



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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A febrero 28 de 2018

Bogotá - Colombia

Marzo 2019

Introducción

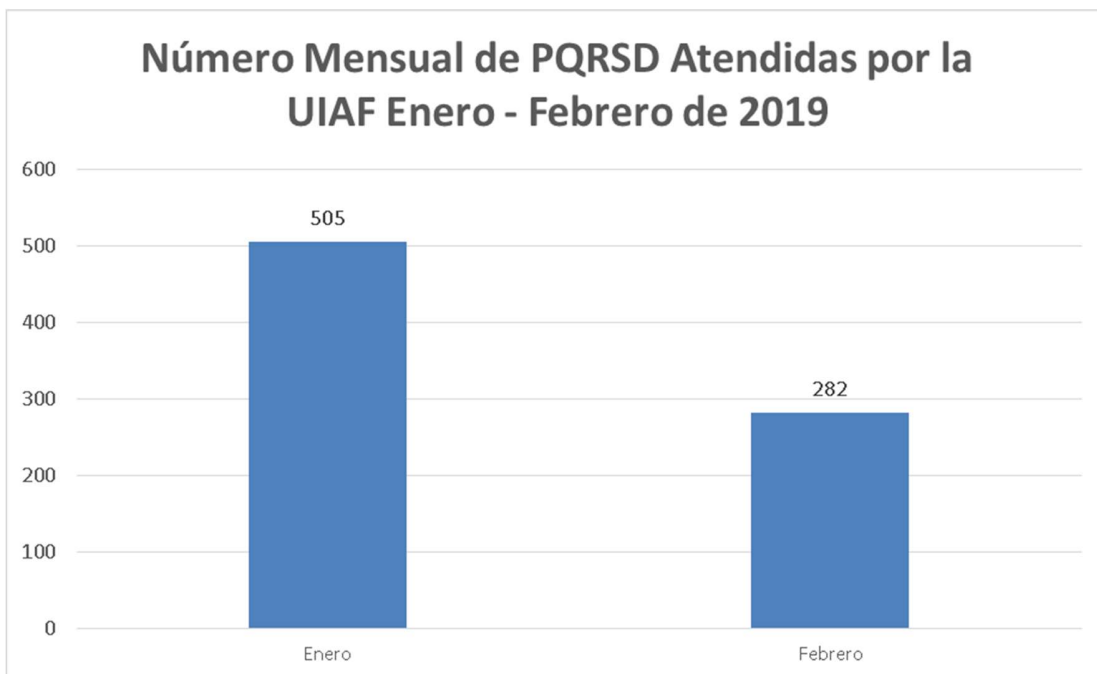
En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (que en adelante se denominan – PQRSD), recibidas en la Entidad a febrero 28 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:

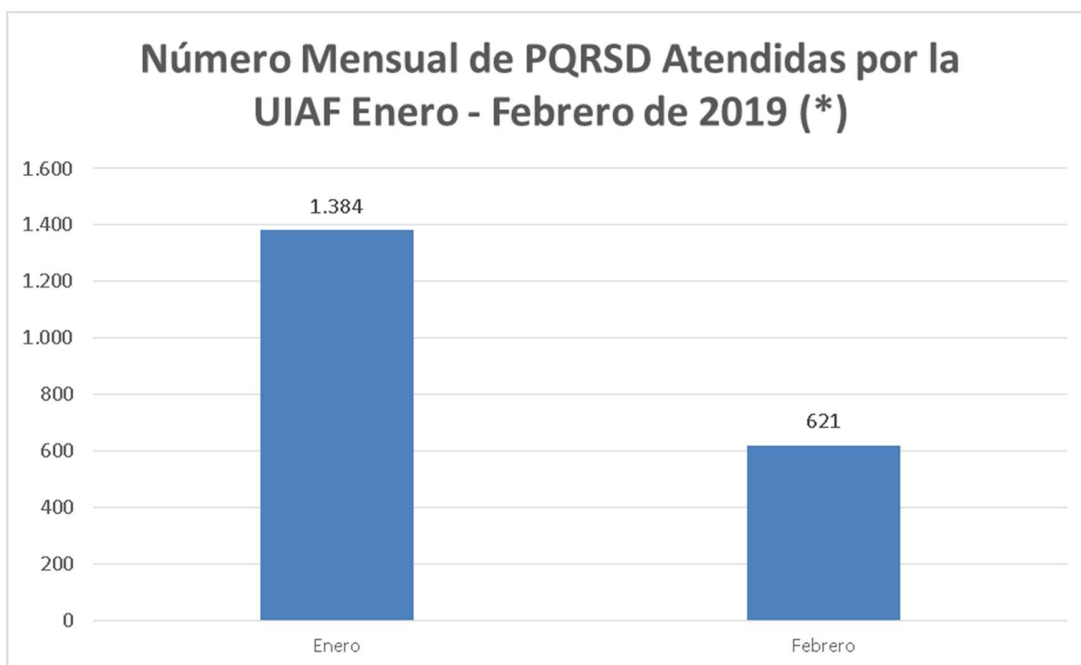
1. Número mensual total de PQRSD de enero a febrero de 2019.
2. Número mensual de PQRSD por Tipo, de enero a febrero de 2019.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo, de enero a febrero de 2019.
4. Número de PQRSD aceptadas y negadas por la UIAF de enero a febrero de 2019.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD, de enero a febrero 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 de enero a febrero de 2019
14. Temas Recurrentes
15. Estado del Trámite de Respuesta a febrero de 2019

1. Número mensual de PQRSD de enero a febrero 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 febrero de 2019. En total la UIAF recibió **2.005** PQRSD, de las cuales **1.218 (60.75%)** corresponden a Derechos de Petición Verbal, relacionadas principalmente con soporte técnico brindado a las entidades obligadas a reportar información a la Entidad.



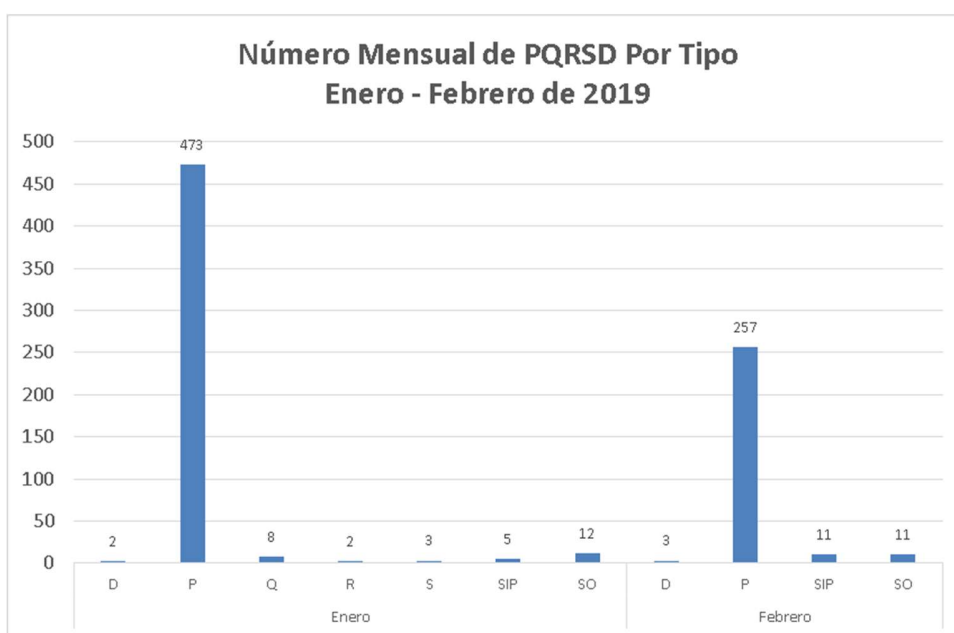
No incluye peticiones verbales



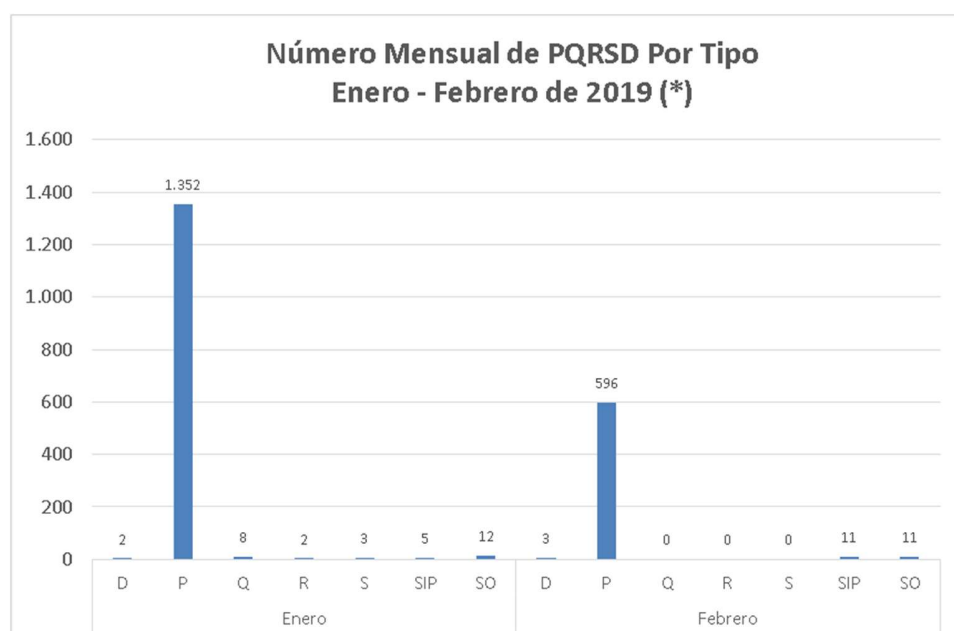
(*) Incluye 1.218 peticiones verbales

2. Número mensual de PQRSD por tipo de enero a febrero 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 1.218 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 febrero 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 - Febrero 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	22,6%
Febrero	3	0,4%	257	30,3%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,3%	0	0%	11	1%	282	12,6%
Totales	5	0,2%	730	32,7%	8	0,4%	2	0,1%	23	1,0%	3	0,1%	16	0,7%	787	35%

No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRSD por Tipo																
Enero - Febrero 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	69%
Febrero	3	0,5%	596	96,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	621	31,0%
Totales	5	0,2%	1.948	97,2%	8	0,4%	2	0,1%	23	1,1%	3	0,1%	16	0,8%	2.005	100%

(*) Incluye 1.218 peticiones verbales

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

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



(*) Incluye 1.218 peticiones verbales

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

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación mes a mes, del número de PQRSD de enero a febrero 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%
Totales	1.131	787	-30,4%

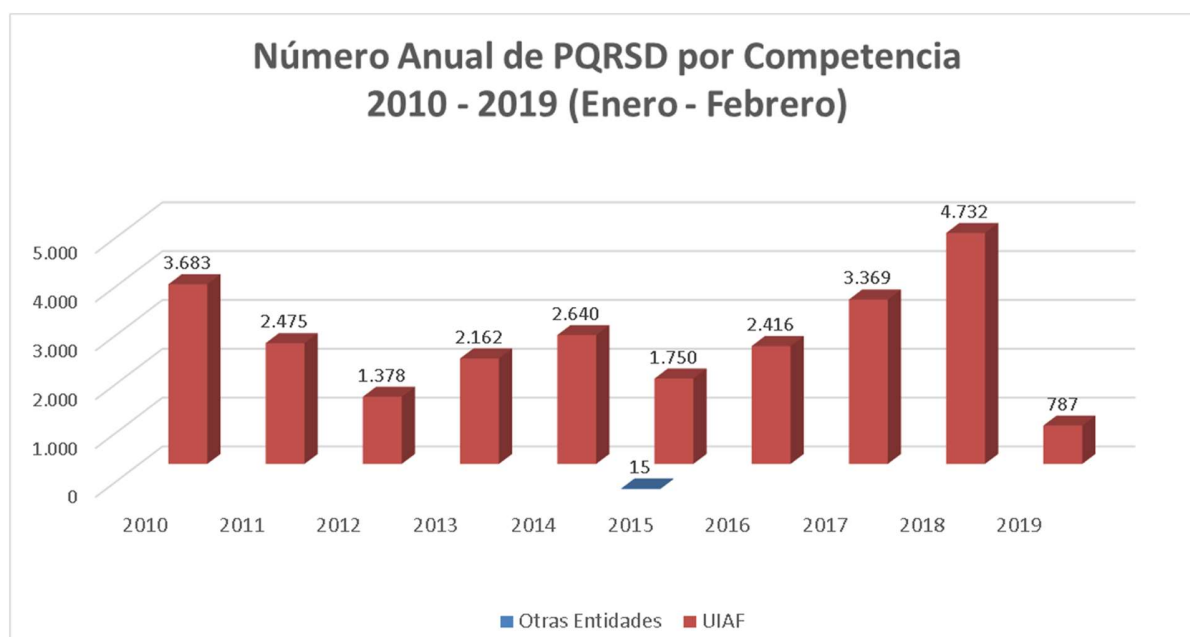
No incluye peticiones verbales

Índice de Variación Mensual 2019 Respecto del 2018			
Mes	2018 (*)	2019 (*)	Variación
Enero	595	1.384	132,6%
Febrero	1.093	621	-43,2%
Totales	1.688	2.005	18,8%

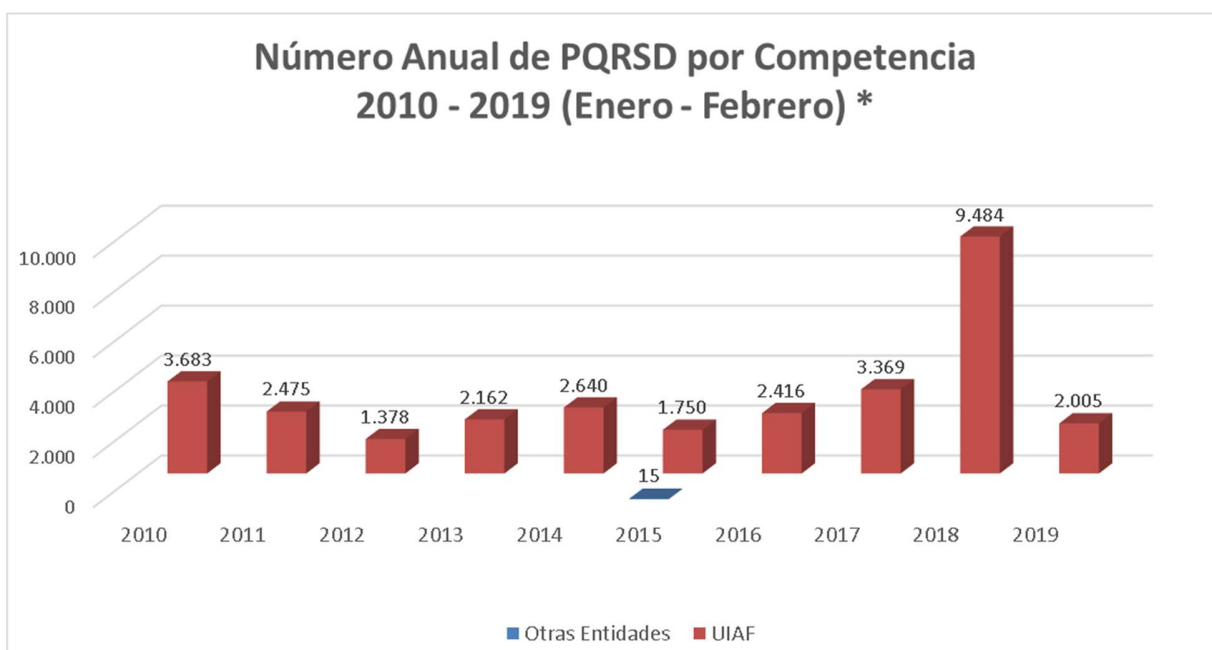
(*) Incluye 1.218 peticiones verbales

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 (de enero a febrero), clasificadas por competencia.



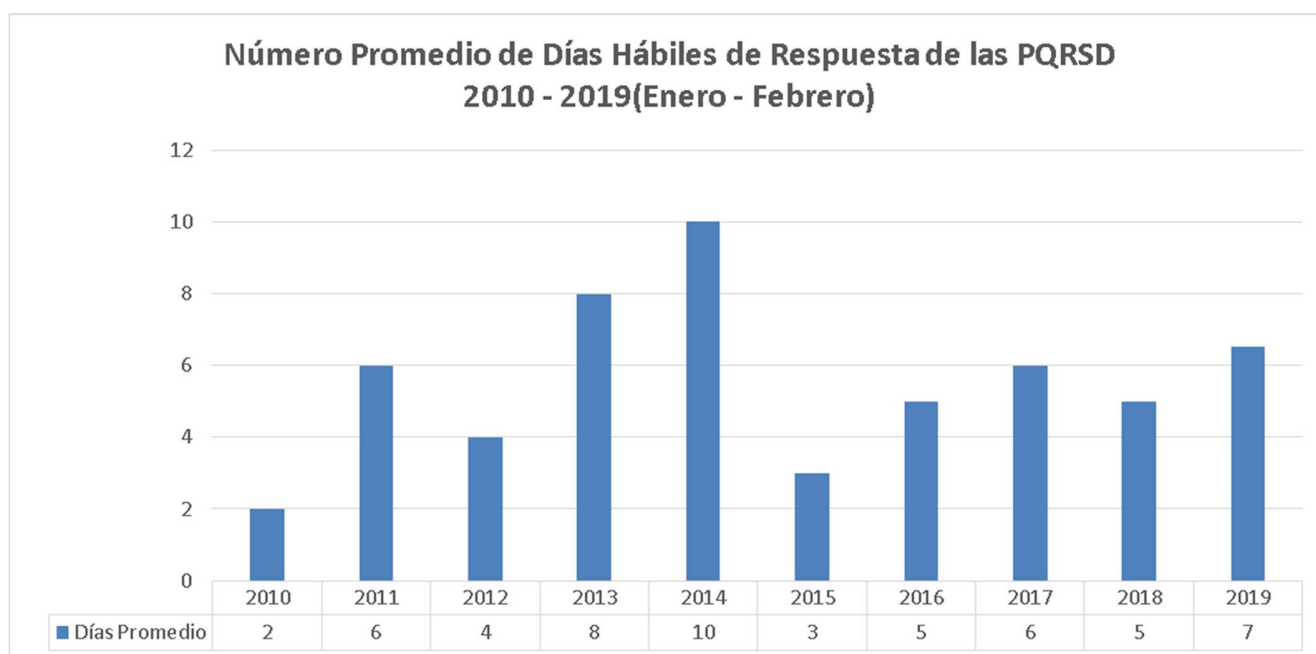
No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 1.218 peticiones verbales

