193	2,4%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	189	2,3%
Consulta explicación de normatividad	131	1,6%
Error SIREL y errores de acceso	95	1,2%
Cancelación entidad	81	1,0%
Reporte Positivo	71	0,9%
Reenvío Matriz Autenticación	60	0,7%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	45	0,6%
Cómo diligenciar ROS	43	0,5%
Reporte Negativo	42	0,5%
Consultar Certificaciones	32	0,4%
Solicitudes de información pública	29	0,4%
Solicitud Anulación de Cargue	28	0,3%
Total PQRS	8.192	100%

(*) Incluye 4.480 solicitudes de soporte vía chat y 1.711 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 de enero a mayo 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 mayo de 2022:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	166		166
	Quejas	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		168		168
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	4	1	5
	Sugerencias	1		1
	Invitaciones	5		5
Total Subdirección Administrativa y Financiera		10	1	11
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	3		3
	Invitaciones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		5		5
Subdirección de Informática	Peticiones	48		48
	Quejas	5		5
	Reclamos	3		3
	Sirel	1.528		1.528
Total Subdirección de Informática		1.584		1.584
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	100		100
	Sirel	5		5
	Invitaciones	1		1
	Sugerencias	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		108		108
Asuntos Internacionales	Peticiones	30		30
	Sugerencias	2		2
Total Asuntos Internacionales		32		32
Dirección General	Peticiones	11		11
	Invitaciones	80		80
	Sugerencias	2		2
Total Dirección General		93		93
Total general		2.000	1	2.001


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 mayo 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: 18/19

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	62		62
	Quejas	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		64		64
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	19		19
	Sirel	291		291
Total Subdirección de Informática		310		310
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	24		24
	Sirel	1		1
	Invitaciones	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		26		26
Dirección General	Peticiones	6		6
	Invitaciones	23		23
Total Dirección General		29		29
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	1		1
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2		2
Total general		432	0	432

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 mayo de 2022, incluyendo las peticiones verbales:


Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	166		166
	Quejas	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		168		168
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	4	1	5
	Sugerencias	1		1
	Invitaciones	5		5
Total Subdirección Administrativa y Financiera		10	1	11
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	3		3
	Invitaciones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		5		5
Subdirección de Informática	Peticiones	2.370		2.370
	Quejas	5		5
	Reclamos	3		3
	Sirel	5.397		5.397
Total Subdirección de Informática		7.775		7.775
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	100		100
	Sirel	5		5
	Invitaciones	1		1
	Sugerencias	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		108		108
Asuntos Internacionales	Peticiones	30		30
	Sugerencias	2		2
Total Asuntos Internacionales		32		32
Dirección General	Peticiones	11		11
	Invitaciones	80		80
	Sugerencias	2		2
Total Dirección General		93		93
Total general		8.191	1	8.192

(*) Incluye 4.480 solicitudes de soporte vía chat y 1.711 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.

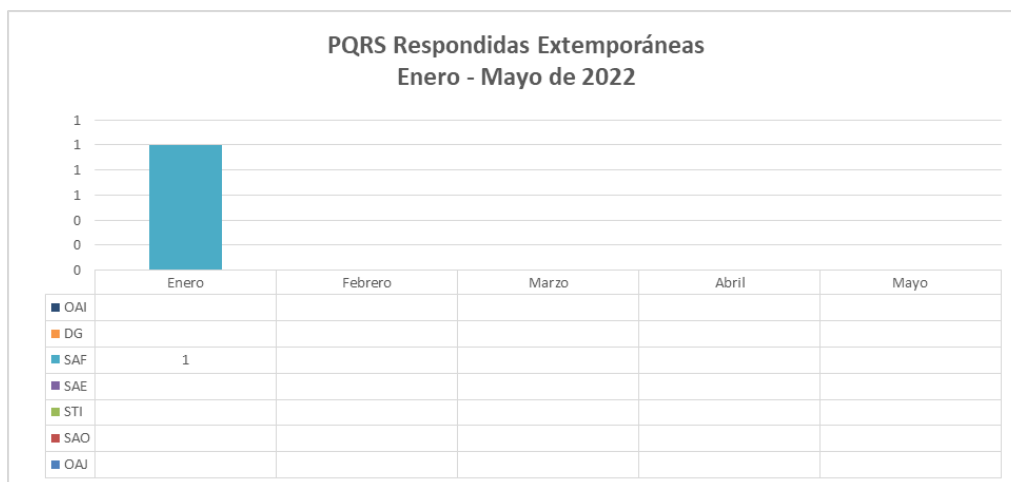
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 19/19

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, durante el mes de mayo de 2022, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	62		62
	Quejas	2		2
Total Oficina Asesora Jurídica		64		64
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	259		259
	Sirel	1.432		1432
Total Subdirección de Informática		1.691		1.691
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	24		24
	Sirel	1		1
	Invitaciones	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		26		26
Dirección General	Peticiones	6		6
	Invitaciones	23		23
Total Dirección General		29		29
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	1		1
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2		2
Total general		1.813	0	1.813

(*) Incluye 996 solicitudes de soporte vía chat y 385 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 mayo 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.