



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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

Enero 2010 – Diciembre 2017

Bogotá - Colombia

Febrero 2018

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 diciembre de 2017, 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:

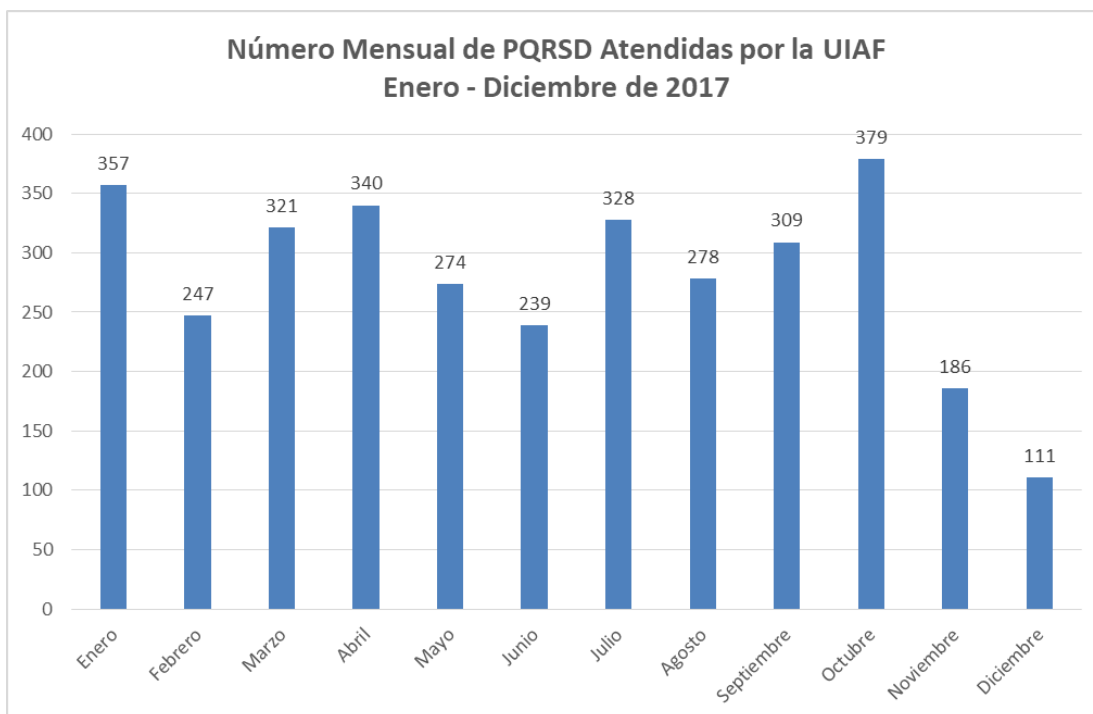
- El número de entidades reportantes puede variar de un periodo a otro, debido a la posibilidad de entrada de nuevos sectores como sujetos obligados a reportar, lo cual influye en el número de PQRSD, especialmente en el primer período de reporte.
- Los promedios anuales corresponden al período 2010 – 2017.

A continuación se presenta en orden los siguientes resultados:

1. Número mensual total de PQRSD de enero a diciembre de 2017.
2. Número mensual de PQRSD por Tipo, de enero a diciembre de 2017.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo, enero a diciembre de 2017.
4. Número de PQRSD aceptadas y negadas por la UIAF enero a diciembre de 2017.
5. Índice de variación del número mensual de PQRSD, enero a diciembre de 2016 y 2017.
6. Número anual de PQRSD de acuerdo a la competencia.
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF.
8. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2014 –2017.
9. Tendencia del número mensual de PQRSD, 2010 – 2017.
10. Número anual de PQRSD, 2010 -2017.
11. Número anual de PQRSD por Tipo, 2010 – 2017.
12. Número y porcentaje anual de PQRSD por Tipo, 2010 – 2017.

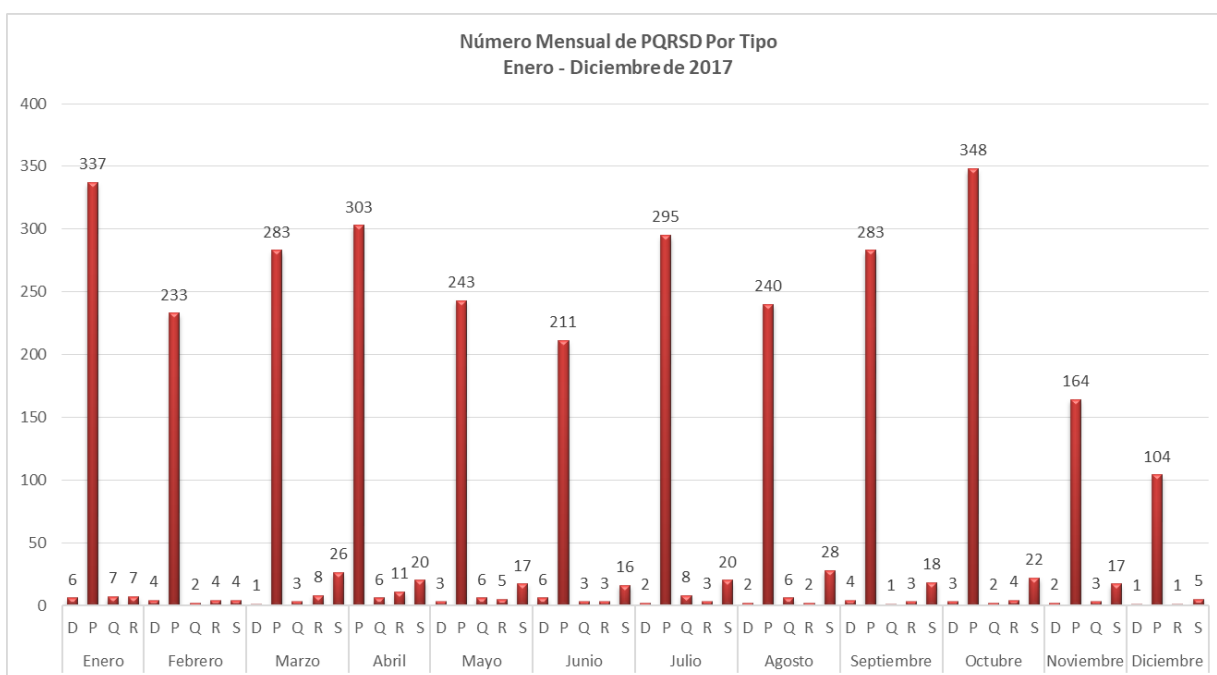
1. Número mensual total de PQRSD de enero a diciembre de 2017

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 año 2017. En total la UIAF recibió 3.369 PQRSD.



2. Número mensual de PQRSD por Tipo de enero a diciembre de 2017

En el siguiente gráfico se muestra para cada mes, el número de PQRSD desagregadas por: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.



3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo, de enero a diciembre de 2017

En el siguiente cuadro se muestra el número y el porcentaje mensual sobre el acumulado del año 2017 y el porcentaje sobre el total acumulado por tipo.

Número Mensual de PQRSD por Tipo Enero - Diciembre de 2017														
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	6	1,7%	337	94,4%	7	2,0%	7	2,0%	0	0%	0	0%	357	10,6%
Febrero	4	1,6%	233	94,3%	2	0,8%	4	1,6%	0	0%	4	1,6%	247	7,3%
Marzo	1	0,3%	283	88,2%	3	0,9%	8	2,5%	26	8,1%	0	0%	321	9,5%
Abril	0	0,0%	303	94,4%	6	1,9%	11	3,4%	20	6,2%	0	0%	340	10,1%
Mayo	3	0,9%	243	75,7%	6	1,9%	5	1,6%	16	5,0%	1	0%	274	8,1%
Junio	6	1,9%	211	65,7%	3	0,9%	3	0,9%	15	4,7%	1	0%	239	7,1%
Julio	2	0,6%	295	91,9%	8	2,5%	3	0,9%	20	6,2%	0	0%	328	9,7%
Agosto	2	0,6%	240	74,8%	6	1,9%	2	0,6%	27	8,4%	1	0%	278	8,3%
Septiembre	4	1,2%	283	88,2%	1	0,3%	3	0,9%	18	5,6%	0	0%	309	9,2%
Octubre	3	0,9%	348	108,4%	2	0,6%	4	1,2%	22	6,9%	0	0%	379	11,2%
Noviembre	2	0,6%	164	51,1%	3	0,9%	0	0,0%	17	5,3%	0	0%	186	5,5%
Diciembre	1	0,3%	104	32,4%	0	0,0%	1	0,3%	3	0,9%	2	1%	111	3,3%
Totales	34	1,0%	3.044	90,4%	47	1,4%	51	1,5%	184	5,5%	9	0,3%	3.369	100%

4. Número de PQRSD aceptadas y negadas por la UIAF de enero a diciembre de 2017

Durante el primer semestre del año 2017, la UIAF dio respuesta a la totalidad de PQRSD recibidas en este mismo periodo.



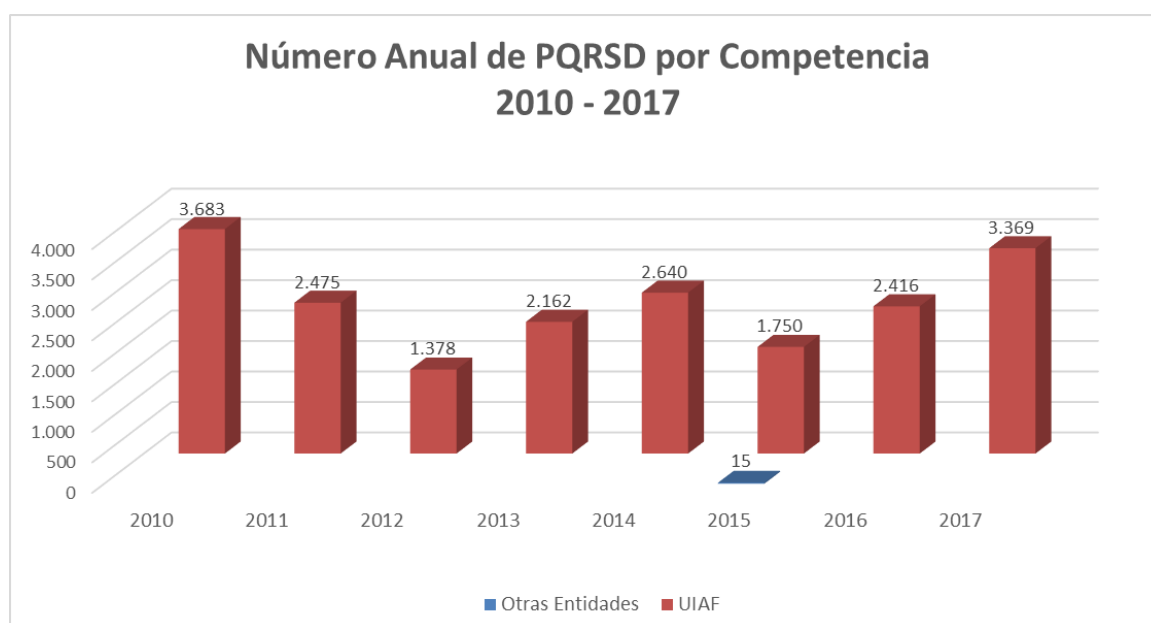
5. Índice de variación del número mensual de PQRSD, de enero a diciembre de 2016 y 2017

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación mes a mes, del número de PQRSD de enero a diciembre de 2017 respecto al mismo periodo 2016.

Índice de Variación Mensual 2017 Respecto del 2016			
Mes	2016	2017	Variación
Enero	201	357	77,6%
Febrero	122	247	102,5%
Marzo	131	321	145,0%
Abril	197	340	72,6%
Mayo	212	274	29,2%
Junio	176	239	35,8%
Julio	280	328	17,1%
Agosto	222	278	25,2%
Septiembre	202	309	53,0%
Octubre	307	379	23,5%
Noviembre	173	186	7,5%
Diciembre	193	111	-42,5%
Totales	2.416	3.369	39,4%

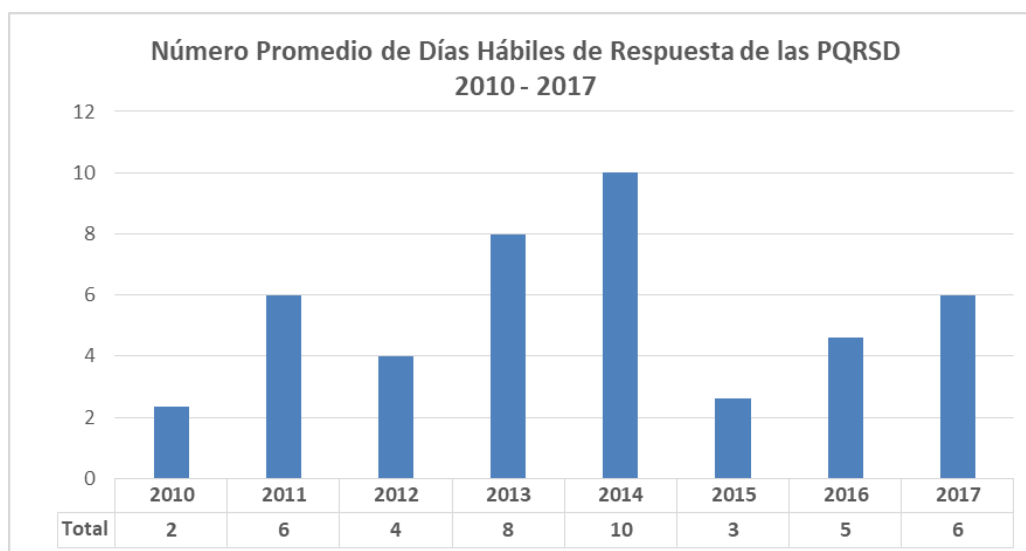
6. Número anual de PQRSD de acuerdo a la competencia

El siguiente gráfico muestra el número de PQRSD recibidas en la UIAF durante el periodo 2010 – 2017, clasificadas por competencia.



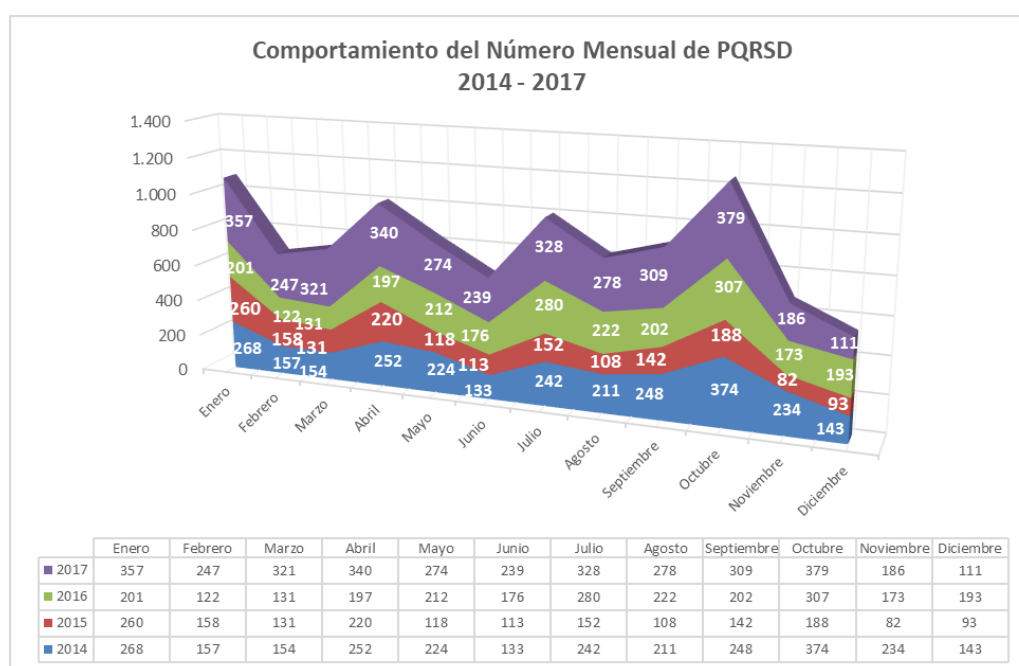
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF

El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una PQRSD es de 15 días hábiles. En el siguiente gráfico se muestra el número promedio anual de días hábiles de respuesta para el periodo 2010 – 2017.



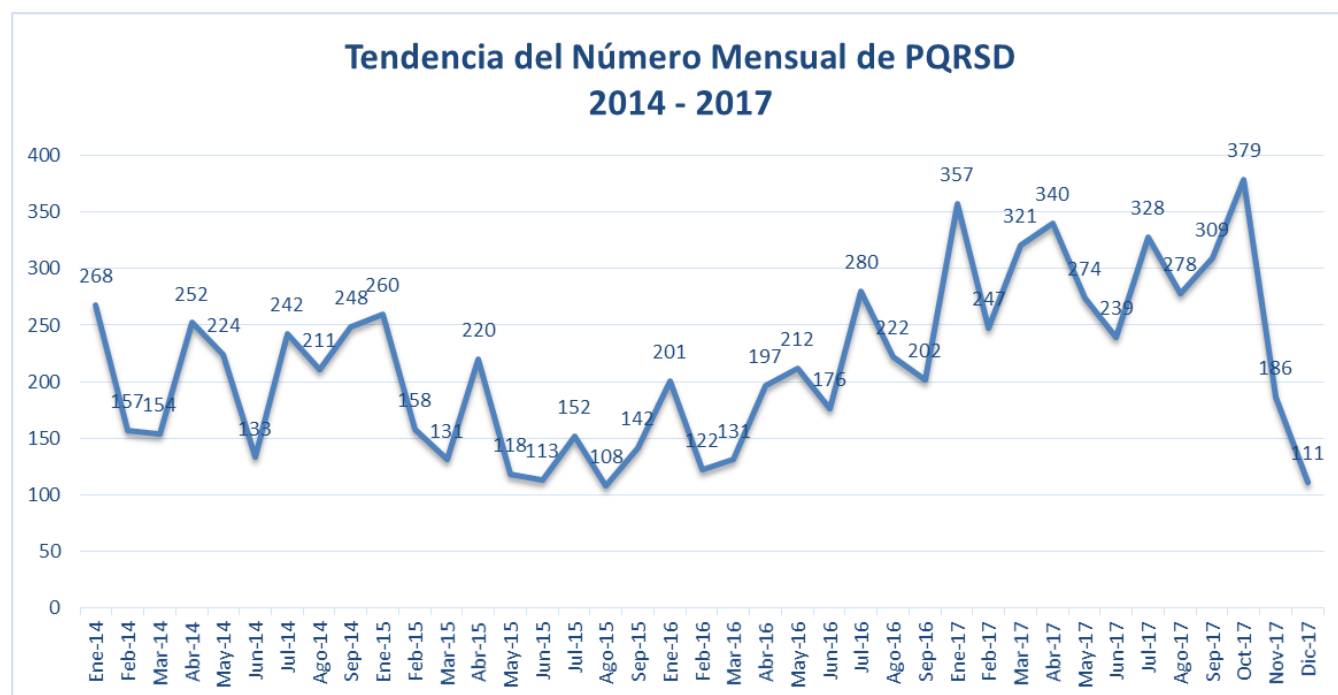
8. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2014 – 2017

En el siguiente gráfico se observa comportamiento que siguen las PQRSD en el primer trimestre de los años comparados.



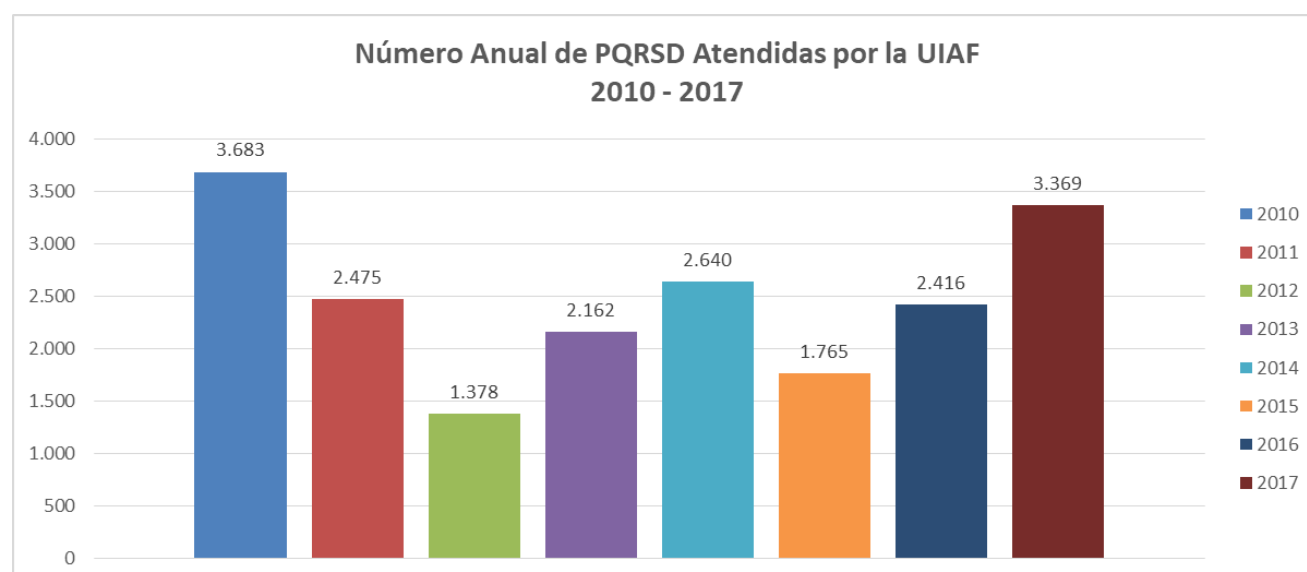
9. Tendencia del número mensual de PQRSD, 2010 – 2017

En el siguiente gráfico se muestra el número mensual de PQRSD del primer trimestre en los periodos 2014 – 2017.



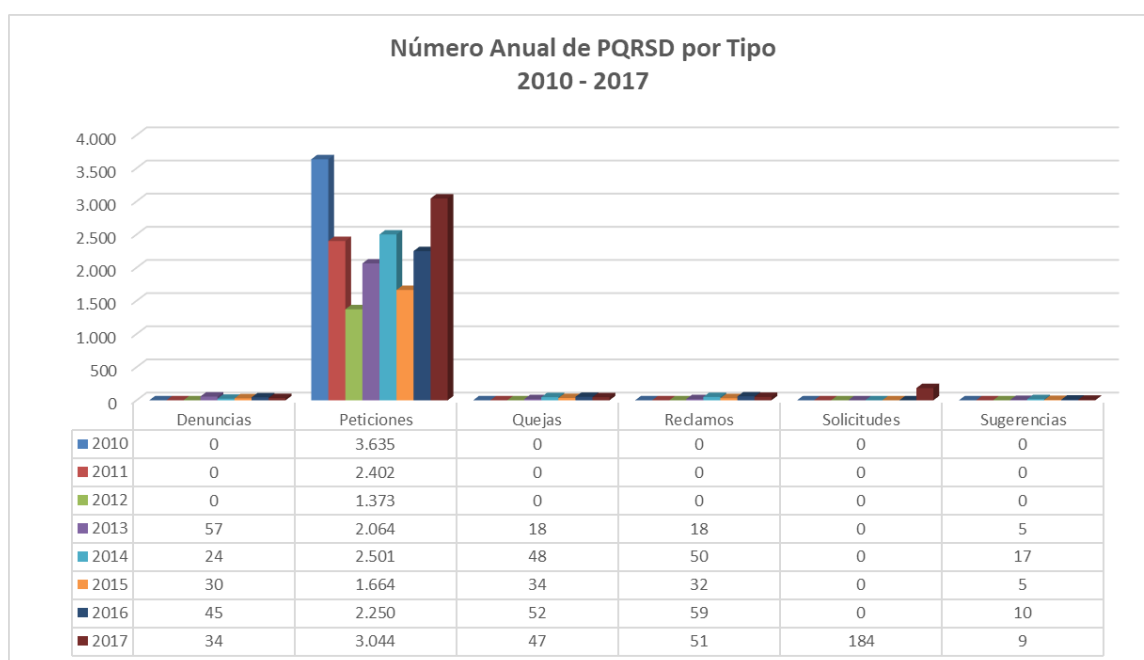
10. Número anual de PQRSD, 2010 - 2017

El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRSD correspondiente al periodo 2010 - 2017.



11. Número anual de PQRSD por Tipo, 2010 - 2017

En el siguiente gráfico se observa el comportamiento del número anual de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias para el periodo 2010 - 2017.



12. Número y porcentaje anual de PQRSD por Tipo, 2010 - 2017

En el siguiente cuadro se observa el número y porcentaje anual de: denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias correspondientes al periodo 2010 - 2017.

Número y Porcentaje Anual de PQRSD por Tipo Atendidas 2010 - 2017														
Año	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2010	0	0%	3.635	99%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3.683	18,5%
2011	0	0%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	12,4%
2012	0	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	6,9%
2013	57	2,6%	2.064	149,8%	18	1,3%	18	1,3%	0	0%	5	0,4%	2.162	10,9%
2014	24	0,9%	2.501	181,5%	48	3,5%	50	3,6%	0	0%	17	1,2%	2.640	13,3%
2015	30	1,7%	1.664	120,8%	34	2,5%	32	2,3%	0	0%	5	0,4%	1.765	8,9%
2016	45	1,9%	2.250	163,3%	52	3,8%	59	4,3%	0	0%	10	0,7%	2.416	12,1%
2017	34	1,0%	3.044	220,9%	47	3,4%	51	3,7%	184	13,4%	9	0,7%	3.369	16,9%
Totales	190	1,0%	18.933	95,2%	199	1,0%	210	1,1%	184	0,9%	46	0,2%	19.888	100%

Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Información estadística de la UIAF