



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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A marzo 31 de 2019

Bogotá - Colombia

Abril 2019

Introducción

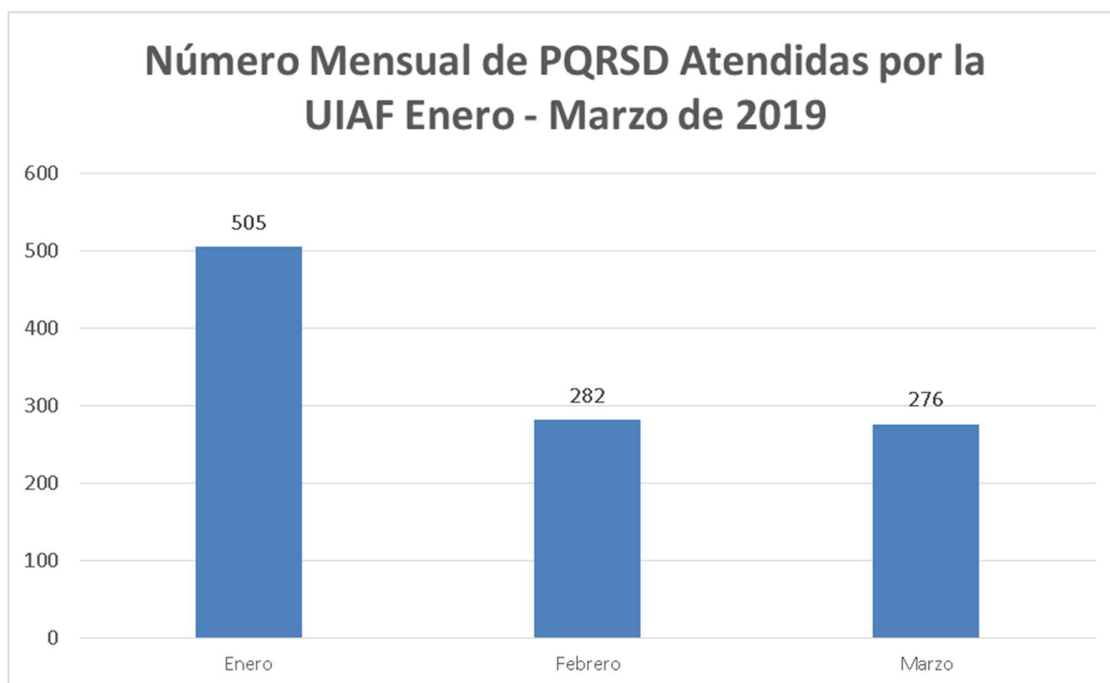
En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (que en adelante se denominan – PQRS), recibidas en la Entidad a marzo 31 de 2019, a través del canal electrónico habilitado en el sitio web y las líneas telefónicas dispuestas por la entidad para su recepción.

A continuación se presenta en orden los siguientes resultados:

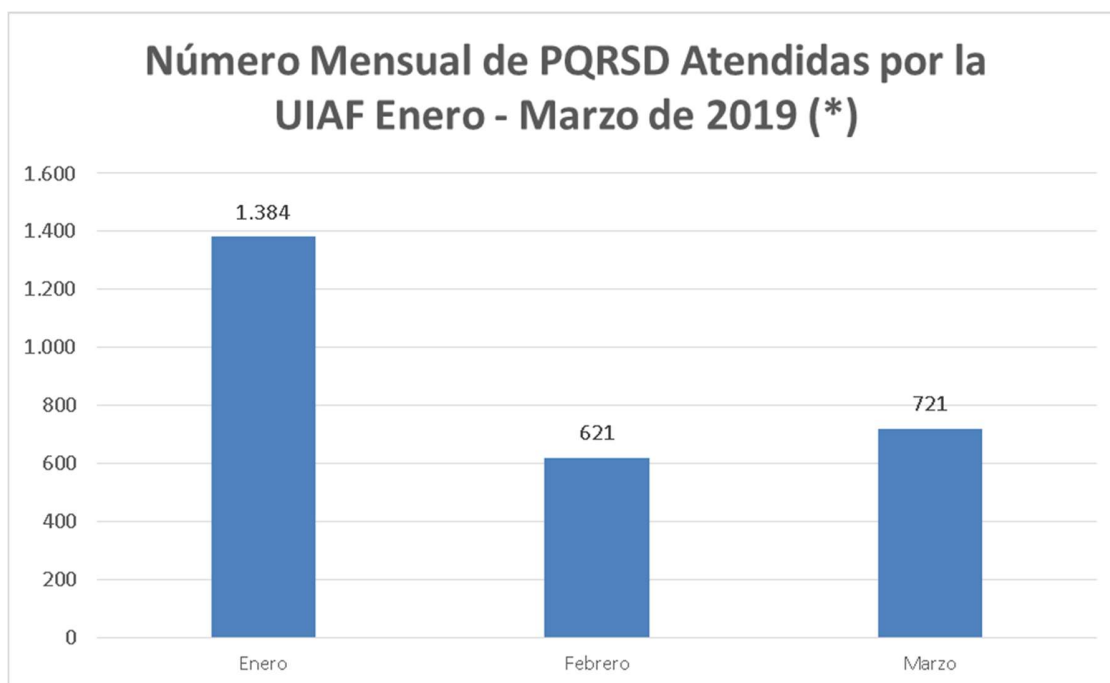
1. Número mensual total de PQRS de enero a marzo de 2019.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a marzo de 2019.
3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a marzo de 2019.
4. Número de PQRS aceptadas y negadas por la UIAF de enero a marzo de 2019.
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a marzo de 2019.
6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia.
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF.
8. Comportamiento del número mensual de PQRS 2015 –2019.
9. Tendencia del número mensual de PQRS, 2017 – 2019.
10. Número anual de PQRS, 2010 -2019.
11. Número anual de PQRS por Tipo, 2015 – 2019.
12. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2010 – 2019.
13. Número mensual de derechos de petición verbal de enero a marzo de 2019
14. Temas Recurrentes
15. Estado del Trámite de Respuesta a marzo de 2019

1. Número mensual de PQRS de enero a marzo 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 marzo de 2019. En total la UIAF recibió **2.726** PQRS, de las cuales **1.663 (61%)** corresponden a Derechos de Petición Verbal, relacionadas principalmente con soporte técnico brindado a las entidades obligadas a reportar información a la Entidad.



