



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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO

A Junio 30 de 2018

**Bogotá - Colombia
Julio 2018**



Introducción

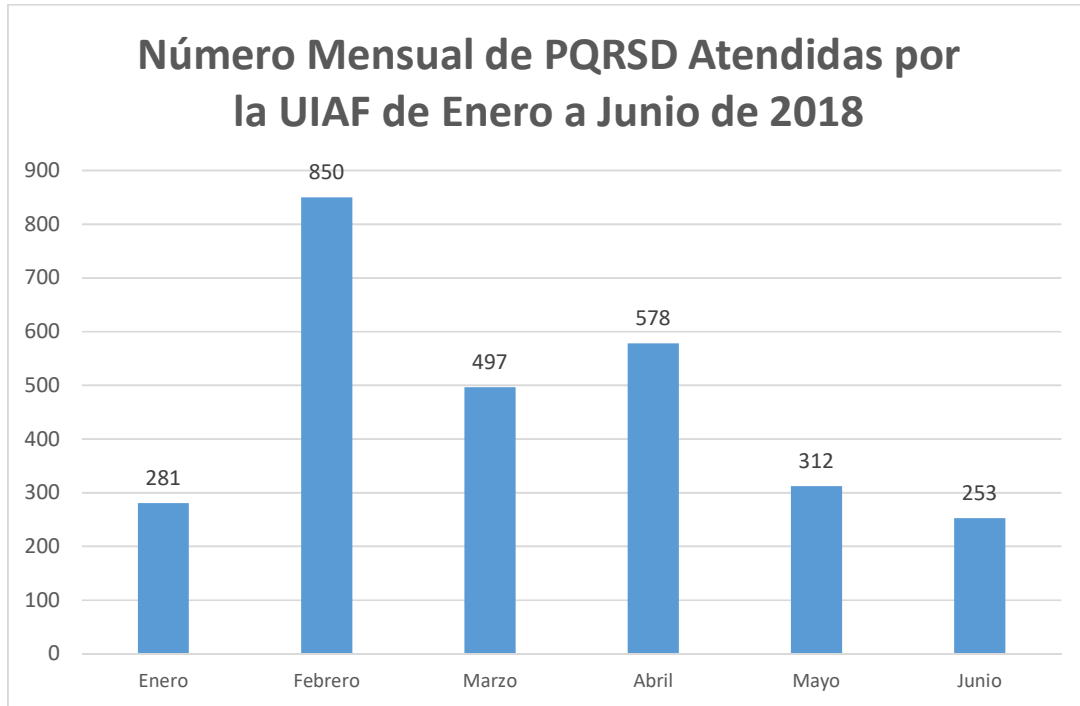
En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (que en adelante se denominan – PQRSD), recibidas en la Entidad a junio 30 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 junio de 2018
2. Número mensual de PQRSD por Tipo, de enero a junio de 2018
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo, enero a junio de 2018
4. Número de PQRSD aceptadas y negadas por la UIAF enero a junio de 2018
5. Índice de variación del número mensual de PQRSD, enero a junio 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. Estado del Trámite de Respuesta a junio de 2018

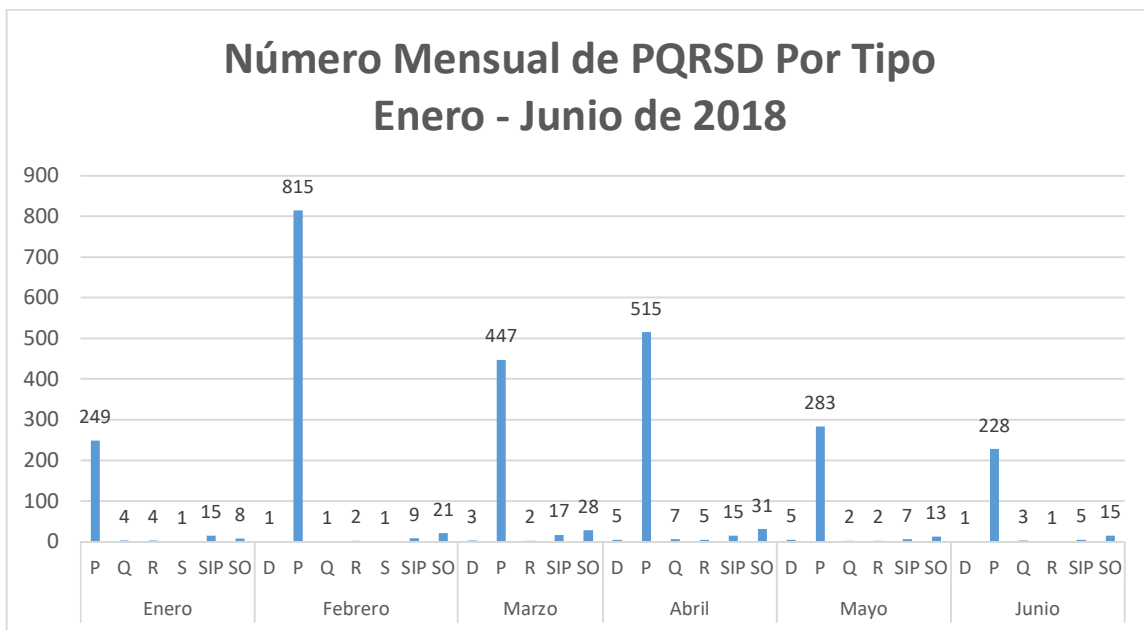
1. Número mensual total de PQRSD de enero a junio de 2018

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 primer semestre de 2018. En total la UIAF recibió 2.771 PQRSD.



2. Número mensual de PQRSD por Tipo de enero a junio 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.



- 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 junio 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 - Junio 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	88,6%	4	1,4%	4	1,4%	8	2,8%	1	0,4%	15	5,3%	281	10,1%
Febrero	1	0,1%	815	95,9%	1	0,1%	2	0,2%	21	2,5%	1	0%	9	1%	850	30,7%
Marzo	3	0,6%	447	89,9%	0	0,0%	2	0,4%	28	5,6%	0	0%	17	3%	497	17,9%
Abril	5	0,9%	515	89,1%	7	1,2%	5	0,9%	31	5,4%	0	0%	15	3%	578	20,9%
Mayo	5	1,6%	283	90,7%	2	0,6%	2	0,6%	13	4,2%	0	0%	7	2%	312	11,3%
Junio	1	0,4%	228	90,1%	3	1,2%	1	0,4%	15	5,9%	0	0%	5	2%	253	9,1%
Totales	15	0,5%	2.537	91,6%	17	0,6%	16	0,6%	116	4,2%	2	0,1%	68	2,5%	2.771	100%

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

De la totalidad de PQRSD recibidas durante el primer semestre del año 2018, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



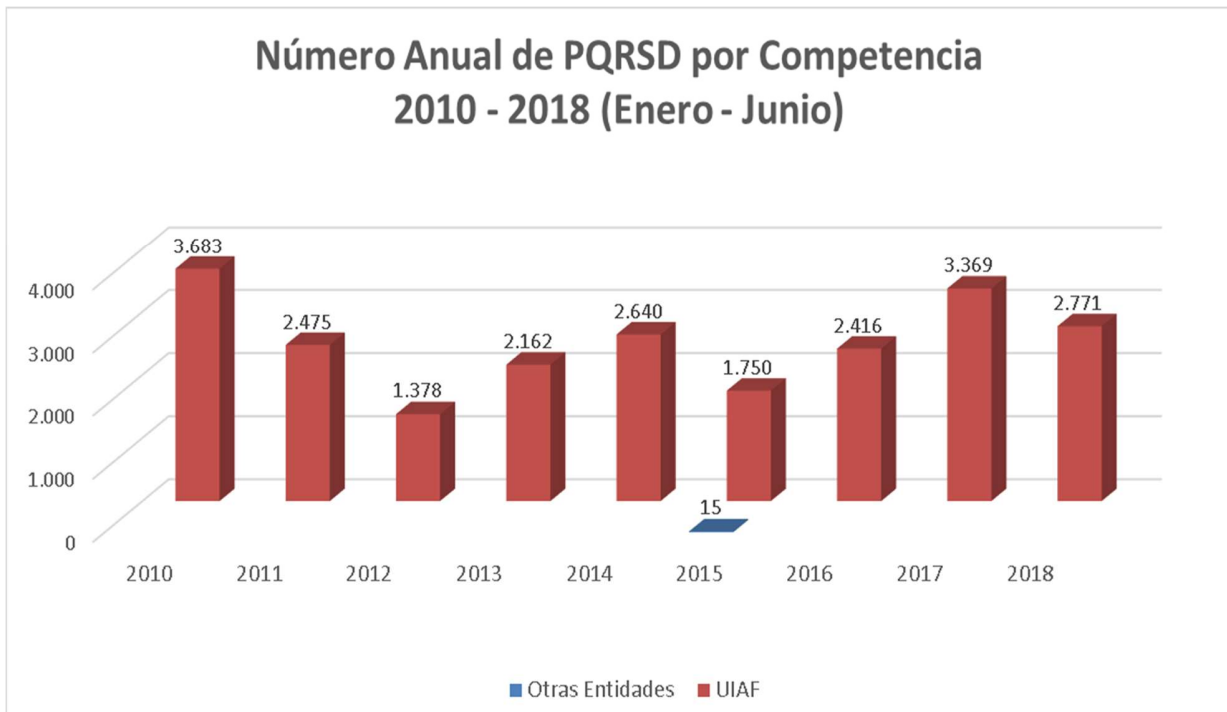
5. Índice de variación del número mensual de PQRSD, de enero a junio de 2017 y 2018

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%
Totales	1.778	2.771	55,8%

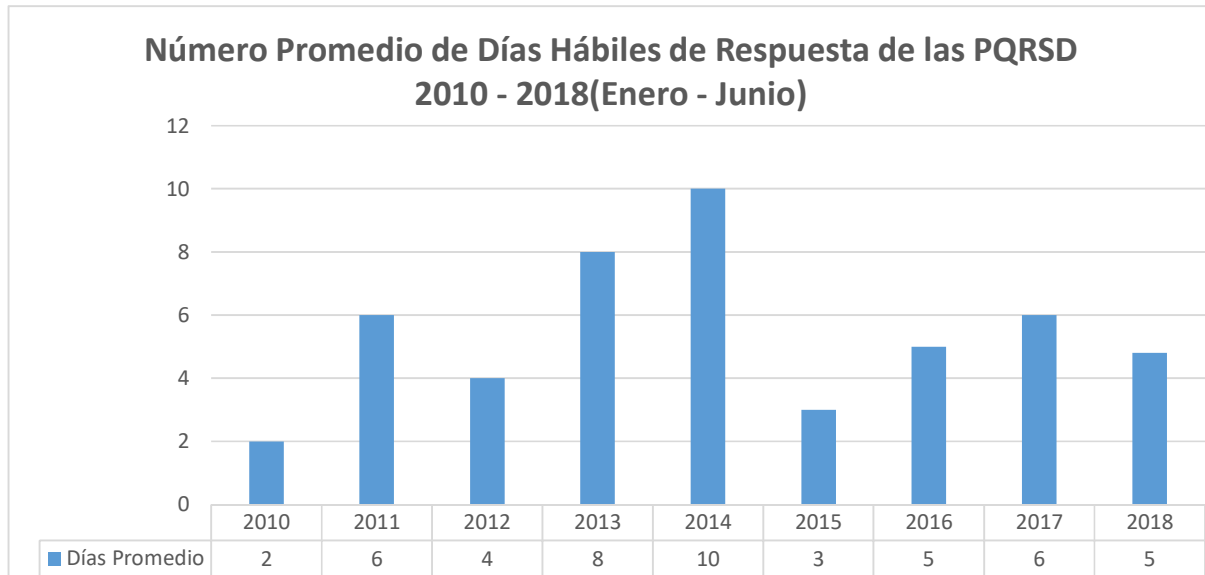
6. Número anual de PQRSD de acuerdo a la competencia

El siguiente gráfico muestra el número de PQRSD recibidas en la UIAF durante el periodo 2010 –2018 (enero – junio), clasificadas por competencia.



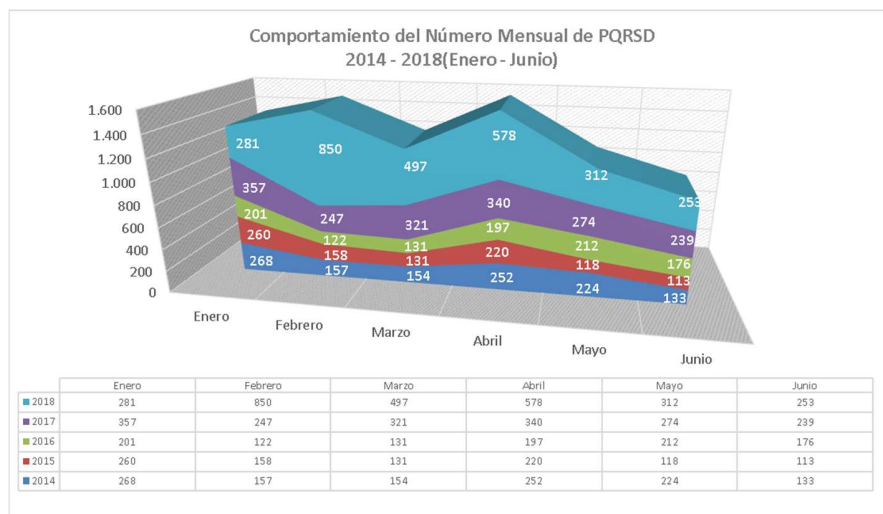
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF

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 – 2018 (Enero – Junio).



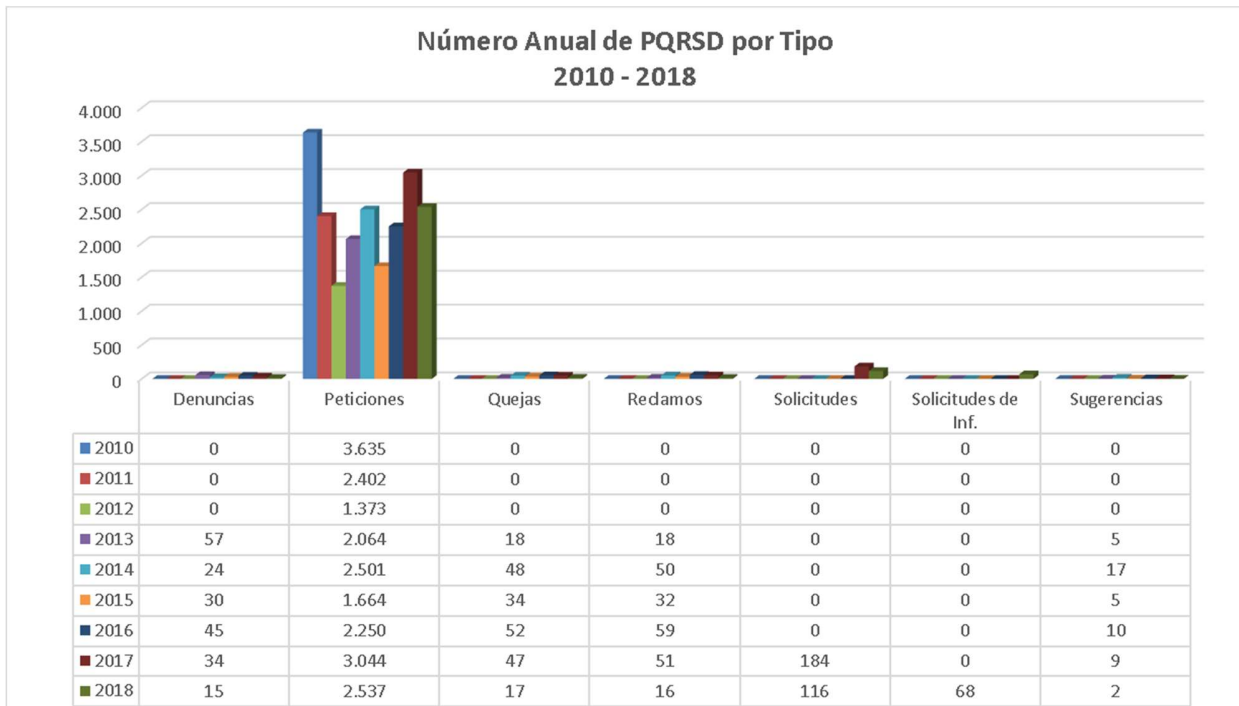
8. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2014 – 2018

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



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

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 – Junio).



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

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 – Junio).

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	16,3%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	10,9%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	6,1%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	9,5%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	11,7%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	7,8%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	10,7%
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	14,9%
2018	15	0,5%	2.537	91,6%	17	0,6%	16	0,6%	116	4,2%	68	2,5%	2	0,1%	2.771	12,2%
Totales	331	1,5%	21.470	94,8%	216	1,0%	226	1,0%	300	1,3%	68	0,3%	48	0,2%	22.659	100%

13. Estado del Trámite de Respuesta a Junio 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 – junio de 2018:

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	3		3
	Peticiones	132	8	140
	Quejas	4		4
	Reclamos	4		4
	Solicitudes de informacion publica	23	4	27
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	94		94
Total Oficina Asesora Jurídica		261	12	273
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2	1	3
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2	1	3
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	12		12
	Peticiones	3	1	4
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		15	1	16
Subdirección de Informática	Peticiones	2.241	60	2.301
	Quejas	13		13
	Reclamos	10		10
	Solicitudes de informacion publica	12	10	22
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	13		13
Total Subdirección de Informática		2.290	70	2.360
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	84	5	89
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	18	1	19
	Solicitudes	9		9
Total Subdirección de Análisis Estratégico		113	6	119
Total general		2.681	90	2.771

Documento elaborado por la UIAF
Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF