




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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A noviembre 30 de 2019

Bogotá - Colombia

Diciembre de 2019

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 2/20

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 noviembre 30 de 2019, a través del canal electrónico habilitado en el sitio web, el sistema de gestión documental 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 noviembre de 2019.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a noviembre de 2019.
3. Número y porcentaje de PQRS por tipo, recibidas y tramitadas en el último año (diciembre 2018 – noviembre 2019).
4. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a noviembre de 2019.
5. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el periodo enero a noviembre de 2019.
6. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a noviembre de 2018 y 2019.
7. Número anual de PQRS de acuerdo a la competencia.
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF.
9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2015 –2019.
10. Tendencia del número mensual de PQRS, 2017 – 2019.
11. Número anual de PQRS, 2010 -2019.
12. Número anual de PQRS por Tipo, 2015 – 2019 (de enero a noviembre).
13. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2010 – 2019 (de enero a noviembre).
14. Número mensual de derechos de petición verbal de enero a noviembre de 2019.
15. Temas Recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta a noviembre de 2019.

1. Número mensual de PQRS de enero a noviembre de 2019

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del número mensual de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que la UIAF recibió y atendió entre enero y noviembre de 2019. En total la UIAF recibió **8.474** PQRS, de las cuales **5.039 (59,46%)** corresponden a Derechos de Petición Verbal, relacionadas en su mayoría con soporte técnico brindado a las entidades obligadas a reportar información a la Entidad.

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Código: DE-PR-05-F-02

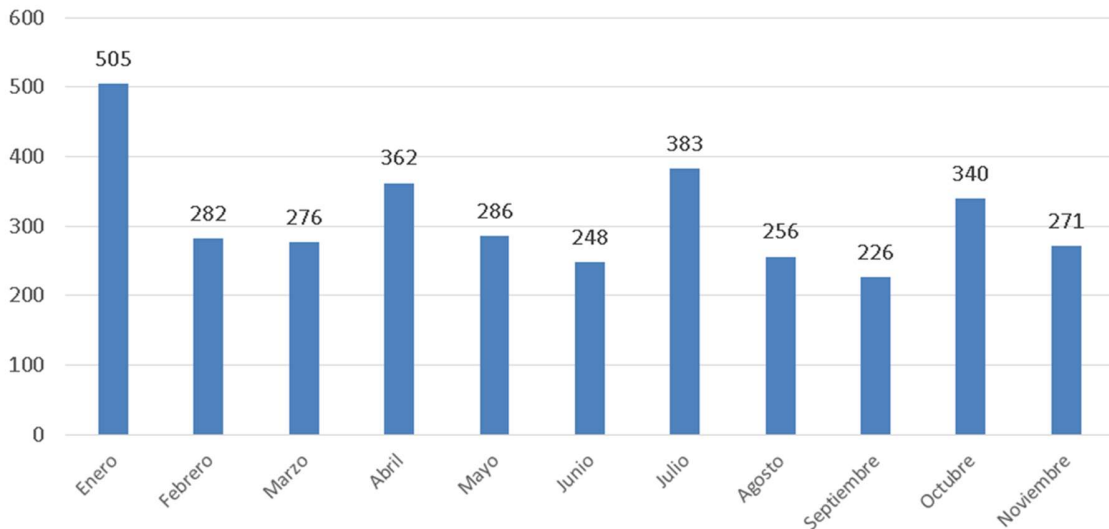
Versión: 1

INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

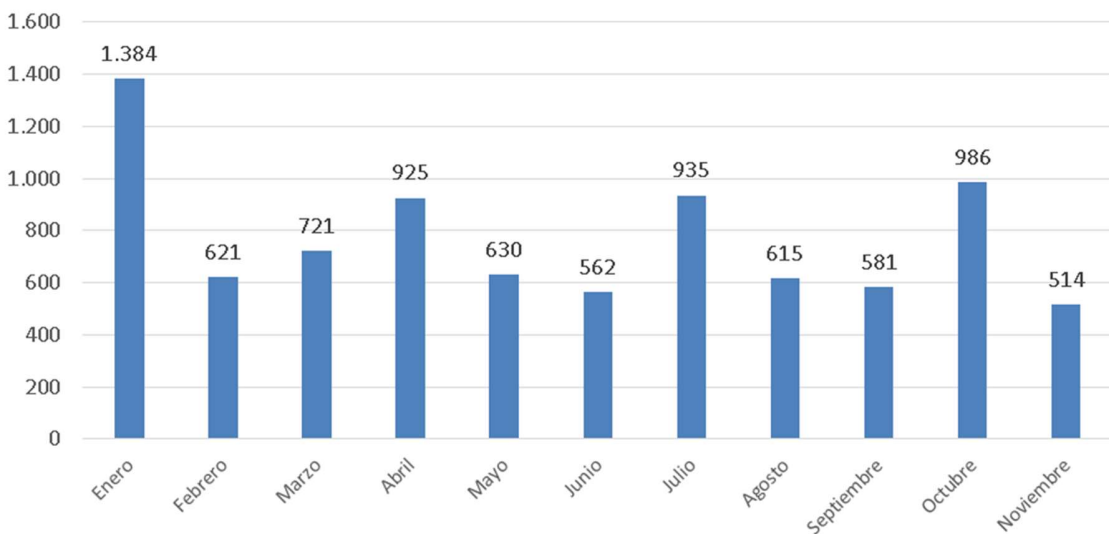
Página: 3/20

Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Noviembre de 2019



No incluye peticiones verbales


Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Noviembre de 2019 (*)



(*) Incluye 5.039 peticiones verbales

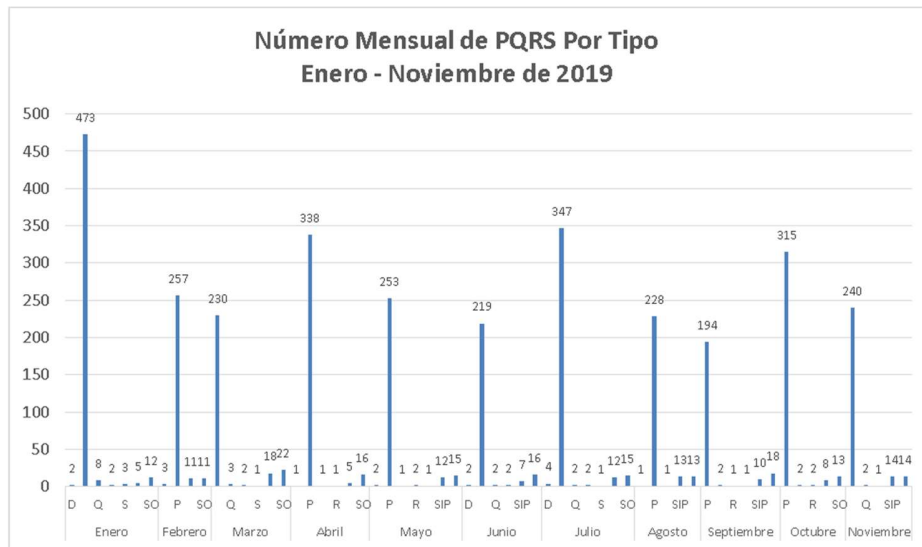
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

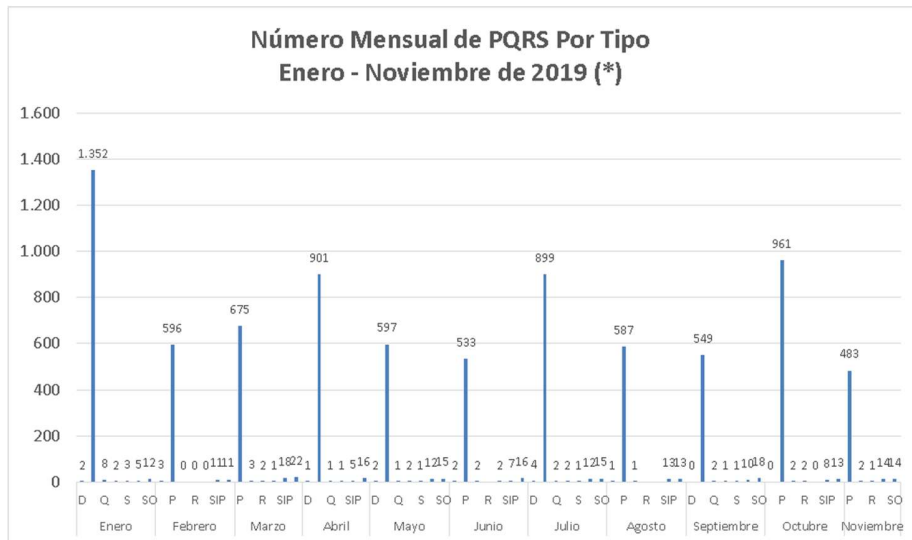
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/20

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

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



No incluye peticiones verbales




(*) Incluye 5.039 peticiones verbales

P = Peticiones
Q = Quejas
R = Reclamos

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 5/20

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

3. Número y porcentaje de PQRS por tipo, recibidas y tramitadas en el último año (diciembre 2018 – noviembre 2019)

Número Mensual de PQRS por Tipo Diciembre 2018 - Noviembre de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Diciembre 2018	1	0,4%	242	89,6%	4	1,5%	10	3,7%	6	2%	0	0,0%	7	2,6%	270	7,3%
Enero 2019	2	0,4%	473	93,7%	8	1,6%	2	0,4%	12	2%	3	1%	5	1%	505	13,6%
Febrero 2019	3	1,1%	257	91,1%	0	0,0%	0	0,0%	11	4%	0	0,0%	11	3,9%	282	7,6%
Marzo 2019	0	0,0%	230	83,3%	3	1,1%	2	0,7%	22	8,0%	1	0%	18	7%	276	7,4%
Abril 2019	1	0,3%	338	93,4%	1	0,3%	1	0,3%	16	4,4%	0	0%	5	1%	362	9,8%
Mayo 2019	2	0,7%	253	88,5%	1	0,3%	2	0,7%	15	5,2%	1	0%	12	4%	286	7,7%
Junio 2019	2	0,8%	219	88,3%	2	0,8%	0	0,0%	17	6,9%	1	0%	7	3%	248	6,7%
Julio 2019	4	1,0%	347	90,6%	2	0,5%	2	0,5%	15	3,9%	1	0%	12	3%	383	10,3%
Agosto 2019	1	0,4%	228	89,1%	1	0,4%	0	0,0%	13	5,1%	0	0%	13	5%	256	6,9%
Septiembre 2019	0	0,0%	194	85,8%	2	0,9%	1	0,4%	18	8,0%	1	0%	10	4%	226	6,1%
Octubre 2019	0	0,0%	315	92,6%	2	0,6%	2	0,6%	13	3,8%	0	0%	8	2%	340	9,2%
Noviembre 2019	0	0,0%	240	88,6%	2	0,7%	1	0,4%	14	5,2%	0	0%	14	5%	271	7,3%
Totales	16	0,4%	3.336	90,0%	28	0,8%	23	0,6%	172	4,6%	8	0,2%	122	3,3%	3.705	100%


No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo Diciembre 2018 - Noviembre de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Diciembre 2018	1	0,2%	542	95,1%	4	0,7%	10	1,8%	6	1%	0	0,0%	7	1,2%	570	6,3%
Enero 2019	2	0,2%	1.254	97,5%	8	0,6%	2	0,2%	12	1%	3	0%	5	0%	1.286	14,2%
Febrero 2019	3	0,4%	694	96,5%	0	0,0%	0	0,0%	11	2%	0	0,0%	11	1,5%	719	8,0%
Marzo 2019	0	0,0%	675	93,6%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	721	8,0%
Abril 2019	1	0,1%	901	97,4%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	925	10,2%
Mayo 2019	2	0,3%	597	94,8%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	630	7,0%
Junio 2019	2	0,4%	533	94,8%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	562	6,2%
Julio 2019	4	0,4%	899	96,1%	2	0,2%	2	0,2%	15	1,6%	1	0%	12	1%	935	10,3%
Agosto 2019	1	0,2%	587	95,4%	1	0,2%	0	0,0%	13	2,1%	0	0%	13	2%	615	6,8%
Septiembre 2019	0	0,0%	549	94,5%	2	0,3%	1	0,2%	18	3,1%	1	0%	10	2%	581	6,4%
Octubre 2019	0	0,0%	961	97,5%	2	0,2%	2	0,2%	13	1,3%	0	0%	8	1%	986	10,9%
Noviembre 2019	0	0,0%	483	94,0%	2	0,4%	1	0,2%	14	2,7%	0	0%	14	3%	514	5,7%
Totales	16	0,2%	8.675	95,9%	28	0,3%	23	0,3%	172	1,9%	8	0,1%	122	1,3%	9.044	100%

(*) Incluye 5.339 peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 6/20

4. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a noviembre 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 - Noviembre 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	14,7%
Febrero	3	0,5%	257	41,4%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	282	8,2%
Marzo	0	0,0%	230	31,9%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	276	8,0%
Abril	1	0,1%	338	36,5%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	362	10,5%
Mayo	2	0,3%	253	40,2%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	286	8,3%
Junio	2	0,4%	219	39,0%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	248	7,2%
Julio	4	0,4%	347	37,1%	2	0,2%	2	0,2%	15	1,6%	1	0%	12	1%	383	11,1%
Agosto	1	0,2%	228	37,1%	1	0,2%	0	0,0%	13	2,1%	0	0%	13	2%	256	7,5%
Septiembre	0	0,0%	194	33,4%	2	0,3%	1	0,2%	18	3,1%	1	0%	10	2%	226	6,6%
Octubre	0	0,0%	315	31,9%	2	0,2%	2	0,2%	13	1,3%	0	0%	8	1%	340	9,9%
Noviembre	0	0,0%	240	46,7%	2	0,4%	1	0,2%	14	2,7%	0	0%	14	3%	271	7,9%
Totales	15	0,2%	3.094	36,5%	24	0,3%	13	0,2%	166	2,0%	8	0,1%	115	1,4%	3.435	100%


No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																
Enero - Noviembre 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	16,33%
Febrero	3	0,5%	596	96,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	621	7,3%
Marzo	0	0,0%	675	93,6%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	721	8,5%
Abril	1	0,1%	901	97,4%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	925	10,9%
Mayo	2	0,3%	597	94,8%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	630	7,4%
Junio	2	0,4%	533	94,8%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	562	6,6%
Julio	4	0,4%	899	96,1%	2	0,2%	2	0,2%	15	1,6%	1	0%	12	1%	935	11,0%
Agosto	1	0,2%	587	95,4%	1	0,2%	0	0,0%	13	2,1%	0	0%	13	2%	615	7,3%
Septiembre	0	0,0%	549	94,5%	2	0,3%	1	0,2%	18	3,1%	1	0%	10	2%	581	6,9%
Octubre	0	0,0%	961	97,5%	2	0,2%	2	0,2%	13	1,3%	0	0%	8	1%	986	11,6%
Noviembre	0	0,0%	483	94,0%	2	0,4%	1	0,2%	14	2,7%	0	0%	14	3%	514	6,1%
Totales	15	0,2%	8.133	96,0%	24	0,3%	13	0,2%	166	2,0%	8	0,1%	115	1,4%	8.474	100%

(*) Incluye 5.039 peticiones verbales

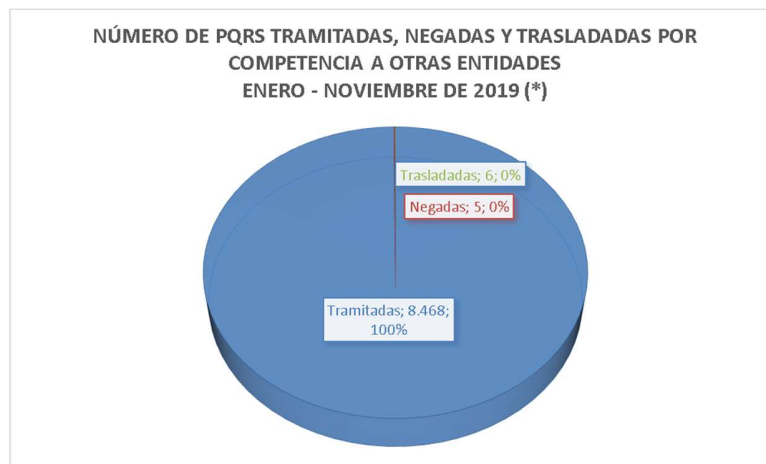
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 7/20

5. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el periodo enero a noviembre de 2019

De la totalidad de PQRS recibidas entre enero y noviembre de 2019, el 99,93% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



(*) Incluye 5.039 peticiones verbales

6. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a noviembre 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 noviembre de 2019 respecto al mismo periodo 2018.

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%
Abril	578	362	-37,4%
Mayo	312	286	-8,3%
Junio	253	248	-2,0%
Julio	426	383	-10,1%
Agosto	319	256	-19,7%
Septiembre	313	226	-27,8%
Octubre	373	340	-8,8%
Noviembre	260	271	4,2%
Totales	4.462	3.435	-23,0%

No incluye peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 8/20

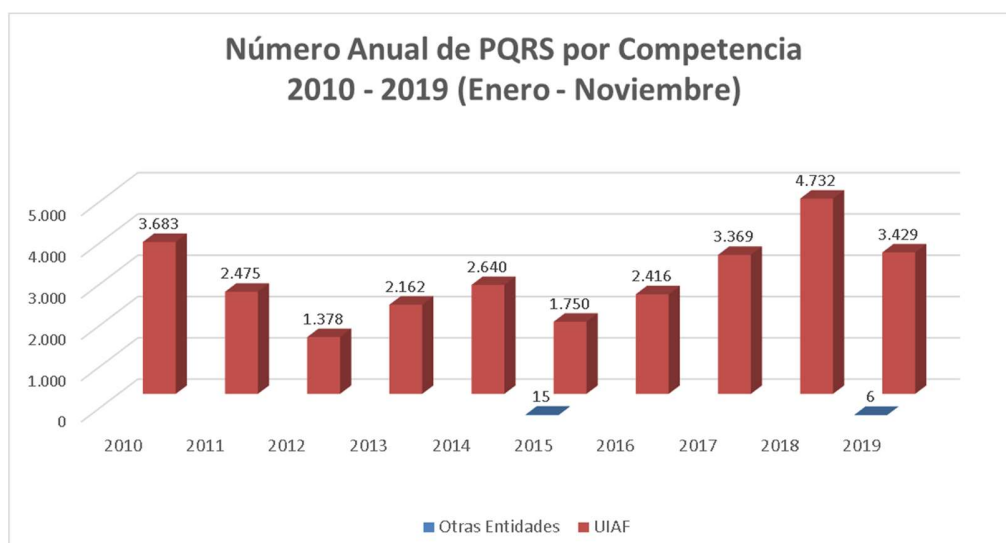
Índice de Variación Mensual 2019 Respecto del 2018			
Mes	2018 (*)	2019 (**)	Variación
Enero	595	1.384	132,6%
Febrero	1.093	621	-43,2%
Marzo	762	721	-5,4%
Abril	1.151	925	-19,6%
Mayo	583	630	8,1%
Junio	585	562	-3,9%
Julio	936	935	-0,1%
Agosto	795	615	-22,6%
Septiembre	682	581	-14,8%
Octubre	1.116	986	-11,6%
Noviembre	616	514	-16,6%
Totales	8.914	8.474	-4,9%

(*) Incluye 4.452 peticiones verbales

(**) Incluye 5.039 peticiones verbales

7. 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 noviembre), clasificadas por competencia.




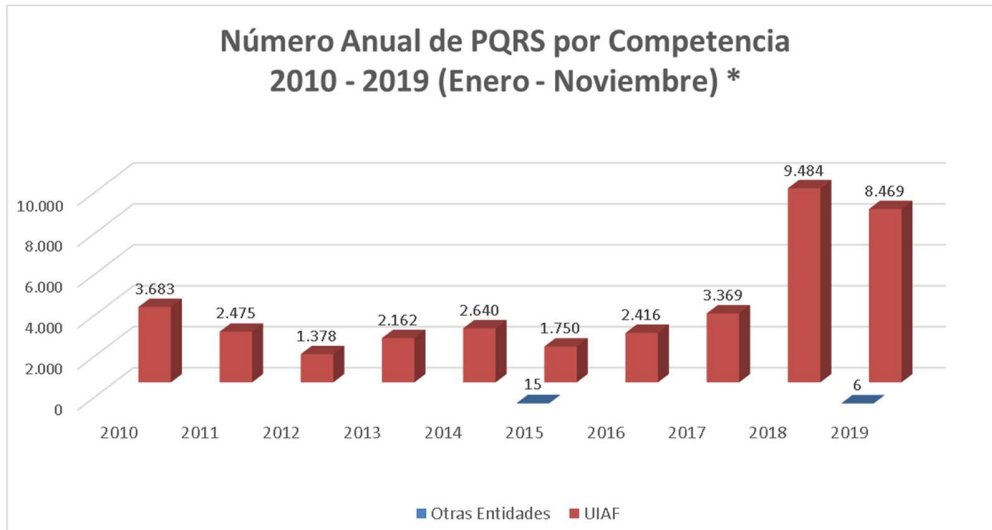
No incluye peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

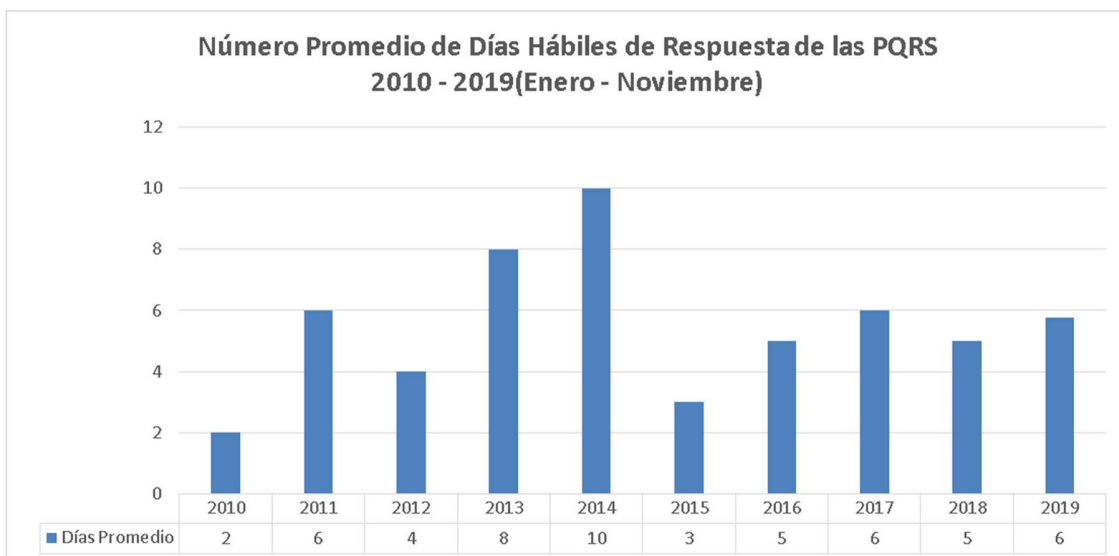
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 9/20



(*) Incluye 5.039 peticiones verbales

8. 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 noviembre).



9. 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:



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

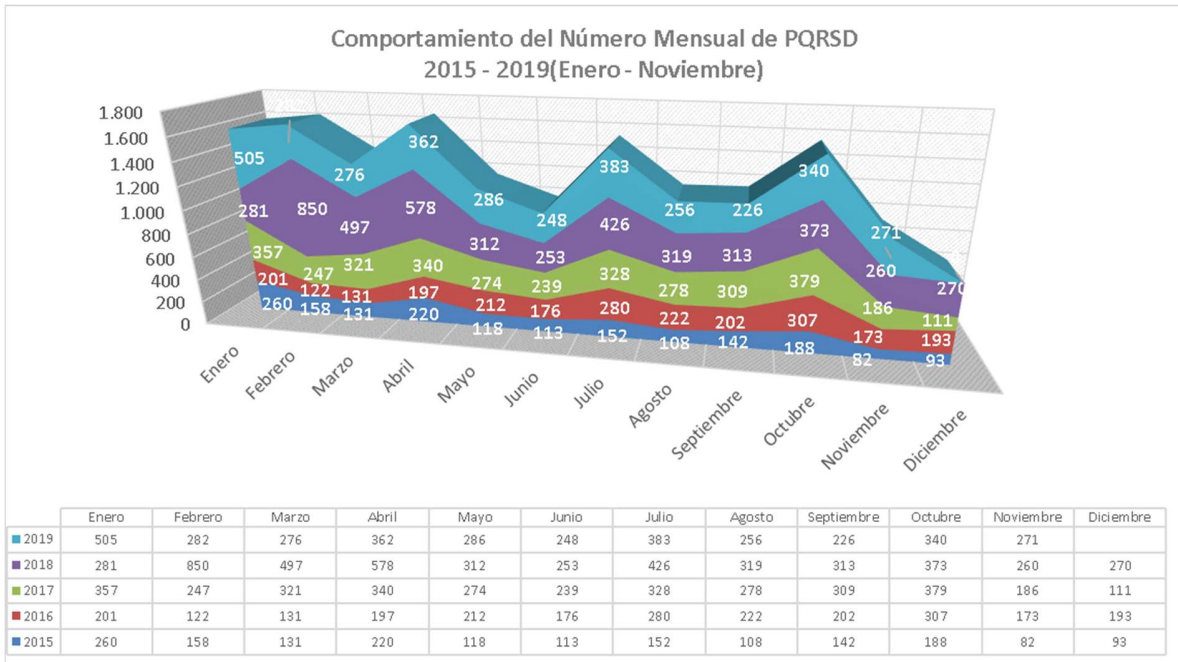
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

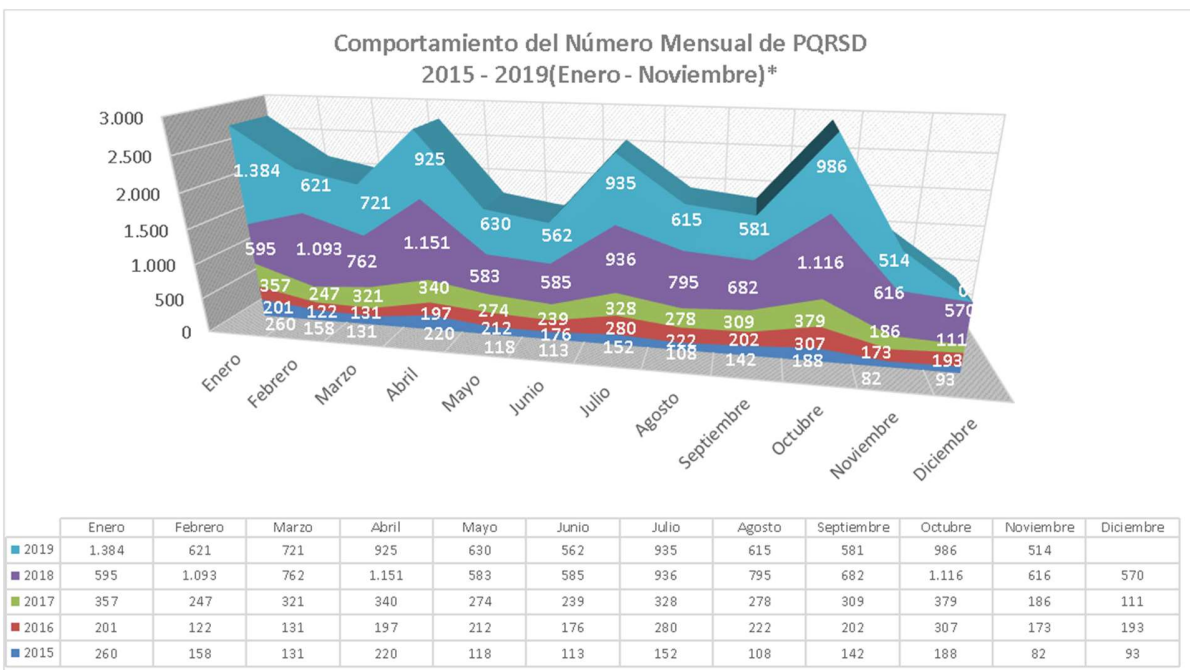
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 10/20




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 5.039 peticiones verbales

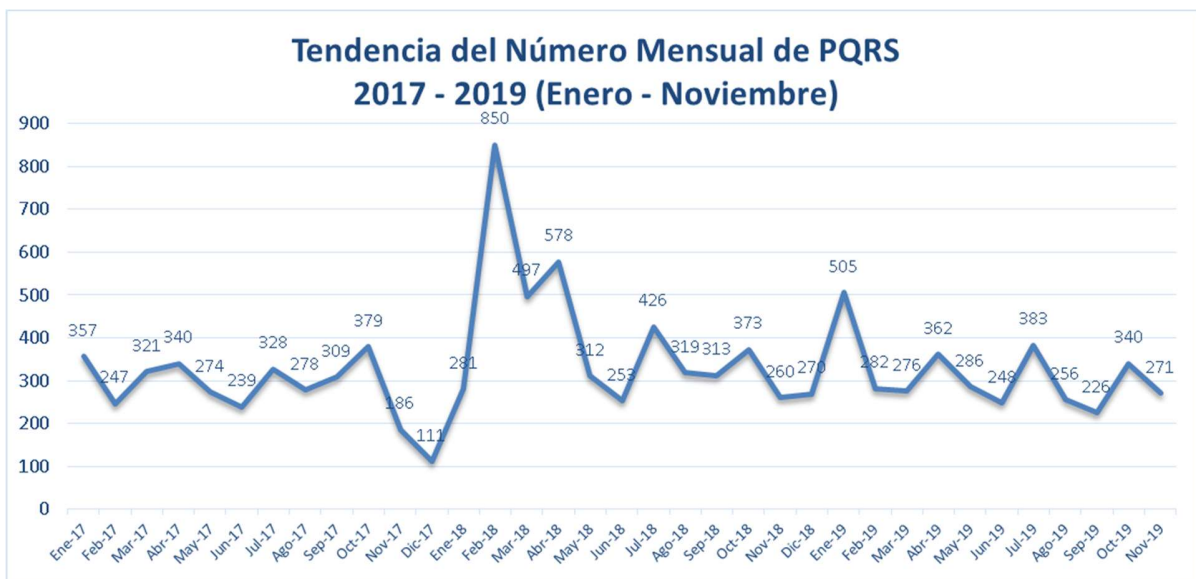
DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

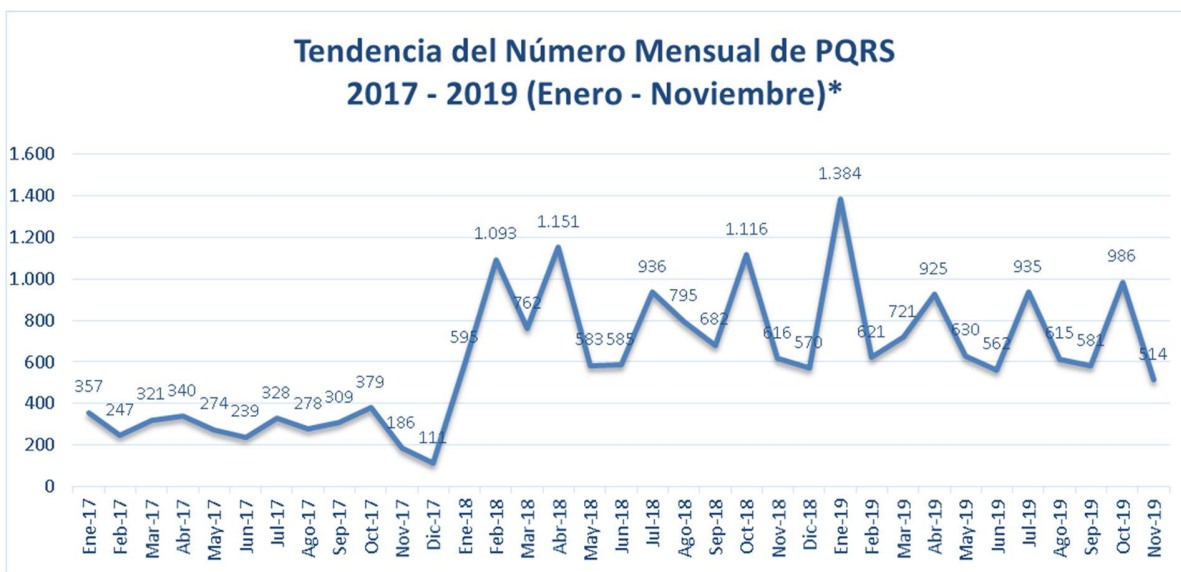
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 11/20

10. 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 noviembre). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las **“Petición 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 5.039 peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

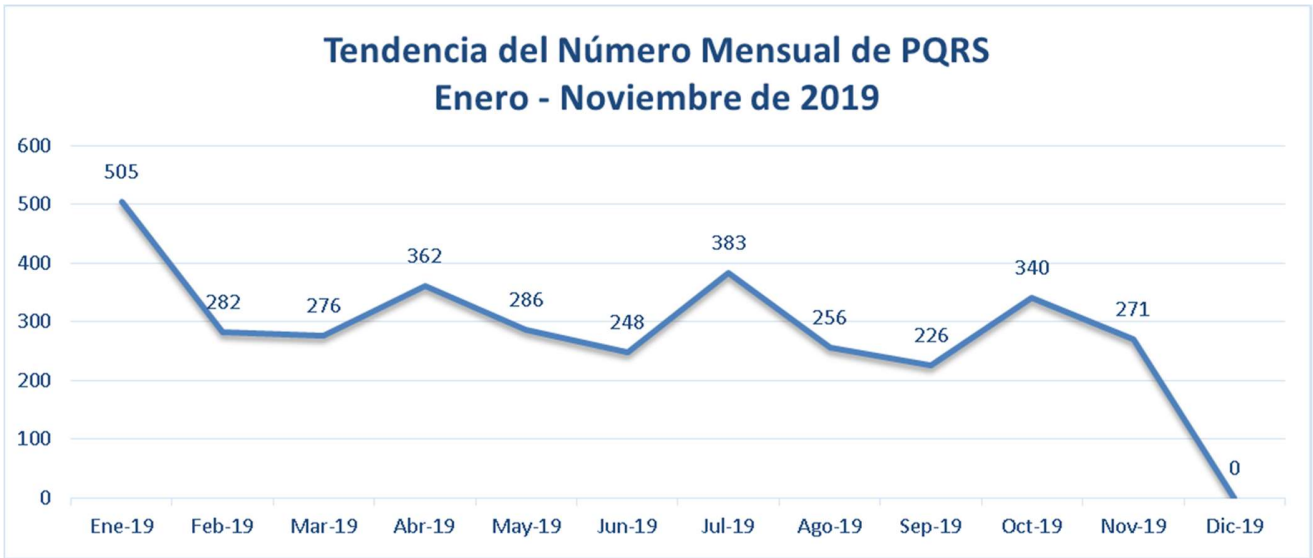
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

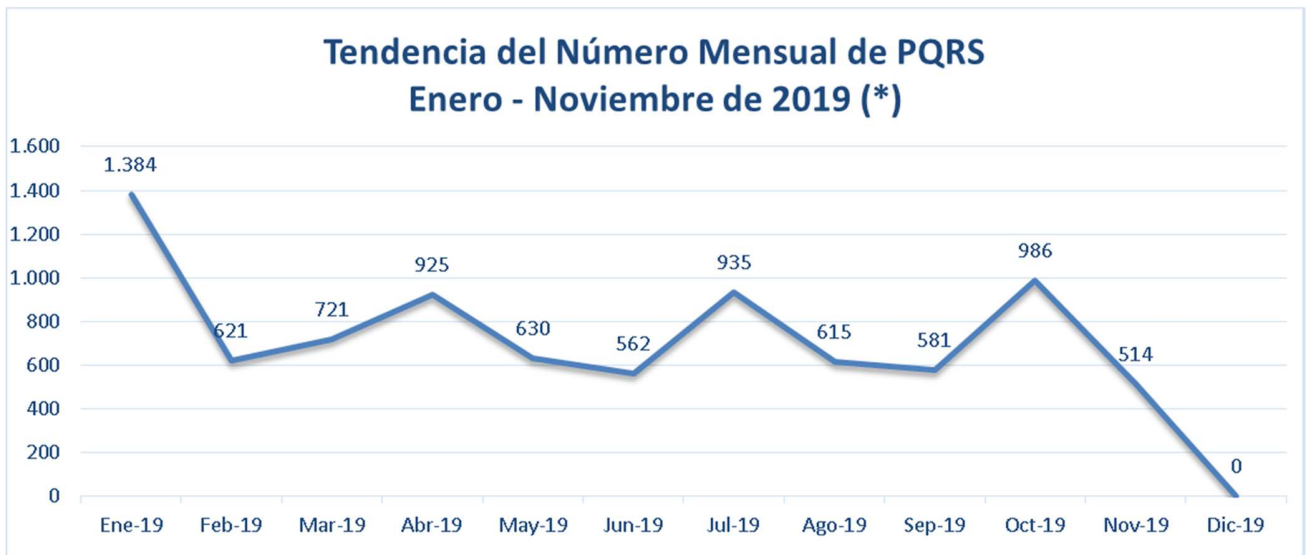
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 12/20



No Incluye peticiones verbales




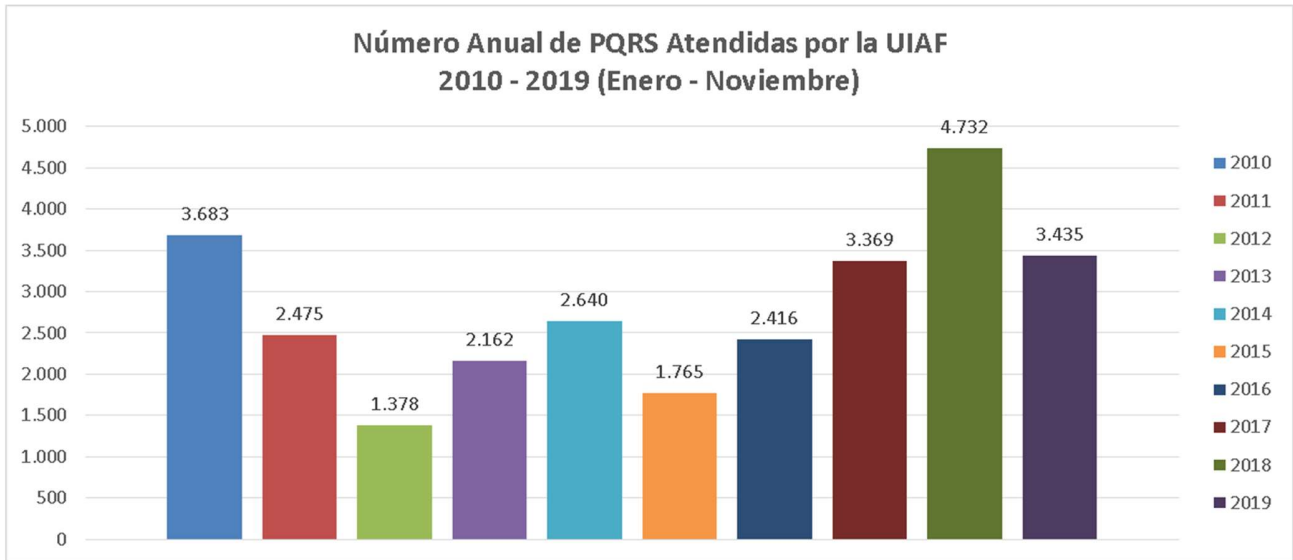
(*) Incluye 5.039 peticiones verbales

11. Número anual de PQRS, 2010 - 2019

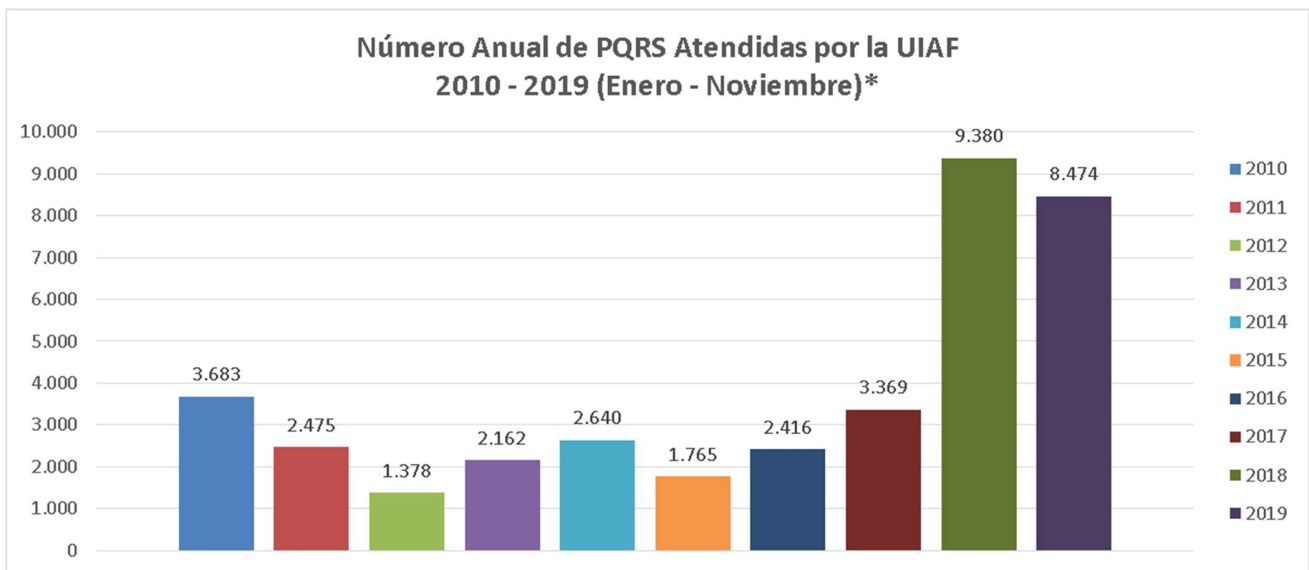
El siguiente gráfico muestra el número anual de PQRS correspondiente al periodo 2010 – 2019 (de enero a noviembre).

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 13/20



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 5.039 peticiones verbales

12. Número anual de PQRS por tipo, 2015 – 2019 (de enero a 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 2015 – 2019 (de enero a noviembre).



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

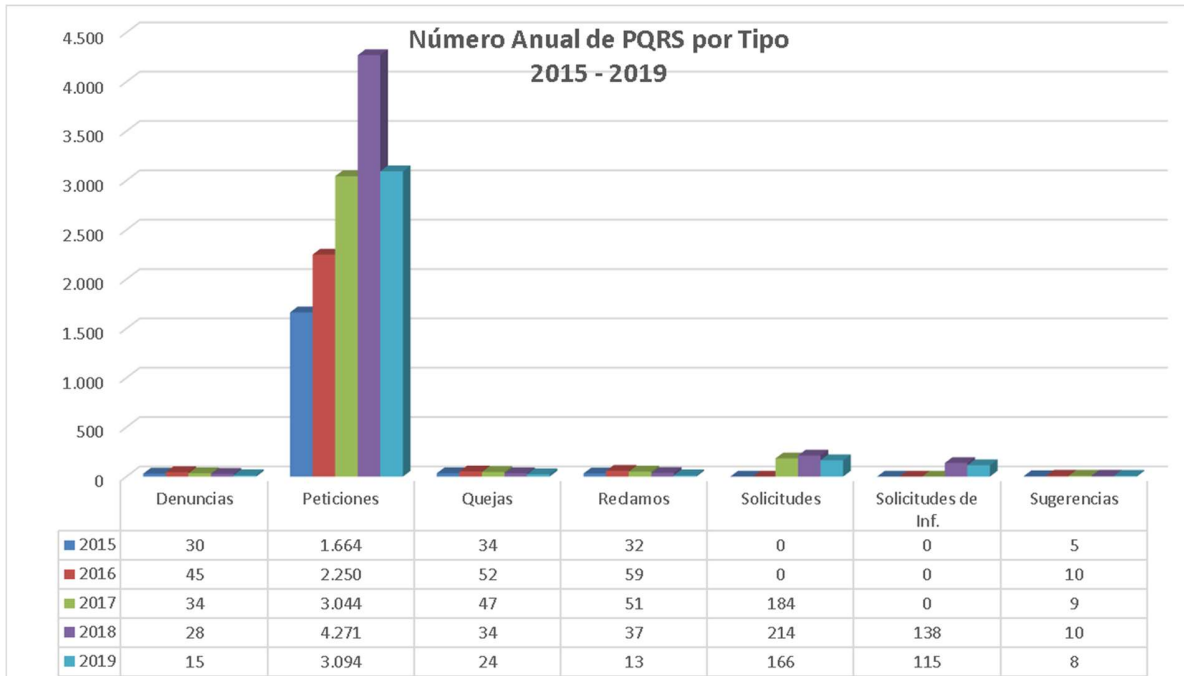
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

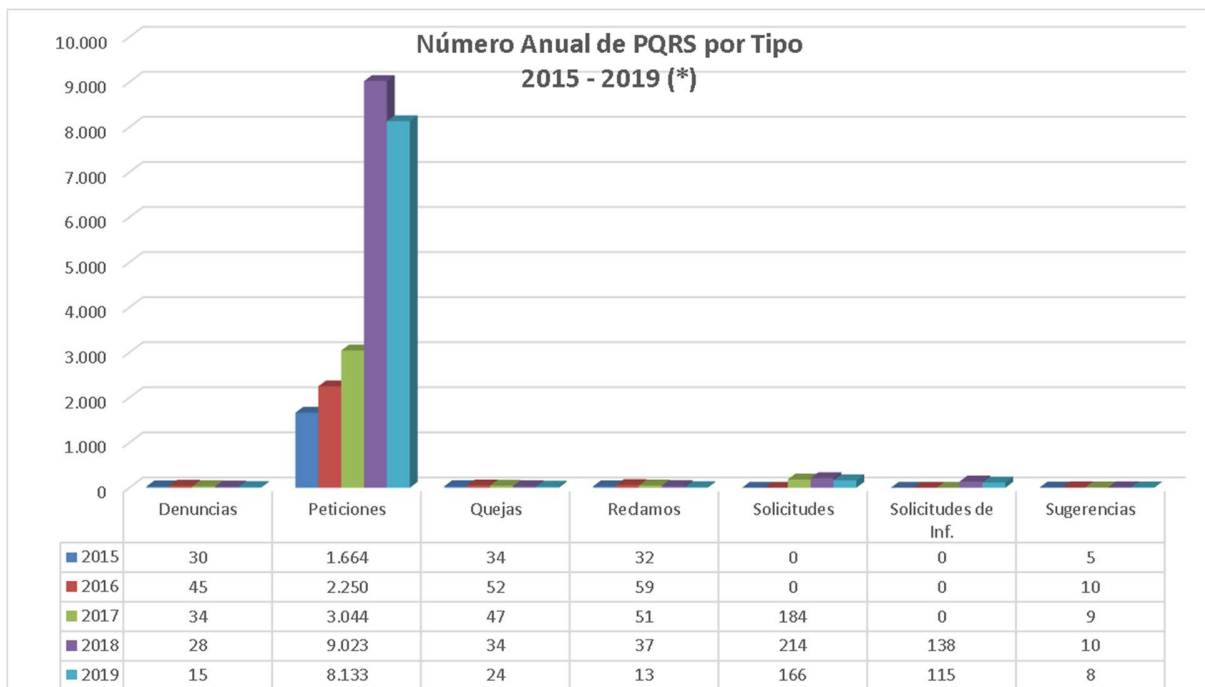
INFORME DE TRÁMITE DE PQRS

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 14/20




No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 5.039 peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 15/20

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

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	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	28	0,6%	4.271	90,3%	34	0,7%	37	0,8%	214	4,5%	138	2,9%	10	0,2%	4.732	16,9%
2019	15	0,4%	3.094	90,1%	24	0,7%	13	0,4%	166	4,8%	8	0,2%	115	3,3%	3.435	12,2%
Totales	359	0,9%	26.298	69,5%	257	0,7%	260	0,7%	564	1,5%	146	0,4%	171	0,5%	28.055	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	9,7%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	6,5%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	3,6%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	5,7%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	7,0%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	4,7%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	6,4%
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	8,9%
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	25,1%
2019 (**)	15	0,2%	8.133	96,0%	24	0,3%	13	0,2%	166	2,0%	115	1,4%	8	0,1%	8.474	22,4%
Totales	359	0,9%	36.089	95,4%	257	0,7%	260	0,7%	564	1,5%	253	0,7%	64	0,2%	37.846	100%

(*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(**) Incluye 5.039 peticiones verbales


14. Número de peticiones verbales atendidas de enero a noviembre 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.

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 16/20

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Otro Tipo de Soporte	867
Aclaración Errores	584
Actualización de Datos	548
Como Presentar Reportes Objetivos	462
Solicitud de Acceso	448
Solicitud de Código	303
Como Ingresar	241
Errores en Acceso	238
Como diligenciar ROS	223
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	222
Consultar Certificaciones	199
Aclaración Resoluciones y CE	181
Solicitud Anulación de Cargue	150
Curso E-learning	107
Derogación Usuario	74
Consulta Utilidades Excel	49
Reasignación Matriz Sirel 2	48
Como Inactivar registro -UIAF	32
Aclaración Estado de Reporte	17
Comunicaciones Entidades Vigilantes	17
Reporte Negativo	11
Solicitud Confirmación de Cargue	8
Reporte Positivo	7
Configuración Entidad	2
Confirmación Llegada Correo	1
Total general	5.039


15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.189	34,6%
Otros	499	14,5%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	317	9,2%
Error SIREL y errores de acceso	160	4,7%
Soporte SIREL	230	6,7%
Cancelación de usuario	204	5,9%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	179	5,2%
Solicitudes de información pública	268	7,8%
Cancelación entidad	107	3,1%
Solicitudes especiales reportantes	132	3,8%
Consulta explicación de normatividad	90	2,6%
Solicitud de soporte técnico	60	1,7%
Total PQRS	3.435	100%

No incluye peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 17/20

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 noviembre de 2019:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.737	20,5%
Otros	1.641	19,4%
Aclaración de errores	584	6,9%
Cómo presentar reportes objetivos	460	5,4%
Solicitud de acceso	447	5,3%
Error SIREL y errores de acceso	398	4,7%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	317	3,7%
Solicitud de código	301	3,6%
Solicitudes de información pública	268	3,2%
Como ingresar	240	2,8%
Soporte SIREL	230	2,7%
Cómo diligenciar ROS	223	2,6%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	222	2,6%
Cancelación de usuario	204	2,4%
Consultar Certificaciones	199	2,3%
Aclaración resoluciones y CE	181	2,1%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	179	2,1%
Solicitud Anulación de Cargue	149	1,8%
Solicitudes especiales reportantes	132	1,6%
Cancelación entidad	107	1,3%
Curso e-learning	105	1,2%
Consulta explicación de normatividad	90	1,1%
Solicitud de soporte técnico	60	0,7%
Total PQRS	8.474	100%


(*) Incluye 5.039 Peticiones verbales

16.Estado del trámite de respuesta de enero a noviembre de 2019

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al periodo de enero a noviembre de 2019:

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 18/20


Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	2		2
	Peticiones	264	12	276
	Quejas	5		5
	Reclamos	5		5
	Solicitudes de informacion publica	46	1	47
	Solicitudes	121		121
Total Oficina Asesora Jurídica		443	13	456
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	13		13
	Peticiones	6		6
	Solicitudes de informacion publica	1	3	4
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		20	3	23
Subdirección de Informática	Peticiones	2.586	50	2.636
	Quejas	16		16
	Reclamos	7		7
	Solicitudes de informacion publica	30		30
	Sugerencias	5		5
	Solicitudes	23		23
Total Subdirección de Informática		2.667	50	2.717
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	161	10	171
	Quejas	3		3
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	32	3	35
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	21		21
Total Subdirección de Análisis Estratégico		220	13	233
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	4	1	5
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		5	1	6
Total general		3.355	80	3.435

No incluye peticiones verbales

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información durante el mes de noviembre de 2019:

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 19/20

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	32		32
	Quejas	1		1
	Solicitudes de informacion publica	10		10
	Solicitudes	11		11
Total Oficina Asesora Jurídica		54		54
Subdirección de Análisis de Operaciones	Solicitudes de informacion publica		1	1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones			1	1
Subdirección de Informática	Peticiones	198		198
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	2		2
	Solicitudes	2		2
Total Subdirección de Informática		203		203
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	10		10
	Quejas	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Solicitudes	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		13		13
Total general		270	1	271

No incluye peticiones verbales


La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al periodo de enero a noviembre de 2019, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	2		2
	Peticiones (*)	395	12	407
	Quejas	5		5
	Reclamos	5		5
	Solicitudes de informacion publica	46	1	47
	Solicitudes	121		121
Total Oficina Asesora Jurídica		574	13	587
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	13		13
	Peticiones	6		6
	Solicitudes de informacion publica	1	3	4
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		20	3	23
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	7.494	50	7.544
	Quejas	16		16
	Reclamos	7		7
	Solicitudes de informacion publica	30		30
	Sugerencias	5		5
	Solicitudes	23		23
Total Subdirección de Informática		7.575	50	7.625
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	161	10	171
	Quejas	3		3
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	32	3	35
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	21		21
Total Subdirección de Análisis Estratégico		220	13	233
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	4	1	5
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		5	1	6
Total General		8.394	80	8.474

(*) Incluye 5.039 Peticiones verbales

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	INFORME DE TRÁMITE DE PQRS	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 20/20

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al mes de noviembre de 2019, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A		Total general
		Tiempo	Extemporáneo	
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	38		38
	Quejas	1		1
	Solicitudes de informacion publica	10		10
	Solicitudes	11		11
Total Oficina Asesora Jurídica		60		60
Subdirección de Análisis de Operaciones	Solicitudes de informacion publica		1	1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones			1	1
Subdirección de Informática	Peticiones	435		435
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	2		2
	Solicitudes	2		2
Total Subdirección de Informática		440		440
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	10		10
	Quejas	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Solicitudes	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		13		13
Total general		513	1	514

(*) Incluye 243 Peticiones verbales



Durante el mes de Febrero no se tramitaron peticiones con respuesta extemporánea

Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRS de la UIAF

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.