



**INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO**

Enero 2010 – junio 2016

**Bogotá - Colombia**

**Julio 2016**

## Introducción

La Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) pone a disposición de la ciudadanía, el informe de gestión respecto a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (que en adelante se denominan – PQRSD), allegadas a la UIAF durante el periodo comprendido entre enero y junio del 2016, las cuales fueron tramitadas en su totalidad.

Para interpretar en forma correcta los resultados que se presentan en este informe, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

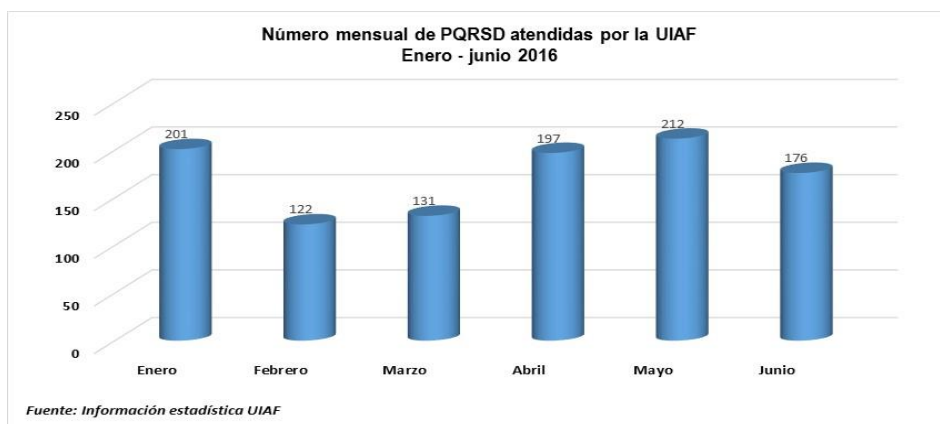
- Para el periodo enero – junio del 2016 el 93% de las PQRSD están relacionadas con las peticiones hechas por las entidades obligadas a reportar información a la UIAF.
- Aproximadamente el 90% de las entidades reportantes, tienen la obligación de enviar la información consolidada de cada trimestre calendario y el 10% de las entidades reportantes envían la información mensualmente.
- El número de entidades reportantes es variable debido a la entrada de nuevos sectores como sujetos obligados a reportar, lo cual influye en el número de PQRSD, especialmente en el primer período de reporte.
- Los promedios anuales corresponden al período 2010 – junio del 2016.

A continuación se presenta en orden los siguientes resultados:

1. Número mensual total de PQRSD del primer semestre del 2016.
2. Número mensual de PQRSD por componente, del primer semestre del 2016.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por componente del primer semestre del 2016.
4. Número de PQRSD aceptadas y negadas por la UIAF durante el primer semestre del 2016.
5. Índice de variación del número mensual de PQRSD para el año 2015 y el primer semestre del 2016.
6. Número anual de PQRSD de acuerdo a la competencia.
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD.
8. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2014 – junio 2016
9. Tendencia del número mensual de PQRSD, 2010 – junio del 2016
10. Número anual de PQRSD
11. Número anual de PQRSD por componente
12. Número y porcentaje anual de PQRSD por componente.

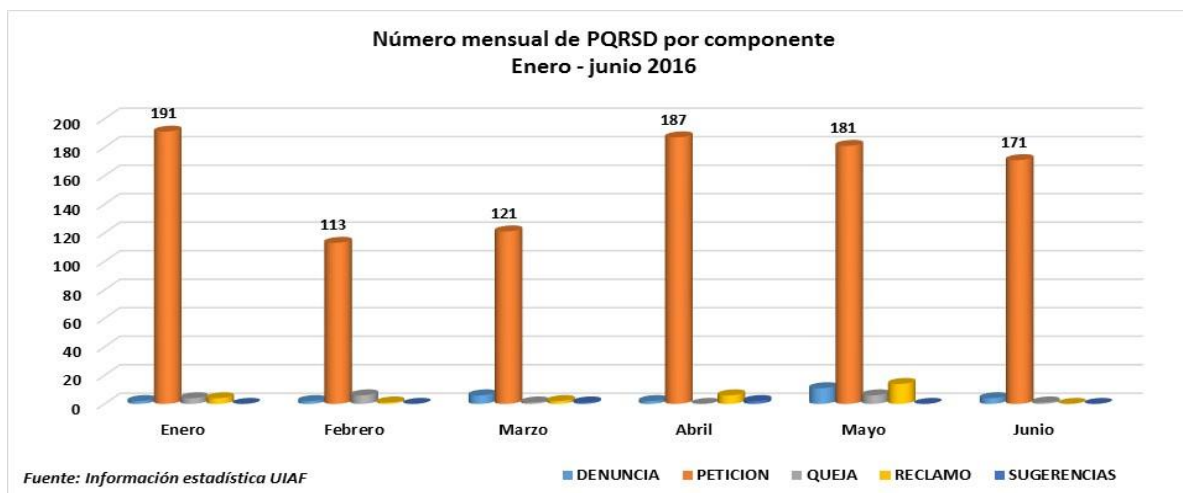
### 1. Número mensual total de PQRSD del primer semestre del 2016

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual total de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que la UIAF recibió y atendió durante el primer semestre del 2016. En total la UIAF recibió 1039 PQRSD.



### 2. Número mensual de PQRSD por componente del primer semestre del 2016

En el siguiente gráfico se muestra para cada mes, el número de PQRSD desagregadas por: denuncias, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. Se observa que el número de peticiones supera ampliamente al número de las otras componentes.



### 3. Número y porcentaje mensual de PQRSD del primer semestre del 2016

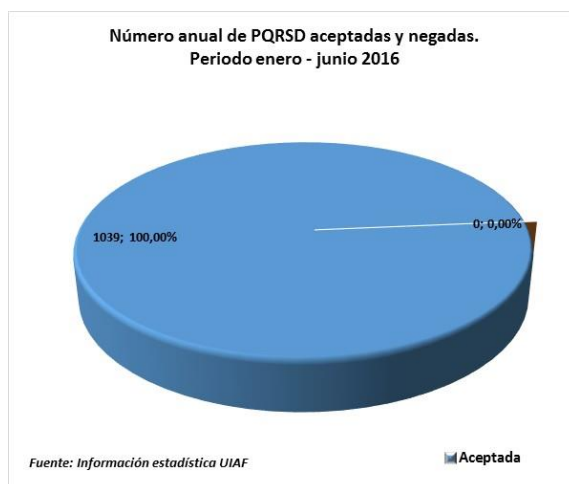
En el siguiente cuadro se muestra el número y el porcentaje mensual sobre el total del primer semestre de 2016, y el porcentaje sobre el total semestral por componente. Se observa que en

general durante el primer semestre de 2016, el 92,8% de las PQRSD corresponden a peticiones, el 2,6% a reclamos y a denuncias, el 1,7% a quejas y el 0,3% a sugerencias.

Número mensual de PQRSD por componente. Enero - junio 2016													
Año	Mes	Denuncia	Porcentaje	Petición	Porcentaje	Queja	Porcentaje	Reclamo	Porcentaje	Sugerencia	Porcentaje	Total	Porcentaje
2016	Enero	2	7%	191	20%	4	22%	4	15%	-	0%	201	19%
2016	Febrero	2	7%	113	12%	6	33%	1	4%	-	0%	122	12%
2016	Marzo	6	22%	121	13%	1	6%	2	7%	1	33%	131	13%
2016	Abril	2	7%	187	19%	-	0%	6	22%	2	67%	197	19%
2016	Mayo	11	41%	181	19%	6	33%	14	52%	-	0%	212	20%
2016	Junio	4	15%	171	18%	1	6%	-	0%	-	0%	176	17%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>964</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>1039</b>	<b>100%</b>
<b>Porcentaje por componente sobre el total semestral</b>		<b>2,6%</b>		<b>92,8%</b>		<b>1,7%</b>		<b>2,6%</b>		<b>0,3%</b>		<b>100%</b>	

#### 4. Número de PQRSD aceptadas y negadas por la UIAF para enero –junio del 2016

Durante el primer semestre del 2016, la UIAF dio información a todas las entidades que la solicitaron.



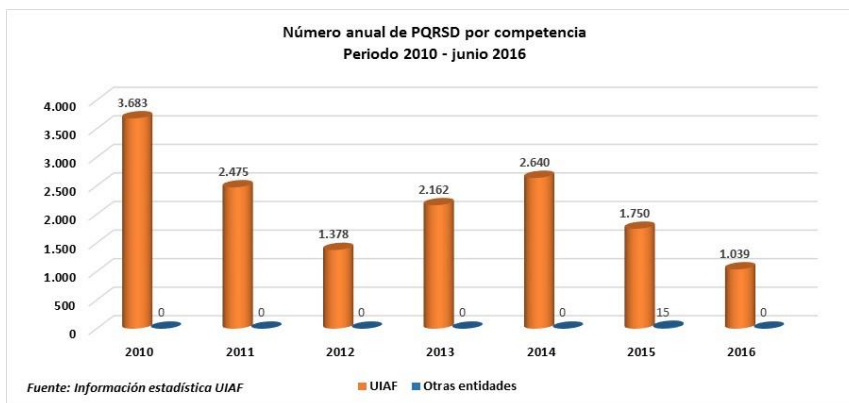
#### 5. Índice de variación del número mensual de PQRSD

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación mes a mes, del número de PQRSD del primer semestre del 2016 respecto al primer trimestre del 2015.

Índice de variación mensual 2016 respecto al 2015			
Meses	2015	2016	Índice
Enero	260	201	-23%
Febrero	158	122	-23%
Marzo	131	131	0%
Abril	220	197	-10%
Mayo	118	212	80%
Junio	113	176	56%

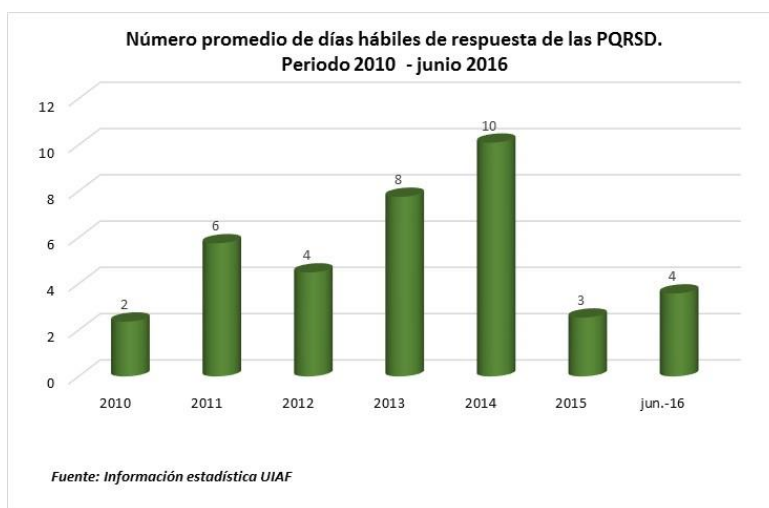
## 6. Número anual de PQRSD de acuerdo a la competencia

El siguiente gráfico muestra el número de PQRSD allegadas a la UIAF durante el periodo 2010 – junio de 2016, clasificadas por competencia. Se observa que a excepción del año 2015, las PQRSD allegadas a la UIAF han sido de su competencia, en el año 2015 el 0.01% fueron de competencia de otras autoridades.



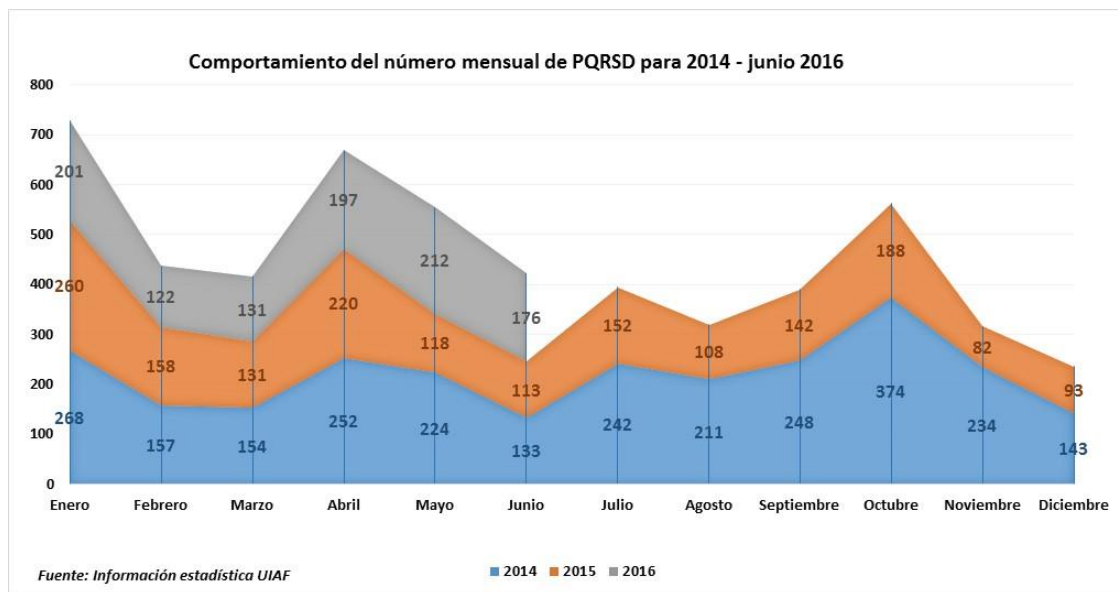
## 7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF

El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una PQRS es de 15 días hábiles. Durante el primer semestre del 2016 el número promedio de días de respuesta fue de 4 días hábiles. En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2010 – junio del 2016



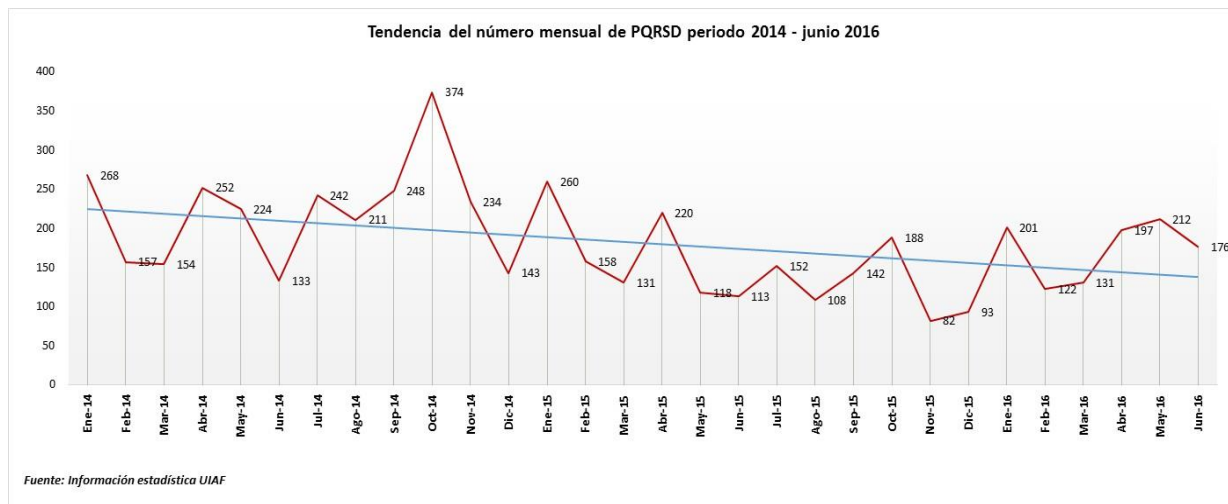
### 8. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2014 – junio 2016

En el siguiente gráfico se observa que el número de PQRSD en el primer semestre del 2016 sigue la misma tendencia del primer semestre del 2015.



### 9. Tendencia del número mensual de PQRSD, 2010 – junio del 2016

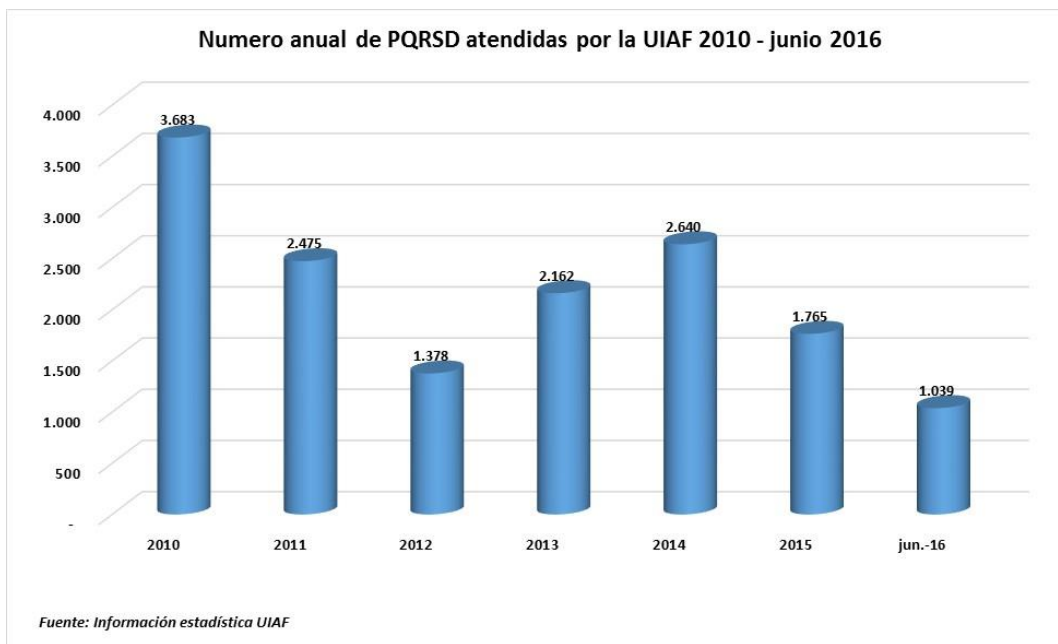
En el siguiente gráfico se muestra el número mensual de PQRSD para el periodo 2014 – junio del 2016. Se observa que a excepción de octubre del 2014 el número de PQRS es menor que le número correspondiente a enero de 2014, lo cual hace que la tendencia durante este periodo sea decreciente.





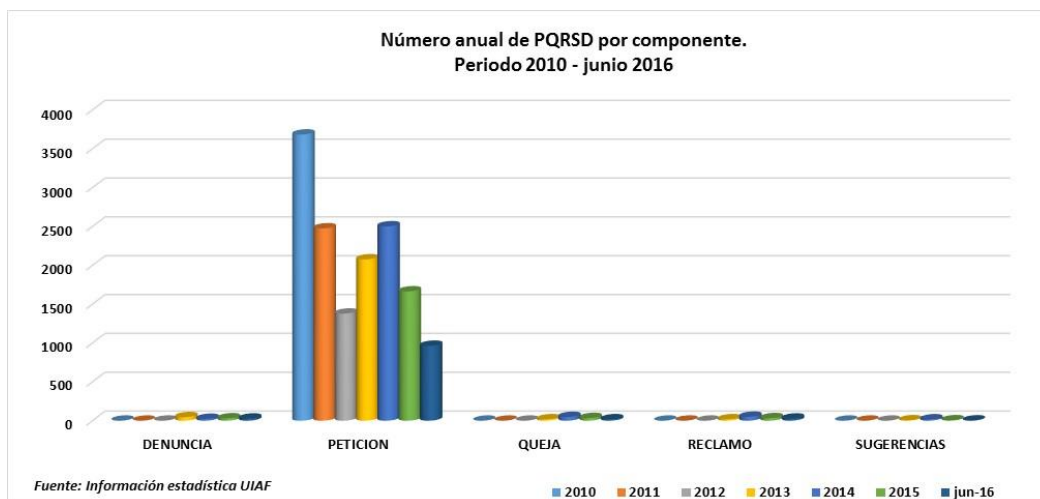
## 10. Número anual de PQRSD

En el siguiente gráfico se observa que a junio del 2016 el mayor número de PQRSD corresponde al año 2010 y la menor cantidad corresponden al año 2012 con 1.378 PQRSD.



## 11. Número anual de PQRSD por componente

En el siguiente gráfico se observa que el comportamiento del número anual de denuncias, quejas, reclamos y sugerencias tiene comportamiento similar para cada año; el número de peticiones no sigue un patrón determinado por año.



## 12. Número y porcentaje anual de PQRSD

En el siguiente cuadro se observa que el número y porcentaje anuales de: denuncias, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al periodo 2010 – junio de 2016.

Número y porcentaje anual de PQRSD atendidas en el periodo 2010 - junio del 2016												
Año	Denuncia	Porcentaje	Petición	Porcentaje	Queja	Porcentaje	Reclamo	Porcentaje	Sugerencia	Porcentaje	Total PQRSD	Porcentaje
2010	0	0%	3.683	25%	0	0%	0	0%	0	0%	3.683	24%
2011	0	0%	2.475	17%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	16%
2012	0	0%	1.378	9%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	9%
2013	45	36%	2.076	14%	18	15%	18	14%	5	17%	2.162	14%
2014	24	19%	2.501	17%	48	41%	50	39%	17	57%	2.640	17%
2015	30	24%	1664	11%	34	29%	32	25%	5	17%	1.765	12%
jun-16	27	21%	964	7%	18	15%	27	21%	3	10%	1.039	7%
Total	126	100%	14.741	100%	118	100%	127	100%	30	100%	15.142	100%

Documento elaborado por la UIAF  
 Fuente: Información estadística de la UIAF  
 Fecha de elaboración: 29/07/2016  
 Fecha de publicación: 29/07/2016