



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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A Noviembre 30 de 2018

Bogotá - Colombia

Diciembre 2018

Introducción

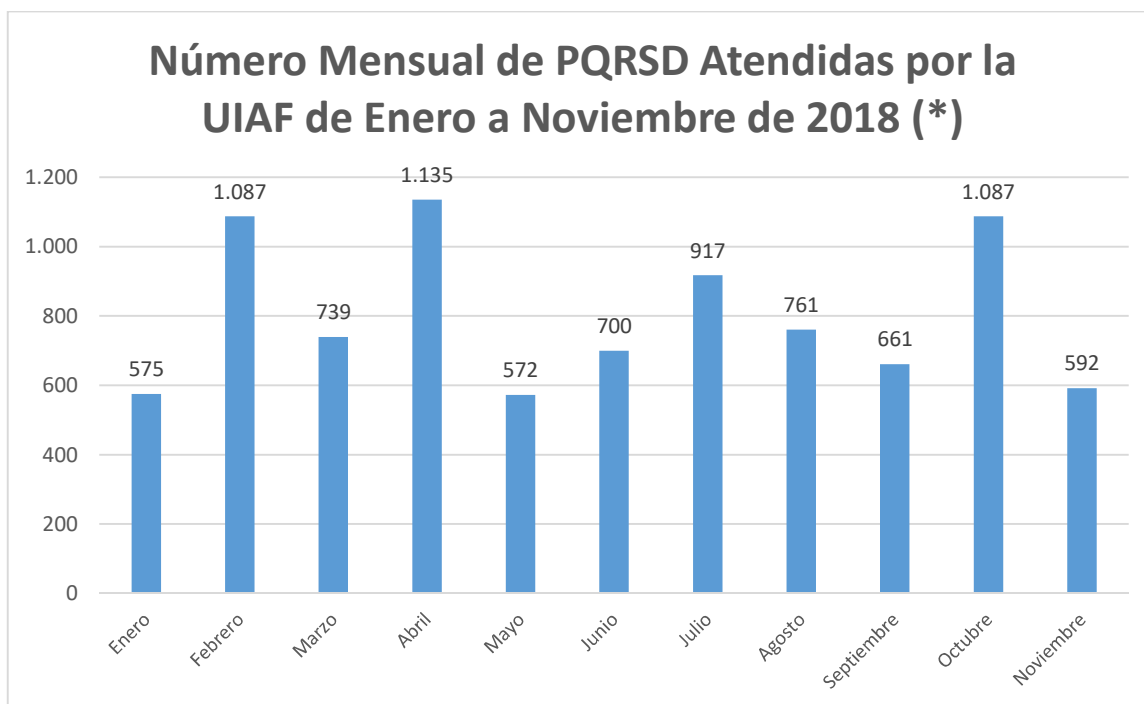
En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias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

1. Número mensual de PQRSD de enero a noviembre de 2018

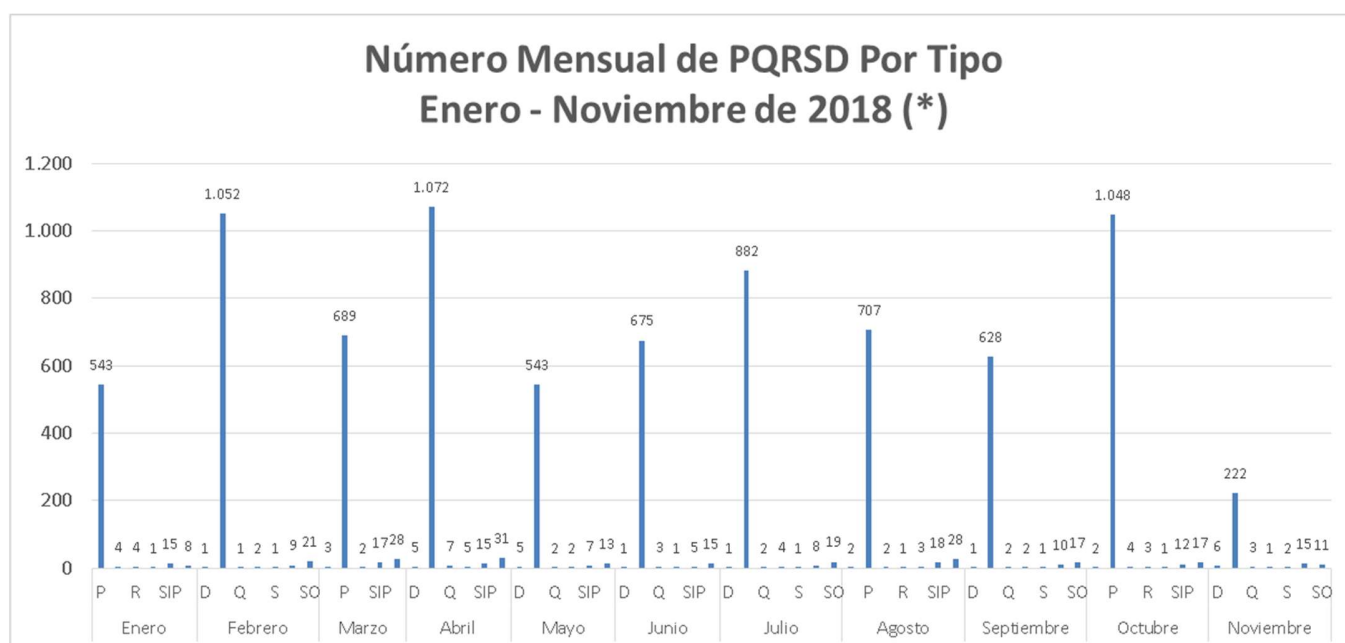
El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que la UIAF recibió y atendió entre enero y noviembre de 2018. En total la UIAF recibió 8.826 PQRSD.



(*) Incluye 4.239 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

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



(*) Incluye 4.239 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

- 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 noviembre 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 - Noviembre 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%	543	94,4%	4	0,7%	4	0,7%	8	1,4%	1	0,2%	15	2,6%	575	6,5%
Febrero	1	0,1%	1.052	96,8%	1	0,1%	2	0,2%	21	1,9%	1	0%	9	1%	1.087	12,3%
Marzo	3	0,4%	689	93,2%	0	0,0%	2	0,3%	28	3,8%	0	0%	17	2%	739	8,4%
Abril	5	0,4%	1.072	94,4%	7	0,6%	5	0,4%	31	2,7%	0	0%	15	1%	1.135	12,9%
Mayo	5	0,9%	543	94,9%	2	0,3%	2	0,3%	13	2,3%	0	0%	7	1%	572	6,5%
Junio	1	0,2%	550	95,7%	3	0,5%	1	0,2%	15	2,6%	0	0%	5	1%	575	6,5%
Julio	1	0,1%	882	96,2%	2	0,2%	4	0,4%	19	2,1%	1	0%	8	1%	917	10,4%
Agosto	2	0,2%	832	93,9%	2	0,2%	1	0,1%	28	3,2%	3	0%	18	2%	886	10,0%
Septiembre	1	0,2%	628	95,0%	2	0,3%	2	0,3%	17	2,6%	1	0%	10	2%	661	7,5%
Octubre	2	0,2%	1.048	96,4%	4	0,4%	3	0,3%	17	1,6%	1	0%	12	1%	1.087	12,3%
Noviembre	6	1,0%	554	93,6%	3	0,5%	1	0,2%	11	1,9%	2	0%	15	3%	592	6,7%
Totales	27	0,3%	8.393	95,1%	30	0,3%	27	0,3%	208	2,4%	10	0,1%	131	1,5%	8.826	100%

(*) Incluye 4.239 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

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

De la totalidad de PQRSD recibidas de enero a noviembre de 2018, el 100% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



(*) Incluye 4.239 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD, de enero a noviembre de 2017 y 2018

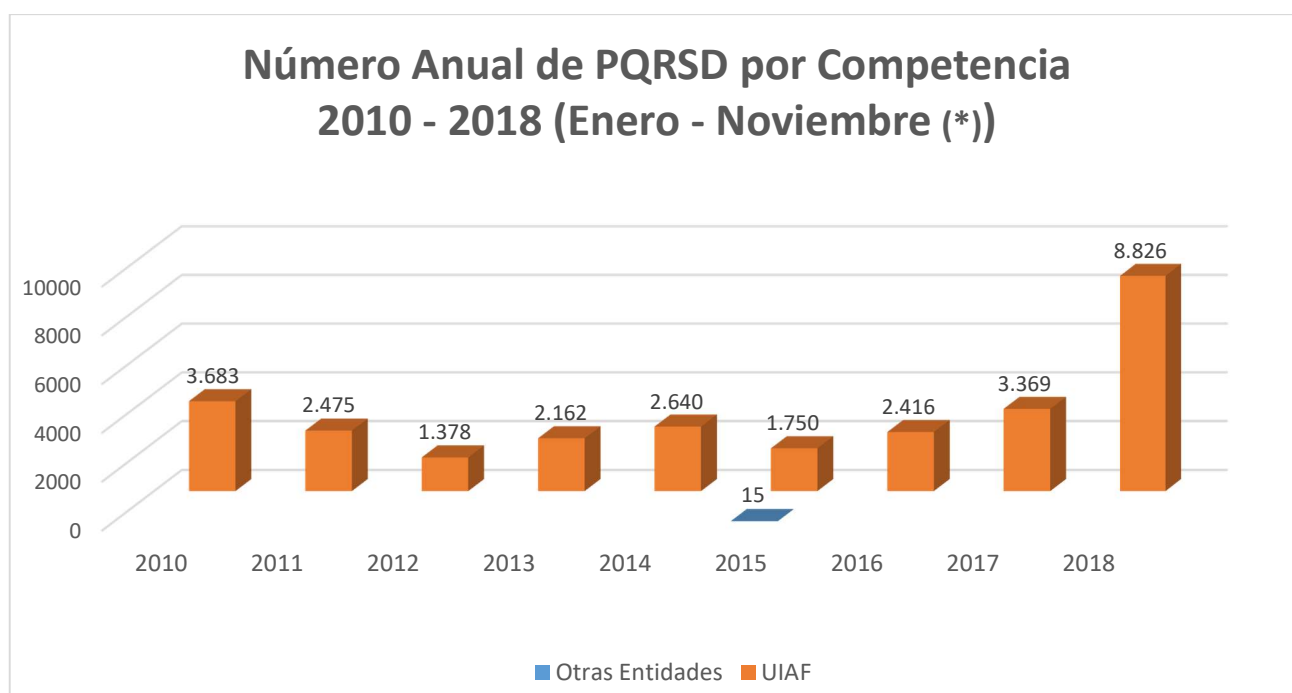
En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación mes a mes, del número de PQRSD de enero a noviembre de 2018 respecto al mismo periodo 2017.

Índice de Variación Mensual 2018 Respecto del 2017			
Mes	2017	2018 (*)	Variación
Enero	357	575	61,1%
Febrero	247	1.087	340,1%
Marzo	321	739	130,2%
Abril	340	1.135	233,8%
Mayo	274	572	108,8%
Junio	239	575	140,6%
Julio	328	917	179,6%
Agosto	278	886	218,7%
Septiembre	309	661	113,9%
Octubre	379	1.087	186,8%
Noviembre	186	592	218,3%
Totales	3.258	8.826	170,9%

(*) Incluye 4.239 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

6. Número anual de PQRSD de acuerdo a la competencia

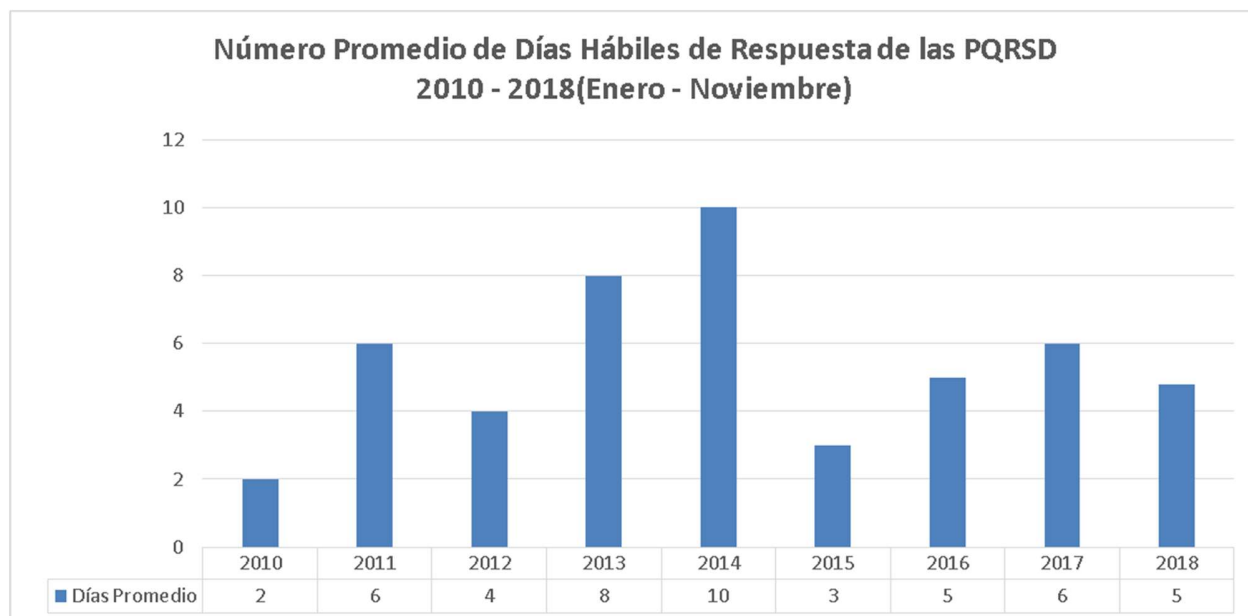
El siguiente gráfico muestra el número de PQRSD recibidas en la UIAF durante el periodo 2010 –2018 (enero – noviembre), clasificadas por competencia.



(*) Incluye 4.239 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

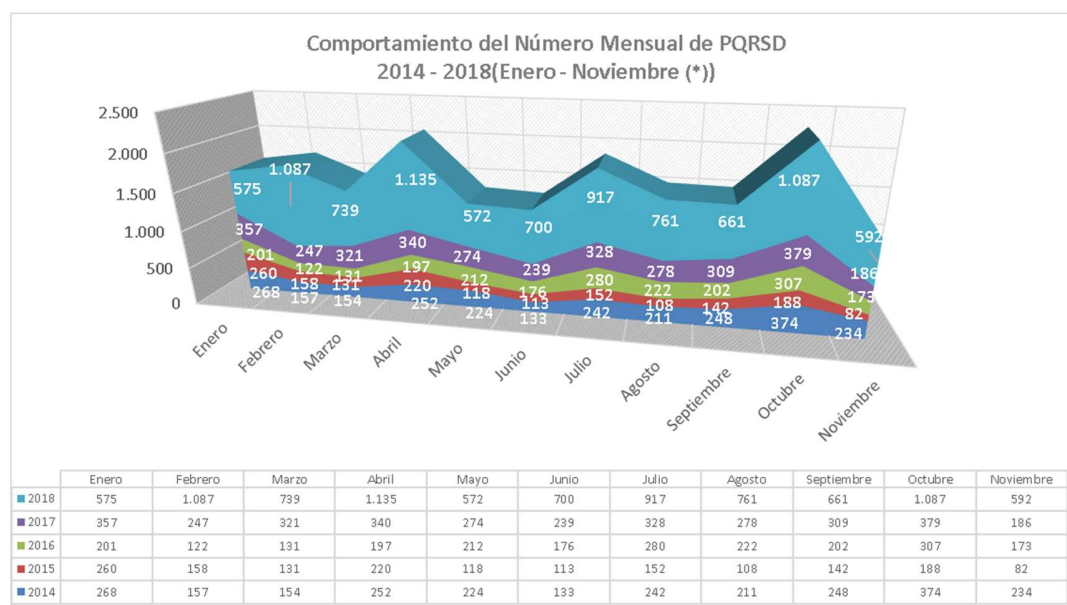
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF

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 – noviembre).



8. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2014 – 2018

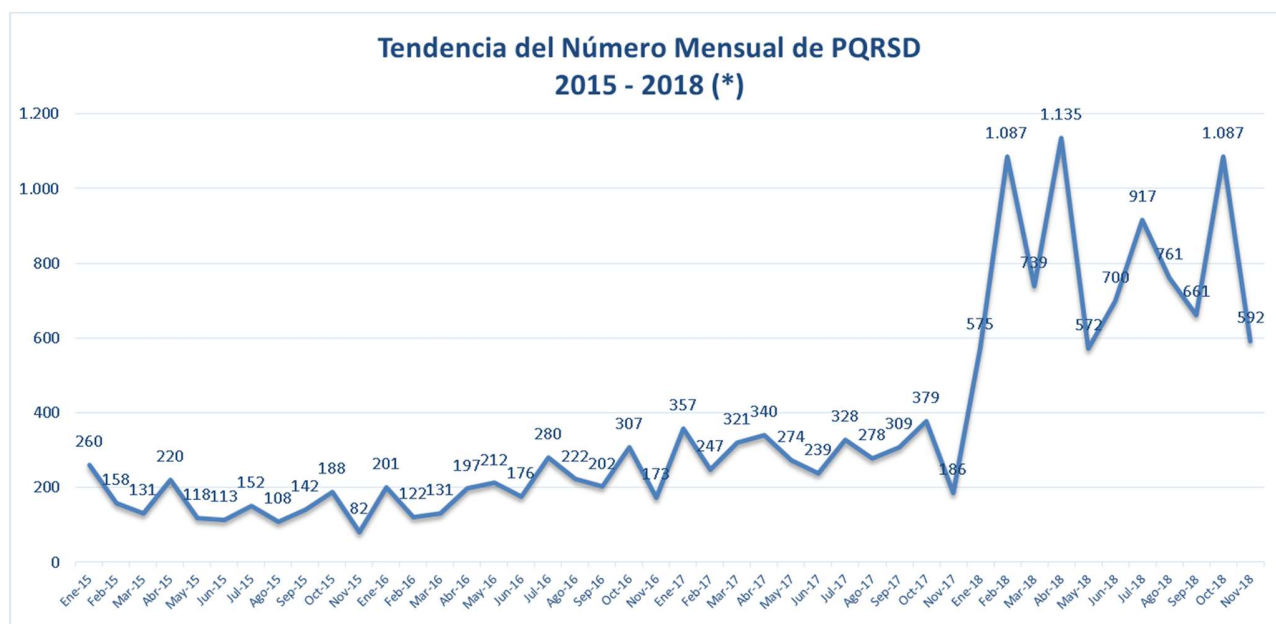
En el siguiente gráfico se observa comportamiento que siguen las PQRSD en los primeros diez (10) meses de los años comparados.



(*) Incluye 4.239 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

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

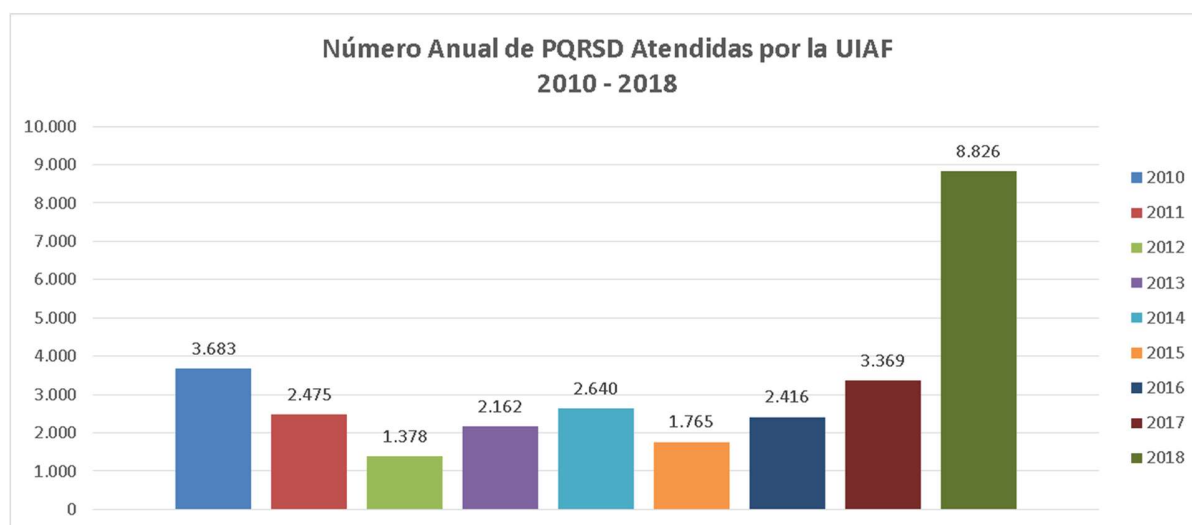
En el siguiente gráfico se muestra el número mensual de PQRSD de los primeros diez (10) meses en los periodos 2015 – 2018 (Enero – Noviembre). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las **“Peticiónes Verbales”**, correspondientes al soporte técnico brindado a los reportantes de información a la UIAF.



(*) Incluye 4.239 Peticiónes verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

10. Número anual de PQRSD, 2010 - 2018

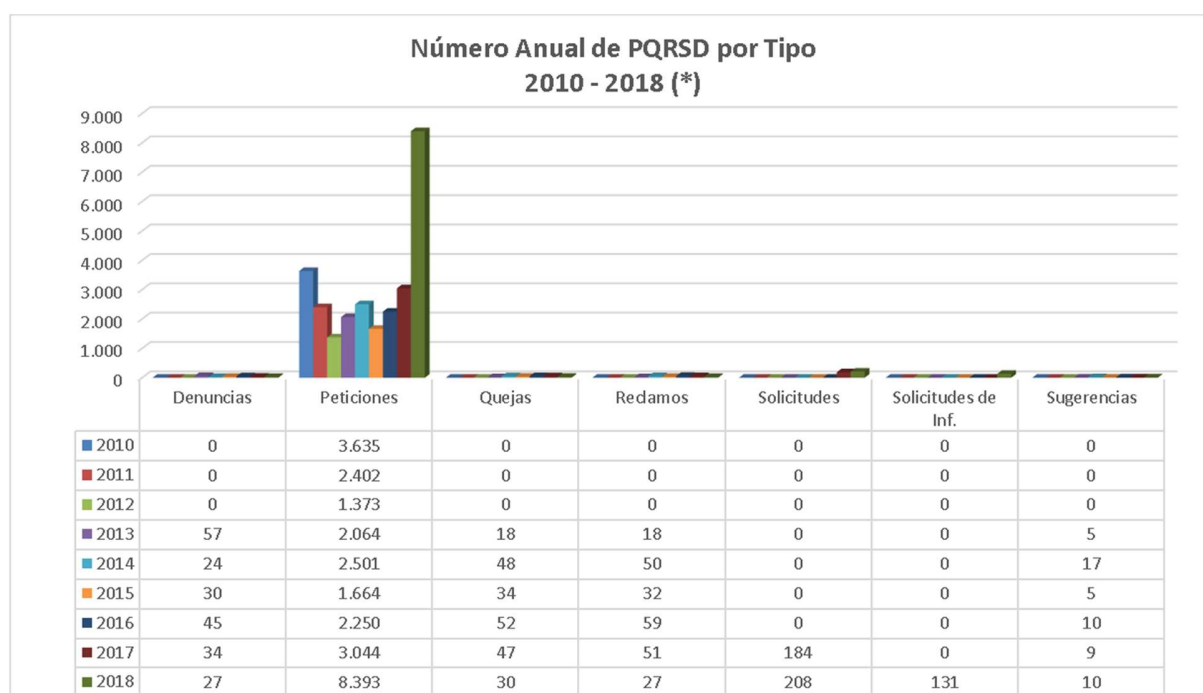
El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRSD correspondiente al periodo 2010 – 2018 (Enero – Noviembre).



(*) Incluye 4.239 Peticiónes verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

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

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 – Noviembre).



(*) Incluye 4.239 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

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

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 – Noviembre).

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	12,8%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	8,6%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	4,8%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	7,5%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	9,2%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	6,1%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	8,4%
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	11,7%
2018 (*)	27	0,3%	8.393	95,1%	30	0,3%	27	0,3%	208	2,4%	131	1,5%	10	0,1%	8.826	30,7%
Totales	343	1,2%	27.326	95,2%	229	0,8%	237	0,8%	392	1,4%	131	0,5%	56	0,2%	28.714	100%

(*) Incluye 4.239 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

13. Número de Peticiones Verbales Atendidas de Enero a Noviembre de 2018

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	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total general
Aclaracion Errores	12	7	12	27	7	2	1			1		69
Aclaración Errores	2	6	4	30	15	18	108	103	70	95	38	489
Aclaración Resoluciones y CE		5	3	14	12	26	19	9	21	42	9	160
Actualización de Datos	2	31	41	44	36	40	38	41	28	46	50	397
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	9	6	1	7	7	9	7		6	67	22	141
Como diligenciar ROS		2		1	1	2	19	76	18	48	13	180
Como Diligenciar ROS		5	4	5	3	8	6		2	8	7	48
Como Inactivar registro -UIAF		1	1	3	3	2	5	2	2	4	1	24
Como Ingresar	10	17	24	29	8	19	26	55	46	85	15	334
Como Presentar Reportes Objetivos			1	2	15	12	17	16	30	70	8	171
Comunicaciones Entidades Vigilantes		1	1		2	1	1	1	4			11
Confirmación Llegada Correo							2					2
Consulta Utilidades Excel		2		9	4	2	6	3	1	10		37
Consultar Certificaciones	9	5	3	21	13	15	16	10	18	21	7	138
Curso E-learning		2	6	20	10	20	9	3	7	6	22	105
Derogación Usuario		1	1	7	2	2	7	6		4	11	41
Errores en Acceso	9	14	8	101	19	19	50	26	20	76	14	356
Generación Reporte Negativo	1		1	2								4
Otro Tipo de Soporte	189	67	43	79	22	39	51	7	17	28	59	601
Reasignación Matriz Sirel 2	1	3	4	4	7	11	5	7	8	11	2	63
Reporte Negativo	3			2		2						7
Reporte Positivo				2	3	3						8
Retroalimentación	2	1										3
Solicitud Anulación de Cargue	9	1	9	11	6	7	20	9	4	13	5	94
Solicitud Confirmación de Cargue					5							5
Solicitud de Acceso	24	34	42	72	31	41	52	50	34	59	34	473
Solicitud de Código	12	26	33	65	29	22	26	18	12	20	15	278
Total general	294	237	242	557	260	322	491	442	348	714	332	4.239

14. Estado del Trámite de Respuesta a Noviembre 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 – Noviembre de 2018:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	6		6
	Peticiones (*)	356	17	373
	Quejas	5		5
	Reclamos	5		5
	Solicitudes de informacion publica	42	8	50
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	159		159
Total Oficina Asesora Jurídica		575	25	600
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2	1	3
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2	1	3
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	20		20
	Peticiones	6	1	7
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		26	1	27
Subdirección de Informática	Peticiones (**)	7.783	105	7.888
	Quejas	25		25
	Reclamos	20		20
	Solicitudes de informacion publica	35	19	54
	Sugerencias	5		5
	Solicitudes	31		31
Total Subdirección de Informática		7.899	124	8.023
Subdirección de Análisis Estratégico	Denuncias	1		1
	Peticiones	117	5	122
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	26	1	27
	Sugerencias	3		3
	Solicitudes	18		
Total Subdirección de Análisis Estratégico		167	6	155
Total general		8.669	157	8.826

Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRS de la UIAF