




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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A julio 31 de 2019

Bogotá - Colombia

Agosto 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 julio 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 julio de 2019.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a julio de 2019.
3. Número y porcentaje de PQRS por tipo, recibidas y tramitadas en el último año (agosto 2018 – julio 2019).
4. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a julio de 2019.
5. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el periodo enero a julio de 2019.
6. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a julio 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 julio).
13. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2010 – 2019 (de enero a julio).
14. Número mensual de derechos de petición verbal de enero a julio de 2019.
15. Temas Recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta a julio de 2019.

1. Número mensual de PQRS de enero a julio 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 julio de 2019. En total la UIAF recibió **5.778** PQRS, de las cuales **3.436 (59,47%)** 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

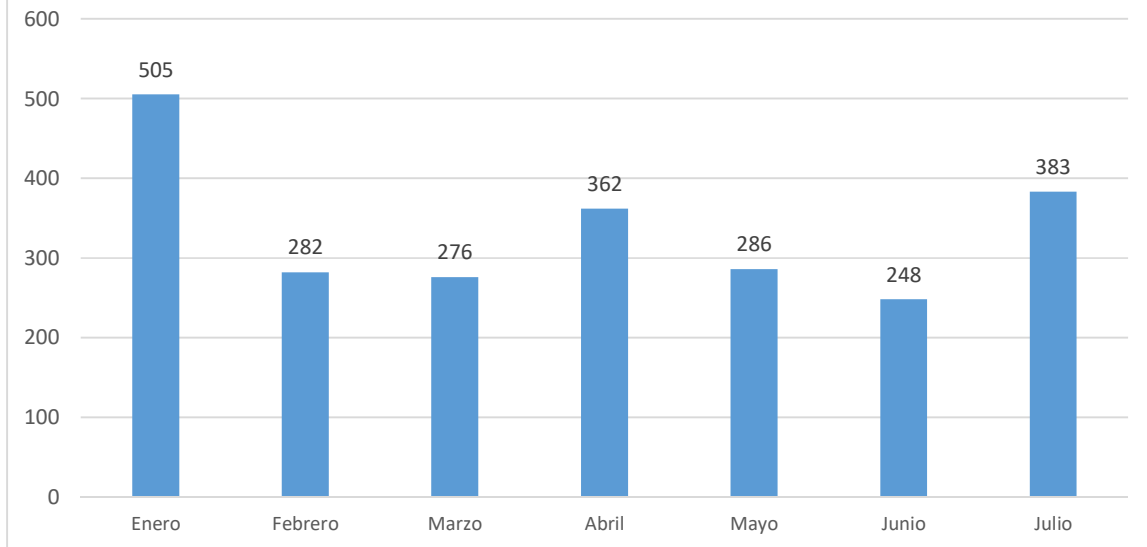
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

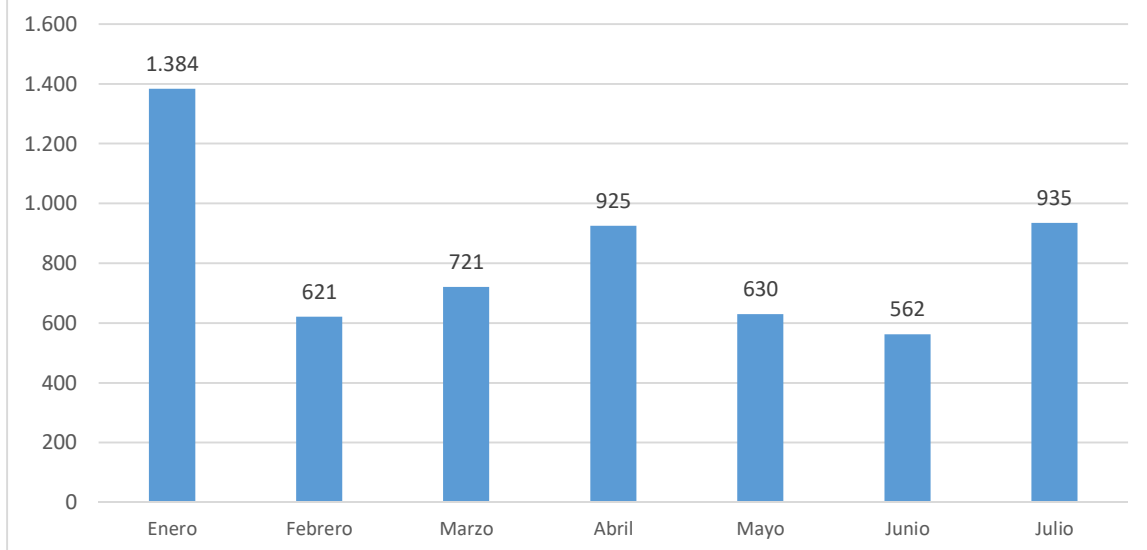
Página: 3/19

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



No incluye peticiones verbales


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



(*) Incluye 3.436 peticiones verbales

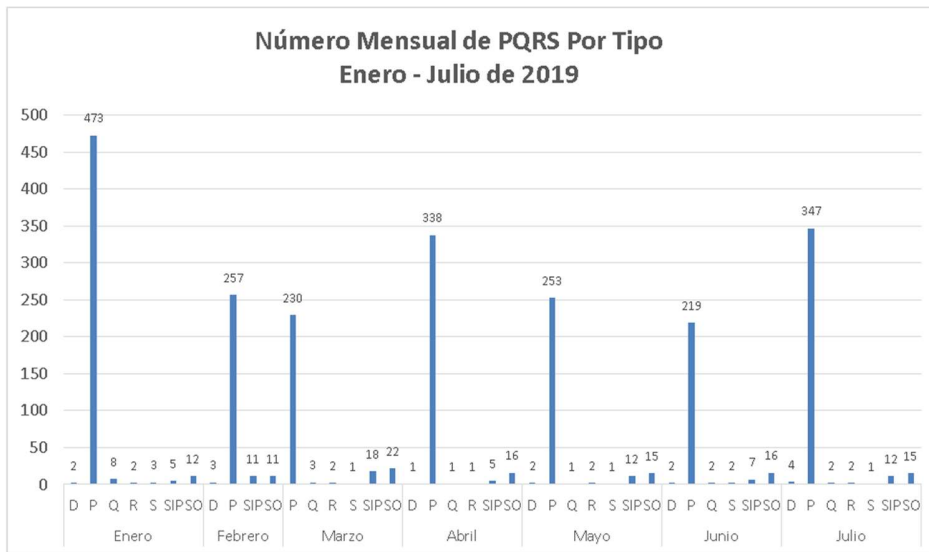
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

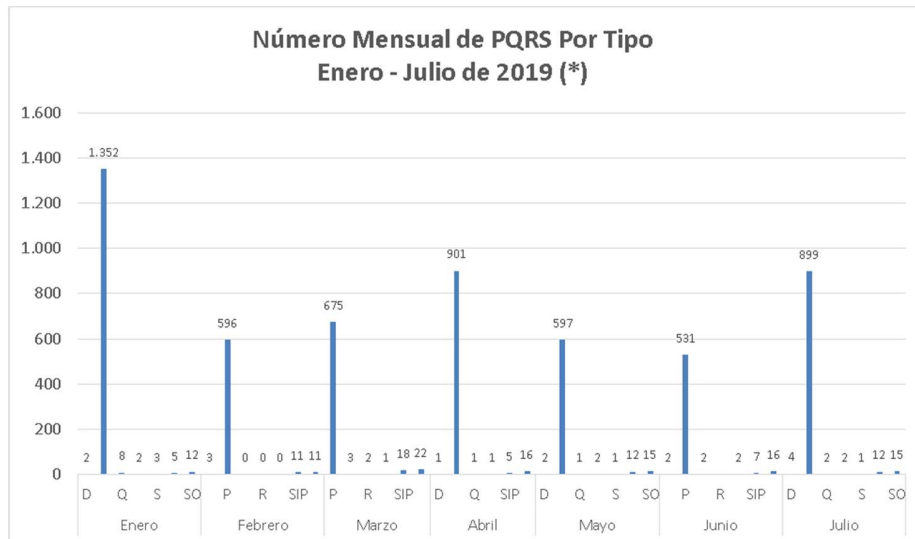
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/19

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a julio 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 3.436 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 (agosto 2018 – julio 2019)

Número Mensual de PQRS por Tipo Agosto 2018 - Julio de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Agosto 2018	2	0,6%	265	83,1%	2	0,6%	1	0,3%	28	9%	3	0,9%	18	5,6%	319	8,2%
Septiembre 2018	1	0,3%	280	89,5%	2	0,6%	2	0,6%	17	5%	1	0%	10	3%	313	8,1%
Octubre 2018	2	0,5%	334	89,5%	4	1,1%	3	0,8%	17	5%	1	0,3%	12	3,2%	373	9,6%
Noviembre 2018	6	2,3%	222	85,4%	3	1,2%	1	0,4%	11	4,2%	2	1%	15	6%	260	6,7%
Diciembre 2018	1	0,4%	242	89,6%	4	1,5%	10	3,7%	6	2,2%	0	0%	7	3%	270	7,0%
Enero 2019	2	0,4%	473	93,7%	8	1,6%	2	0,4%	12	2,4%	3	1%	5	1%	505	13,0%
Febrero 2019	3	1,1%	257	91,1%	0	0,0%	0	0,0%	11	3,9%	0	0%	11	4%	282	7,3%
Marzo 2019	0	0,0%	230	83,3%	3	1,1%	2	0,7%	22	8,0%	1	0%	18	7%	276	7,1%
Abril 2019	1	0,3%	338	93,4%	1	0,3%	1	0,3%	16	4,4%	0	0%	5	1%	362	9,3%
Mayo 2019	2	0,7%	253	88,5%	1	0,3%	2	0,7%	15	5,2%	1	0%	12	4%	286	7,4%
Junio 2019	2	0,8%	219	88,3%	2	0,8%	0	0,0%	17	6,9%	1	0%	7	3%	248	6,4%
Julio 2019	4	1,0%	347	90,6%	2	0,5%	2	0,5%	15	3,9%	1	0%	12	3%	383	9,9%
Totales	26	0,7%	3.460	89,2%	32	0,8%	26	0,7%	187	4,8%	14	0,4%	132	3,4%	3.877	100%


No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo Agosto 2018 - Julio de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Agosto 2018	2	0,3%	741	93,2%	2	0,3%	1	0,1%	28	4%	3	0,4%	18	2,3%	795	8,3%
Septiembre 2018	1	0,1%	649	95,2%	2	0,3%	2	0,3%	17	2%	1	0%	10	1%	682	7,1%
Octubre 2018	2	0,2%	1.077	96,5%	4	0,4%	3	0,3%	17	2%	1	0,1%	12	1,1%	1.116	11,7%
Noviembre 2018	6	1,0%	578	93,8%	3	0,5%	1	0,2%	11	1,8%	2	0%	15	2%	616	6,4%
Diciembre 2018	1	0,2%	542	95,1%	4	0,7%	10	1,8%	6	1,1%	0	0%	7	1%	570	6,0%
Enero 2019	2	0,2%	1.254	97,5%	8	0,6%	2	0,2%	12	0,9%	3	0%	5	0%	1.286	13,5%
Febrero 2019	3	0,4%	694	96,5%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,5%	0	0%	11	2%	719	7,5%
Marzo 2019	0	0,0%	675	93,6%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	721	7,5%
Abril 2019	1	0,1%	901	97,4%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	925	9,7%
Mayo 2019	2	0,3%	597	94,8%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	630	6,6%
Junio 2019	2	0,4%	533	94,8%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	562	5,9%
Julio 2019	4	0,4%	899	96,1%	2	0,2%	2	0,2%	15	1,6%	1	0%	12	1%	935	9,8%
Totales	26	0,3%	9.140	95,6%	32	0,3%	26	0,3%	187	2,0%	14	0,1%	132	1,4%	9.557	100%

(*) Incluye 5.680 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 julio 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 - Julio 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	21,6%
Febrero	3	0,5%	257	41,4%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	282	12,0%
Marzo	0	0,0%	230	31,9%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	276	11,8%
Abril	1	0,1%	338	36,5%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	362	15,5%
Mayo	2	0,3%	253	40,2%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	286	12,2%
Junio	2	0,4%	219	39,0%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	248	10,6%
Julio	4	0,4%	347	37,1%	2	0,2%	2	0,2%	15	1,6%	1	0%	12	1%	383	16,4%
Totales	14	0,2%	2.117	36,6%	17	0,3%	9	0,2%	108	1,9%	7	0,1%	70	1,2%	2.342	100%

No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																
Enero - Julio 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	23,95%
Febrero	3	0,5%	596	96,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	621	10,7%
Marzo	0	0,0%	675	93,6%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	721	12,5%
Abril	1	0,1%	901	97,4%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	925	16,0%
Mayo	2	0,3%	597	94,8%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	630	10,9%
Junio	2	0,4%	533	94,8%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	562	9,7%
Julio	4	0,4%	899	96,1%	2	0,2%	2	0,2%	15	1,6%	1	0%	12	1%	935	16,2%
Totales	14	0,2%	5.553	96,1%	17	0,3%	9	0,2%	108	1,9%	7	0,1%	70	1,2%	5.778	100%


(*) Incluye 3.436 peticiones verbales

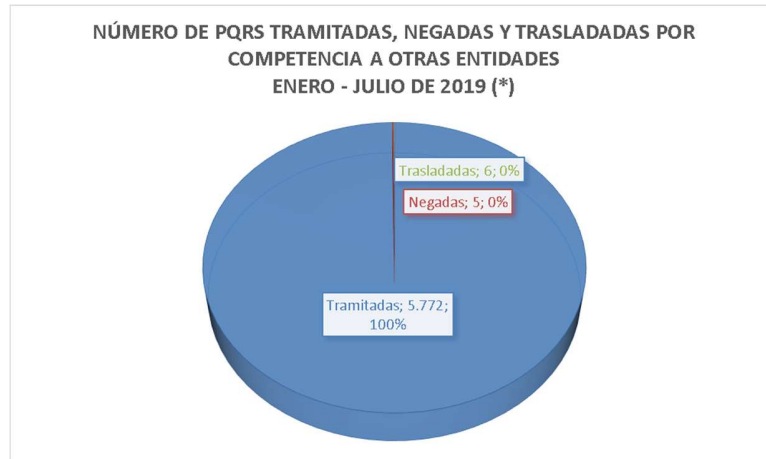
5. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el periodo enero a julio de 2019

De la totalidad de PQRS recibidas entre enero y julio de 2019, el 99,90% 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 3.436 peticiones verbales

6. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a julio 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 julio 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%
Totales	3.197	2.342	-26,7%


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%
Totales	5.705	5.778	1,3%

(*) Incluye 3.436 peticiones verbales

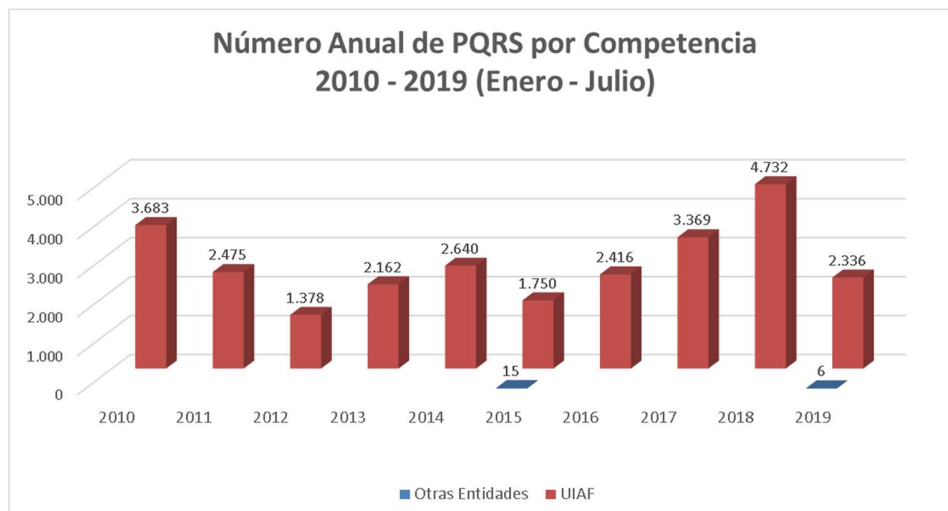
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

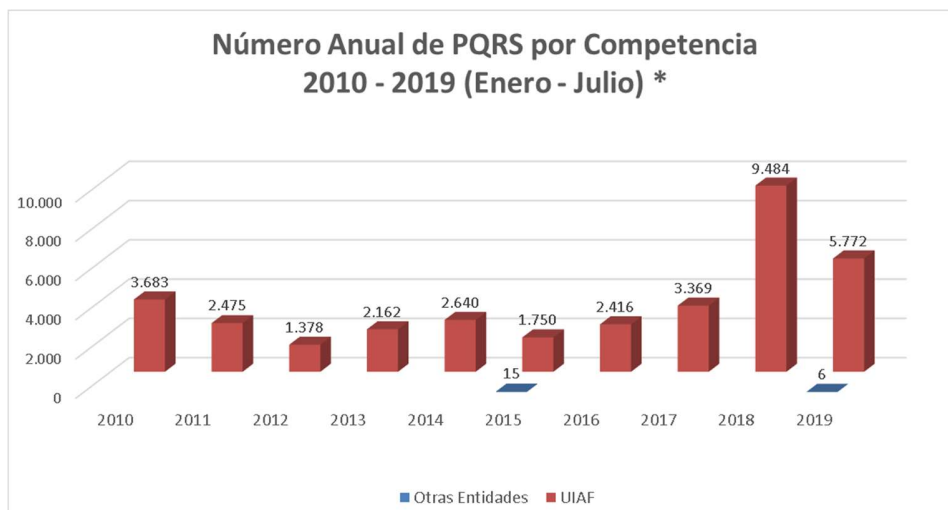
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 8/19

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 julio), clasificadas por competencia.



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 3.436 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 julio).

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

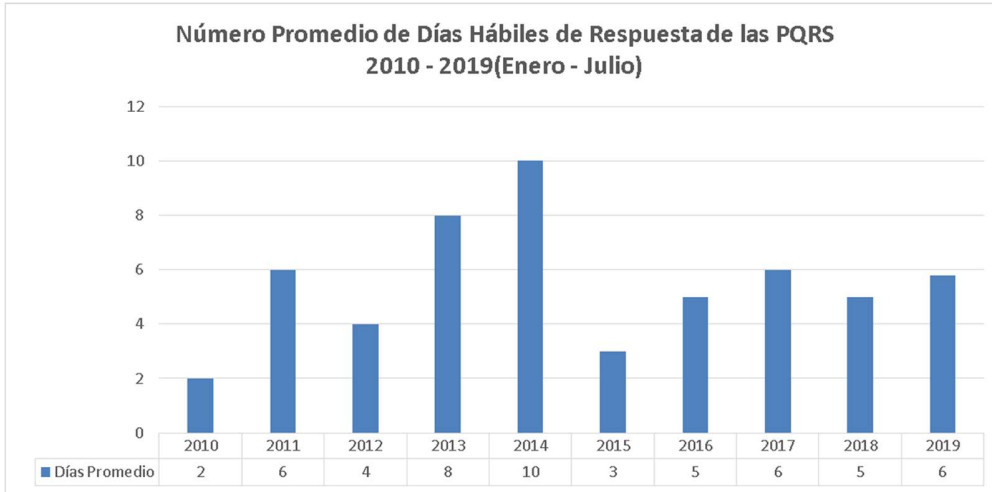
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

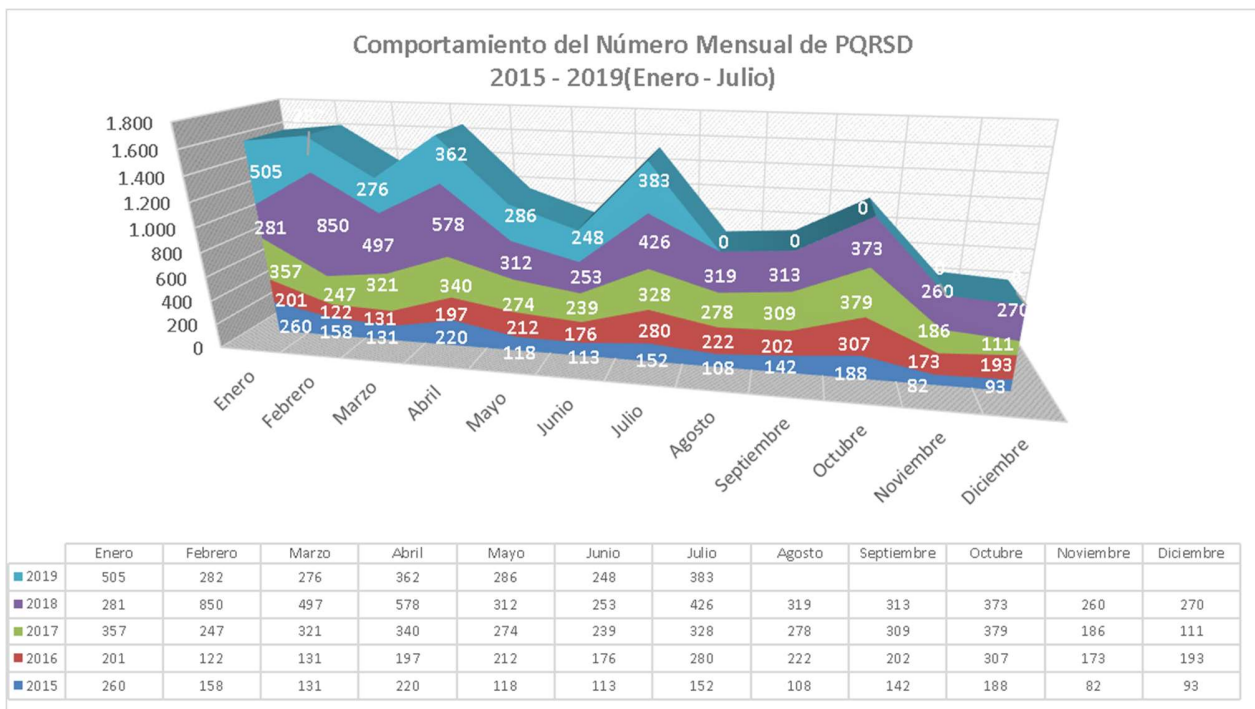
Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

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

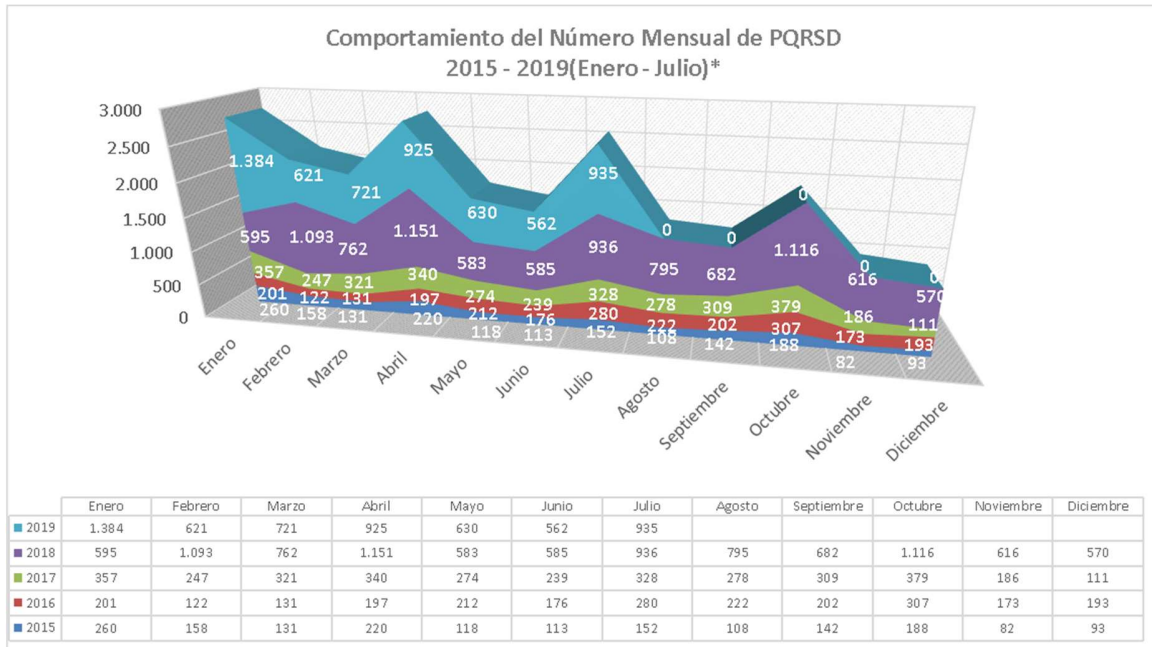
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

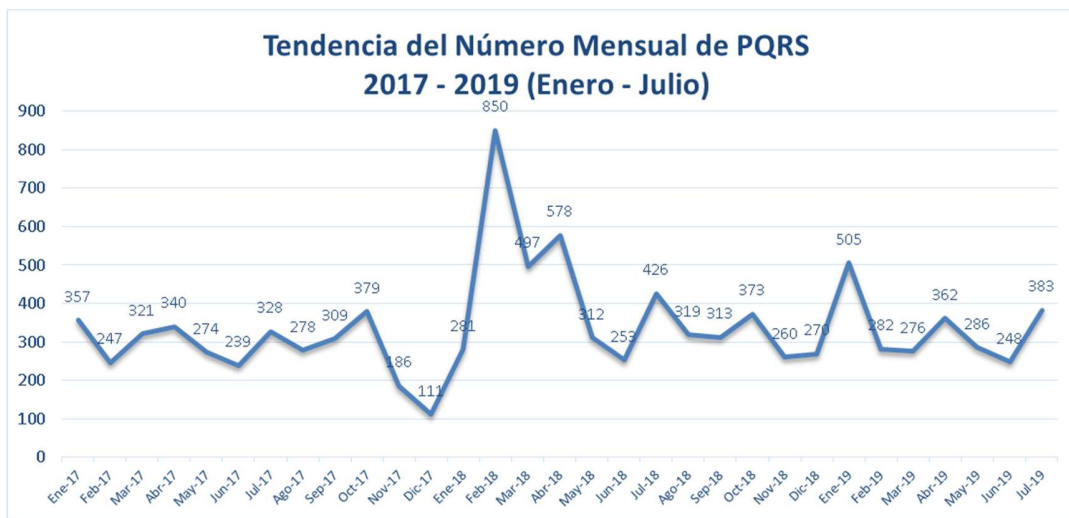
Página: 10/19



(*) Incluye 3.436 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 julio). 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

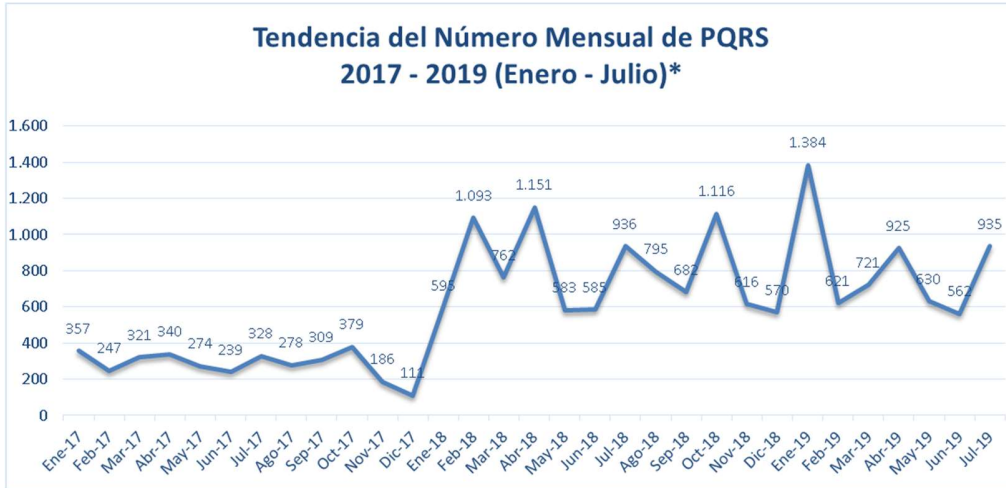
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

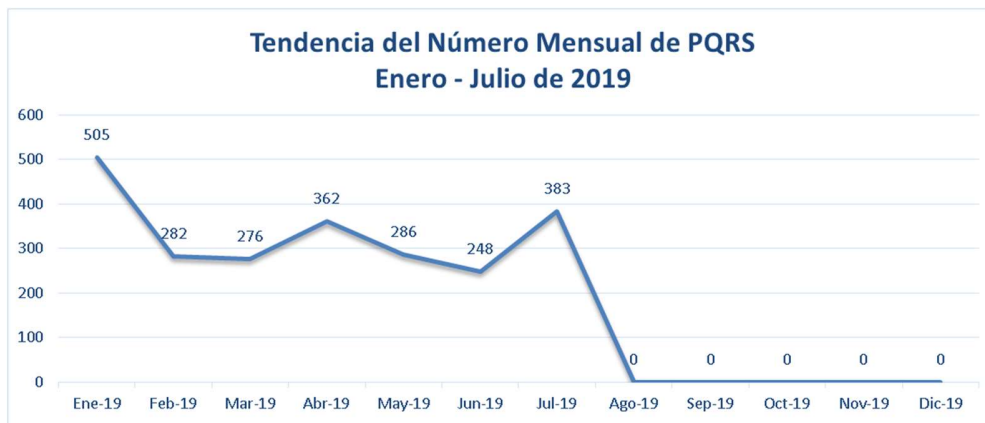
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

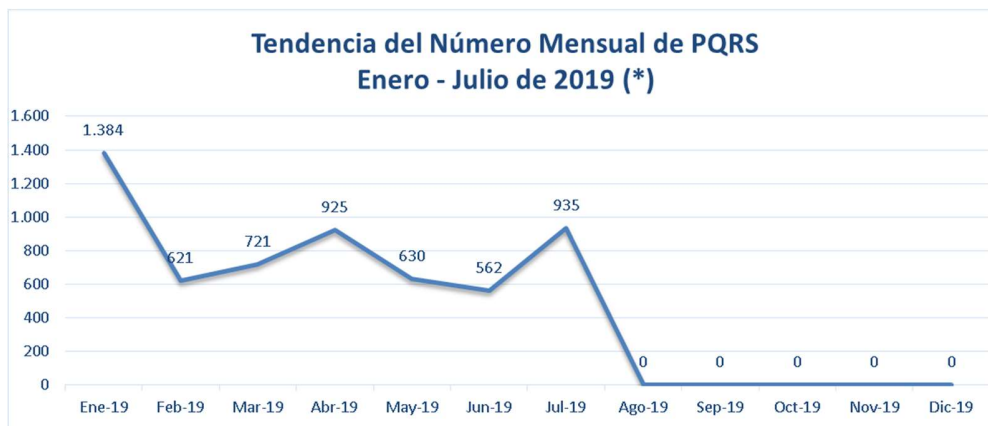
Página: 11/19



(*) Incluye 3.436 peticiones verbales




No Incluye peticiones verbales



(*) Incluye 3.436 peticiones verbales

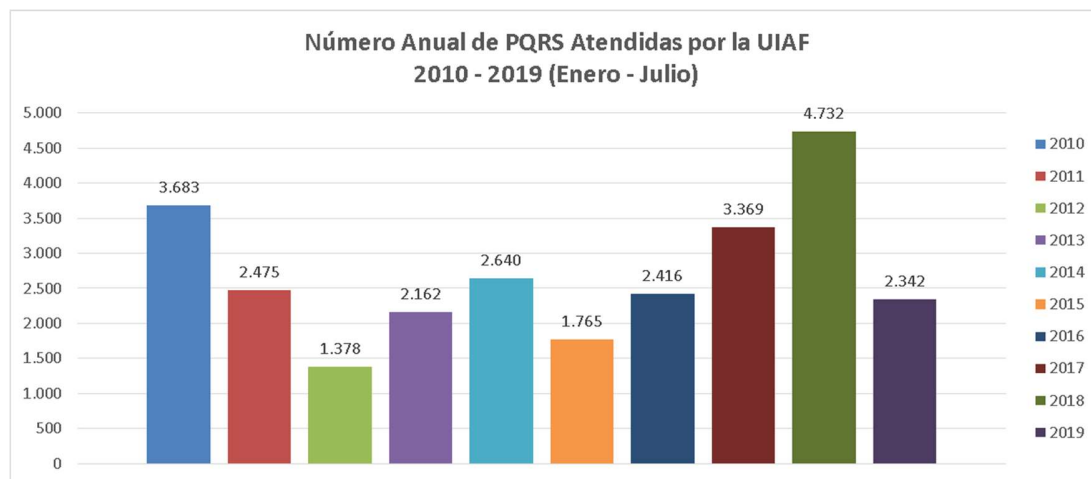
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

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.

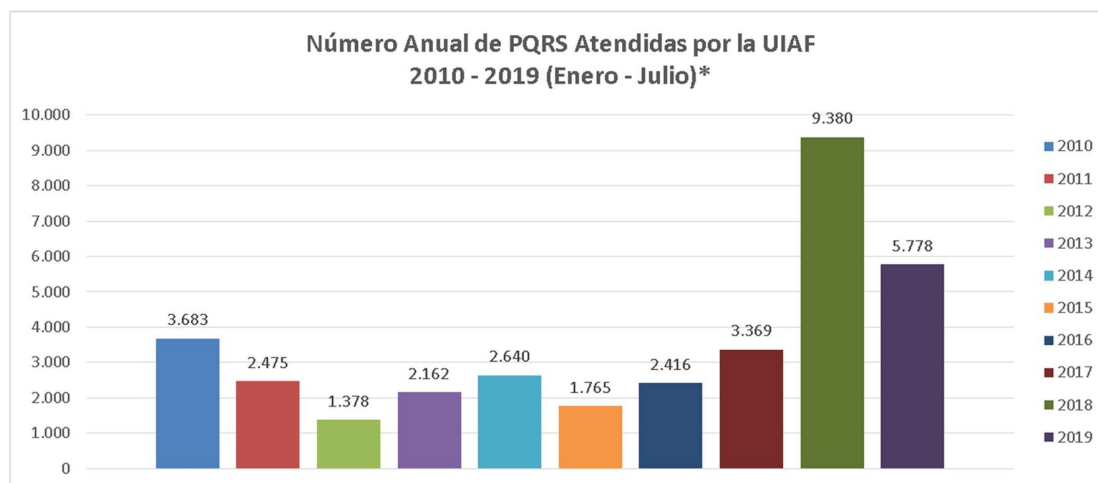
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 12/19

11. Número anual de PQRS, 2010 - 2019

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



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 3.436 peticiones verbales

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

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 julio).



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

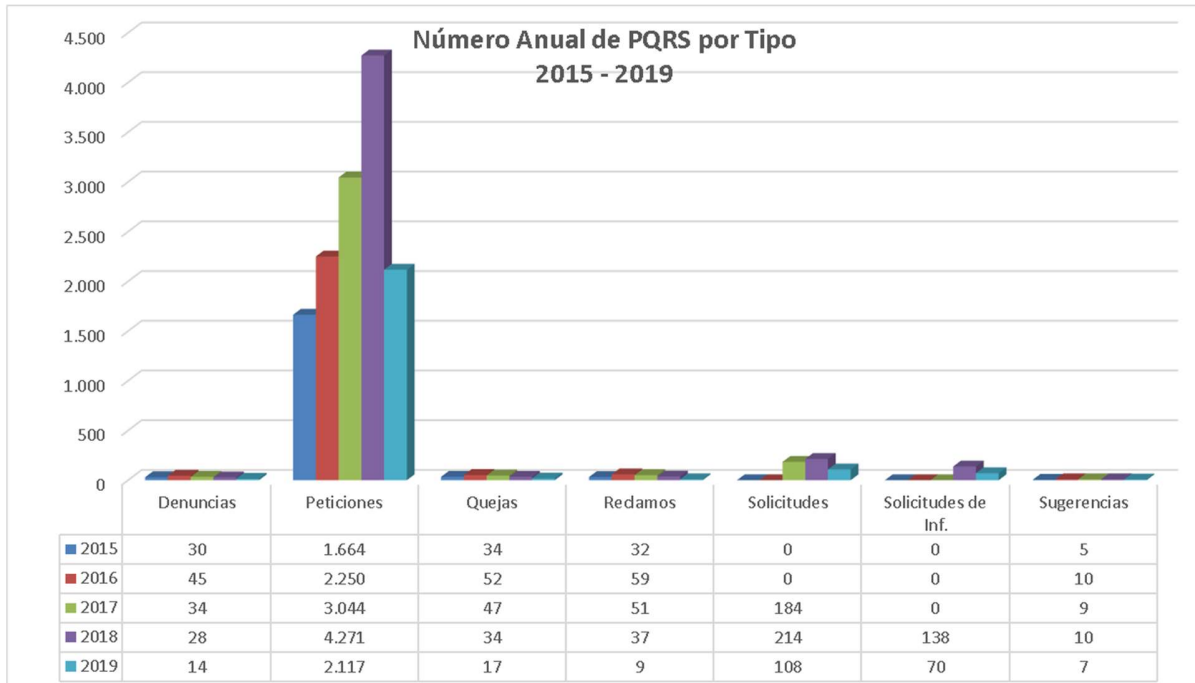
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

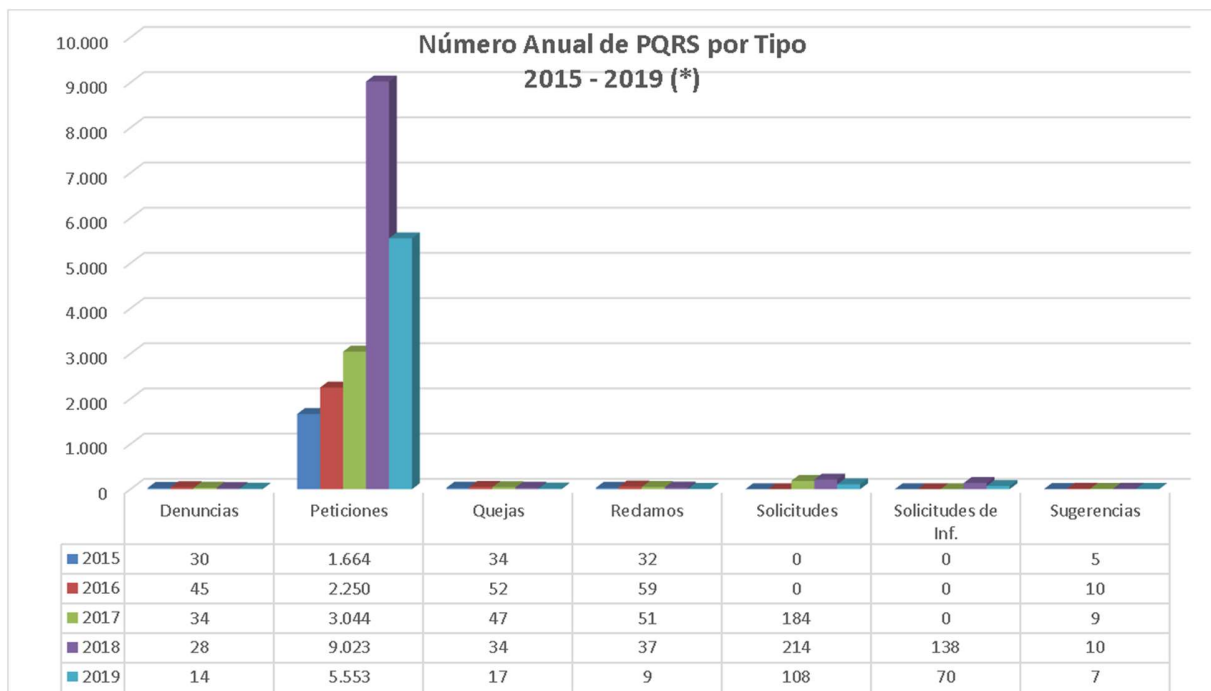
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 13/19




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 3.436 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 julio)

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 julio).

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	13,7%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	9,2%
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	8,0%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	9,8%
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	9,0%
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	12,5%
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	17,6%
2019	14	0,6%	2.117	90,4%	17	0,7%	9	0,4%	108	4,6%	7	0,3%	70	3,0%	2.342	8,7%
Totales	358	1,0%	25.321	72,0%	250	0,7%	256	0,7%	506	1,4%	145	0,4%	126	0,4%	26.962	100%

No incluye peticiones verbales

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	10,5%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	7,0%
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	6,2%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	7,5%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	5,0%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	6,9%
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	9,6%
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	27,0%
2019 (*)	14	0,2%	5.553	96,1%	17	0,3%	9	0,2%	108	1,9%	70	1,2%	7	0,1%	5.778	16,4%
Totales	358	1,0%	33.509	95,3%	250	0,7%	256	0,7%	506	1,4%	208	0,6%	63	0,2%	35.150	100%


(*) Incluye 3.436 peticiones verbales

14. Número de peticiones verbales atendidas de enero a julio 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	572
Aclaración Errores	417
Actualización de Datos	386
Solicitud de Acceso	322
Como Presentar Reportes Objetivos	243
Solicitud de Código	212
Como Ingresar	175
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	185
Errores en Acceso	168
Consultar Certificaciones	147
Como diligenciar ROS	134
Aclaración Resoluciones y CE	116
Solicitud Anulación de Cargue	105
Curso E-learning	79
Derogación Usuario	46
Reasignación Matriz Sirel 2	33
Consulta Utilidades Excel	32
Aclaración Estado de Reporte	15
Comunicaciones Entidades Vigilantes	14
Como Inactivar registro -UIAF	17
Reporte Positivo	7
Reporte Negativo	6
Solicitud Confirmación de Cargue	4
Confirmación Llegada Correo	1
Total general	3.436

15. Temas recurrentes


Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	828	35,4%
Otros	382	16,3%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	212	9,1%
Error SIREL y errores de acceso	159	6,8%
Soporte SIREL	148	6,3%
Cancelación de usuario	129	5,5%
Solicitudes de información pública	107	4,6%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	118	5,0%
Solicitudes especiales reportantes	75	3,2%
Cancelación entidad	73	3,1%
Consulta explicación de normatividad	54	2,3%
Solicitud de soporte técnico	57	2,4%
Total PQRS	2.342	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	1.214	19,7%
Otros	1.138	21,0%
Aclaración de errores	417	7,2%
Error SIREL y errores de acceso	327	5,7%
Solicitud de acceso	321	4,2%
Cómo presentar reportes objetivos	241	5,6%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	212	3,6%
Solicitud de código	210	3,0%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	185	3,7%
Como ingresar	174	3,2%
Soporte SIREL	148	2,6%
Consultar Certificaciones	147	2,5%
Cómo diligenciar ROS	134	2,3%
Cancelación de usuario	129	2,2%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	118	2,0%
Aclaración resoluciones y CE	116	1,9%
Solicitudes de información pública	107	1,8%
Solicitud Anulación de Cargue	104	2,0%
Curso e-learning	77	1,3%
Solicitudes especiales reportantes	75	1,3%
Cancelación entidad	73	1,3%
Solicitud de soporte técnico	57	0,9%
Consulta explicación de normatividad	54	1,0%
Total PQRS	5.778	100%


(*) Incluye 3.436 Peticiones verbales

16.Estado del trámite de respuesta de enero a julio 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 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: 17/19

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	2		2
	Peticiones	161	1	162
	Quejas	3		3
	Reclamos	3		3
	Solicitudes de informacion publica	26	1	27
	Solicitudes	79		79
Total Oficina Asesora Jurídica		274	2	276
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	12		12
	Peticiones	5		5
	Solicitudes de informacion publica	1	1	2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		18	1	19
Subdirección de Informática	Peticiones	1.785	48	1.833
	Quejas	12		12
	Reclamos	5		5
	Solicitudes de informacion publica	16		16
	Sugerencias	5		5
	Solicitudes	13		13
Total Subdirección de Informática		1.836	48	1.884
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	104	10	114
	Quejas	2		2
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	22	3	25
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	16		16
Total Subdirección de Análisis Estratégico		146	13	159
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	3		3
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		4	0	4
Total general		2.278	64	2.342

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 julio de 2019:


Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1	1
	Peticiones	33	33
	Quejas	1	1
	Solicitudes de informacion publica	4	4
	Solicitudes	9	9
Total Oficina Asesora Jurídica		48	48
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	3	3
	Peticiones	2	2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		5	5
Subdirección de Informática	Peticiones	291	291
	Quejas	1	1
	Reclamos	2	2
	Solicitudes de informacion publica	4	4
	Sugerencias	1	1
	Solicitudes	1	1
Total Subdirección de Informática		300	300
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	21	21
	Solicitudes de informacion publica	4	4
	Solicitudes	5	5
Total Subdirección de Análisis Estratégico		30	30
Total general		383	383

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 julio de 2019, incluyendo las peticiones verbales:


Área Responsable	Tipo de PQRS	A		Total General
		Tiempo	Extemporáneo	
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	2		2
	Peticiones (*)	235	1	236
	Quejas	3		3
	Reclamos	3		3
	Solicitudes de informacion publica	26	1	27
	Solicitudes	79		79
Total Oficina Asesora Jurídica		348	2	350
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	12		12
	Peticiones	5		5
	Solicitudes de informacion publica	1	1	2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		18	1	19
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	5.147	48	5.195
	Quejas	12		12
	Reclamos	5		5
	Solicitudes de informacion publica	16		16
	Sugerencias	5		5
	Solicitudes	13		13
Total Subdirección de Informática		5.198	48	5.246
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	104	10	114
	Quejas	2		2
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	22	3	25
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	16		16
Total Subdirección de Análisis Estratégico		146	13	159
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	3		3
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		4	0	4
Total General		5.714	64	5.778

(*) Incluye 3.436 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 julio 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
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1	1
	Peticiones	48	48
	Quejas	1	1
	Solicitudes de informacion publica	4	4
	Solicitudes	9	9
Total Oficina Asesora Jurídica		63	63
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	3	3
	Peticiones	2	2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		5	5
Subdirección de Informática	Peticiones	828	828
	Quejas	1	1
	Reclamos	2	2
	Solicitudes de informacion publica	4	4
	Sugerencias	1	1
	Solicitudes	1	1
Total Subdirección de Informática		837	837
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	21	21
	Solicitudes de informacion publica	4	4
	Solicitudes	5	5
Total Subdirección de Análisis Estratégico		30	30
Total general		935	935

(*) Incluye 552 Peticiones verbales



Durante los meses de Febrero y Julio 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.