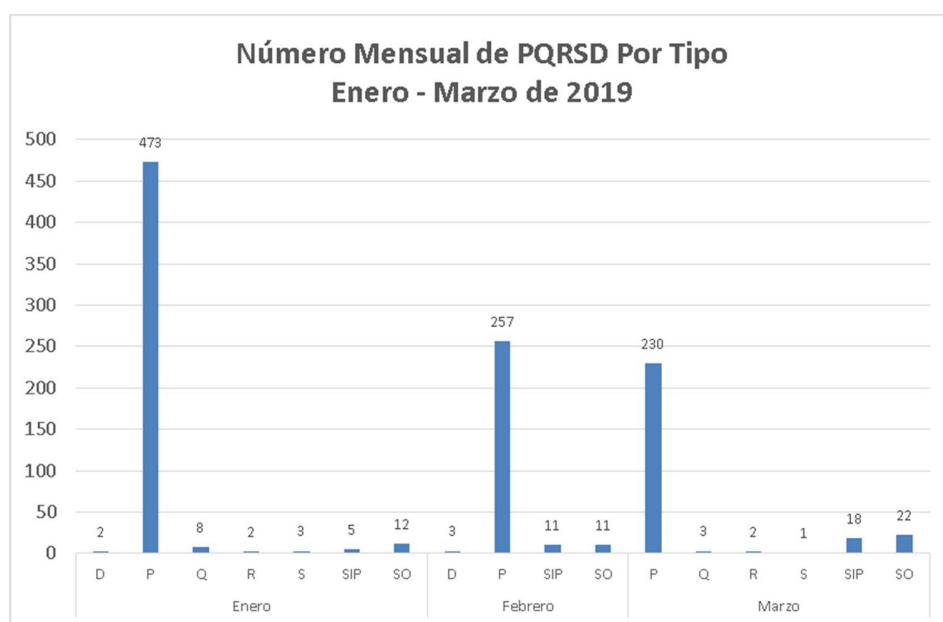
No incluye peticiones verbales



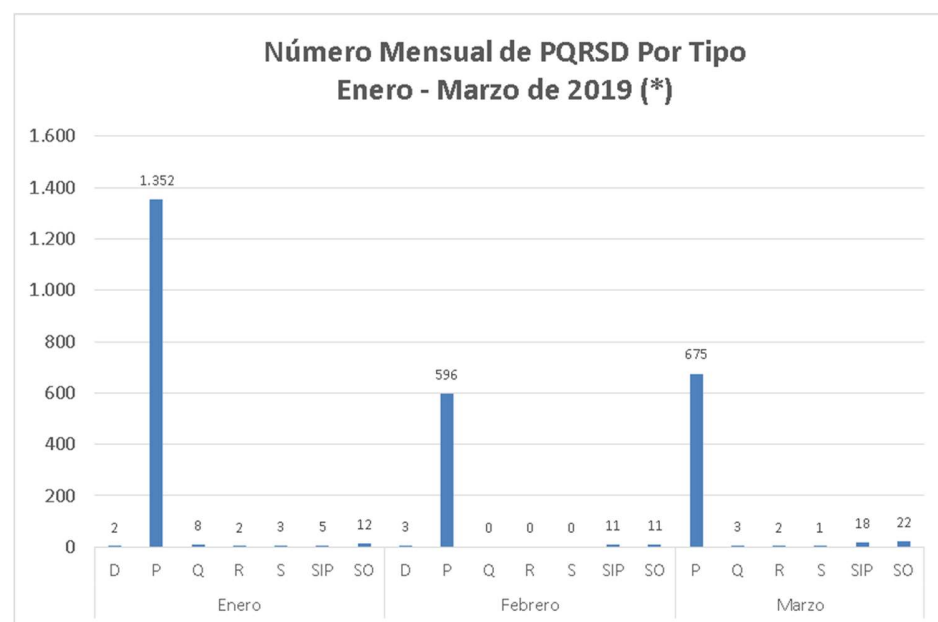
(*) Incluye 1.663 peticiones verbales

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a marzo de 2019

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



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 1.663 peticiones verbales

- P = Peticiones
- Q = Quejas
- R = Reclamos

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

3. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a marzo 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 PQRS por Tipo																
Enero - Marzo 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	47,5%
Febrero	3	0,5%	257	41,4%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	282	26,5%
Marzo	0	0,0%	230	31,9%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	276	26,0%
Totales	5	0,2%	960	35,2%	11	0,4%	4	0,1%	45	1,7%	4	0,1%	34	1,2%	1.063	100%

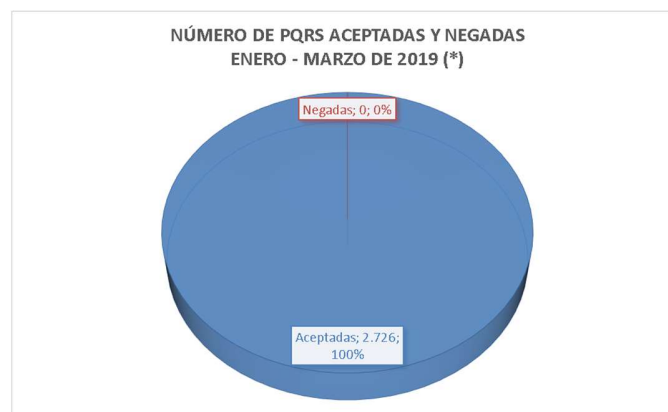
No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																
Enero - Marzo 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	50,77%
Febrero	3	0,5%	596	96,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	621	22,8%
Marzo	0	0,0%	675	93,6%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	721	26,4%
Totales	5	0,2%	2.623	96,2%	11	0,4%	4	0,1%	45	1,7%	4	0,1%	34	1,2%	2.726	100%

(*) Incluye 1.663 peticiones verbales

4. Número de PQRS aceptadas y negadas por la UIAF de enero a marzo de 2019

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



(*) Incluye 1.663 peticiones verbales

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a marzo de 2018 y 2019

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

Índice de Variación Mensual 2019 Respecto del 2018			
Mes	2018 (*)	2019 (*)	Variación
Enero	595	1.384	132,6%
Febrero	1.093	621	-43,2%
Marzo	762	721	-5,4%
Totales	2.450	2.726	11,3%

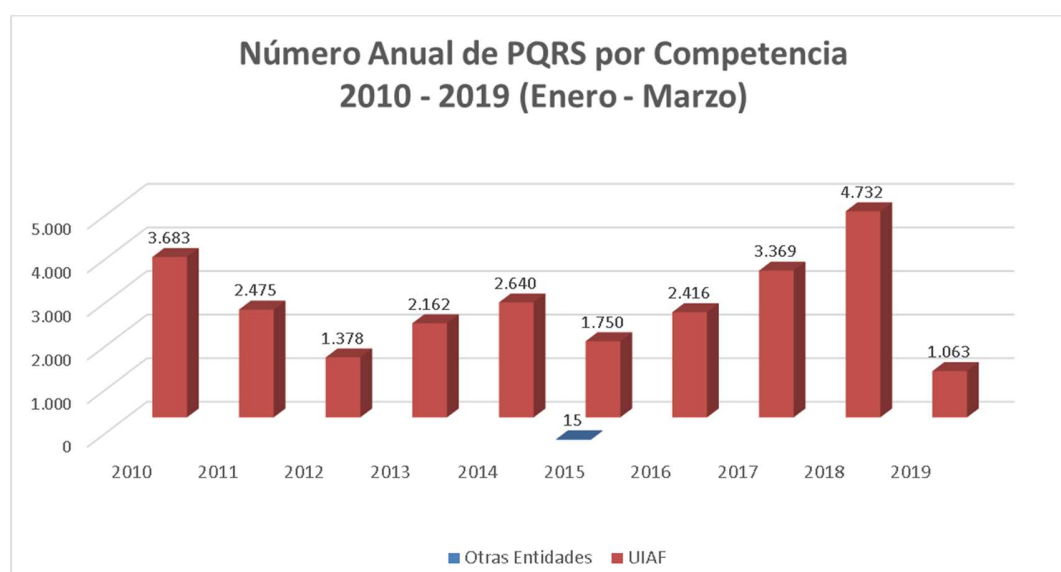
No incluye peticiones verbales

Índice de Variación Mensual 2019 Respecto del 2018			
Mes	2018	2019	Variación
Enero	281	505	79,7%
Febrero	850	282	-66,8%
Marzo	497	276	-44,5%
Totales	1.628	1.063	-34,7%

(*) Incluye 1.663 peticiones verbales

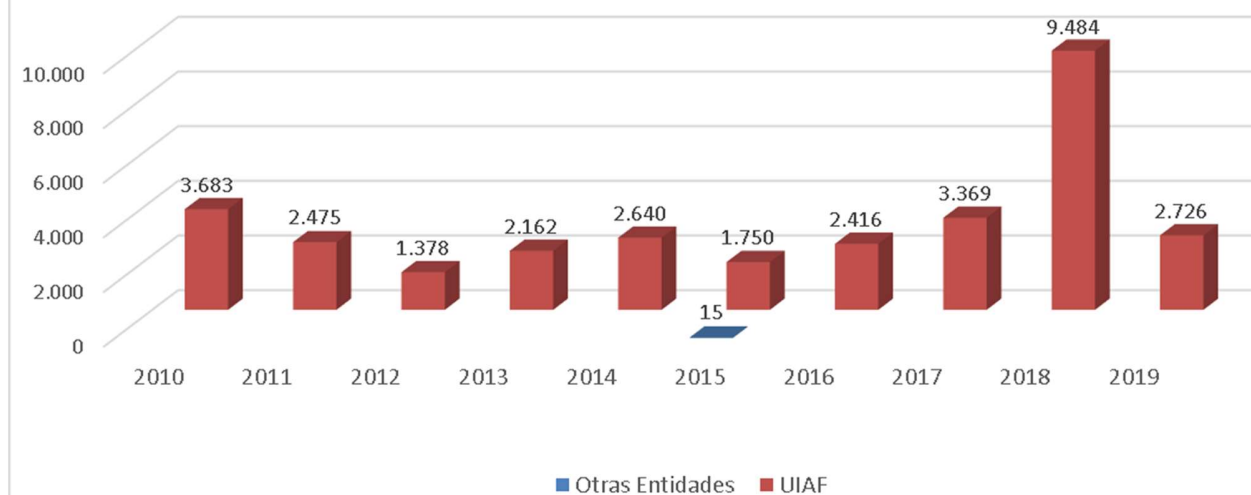
6. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia

El siguiente gráfico muestra el número de PQRS recibidas en la UIAF durante el periodo 2010 –2019 (de enero a marzo), clasificadas por competencia.



No incluye peticiones verbales

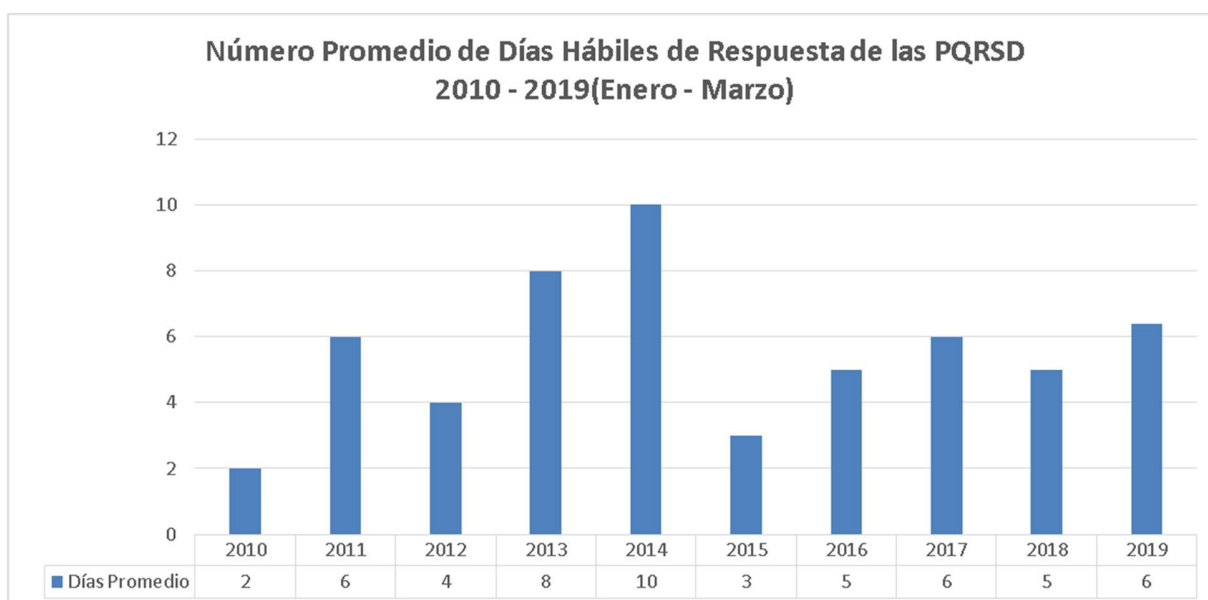
Número Anual de PQRS por Competencia 2010 - 2019 (Enero - Marzo) *



(*) Incluye 1.663 peticiones verbales

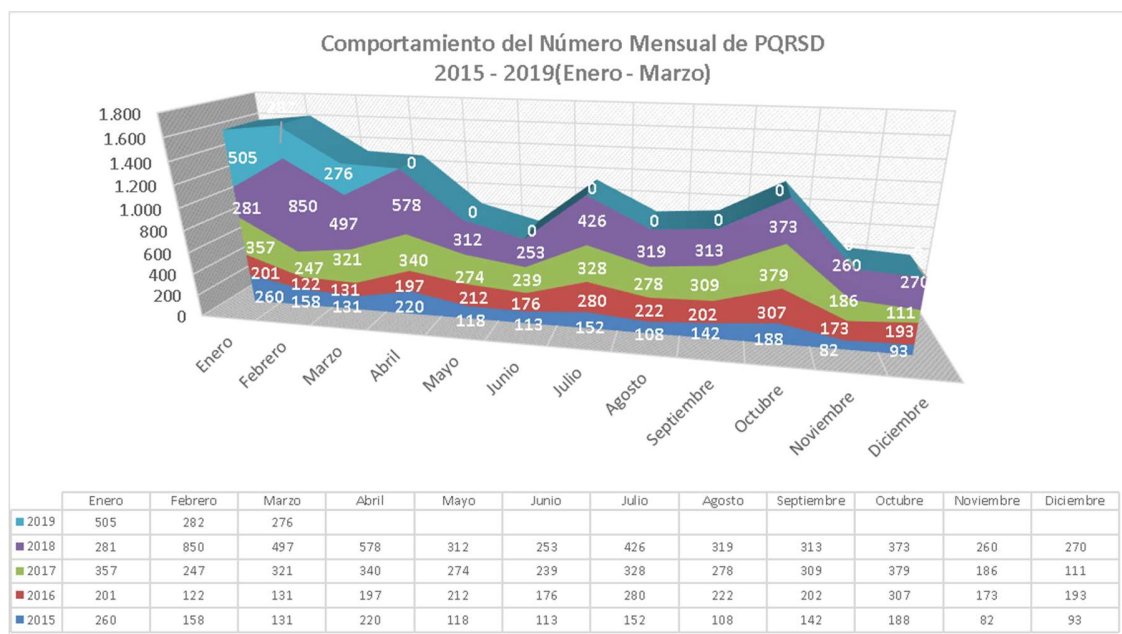
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF

El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una PQRS 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 marzo).

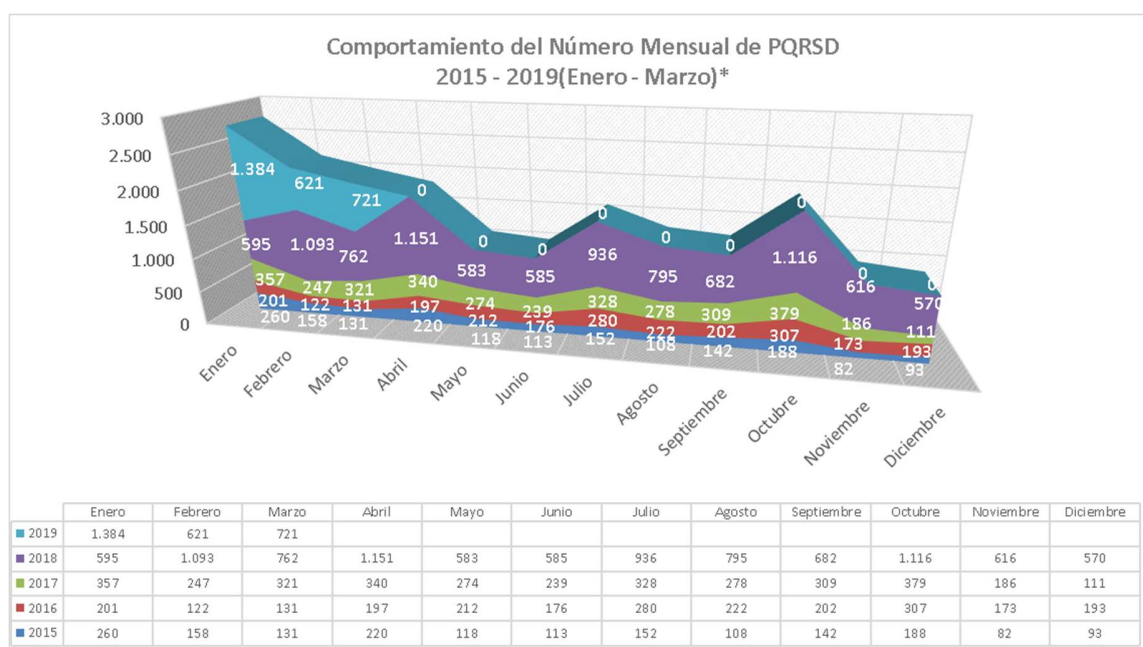


8. Comportamiento del número mensual de PQRS 2015 – 2019

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



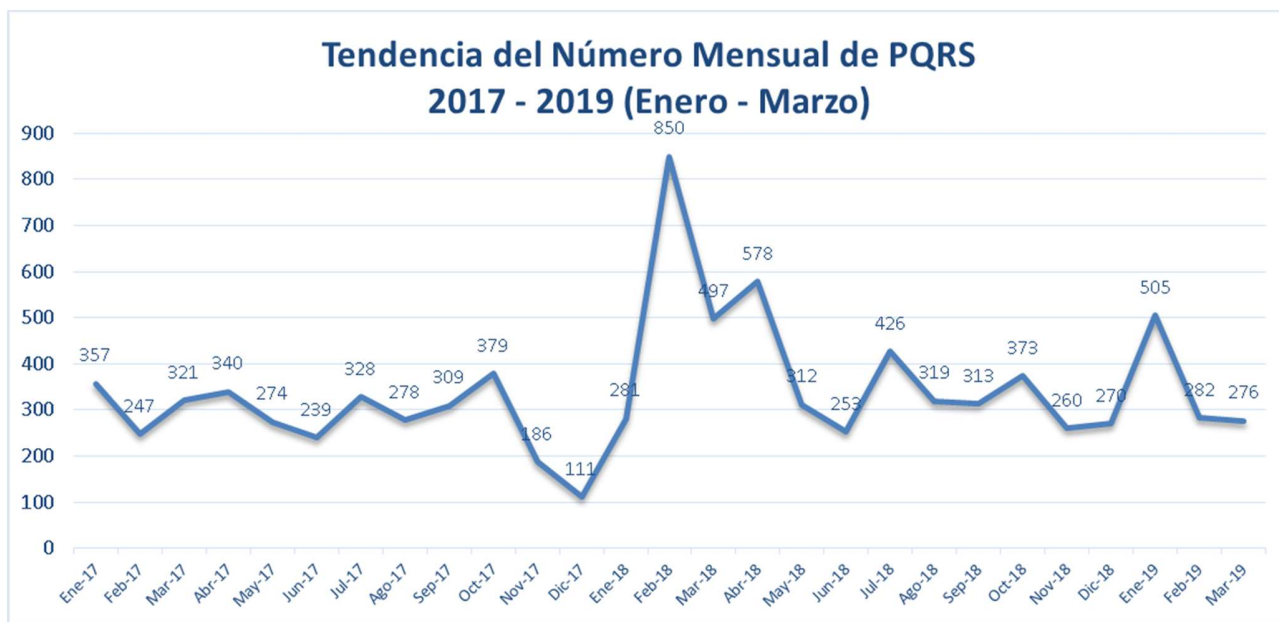
No incluye peticiones verbales



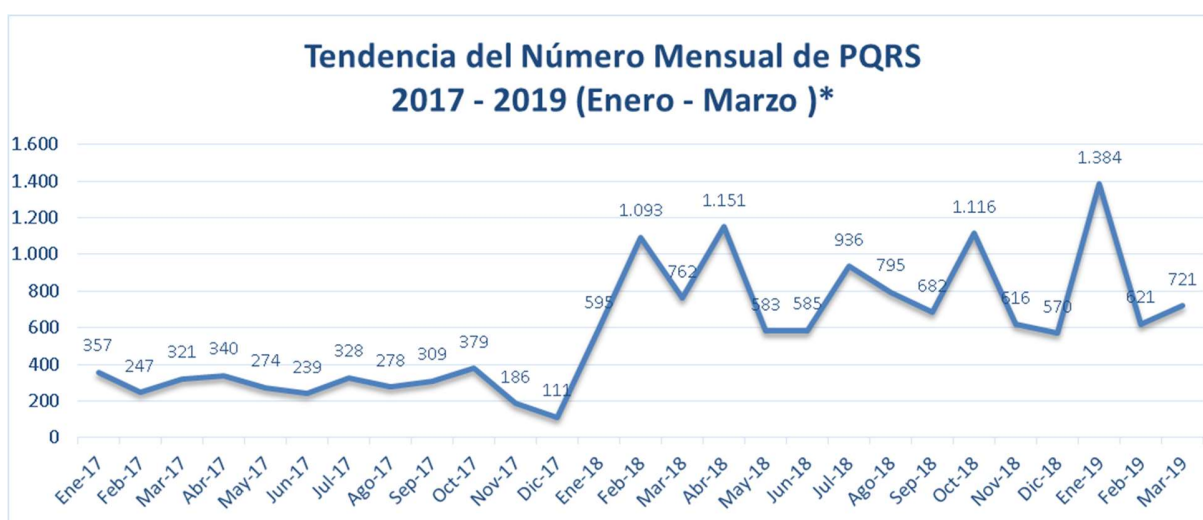
(*) Incluye 1.663 peticiones verbales

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

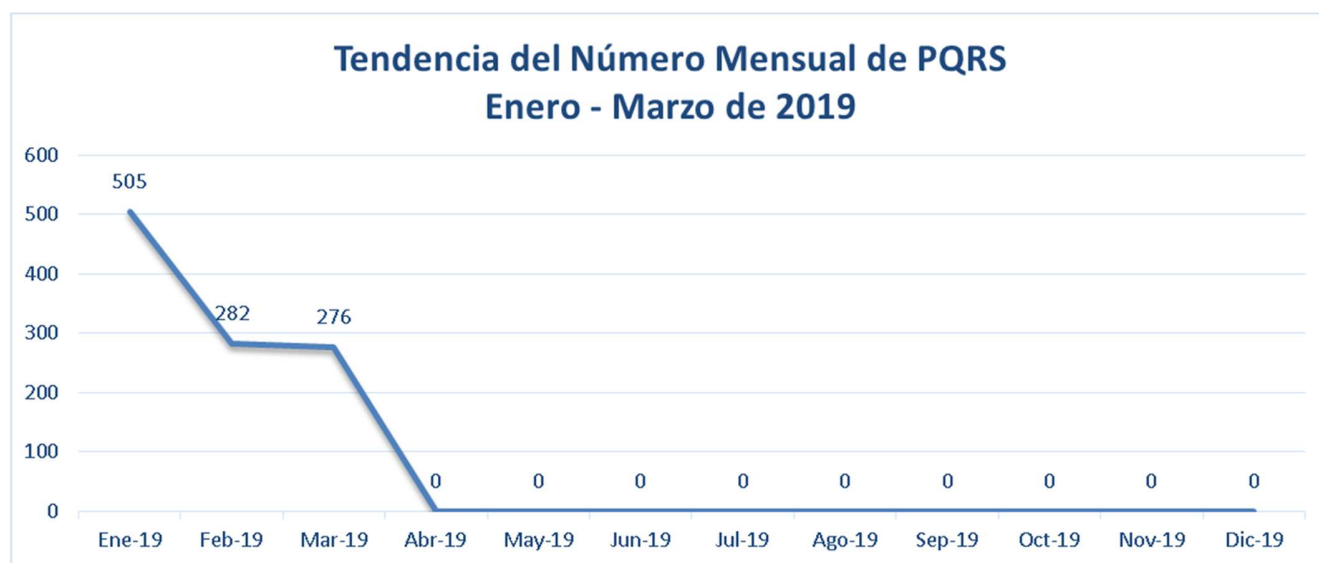
En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRS durante los periodos 2017 – 2019 (de enero a marzo). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las **“Peticiónes Verbales”**, correspondientes al soporte técnico brindado a los reportantes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



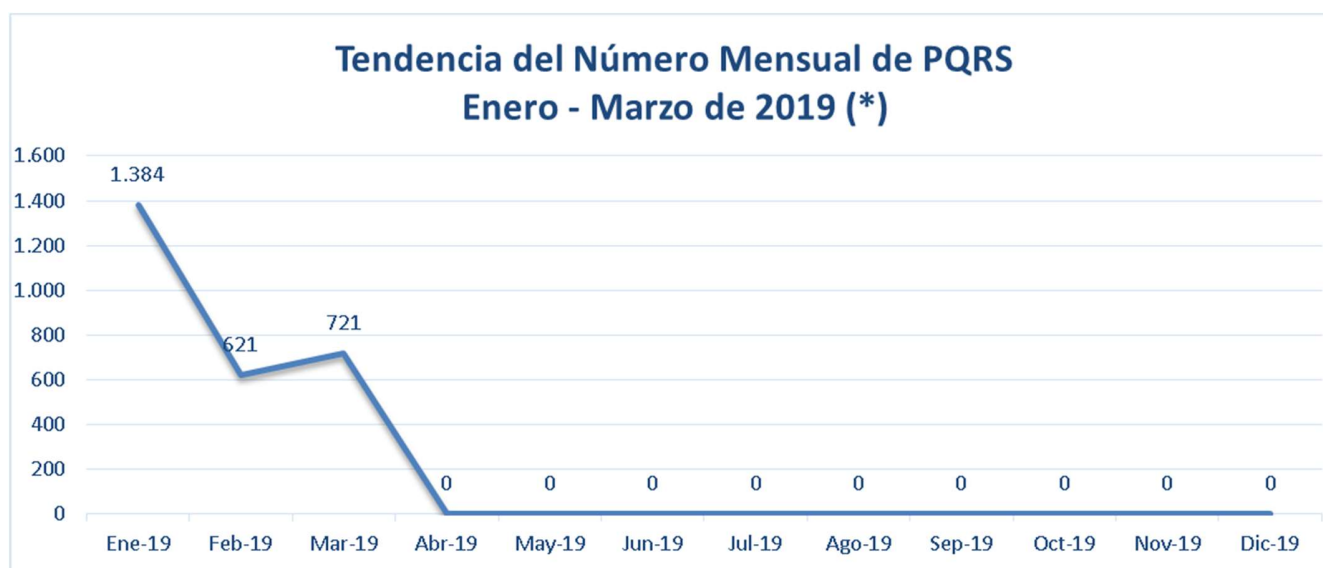
No Incluye peticiones verbales



(*) Incluye 1.663 peticiones verbales



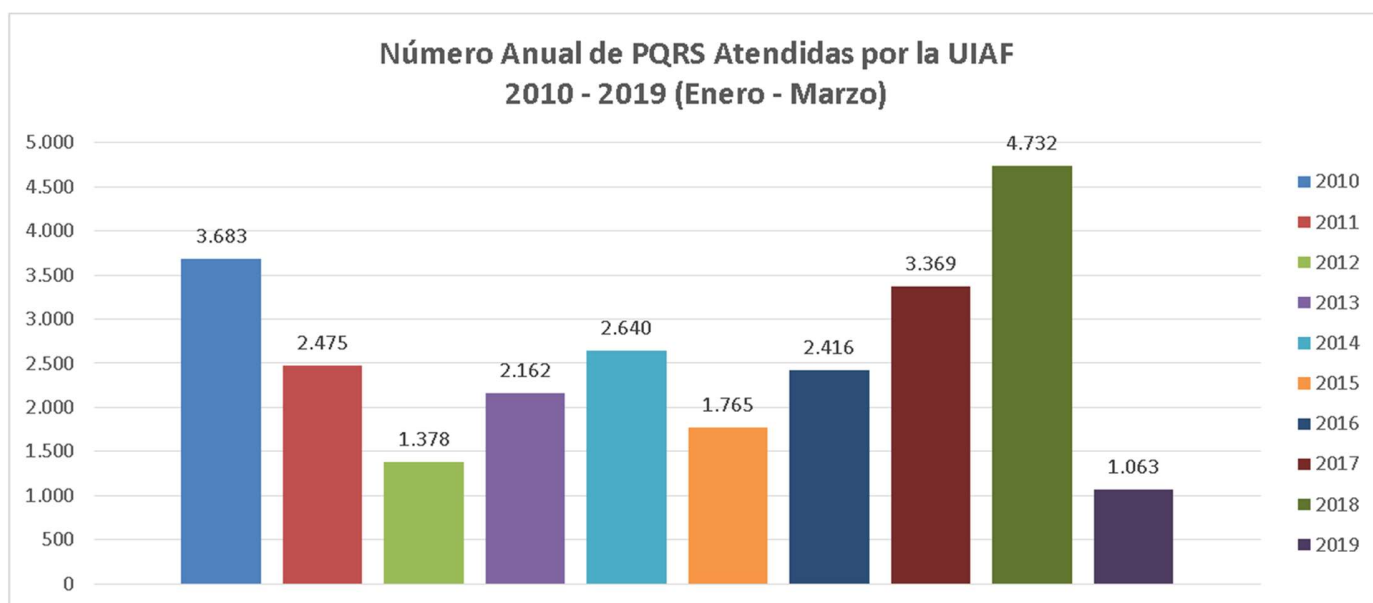
No Incluye peticiones verbales



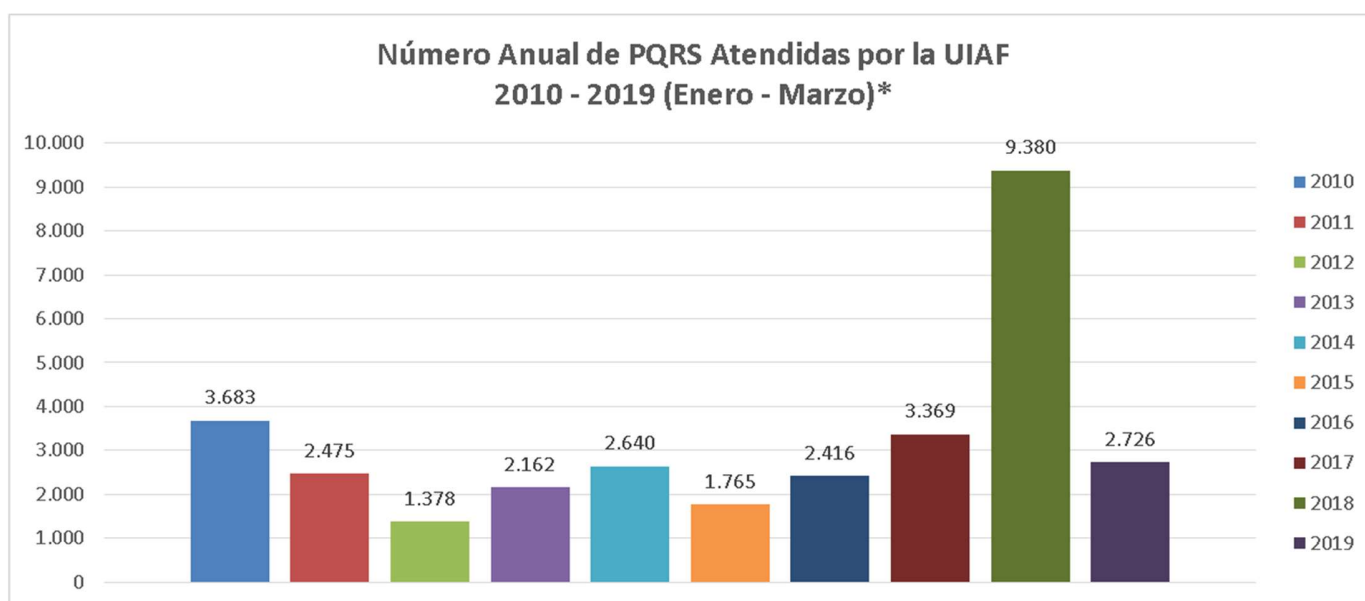
(*) Incluye 1.663 peticiones verbales

10. Número anual de PQRS, 2010 - 2019

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



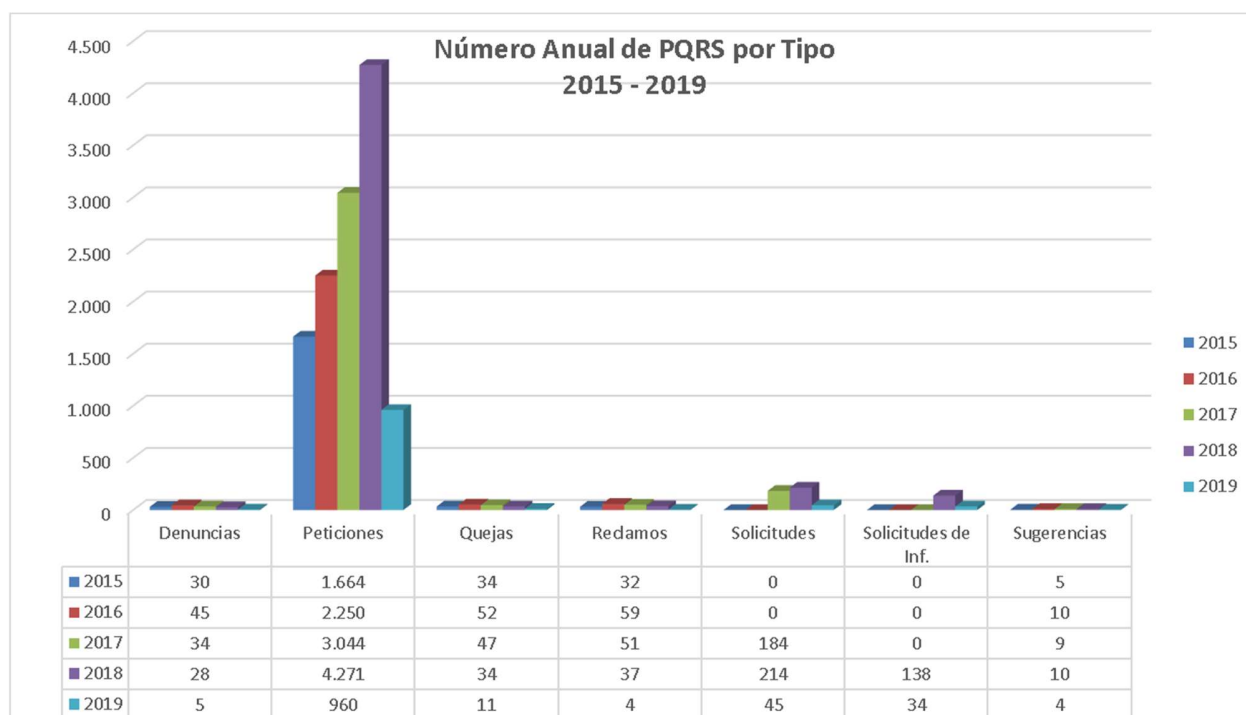
No incluye peticiones verbales



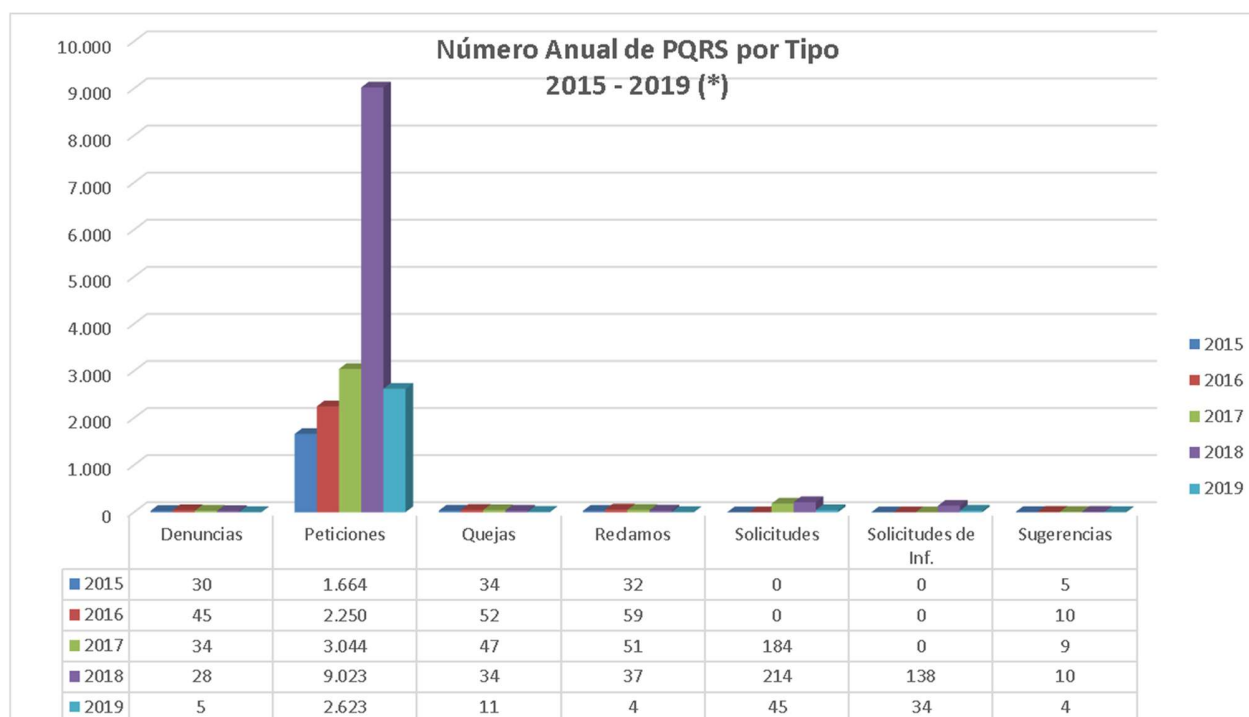
(*) Incluye 1.663 peticiones verbales

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

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 marzo).



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 1.663 peticiones verbales

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

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 marzo).

Número y Porcentaje Anual de PQRS 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	14,3%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	9,6%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	5,4%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	8,4%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	10,3%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	6,9%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	9,4%
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	13,1%
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	18,4%
2019	5	0,5%	960	90,3%	11	1,0%	4	0,4%	45	4,2%	4	0,4%	34	3,2%	1.063	4,1%
Totales	349	1,1%	24.164	75,3%	244	0,8%	251	0,8%	443	1,4%	142	0,4%	90	0,3%	25.683	100%

No incluye peticiones verbales

Número y Porcentaje Anual de PQRS 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	11,5%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	7,7%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	4,3%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	6,7%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	8,2%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	5,5%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	7,5%
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	10,5%
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	29,5%
2019 (*)	5	0,2%	2.623	96,2%	11	0,4%	4	0,1%	45	1,7%	34	1,2%	4	0,1%	2.726	8,5%
Totales	349	1,1%	30.579	95,3%	244	0,8%	251	0,8%	443	1,4%	172	0,5%	60	0,2%	32.098	100%

(*) Incluye 1.663 peticiones verbales

13. Número de peticiones verbales atendidas de enero a marzo de 2019

Corresponde a las llamadas telefónicas atendidas a través de las líneas dispuestas por la entidad para brindar información en los diferentes temas tales como: soporte técnico a los reportantes de información a la UIAF; reportado en SARLAFT; certificaciones de no estar vinculado con LA/FT; cuáles entidades deben aplicar SARLAFT; etc.

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total General
Otro Tipo de Soporte	279
Aclaración Errores	206
Como Presentar Reportes Objetivos	161
Actualización de Datos	161
Solicitud de Código	126
Como Ingresar	123
Solicitud de Acceso	120
Errores en Acceso	75
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	53
Como diligenciar ROS	52
Aclaración Resoluciones y CE	52
Curso E-learning	48
Consultar Certificaciones	38
Solicitud Anulación de Cargue	30
Reasignación Matriz Sirel 2	21
Derogación Usuario	19
Comunicaciones Entidades Vigilantes	13
Aclaración Estado de Reporte	12
Consulta Utilidades Excel	9
Como Diligenciar ROS	8
Como Inactivar registro -UIAF	5
Generación Reporte Negativo	1
Confirmación Llegada Correo	1
Total General	1.613

14. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	316	29,7%
Otros	154	14,5%
Error SIREL y errores de acceso	141	13,3%
Soporte SIREL	91	8,6%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	83	7,8%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	56	5,3%
Solicitudes de información pública	45	4,2%
Cancelación de usuario	44	4,1%
Solicitudes especiales reportantes	37	3,5%
Solicitud de soporte técnico	34	3,2%
Cancelación entidad	32	3,0%
Consulta explicación de normatividad	30	2,8%
Total PQRS	1.063	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 marzo de 2019:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Otros	674	24,7%
Actualización de datos	477	17,5%
Error SIREL y errores de acceso	216	7,9%
Aclaración de errores	206	7,6%
Cómo presentar reportes objetivos	161	5,9%
Solicitud de código	126	4,6%
Como ingresar	123	4,5%
Solicitud de acceso	120	4,4%
Soporte SIREL	91	3,3%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	83	3,0%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	56	2,1%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	53	1,9%
Cómo diligenciar ROS	52	1,9%
Aclaración resoluciones y CE	52	1,9%
Curso e-learning	48	1,8%
Solicitudes de información pública	45	1,7%
Cancelación de usuario	44	1,6%
Solicitudes especiales reportantes	37	1,4%
Cancelación entidad	32	1,2%
Consulta explicación de normatividad	30	1,1%
		0,0%
Total PQRSD	2.726	100%

(*) Incluye 1.663 Peticiones verbales

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

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1		1
	Peticiones	58	1	59
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	14		14
	Solicitudes	34		34
Total Oficina Asesora Jurídica		110	1	111
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	4		4
	Peticiones	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		6		6
Subdirección de Informática	Peticiones	794	51	845
	Quejas	10		10
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	4		4
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	6		6
Total Subdirección de Informática		818	51	869
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	46	9	55
	Solicitudes de informacion publica	12	3	15
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	5		5
Total Subdirección de Análisis Estratégico		64	12	76
Subdirección Administrativa y Financiera	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Total general		999	64	1.063

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 marzo de 2019:

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	26	1	27
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	11		11
	Solicitudes	19		19
	Total Oficina Asesora Jurídica		59	1
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		2		2
Subdirección de Informática	Peticiones	183		183
	Quejas	2		2
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Solicitudes	1		1
Total Subdirección de Informática		187		187
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	11	8	19
	Solicitudes de informacion publica	2	3	5
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		16	11	27
Total general		264	12	276

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 marzo de 2019, incluyendo las peticiones verbavales:

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1		1
	Peticiones (*)	108	1	109
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	14		14
	Solicitudes	34		34
Total Oficina Asesora Jurídica		160	1	161
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	4		4
	Peticiones	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		6	0	6
Subdirección de Informática	Peticiones	2.407	51	2.458
	Quejas	10		10
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	4		4
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	6		6
Total Subdirección de Informática		2.431	51	2.482
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	46	9	55
	Solicitudes de informacion publica	12	3	15
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	5		5
Total Subdirección de Análisis Estratégico		64	12	76
Subdirección Administrativa y Financiera	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Total General		2.662	64	2.726

(*) Incluye 1.663 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 marzo de 2019, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo Extemporáneo		Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones (*)	47	1	48
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	11		11
	Solicitudes	19		19
Total Oficina Asesora Jurídica		80	1	81
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		2	0	2
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	607		607
	Quejas	2		2
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Solicitudes	1		1
Total Subdirección de Informática		611	0	611
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	11	8	19
	Solicitudes de informacion publica	2	3	5
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		16	11	27
Total General		709	12	721

(*) Incluye 445 Peticiones verbales

Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF