




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

**UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO**

A octubre 31 de 2019

**Bogotá - Colombia**

Noviembre de 2019

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	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 octubre 31 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 octubre de 2019.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a octubre de 2019.
3. Número y porcentaje de PQRS por tipo, recibidas y tramitadas en el último año (noviembre 2018 – octubre 2019).
4. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a octubre de 2019.
5. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el periodo enero a octubre de 2019.
6. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a octubre 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 octubre).
13. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2010 – 2019 (de enero a octubre).
14. Número mensual de derechos de petición verbal de enero a octubre de 2019.
15. Temas Recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta a octubre de 2019.

### 1. Número mensual de PQRS de enero a octubre de 2019

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 2019. En total la UIAF recibió **7.960** PQRS, de las cuales **4.796 (60,25%)** 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

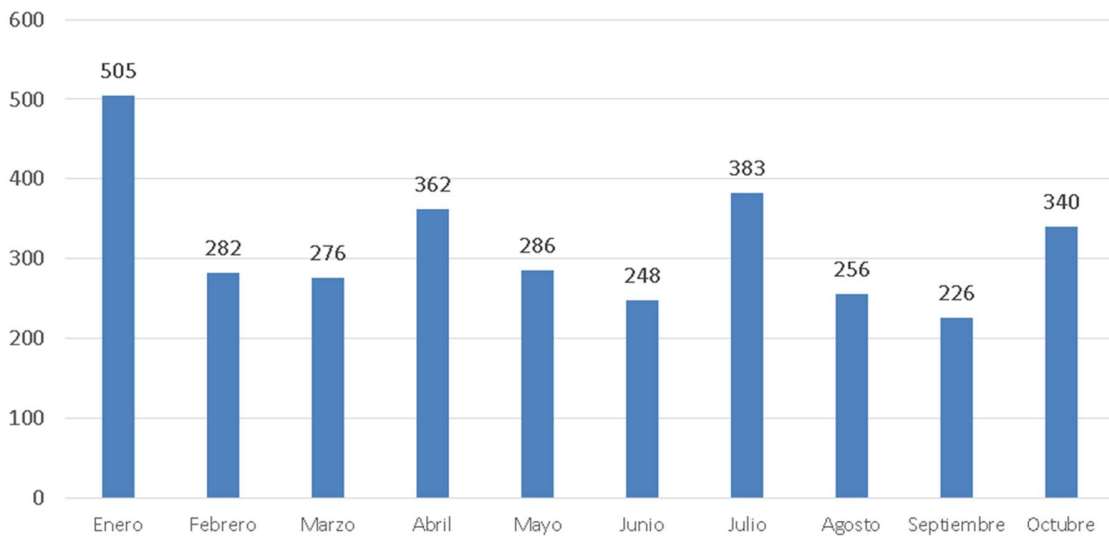
Versión: 1

**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

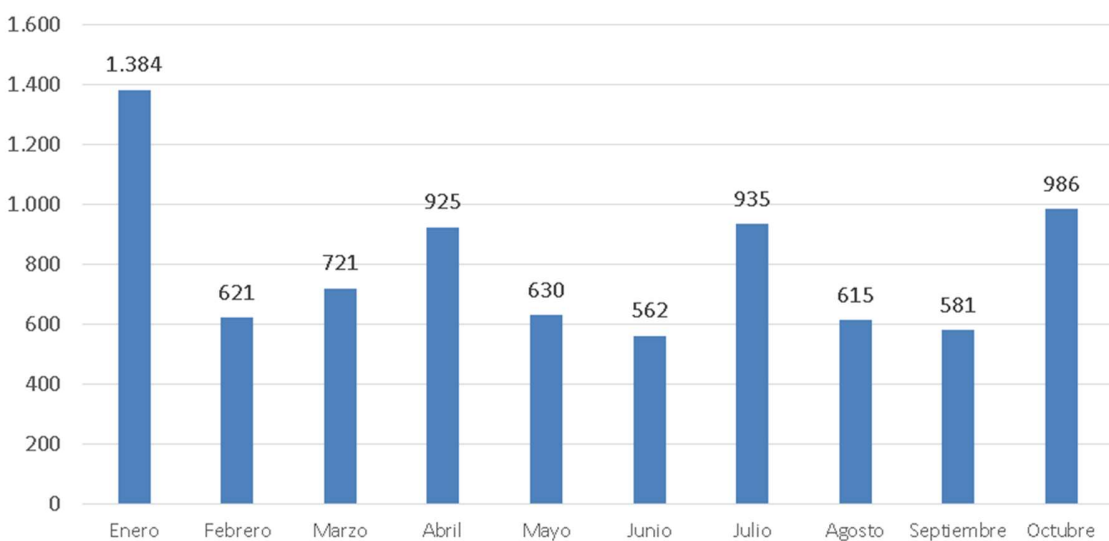
Página: 3/20

### Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Octubre de 2019



No incluye peticiones verbales


### Número Mensual de PQRS Atendidas por la UIAF Enero - Octubre de 2019 (\*)



(\*) Incluye 4.796 peticiones verbales

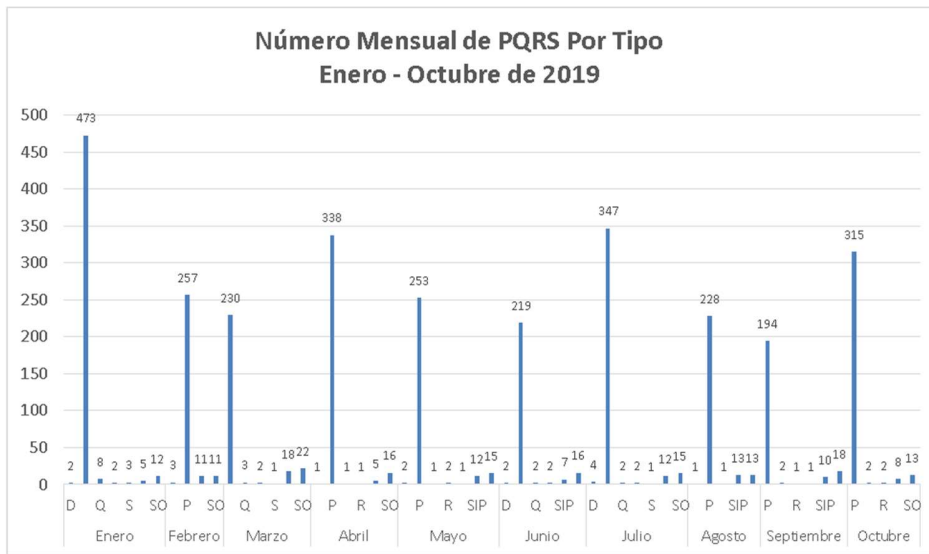
**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

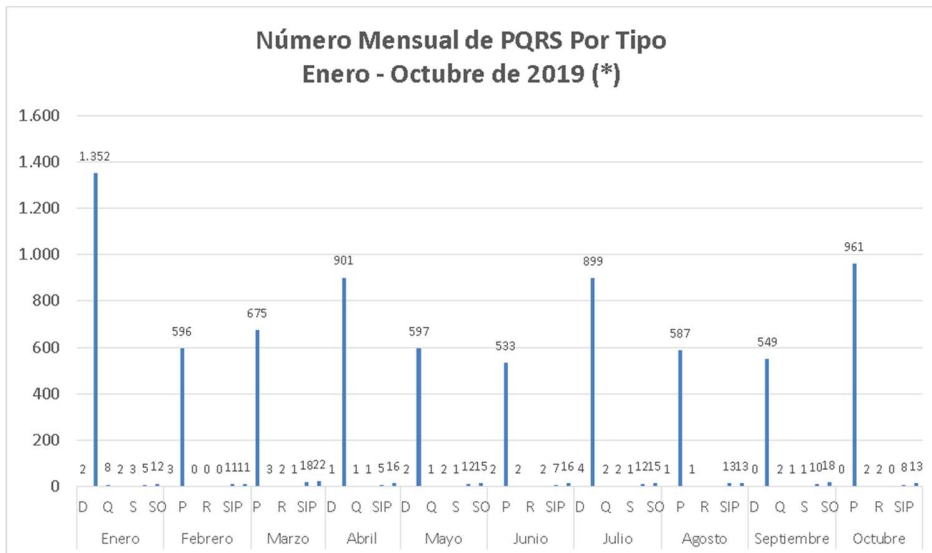
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 4/20

## 2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a octubre 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 4.796 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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	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 (noviembre 2018 – octubre 2019)

Número Mensual de PQRS por Tipo Noviembre 2018 - Octubre de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Noviembre 2018	6	2,3%	222	85,4%	3	1,2%	1	0,4%	11	4%	2	0,8%	15	5,8%	260	7,0%
Diciembre 2018	1	0,4%	242	89,6%	4	1,5%	10	3,7%	6	2%	0	0%	7	3%	270	7,3%
Enero 2019	2	0,4%	473	93,7%	8	1,6%	2	0,4%	12	2%	3	0,6%	5	1,0%	505	13,7%
Febrero 2019	3	1,1%	257	91,1%	0	0,0%	0	0,0%	11	3,9%	0	0%	11	4%	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	7,5%
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	10,4%
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%
<b>Totales</b>	<b>22</b>	<b>0,6%</b>	<b>3.318</b>	<b>89,8%</b>	<b>29</b>	<b>0,8%</b>	<b>23</b>	<b>0,6%</b>	<b>169</b>	<b>4,6%</b>	<b>10</b>	<b>0,3%</b>	<b>123</b>	<b>3,3%</b>	<b>3.694</b>	<b>100%</b>

No incluye peticiones verbales


Número Mensual de PQRS por Tipo Noviembre 2018 - Octubre de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Noviembre 2018	6	1,0%	578	93,8%	3	0,5%	1	0,2%	11	2%	2	0,3%	15	2,4%	616	6,7%
Diciembre 2018	1	0,2%	542	95,1%	4	0,7%	10	1,8%	6	1%	0	0%	7	1%	570	6,2%
Enero 2019	2	0,2%	1.254	97,5%	8	0,6%	2	0,2%	12	1%	3	0,2%	5	0,4%	1.286	14,1%
Febrero 2019	3	0,4%	694	96,5%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,5%	0	0%	11	2%	719	7,9%
Marzo 2019	0	0,0%	675	93,6%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	721	7,9%
Abril 2019	1	0,1%	901	97,4%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	925	10,1%
Mayo 2019	2	0,3%	597	94,8%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	630	6,9%
Junio 2019	2	0,4%	533	94,8%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	562	6,1%
Julio 2019	4	0,4%	899	96,1%	2	0,2%	2	0,2%	15	1,6%	1	0%	12	1%	935	10,2%
Agosto 2019	1	0,2%	587	95,4%	1	0,2%	0	0,0%	13	2,1%	0	0%	13	2%	615	6,7%
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	10,8%
<b>Totales</b>	<b>22</b>	<b>0,2%</b>	<b>8.770</b>	<b>95,9%</b>	<b>29</b>	<b>0,3%</b>	<b>23</b>	<b>0,3%</b>	<b>169</b>	<b>1,8%</b>	<b>10</b>	<b>0,1%</b>	<b>123</b>	<b>1,3%</b>	<b>9.146</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 5.452 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.

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

#### 4. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a octubre 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 - Octubre 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	16,0%
Febrero	3	0,5%	257	41,4%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	282	8,9%
Marzo	0	0,0%	230	31,9%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	276	8,7%
Abril	1	0,1%	338	36,5%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	362	11,4%
Mayo	2	0,3%	253	40,2%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	286	9,0%
Junio	2	0,4%	219	39,0%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	248	7,8%
Julio	4	0,4%	347	37,1%	2	0,2%	2	0,2%	15	1,6%	1	0%	12	1%	383	12,1%
Agosto	1	0,2%	228	37,1%	1	0,2%	0	0,0%	13	2,1%	0	0%	13	2%	256	8,1%
Septiembre	0	0,0%	194	33,4%	2	0,3%	1	0,2%	18	3,1%	1	0%	10	2%	226	7,1%
Octubre	0	0,0%	315	31,9%	2	0,2%	2	0,2%	13	1,3%	0	0%	8	1%	340	10,7%
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>0,2%</b>	<b>2.854</b>	<b>35,9%</b>	<b>22</b>	<b>0,3%</b>	<b>12</b>	<b>0,2%</b>	<b>152</b>	<b>1,9%</b>	<b>8</b>	<b>0,1%</b>	<b>101</b>	<b>1,3%</b>	<b>3.164</b>	<b>100%</b>

No incluye peticiones verbales


Número Mensual de PQRS por Tipo																
Enero - Octubre 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	17,39%
Febrero	3	0,5%	596	96,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	621	7,8%
Marzo	0	0,0%	675	93,6%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	721	9,1%
Abril	1	0,1%	901	97,4%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	925	11,6%
Mayo	2	0,3%	597	94,8%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	630	7,9%
Junio	2	0,4%	533	94,8%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	562	7,1%
Julio	4	0,4%	899	96,1%	2	0,2%	2	0,2%	15	1,6%	1	0%	12	1%	935	11,7%
Agosto	1	0,2%	587	95,4%	1	0,2%	0	0,0%	13	2,1%	0	0%	13	2%	615	7,7%
Septiembre	0	0,0%	549	94,5%	2	0,3%	1	0,2%	18	3,1%	1	0%	10	2%	581	7,3%
Octubre	0	0,0%	961	97,5%	2	0,2%	2	0,2%	13	1,3%	0	0%	8	1%	986	12,4%
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>0,2%</b>	<b>7.650</b>	<b>96,1%</b>	<b>22</b>	<b>0,3%</b>	<b>12</b>	<b>0,2%</b>	<b>152</b>	<b>1,9%</b>	<b>8</b>	<b>0,1%</b>	<b>101</b>	<b>1,3%</b>	<b>7.960</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 4.796 peticiones verbales

#### DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

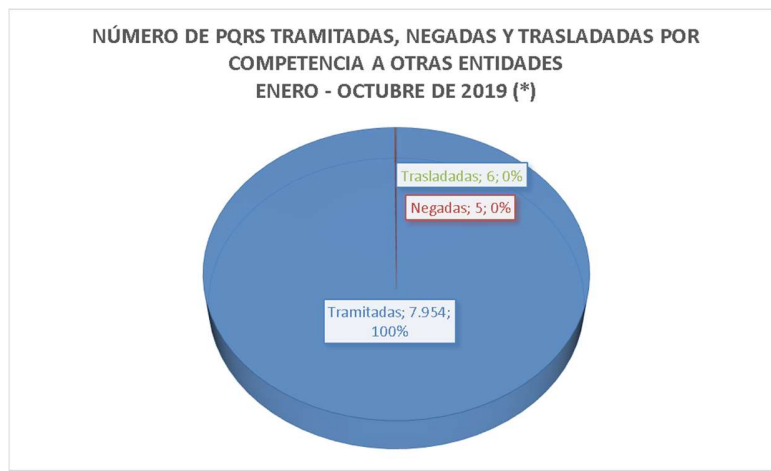
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)

La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	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 octubre de 2019

De la totalidad de PQRS recibidas entre enero y octubre de 2019, el 99,91% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



(\*) Incluye 4.796 peticiones verbales

## 6. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a octubre 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 octubre 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%
<b>Totales</b>	<b>4.202</b>	<b>3.164</b>	<b>-24,7%</b>

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.

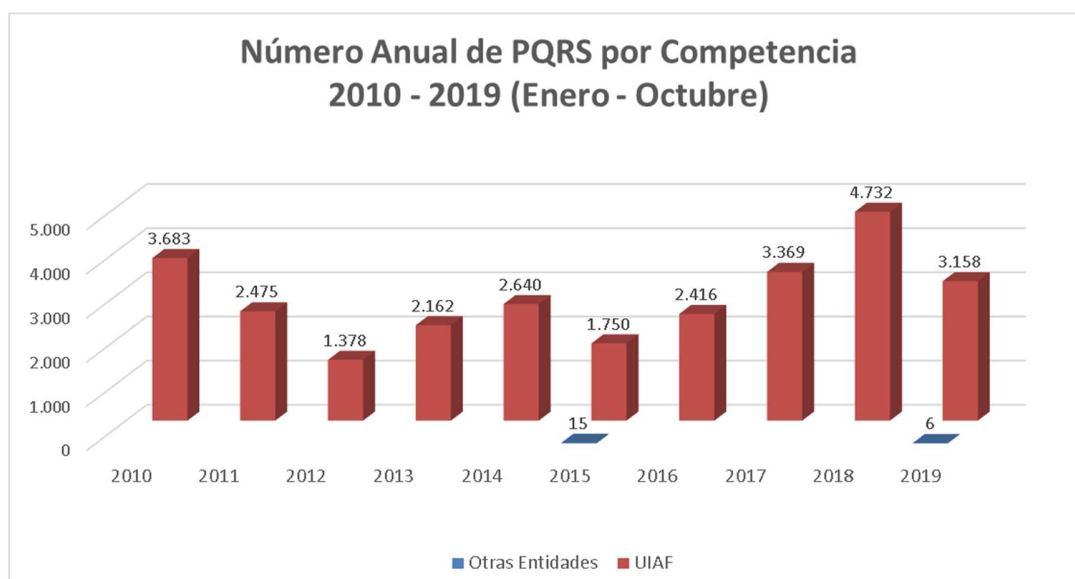
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 8/20

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%
<b>Totales</b>	<b>8.298</b>	<b>7.960</b>	<b>-4,1%</b>

(\*) Incluye 4.096 peticiones verbales  
(\*\*) Incluye 4.796 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 octubre), clasificadas por competencia.

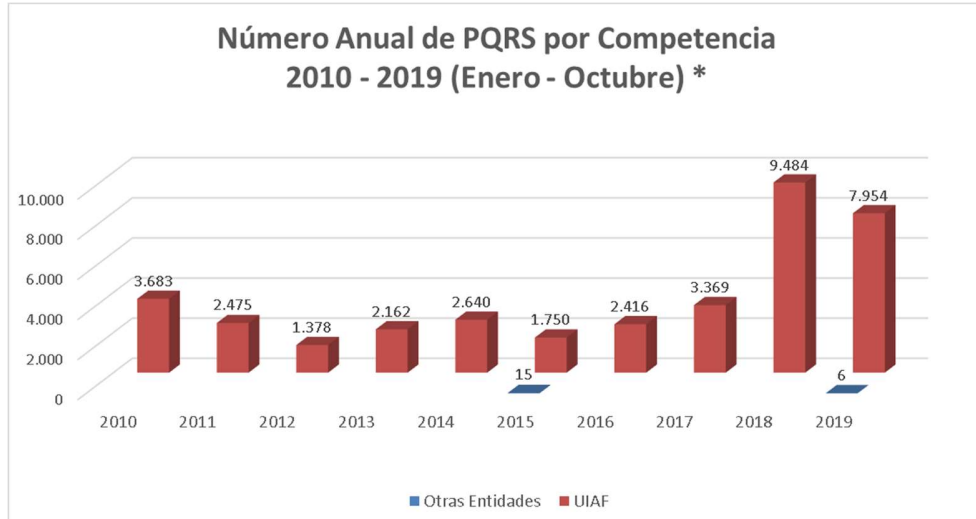


No incluye peticiones verbales

### 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.

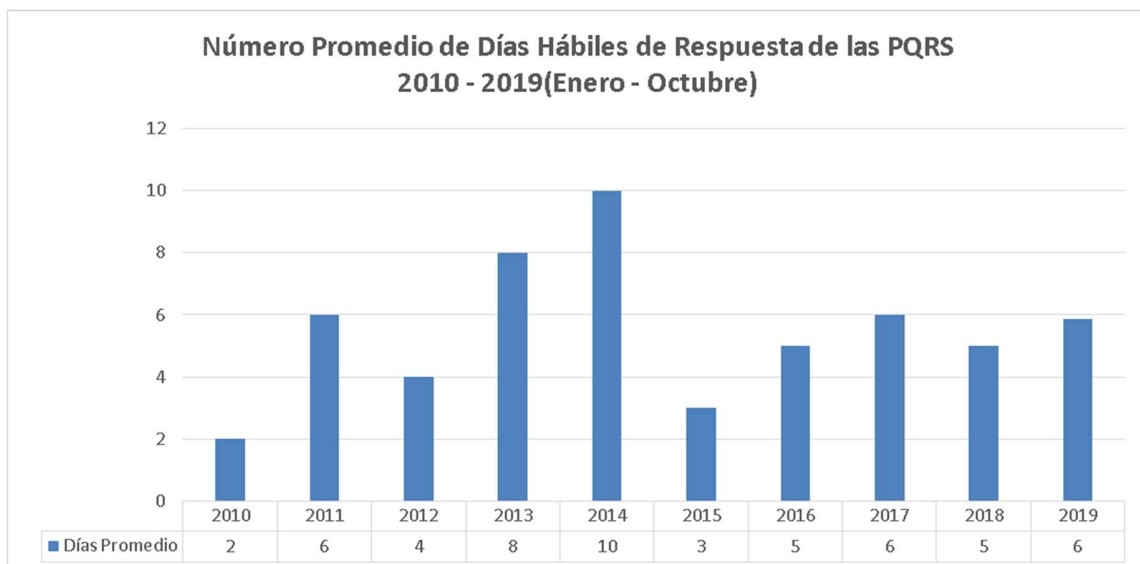
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 9/20



(\*) Incluye 4.796 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 octubre).



### 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**

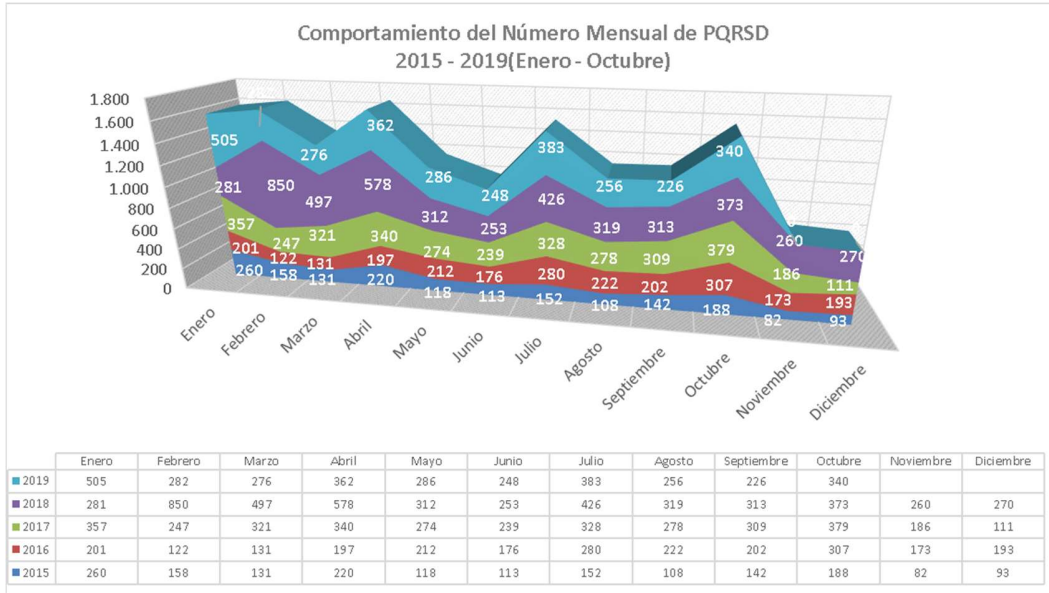
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

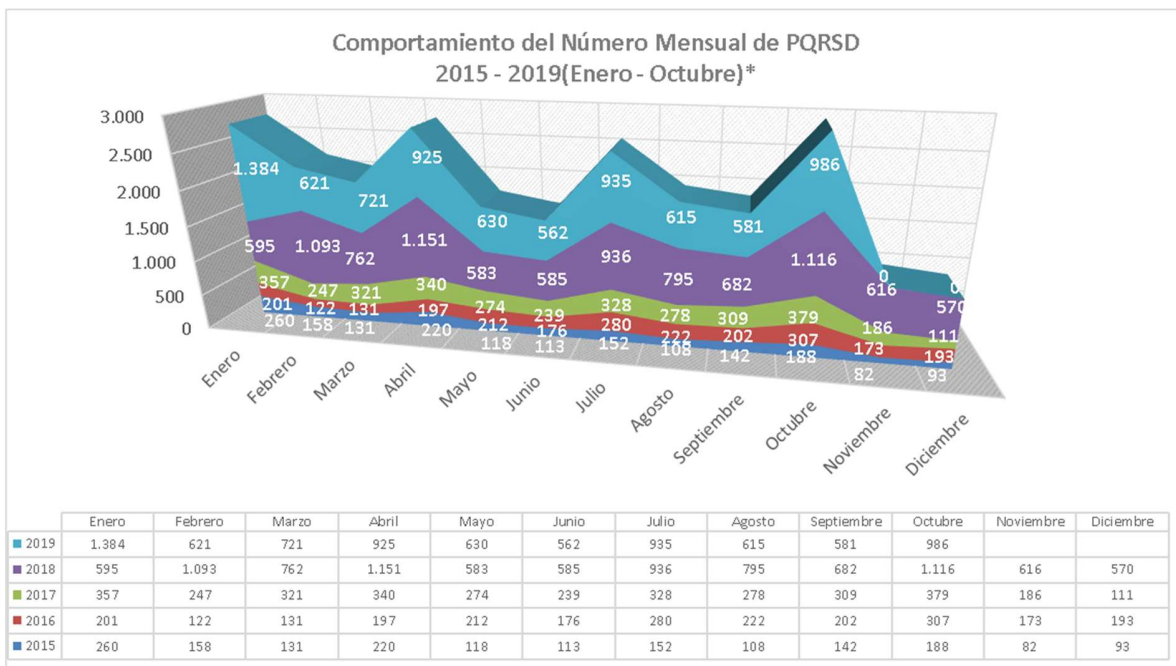
**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 10/20



No incluye peticiones verbales




(\*) Incluye 4.796 peticiones verbales

**10.Tendencia del número mensual de PQRS, 2017 – 2019**

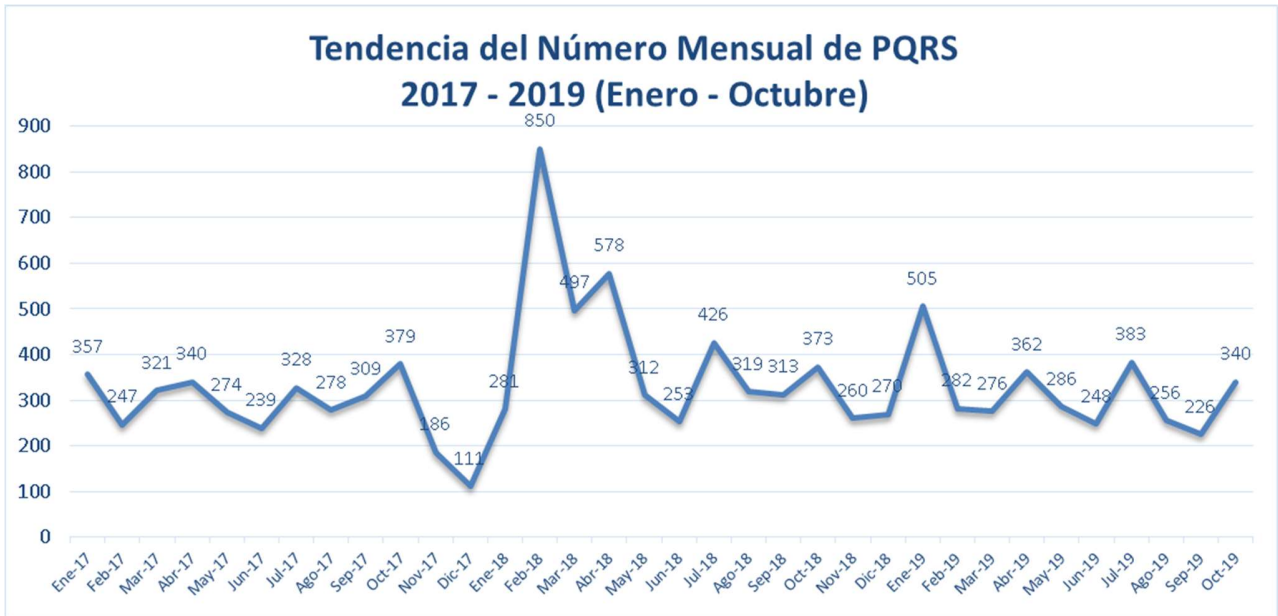
En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRS durante los periodos 2017 – 2019 (de enero a octubre). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las

**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

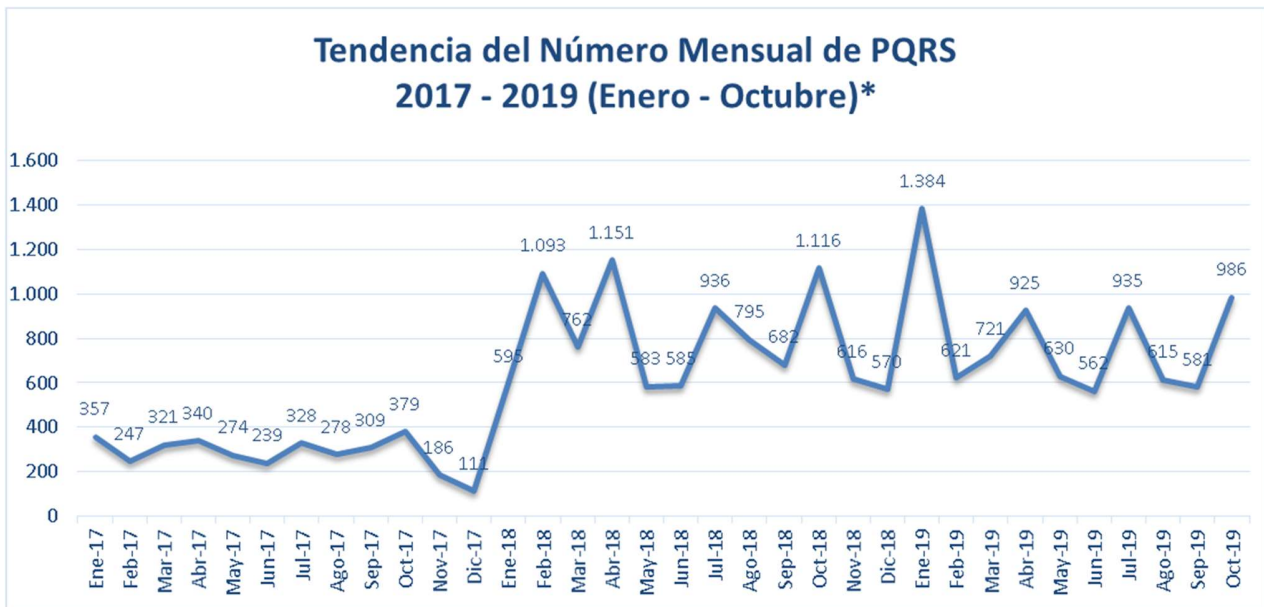
No puede ser reproducido sin autorización de la UIAF (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)  
La copia impresa de este documento deja de ser controlada.

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

“**Peticiones 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

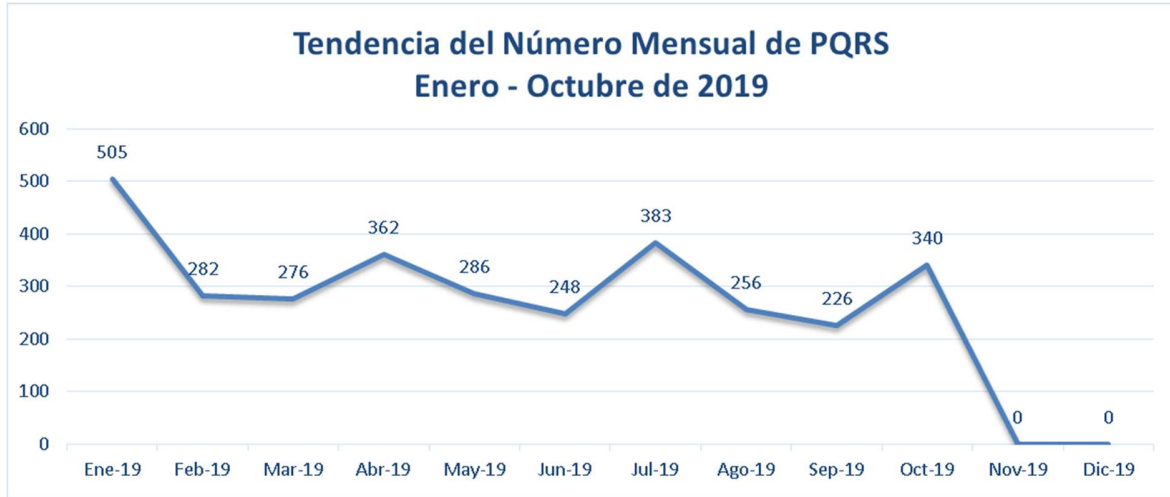


(\*) Incluye 4.796 peticiones verbales

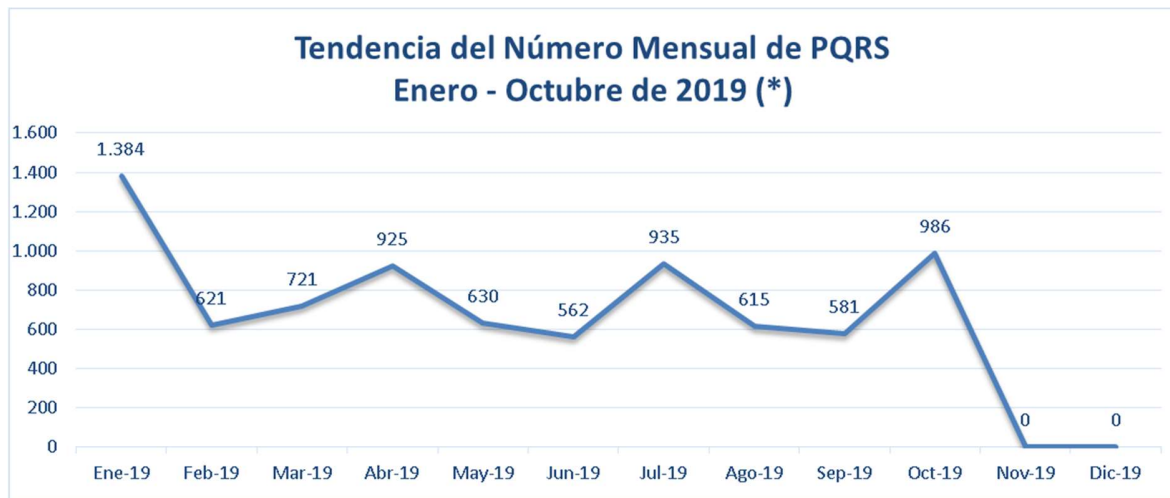
**DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO**

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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	Vigente desde: 01 de Agosto de 2019
		Página: 12/20



No Incluye peticiones verbales




(\*) Incluye 4.796 peticiones verbales

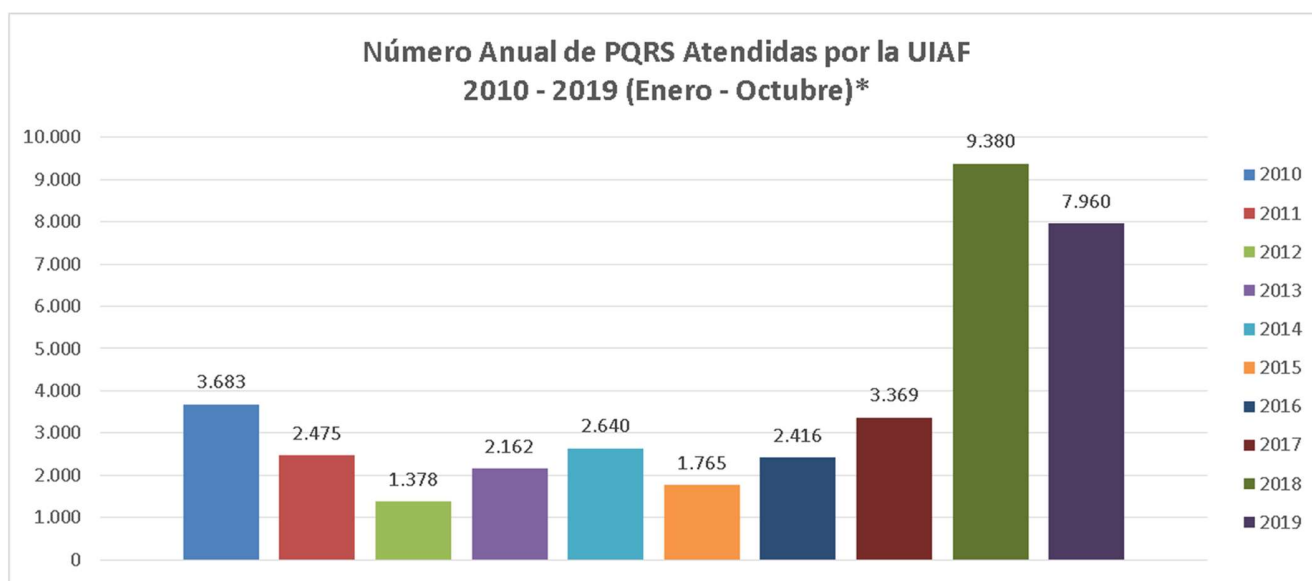
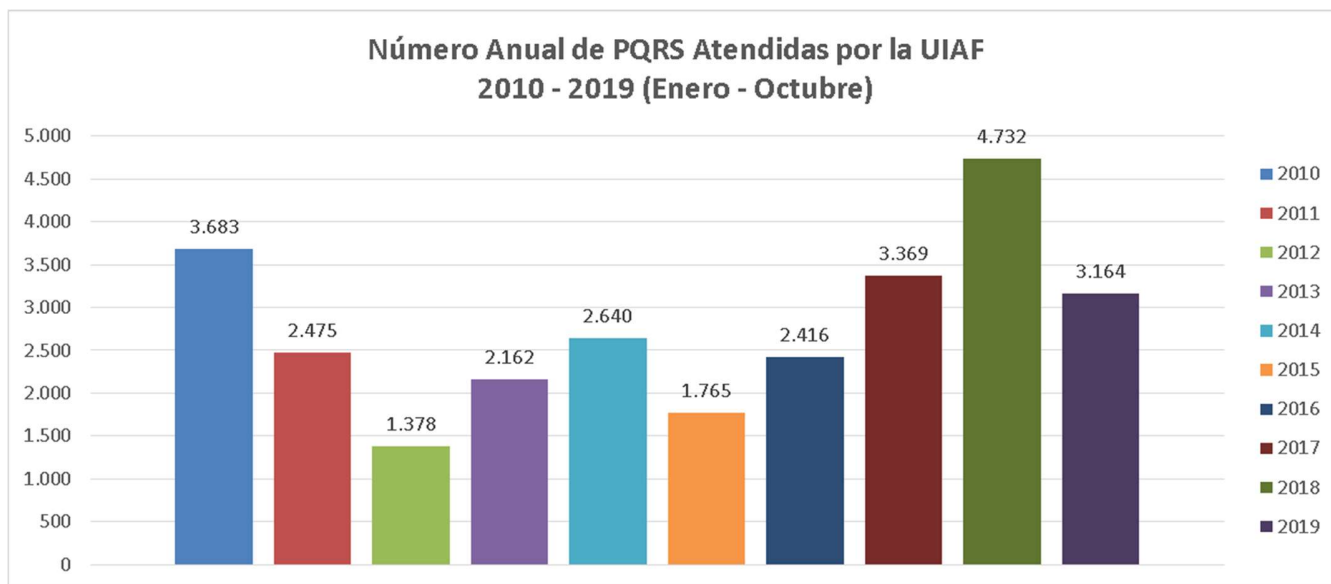
## 11. Número anual de PQRS, 2010 - 2019

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

### 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.

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



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



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

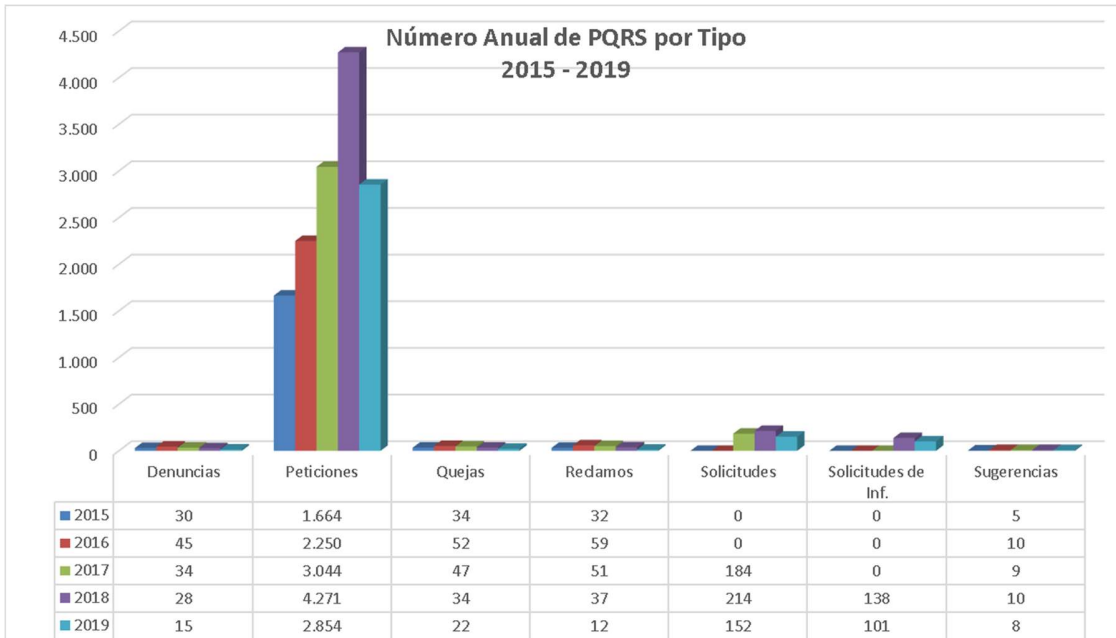
Código: DE-PR-05-F-02

Versión: 1

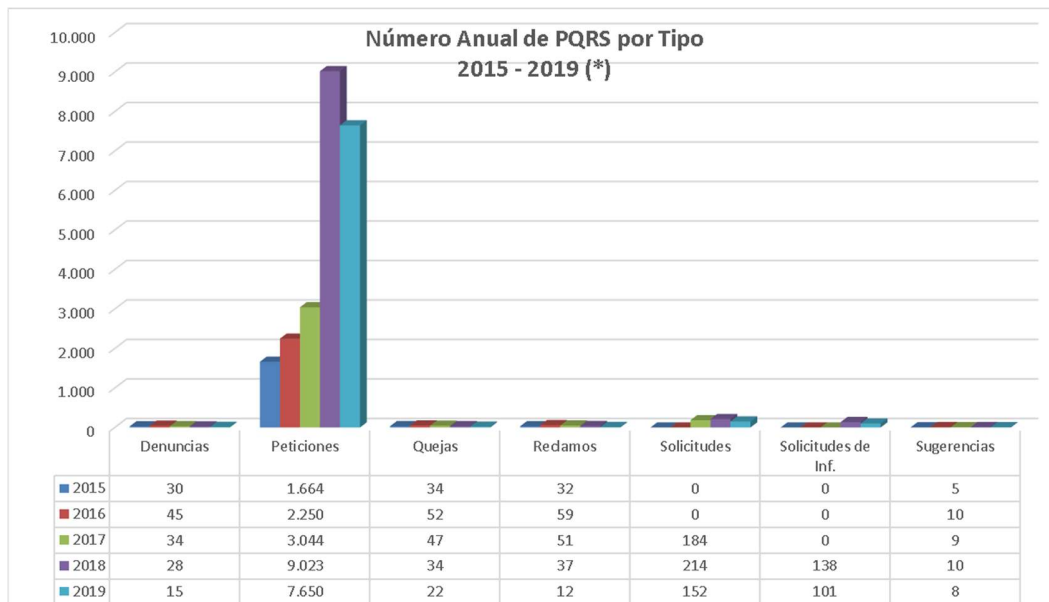
**INFORME DE TRÁMITE DE PQRS**

Vigente desde: 01 de Agosto de 2019

Página: 14/20



No incluye peticiones verbales




(\*) Incluye 4.796 peticiones verbales

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

**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.

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

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	13,3%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	8,9%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	5,0%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	7,8%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	9,5%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	6,4%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	8,7%
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	12,1%
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	17,0%
2019	15	0,5%	2.854	90,2%	22	0,7%	12	0,4%	152	4,8%	8	0,3%	101	3,2%	3.164	11,4%
<b>Totales</b>	<b>359</b>	<b>1,0%</b>	<b>26.058</b>	<b>69,8%</b>	<b>255</b>	<b>0,7%</b>	<b>259</b>	<b>0,7%</b>	<b>550</b>	<b>1,5%</b>	<b>146</b>	<b>0,4%</b>	<b>157</b>	<b>0,4%</b>	<b>27.784</b>	<b>100%</b>

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	9,9%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	6,6%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	3,7%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	5,8%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	7,1%
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	6,5%
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	9,0%
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	25,4%
2019 (**)	15	0,2%	7.650	96,1%	22	0,3%	12	0,2%	152	1,9%	101	1,3%	8	0,1%	7.960	21,3%
<b>Totales</b>	<b>359</b>	<b>1,0%</b>	<b>35.606</b>	<b>95,4%</b>	<b>255</b>	<b>0,7%</b>	<b>259</b>	<b>0,7%</b>	<b>550</b>	<b>1,5%</b>	<b>239</b>	<b>0,6%</b>	<b>64</b>	<b>0,2%</b>	<b>37.332</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 4.752 peticiones verbales

(\*\*) Incluye 4.796 peticiones verbales


#### 14. Número de peticiones verbales atendidas de enero a octubre 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.

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

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Otro Tipo de Soporte	833
Aclaración Errores	570
Actualización de Datos	525
Solicitud de Acceso	422
Como Presentar Reportes Objetivos	415
Solicitud de Código	290
Como Ingresar	230
Errores en Acceso	225
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	222
Como diligenciar ROS	210
Consultar Certificaciones	193
Aclaración Resoluciones y CE	166
Solicitud Anulación de Cargue	137
Curso E-learning	105
Derogación Usuario	67
Consulta Utilidades Excel	49
Reasignación Matriz Sirel 2	44
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
Confirmación Llegada Correo	1
<b>Total general</b>	<b>4.796</b>

## 15. Temas recurrentes


Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.116	35,3%
Otros	604	19,1%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	275	8,7%
Error SIREL y errores de acceso	159	5,0%
Soporte SIREL	148	4,7%
Cancelación de usuario	187	5,9%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	167	5,3%
Solicitudes de información pública	151	4,8%
Cancelación entidad	103	3,3%
Solicitudes especiales reportantes	113	3,6%
Consulta explicación de normatividad	81	2,6%
Solicitud de soporte técnico	60	1,9%
<b>Total PQRS</b>	<b>3.164</b>	<b>100%</b>

No incluye peticiones verbales

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 octubre 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.

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

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.641	20,6%
Otros	1.640	20,6%
Aclaración de errores	570	7,2%
Solicitud de acceso	421	5,3%
Cómo presentar reportes objetivos	413	5,2%
Error SIREL y errores de acceso	384	4,8%
Solicitud de código	288	3,6%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	275	3,5%
Como ingresar	229	2,9%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	222	2,8%
Cómo diligenciar ROS	210	2,6%
Soporte SIREL	207	2,6%
Consultar Certificaciones	193	2,4%
Cancelación de usuario	187	2,3%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	167	2,1%
Aclaración resoluciones y CE	166	2,1%
Solicitudes de información pública	151	1,9%
Solicitud Anulación de Cargue	136	1,7%
Solicitudes especiales reportantes	113	1,4%
Curso e-learning	103	1,3%
Cancelación entidad	103	1,3%
Consulta explicación de normatividad	81	1,0%
Solicitud de soporte técnico	60	0,8%
<b>Total PQRS</b>	<b>7.960</b>	<b>100%</b>


(\*) Incluye 4.796 Peticiones verbales

## 16.Estado del trámite de respuesta de enero a octubre de 2019

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

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	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	195	3	198
	Quejas	4		4
	Reclamos	5		5
	Solicitudes de informacion publica	35	1	36
	Solicitudes	110		110
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>351</b>	<b>4</b>	<b>355</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	13		13
	Peticiones	5		5
	Solicitudes de informacion publica	1	1	2
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>19</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
Subdirección de Informática	Peticiones	2.388	50	2.438
	Quejas	16		16
	Reclamos	6		6
	Solicitudes de informacion publica	28		28
	Sugerencias	5		5
	Solicitudes	21		21
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>2.464</b>	<b>50</b>	<b>2.514</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	151	10	161
	Quejas	2		2
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	31	3	34
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	20		20
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>207</b>	<b>13</b>	<b>220</b>
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2		2
	Sugerencias	1		1
<b>Total Subdirección Administrativa y Financiera</b>		<b>3</b>		<b>3</b>
<b>Total general</b>		<b>3.044</b>	<b>68</b>	<b>3.112</b>

No incluye peticiones verbales

La siguiente tabla refleja el estado del trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información durante el mes de octubre 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.

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

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	28		28
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	2		2
	Solicitudes	11		11
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>43</b>		<b>43</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
Subdirección de Informática	Peticiones	264	1	265
	Quejas	2		2
	Solicitudes de informacion publica	3		3
	Solicitudes	2		2
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>271</b>	<b>1</b>	<b>272</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	21		21
	Solicitudes de informacion publica	3		3
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>24</b>		<b>24</b>
<b>Total general</b>		<b>339</b>	<b>1</b>	<b>340</b>

No incluye peticiones verbales


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

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	2		2
	Peticiones (*)	359	10	369
	Quejas	4		4
	Reclamos	5		5
	Solicitudes de informacion publica	35	1	36
	Solicitudes	110		110
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>515</b>	<b>11</b>	<b>526</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	13		13
	Peticiones	6		6
	Solicitudes de informacion publica	2	2	4
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>21</b>	<b>2</b>	<b>23</b>
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	7.059	50	7.109
	Quejas	16		16
	Reclamos	6		6
	Solicitudes de informacion publica	28		28
	Sugerencias	5		5
	Solicitudes	21		21
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>7.135</b>	<b>50</b>	<b>7.185</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	151	10	161
	Quejas	2		2
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	31	3	34
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	20		20
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>207</b>	<b>13</b>	<b>220</b>
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	4	1	5
	Sugerencias	1		1
<b>Total Subdirección Administrativa y Financiera</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>Total General</b>		<b>7.883</b>	<b>77</b>	<b>7.960</b>

(\*) Incluye 4.796 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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código: DE-PR-05-F-02
		Versión: 1
	<b>INFORME DE TRÁMITE DE PQRS</b>	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, denuncias, sugerencias y solicitudes de información, correspondiente al mes de octubre de 2019, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	46		46
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	2		2
	Solicitudes	11		11
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>61</b>		<b>61</b>
Subdirección de Análisis de Operaciones	Peticiones	1		1
<b>Total Subdirección de Análisis de Operaciones</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
Subdirección de Informática	Peticiones	892	1	893
	Quejas	2		2
	Solicitudes de informacion publica	3		3
	Solicitudes	2		2
<b>Total Subdirección de Informática</b>		<b>899</b>	<b>1</b>	<b>900</b>
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	21		21
	Solicitudes de informacion publica	3		3
<b>Total Subdirección de Análisis Estratégico</b>		<b>24</b>		<b>24</b>
<b>Total general</b>		<b>985</b>	<b>1</b>	<b>986</b>

(\*) Incluye 646 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.