



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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANALISIS FINANCIERO

Enero 2010 – diciembre 2015

Bogotá - Colombia

Enero 2016

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 del 2010 hasta diciembre del 2015, 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 del 2010 - diciembre del 2015, aproximadamente el 98% de las PQRSD 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; el 10% 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. Esta variación es menor respecto a las entidades fusionadas o liquidadas.

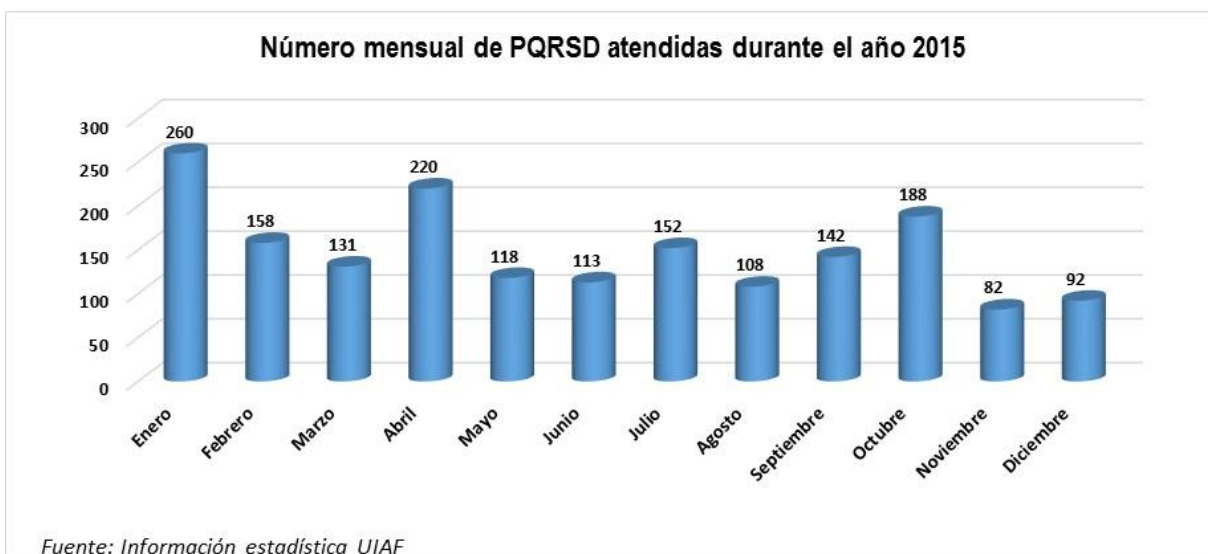
A continuación se presenta en orden los siguientes resultados:

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

1. Comportamiento mensual del número total de PQRSD atendidas durante el año 2015

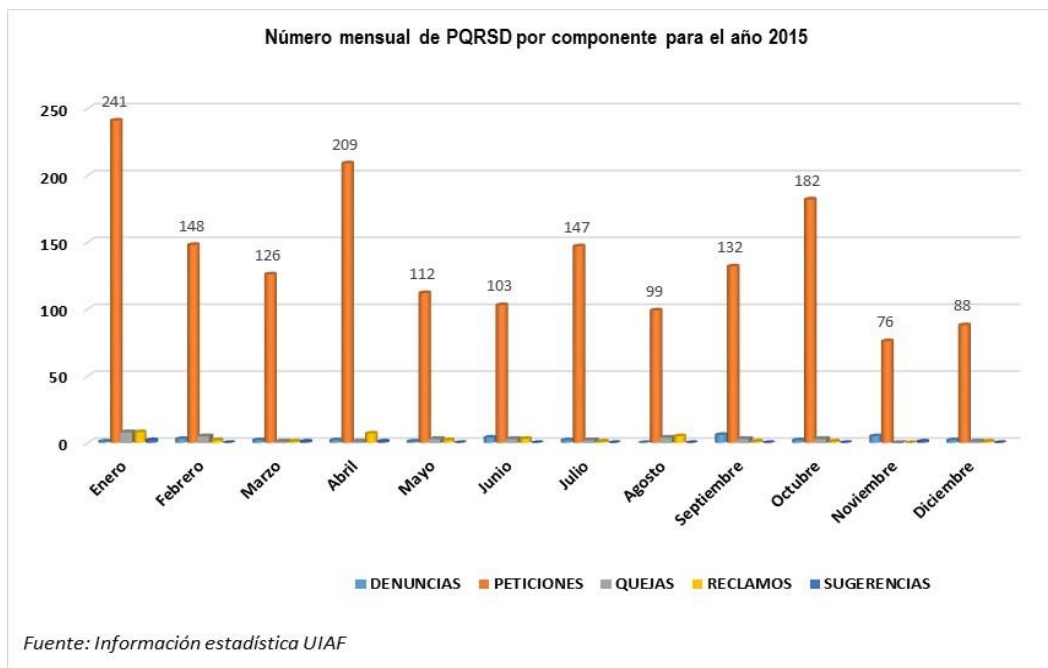
En el siguiente gráfico se observa que el mayor número de PQRSD corresponde a los meses de enero, abril, julio y octubre del 2015. Esto se presenta porque en dichos meses el 90% de las entidades reportantes deben cargar la información a través del Sistema de Reporte en Línea -Sirel- y muchas veces se presentan inconsistencias, debido a que los archivos contienen errores de forma o de contenido y no pueden ser cargados hasta que la entidad reportante los corrija.

Estas peticiones se incrementan cuando entran nuevas entidades a reportar y disminuye a medida que los reportantes tienen alineados sus sistemas para que la información sea estructurada siguiendo los lineamientos dados por la UIAF. Esto se evidencia en el gráfico, pues en el mes de enero, el número de PQRSD es mayor que en el mes de abril, lo cual también indica que durante el primer semestre de 2015 no entraron nuevas entidades a reportar.



2. Comportamiento mensual del número de PQRSD por componente, para el año 2015

En el siguiente gráfico se observa que el mayor número de PQRSD corresponde a peticiones y el menor número corresponde a sugerencias.



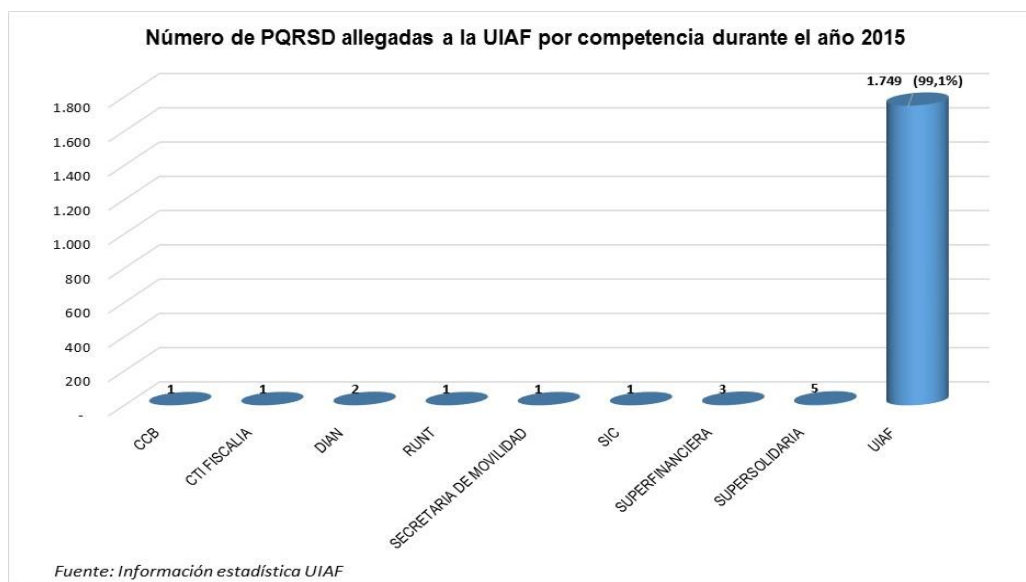
3. Número y porcentaje mensual de PQRSD atendidas por la UIAF durante el año 2015

En este cuadro se observa que el mayor número de denuncias corresponde a septiembre con 6 (20%), seguida de noviembre 5 (17%); en cuanto a las peticiones, el mayor número y porcentaje corresponde a enero con 241 (14%), a abril con 209 (13%) y a octubre con 182 (11%); en quejas en enero 8 (24%) y febrero 5 (15%); en reclamos en enero 8 (24%) y abril 7(22%); y para sugerencias en enero 2 (40%). Respecto al porcentaje por tema sobre el total de PQRSD el mayor porcentaje corresponde a peticiones (94,3%) y el menor a sugerencias (0,3%).

Mes	DENUNCIAS		PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		Total por mes	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Enero	1	3%	241	14%	8	24%	8	25%	2	40%	260	15%
Febrero	3	10%	148	9%	5	15%	2	6%	0	0%	158	9%
Marzo	2	7%	126	8%	1	3%	1	3%	1	20%	131	7%
Abril	2	7%	209	13%	1	3%	7	22%	1	20%	220	12%
Mayo	1	3%	112	7%	3	9%	2	6%	0	0%	118	7%
Junio	4	13%	103	6%	3	9%	3	9%	0	0%	113	6%
Julio	2	7%	147	9%	2	6%	1	3%	0	0%	152	9%
Agosto	0	0%	99	6%	4	12%	5	16%	0	0%	108	6%
Septiembre	6	20%	132	8%	3	9%	1	3%	0	0%	142	8%
Octubre	2	7%	182	11%	3	9%	1	3%	0	0%	188	11%
Noviembre	5	17%	76	5%	0	0%	0	0%	1	20%	82	5%
Diciembre	2	7%	88	5%	1	3%	1	3%	0	0%	92	5%
Total	30	100%	1.663	100%	34	100%	32	100%	5	100%	1.764	100%
Porcentaje sobre el total por tema	1,7%		94,3%		1,9%		1,8%		0,3%		100,0%	

4. Número de PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF de acuerdo a la competencia durante el año 2015

En general, el 99.9% de las PQRSD allegadas a la UIAF, durante el período 2010 – 2015, está relacionado con temas que son de competencia de la UIAF; el 0.01% restante corresponden a solicitudes cuya competencia es de otras entidades a las cuales, la UIAF ha remitido la solicitud. Como se observa en el siguiente gráfico el 99.1% de las PQRSD allegadas a la UIAF durante el año 2015 fueron de competencia para la UIAF, 5 correspondían la Supersolidaria, 3 a la Superfinanciera, 2 a la Dian y 1 para cada una de las siguientes entidades: Cámara de comercio de Bogotá (CCB), CTI, Runt, Secretaría de movilidad y Superintendencia de industria y comercio (SIC).



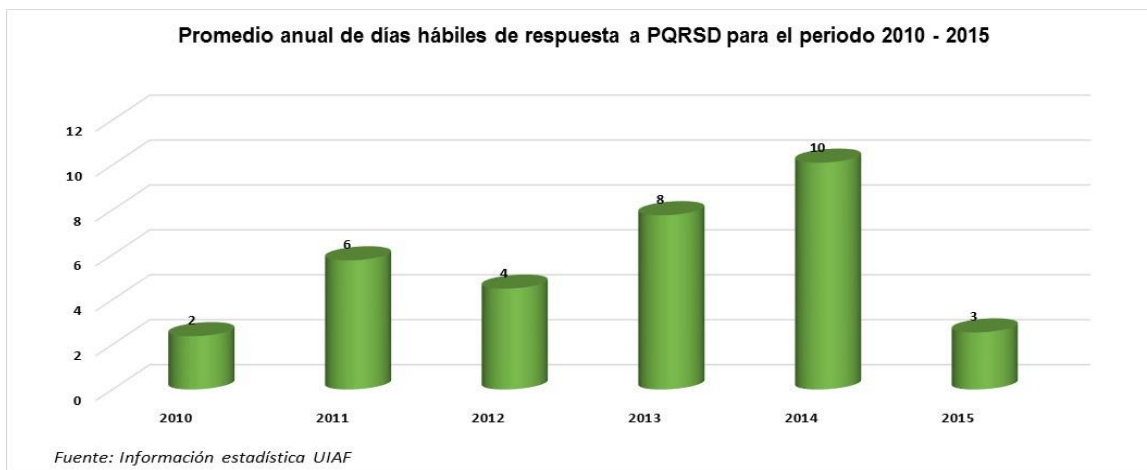
5. Número de PQRSD aceptadas y negadas por la UIAF durante el año 2015

Durante el año 2015, la UIAF negó dar información a 7 (0.4%) PQRSD, por referirse a temas de absoluta reserva.



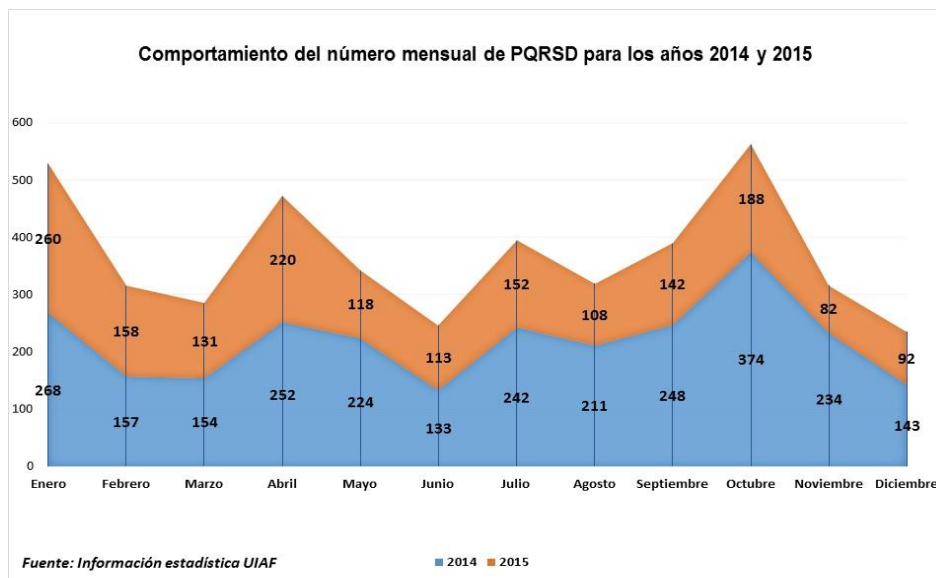
6. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas por la UIAF

El tiempo máximo en el que la UIAF debe responder una PQR es de 15 días hábiles. Durante el año 2015 el número promedio de días de respuesta fue de 3 días hábiles mostrando una disminución significativa respecto al año 2014, como se muestra en el siguiente gráfico.



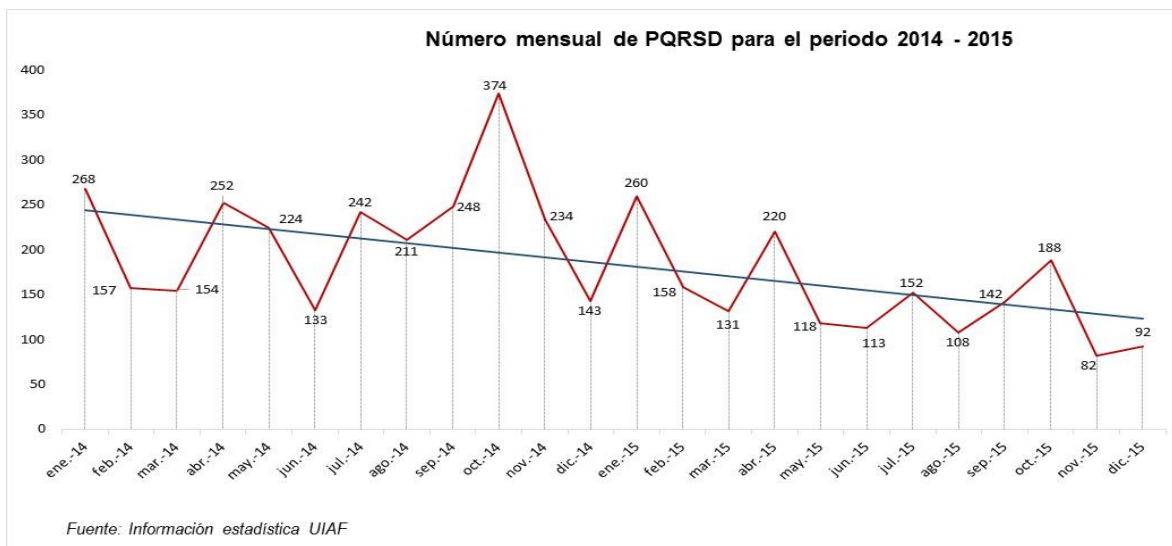
7. Comportamiento del número mensual de PQRSD para los años 2014 y 2015

En el siguiente gráfico se observa que el número de PQRSD en 2015 disminuyó respecto al año 2014 y en general, el comportamiento mensual tiene la misma tendencia para los dos años. Para el año 2014 el mayor número de PQRSD corresponde al mes de octubre y para el año 2015 el mayor número corresponde al mes de abril. Los picos corresponden a los meses de enero, abril, julio y octubre que son los meses en los cuales envían la información de sus obligaciones el 90% de las entidades reportantes y se presenta el mayor número de peticiones.



8. Comportamiento y tendencia del número mensual de PQRSD para los años 2014 y 2015

En el siguiente gráfico muestra el número mensual de PQRSD para los años 2014 y 2015 y se observa que la serie tiene una tendencia decreciente.



9. Índice de variación del número mensual de PQRSD para el año 2015 respecto al año 2014

En la siguiente tabla se muestra el índice mensual de variación mes a mes, del número de PQRSD de 2015 respecto a 2014.

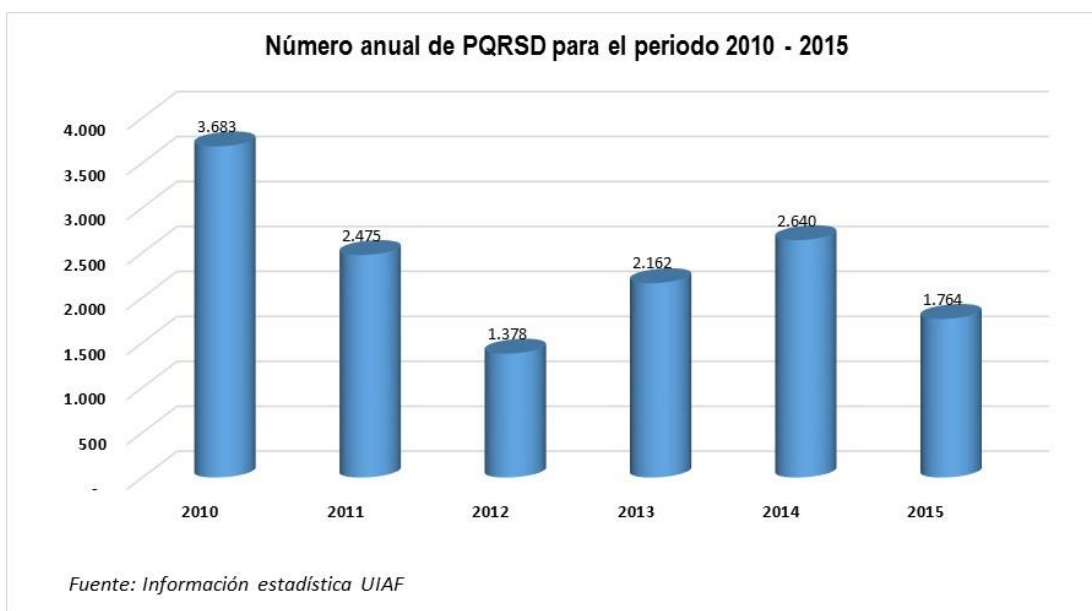
Índice de variación mensual 2015 respecto a 2014			
Mes	2014	2015	Índice
Enero	268	260	-3%
Febrero	157	158	1%
Marzo	154	131	-15%
Abril	252	220	-13%
Mayo	224	118	-47%
Junio	133	113	-15%
Julio	242	152	-37%
Agosto	211	108	-49%
Septiembre	248	142	-43%
Octubre	374	188	-50%
Noviembre	234	82	-65%
Diciembre	143	92	-36%
Total	2.640	1.764	-33%

A excepción del mes de febrero, el índice de variación es negativo, siendo menor la variación absoluta correspondiente al mes de febrero (-3%) y el mayor la del mes de noviembre (-65%); la variación general es del -33%.

Estos valores dan cuenta de la efectividad del acompañamiento que la UIAF hace a las entidades reportantes a través de soporte telefónico, retroalimentación, chat, capacitación: presencial, virtual y mediante medios impresos como cartillas sobre el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo en los diferentes sectores; así como al hecho de que las entidades se han apoyado en el material publicado en la página web de la UIAF respecto a preguntas frecuentes, normatividad, anexos técnicos y utilidades.

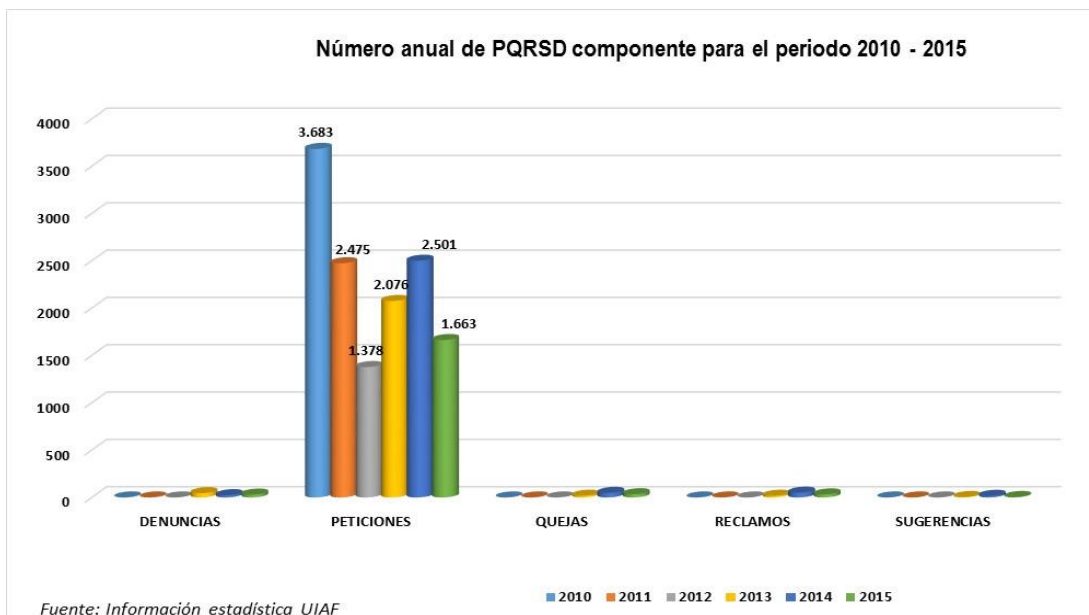
10. Número anual de PQRSD recibidas y atendidas durante el periodo 2010 - 2015

En el siguiente gráfico se observa que el mayor número de PQRSD corresponde a los años 2010 y 2014 con 3.683 y 2.162 respectivamente, y las menores cantidades corresponden a los años 2012 y 2015 con 1.378 y 1.764 PQRSD respectivamente.



11. Número anual de PQRSD recibidas y atendidas por componente durante el periodo 2010 - 2015

En el siguiente gráfico se observa que el comportamiento del número anual de denuncias, quejas, reclamos y sugerencias tiene comportamiento similar para cada año; el número de peticiones no sigue un patrón determinado por año.



12. Número y porcentaje anual de PQRSD recibidas y atendidas por la UIAF durante el periodo 2010 – 2015

En el siguiente cuadro se observa que el mayor número y porcentaje de: denuncias corresponde al año 2013 con 45 (49%); peticiones al año 2010 con 3.683 (27%); quejas en 2014 con 48 (48%); reclamos en 2014 con 50 (51%); y sugerencias en 2014 con 17 (65%). En los años 2010, 2011 y 2012 el número de peticiones representan el 100% de las PQRSD, en 2013, 2014 y 2015 representan el 96%, 95% y 94% respectivamente; en general el número peticiones representan el 98% del total de PQRSD y cada uno de los otros componentes representan menos del 1%.

Número y porcentaje anual de PQRSD tendidas durante el periodo 2010 - 2015												
Año	DENUNCIAS		PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		Total año	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
2010	0	0%	3.683	27%	0	0%	0	0%	0	0%	3.683	26%
2011	0	0%	2.475	18%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	18%
2012	0	0%	1.378	10%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	10%
2013	45	49%	2.076	15%	18	18%	18	18%	5	19%	2.162	16%
2014	24	26%	2.501	18%	48	48%	50	51%	17	65%	2.640	19%
2015	30	33%	1.663	12%	34	34%	32	32%	5	19%	1.764	13%
Total	92	100%	13.612	100%	99	100%	99	100%	26	100%	13.928	100%
Porcentaje general	0,7%		98%		0,7%		0,7%		0,2%		100%	

Documento elaborado: Subdirección Estratégica
Fuente: Sistema Estadístico UIAF
Fecha: Elaboración 20/01/2016
Fecha: Publicación: 22/01/2016