



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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO

Enero 2010 – diciembre 2016

Bogotá - Colombia

Febrero 2017

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 durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2016, 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:

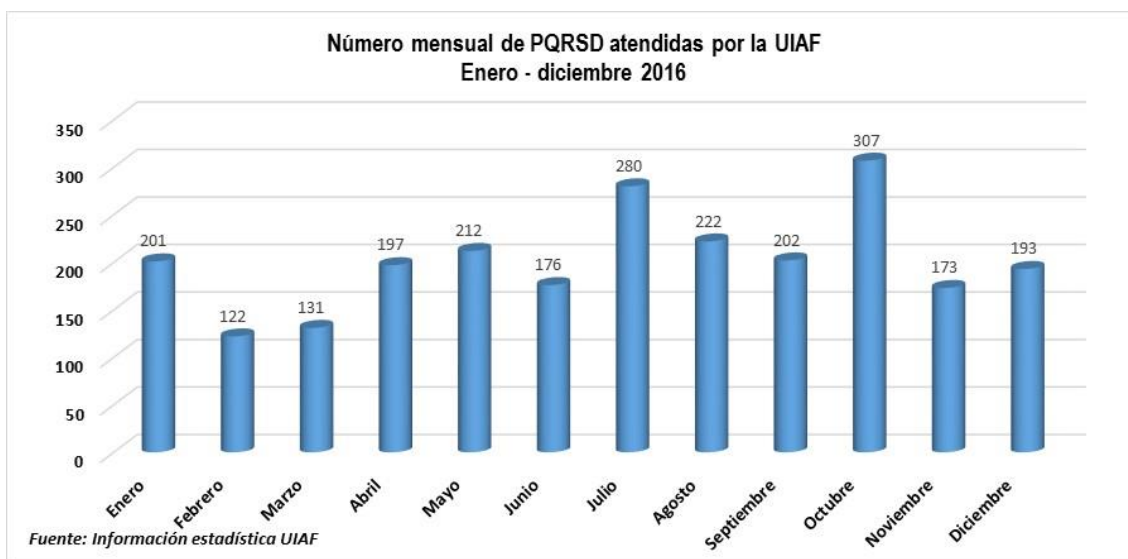
- Para el periodo enero – diciembre del 2016 el 93% de las PQRDS están relacionadas con las peticiones hechas por las entidades obligadas a reportar información a la UIAF.
- Aproximadamente el 90% de las entidades reportantes, tienen la obligación de enviar la información consolidada de cada trimestre calendario y el 10% de las entidades reportantes envían la información mensualmente.
- El número de entidades reportantes es variable debido a la 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 – 2016.

A continuación se presenta en orden los siguientes resultados:

1. Número mensual total de PQRSD del año 2016.
2. Número mensual de PQRSD por componente, del año 2016.
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD por componente del año 2016.
4. Número de PQRSD aceptadas y negadas por la UIAF durante el año 2016.
5. Índice de variación del número mensual de PQRSD para los años 2015 y 2016.
6. Número anual de PQRSD de acuerdo a la competencia.
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD.
8. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2014 –2016
9. Tendencia del número mensual de PQRSD, 2010 – 2016
10. Número anual de PQRSD, 2010 -2016
11. Número anual de PQRSD por componente, 2010 - 2016
12. Número y porcentaje anual de PQRSD por componente, 2010 - 2016

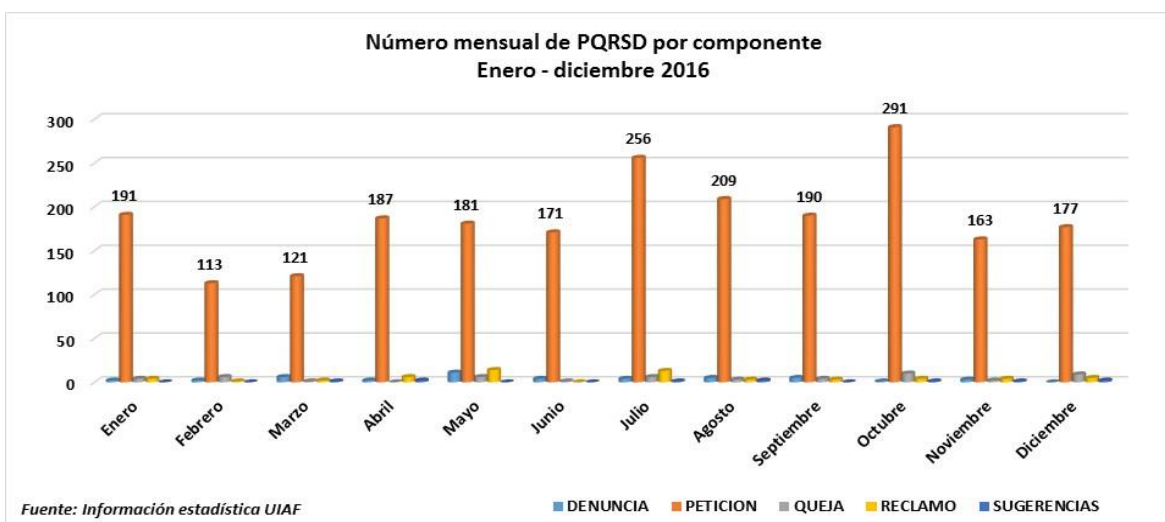
1. Número mensual total de PQRSD del año 2016

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 año 2016. En total la UIAF recibió 2.416 PQRSD.



2. Número mensual de PQRSD por componente del primer semestre del 2016

En el siguiente gráfico se muestra para cada mes, el número de PQRSD desagregadas por: denuncias, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.



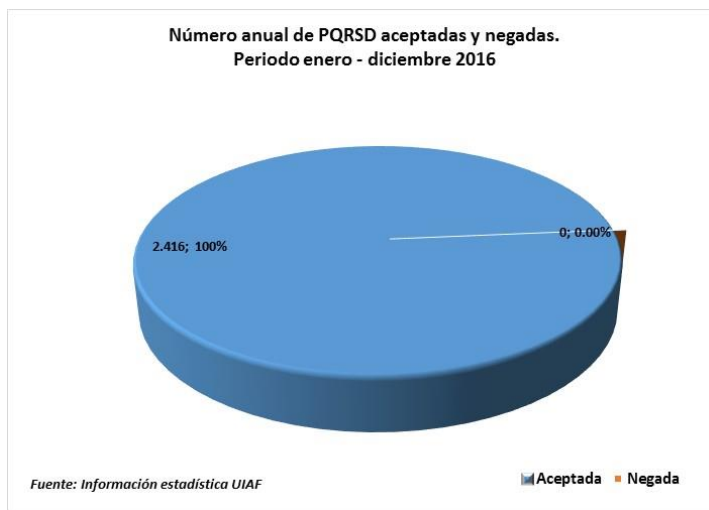
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD del primer semestre del 2016

En el siguiente cuadro se muestra el número y el porcentaje mensual sobre el total del año 2016 y el porcentaje sobre el total anual por componente.

Número mensual de PQRSD por componente. Enero - diciembre 2016													
Año	Mes	Denuncia	Porcentaje	Petición	Porcentaje	Queja	Porcentaje	Redamo	Porcentaje	Sugerencia	Porcentaje	Total	Porcentaje
2016	Enero	2	4%	191	8%	4	8%	4	7%	-	0%	201	8%
2016	Febrero	2	4%	113	5%	6	12%	1	2%	-	0%	122	5%
2016	Marzo	6	13%	121	5%	1	2%	2	3%	1	10%	131	5%
2016	Abril	2	4%	187	8%	-	0%	6	10%	2	20%	197	8%
2016	Mayo	11	24%	181	8%	6	12%	14	24%	-	0%	212	9%
2016	Junio	4	9%	171	8%	1	2%	-	0%	-	0%	176	7%
2016	Julio	4	9%	256	11%	6	12%	13	22%	1	10%	280	12%
2016	Agosto	5	11%	209	9%	3	6%	3	5%	2	20%	222	9%
2016	Septiembre	5	11%	190	8%	4	8%	3	5%	-	0%	202	8%
2016	Octubre	1	2%	291	13%	10	19%	4	7%	1	10%	307	13%
2016	Noviembre	3	7%	163	7%	2	4%	4	7%	1	10%	173	7%
2016	Diciembre	-	0%	177	8%	9	17%	5	8%	2	20%	193	8%
Total		45	100%	2,250	100%	52	100%	59	100%	10	100%	2,416	100%
Porcentaje por componente sobre el total anual		1.9%		93.1%		2.2%		2.4%		0.4%		100.0%	

4. Número de PQRSD aceptadas y negadas por la UIAF para enero –junio del 2016

Durante el año 2016, la UIAF dio información a todas las entidades que la solicitaron.



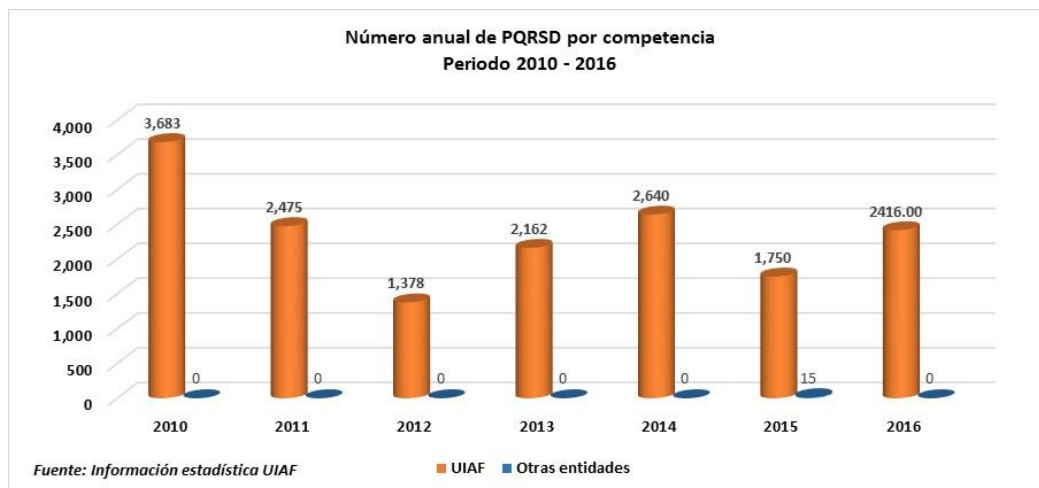
5. Índice de variación del número mensual de PQRSD

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación mes a mes, del número de PQRSD del año 2016 respecto al año 2015.

Índice de variación mensual 2016 respecto al 2015			
Meses	2015	2016	Índice
Enero	260	201	-23%
Febrero	158	122	-23%
Marzo	131	131	0%
Abril	220	197	-10%
Mayo	118	212	80%
Junio	113	176	56%
Julio	152	280	84%
Agosto	108	222	106%
Septiembre	142	202	42%
Octubre	188	307	63%
Noviembre	82	173	111%
Diciembre	93	193	108%
Total	3,780	4,432	17%

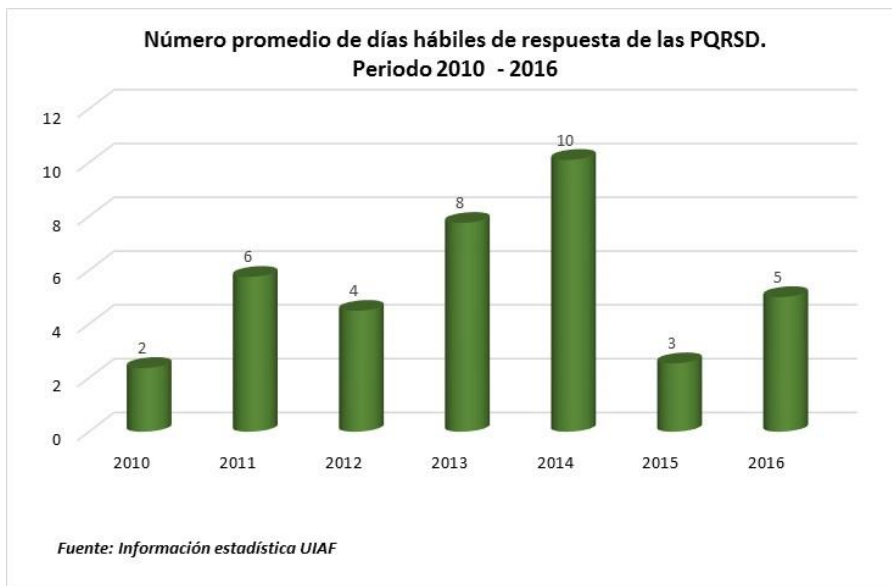
6. Número anual de PQRSD de acuerdo a la competencia

El siguiente gráfico muestra el número de PQRSD allegadas a la UIAF durante el periodo 2010 – 2016, clasificadas por competencia.



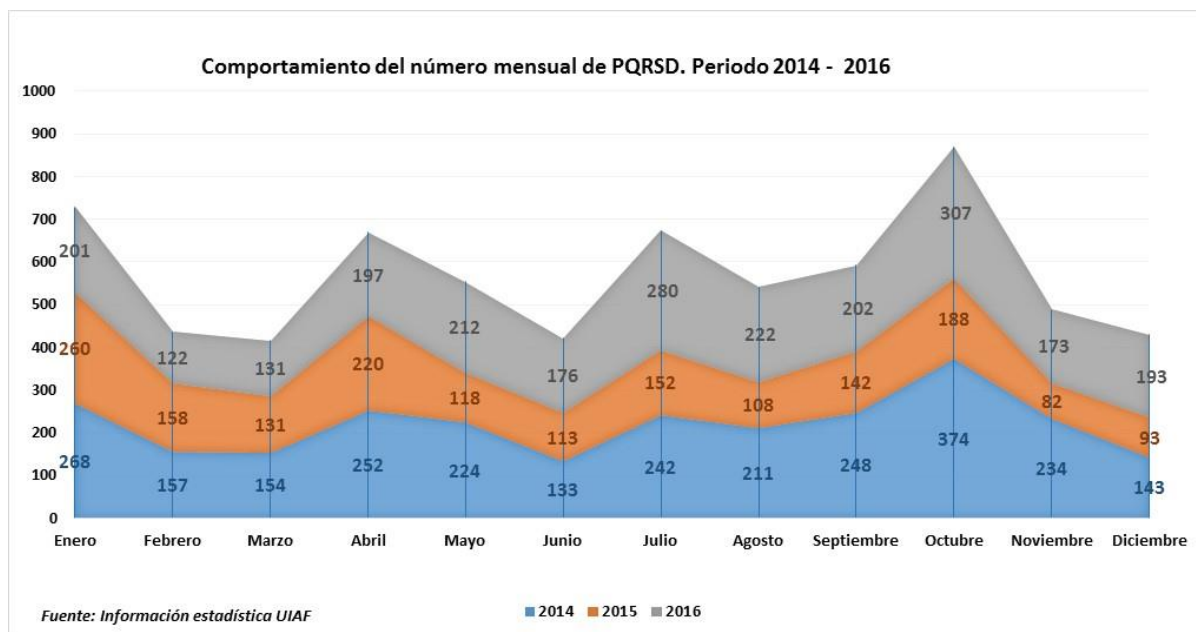
7. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF

El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una 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 – 2016



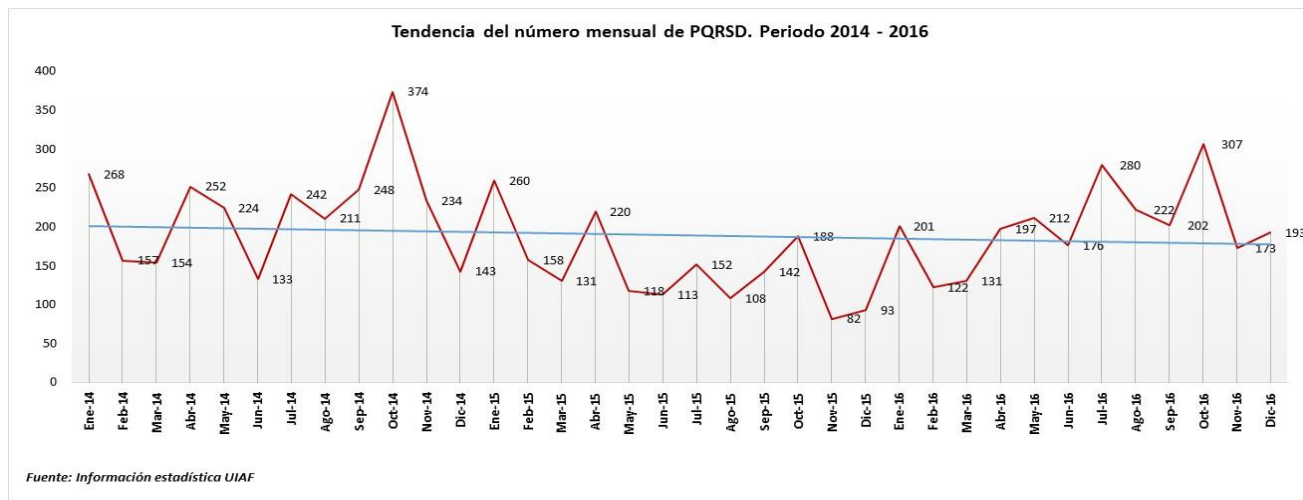
8. Comportamiento del número mensual de PQRSD 2014 – 2016

En el siguiente gráfico se observa que el número de PQRSD en 2016 sigue la misma tendencia del año 2015.



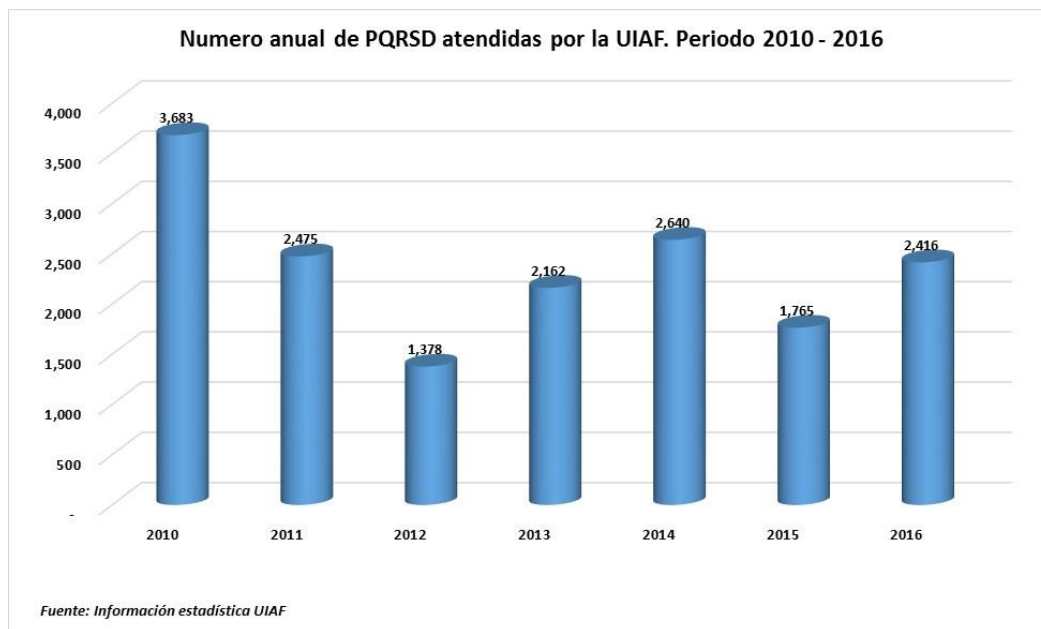
9. Tendencia del número mensual de PQRSD 2010 – 2016

En el siguiente gráfico se muestra el número mensual de PQRSD para el periodo 2014 – 2016.



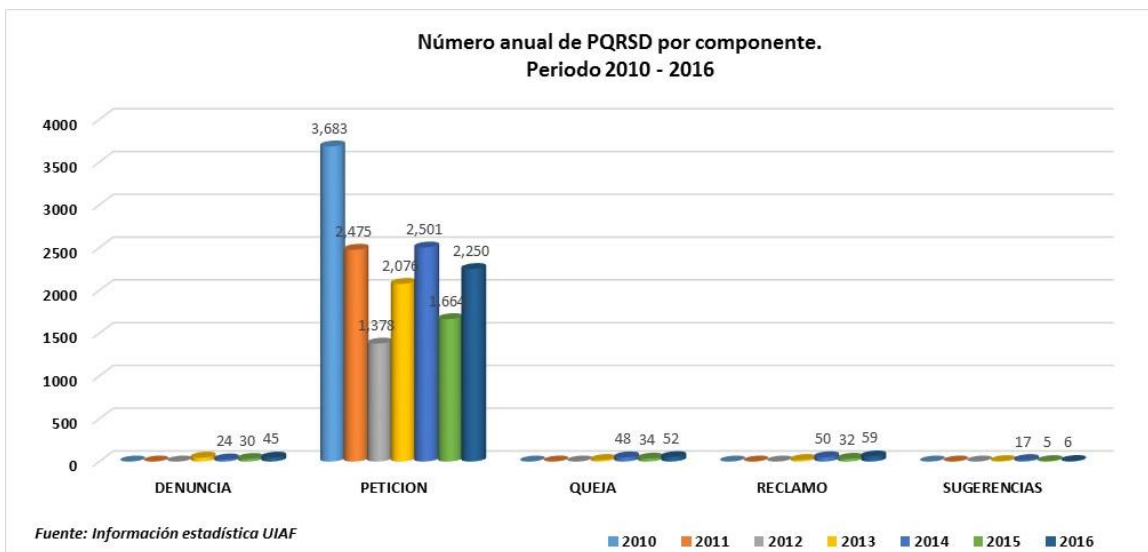
10. Número anual de PQRSD

El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRSD correspondiente al periodo 2010 - 2016.



11. Número anual de PQRSD por componente

En el siguiente gráfico se observa el comportamiento del número anual de denuncias, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para el periodo 2010 - 2016.



12. Número y porcentaje anual de PQRSD

En el siguiente cuadro se observa que el número y porcentaje anuales de: denuncias, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al periodo 2010 - 2016.

Año	Denuncia	Porcentaje	Petición	Porcentaje	Queja	Porcentaje	Reclamo	Porcentaje	Sugerencia	Porcentaje	Total PQRSD	Porcentaje
2010	0	0%	3,683	23%	0	0%	0	0%	0	0%	3,683	22%
2011	0	0%	2,475	15%	0	0%	0	0%	0	0%	2,475	15%
2012	0	0%	1,378	9%	0	0%	0	0%	0	0%	1,378	8%
2013	45	31%	2,076	13%	18	12%	18	11%	5	15%	2,162	13%
2014	24	17%	2,501	16%	48	32%	50	31%	17	52%	2,640	16%
2015	30	21%	1,664	10%	34	22%	32	20%	5	15%	1,765	11%
2016	45	31%	2,250	14%	52	34%	59	37%	6	18%	2,412	15%
Total	144	100%	16,027	100%	152	100%	159	100%	33	100%	16,515	100%

Documento elaborado por la UIAF
Fuente: Información estadística de la UIAF