



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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A Diciembre 31 de 2018

Bogotá - Colombia

Enero 2019

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 – PQRSD), recibidas en la Entidad a diciembre 31 de 2018, a través del canal electrónico habilitado en el sitio web de la Entidad para su recepción,

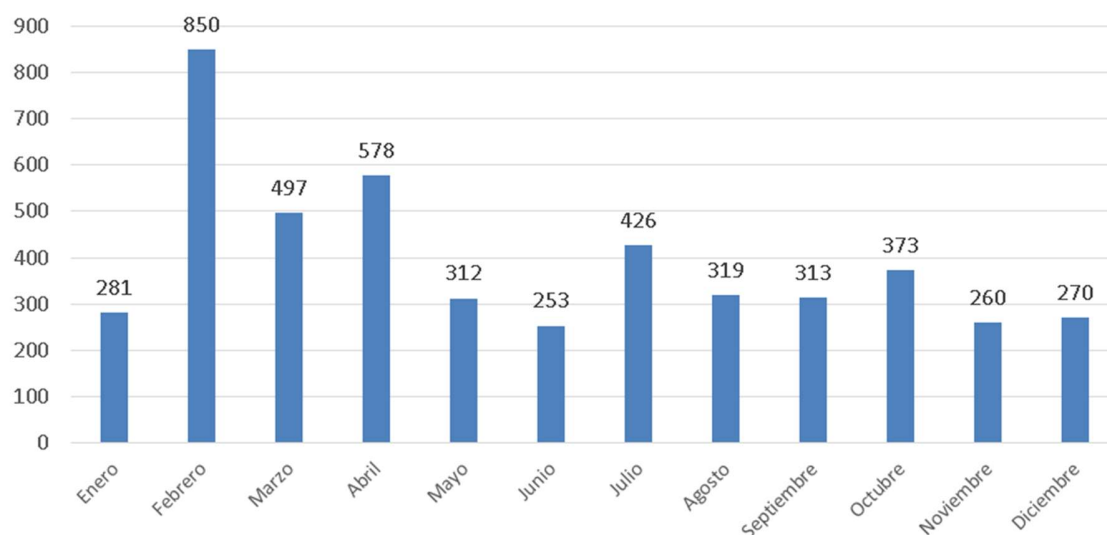
A continuación se presenta en orden los siguientes resultados:

1. Número mensual total de PQRSD de enero a diciembre de 2018
2. Número mensual de PQRSD por Tipo, de enero a diciembre de 2018
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo, enero a diciembre de 2018
4. Número de PQRSD aceptadas y negadas por la UIAF enero a diciembre de 2018
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD, enero a diciembre de 2018.
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 –2018.
9. Tendencia del número mensual de PQRSD, 2010 – 2018.
10. Número anual de PQRSD, 2010 -2018.
11. Número anual de PQRSD por Tipo, 2010 – 2018.
12. Número y porcentaje anual de PQRSD por Tipo, 2010 – 2018.
13. Número mensual de derechos de petición verbal a diciembre de 2018
14. Temas Recurrentes
15. Estado del Trámite de Respuesta a diciembre de 2018

1. Número mensual de PQRSD de enero a diciembre de 2018

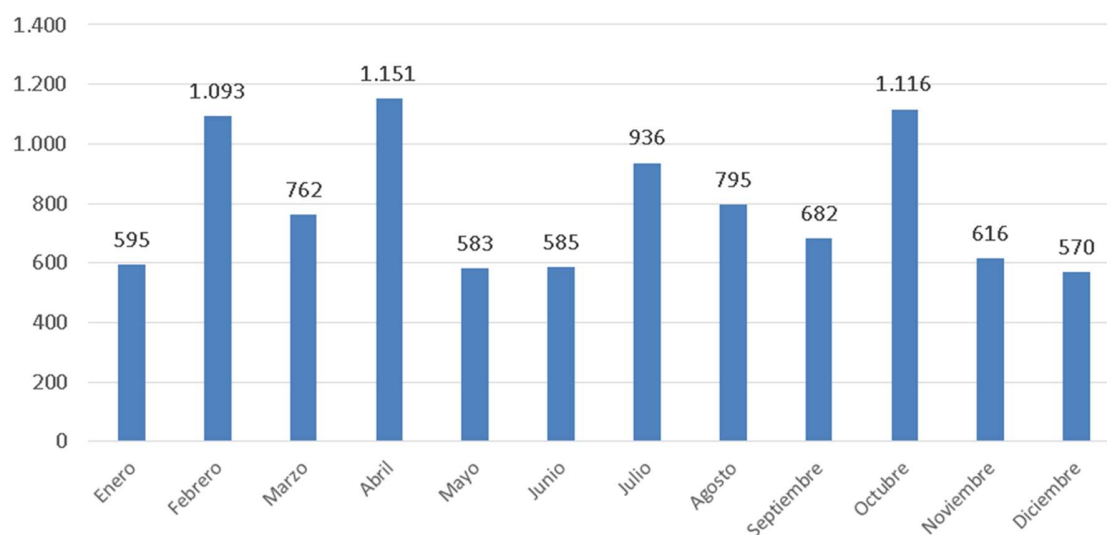
El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que la UIAF recibió y atendió entre enero y diciembre de 2018. En total la UIAF recibió **9.484** PQRSD, de las cuales **4.752 (50.11%)** corresponden a Derechos de Petición Verbal, relacionadas principalmente con soporte técnico brindado a las entidades obligadas a reportar información a la Entidad.

Número Mensual de PQRSD Atendidas por la UIAF de Enero a Diciembre de 2018



No incluye peticiones verbales

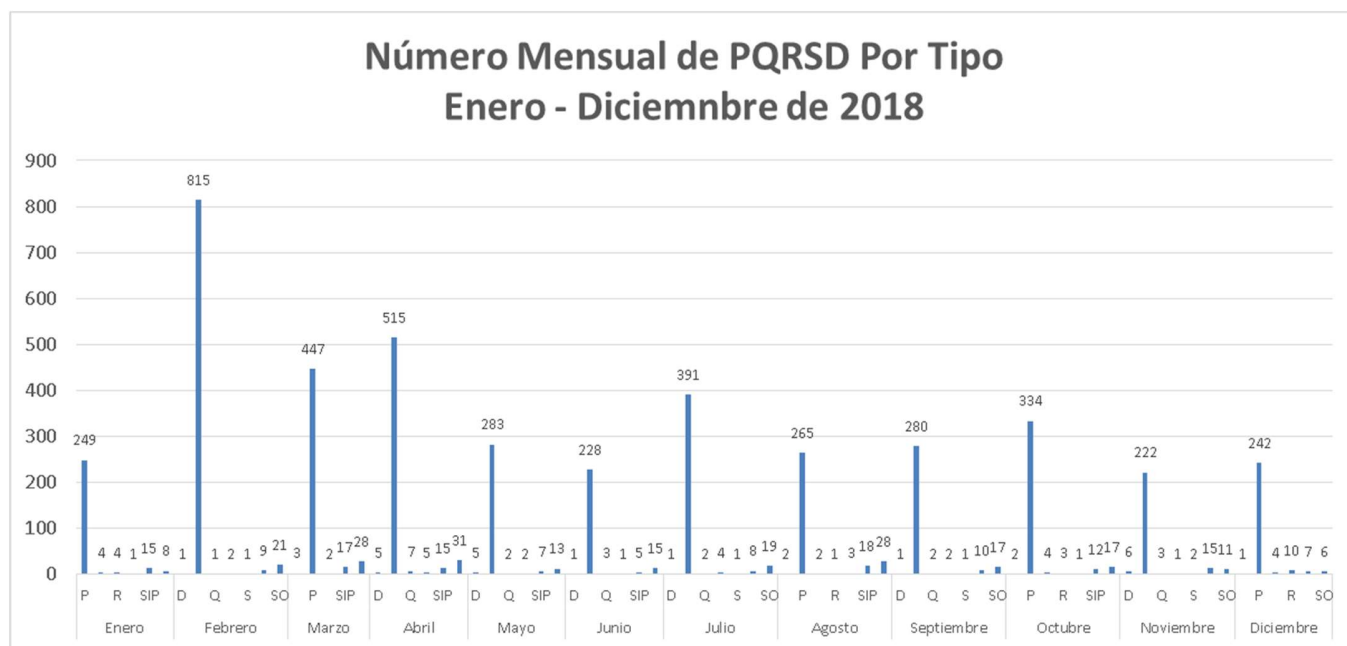
Número Mensual de PQRSD Atendidas por la UIAF de Enero a Diciembre de 2018 (*)



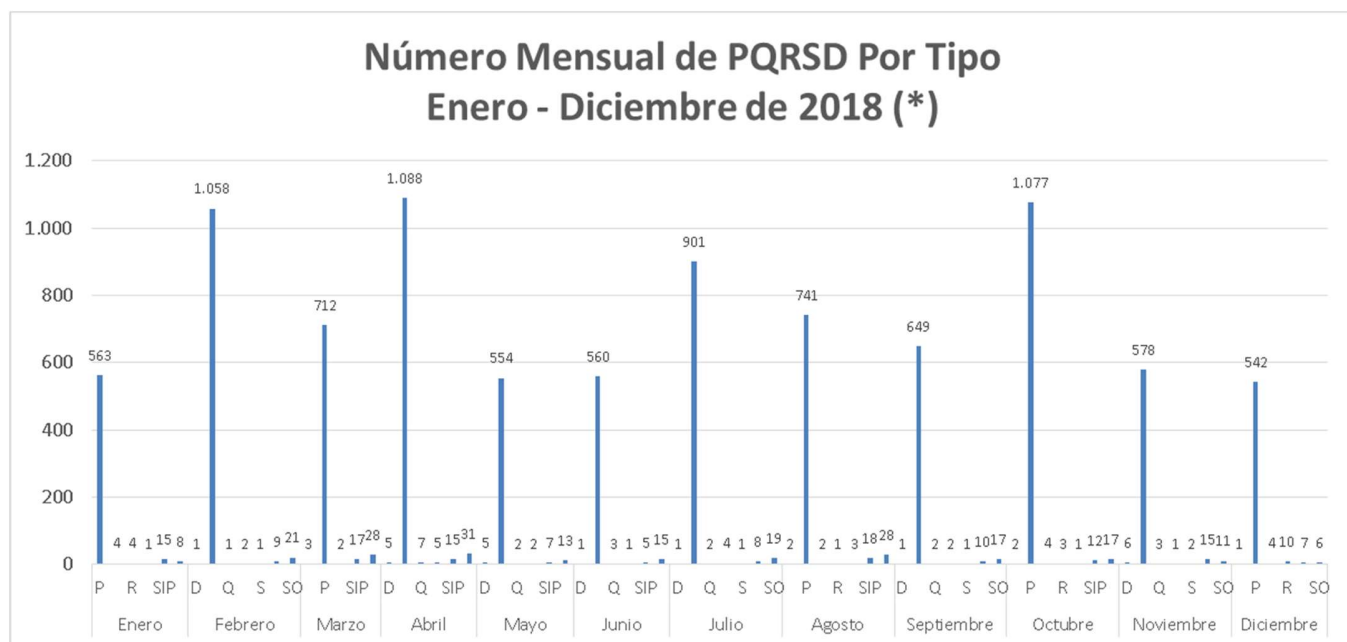
(*) Incluye 4.752 Peticiones verbales

2. Número mensual de PQRSD por Tipo de enero a diciembre de 2018

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



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 4.752 Peticiones verbales

P = Peticiones
Q = Quejas

- R = Reclamos
 S = Sugerencias
 SO = Solicitudes
 SIP = Solicitudes de Información Pública

3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo, de enero a diciembre de 2018

En el siguiente cuadro se muestra el número y el porcentaje mensual sobre el acumulado del año 2018 y el porcentaje sobre el total acumulado por tipo.

Número Mensual de PQRSD por Tipo																
Enero - Diciembre de 2018																
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	0	0,0%	249	43,3%	4	0,7%	4	0,7%	8	1,4%	1	0,2%	15	2,6%	281	3,0%
Febrero	1	0,1%	815	75,0%	1	0,1%	2	0,2%	21	1,9%	1	0%	9	1%	850	9,1%
Marzo	3	0,4%	447	60,5%	0	0,0%	2	0,3%	28	3,8%	0	0%	17	2%	497	5,3%
Abril	5	0,4%	515	45,4%	7	0,6%	5	0,4%	31	2,7%	0	0%	15	1%	578	6,2%
Mayo	5	0,9%	283	49,5%	2	0,3%	2	0,3%	13	2,3%	0	0%	7	1%	312	3,3%
Junio	1	0,2%	228	39,7%	3	0,5%	1	0,2%	15	2,6%	0	0%	5	1%	253	2,7%
Julio	1	0,1%	266	29,0%	2	0,2%	4	0,4%	19	2,1%	1	0%	8	1%	301	3,2%
Agosto	2	0,2%	390	44,0%	2	0,2%	1	0,1%	28	3,2%	3	0%	18	2%	444	4,7%
Septiembre	1	0,2%	280	42,4%	2	0,3%	2	0,3%	17	2,6%	1	0%	10	2%	313	3,3%
Octubre	2	0,2%	334	30,7%	4	0,4%	3	0,3%	17	1,6%	1	0%	12	1%	373	4,0%
Noviembre	6	1,0%	222	37,5%	3	0,5%	1	0,2%	11	1,9%	2	0%	15	3%	260	2,8%
Diciembre	1	0,2%	242	43,7%	4	0,7%	10	1,8%	6	1,1%	0	0%	7	1%	270	2,9%
Totales	28	0,3%	4.271	45,5%	34	0,4%	37	0,4%	214	2,3%	10	0,1%	138	1,5%	4.732	50%

No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRSD por Tipo																
Enero - Diciembre de 2018																
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	0	0,0%	563	94,6%	4	0,7%	4	0,7%	8	1,3%	1	0,2%	15	2,5%	595	6,3%
Febrero	1	0,1%	1.058	96,8%	1	0,1%	2	0,2%	21	1,9%	1	0%	9	1%	1.093	11,5%
Marzo	3	0,4%	712	93,4%	0	0,0%	2	0,3%	28	3,7%	0	0%	17	2%	762	8,0%
Abril	5	0,4%	1.088	94,5%	7	0,6%	5	0,4%	31	2,7%	0	0%	15	1%	1.151	12,1%
Mayo	5	0,9%	554	95,0%	2	0,3%	2	0,3%	13	2,2%	0	0%	7	1%	583	6,1%
Junio	1	0,2%	560	95,7%	3	0,5%	1	0,2%	15	2,6%	0	0%	5	1%	585	6,2%
Julio	1	0,1%	901	96,3%	2	0,2%	4	0,4%	19	2,0%	1	0%	8	1%	936	9,9%
Agosto	2	0,3%	741	93,2%	2	0,3%	1	0,1%	28	3,5%	3	0%	18	2%	795	8,4%
Septiembre	1	0,1%	649	95,2%	2	0,3%	2	0,3%	17	2,5%	1	0%	10	1%	682	7,2%
Octubre	2	0,2%	1.077	96,5%	4	0,4%	3	0,3%	17	1,5%	1	0%	12	1%	1.116	11,8%
Noviembre	6	1,0%	578	93,8%	3	0,5%	1	0,2%	11	1,8%	2	0%	15	2%	616	6,5%
Diciembre	1	0,2%	542	95,1%	4	0,7%	10	1,8%	6	1,1%	0	0%	7	1%	570	6,0%
Totales	28	0,3%	9.023	95,1%	34	0,4%	37	0,4%	214	2,3%	10	0,1%	138	1,5%	9.484	100%

(*) Incluye 4.752 Peticiones verbales

4. Número de PQRSD aceptadas y negadas por la UIAF de enero a diciembre de 2018

De la totalidad de PQRSD recibidas de enero a diciembre de 2018, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



No incluye peticiones verbales

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD, de enero a diciembre de 2017 y 2018

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación mes a mes, del número de PQRSD de enero a diciembre de 2018 respecto al mismo periodo 2017.

Índice de Variación Mensual 2018 Respecto del 2017			
Mes	2017	2018	Variación
Enero	357	281	-21,3%
Febrero	247	850	244,1%
Marzo	321	497	54,8%
Abril	340	578	70,0%
Mayo	274	312	13,9%
Junio	239	253	5,9%
Julio	328	301	-8,2%
Agosto	278	444	59,7%
Septiembre	309	313	1,3%
Octubre	379	373	-1,6%
Noviembre	186	260	39,8%
Diciembre	111	270	143,2%
Totales	3.369	4.732	40,5%

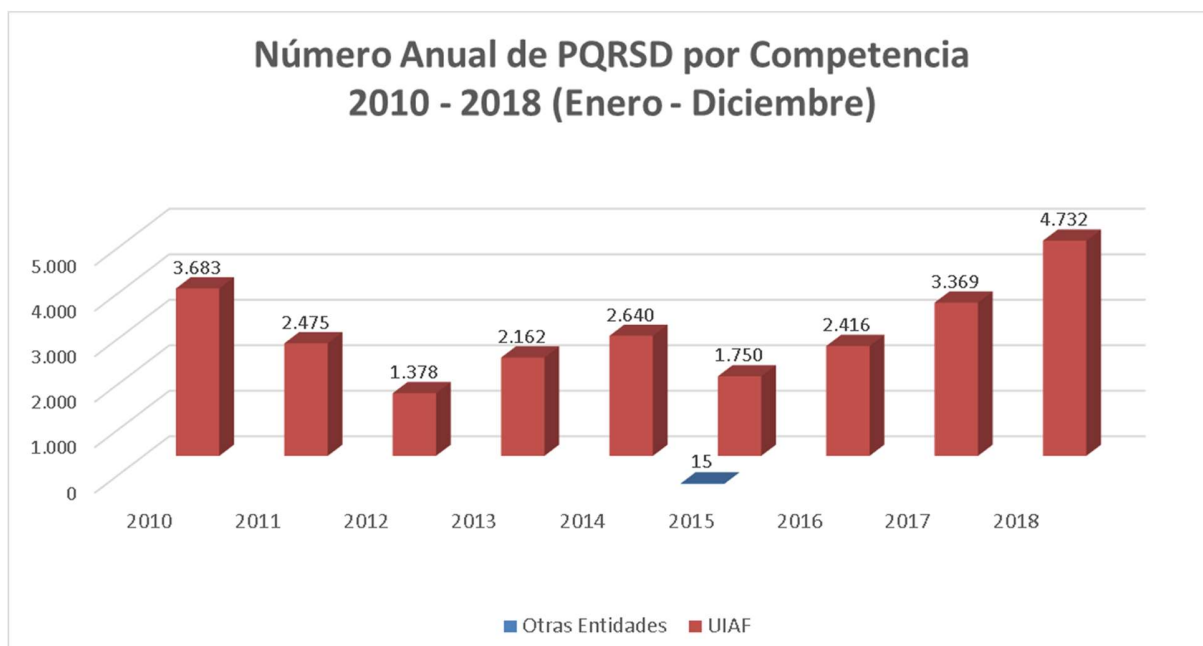
No incluye peticiones verbales

Índice de Variación Mensual 2018 Respecto del 2017			
Mes	2017	2018 (*)	Variación
Enero	357	595	66,7%
Febrero	247	1.093	342,5%
Marzo	321	762	137,4%
Abril	340	1.151	238,5%
Mayo	274	583	112,8%
Junio	239	585	144,8%
Julio	328	936	185,4%
Agosto	278	795	186,0%
Septiembre	309	682	120,7%
Octubre	379	1.116	194,5%
Noviembre	186	616	231,2%
Diciembre	111	570	413,5%
Totales	3.369	9.484	181,5%

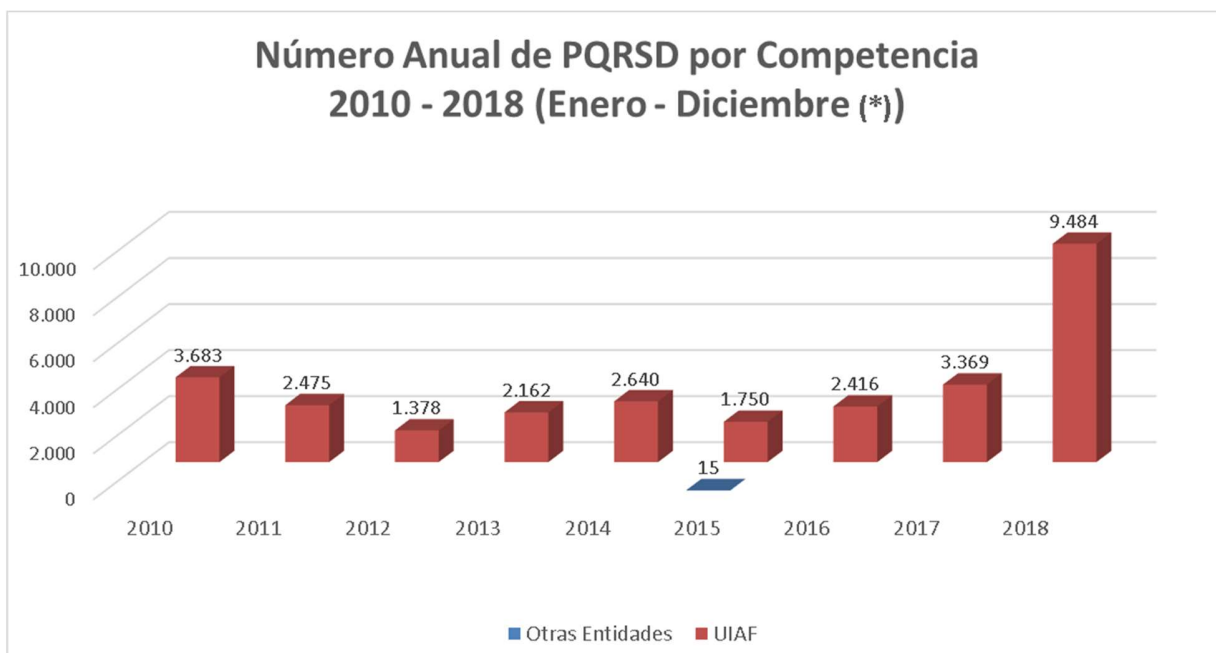
(*) Incluye 4.752 Peticiones verbales

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 –2018 (enero – diciembre), clasificadas por competencia.



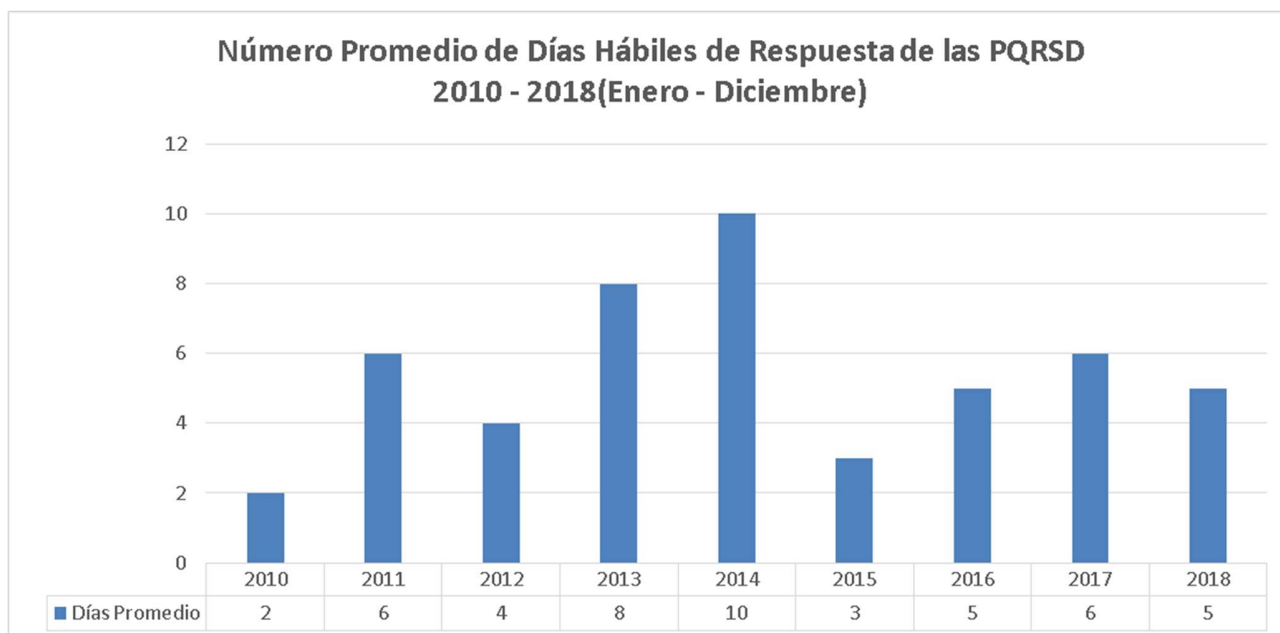
No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 4.752 Peticiones verbales

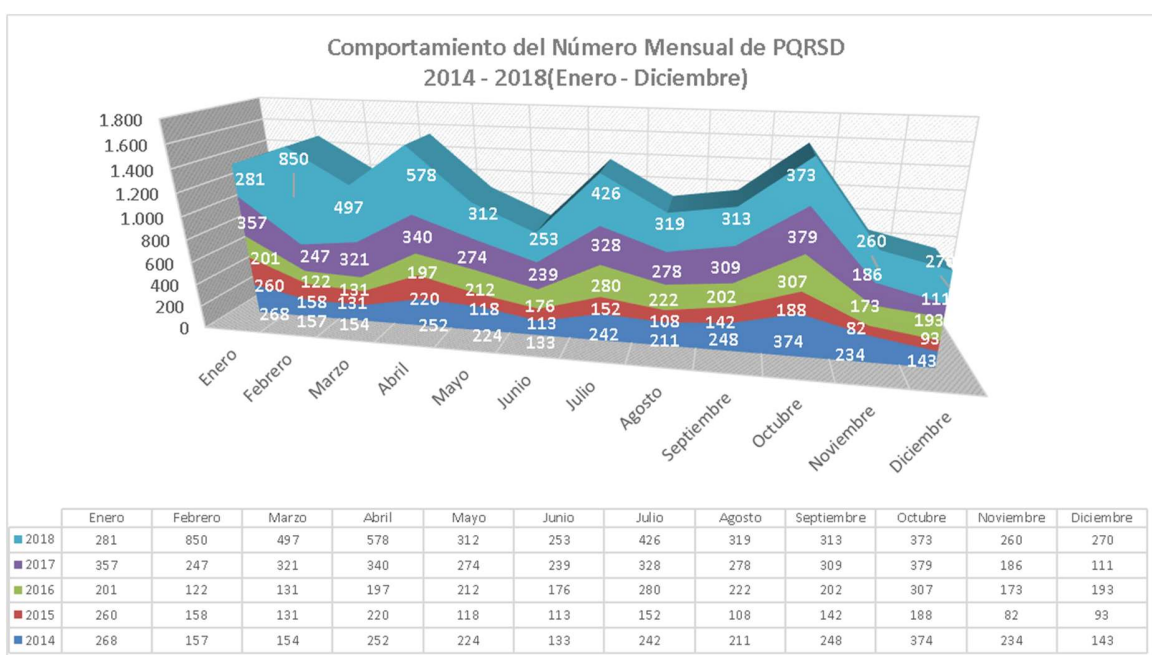
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF

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 – 2018 (Enero – diciembre).

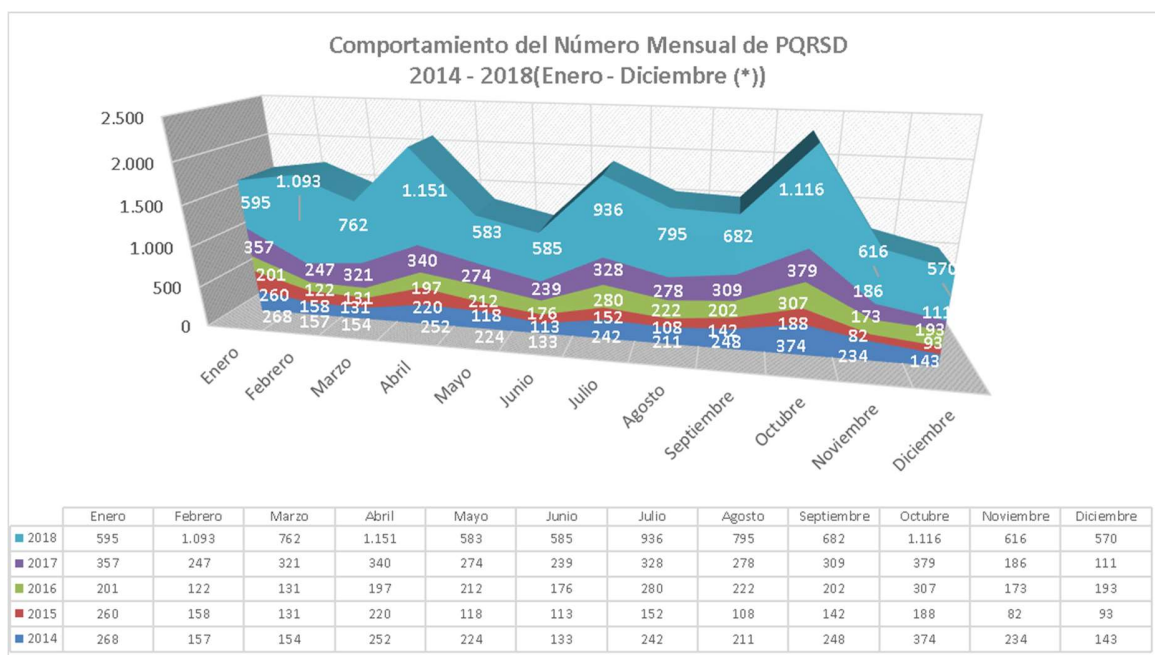


8. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2014 – 2018

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



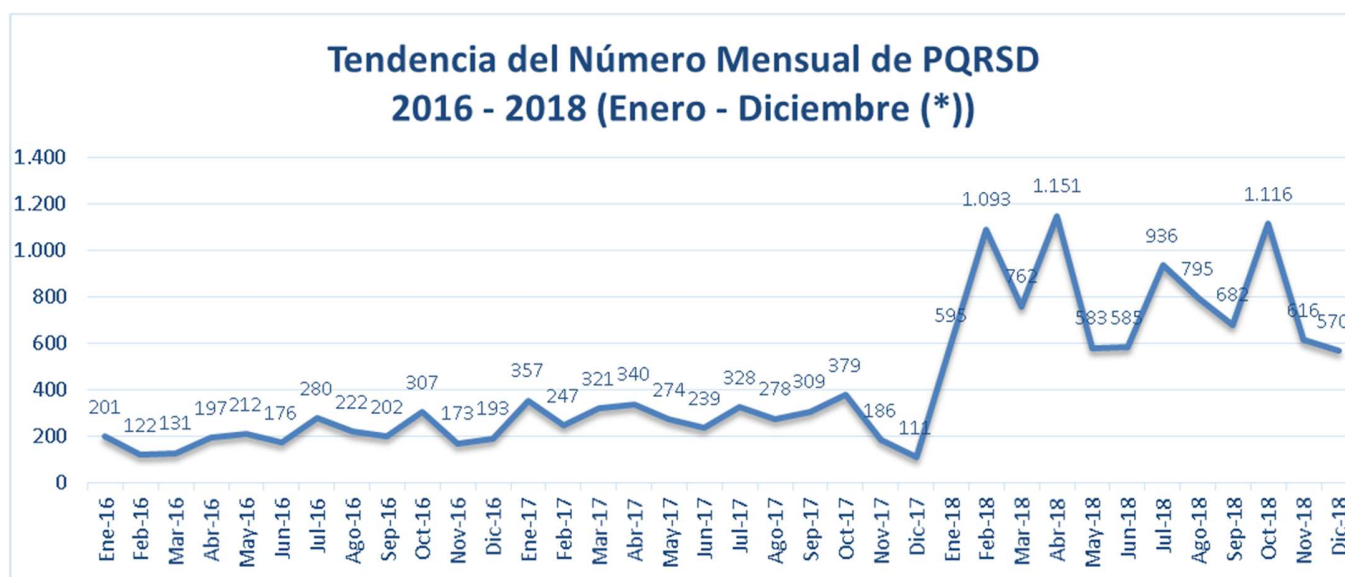
No incluye peticiones verbales



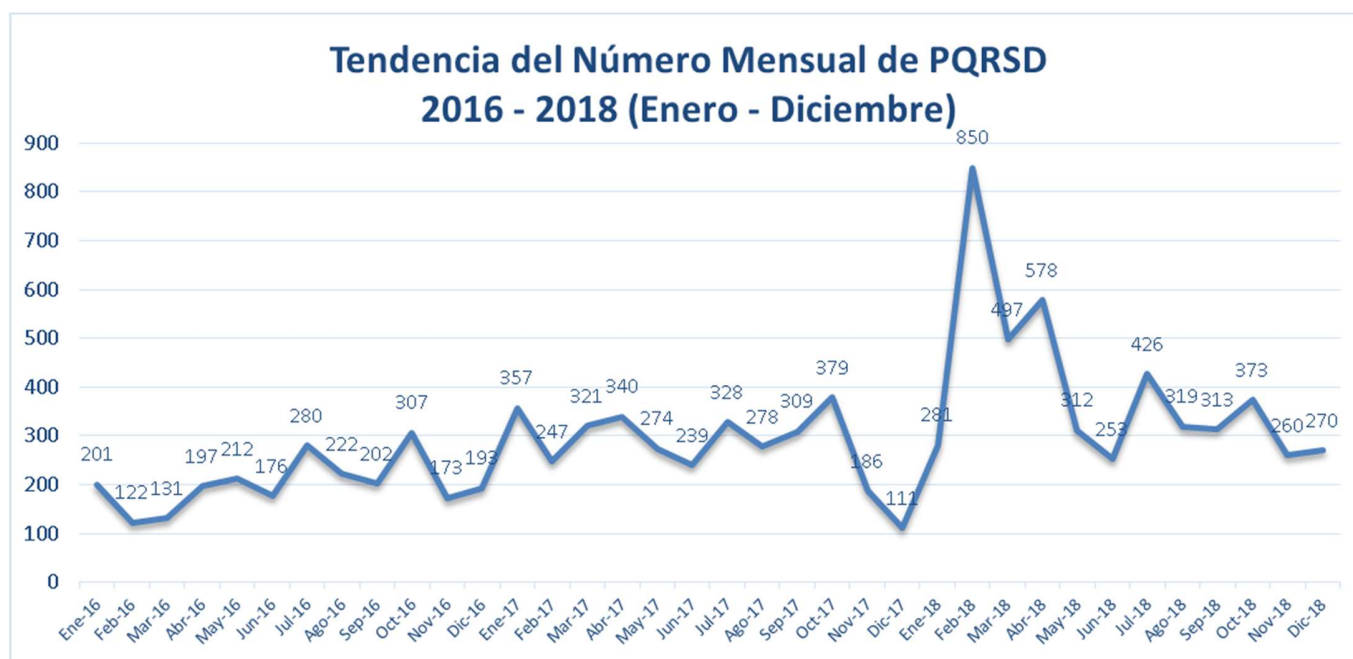
(*) Incluye 4.752 Peticiones verbales

9. Tendencia del número mensual de PQRSD, 2010 – 2018

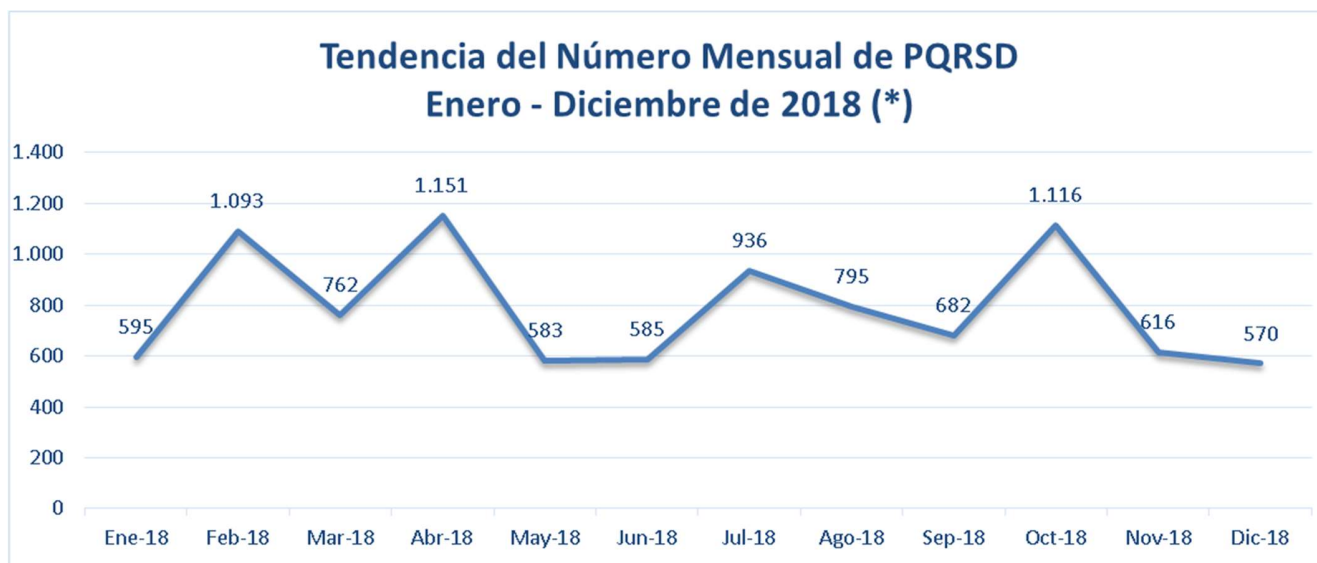
En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRSD durante los periodos 2016 – 2018 (Enero – Diciembre). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las “**Peticiones Verbales**”, correspondientes al soporte técnico brindado a los reportantes de información a la UIAF.



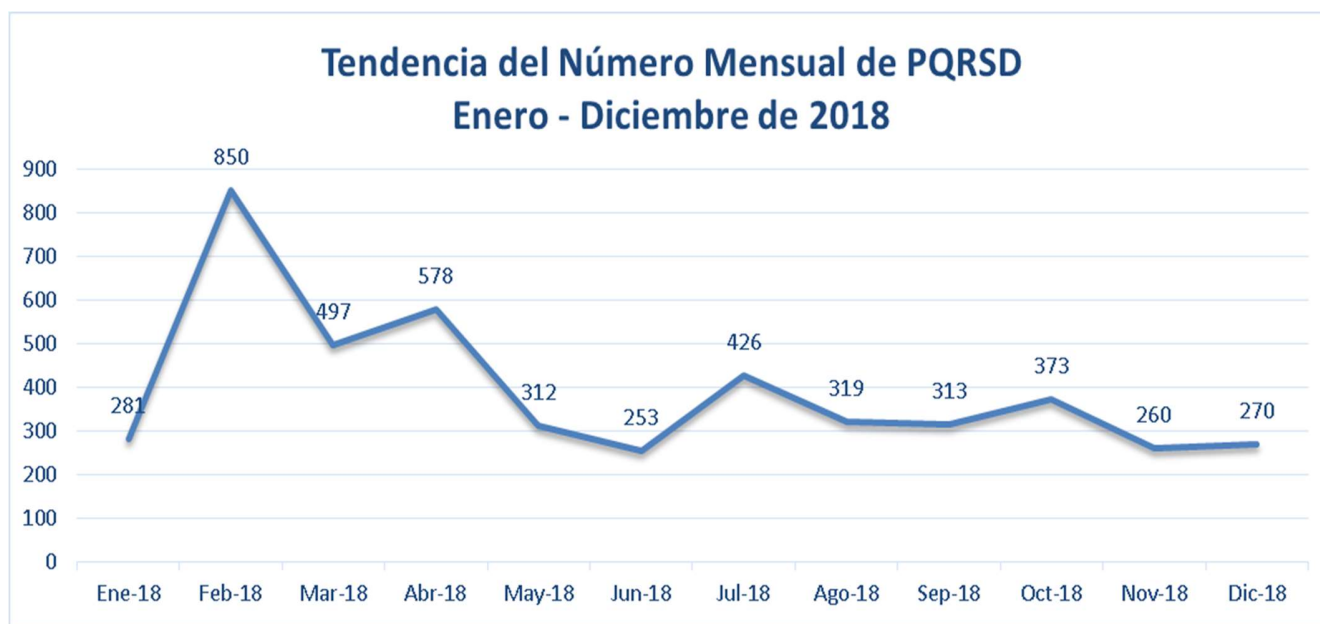
(*) Incluye 4.752 Peticiones verbales



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 4.752 Peticiones verbales

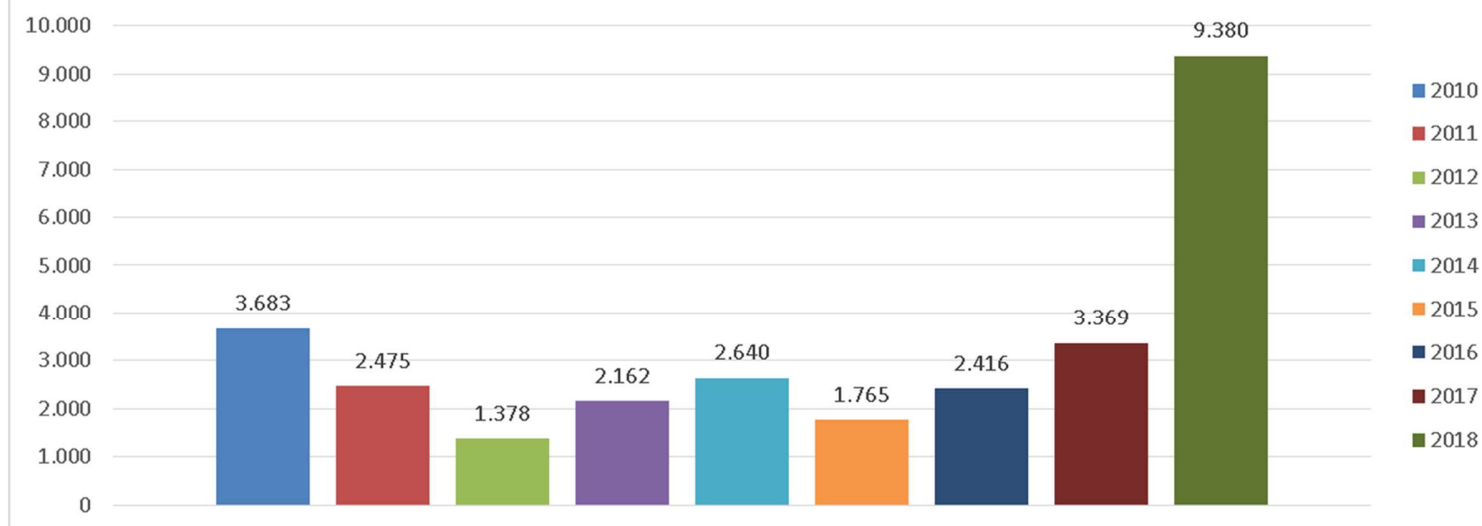


No incluye peticiones verbales

10. Número anual de PQRSD, 2010 - 2018

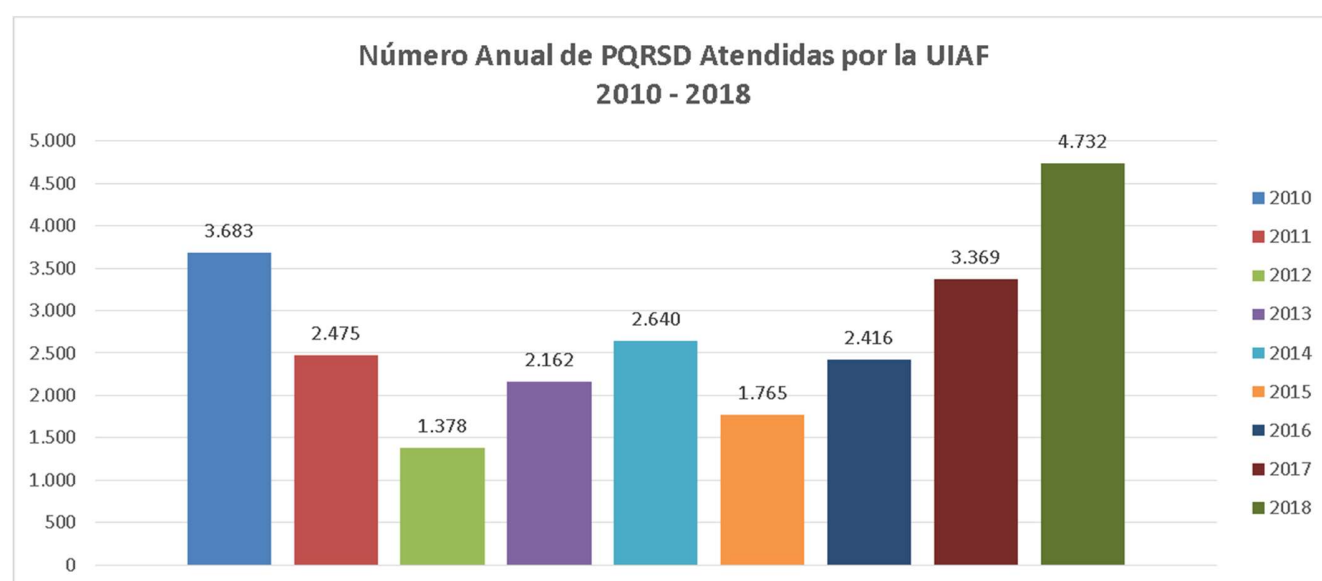
El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRSD correspondiente al periodo 2010 – 2018 (Enero – Diciembre).

Número Anual de PQRSD Atendidas por la UIAF 2010 - 2018 (*)



(*) Incluye 4.752 Peticiones verbales

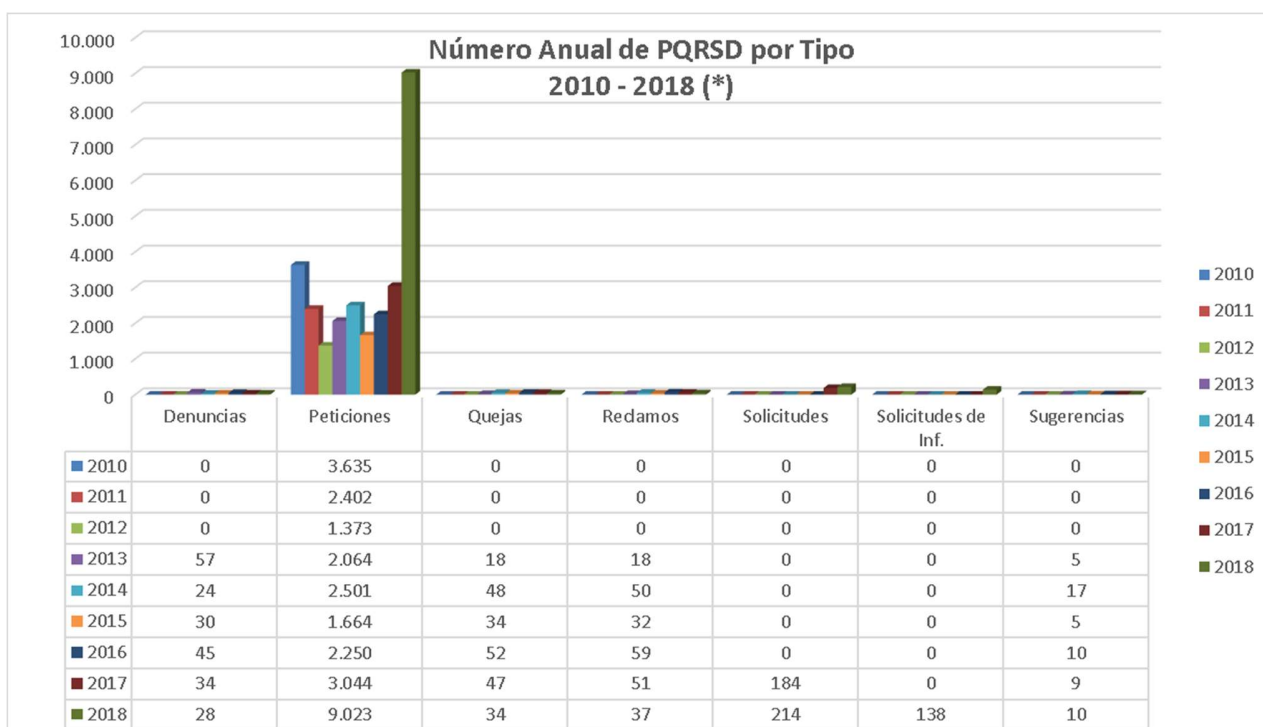
Número Anual de PQRSD Atendidas por la UIAF 2010 - 2018



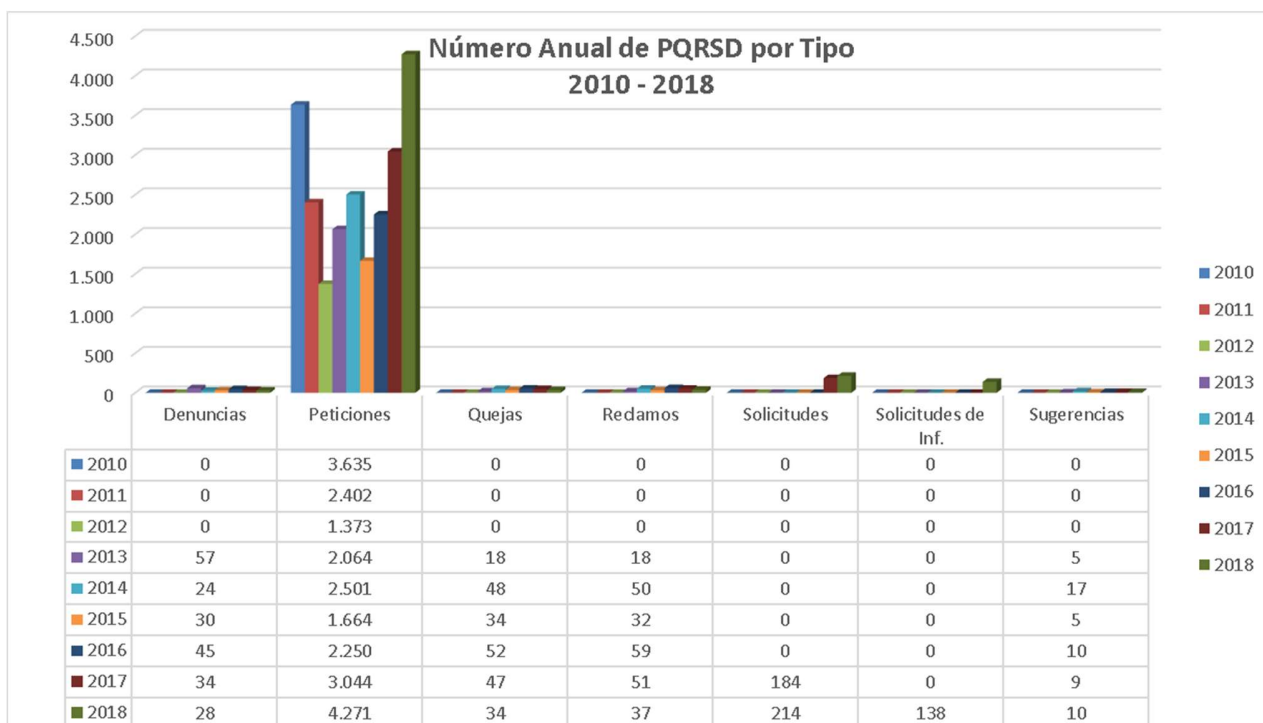
No incluye peticiones verbales

11. Número anual de PQRSD por Tipo, 2010 – 2018 (Enero – Diciembre)

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 2010 – 2018 (Enero – Diciembre).



(*) Incluye 4.752 Peticiones verbales



No incluye peticiones verbales

12. Número y porcentaje anual de PQRSD por Tipo, 2010 – 2018 (Enero – Diciembre)

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 – 2018 (Enero – Diciembre).

Número y Porcentaje Anual de PQRSD por Tipo Atendidas 2010 - 2018																
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	12,5%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	8,4%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	4,7%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	7,4%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	9,0%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	6,0%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	8,2%
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	11,5%
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	32,3%
Totales	344	1,2%	27.956	95,2%	233	0,8%	247	0,8%	398	1,4%	138	0,5%	56	0,2%	29.372	100%

(*) Incluye 4.752 Peticiones verbales

Número y Porcentaje Anual de PQRSD por Tipo Atendidas 2010 - 2018																
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	12,6%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	8,5%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	4,7%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	7,4%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	9,0%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	6,0%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	8,3%
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	11,5%
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	16,2%
Totales	344	1,2%	23.204	79,3%	233	0,8%	247	0,8%	398	1,4%	138	0,5%	56	0,2%	24.620	84%

No incluye peticiones verbales

13. Número de Peticiones Verbales Atendidas de Enero a Diciembre de 2018

Corresponde a las llamadas telefónicas atendidas a través de las líneas dispuestas por la entidad para brindar soporte técnico a los reportantes de información a la UIAF.

Razones en las que Fundamenta la Petición	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Aclaracion Errores	12	7	12	27	7	2	1			1			69
Aclaración Errores	2	6	4	30	15	18	108	103	70	95	38	25	514
Aclaración Resoluciones y CE		5	3	14	12	26	19	9	21	42	9	8	168
Actualización de Datos	2	31	41	44	36	40	38	41	28	46	50	37	434
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	9	6	1	7	7	9	7		6	67	22	22	163
Como diligenciar ROS		2		1	1	2	19	76	18	48	13	12	192
Como Diligenciar ROS		5	4	5	3	8	6		2	8	7	1	49
Como Inactivar registro -UIAF		1	1	3	3	2	5	2	2	4	1		24
Como Ingresar	10	17	24	29	8	19	26	55	46	85	15	12	346
Como Presentar Reportes Objetivos			1	2	15	12	17	16	30	70	8	10	181
Comunicaciones Entidades Vigilantes		1	1		2	1	1	1	4				11
Confirmación Llegada Correo							2						2
Consulta Utilidades Excel		2		9	4	2	6	3	1	10			37
Consultar Certificaciones	9	5	3	21	13	15	16	10	18	21	7	6	144
Curso E-learning		2	6	20	10	20	9	3	7	6	22	11	116
Derogación Usuario		1	1	7	2	2	7	6		4	11	3	44
Errores en Acceso	9	14	8	101	19	19	50	26	20	76	14	12	368
Generación Reporte Negativo	1		1	2									4
Otro Tipo de Soporte	209	73	66	95	33	49	70	41	38	57	83	100	914
Reasignación Matriz Sirel 2	1	3	4	4	7	11	5	7	8	11	2	5	68
Reporte Negativo	3			2		2							7
Reporte Positivo				2	3	3						1	9
Retroalimentación	2	1											3
Solicitud Anulación de Cargue	9	1	9	11	6	7	20	9	4	13	5	3	97
Solicitud Confirmación de Cargue					5								6
Solicitud de Acceso	24	34	42	72	31	41	52	50	34	59	34	20	493
Solicitud de Código	12	26	33	65	29	22	26	18	12	20	15	11	289
Total general	294	237	242	557	260	322	491	442	348	714	332	284	4.752

14. Temas Recurrentes

Las siguientes tablas describen los temas más recurrentes sobre los cuales los ciudadanos realizaron mayor número de peticiones de información durante el periodo enero – diciembre de 2018:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	2.608	27,5%
Otros	2.168	22,9%
Aclaración de errores	512	5,4%
Error SIREL y errores de acceso	495	5,2%
Solicitud de acceso	493	5,2%
Como ingresar	347	3,7%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	309	3,3%
Solicitud de código	292	3,1%
Soporte SIREL	271	2,9%
Curso e-learning	226	2,4%
Solicitudes de información pública	214	2,3%
Cómo diligenciar ROS	192	2,0%
Cómo presentar reportes objetivos	181	1,9%
Aclaración resoluciones y CE	168	1,8%
Solicitudes especiales reportantes	166	1,8%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	163	1,7%
Consulta explicación de normatividad	161	1,7%
Cancelación de usuario	145	1,5%
Consulta de certificaciones	144	1,5%
Cancelación entidad	115	1,2%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	114	1,2%
Total PQRS	9.484	100%

(*) Incluye 4.752 Peticiones verbales

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	2.174	45,9%
Otros	825	17,4%
Error SIREL y errores de acceso	129	2,7%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	309	6,5%
Soporte SIREL	271	5,7%
Curso e-learning	109	2,3%
Solicitudes de información pública	214	4,5%
Solicitudes especiales reportantes	166	3,5%
Consulta explicación de normatividad	161	3,4%
Cancelación de usuario	145	3,1%
Cancelación entidad	115	2,4%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	114	2,4%
Total PQRSD	4.732	100%

No incluye peticiones verbales

15.Estado del Trámite de Respuesta a Diciembre de 2018

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al periodo enero – diciembre de 2018:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	6		6
	Peticiones (*)	479	18	497
	Quejas	7		7
	Reclamos	7		7
	Solicitudes de informacion publica	44	8	52
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	165		165
Total Oficina Asesora Jurídica		710	26	736
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2	1	3
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2	1	3
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	21		21
	Peticiones	6	1	7
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		27	1	28
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	8.281	106	8.387
	Quejas	27		27
	Reclamos	28		28
	Solicitudes de informacion publica	38	19	57
	Sugerencias	5		5
	Solicitudes	31		31
Total Subdirección de Informática		8.410	125	8.535
Subdirección de Análisis Estratégico	Denuncias	1		1
	Peticiones	124	5	129
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	28	1	29
	Sugerencias	3		3
	Solicitudes	18		
Total Subdirección de Análisis Estratégico		176	6	164
Total general		9.325	159	9.484

(*) Incluye 4.752 Peticiones verbales

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	6		6
	Peticiones	250	18	268
	Quejas	7		7
	Reclamos	7		7
	Solicitudes de informacion publica	44	8	52
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	165		165
Total Oficina Asesora Jurídica		481	26	507
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2	1	3
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2	1	3
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	21		21
	Peticiones	6	1	7
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		27	1	28
Subdirección de Informática	Peticiones	3.758	106	3.864
	Quejas	27		27
	Reclamos	28		28
	Solicitudes de informacion publica	38	19	57
	Sugerencias	5		5
	Solicitudes	31		31
Total Subdirección de Informática		3.887	125	4.012
Subdirección de Análisis Estratégico	Denuncias	1		1
	Peticiones	124	5	129
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	28	1	29
	Sugerencias	3		3
	Solicitudes	18		18
Total Subdirección de Análisis Estratégico		176	6	182
Total general		4.573	159	4.732

No incluye peticiones verbales

Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF