



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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A junio 30 de 2019

Bogotá - Colombia

Julio 2019

Introducción

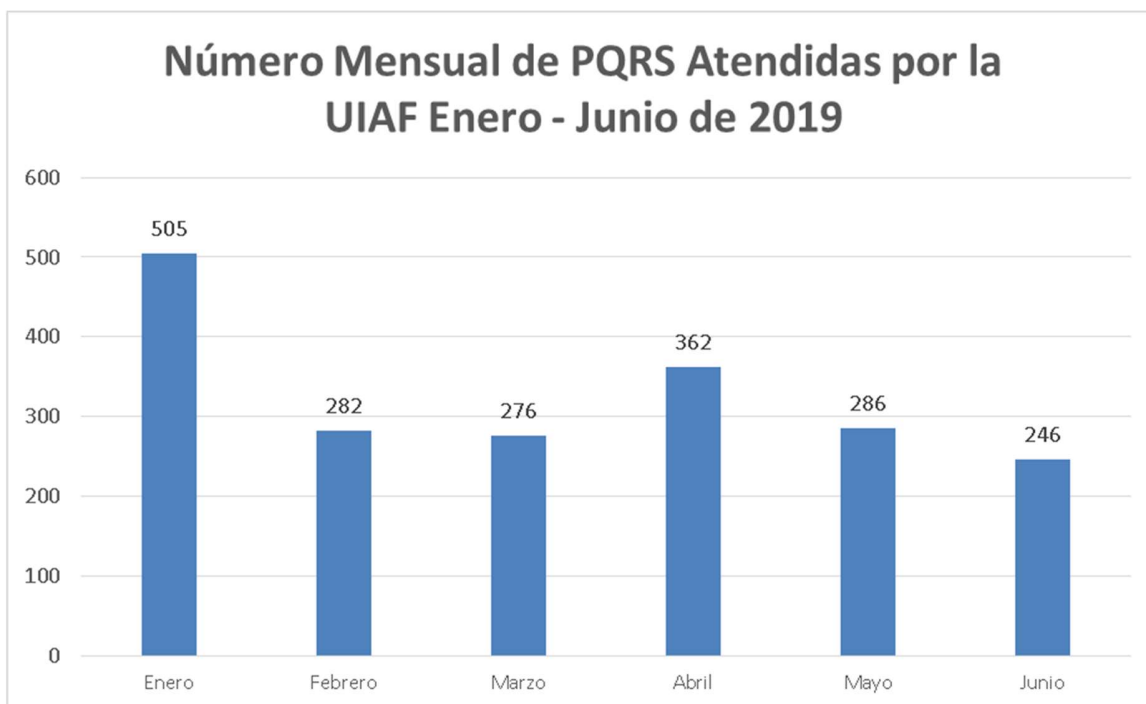
En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (que en adelante se denominan – PQRS), recibidas en la Entidad a junio 30 de 2019, a través del canal electrónico habilitado en el sitio web y las líneas telefónicas dispuestas por la entidad para su recepción.

A continuación se presenta en orden los siguientes resultados:

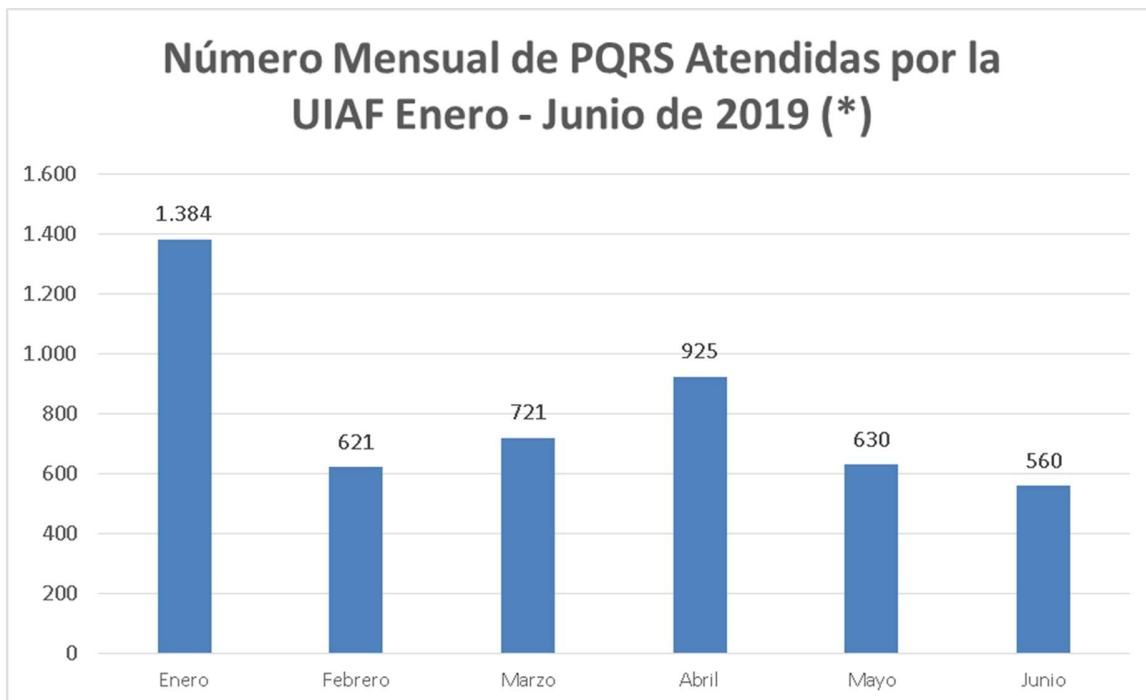
1. Número mensual total de PQRS de enero a junio de 2019.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a junio de 2019.
3. Número y porcentaje de PQRS por tipo, recibidas y tramitadas en el último año (julio 2018 – junio 2019).
4. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a junio de 2019.
5. Número de PQRS Tramitadas por la UIAF, negadas y trasladadas por competencia a otras entidades durante el periodo enero a junio de 2019.
6. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a junio 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 junio).
13. Número y porcentaje anual de PQRS por Tipo, 2010 – 2019 (de enero a junio).
14. Número mensual de derechos de petición verbal de enero a junio de 2019.
15. Temas Recurrentes.
16. Estado del Trámite de Respuesta a junio de 2019.

1. Número mensual de PQRS de enero a junio 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 junio de 2019. En total la UIAF recibió **4.841** PQRS, de las cuales **2.884 (59,57%)** corresponden a Derechos de Petición Verbal, relacionadas en su mayoría con soporte técnico brindado a las entidades obligadas a reportar información a la Entidad.



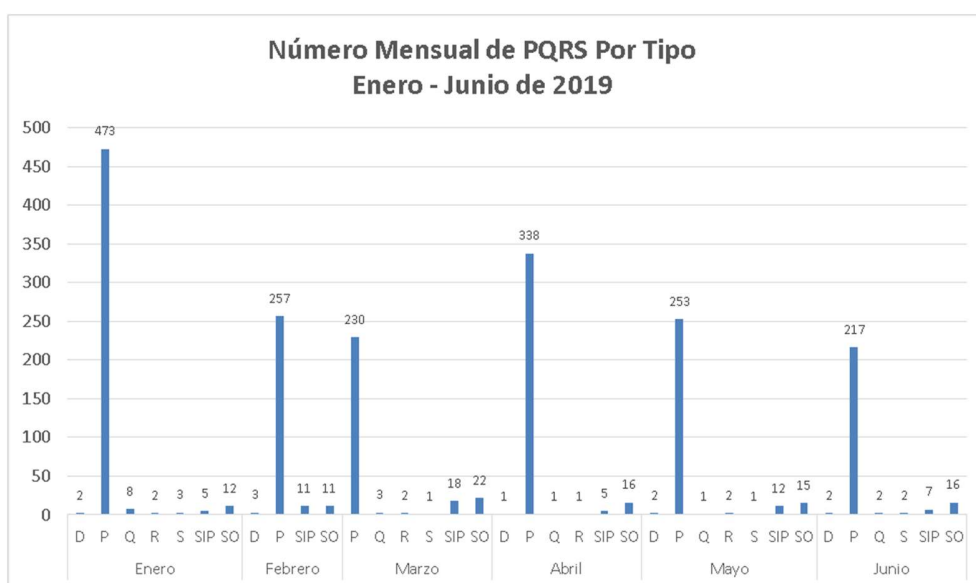
No incluye peticiones verbales



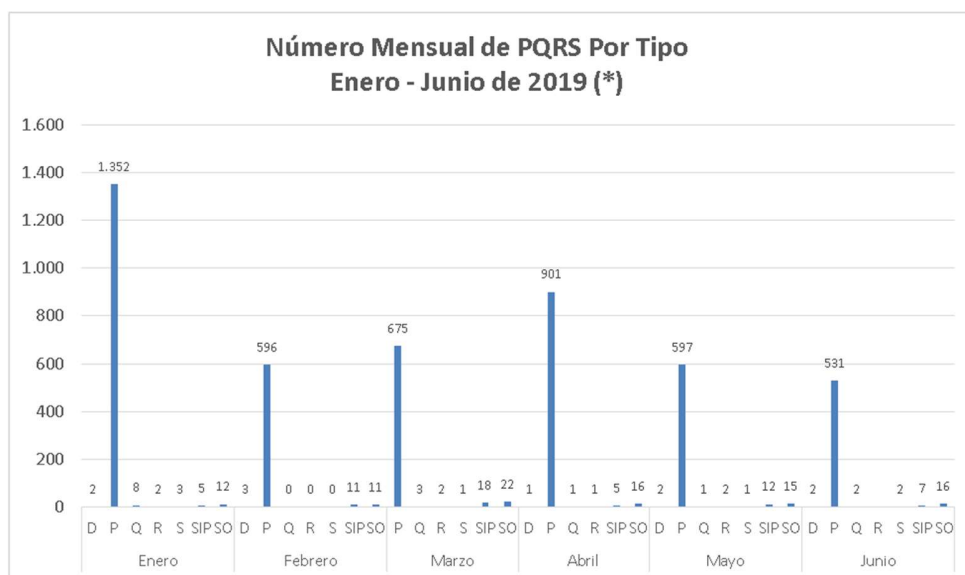
(*) Incluye 2.884 peticiones verbales

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

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



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 2.884 peticiones verbales

- P = Peticiones
- Q = Quejas
- R = Reclamos
- S = Sugerencias
- SO = Solicitudes
- SIP = Solicitudes de Información Pública

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

Número Mensual de PQRS por Tipo Julio 2018 - Junio de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Julio 2018	1	0,2%	391	91,8%	2	0,5%	4	0,9%	19	4%	1	0,2%	8	1,9%	426	10,9%
Agosto 2018	2	0,6%	265	83,1%	2	0,6%	1	0,3%	28	9%	3	1%	18	6%	319	8,1%
Septiembre 2018	1	0,3%	280	89,5%	2	0,6%	2	0,6%	17	5%	1	0,3%	10	3,2%	313	8,0%
Octubre 2018	2	0,5%	334	89,5%	4	1,1%	3	0,8%	17	4,6%	1	0%	12	3%	373	9,5%
Noviembre 2018	6	2,3%	222	85,4%	3	1,2%	1	0,4%	11	4,2%	2	1%	15	6%	260	6,6%
Diciembre 2018	1	0,4%	242	89,6%	4	1,5%	10	3,7%	6	2,2%	0	0%	7	3%	270	6,9%
Enero 2019	2	0,4%	473	93,7%	8	1,6%	2	0,4%	12	2,4%	3	1%	5	1%	505	12,9%
Febrero 2019	3	1,1%	257	91,1%	0	0,0%	0	0,0%	11	3,9%	0	0%	11	4%	282	7,2%
Marzo 2019	0	0,0%	230	83,3%	3	1,1%	2	0,7%	22	8,0%	1	0%	18	7%	276	7,0%
Abril 2019	1	0,3%	338	93,4%	1	0,3%	1	0,3%	16	4,4%	0	0%	5	1%	362	9,2%
Mayo 2019	2	0,7%	253	88,5%	1	0,3%	2	0,7%	15	5,2%	1	0%	12	4%	286	7,3%
Junio 2019	2	0,8%	217	88,2%	2	0,8%	0	0,0%	17	6,9%	1	0%	7	3%	246	6,3%
Totales	23	0,6%	3.502	89,4%	32	0,8%	28	0,7%	191	4,9%	14	0,4%	128	3,3%	3.918	100%

No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo Julio 2018 - Junio de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Julio 2018	1	0,1%	901	96,3%	2	0,2%	4	0,4%	19	2%	1	0,1%	8	0,9%	936	9,8%
Agosto 2018	2	0,3%	741	93,2%	2	0,3%	1	0,1%	28	4%	3	0%	18	2%	795	8,3%
Septiembre 2018	1	0,1%	649	95,2%	2	0,3%	2	0,3%	17	2%	1	0,1%	10	1,5%	682	7,1%
Octubre 2018	2	0,2%	1.077	96,5%	4	0,4%	3	0,3%	17	1,5%	1	0%	12	1%	1.116	11,7%
Noviembre 2018	6	1,0%	578	93,8%	3	0,5%	1	0,2%	11	1,8%	2	0%	15	2%	616	6,4%
Diciembre 2018	1	0,2%	542	95,1%	4	0,7%	10	1,8%	6	1,1%	0	0%	7	1%	570	6,0%
Enero 2019	2	0,2%	1.254	97,5%	8	0,6%	2	0,2%	12	0,9%	3	0%	5	0%	1.286	13,5%
Febrero 2019	3	0,4%	694	96,5%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,5%	0	0%	11	2%	719	7,5%
Marzo 2019	0	0,0%	675	93,6%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	721	7,5%
Abril 2019	1	0,1%	901	97,4%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	925	9,7%
Mayo 2019	2	0,3%	597	94,8%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	630	6,6%
Junio 2019	2	0,4%	531	94,8%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	560	5,9%
Totales	23	0,2%	9.140	95,6%	32	0,3%	28	0,3%	191	2,0%	14	0,1%	128	1,3%	9.556	100%

(*) Incluye 5.638 peticiones verbales

4. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a junio 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 - Junio 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	25,8%
Febrero	3	0,5%	257	41,4%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	282	14,4%
Marzo	0	0,0%	230	31,9%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	276	14,1%
Abril	1	0,1%	338	36,5%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	362	18,5%
Mayo	2	0,3%	253	40,2%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	286	14,6%
Junio	2	0,4%	217	39,4%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,1%	1	0%	7	1%	246	12,6%
Totales	10	0,2%	1.768	36,6%	15	0,3%	7	0,1%	93	1,9%	6	0,1%	58	1,2%	1.957	100%

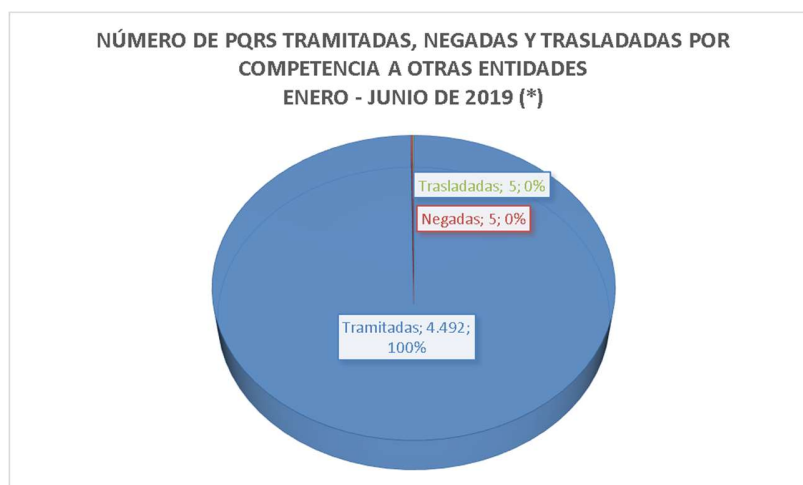
No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																
Enero - Junio 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	28,59%
Febrero	3	0,5%	596	96,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	621	12,8%
Marzo	0	0,0%	675	93,6%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	721	14,9%
Abril	1	0,1%	901	97,4%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	925	19,1%
Mayo	2	0,3%	597	94,8%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	630	13,0%
Junio	2	0,4%	531	94,8%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	560	11,6%
Totales	10	0,2%	4.652	96,1%	15	0,3%	7	0,1%	93	1,9%	6	0,1%	58	1,2%	4.841	100%

(*) Incluye 2.884 peticiones verbales

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

De la totalidad de PQRS recibidas entre enero y junio de 2019, el 99,92% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



(*) Incluye 2.884 peticiones verbales

6. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a junio 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 junio 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	246	-2,8%
Totales	2.771	1.957	-29,4%

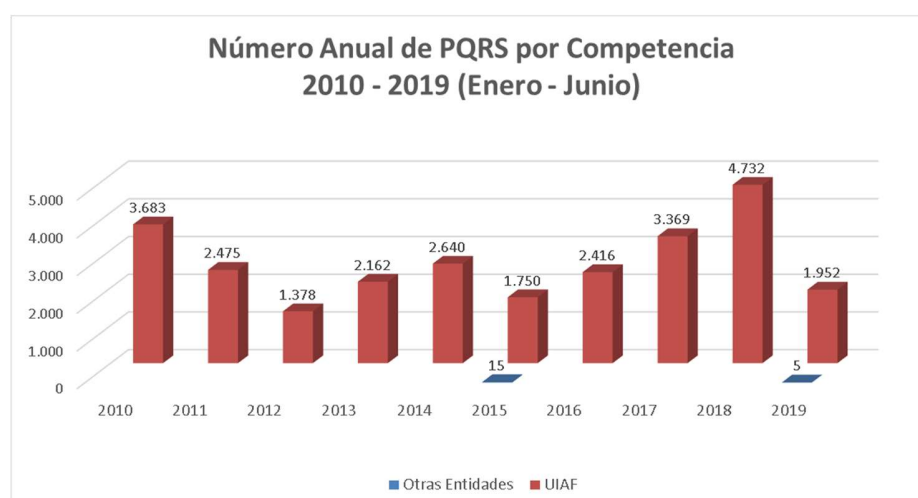
No incluye peticiones verbales

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	560	-4,3%
Totales	4.769	4.841	1,5%

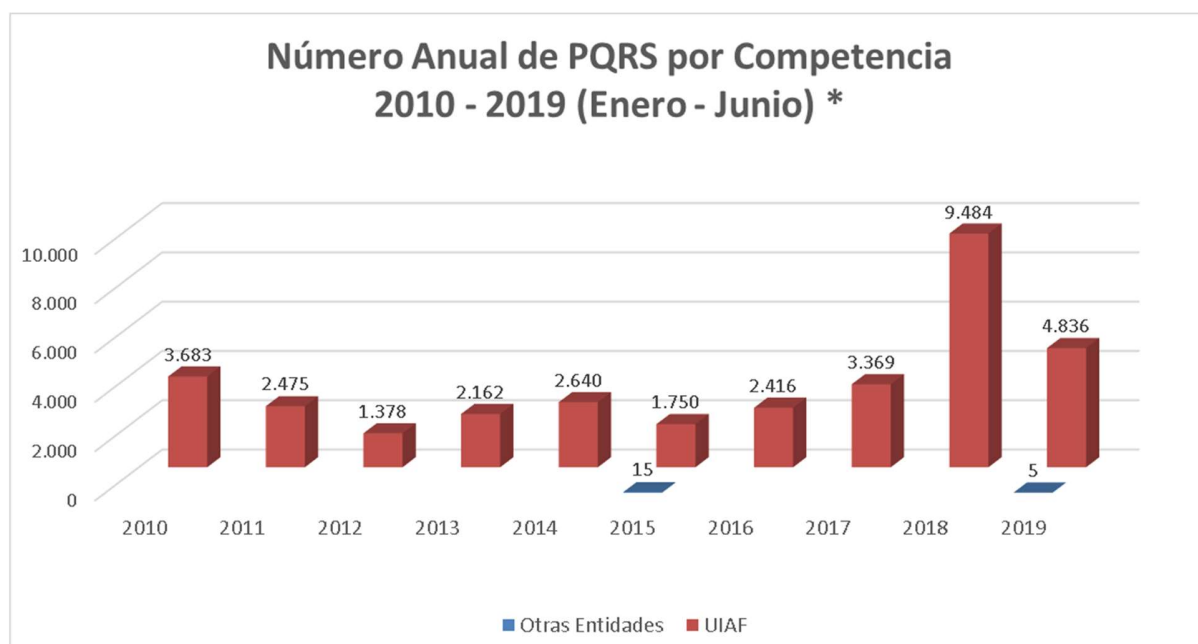
(*) Incluye 2.884 peticiones verbales

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 junio), clasificadas por competencia.



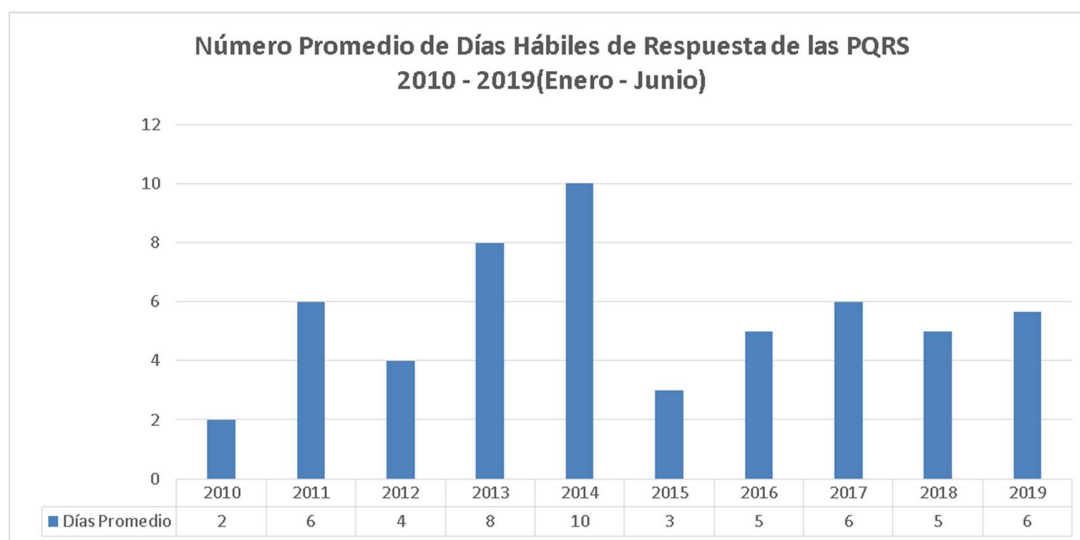
No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 2.884 peticiones verbales

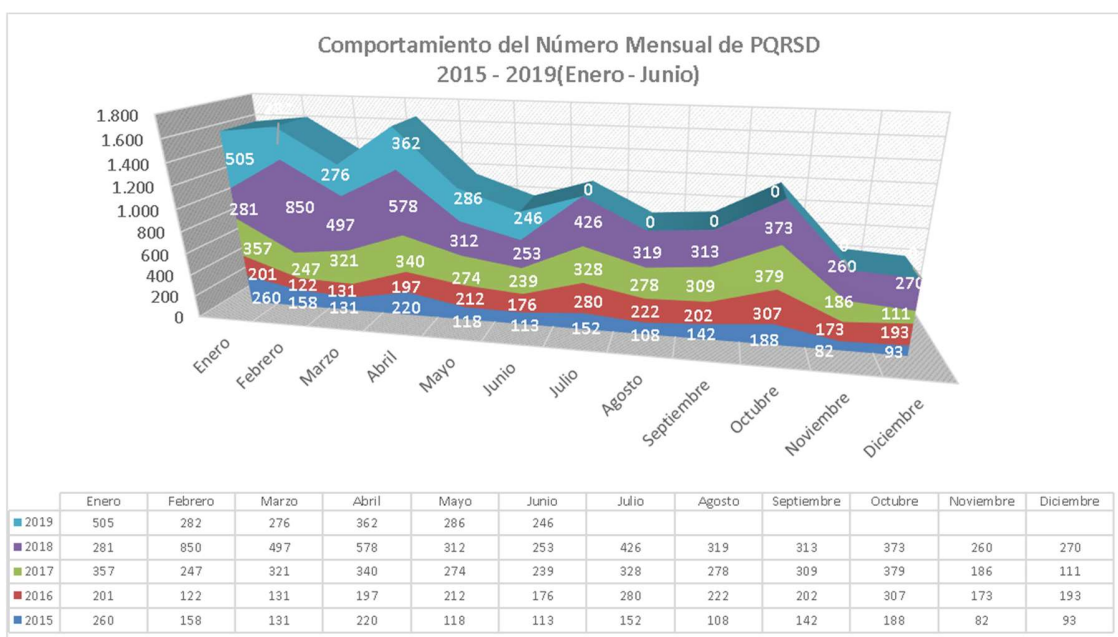
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF

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 junio).

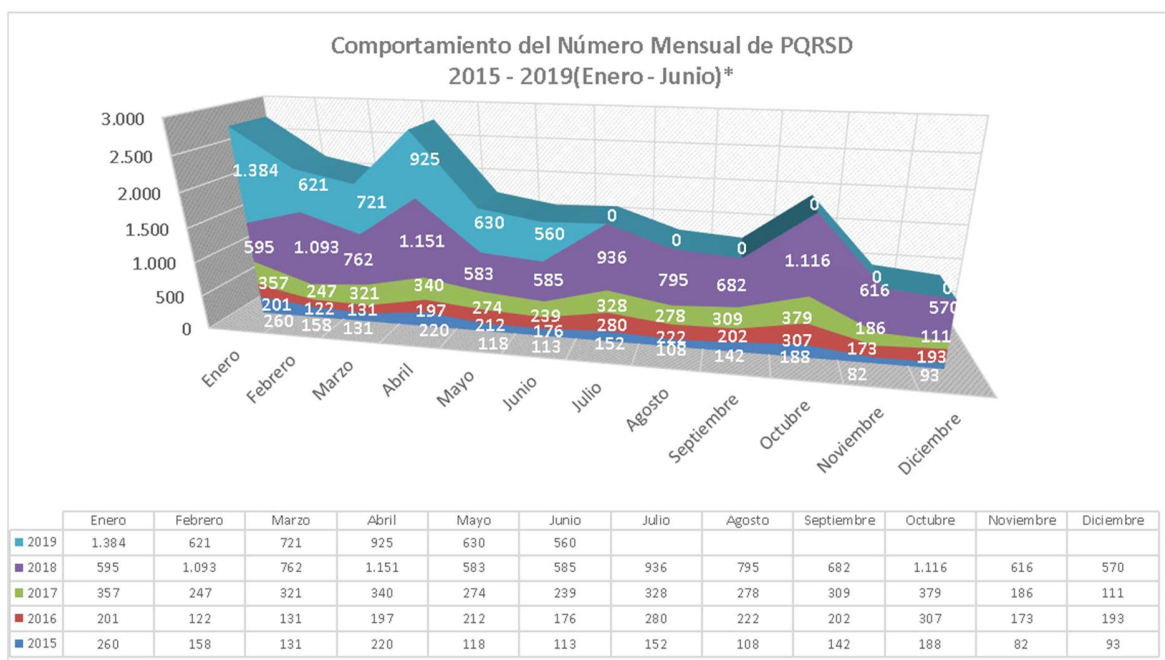


9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2015 – 2019

En el siguiente gráfico se observa comportamiento que siguen las PQRS mes a mes en los últimos años comparados:



No incluye peticiones verbales

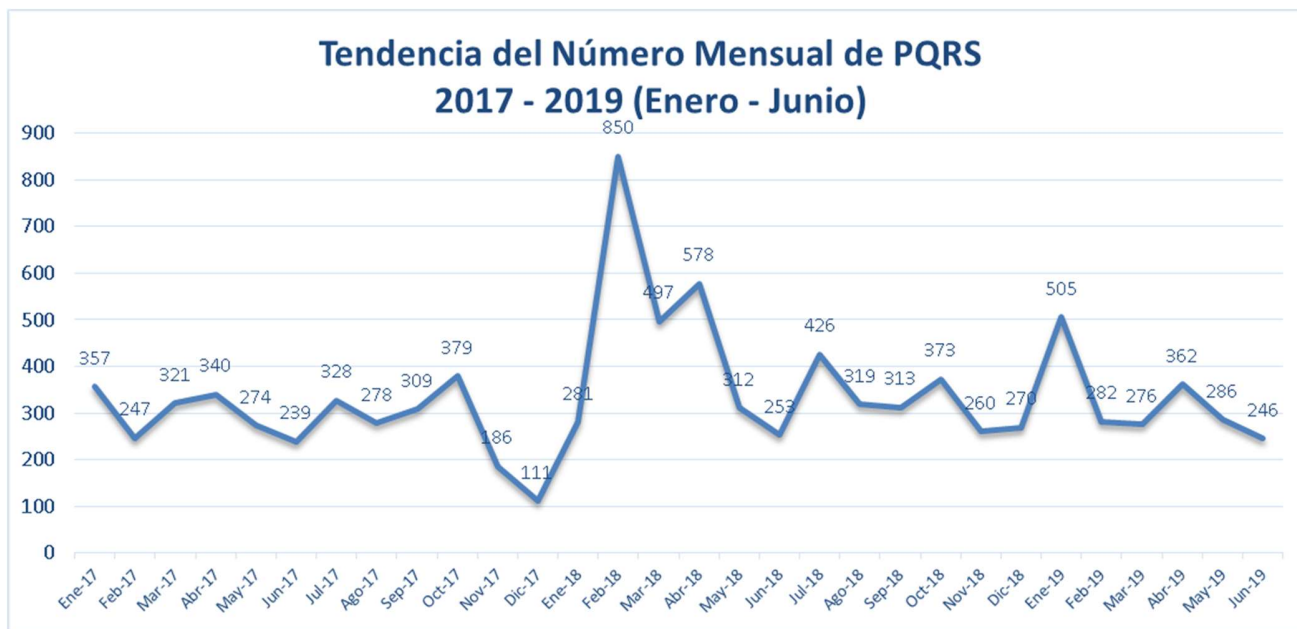


(* Incluye 2.884 peticiones verbales)

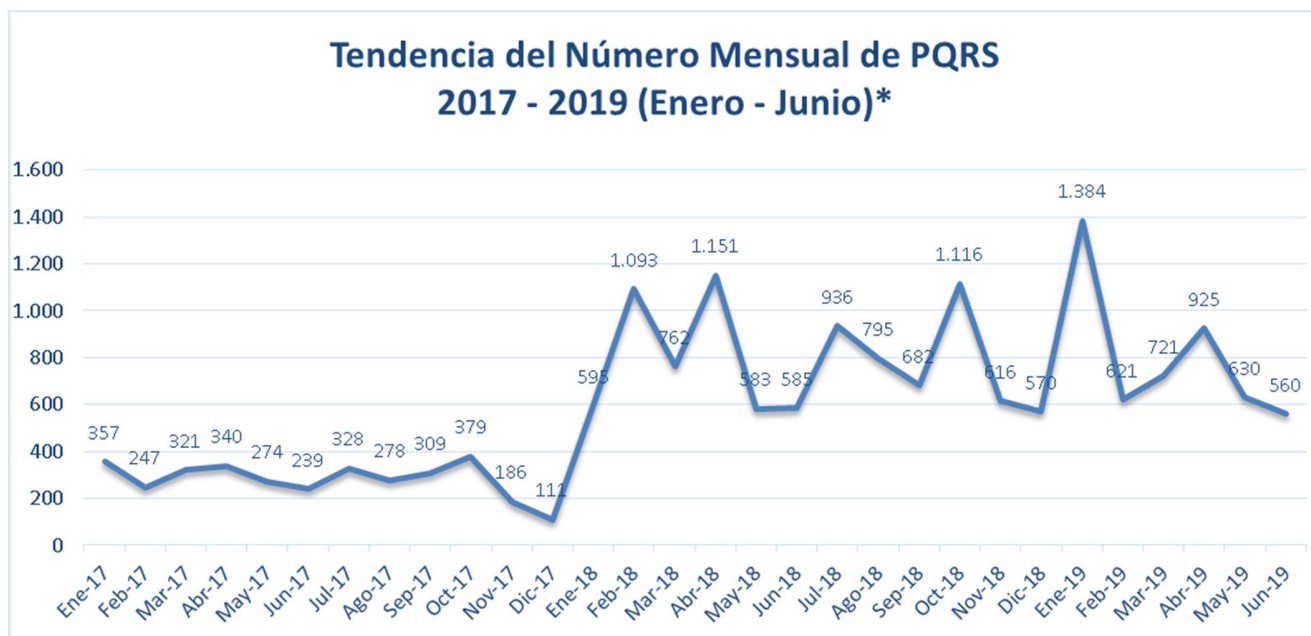
10. Tendencia del número mensual de PQRS, 2017 – 2019

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

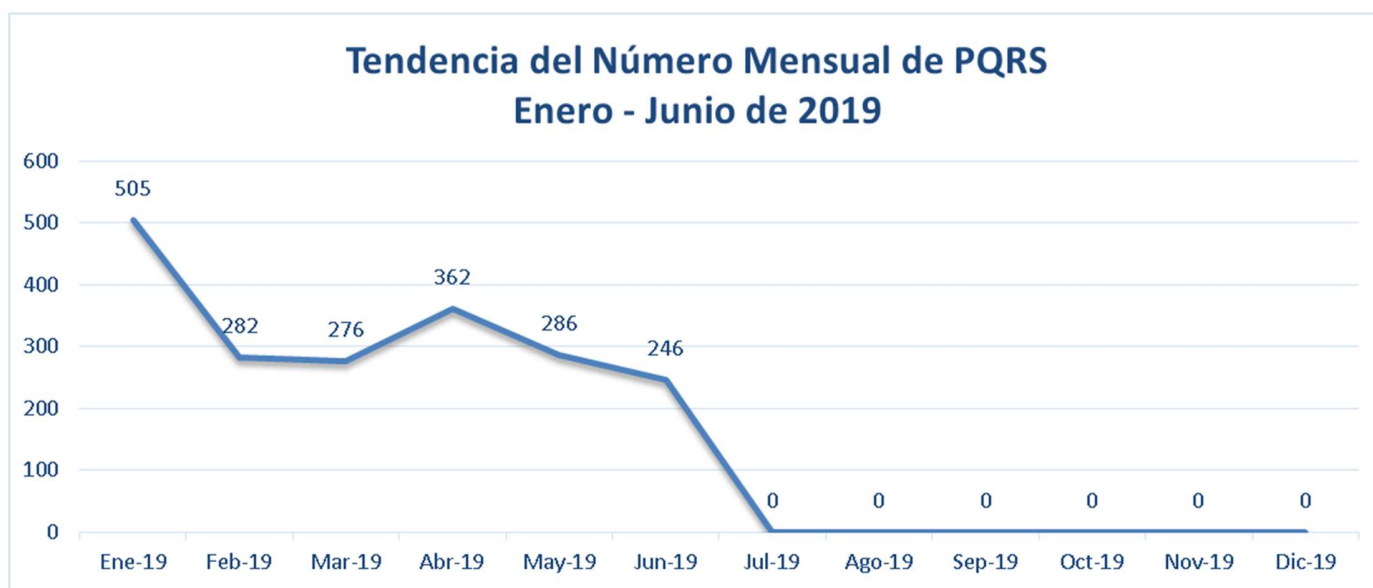
“**Peticiones Verbales**”, correspondientes al soporte técnico brindado a los reportantes de información a la UIAF y a las solicitudes atendidas por la Oficina Asesora Jurídica.



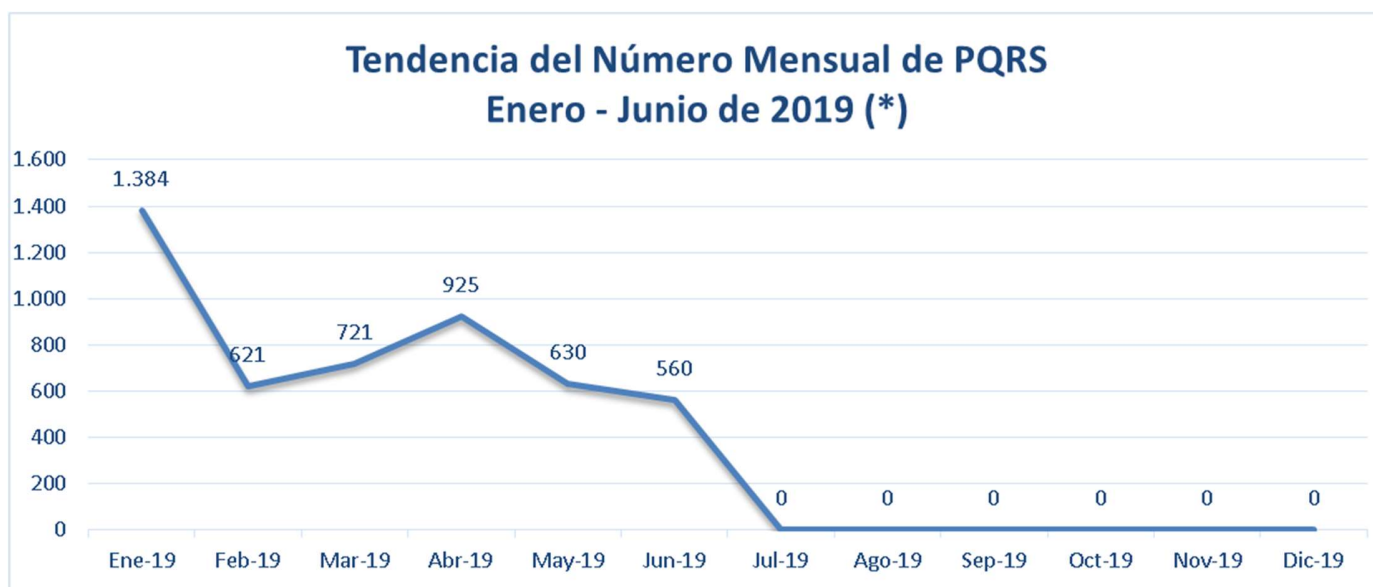
No Incluye peticiones verbales



(*) Incluye 2.884 peticiones verbales



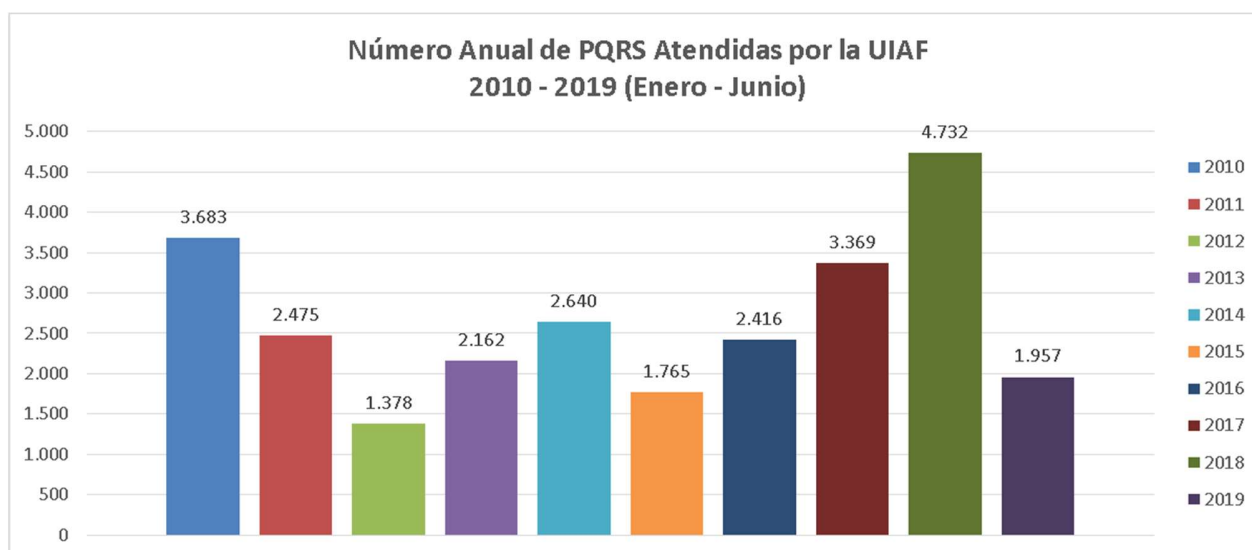
No Incluye peticiones verbales



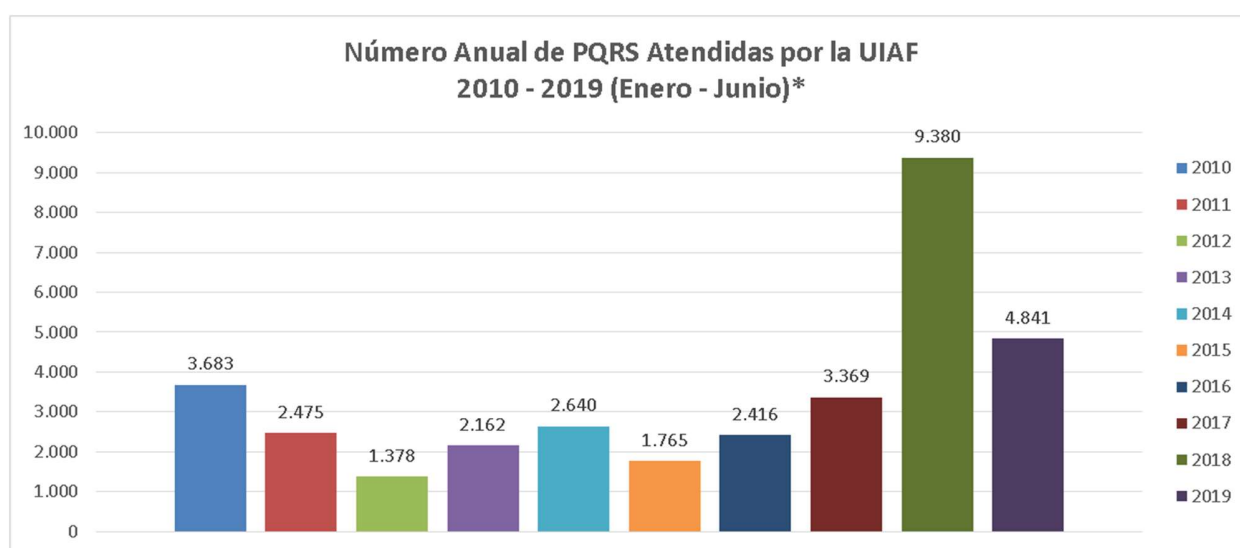
(*) Incluye 2.884 peticiones verbales

11. Número anual de PQRS, 2010 - 2019

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



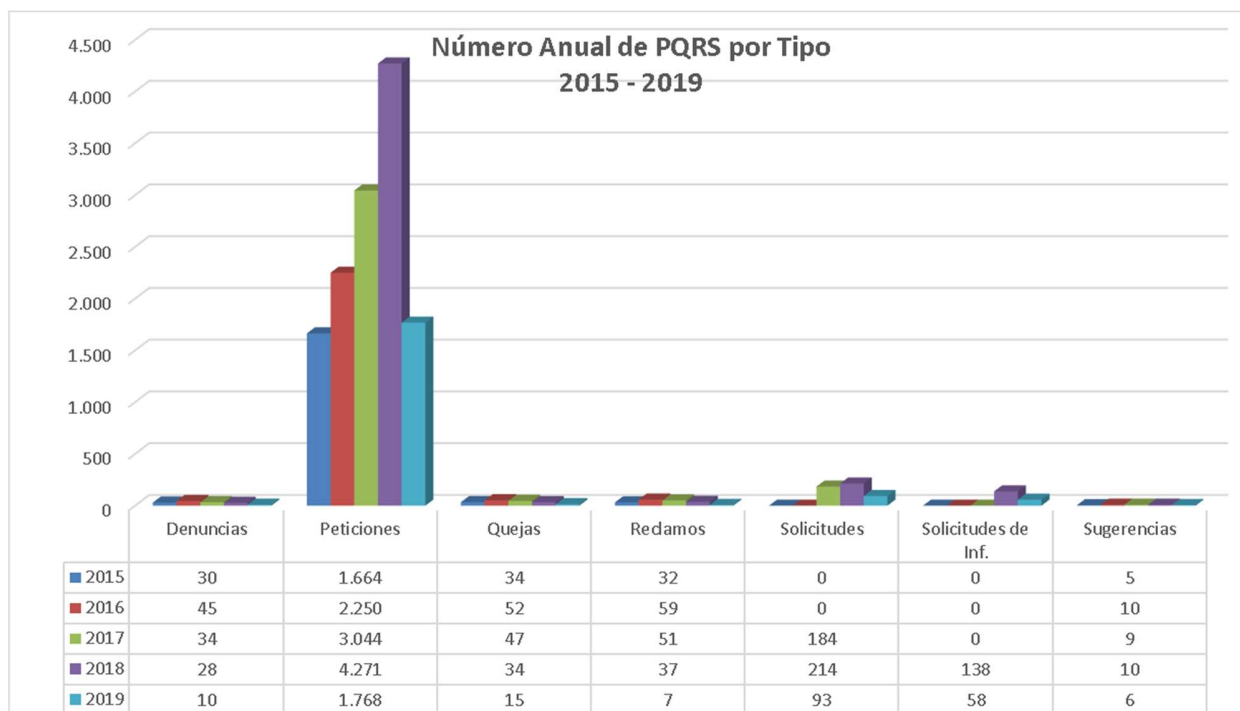
No incluye peticiones verbales



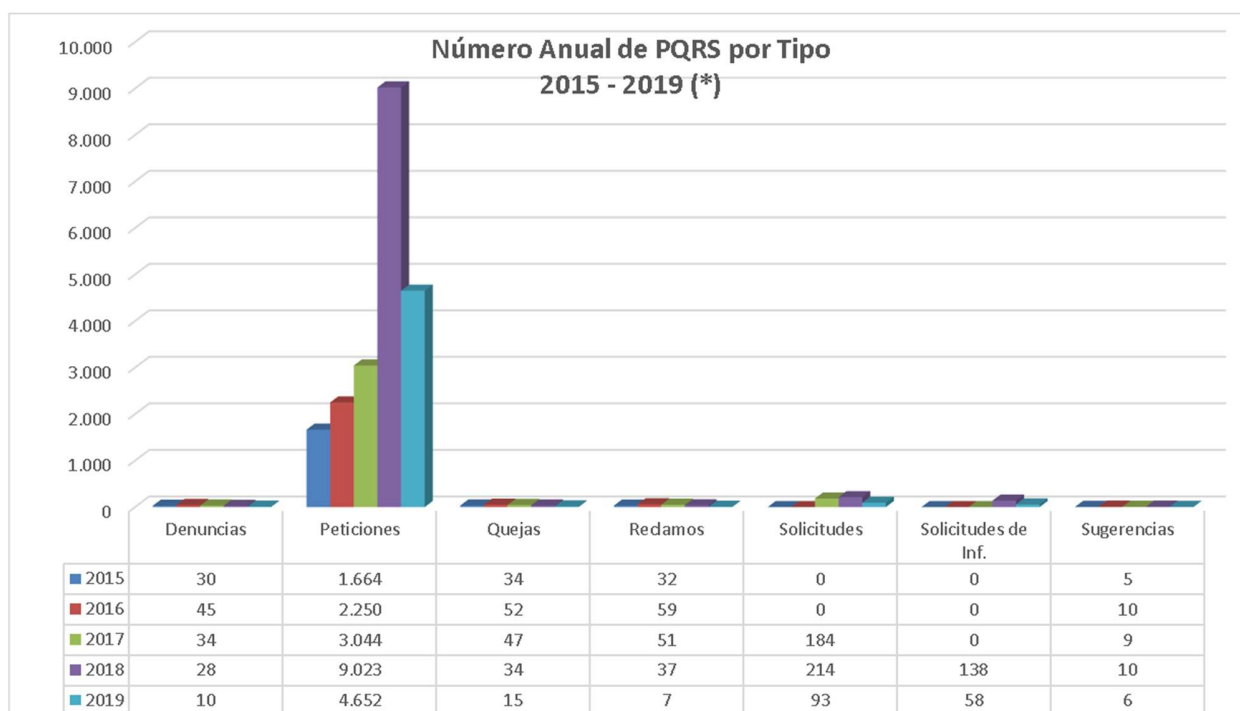
(*) Incluye 2.884 peticiones verbales

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

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 junio).



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 2.884 peticiones verbales

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

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 junio).

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	13,9%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	9,3%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	5,2%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	8,1%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	9,9%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	6,6%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	9,1%
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	12,7%
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	17,8%
2019	10	0,5%	1.768	90,3%	15	0,8%	7	0,4%	93	4,8%	6	0,3%	58	3,0%	1.957	7,4%
Totales	354	1,0%	24.972	73,0%	248	0,7%	254	0,7%	491	1,4%	144	0,4%	114	0,3%	26.577	100%

No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo Enero - Junio 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	28,59%
Febrero	3	0,5%	596	96,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	621	12,8%
Marzo	0	0,0%	675	93,6%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	721	14,9%
Abril	1	0,1%	901	97,4%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	925	19,1%
Mayo	2	0,3%	597	94,8%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	630	13,0%
Junio	2	0,4%	531	94,8%	2	0,4%	0	0,0%	17	3,0%	1	0%	7	1%	560	11,6%
Totales	10	0,2%	4.652	96,1%	15	0,3%	7	0,1%	93	1,9%	6	0,1%	58	1,2%	4.841	100%

(*) Incluye 2.884 peticiones verbales

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

Razones en las que Fundamenta la Petición	Total
Otro Tipo de Soporte	479
Aclaración Errores	349
Actualización de Datos	332
Solicitud de Acceso	247
Como Presentar Reportes Objetivos	221
Solicitud de Código	198
Como Ingresar	161
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	139
Errores en Acceso	127
Consultar Certificaciones	121
Como diligenciar ROS	111
Aclaración Resoluciones y CE	94
Solicitud Anulación de Cargue	83
Curso E-learning	76
Derogación Usuario	42
Reasignación Matriz Sirel 2	29
Consulta Utilidades Excel	25
Aclaración Estado de Reporte	15
Comunicaciones Entidades Vigilantes	13
Como Inactivar registro -UIAF	13
Reporte Positivo	4
Reporte Negativo	2
Solicitud Confirmación de Cargue	2
Confirmación Llegada Correo	1
Total general	2.884

15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	693	35,4%
Otros	312	15,9%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	170	8,7%
Error SIREL y errores de acceso	155	7,9%
Soporte SIREL	128	6,5%
Cancelación de usuario	104	5,3%
Solicitudes de información pública	92	4,7%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	90	4,6%
Solicitudes especiales reportantes	63	3,2%
Cancelación entidad	56	2,9%
Consulta explicación de normatividad	49	2,5%
Solicitud de soporte técnico	45	2,3%
Total PQRSD	1.957	100%

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 junio de 2019:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	1.025	21,2%
Otros	937	19,4%
Aclaración de errores	349	7,2%
Error SIREL y errores de acceso	282	5,8%
Solicitud de acceso	247	5,1%
Cómo presentar reportes objetivos	221	4,6%
Solicitud de código	198	4,1%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	170	3,5%
Como ingresar	161	3,3%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	139	2,9%
Soporte SIREL	128	2,6%
Consultar Certificaciones	121	2,5%
Cómo diligenciar ROS	111	2,3%
Cancelación de usuario	104	2,1%
Aclaración resoluciones y CE	94	1,9%
Solicitudes de información pública	92	1,9%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	90	1,9%
Solicitud Anulación de Cargue	83	1,7%
Curso e-learning	76	1,6%
Solicitudes especiales reportantes	63	1,3%
Cancelación entidad	56	1,2%
Consulta explicación de normatividad	49	1,0%
Solicitud de soporte técnico	45	0,9%
Total PQRSD	4.841	100%

(*) Incluye 2.884 Peticiones verbales

16.Estado del trámite de respuesta de enero a junio 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 junio de 2019:

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1		1
	Peticiones	127	1	128
	Quejas	2		2
	Reclamos	3		3
	Solicitudes de información pública	22	1	23
	Solicitudes	70		70
Total Oficina Asesora Jurídica		225	2	227
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	9		9
	Peticiones	3		3
	Solicitudes de información pública	1	1	2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		13	1	14
Subdirección de Informática	Peticiones	1.491	51	1.542
	Quejas	11		11
	Reclamos	3		3
	Solicitudes de información pública	12		12
	Sugerencias	4		4
	Solicitudes	12		12
Total Subdirección de Informática		1.533	51	1.584
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	83	10	93
	Quejas	2		2
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de información pública	17	4	21
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	11		11
Total Subdirección de Análisis Estratégico		115	14	129
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2		2
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		3	0	3
Total general		1.889	68	1.957

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 junio de 2019:

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	36		36
	Quejas	1		1
	Solicitudes	11		11
Total Oficina Asesora Jurídica		48		48
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	2		2
	Solicitudes de información pública		1	1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		2	1	3
Subdirección de Informática	Peticiones	170		170
	Solicitudes de información pública	1		1
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	3		3
Total Subdirección de Informática		175	0	175
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	10	1	11
	Quejas	1		1
	Solicitudes de información pública	5		5
	Solicitudes	3		3
Total Subdirección de Análisis Estratégico		19	1	20
Total general		244	2	246

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 junio de 2019, incluyendo las peticiones verbavales:

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A		Total General
		Tiempo	Extemporáneo	
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1		1
	Peticiones (*)	186	1	187
	Quejas	2		2
	Reclamos	3		3
	Solicitudes de informacion publica	22	1	23
	Solicitudes	70		70
Total Oficina Asesora Jurídica		284	2	286
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	9		9
	Peticiones	3		3
	Solicitudes de informacion publica	1	1	2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		13	1	14
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	4.316	51	4.367
	Quejas	11		11
	Reclamos	3		3
	Solicitudes de informacion publica	12		12
	Sugerencias	4		4
	Solicitudes	12		12
Total Subdirección de Informática		4.358	51	4.409
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	83	10	93
	Quejas	2		2
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	17	4	21
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	11		11
Total Subdirección de Análisis Estratégico		115	14	129
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2		2
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		3	0	3
Total General		4.773	68	4.841

(*) Incluye 2.884 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 mes de junio de 2019, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones (*)	45		45
	Quejas	1		1
	Solicitudes	11		11
Total Oficina Asesora Jurídica		57		57
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	2		2
	Solicitudes de informacion publica		1	1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		2	1	3
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	475		475
	Solicitudes de informacion publica	1		1
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	3		3
Total Subdirección de Informática		480	0	480
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	10	1	11
	Quejas	1		1
	Solicitudes de informacion publica	5		5
	Solicitudes	3		3
Total Subdirección de Análisis Estratégico		19	1	20
Total general		558	2	560

(*) Incluye 314 Peticiones verbales

Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF