



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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A mayo 31 de 2019

Bogotá - Colombia

Junio 2019

Introducción

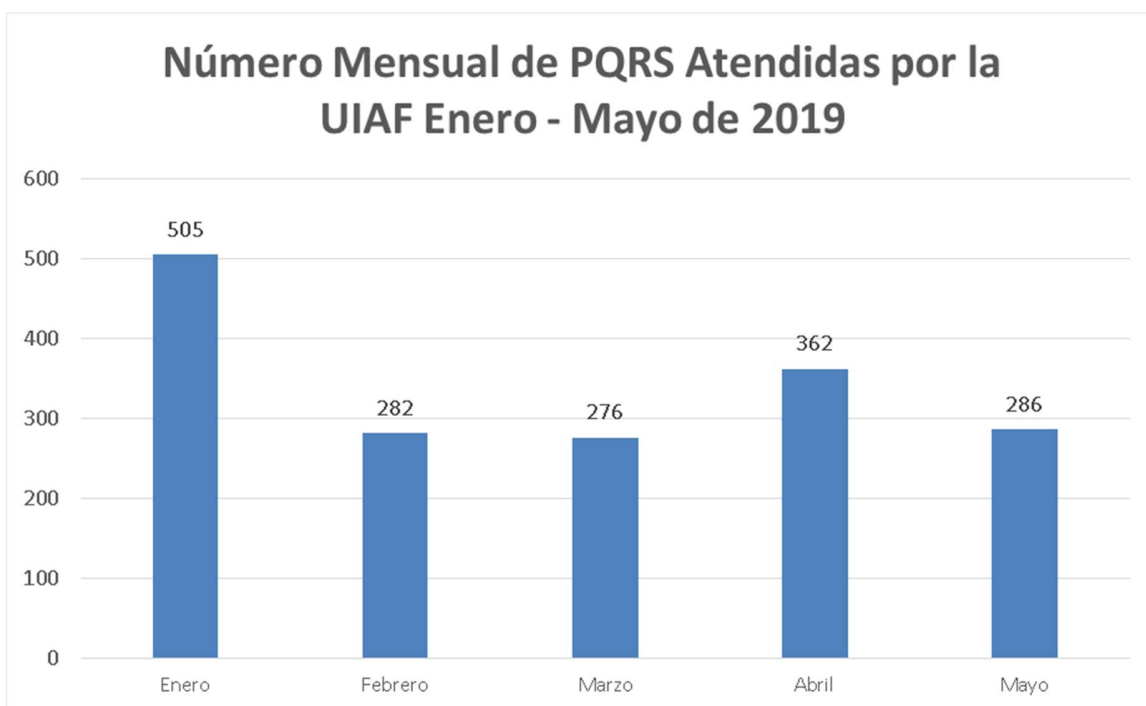
En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (que en adelante se denominan – PQRS), recibidas en la Entidad a mayo 31 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:

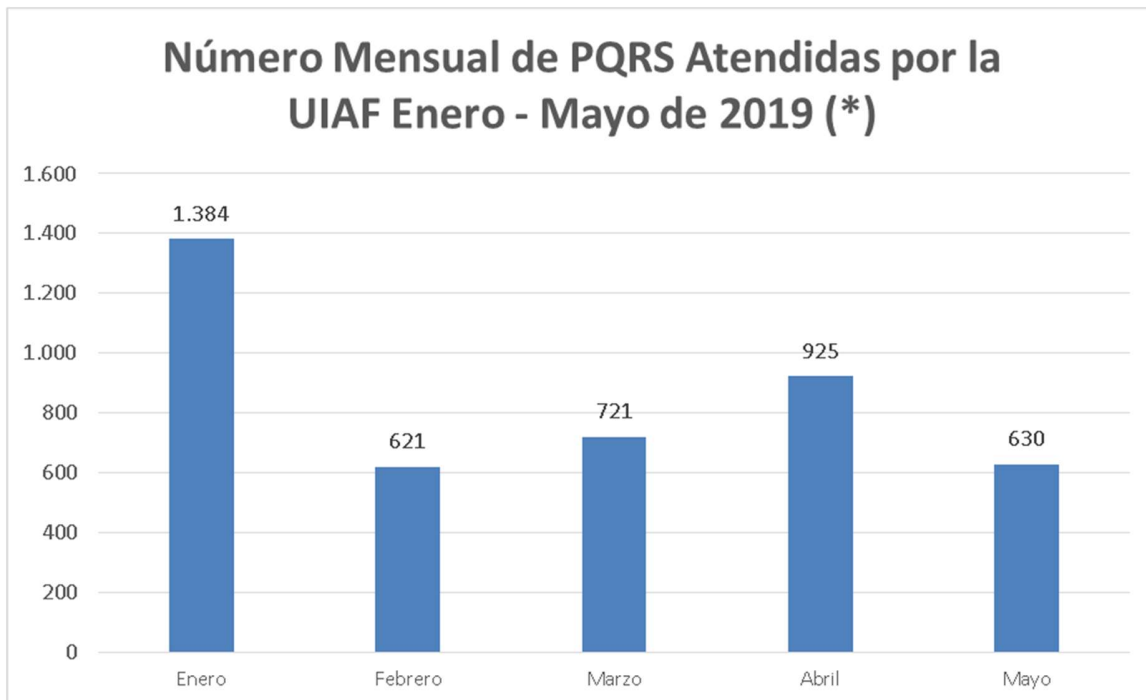
1. Número mensual total de PQRS de enero a mayo de 2019.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a mayo de 2019.
3. Número y porcentaje de PQRS por tipo, recibidas y tramitadas en el último año (junio 2018 – mayo 2019).
4. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a mayo de 2019.
5.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

1. Número mensual de PQRS de enero a mayo 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 mayo de 2019. En total la UIAF recibió **4.281** PQRS, de las cuales **2.570 (60,03%)** corresponden a Derechos de Petición Verbal, relacionadas en su mayoría con soporte técnico brindado a las entidades obligadas a reportar información a la Entidad.



