



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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A Marzo 31 de 2018

Bogotá - Colombia

Abril 2018

Introducción

La Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) pone a disposición de la ciudadanía, el informe de gestión respecto a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (que en adelante se denominan – PQRSD), allegadas a la UIAF a marzo 31 de 2018, las cuales fueron tramitadas en su totalidad.

Para interpretar en forma correcta los resultados que se presentan en este informe, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

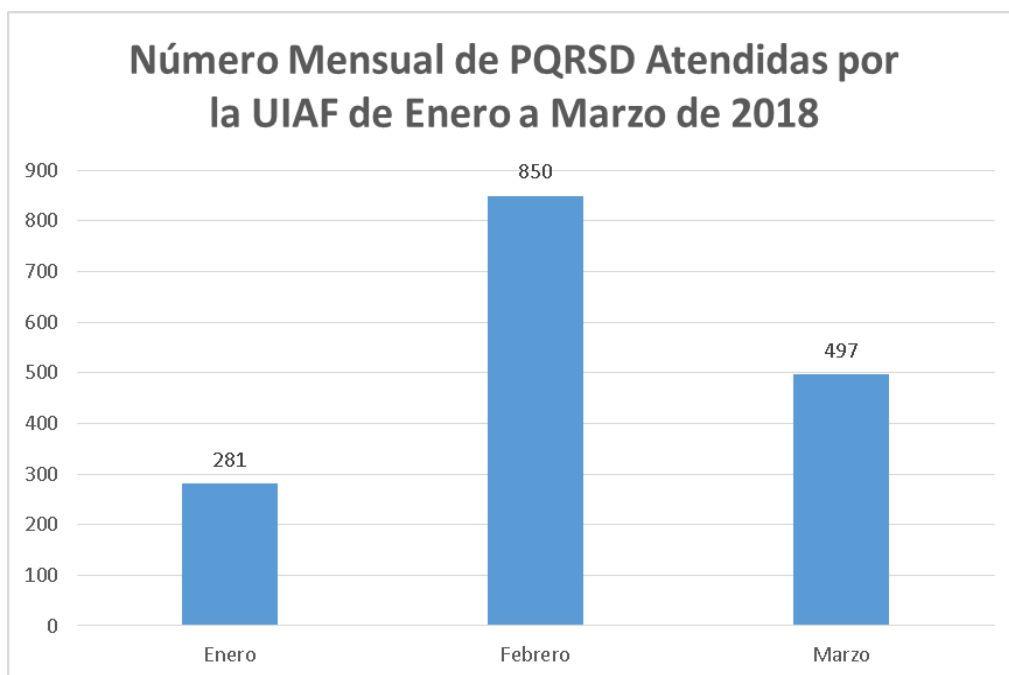
- El número de entidades reportantes puede variar de un periodo a otro, debido a la posibilidad de entrada de nuevos sectores como sujetos obligados a reportar, lo cual influye en el número de PQRSD, especialmente en el primer período de reporte.
- Los promedios anuales corresponden al período 2010 – 2018.

A continuación se presenta en orden los siguientes resultados:

1. Número mensual total de PQRSD de enero a marzo de 2018
2. Número mensual de PQRSD por Tipo, de enero a marzo de 2018
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo, enero a marzo de 2018
4. Número de PQRSD aceptadas y negadas por la UIAF enero a marzo de 2018
5. Índice de variación del número mensual de PQRSD, enero a marzo 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 Marzo de 2018

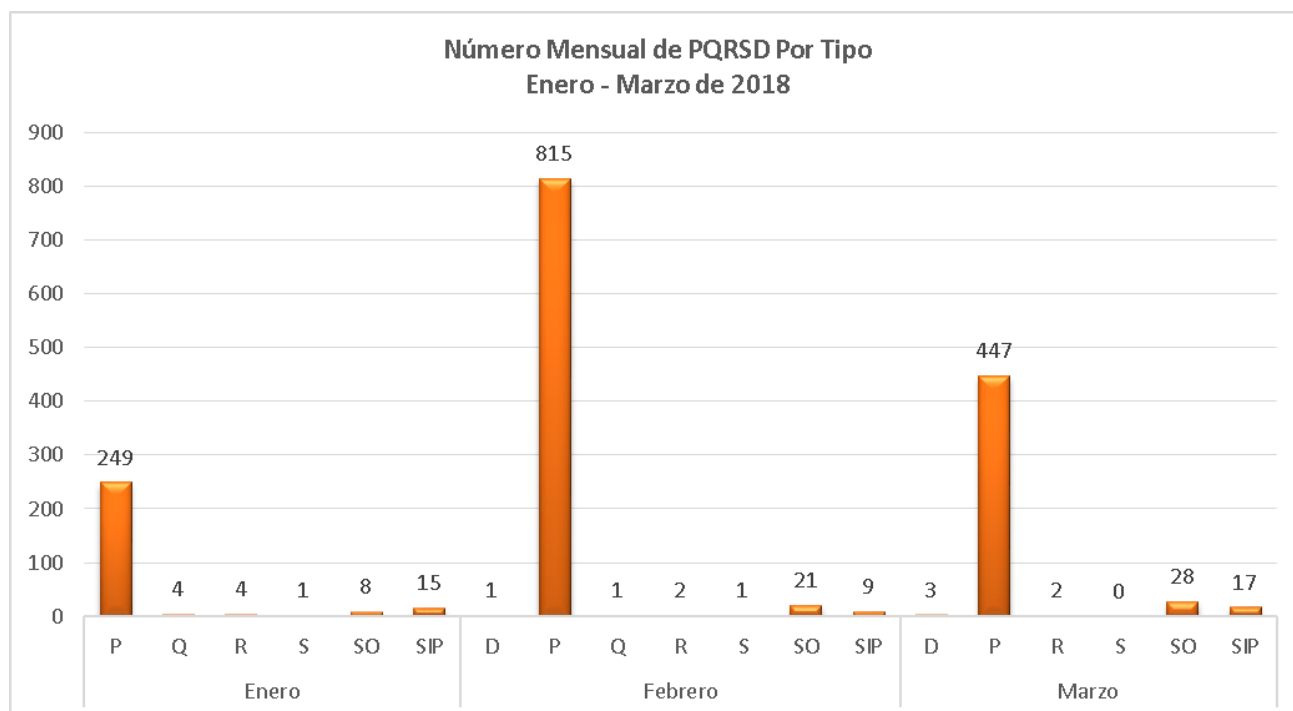
1. Número mensual total de PQRSD de enero a marzo de 2018

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 trimestre de 2018. En total la UIAF recibió 1.628 PQRSD.



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

En el siguiente gráfico se muestra para cada mes, el número de PQRSD desagregadas por: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes 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 marzo 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 - Marzo 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	17,3%
Febrero	1	0,1%	815	95,9%	1	0,1%	2	0,2%	21	2,5%	1	0%	9	1%	850	52,2%
Marzo	3	0,6%	447	89,9%	0	0,0%	2	0,4%	28	5,6%	0	0%	17	3%	497	30,5%
Totales	4	0,2%	1.511	92,8%	5	0,3%	8	0,5%	57	3,5%	2	0,1%	41	2,5%	1.628	100%

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

Durante el primer trimestre del año 2018, la UIAF dio respuesta a la totalidad de PQRSD recibidas en este mismo periodo.



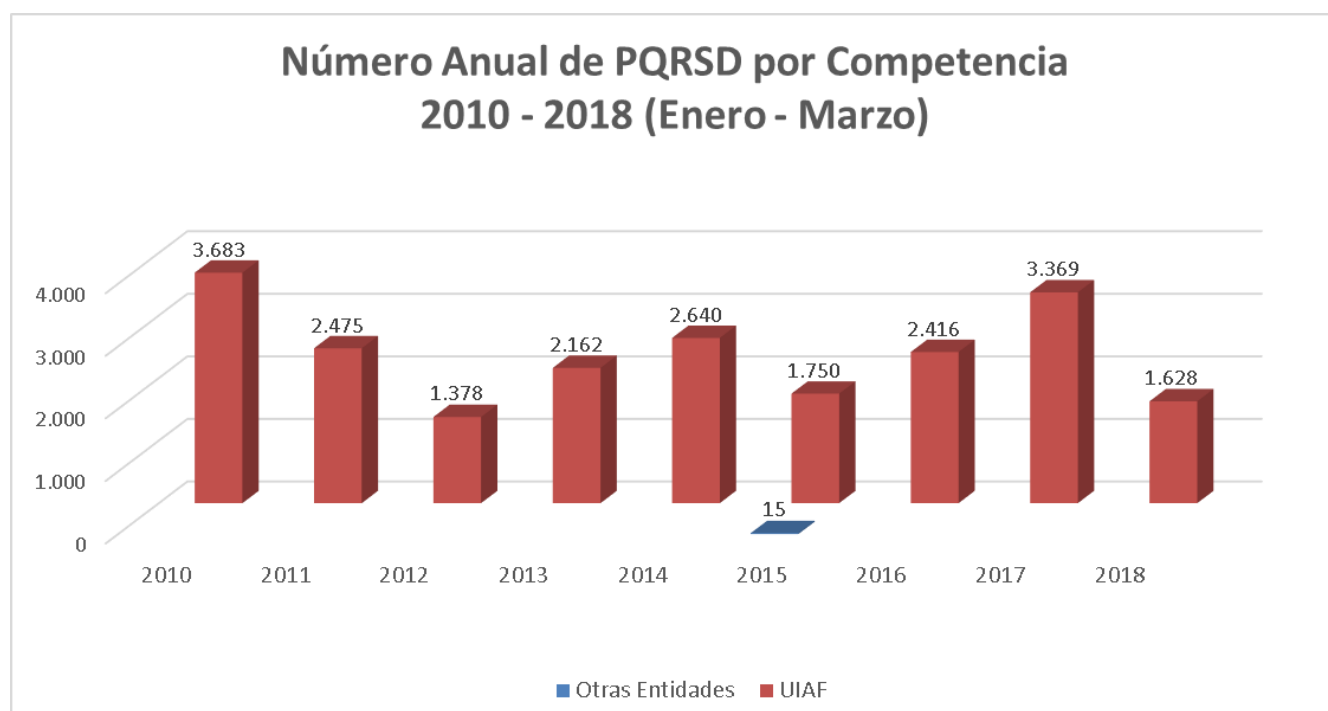
5. Índice de variación del número mensual de PQRSD, de enero a marzo de 2017 y 2018

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 2016			
Mes	2017	2018	Variación
Enero	357	281	-21,3%
Febrero	247	850	244,1%
Marzo	321	497	54,8%
Totales	925	1.628	76,0%

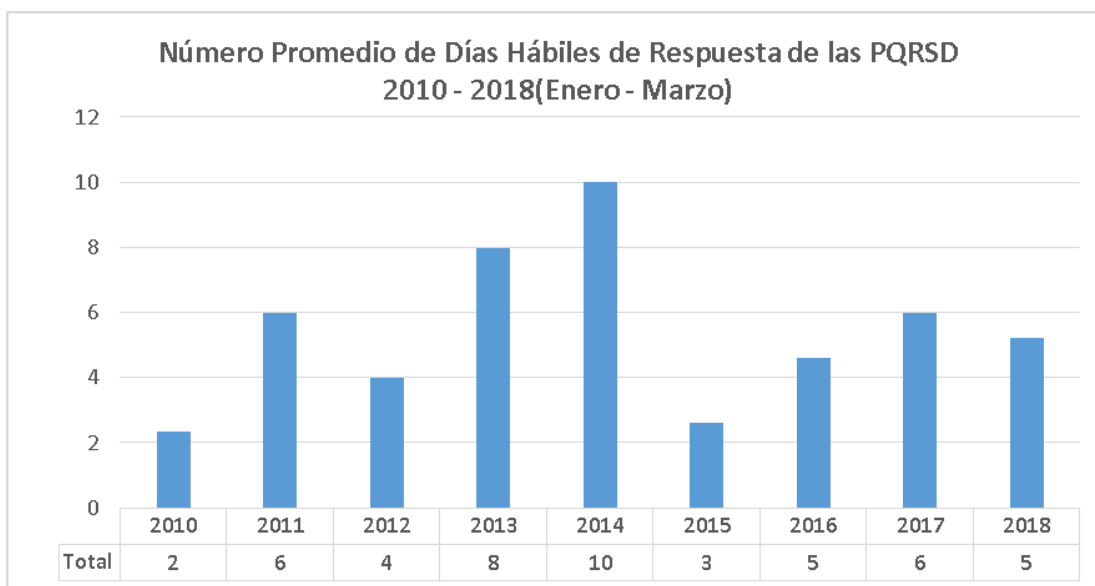
6. Número anual de PQRSD de acuerdo a la competencia

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



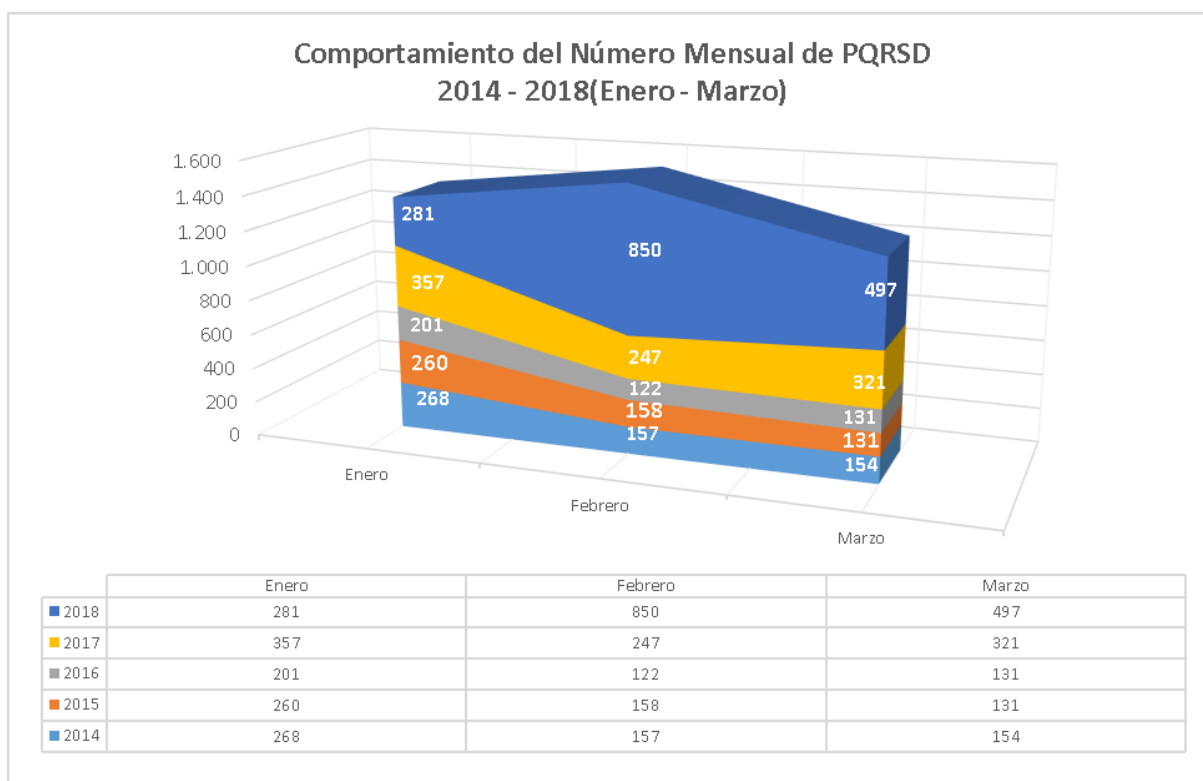
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF

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 – Marzo).



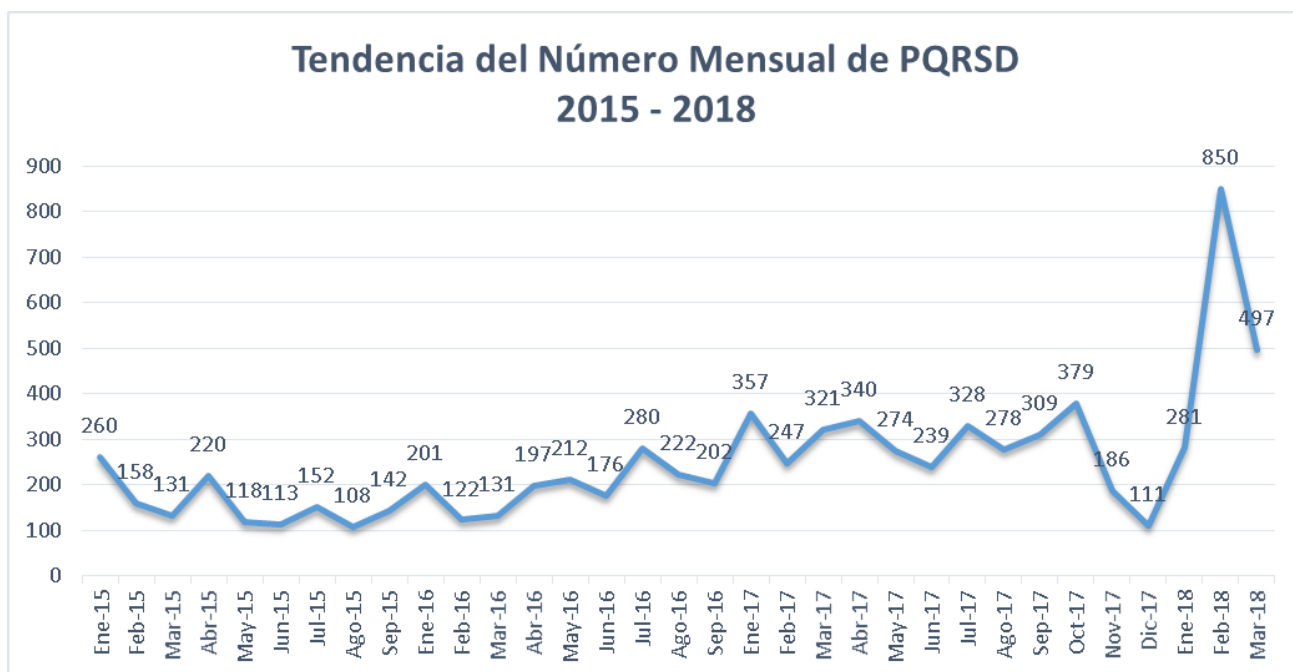
8. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2014 – 2018

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



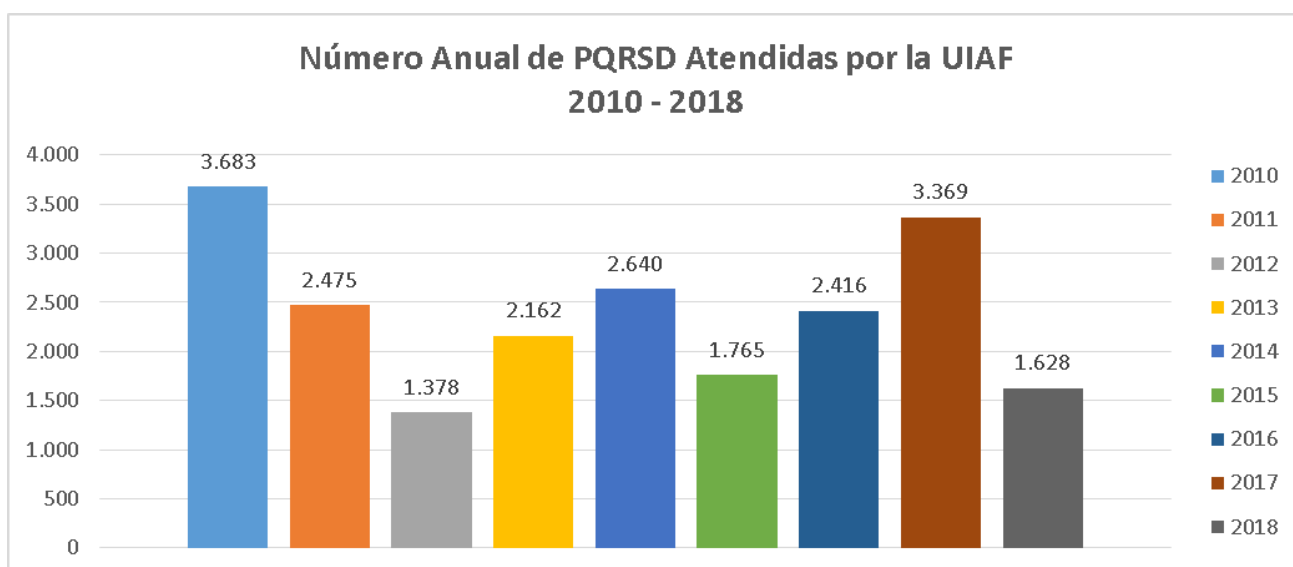
9. Tendencia del número mensual de PQRSD, 2010 – 2018

En el siguiente gráfico se muestra el número mensual de PQRSD del primer trimestre en los periodos 2014 – 2018 (Enero – Marzo).



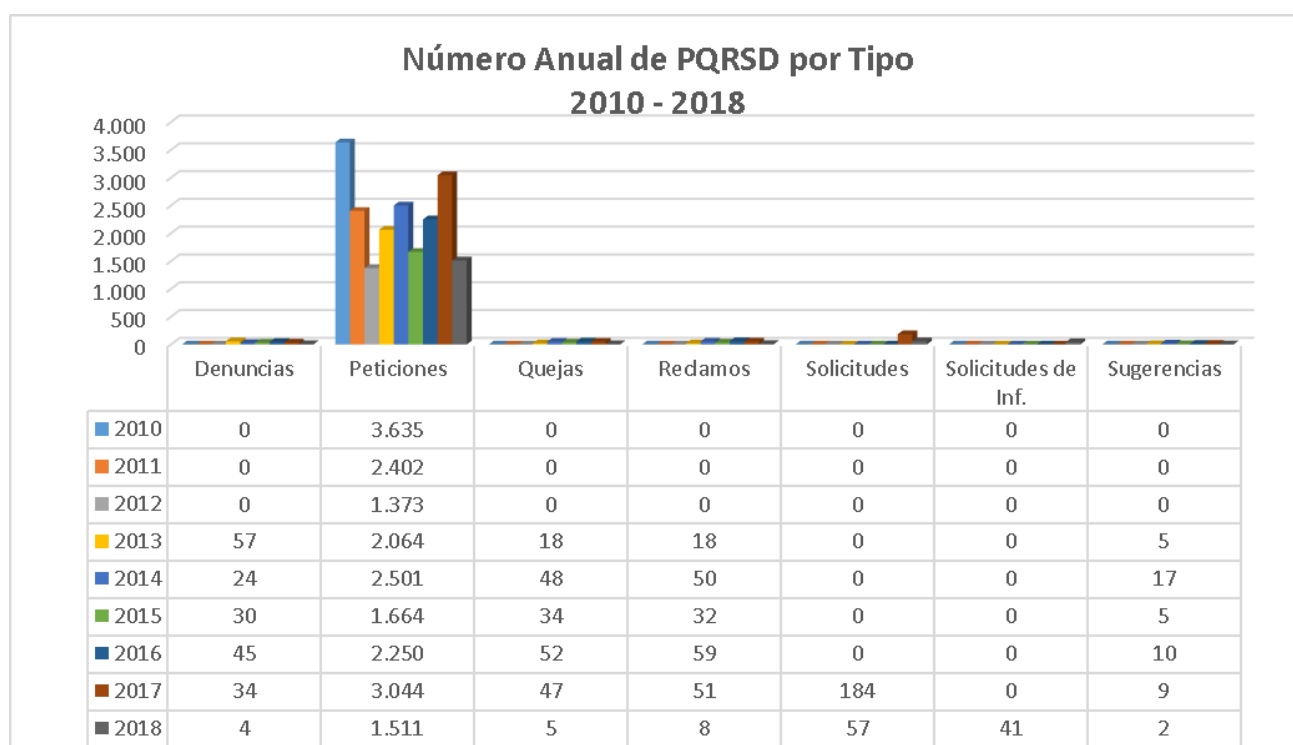
10. Número anual de PQRSD, 2010 - 2018

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



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

En el siguiente gráfico se observa el comportamiento del número anual de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias para el periodo 2010 – 2018 (Enero – Marzo).



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

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	17,1%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	11,5%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	6,4%
2013	57	2,6%	2.064	149,8%	18	1,3%	18	1,3%	0	0%	0	0%	5	0,4%	2.162	10,0%
2014	24	0,9%	2.501	181,5%	48	3,5%	50	3,6%	0	0%	0	0%	17	1,2%	2.640	12,3%
2015	30	1,7%	1.664	120,8%	34	2,5%	32	2,3%	0	0%	0	0%	5	0,4%	1.765	8,2%
2016	45	1,9%	2.250	163,3%	52	3,8%	59	4,3%	0	0%	0	0%	10	0,7%	2.416	11,2%
2017	34	1,0%	3.044	220,9%	47	3,4%	51	3,7%	184	13,4%	0	0,0%	9	0,7%	3.369	15,7%
2018	4	0,2%	1.511	109,7%	5	0,4%	8	0,6%	57	4,1%	41	3,0%	2	0,1%	1.628	7,6%
Totales	320	1,5%	20.444	95,0%	204	0,9%	218	1,0%	241	1,1%	41	0,2%	48	0,2%	21.516	100%

13.Estado del Trámite de Respuesta a Marzo 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 – marzo de 2018:

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	91	6	97
	Quejas	1		1
	Reclamos	3		3
	Solicitudes de informacion publica	42	7	49
	Sugerencias	1		1
Total Oficina Asesora Jurídica		138	13	151
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones		1	1
Total Subdirección Administrativa y Financiera			1	1
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	4		4
	Peticiones		1	1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		4	1	5
Subdirección de Informática	Peticiones	1.395	30	1.425
	Quejas	4		4
	Reclamos	5		5
	Solicitudes de informacion publica	5	1	6
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección de Informática		1.410	31	1.441
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	23	5	28
	Solicitudes de informacion publica	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		25	5	30
Total general		1.577	51	1.628

Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF