



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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A enero 31 de 2018

Bogotá - Colombia

Febrero 2019

Introducción

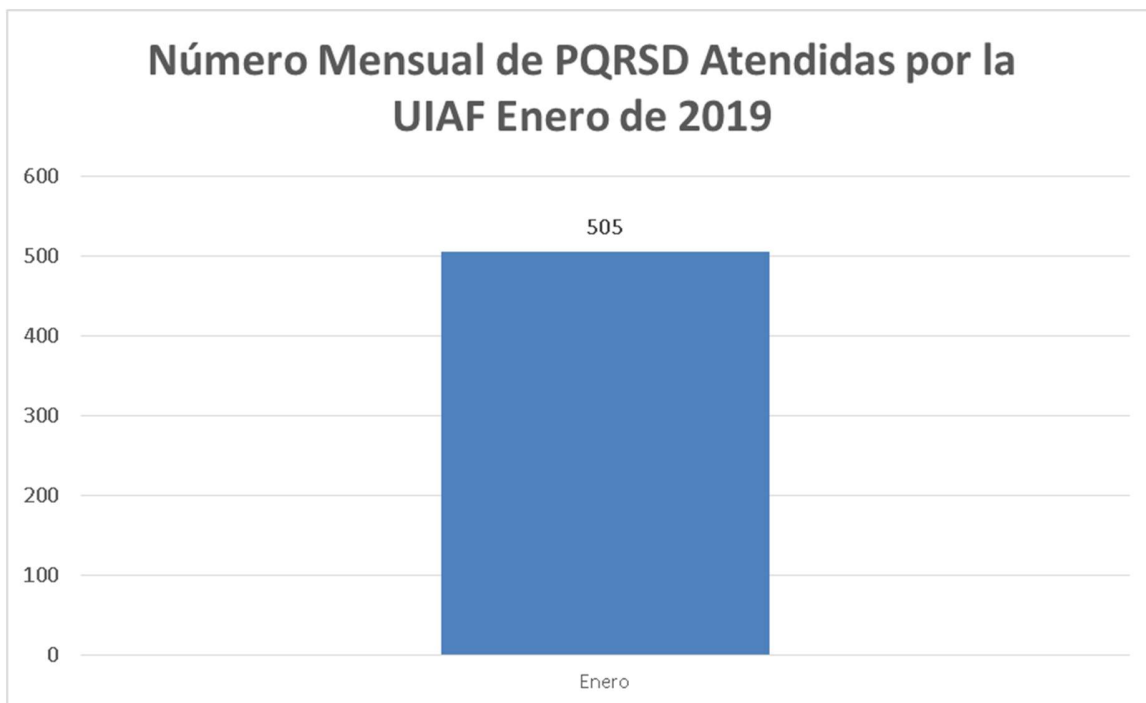
En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (que en adelante se denominan – PQRSD), recibidas en la Entidad a enero 31 de 2019, 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:

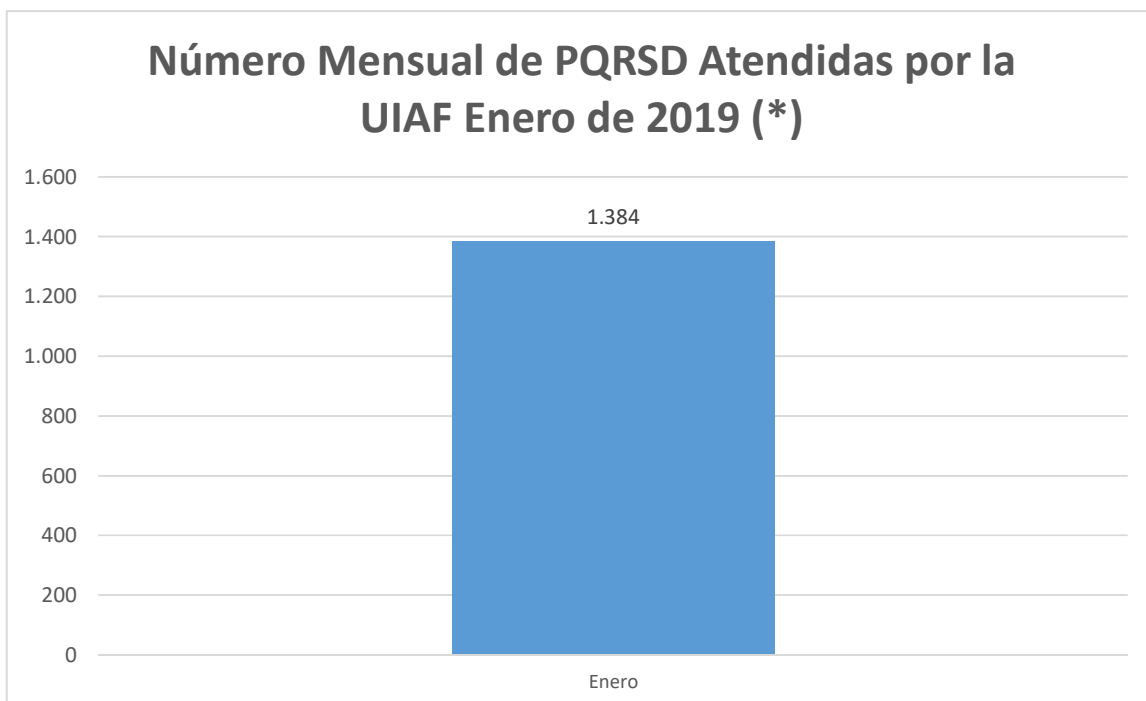
1. Número mensual total de PQRSD de enero a enero de 2019.
2. Número mensual de PQRSD por Tipo, de enero de 2019.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo, enero de 2019.
4. Número de PQRSD aceptadas y negadas por la UIAF enero de 2019.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD, enero de 2019.
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 2015 –2019.
9. Tendencia del número mensual de PQRSD, 2017 – 2019.
10. Número anual de PQRSD, 2010 -2019.
11. Número anual de PQRSD por Tipo, 2015 – 2015.
12. Número y porcentaje anual de PQRSD por Tipo, 2010 – 2018.
13. Número mensual de derechos de petición verbal a enero de 2019
14. Temas Recurrentes
15. Estado del Trámite de Respuesta a enero de 2019

1. Número mensual de PQRSD de enero de 2019

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que la UIAF recibió y atendió en enero de 2019. En total la UIAF recibió **1.384** PQRSD, de las cuales **879 (63.51%)** corresponden a Derechos de Petición Verbal, relacionadas principalmente con soporte técnico brindado a las entidades obligadas a reportar información a la Entidad.



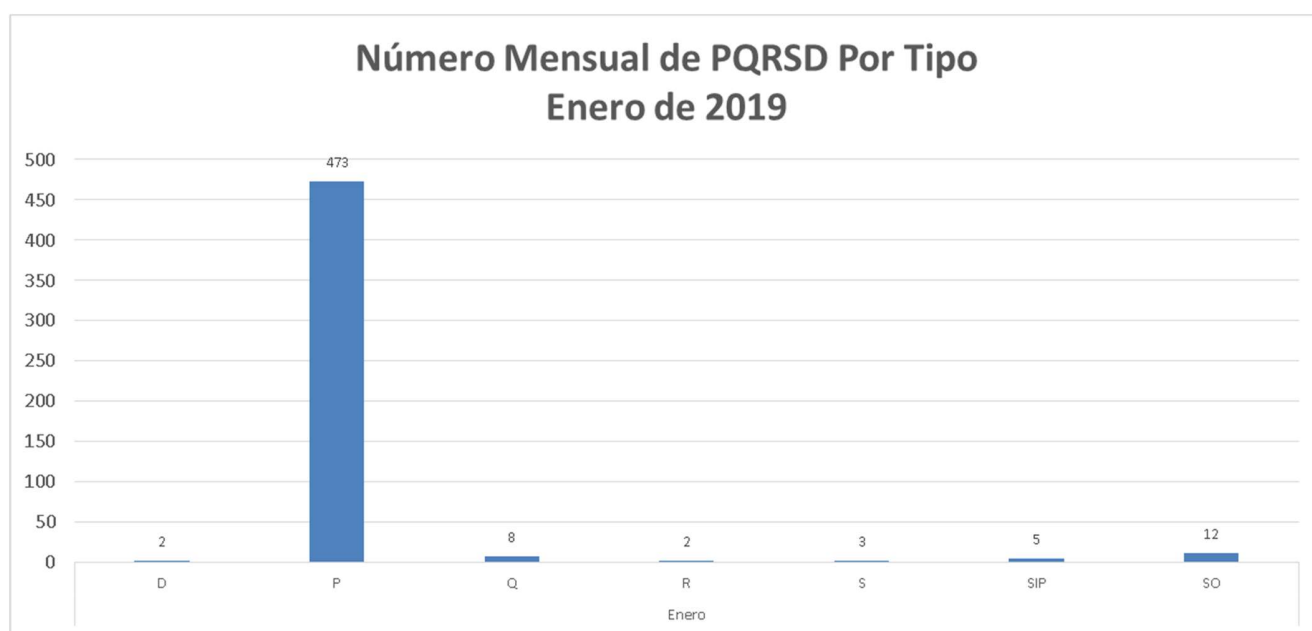
No incluye peticiones verbales



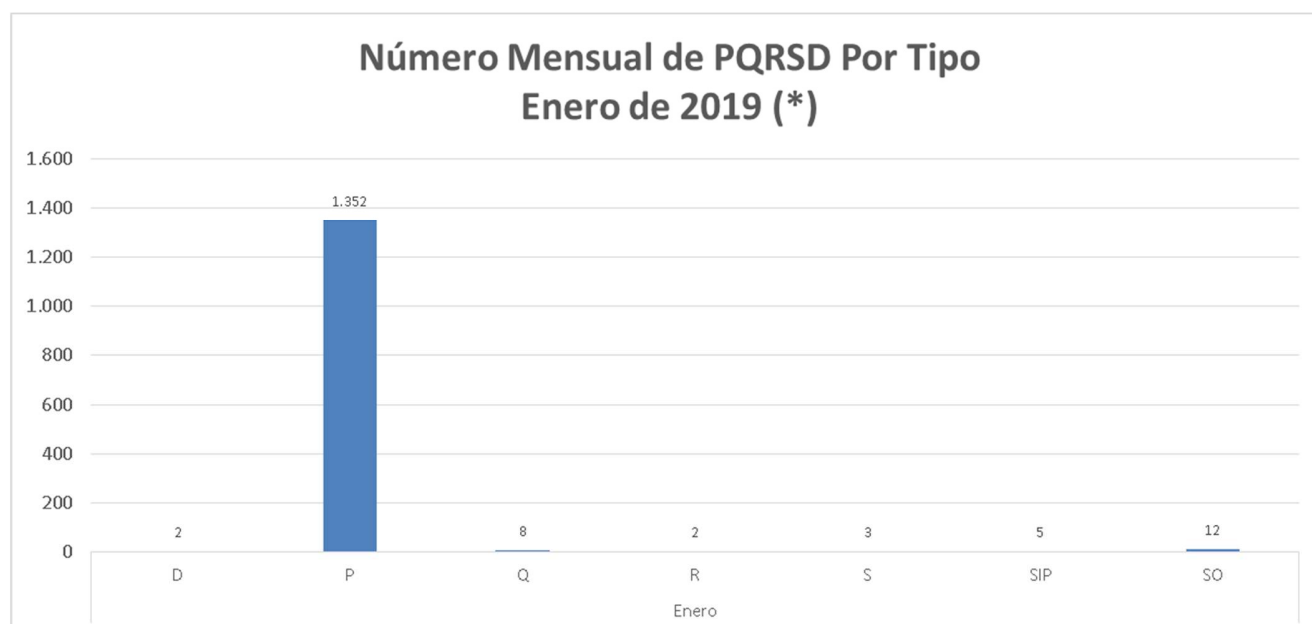
(*) Incluye 879 peticiones verbales

2. Número mensual de PQRSD por tipo de enero de 2019

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



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 879 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 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 PQRSD por Tipo																
Enero 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	34,4%	8	0,6%	2	0,1%	12	0,9%	3	0,2%	5	0,4%	505	36,7%
Totales	2	0,1%	473	34,4%	8	0,6%	2	0,1%	12	0,9%	3	0,2%	5	0,4%	505	37%

No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRSD por Tipo																
Enero 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	100%
Totales	2	0,1%	1.352	97,7%	8	0,6%	2	0,1%	12	0,9%	3	0,2%	5	0,4%	1.384	100%

(*) Incluye 879 peticiones verbales

4. Número de PQRSD aceptadas y negadas por la UIAF de enero de 2019

De la totalidad de PQRSD recibidas de enero de 2019, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



No incluye peticiones verbales

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD, de enero de 2018 y 2019

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

Índice de Variación Mensual 2018 Respecto del 2019			
Mes	2018	2019	Variación
Enero	281	505	79,7%
Totales	281	505	79,7%

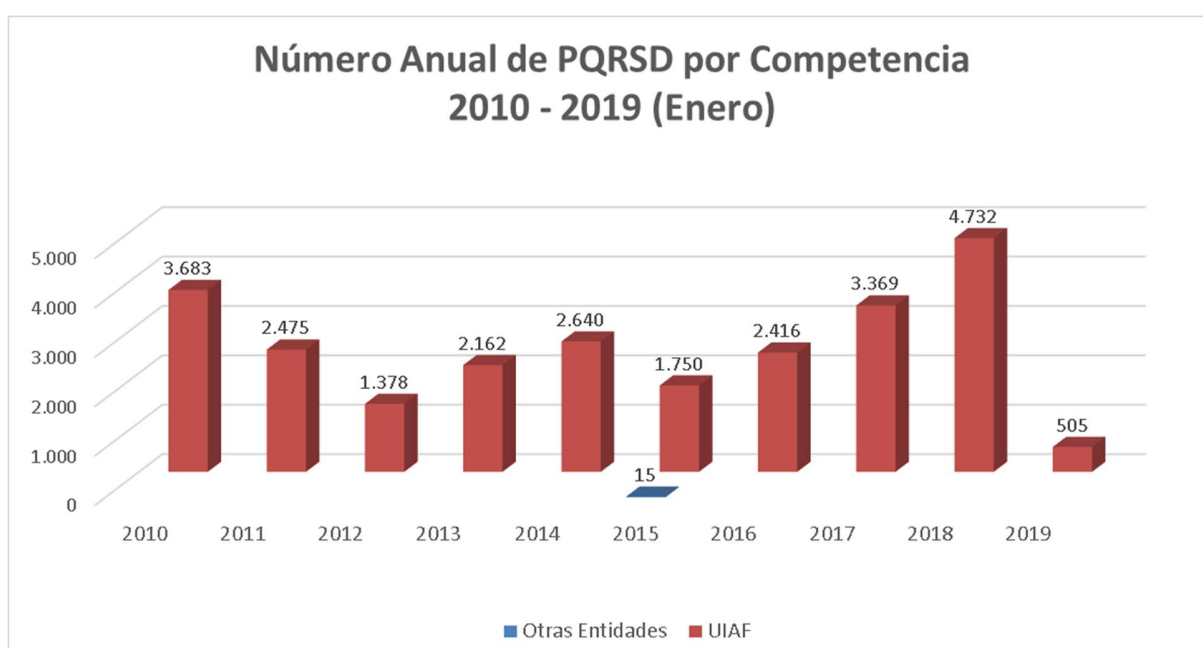
No incluye peticiones verbales

Índice de Variación Mensual 2018 Respecto del 2019			
Mes	2018 (*)	2019 (*)	Variación
Enero	595	1.384	132,6%
Totales	595	1.384	132,6%

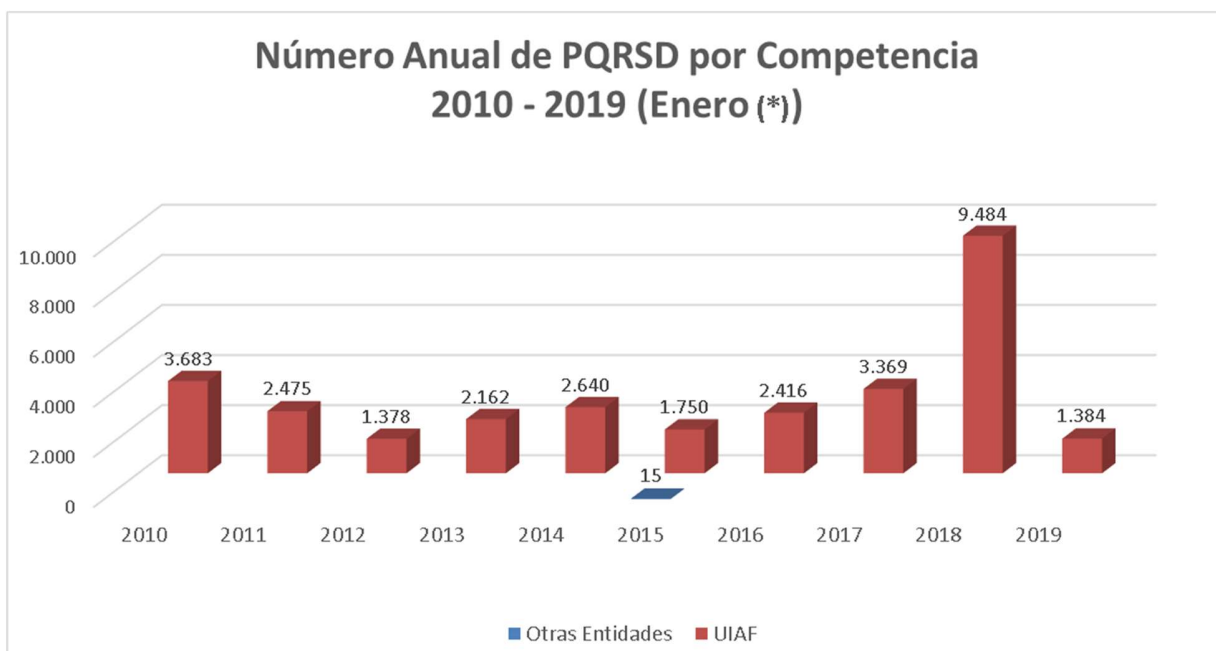
(*) Incluye 879 peticiones verbales

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 –2019 (a enero), clasificadas por competencia.



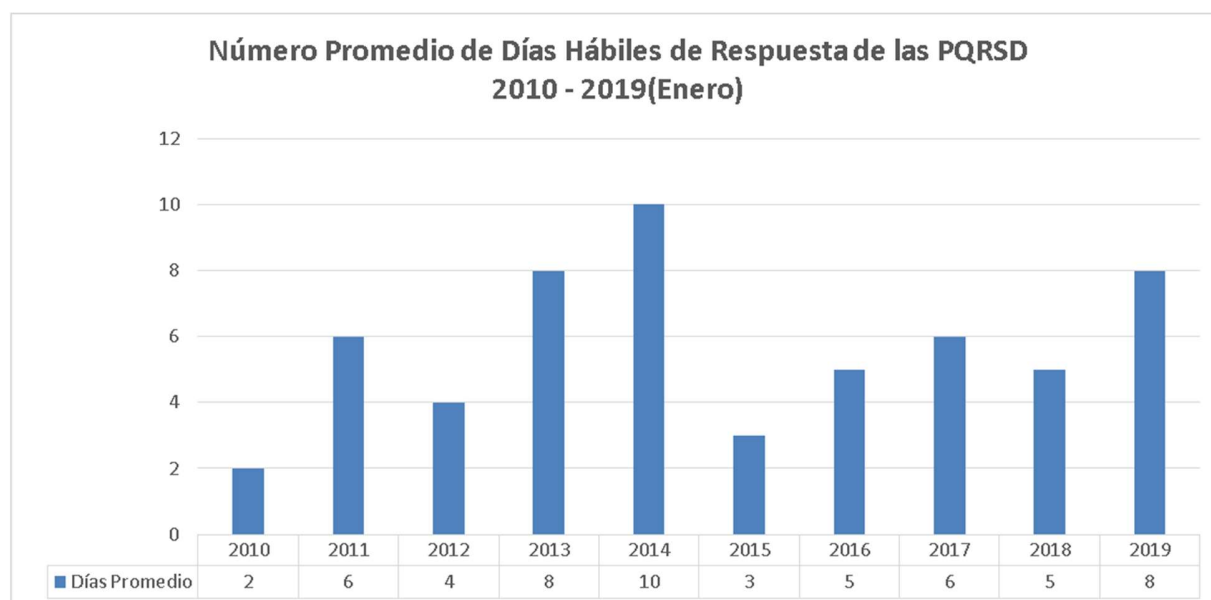
No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 879 peticiones verbales

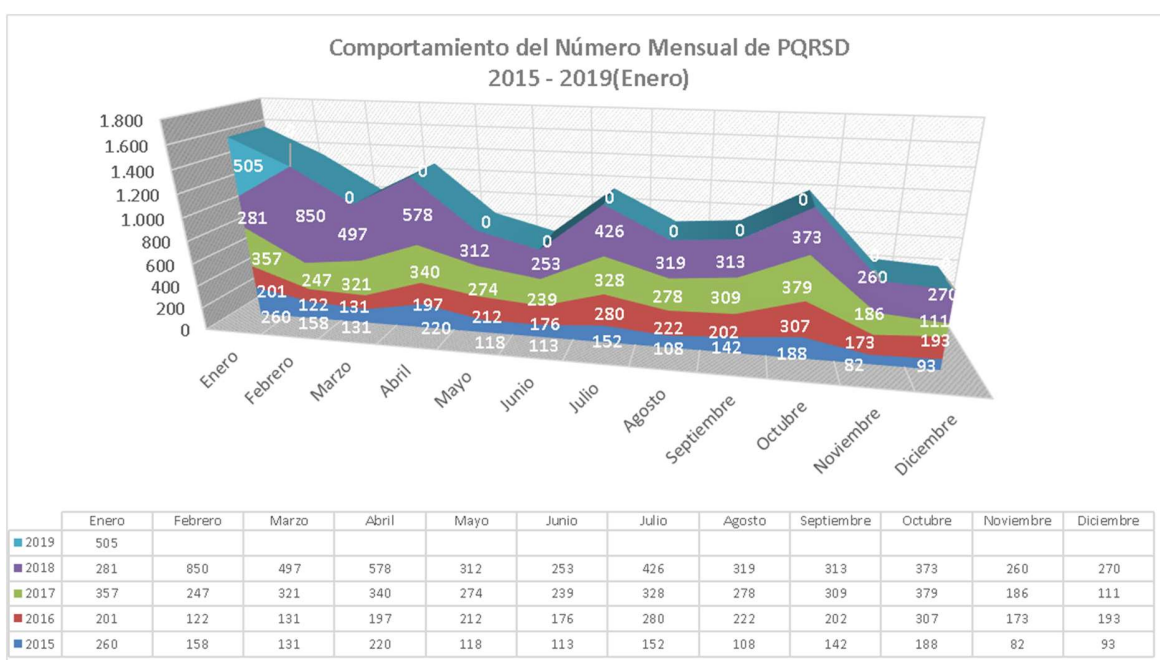
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF

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 – 2019 (a enero).

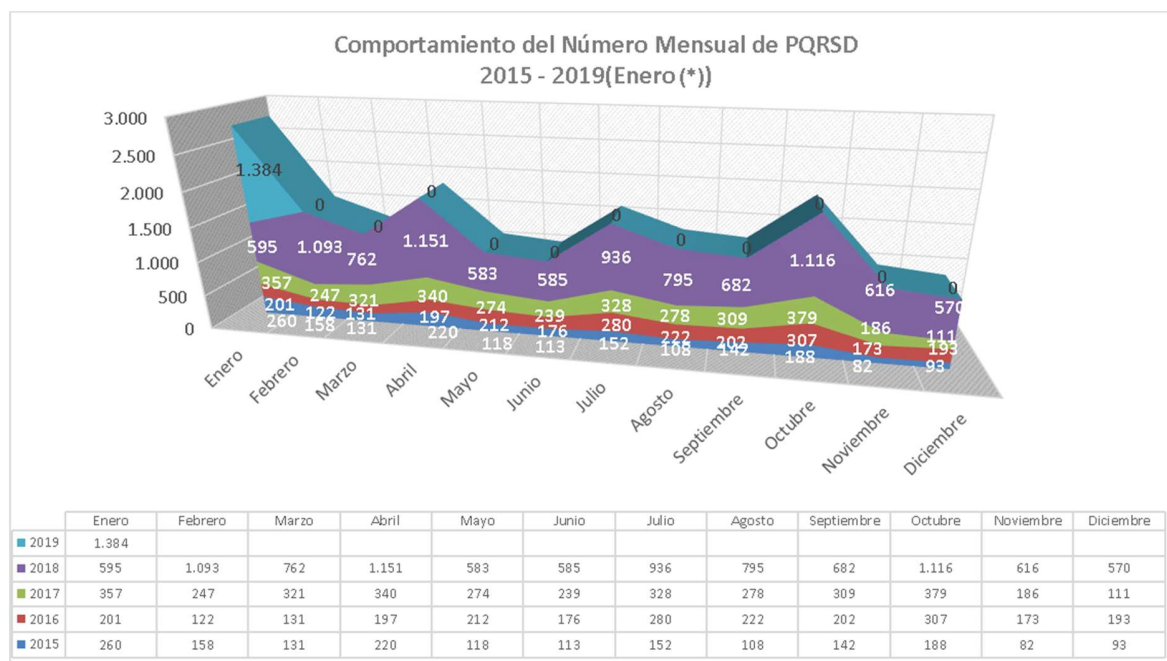


8. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2015 – 2019

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



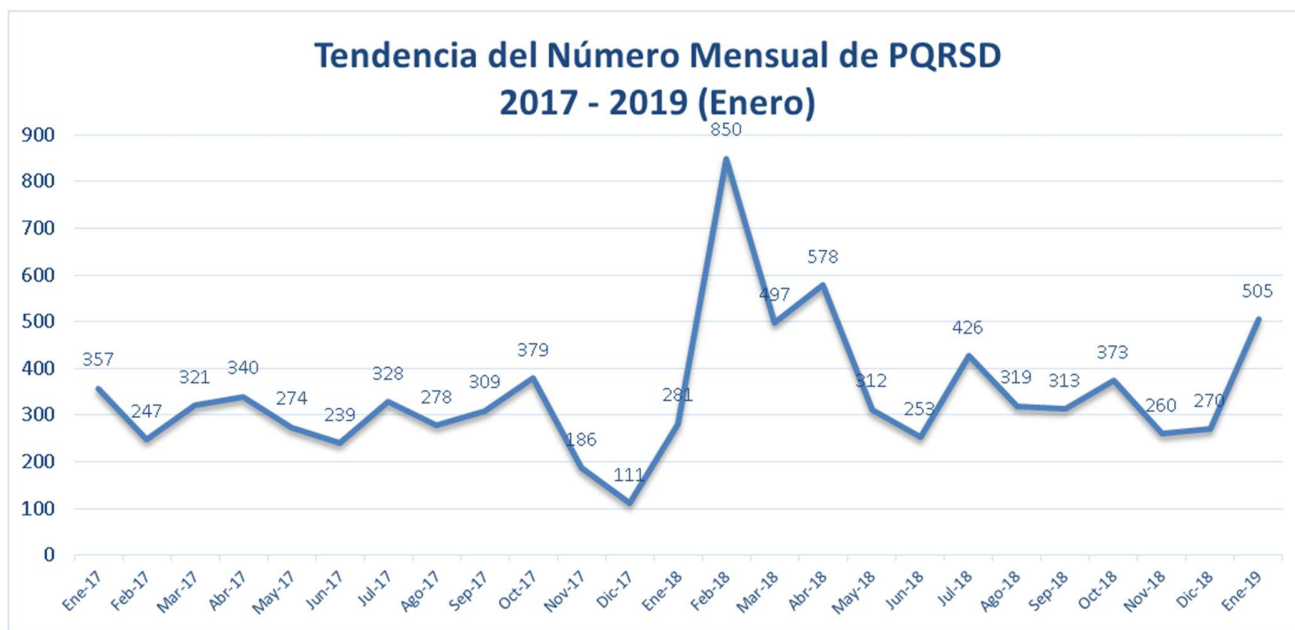
No incluye peticiones verbales



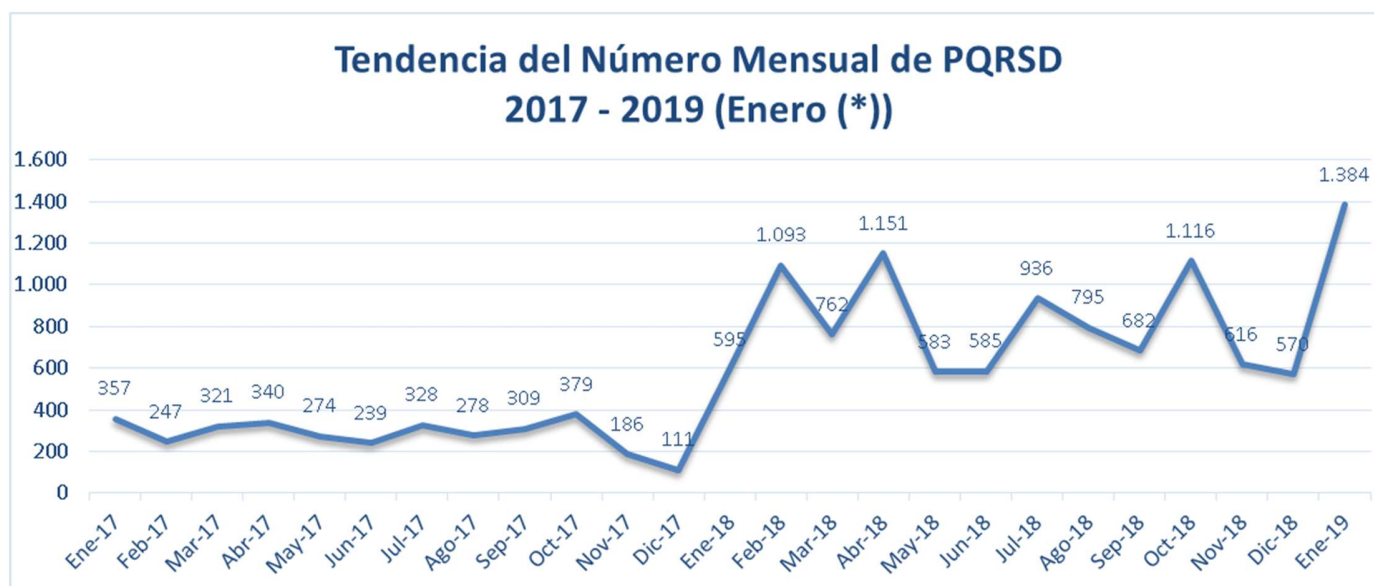
(*) Incluye 879 peticiones verbales

9. Tendencia del número mensual de PQRSD, 2017 – 2019

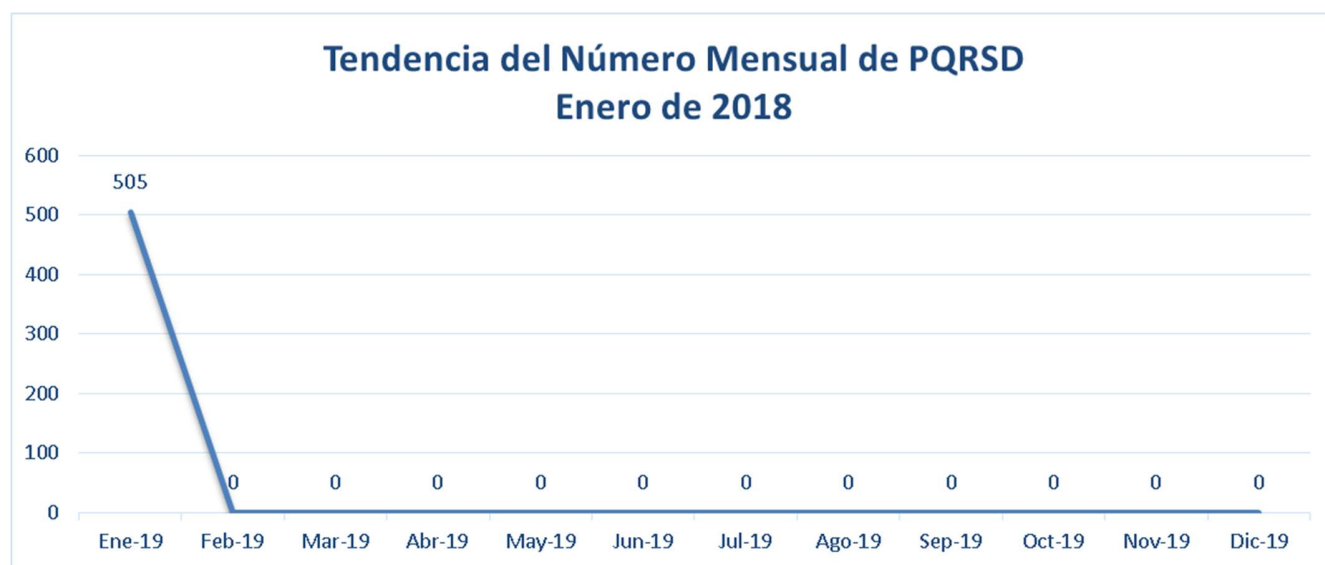
En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRSD durante los periodos 2017 – 2019 (a enero). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las “**Peticiones Verbales**”, correspondientes al soporte técnico brindado a los reportantes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



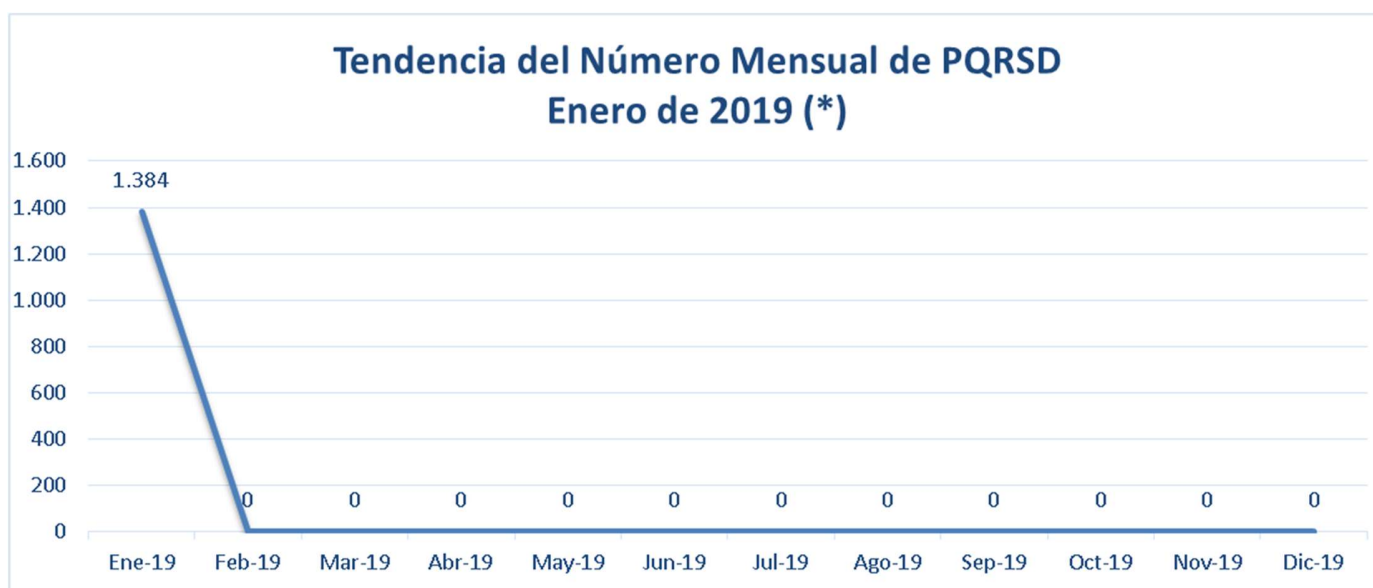
No Incluye peticiones verbales



(*) Incluye 879 peticiones verbales



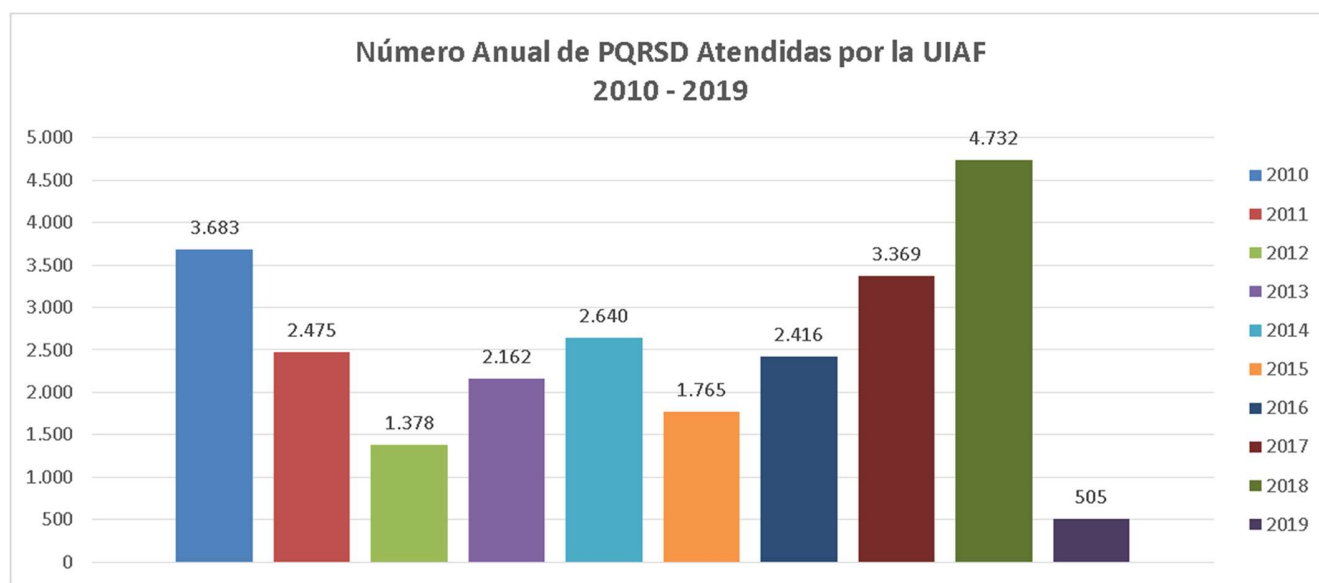
No Incluye peticiones verbales



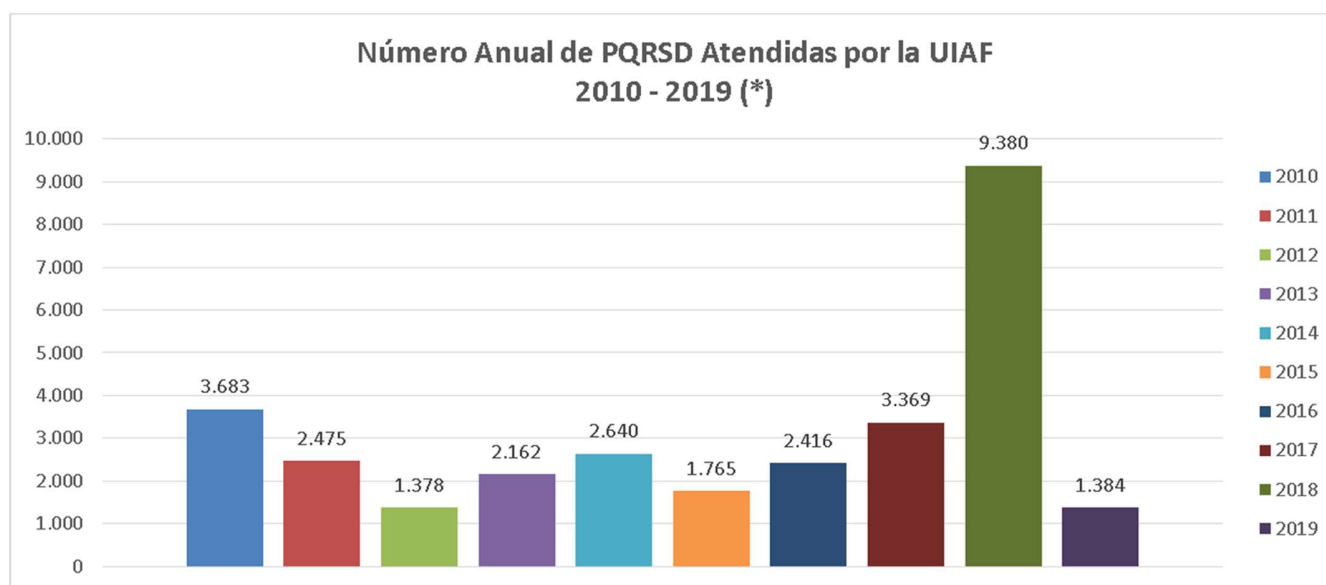
(*) Incluye 879 peticiones verbales

10. Número anual de PQRSD, 2010 - 2019

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



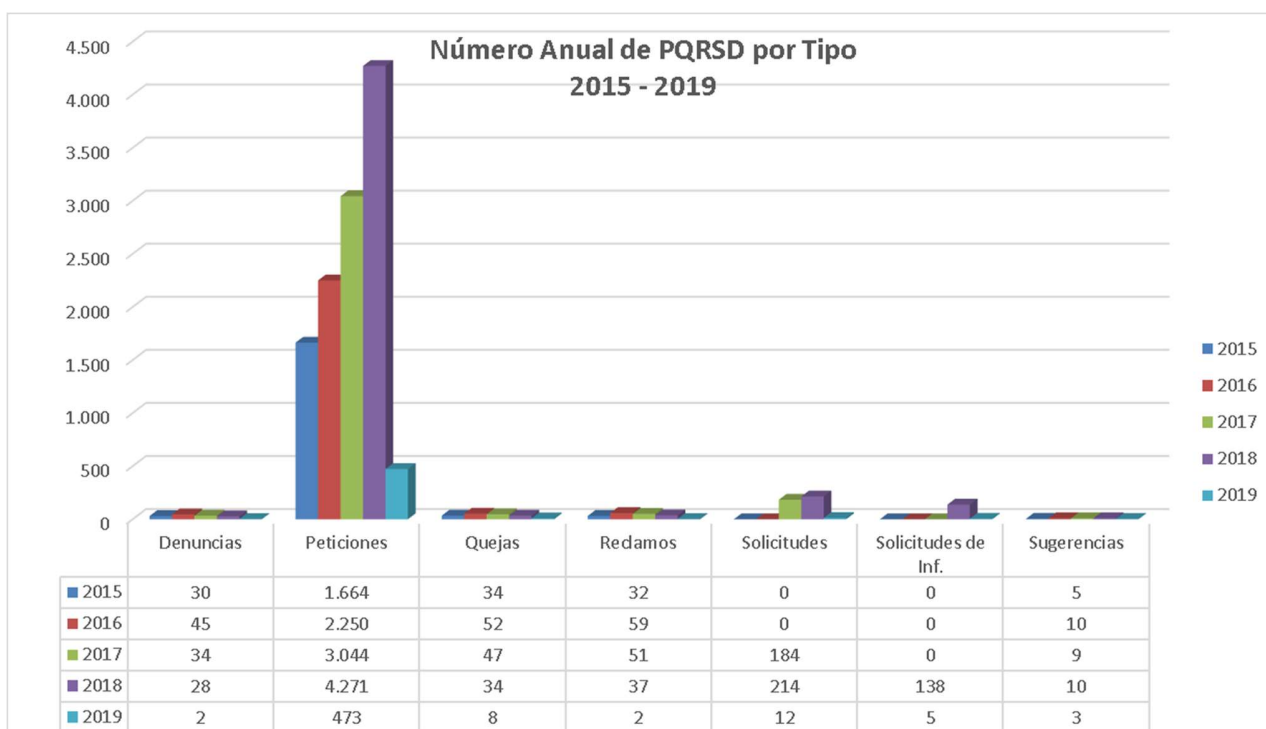
No incluye peticiones verbales



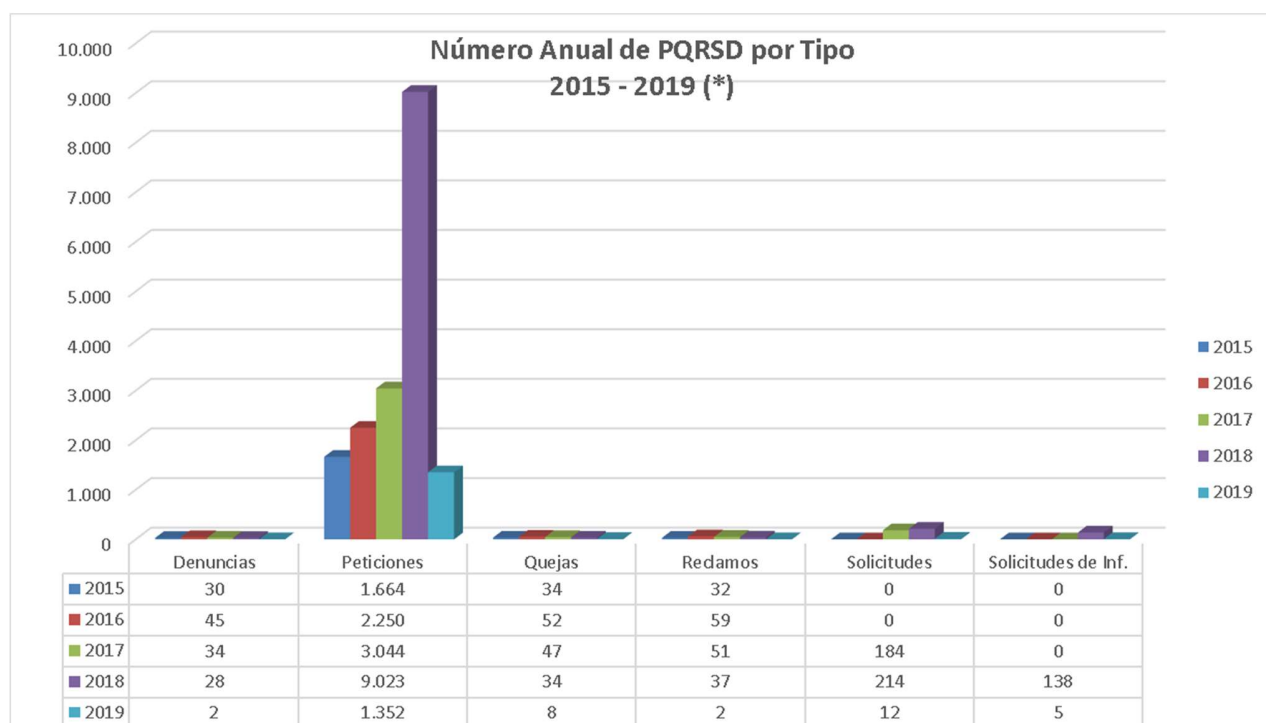
(*) Incluye 879 peticiones verbales

11. Número anual de PQRSD por tipo, 2015 – 2019 (a enero)

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 (a enero).



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 879 peticiones verbales

12. Número y porcentaje anual de PQRSD por tipo, 2010 – 2019 (a enero)

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 (a enero).

Número y Porcentaje Anual de PQRSD 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	12,0%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	8,0%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	4,5%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	7,0%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	8,6%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	5,7%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	7,9%
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	11,0%
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	15,4%
2019	2	0,4%	473	93,7%	8	1,6%	2	0,4%	12	2,4%	5	1,0%	3	0,6%	505	1,6%
Totales	344	1,1%	23.204	75,4%	233	0,8%	247	0,8%	398	1,3%	138	0,4%	56	0,2%	24.620	80%

(*) Incluye 879 Peticiones verbales

Número y Porcentaje Anual de PQRSD 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	12,0%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	8,0%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	4,5%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	7,0%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	8,6%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	5,7%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	7,9%
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	11,0%
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	15,4%
2019	2	0,4%	473	93,7%	8	1,6%	2	0,4%	12	2,4%	5	1,0%	3	0,6%	505	1,6%
Totales	344	1,1%	23.204	75,5%	233	0,8%	247	0,8%	398	1,3%	138	0,4%	56	0,2%	24.620	80%

No incluye peticiones verbales

13. Número de peticiones verbales atendidas en enero de 2019

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
Aclaración Errores	157
Como Presentar Reportes Objetivos	132
Otro Tipo de Soporte	135
Como Ingresar	80
Solicitud de Código	77
Actualización de Datos	61
Solicitud de Acceso	55
Errores en Acceso	48
Aclaración Resoluciones y CE	23
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	23
Como diligenciar ROS	21
Solicitud Anulación de Cargue	19
Consultar Certificaciones	18
Curso E-learning	12
Reasignación Matriz Sirel 2	10
Consulta Utilidades Excel	5
Derogación Usuario	3
Total general	879

14. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Error SIREL y errores de acceso	131	25,9%
Actualización de datos	115	22,8%
Otros	74	14,7%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	55	10,9%
Soporte SIREL	50	9,9%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	22	4,4%
Solicitudes especiales reportantes	15	3,0%
Solicitudes de información pública	12	2,4%
Cancelación entidad	11	2,2%
Consulta explicación de normatividad	10	2,0%
Cancelación de usuario	10	2,0%
Total PQRS	505	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 durante el mes de enero de 2019:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Otros	246	17,8%
Error SIREL y errores de acceso	179	12,9%
Actualización de datos	176	12,7%
Aclaración de errores	157	11,3%
Cómo presentar reportes objetivos	132	9,5%
Como ingresar	80	5,8%
Solicitud de código	77	5,6%
Solicitud de acceso	55	4,0%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	55	4,0%
Soporte SIREL	50	3,6%
Aclaración resoluciones y CE	23	1,7%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	23	1,7%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	22	1,6%
Cómo diligenciar ROS	21	1,5%
Consulta de certificaciones	18	1,3%
Solicitudes especiales reportantes	15	1,1%
Curso e-learning	12	0,9%
Solicitudes de información pública	12	0,9%
Cancelación entidad	11	0,8%
Consulta explicación de normatividad	10	0,7%
Cancelación de usuario	10	0,7%
Total PQRS	1.384	100%

(*) Incluye 879 Peticiones verbales

15.Estado del trámite de respuesta del mes de enero de 2019

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

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1		1
	Peticiones	23		23
	Solicitudes de informacion publica	2		2
	Solicitudes	8		8
Total Oficina Asesora Jurídica		34		34
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	388	51	439
	Quejas	8		8
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	2		2
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	3		3
Total Subdirección de Informática		405	51	456
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	10	1	11
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Solicitudes	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		12	1	13
Subdirección Administrativa y Financiera	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Total general		453	52	505

No incluye peticiones verbales

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1		1
	Peticiones (*)	30		30
	Solicitudes de informacion publica	2		2
	Solicitudes	8		8
Total Oficina Asesora Jurídica		41		41
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	1.260	51	1.311
	Quejas	8		8
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	2		2
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	3		3
Total Subdirección de Informática		1.277	51	1.328
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	10	1	11
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Solicitudes	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		12	1	13
Subdirección Administrativa y Financiera	Sugerencias	1		1
Total Desconocido		1		1
Total general		1.332	52	1.384

(*) Incluye 879 Peticiones verbales

Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRS de la UIAF