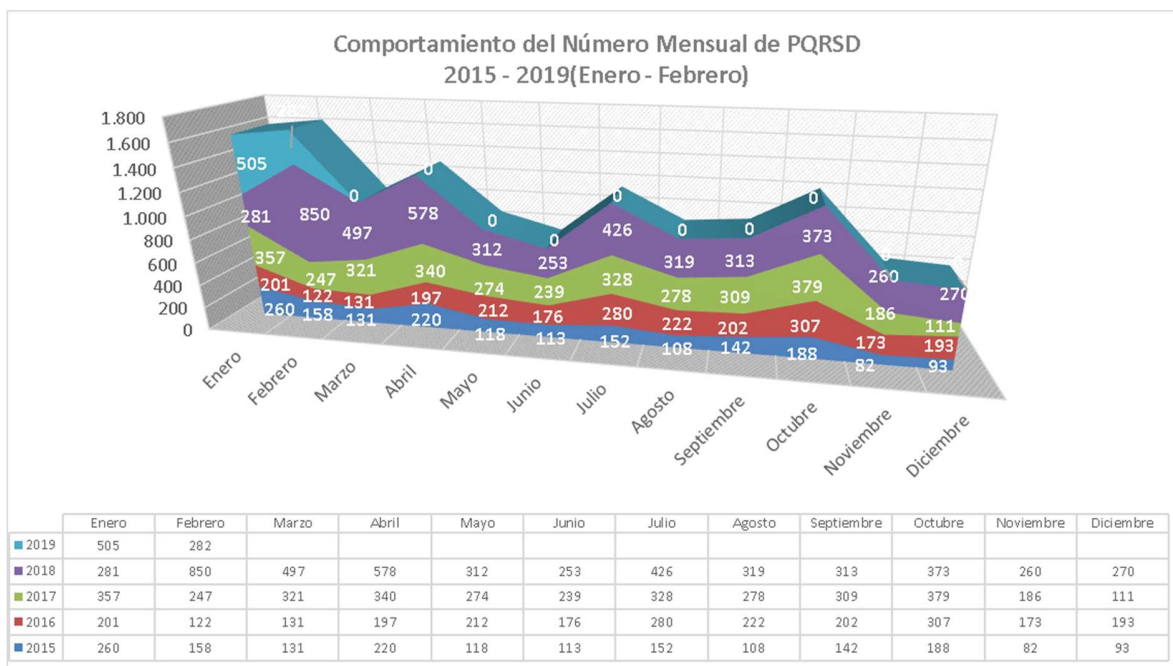
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF

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 (de enero a febrero).

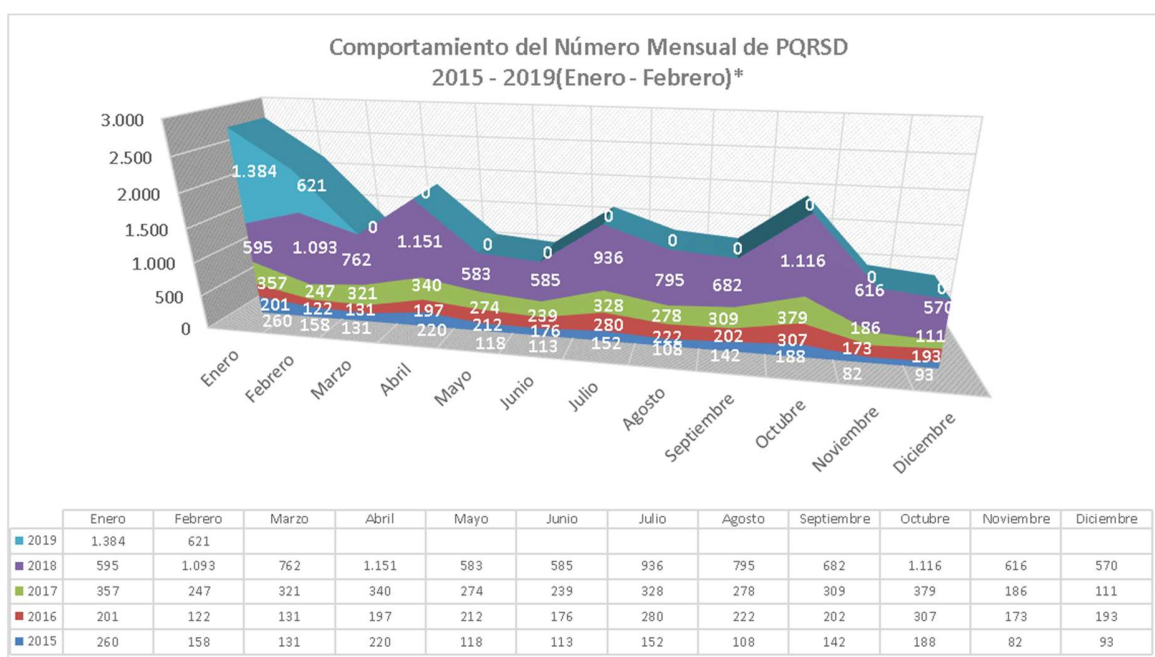


8. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2015 – 2019

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



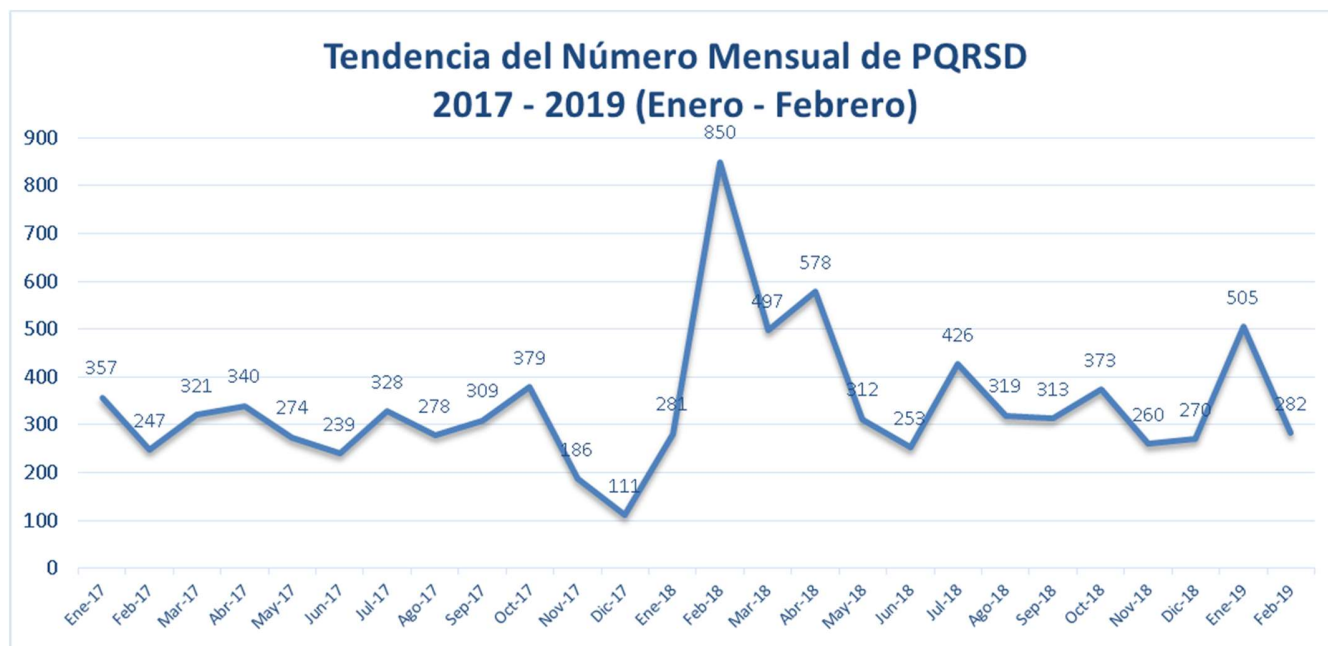
No incluye peticiones verbales



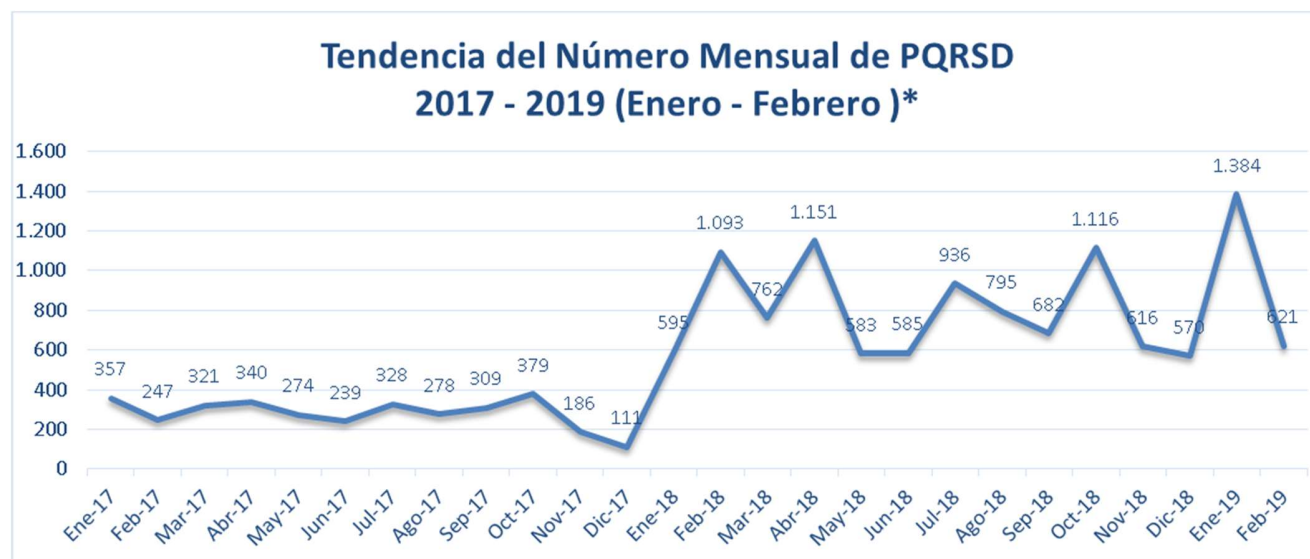
(*) Incluye 1.218 peticiones verbales

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

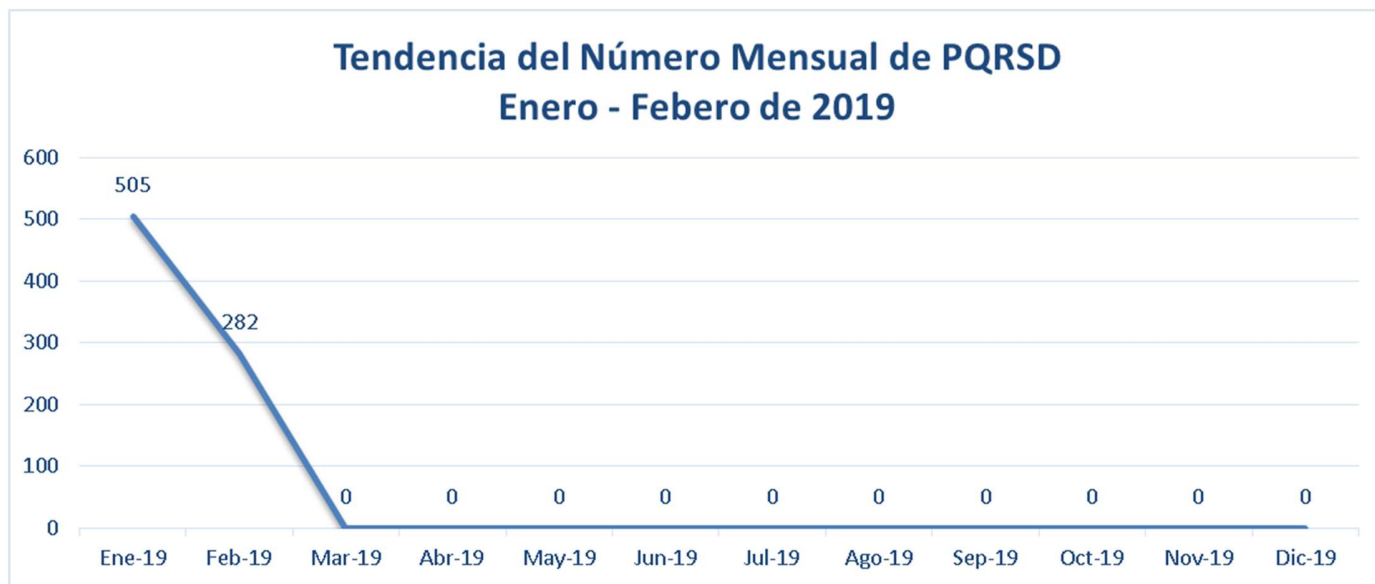
En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRSD durante los periodos 2017 – 2019 (de enero a febrero). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las **“Peticiónes Verbales”**, correspondientes al soporte técnico brindado a los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



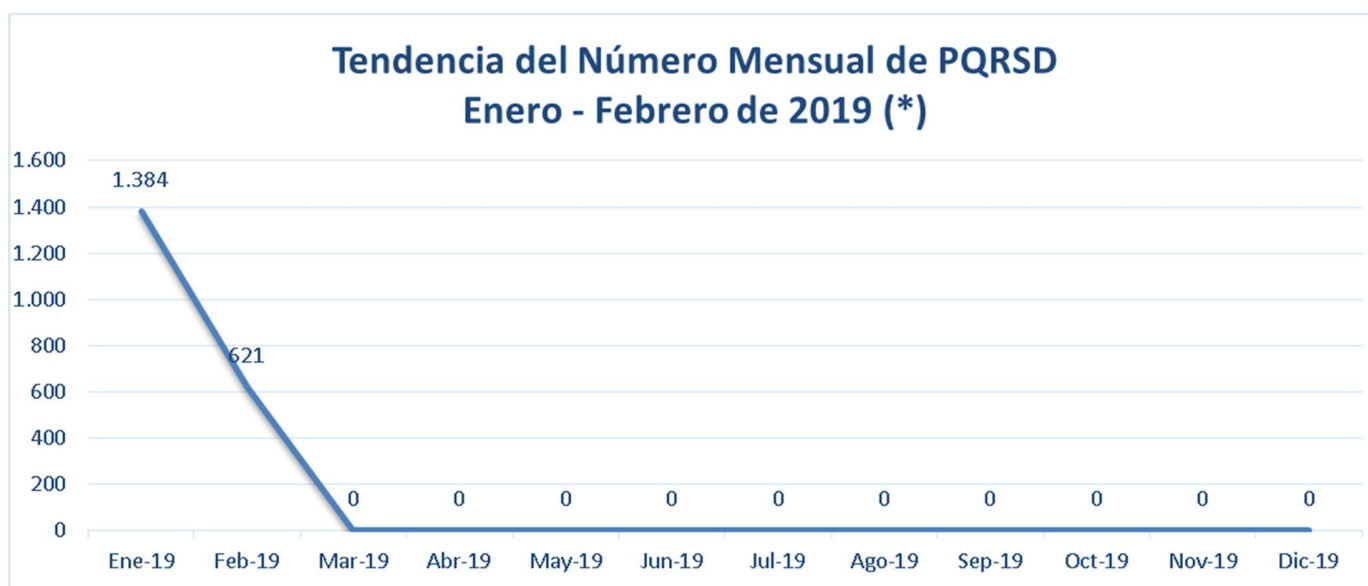
No Incluye peticiones verbales



(*) Incluye 1.218 peticiones verbales



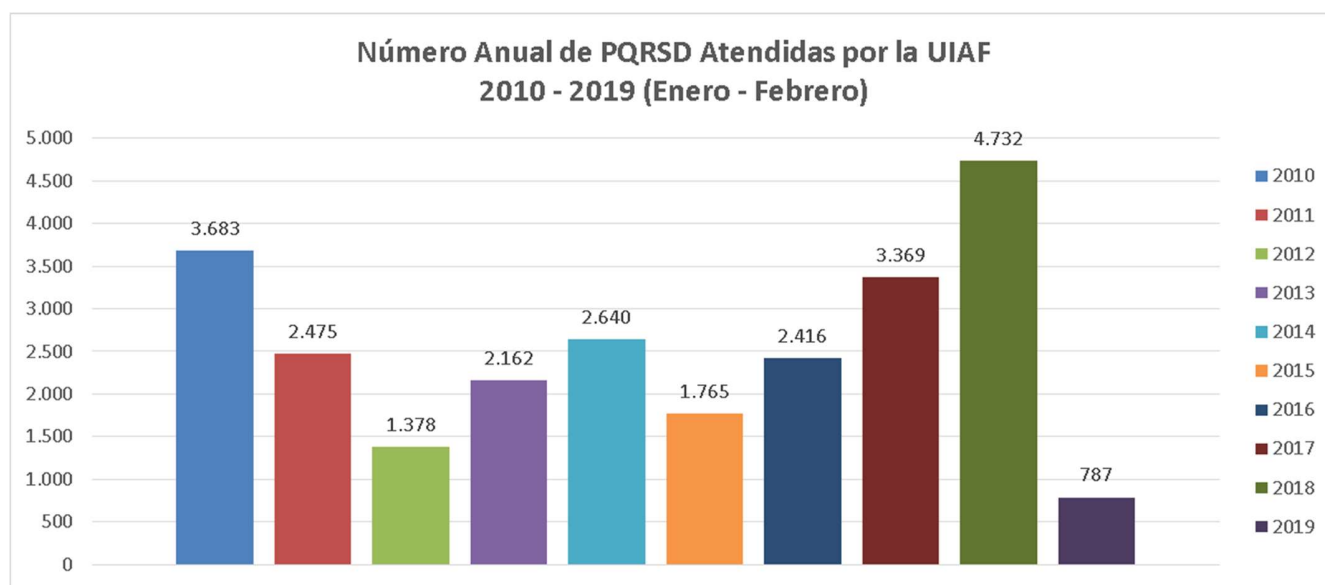
No Incluye peticiones verbales



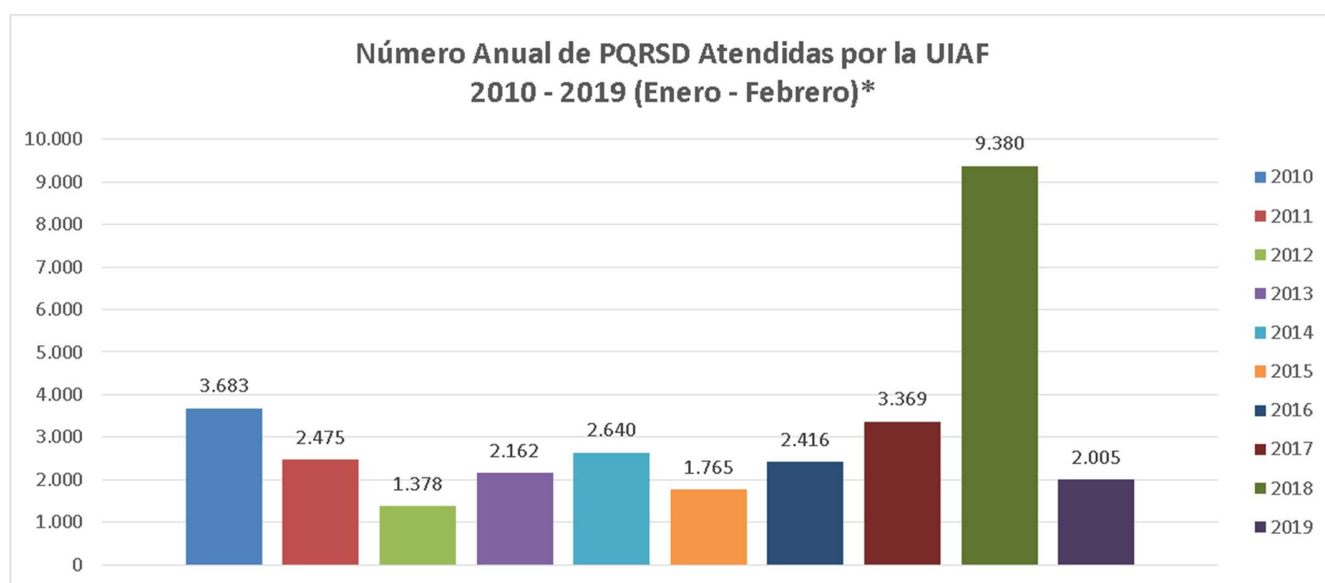
(*) Incluye 1.218 peticiones verbales

10. Número anual de PQRSD, 2010 - 2019

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



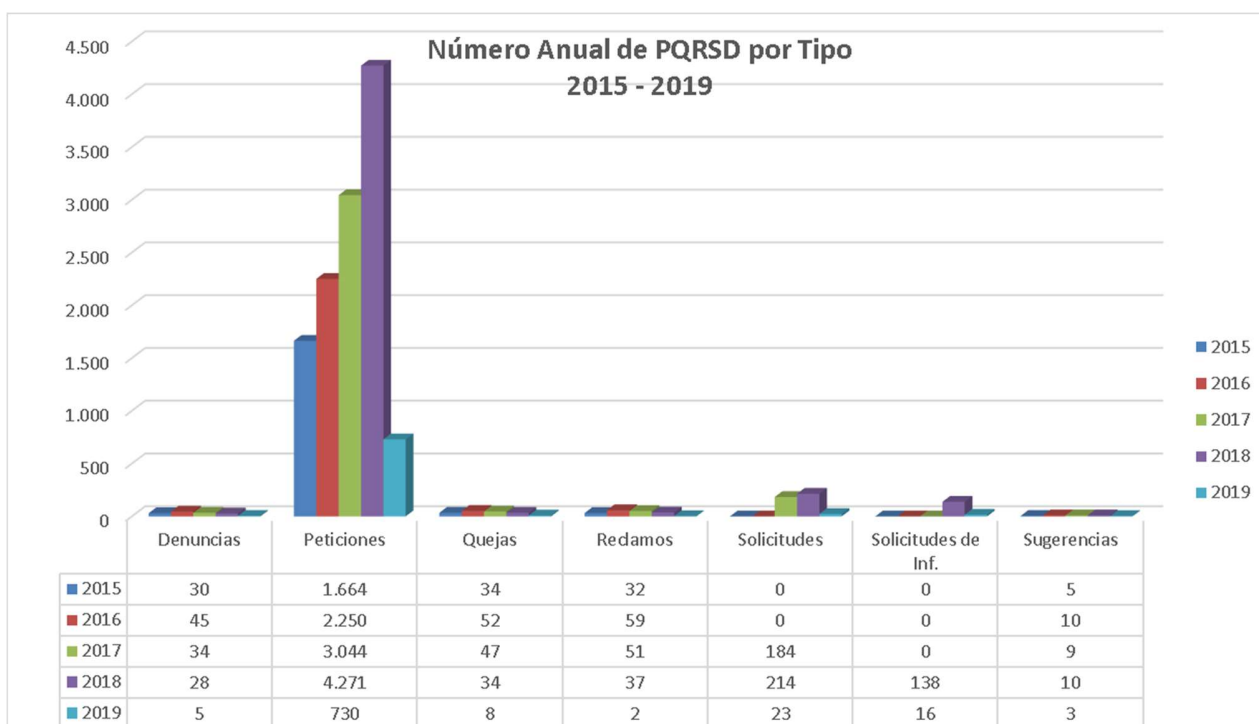
No incluye peticiones verbales



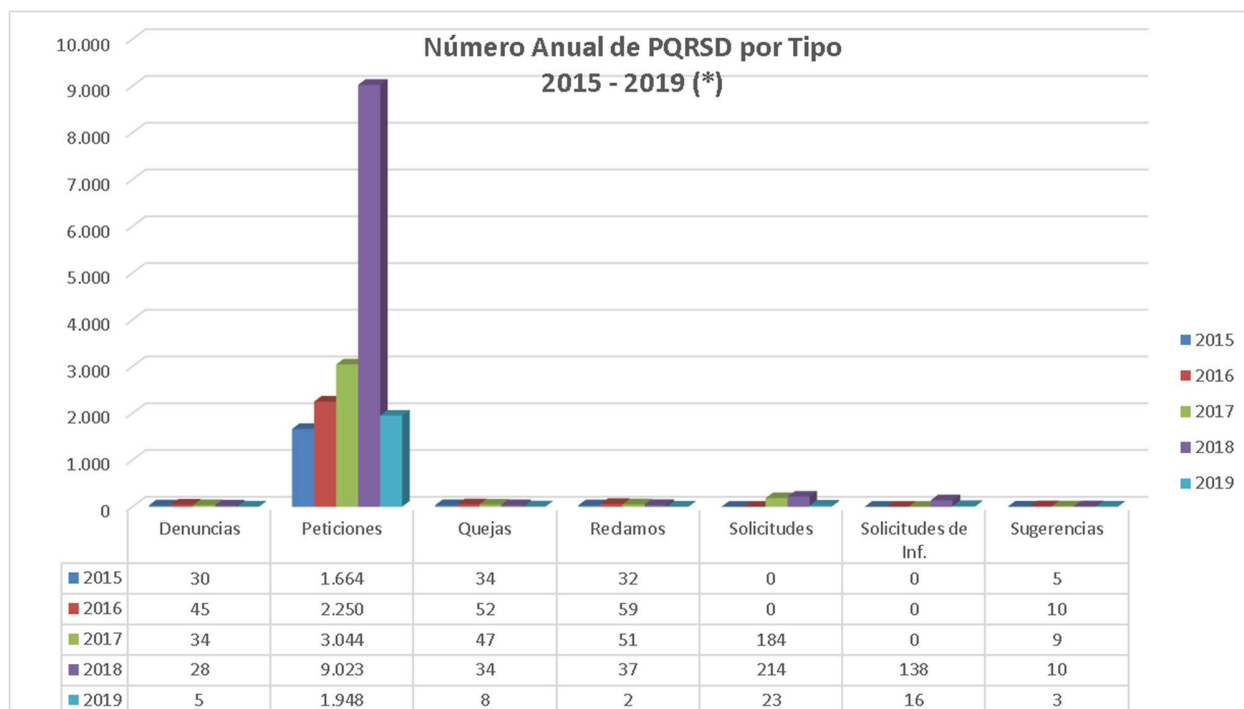
(* Incluye 1.218 peticiones verbales)

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

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 febrero).



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 1.218 peticiones verbales

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

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 febrero).

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	11,7%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	7,8%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	4,4%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	6,8%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	8,4%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	5,6%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	7,6%
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	10,7%
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	15,0%
2019	5	0,6%	730	92,8%	8	1,0%	2	0,3%	23	2,9%	16	2,0%	3	0,4%	787	2,5%
Totales	344	1,1%	23.204	73,4%	233	0,7%	247	0,8%	398	1,3%	138	0,4%	56	0,2%	24.620	78%

No incluye 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	11,7%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	7,9%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	4,4%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	6,9%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	8,4%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	5,6%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	7,7%
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	10,7%
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	30,2%
2019 (*)	5	0,2%	1.948	97,2%	8	0,4%	2	0,1%	23	1,1%	16	0,8%	3	0,1%	2.005	6,4%
Totales	349	1,1%	29.904	95,3%	241	0,8%	249	0,8%	421	1,3%	154	0,5%	59	0,2%	31.377	94%

(*) Incluye 1.218 peticiones verbales

13. Número de peticiones verbales atendidas de enero a febrero 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	Total
Otro Tipo de Soporte	188
Aclaración Errores	178
Como Presentar Reportes Objetivos	129
Como Ingresar	100
Actualización de Datos	99
Solicitud de Código	96
Solicitud de Acceso	92
Errores en Acceso	63
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	40
Como diligenciar ROS	35
Curso E-learning	31
Aclaración Resoluciones y CE	30
Consultar Certificaciones	30
Solicitud Anulación de Cargue	26
Reasignación Matriz Sirel 2	13
Comunicaciones Entidades Vigilantes	12
Derogación Usuario	9
Consulta Utilidades Excel	8
Aclaración Estado de Reporte	6
Como Inactivar registro -UIAF	4
Total general	1.189

14. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	217	27,6%
Error SIREL y errores de acceso	137	17,4%
Otros	99	12,6%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	75	9,5%
Soporte SIREL	75	9,5%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	39	5,0%
Cancelación de usuario	32	4,1%
Solicitud de soporte técnico	28	3,6%
Solicitudes especiales reportantes	25	3,2%
Solicitudes de información pública	23	2,9%
Cancelación entidad	19	2,4%
Consulta explicación de normatividad	18	2,3%
Total PQRS	787	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 febrero de 2019:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	339	16,9%
Otros	250	12,5%
Error SIREL y errores de acceso	213	10,6%
Aclaración de errores	202	10,1%
Cómo presentar reportes objetivos	153	7,6%
Solicitud de código	121	6,0%
Como ingresar	116	5,8%
Solicitud de acceso	105	5,2%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	75	3,7%
Soporte SIREL	75	3,7%
Cómo diligenciar ROS	48	2,4%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	44	2,2%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	39	1,9%
Consulta de certificaciones	37	1,8%
Aclaración resoluciones y CE	36	1,8%
Curso e-learning	35	1,7%
Cancelación de usuario	32	1,6%
Solicitudes especiales reportantes	25	1,2%
Solicitudes de información pública	23	1,1%
Cancelación entidad	19	0,9%
Consulta explicación de normatividad	18	0,9%
Total PQRSD	2.005	100%

(*) Incluye 1.218 Peticiones verbales

15.Estado del trámite de respuesta de enero a febrero 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 febrero de 2019:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1		1
	Peticiones	32		32
	Solicitudes de informacion publica	3		3
	Solicitudes	15		15
Total Oficina Asesora Jurídica		51		51
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	4		4
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		4		4
Subdirección de Informática	Peticiones	611	51	662
	Quejas	8		8
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	3		3
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	5		5
Total Subdirección de Informática		631	51	682
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	35	1	36
	Solicitudes de informacion publica	10		10
	Solicitudes	3		3
Total Subdirección de Análisis Estratégico		48	1	49
Subdirección Administrativa y Financiera	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Total general		735	52	787

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 febrero de 2019:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	9	9
	Solicitudes de informacion publica	1	1
	Solicitudes	7	7
Total Oficina Asesora Jurídica		17	17
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	3	3
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		3	3
Subdirección de Informática	Peticiones	223	223
	Solicitudes de informacion publica	1	1
	Solicitudes	2	2
Total Subdirección de Informática		226	226
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	25	25
	Solicitudes de informacion publica	9	9
	Solicitudes	2	2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		36	36
Total general		282	282

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, correspondiente al periodo de enero a febrero de 2019, incluyendo las peticiones verbavales:

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1		1
	Peticiones (*)	61		61
	Solicitudes de informacion publica	3		3
	Solicitudes	15		15
Total Oficina Asesora Jurídica		80		80
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	4		4
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		4		4
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	1.800	51	1.851
	Quejas	8		8
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	3		3
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	5		5
Total Subdirección de Informática		1.820	51	1.871
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	35	1	36
	Solicitudes de informacion publica	10		10
	Solicitudes	3		3
Total Subdirección de Análisis Estratégico		48	1	49
Subdirección Administrativa y Financiera	Sugerencias	1		1
Total Desconocido		1		1
Total general		1.953	52	2.005

(*) Incluye 1.218 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 febrero de 2019, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones (*)	31		31
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Solicitudes	7		7
Total Oficina Asesora Jurídica		39		39
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	3		3
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		3		3
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	638		638
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Solicitudes	2		2
Total Subdirección de Informática		641	0	641
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	25		25
	Solicitudes de informacion publica	9		9
	Solicitudes	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		36	0	36
Total general		719	0	719

(*) Incluye 437 Peticiones verbales

Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF