



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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A Octubre 31 de 2018

Bogotá - Colombia

Noviembre 2018

Introducción

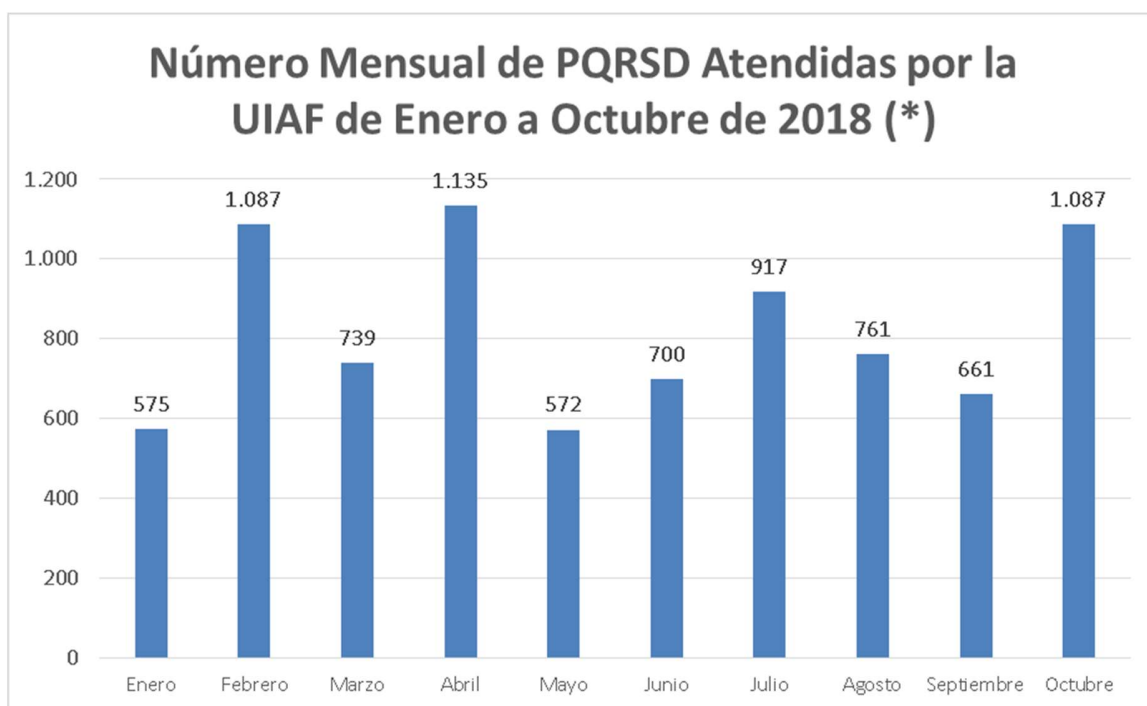
En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (que en adelante se denominan – PQRSD), recibidas en la Entidad a octubre 31 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 octubre de 2018
2. Número mensual de PQRSD por Tipo, de enero a octubre de 2018
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por tipo, enero a octubre de 2018
4. Número de PQRSD aceptadas y negadas por la UIAF enero a octubre de 2018
5. Porcentaje de variación del número mensual de PQRSD, enero a octubre 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 octubre de 2018
14. Estado del Trámite de Respuesta a octubre de 2018

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

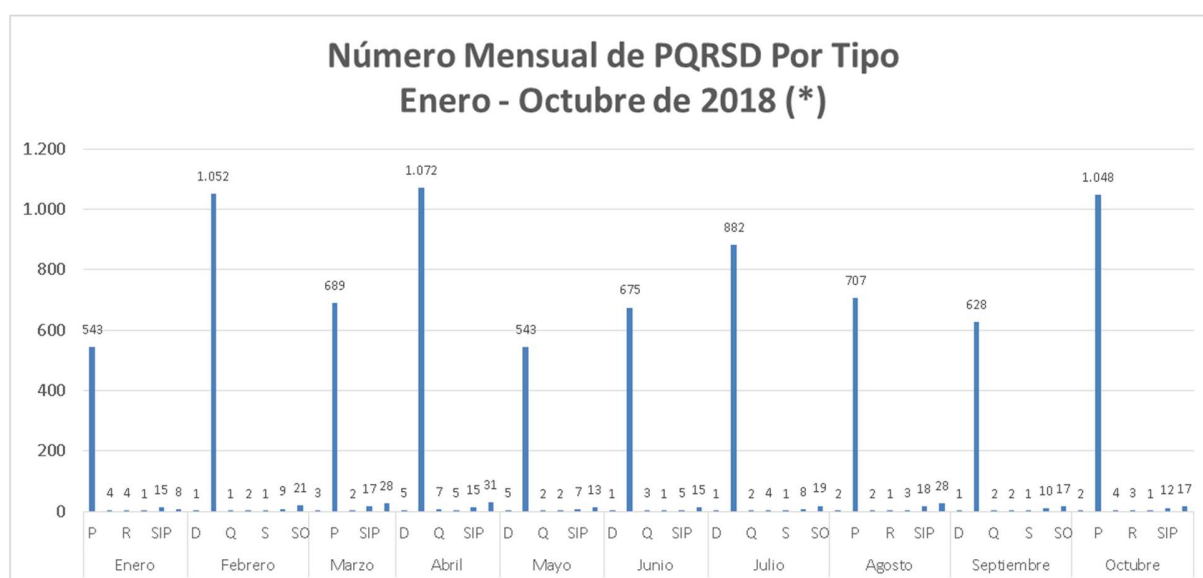
El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que la UIAF recibió y atendió entre enero y octubre de 2018. En total la UIAF recibió 8.234 PQRSD.



(*) Incluye 3.907 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

2. Número mensual de PQRSD por Tipo de enero a octubre 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 3.907 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 octubre 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 - Octubre 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	7,0%
Febrero	1	0,1%	1.052	96,8%	1	0,1%	2	0,2%	21	1,9%	1	0%	9	1%	1.087	13,2%
Marzo	3	0,4%	689	93,2%	0	0,0%	2	0,3%	28	3,8%	0	0%	17	2%	739	9,0%
Abril	5	0,4%	1.072	94,4%	7	0,6%	5	0,4%	31	2,7%	0	0%	15	1%	1.135	13,8%
Mayo	5	0,9%	543	94,9%	2	0,3%	2	0,3%	13	2,3%	0	0%	7	1%	572	6,9%
Junio	1	0,2%	550	95,7%	3	0,5%	1	0,2%	15	2,6%	0	0%	5	1%	575	7,0%
Julio	1	0,1%	882	96,2%	2	0,2%	4	0,4%	19	2,1%	1	0%	8	1%	917	11,1%
Agosto	2	0,2%	832	93,9%	2	0,2%	1	0,1%	28	3,2%	3	0%	18	2%	886	10,8%
Septiembre	1	0,2%	628	95,0%	2	0,3%	2	0,3%	17	2,6%	1	0%	10	2%	661	8,0%
Octubre	2	0,2%	1.048	96,4%	4	0,4%	3	0,3%	17	1,6%	1	0%	12	1%	1.087	13,2%
Totales	21	0,3%	7.839	95,2%	27	0,3%	26	0,3%	197	2,4%	8	0,1%	116	1,4%	8.234	100%

(*) Incluye 3.907 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

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

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



(*) Incluye 3.907 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

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

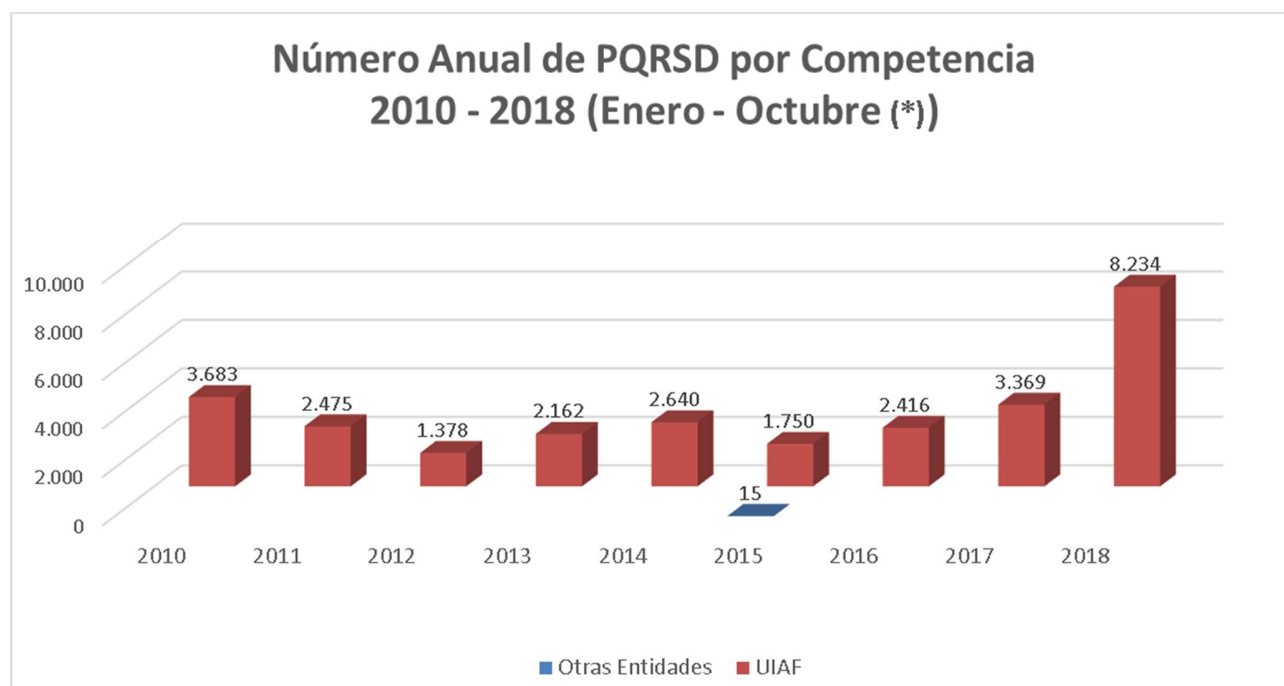
En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación mes a mes, del número de PQRSD de enero a octubre de 2018 respecto al mismo periodo 2017.

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%
Totales	3.072	8.234	168,0%

(*) Incluye 3.907 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

6. Número anual de PQRSD de acuerdo a la competencia

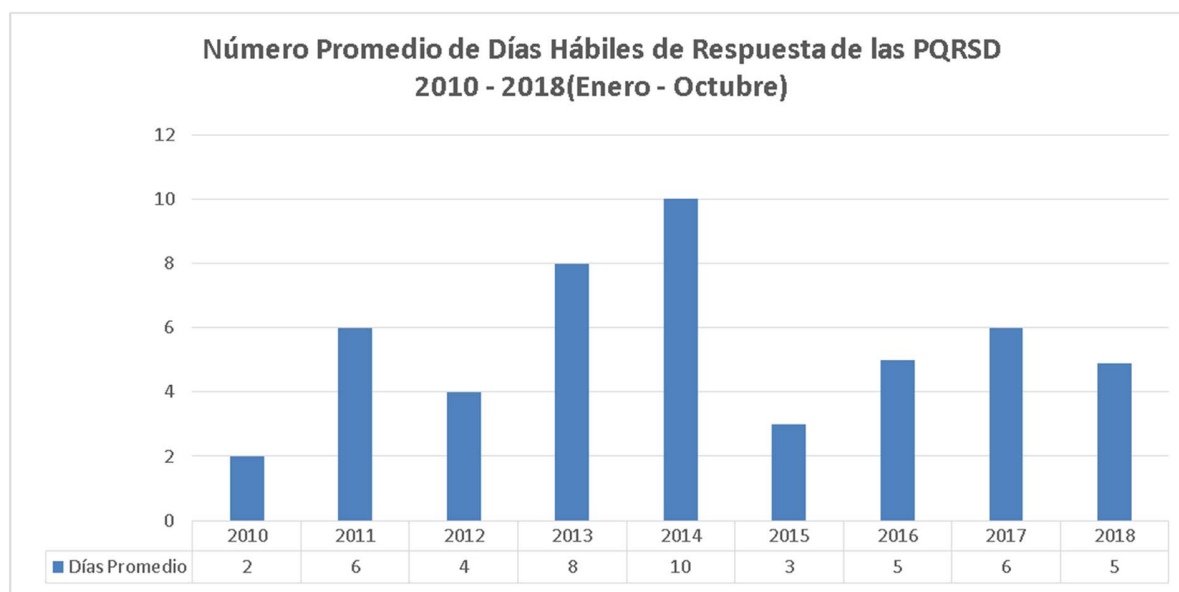
El siguiente gráfico muestra el número de PQRSD recibidas en la UIAF durante el periodo 2010 –2018 (enero – octubre), clasificadas por competencia.



(*) Incluye 3.907 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

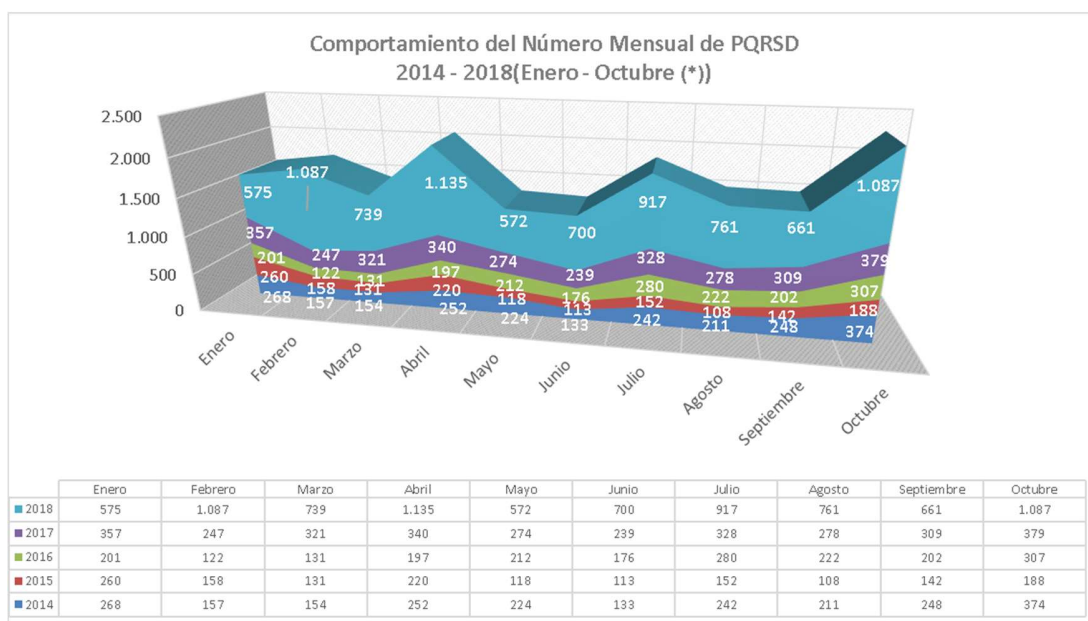
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF

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 – Octubre).



8. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2014 – 2018

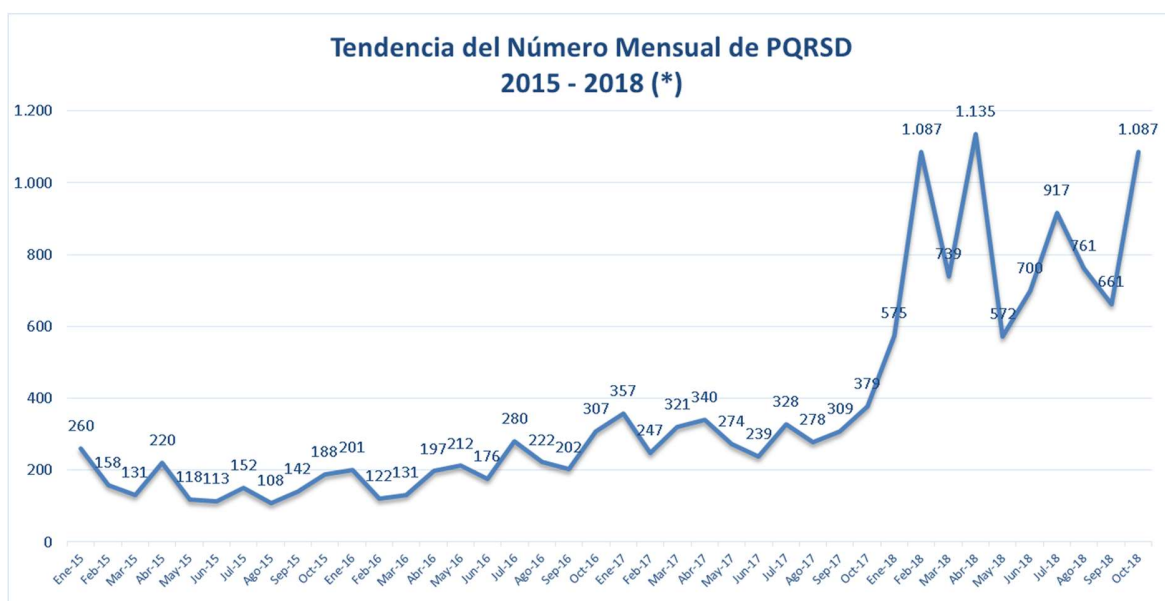
En el siguiente gráfico se observa comportamiento que siguen las PQRSD en los primeros diez (10) meses de los años comparados.



(*) Incluye 3.907 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

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

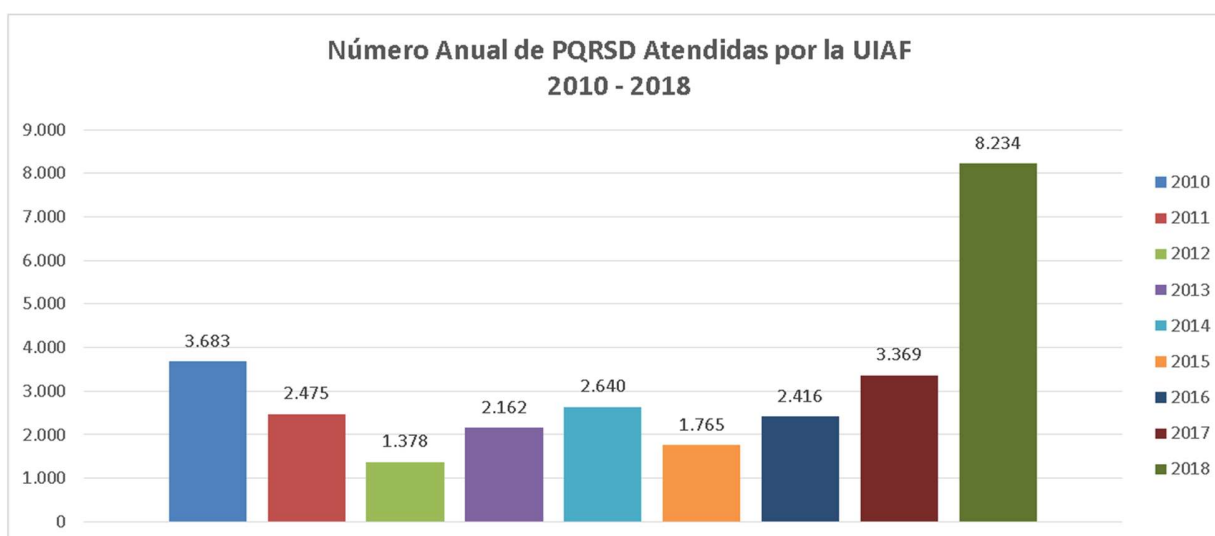
En el siguiente gráfico se muestra el número mensual de PQRSD de los primeros diez (10) meses en los periodos 2015 – 2018 (Enero – Octubre). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las **“Peticiónes Verbales”**, correspondientes al soporte técnico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



(*) Incluye 3.907 Peticiónes verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

10. Número anual de PQRSD, 2010 - 2018

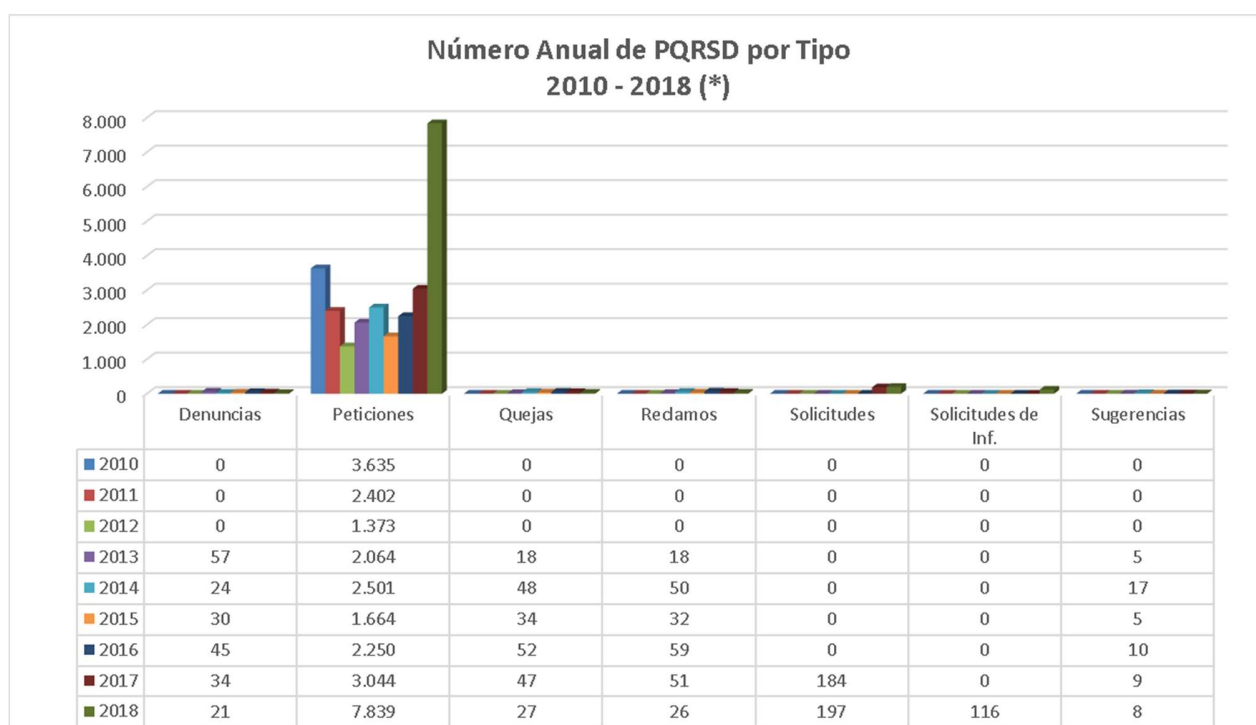
El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRSD correspondiente al periodo 2010 – 2018 (Enero – Octubre).



(*) Incluye 3.907 Peticiónes verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

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

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 – Octubre).



(*) Incluye 3.907 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

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

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 – Octubre).

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	13,1%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	8,8%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	4,9%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	7,7%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	9,4%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	6,3%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	8,6%
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	12,0%
2018 (*)	21	0,3%	7.839	95,2%	27	0,3%	26	0,3%	197	2,4%	116	1,4%	8	0,1%	8.234	29,3%
Totales	337	1,2%	26.772	95,2%	226	0,8%	236	0,8%	381	1,4%	116	0,4%	54	0,2%	28.122	100%

(*) Incluye 3.907 Peticiones verbales, correspondiente a soporte técnico brindado a los reportantes

13. Número de Peticiones Verbales Atendidas de Enero a Octubre 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	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	451
Aclaración Resoluciones y CE		5	3	14	12	26	19	9	21	42	151
Actualización de Datos	2	31	41	44	36	40	38	41	28	46	347
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	9	6	1	7	7	9	7		6	67	119
Como diligenciar ROS		2		1	1	2	19	76	18	48	167
Como Diligenciar ROS		5	4	5	3	8	6		2	8	41
Como Inactivar registro -UIAF		1	1	3	3	2	5	2	2	4	23
Como Ingresar	10	17	24	29	8	19	26	55	46	85	319
Como Presentar Reportes Objetivos			1	2	15	12	17	16	30	70	163
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	131
Curso E-learning		2	6	20	10	20	9	3	7	6	83
Derogación Usuario		1	1	7	2	2	7	6		4	30
Errores en Acceso	9	14	8	101	19	19	50	26	20	76	342
Generación Reporte Negativo	1		1	2							4
Otro Tipo de Soporte	189	67	43	79	22	39	51	7	17	28	542
Reasignación Matriz Sirel 2	1	3	4	4	7	11	5	7	8	11	61
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	89
Solicitud Confirmación de Cargue					5						5
Solicitud de Acceso	24	34	42	72	31	41	52	50	34	59	439
Solicitud de Código	12	26	33	65	29	22	26	18	12	20	263
Total general	294	237	242	557	260	322	491	442	348	714	3.907

14. Estado del Trámite de Respuesta a Octubre 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 – octubre de 2018:

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	4		4
	Peticiones (*)	340	17	357
	Quejas	5		5
	Reclamos	5		5
	Solicitudes de informacion publica	37	6	43
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	152		152
Total Oficina Asesora Jurídica		545	23	568
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2	1	3
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2	1	3
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	17		17
	Peticiones	5	1	6
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		22	1	23
Subdirección de Informática	Peticiones (**)	7.256	105	7.361
	Quejas	22		22
	Reclamos	19		19
	Solicitudes de informacion publica	30	18	48
	Sugerencias	4		4
	Solicitudes	28		28
Total Subdirección de Informática		7.359	123	7.482
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	107	5	112
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	24	1	25
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	17		17
Total Subdirección de Análisis Estratégico		152	6	158
Total general		8.080	154	8.234

Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF