




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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A agosto 31 de 2019

Bogotá - Colombia

Septiembre de 2019

	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, sugerencias y denuncias (que en adelante se denominan – PQRS), recibidas en la Entidad a agosto 31 de 2019, a través del canal electrónico habilitado en el sitio web, el sistema de gestión documental y las líneas telefónicas dispuestas por la entidad para su recepción.

A continuación se presenta en orden los siguientes resultados:

1. Número mensual total de PQRS de enero a agosto de 2019.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a agosto de 2019.
3. Número y porcentaje de PQRS por tipo, recibidas y tramitadas en el último año (septiembre 2018 – agosto 2019).
4. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a agosto de 2019.
5. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el periodo enero a agosto de 2019.
6. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a agosto de 2018 y 2019.
7. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia.
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF.
9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2015 –2019.
10. Tendencia del número mensual de PQRS, 2017 – 2019.
11. Número anual de PQRS, 2010 -2019.
12. Número anual de PQRS por Tipo, 2015 – 2019 (de enero a agosto).
13. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2010 – 2019 (de enero a agosto).
14. Número mensual de derechos de petición verbal de enero a agosto de 2019.
15. Temas Recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta a agosto de 2019.

1. Número mensual de PQRS de enero a agosto de 2019

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que la UIAF recibió y atendió entre enero y agosto de 2019. En total la UIAF recibió **6.393** PQRS, de las cuales **3.795 (59,36%)** corresponden a Derechos de Petición Verbal, relacionadas en su mayoría 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 2015, 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

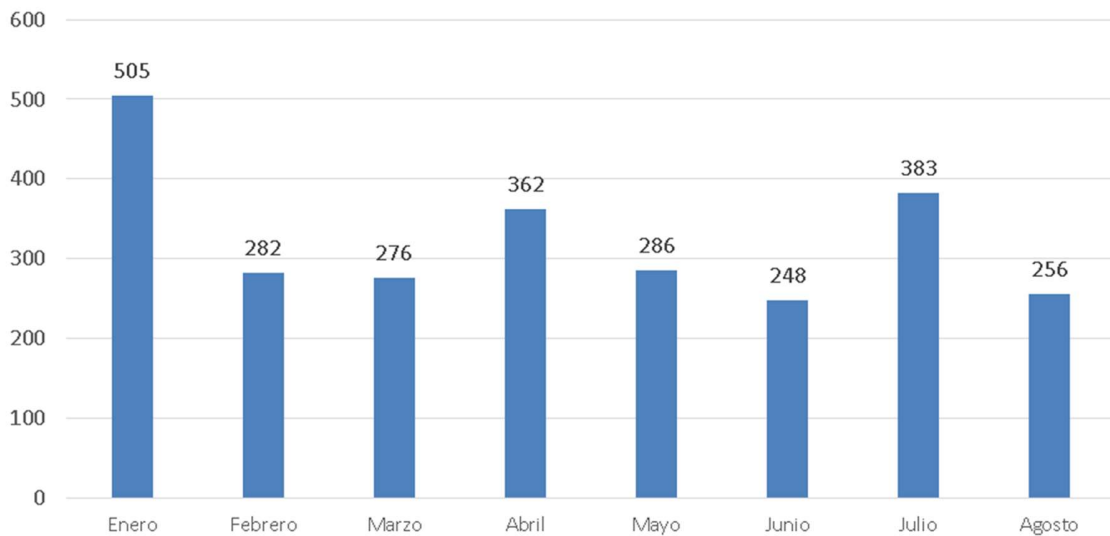
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

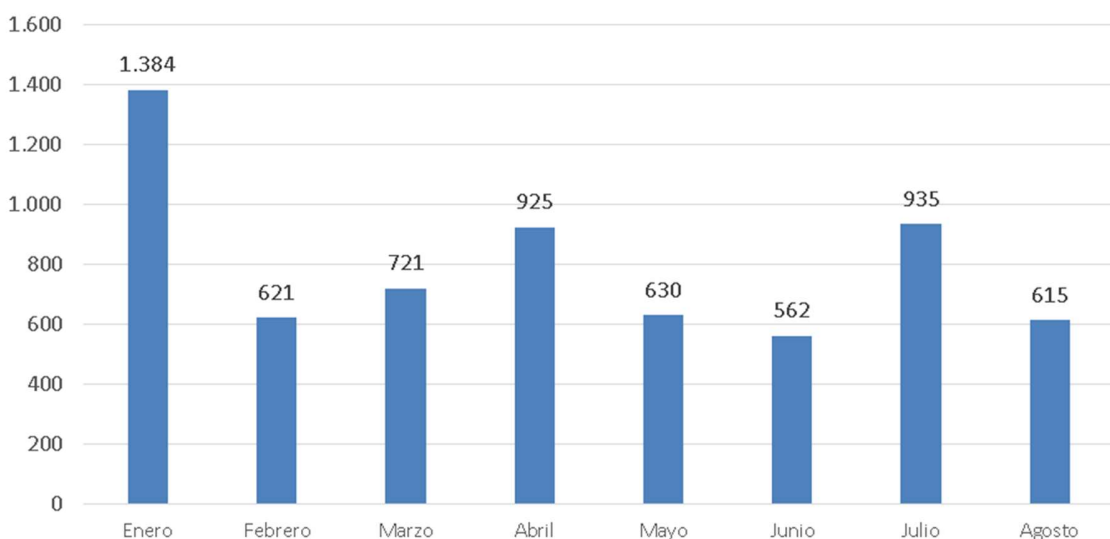
Página: 3/19

Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Agosto de 2019



No incluye peticiones verbales


Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Agosto de 2019 (*)



(*) Incluye 3.795 peticiones verbales

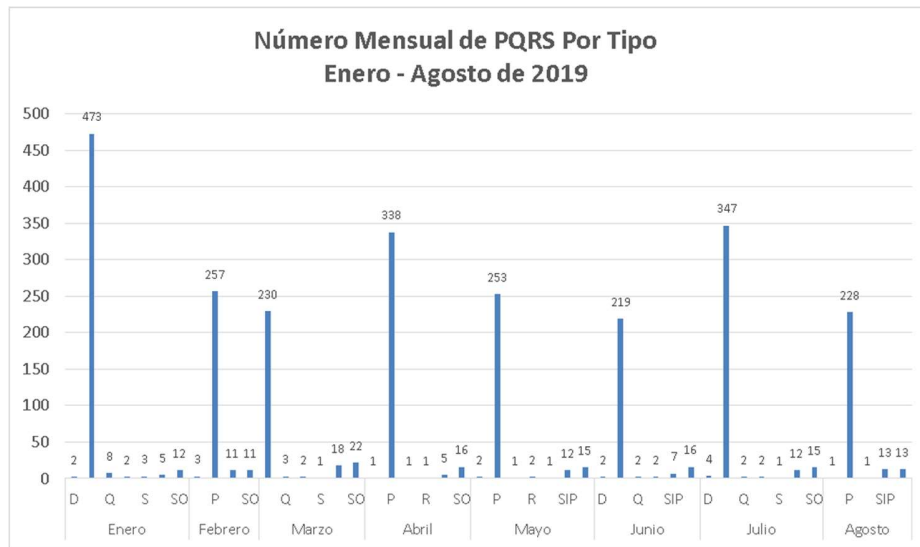
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2015, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

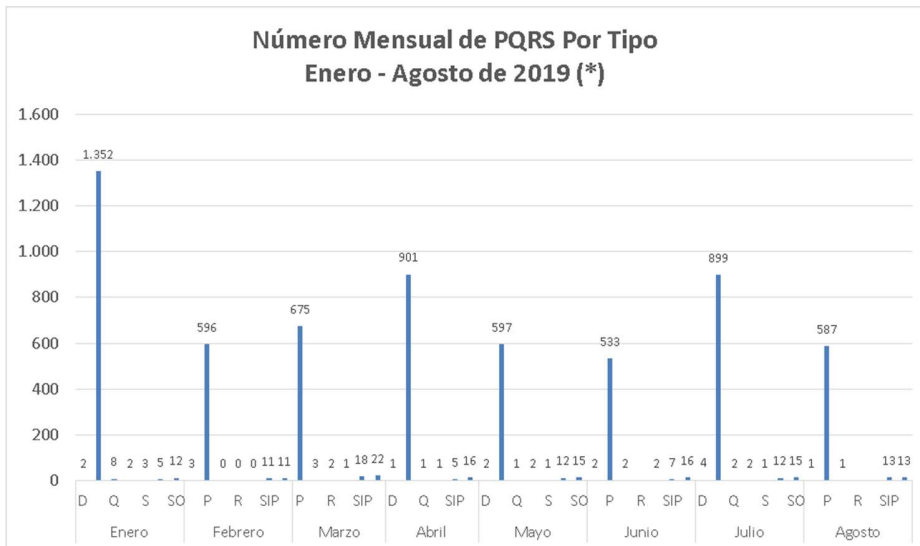
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/19

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a agosto de 2019

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



No incluye peticiones verbales




(*) Incluye 3.795 peticiones verbales

- P = Peticiones
- Q = Quejas
- R = Reclamos

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2015, 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

S = Sugerencias
SO = Solicitudes
SIP = Solicitudes de Información Pública

3. Número y porcentaje de PQRS por tipo, recibidas y tramitadas en el último año (septiembre 2018 – agosto 2019)

Número Mensual de PQRS por Tipo Septiembre 2018 - Agosto de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Septiembre 2018	1	0,3%	280	89,5%	2	0,6%	2	0,6%	17	5%	1	0,3%	10	3,2%	313	8,2%
Octubre 2018	2	0,5%	334	89,5%	4	1,1%	3	0,8%	17	5%	1	0%	12	3%	373	9,8%
Noviembre 2018	6	2,3%	222	85,4%	3	1,2%	1	0,4%	11	4%	2	0,8%	15	5,8%	260	6,8%
Diciembre 2018	1	0,4%	242	89,6%	4	1,5%	10	3,7%	6	2,2%	0	0%	7	3%	270	7,1%
Enero 2019	2	0,4%	473	93,7%	8	1,6%	2	0,4%	12	2,4%	3	1%	5	1%	505	13,2%
Febrero 2019	3	1,1%	257	91,1%	0	0,0%	0	0,0%	11	3,9%	0	0%	11	4%	282	7,4%
Marzo 2019	0	0,0%	230	83,3%	3	1,1%	2	0,7%	22	8,0%	1	0%	18	7%	276	7,2%
Abril 2019	1	0,3%	338	93,4%	1	0,3%	1	0,3%	16	4,4%	0	0%	5	1%	362	9,5%
Mayo 2019	2	0,7%	253	88,5%	1	0,3%	2	0,7%	15	5,2%	1	0%	12	4%	286	7,5%
Junio 2019	2	0,8%	219	88,3%	2	0,8%	0	0,0%	17	6,9%	1	0%	7	3%	248	6,5%
Julio 2019	4	1,0%	347	90,6%	2	0,5%	2	0,5%	15	3,9%	1	0%	12	3%	383	10,0%
Agosto 2019	1	0,4%	228	89,1%	1	0,4%	0	0,0%	13	5,1%	0	0%	13	5%	256	6,7%
Totales	25	0,7%	3.423	89,7%	31	0,8%	25	0,7%	172	4,5%	11	0,3%	127	3,3%	3.814	100%

No incluye peticiones verbales


Número Mensual de PQRS por Tipo Septiembre 2018 - Agosto de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Septiembre 2018	1	0,1%	649	95,2%	2	0,3%	2	0,3%	17	2%	1	0,1%	10	1,5%	682	7,3%
Octubre 2018	2	0,2%	1.077	96,5%	4	0,4%	3	0,3%	17	2%	1	0%	12	1%	1.116	11,9%
Noviembre 2018	6	1,0%	578	93,8%	3	0,5%	1	0,2%	11	2%	2	0,3%	15	2,4%	616	6,6%
Diciembre 2018	1	0,2%	542	95,1%	4	0,7%	10	1,8%	6	1,1%	0	0%	7	1%	570	6,1%
Enero 2019	2	0,2%	1.254	97,5%	8	0,6%	2	0,2%	12	0,9%	3	0%	5	0%	1.286	13,7%
Febrero 2019	3	0,4%	694	96,5%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,5%	0	0%	11	2%	719	7,7%
Marzo 2019	0	0,0%	675	93,6%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	721	7,7%
Abril 2019	1	0,1%	901	97,4%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	925	9,9%
Mayo 2019	2	0,3%	597	94,8%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	630	6,7%
Junio 2019	2	0,4%	533	94,8%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	562	6,0%
Julio 2019	4	0,4%	899	96,1%	2	0,2%	2	0,2%	15	1,6%	1	0%	12	1%	935	10,0%
Agosto 2019	1	0,2%	587	95,4%	1	0,2%	0	0,0%	13	2,1%	0	0%	13	2%	615	6,6%
Totales	25	0,3%	8.986	95,8%	31	0,3%	25	0,3%	172	1,8%	11	0,1%	127	1,4%	9.377	100%

(*) Incluye 5.563 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 2015, 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 y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a agosto de 2019

En el siguiente cuadro se muestra el número y el porcentaje mensual sobre el acumulado del año 2019 y el porcentaje sobre el total acumulado por tipo.

Número Mensual de PQRS por Tipo																
Enero - Agosto de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	2	0,1%	473	34,2%	8	0,6%	2	0,1%	12	0,9%	3	0,2%	5	0,4%	505	19,4%
Febrero	3	0,5%	257	41,4%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	282	10,9%
Marzo	0	0,0%	230	31,9%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	276	10,6%
Abril	1	0,1%	338	36,5%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	362	13,9%
Mayo	2	0,3%	253	40,2%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	286	11,0%
Junio	2	0,4%	219	39,0%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	248	9,5%
Julio	4	0,4%	347	37,1%	2	0,2%	2	0,2%	15	1,6%	1	0%	12	1%	383	14,7%
Agosto	1	0,2%	228	37,1%	1	0,2%	0	0,0%	13	2,1%	0	0%	13	2%	256	9,9%
Totales	15	0,2%	2.345	36,7%	18	0,3%	9	0,1%	121	1,9%	7	0,1%	83	1,3%	2.598	100%

No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																
Enero - Agosto de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	2	0,1%	1.352	97,7%	8	0,6%	2	0,1%	12	0,9%	3	0,2%	5	0,4%	1.384	21,65%
Febrero	3	0,5%	596	96,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	621	9,7%
Marzo	0	0,0%	675	93,6%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	721	11,3%
Abril	1	0,1%	901	97,4%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	925	14,5%
Mayo	2	0,3%	597	94,8%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	630	9,9%
Junio	2	0,4%	533	94,8%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	562	8,8%
Julio	4	0,4%	899	96,1%	2	0,2%	2	0,2%	15	1,6%	1	0%	12	1%	935	14,6%
Agosto	1	0,2%	587	95,4%	1	0,2%	0	0,0%	13	2,1%	0	0%	13	2%	615	9,6%
Totales	15	0,2%	6.140	96,0%	18	0,3%	9	0,1%	121	1,9%	7	0,1%	83	1,3%	6.393	100%


(*) Incluye 3.795 peticiones verbales

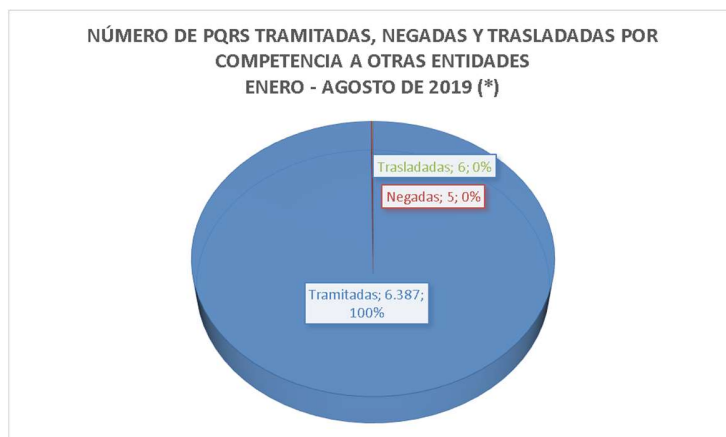
5. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el periodo enero a agosto de 2019

De la totalidad de PQRS recibidas entre enero y agosto de 2019, el 99,91% 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 2015, 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



(*) Incluye 3.795 peticiones verbales

6. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a agosto de 2018 y 2019

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación mes a mes, del número de PQRS de enero a agosto de 2019 respecto al mismo periodo 2018.

Índice de Variación Mensual 2019 Respecto del 2018			
Mes	2018	2019	Variación
Enero	281	505	79,7%
Febrero	850	282	-66,8%
Marzo	497	276	-44,5%
Abril	578	362	-37,4%
Mayo	312	286	-8,3%
Junio	253	248	-2,0%
Julio	426	383	-10,1%
Agosto	319	256	-19,7%
Totales	3.516	2.598	-26,1%

No incluye peticiones verbales


Índice de Variación Mensual 2019 Respecto del 2018			
Mes	2018 (*)	2019 (**)	Variación
Enero	595	1.384	132,6%
Febrero	1.093	621	-43,2%
Marzo	762	721	-5,4%
Abril	1.151	925	-19,6%
Mayo	583	630	8,1%
Junio	585	562	-3,9%
Julio	936	935	-0,1%
Agosto	795	615	-22,6%
Totales	6.500	6.393	-1,6%

(*) Incluye 2.984 peticiones verbales

(**) Incluye 3.795 peticiones verbales

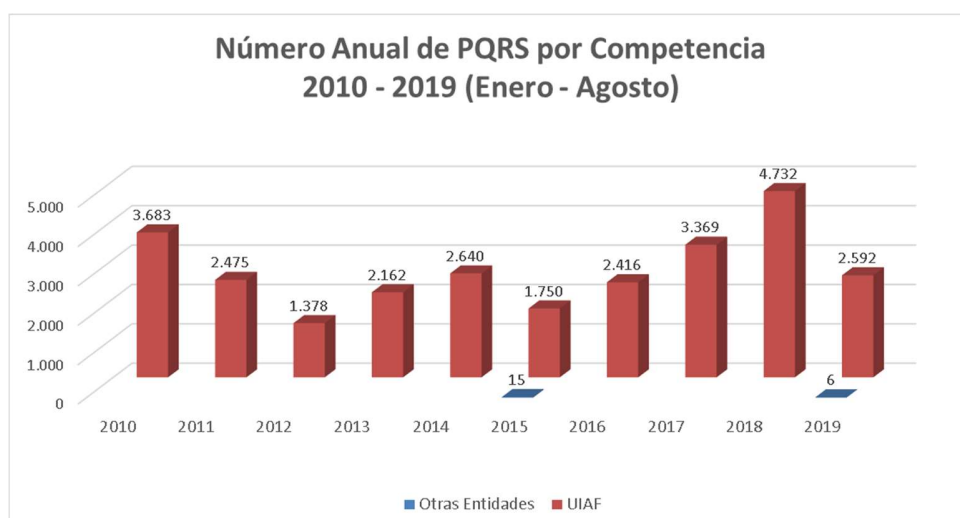
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2015, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

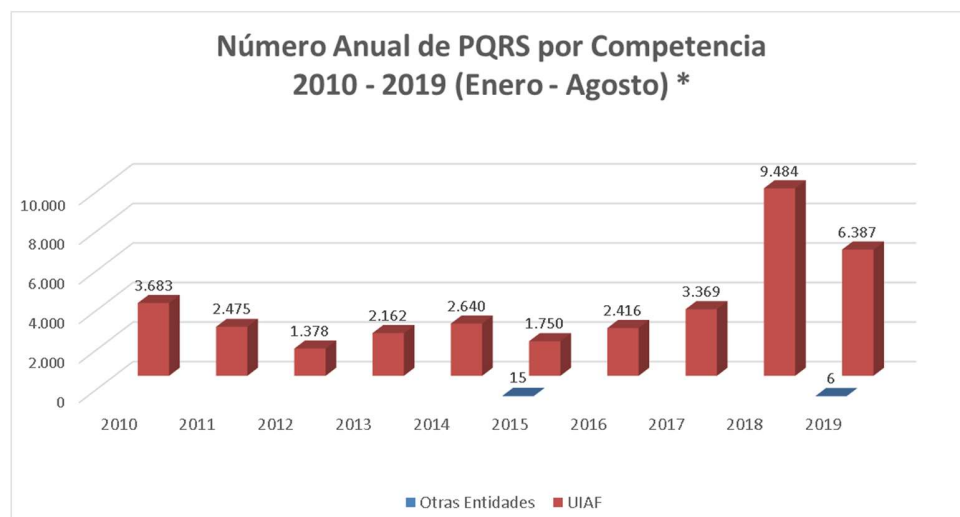
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 8/19

7. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia

El siguiente gráfico muestra el número de PQRS recibidas en la UIAF durante el periodo 2010 –2019 (de enero a agosto), clasificadas por competencia.



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 3.795 peticiones verbales

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 PQRS es de 15 días hábiles. En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2010 – 2019 (de enero a agosto).

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2015, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

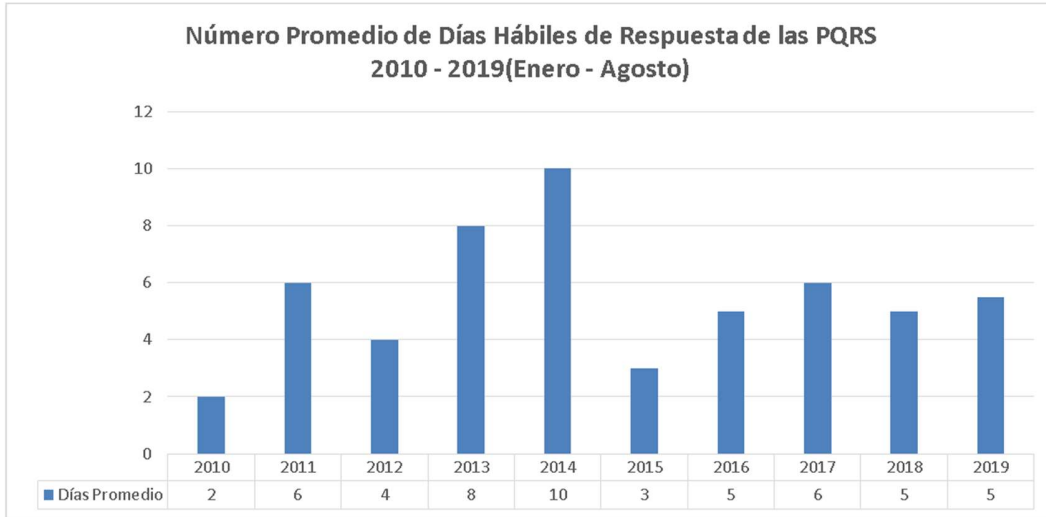
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

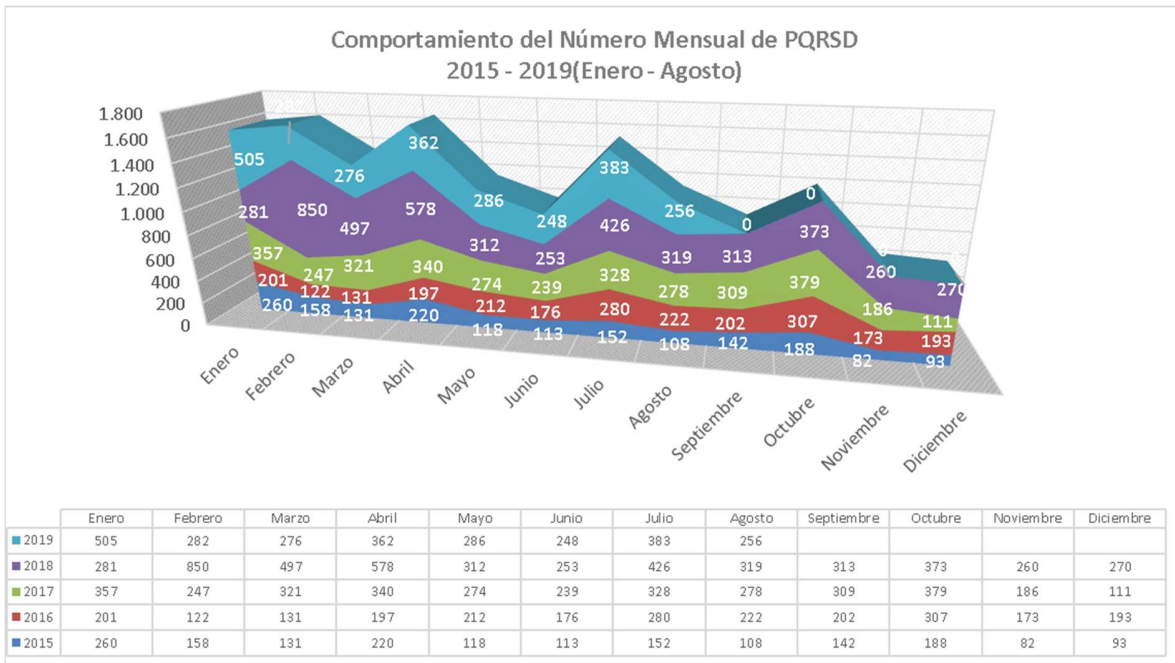
Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 9/19



9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2015 – 2019

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



No incluye 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 2015, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

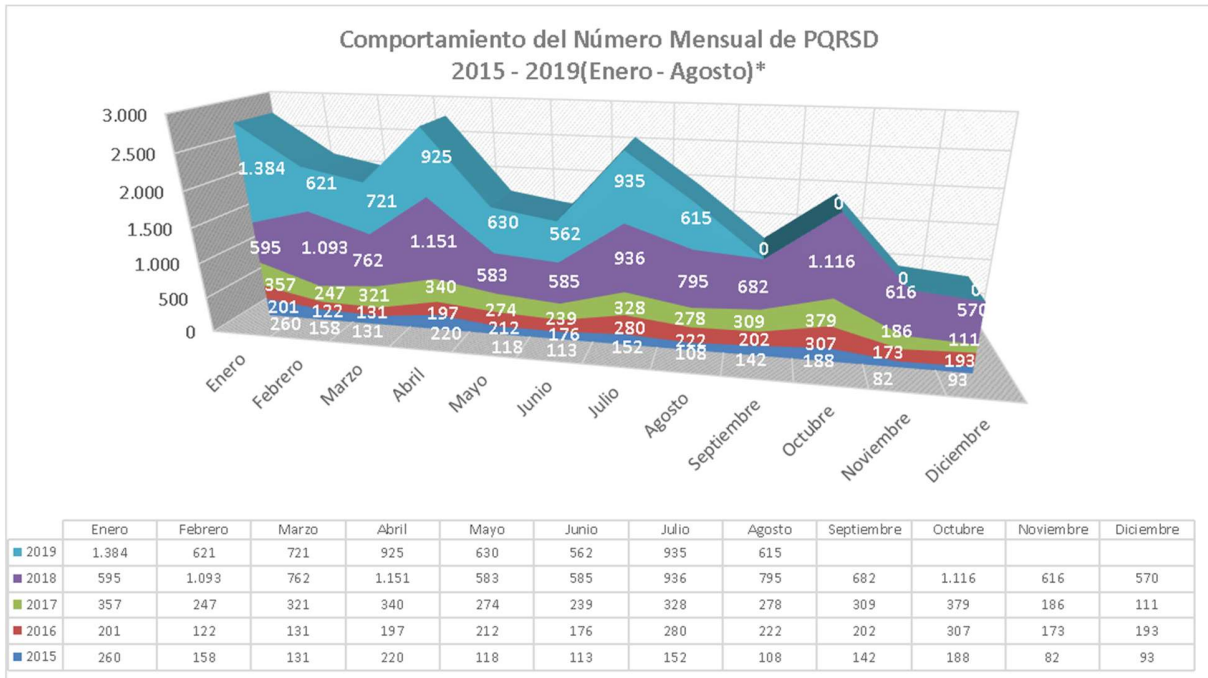
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

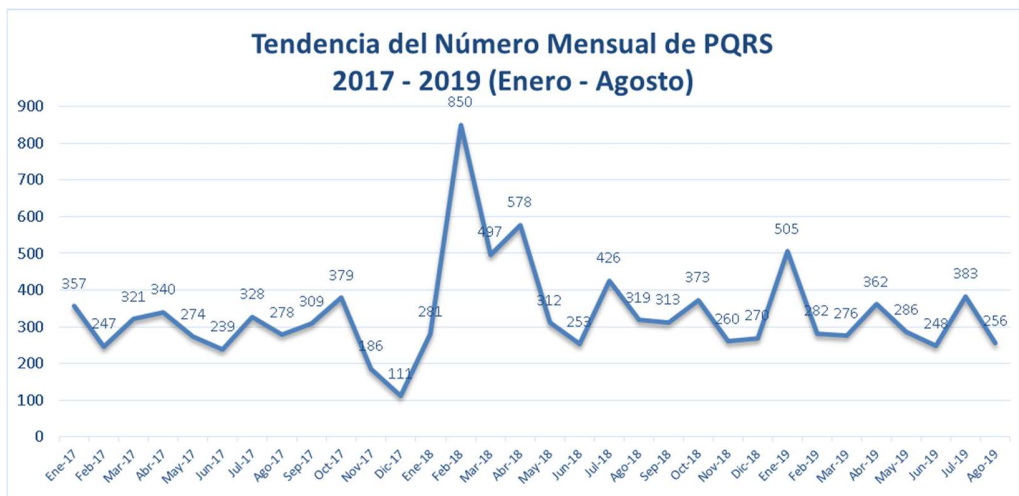
Página: 10/19



(*) Incluye 3.795 peticiones verbales

10.Tendencia del número mensual de PQRS, 2017 – 2019

En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRS durante los periodos 2017 – 2019 (de enero a agosto). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las **“Peticiones Verbales”**, correspondientes al soporte técnico brindado a los reportantes de información a la UIAF y a las solicitudes atendidas por la Oficina Asesora Jurídica.



No Incluye 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 2015, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

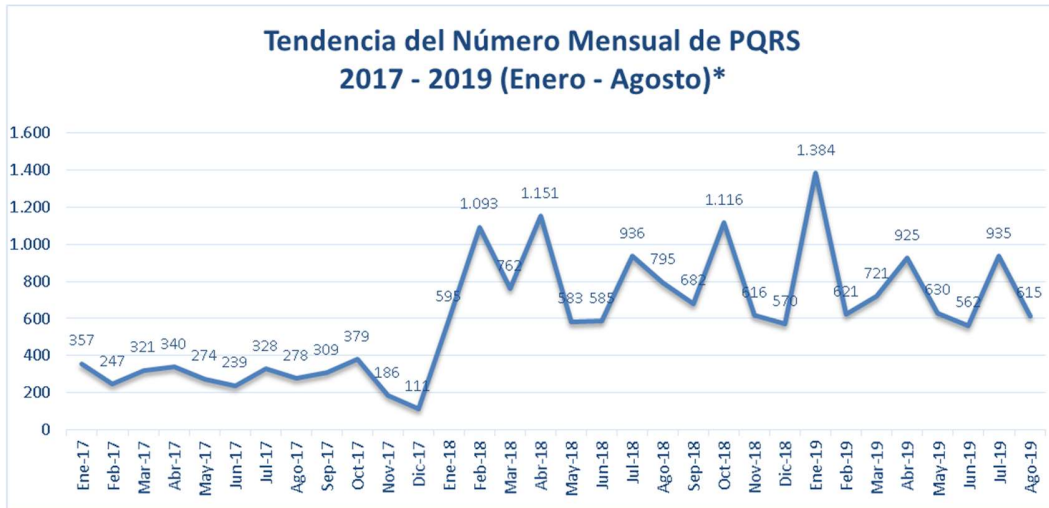
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

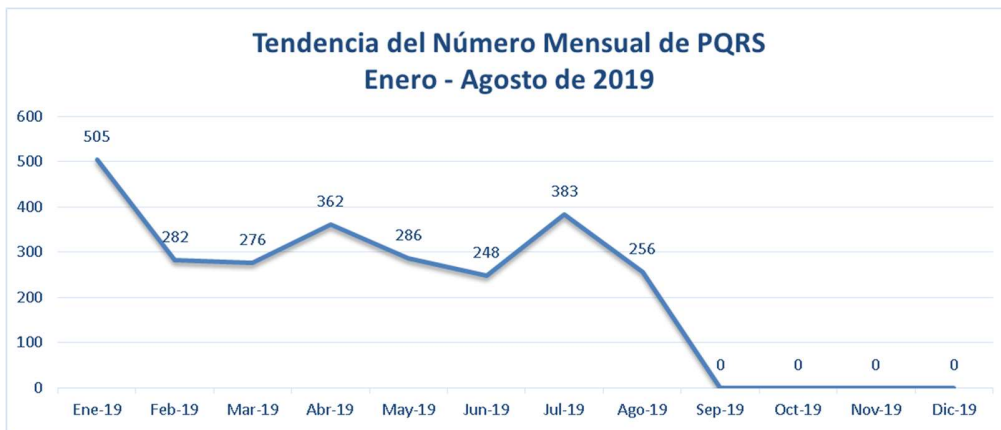
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

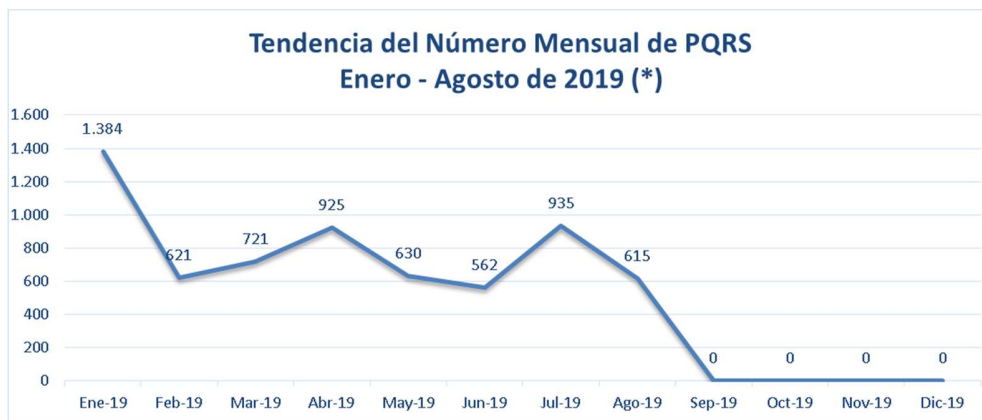
Página: 11/19



(*) Incluye 3.795 peticiones verbales




No Incluye peticiones verbales



(*) Incluye 3.795 peticiones verbales

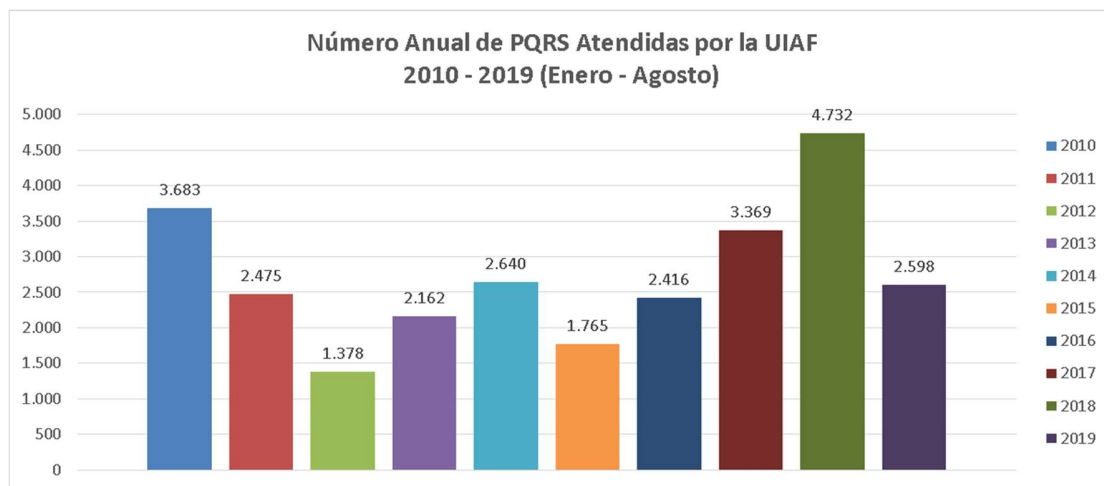
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2015, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

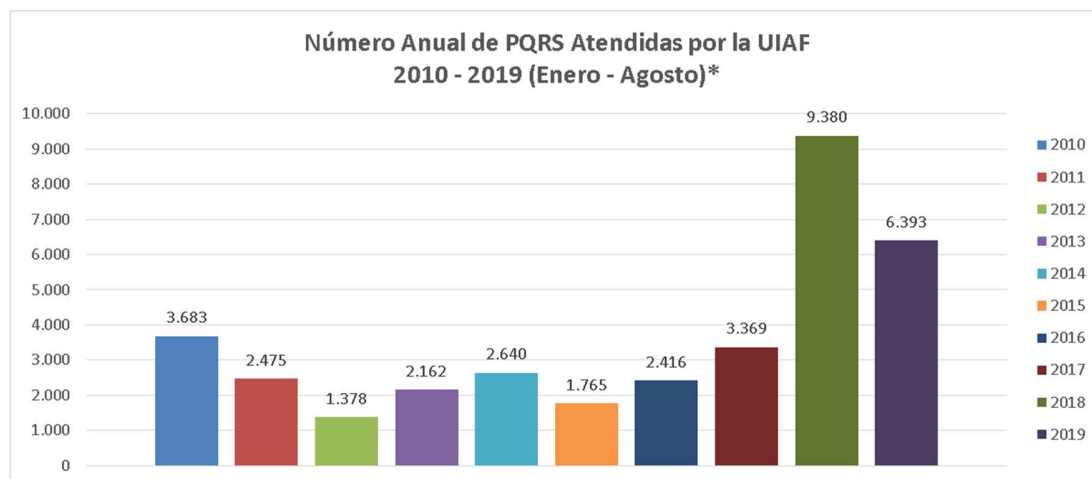
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 12/19

11. Número anual de PQRS, 2010 - 2019

El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRS correspondiente al periodo 2010 – 2019 (de enero a agosto).



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 3.795 peticiones verbales

12. Número anual de PQRS por tipo, 2015 – 2019 (de enero a agosto)

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 2015 – 2019 (de enero a agosto).

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2015, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

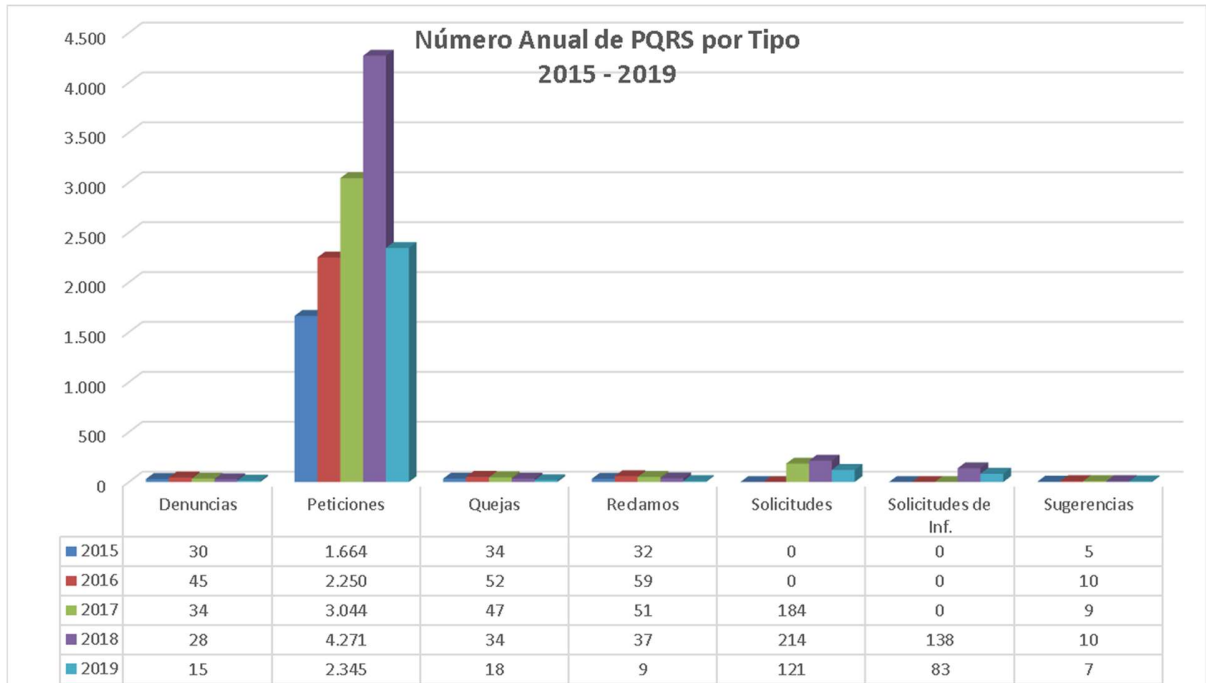
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

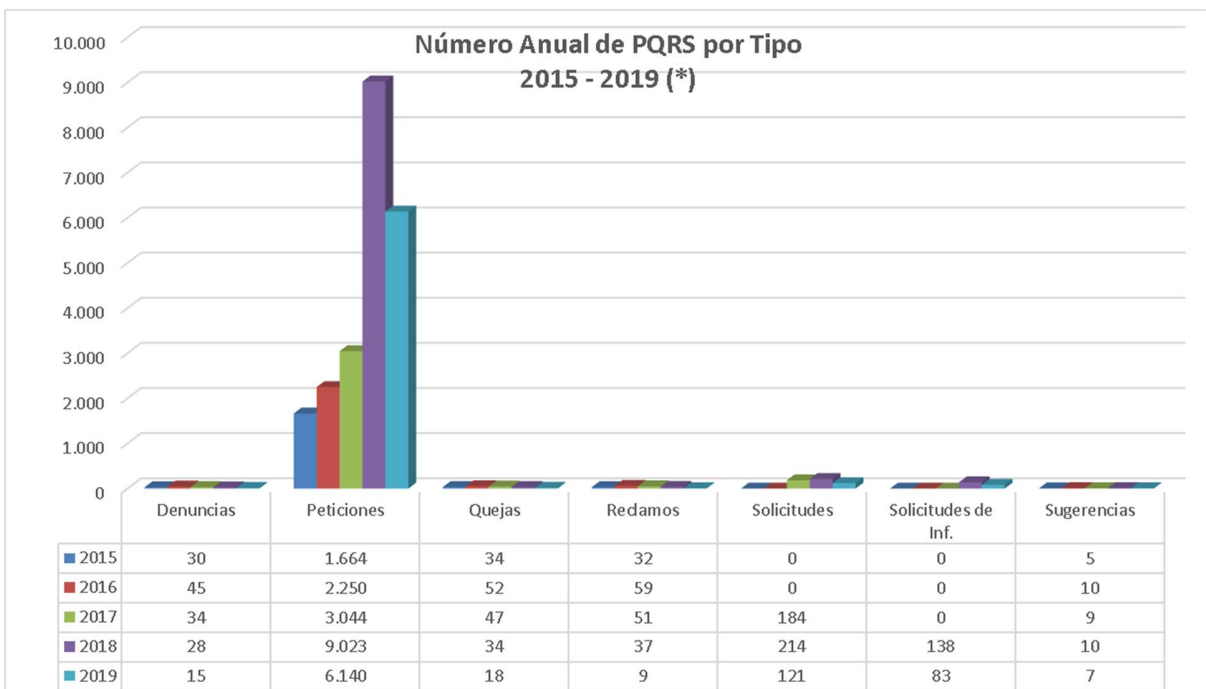
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 13/19




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 3.795 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 2015, 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, 2010 – 2019 (de enero a agosto)

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 2010 – 2019 (de enero a agosto).

Número y Porcentaje Anual de PQRS por Tipo Atendidas 2010 - 2019																
Año	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2010	48	1%	3.635	99%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3.683	13,5%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	9,1%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	5,1%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	7,9%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	9,7%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	6,5%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	8,9%
2017	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	0	0,0%	9	0,3%	3.369	12,4%
2018	28	0,6%	4.271	90,3%	34	0,7%	37	0,8%	214	4,5%	138	2,9%	10	0,2%	4.732	17,4%
2019	15	0,6%	2.345	90,3%	18	0,7%	9	0,3%	121	4,7%	7	0,3%	83	3,2%	2.598	9,5%
Totales	359	1,0%	25.549	71,4%	251	0,7%	256	0,7%	519	1,5%	145	0,4%	139	0,4%	27.218	100%

No incluye peticiones verbales

2010 - 2019																
Año	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Solicitudes de Información		Sugerencias		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2010	48	1%	3.635	99%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3.683	10,3%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	6,9%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	3,9%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	6,0%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	7,4%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	4,9%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	6,8%
2017	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	0	0,0%	9	0,3%	3.369	9,4%
2018 (*)	28	0,3%	9.023	95,1%	34	0,4%	37	0,4%	214	2,3%	138	1,5%	10	0,1%	9.484	26,5%
2019 (**)	15	0,2%	6.140	96,0%	18	0,3%	9	0,1%	121	1,9%	83	1,3%	7	0,1%	6.393	17,9%
Totales	359	1,0%	34.096	95,3%	251	0,7%	256	0,7%	519	1,5%	221	0,6%	63	0,2%	35.765	100%

(*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(**) Incluye 3.795 peticiones verbales


14. Número de peticiones verbales atendidas de enero a agosto de 2019

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; etc.

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2015, 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

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Otro Tipo de Soporte	648
Aclaración Errores	453
Actualización de Datos	430
Solicitud de Acceso	349
Como Presentar Reportes Objetivos	256
Solicitud de Código	241
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	204
Errores en Acceso	185
Como Ingresar	183
Consultar Certificaciones	159
Como diligenciar ROS	155
Aclaración Resoluciones y CE	131
Solicitud Anulación de Cargue	110
Curso E-learning	91
Derogación Usuario	50
Reasignación Matriz Sirel 2	36
Consulta Utilidades Excel	33
Como Inactivar registro -UIAF	26
Aclaración Estado de Reporte	16
Comunicaciones Entidades Vigilantes	16
Reporte Negativo	10
Reporte Positivo	7
Solicitud Confirmación de Cargue	5
Confirmación Llegada Correo	1
Total general	3.795

15. Temas recurrentes


Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	916	35,3%
Otros	457	17,6%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	225	8,7%
Error SIREL y errores de acceso	159	6,1%
Soporte SIREL	148	5,7%
Cancelación de usuario	145	5,6%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	131	5,0%
Solicitudes de información pública	120	4,6%
Cancelación entidad	88	3,4%
Solicitudes especiales reportantes	85	3,3%
Consulta explicación de normatividad	64	2,5%
Solicitud de soporte técnico	60	2,3%
Total PQRS	2.598	100%

No incluye peticiones verbales

Las siguientes tablas describen los temas más recurrentes sobre los cuales los ciudadanos realizaron mayor número de peticiones de información entre el mes de enero y julio de 2019:

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2015, 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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.346	21,1%
Otros	1.305	20,4%
Aclaración de errores	453	7,1%
Solicitud de acceso	349	5,5%
Error SIREL y errores de acceso	344	5,4%
Cómo presentar reportes objetivos	256	4,0%
Solicitud de código	241	3,8%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	225	3,5%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	204	3,2%
Como ingresar	183	2,9%
Consultar Certificaciones	159	2,5%
Cómo diligenciar ROS	155	2,4%
Soporte SIREL	148	2,3%
Cancelación de usuario	145	2,3%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	131	2,0%
Aclaración resoluciones y CE	131	2,0%
Solicitudes de información pública	120	1,9%
Solicitud Anulación de Cargue	110	1,7%
Curso e-learning	91	1,4%
Cancelación entidad	88	1,4%
Solicitudes especiales reportantes	85	1,3%
Consulta explicación de normatividad	64	1,0%
Solicitud de soporte técnico	60	0,9%
Total PQRS	6.393	100%


(*) Incluye 3.795 Peticiones verbales

16.Estado del trámite de respuesta de enero a agosto de 2019

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al periodo de enero a agosto de 2019:

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2015, 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	Denuncias	2		2
	Peticiones	196	3	199
	Quejas	3		3
	Reclamos	3		3
	Solicitudes de informacion publica	28	1	29
	Solicitudes	85		85
Total Oficina Asesora Jurídica		317	4	321
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	13		13
	Peticiones	5		5
	Solicitudes de informacion publica	2	1	3
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		20	1	21
Subdirección de Informática	Peticiones	1.962	48	2.010
	Quejas	13		13
	Reclamos	5		5
	Solicitudes de informacion publica	22		22
	Sugerencias	5		5
	Solicitudes	15		15
Total Subdirección de Informática		2.022	48	2.070
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	116	10	126
	Quejas	2		2
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	26	3	29
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	20		20
Total Subdirección de Análisis Estratégico		166	13	179
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	6		6
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		7	0	7
Total general		2.532	66	2.598

No incluye peticiones verbales


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 agosto de 2019:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	32	4	36
	Solicitudes de informacion publica	3		3
	Solicitudes	7		7
Total Oficina Asesora Jurídica		42	4	46
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	177		177
	Quejas	1		1
	Solicitudes de informacion publica	6		6
	Solicitudes	2		2
Total Subdirección de Informática		186		186
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	12		12
	Solicitudes de informacion publica	4		4
	Solicitudes	4		4
Total Subdirección de Análisis Estratégico		20		20
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	3		3
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		3		3
Total general		252	4	256

No incluye 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 2015, 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, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al periodo de enero a agosto de 2019, incluyendo las peticiones verbales:


Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	2		2
	Peticiones (*)	277	3	280
	Quejas	3		3
	Reclamos	3		3
	Solicitudes de informacion publica	28	1	29
	Solicitudes	85		85
Total Oficina Asesora Jurídica		398	4	402
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	13		13
	Peticiones	5		5
	Solicitudes de informacion publica	2	1	3
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		20	1	21
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	5.676	48	5.724
	Quejas	13		13
	Reclamos	5		5
	Solicitudes de informacion publica	22		22
	Sugerencias	5		5
	Solicitudes	15		15
Total Subdirección de Informática		5.736	48	5.784
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	116	10	126
	Quejas	2		2
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	26	3	29
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	20		20
Total Subdirección de Análisis Estratégico		166	13	179
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	6		6
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		7	0	7
Total General		6.327	66	6.393

(*) Incluye 3.795 Peticiones verbales

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 agosto de 2019, incluyendo las peticiones verbales:

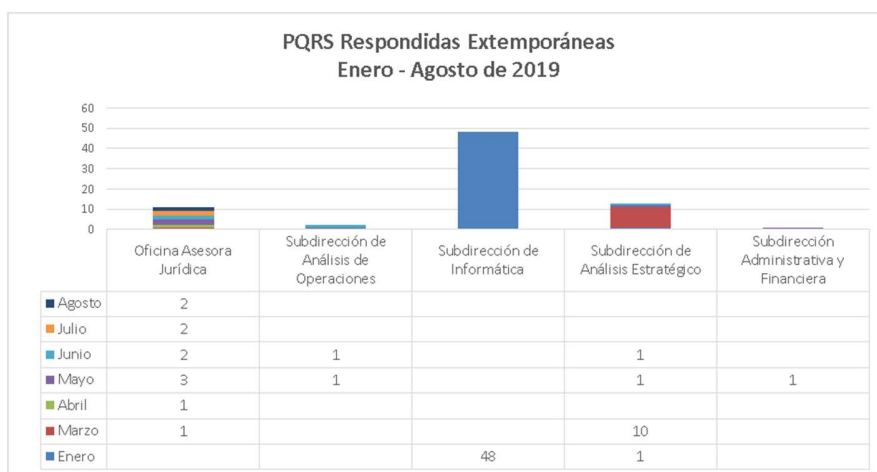
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2015, 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		Total general
			Extemporáneo	
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	39	4	43
	Solicitudes de informacion publica	3		3
	Solicitudes	7		7
Total Oficina Asesora Jurídica		49	4	53
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	529		529
	Quejas	1		1
	Solicitudes de informacion publica	6		6
	Solicitudes	2		2
Total Subdirección de Informática		538		538
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	12		12
	Solicitudes de informacion publica	4		4
	Solicitudes	4		4
Total Subdirección de Análisis Estratégico		20		20
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	3		3
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		3		3
Total general		611	4	615

(*) Incluye 359 Peticiones verbales



Durante el mes de Febrero no se tramitaron peticiones con respuesta 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 2015, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.