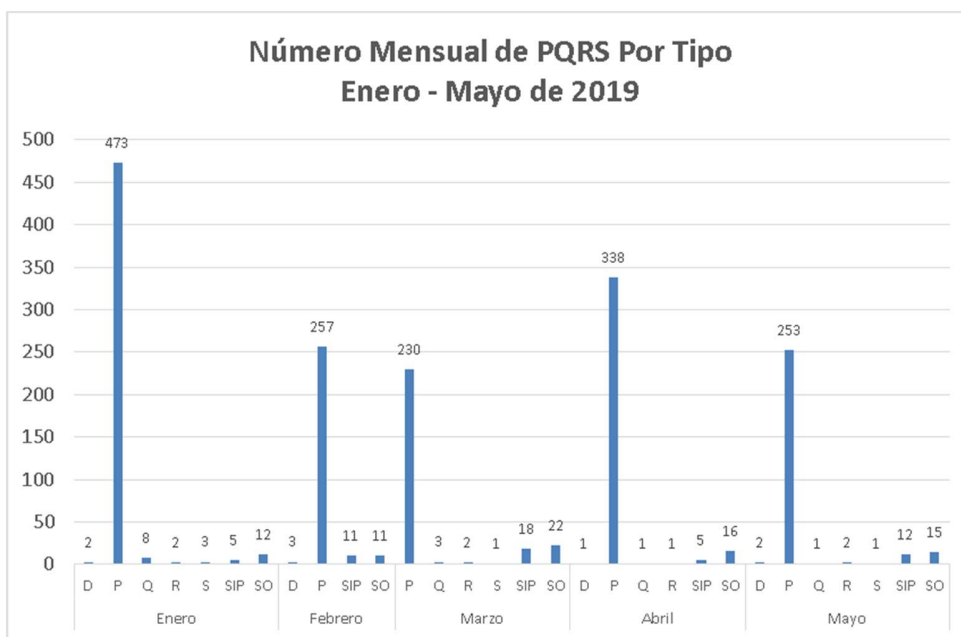
No incluye peticiones verbales



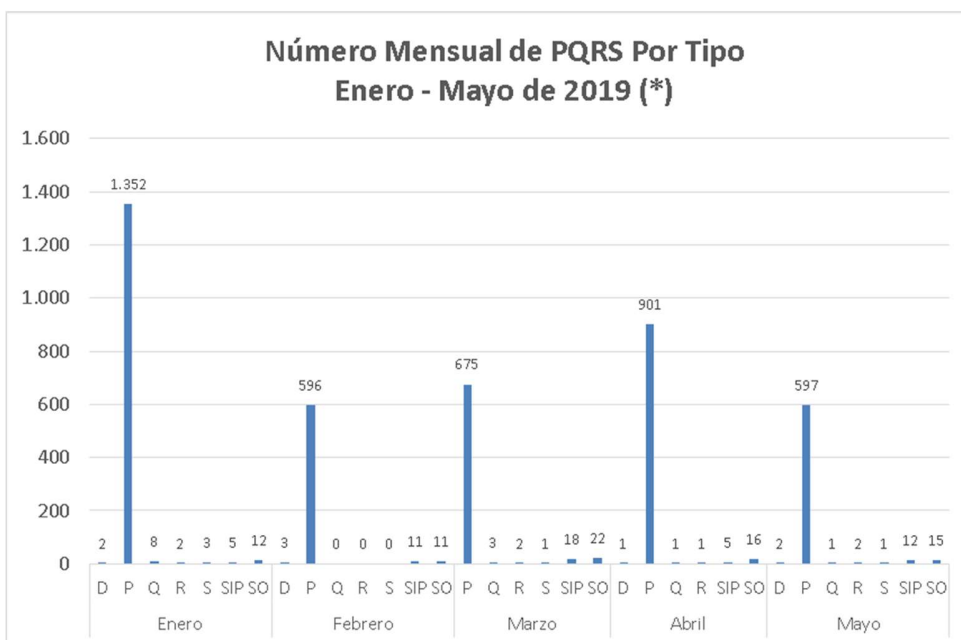
(*) Incluye 2.570 peticiones verbales

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a mayo 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 2.570 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 (junio 2018 – mayo 2019)

Número Mensual de PQRS por Tipo Junio 2018 - Mayo de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Junio 2018	1	0,4%	228	90,1%	3	1,2%	1	0,4%	15	6%	0	0,0%	5	2,0%	253	6,4%
Julio 2018	1	0,2%	391	91,8%	2	0,5%	4	0,9%	19	4%	1	0%	8	2%	426	10,9%
Agosto 2018	2	0,6%	265	83,1%	2	0,6%	1	0,3%	28	9%	3	0,9%	18	5,6%	319	8,1%
Septiembre 2018	1	0,3%	280	89,5%	2	0,6%	2	0,6%	17	5,4%	1	0%	10	3%	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%
MAyol 2019	2	0,7%	253	88,5%	1	0,3%	2	0,7%	15	5,2%	1	0%	12	4%	286	7,3%
Totales	22	0,6%	3.513	89,5%	33	0,8%	29	0,7%	189	4,8%	13	0,3%	126	3,2%	3.925	100%

No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo Junio 2018 - Mayo de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Junio 2018	1	0,2%	560	95,7%	3	0,5%	1	0,2%	15	3%	0	0,0%	5	0,9%	585	6,1%
Julio 2018	1	0,1%	901	96,3%	2	0,2%	4	0,4%	19	2%	1	0%	8	1%	936	9,8%
Agosto 2018	2	0,3%	741	93,2%	2	0,3%	1	0,1%	28	4%	3	0,4%	18	2,3%	795	8,3%
Septiembre 2018	1	0,1%	649	95,2%	2	0,3%	2	0,3%	17	2,5%	1	0%	10	1%	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	11,6%
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	5,9%
Enero 2019	2	0,2%	1.254	97,5%	8	0,6%	2	0,2%	12	0,9%	3	0%	5	0%	1.286	13,4%
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%
Totales	22	0,2%	9.169	95,7%	33	0,3%	29	0,3%	189	2,0%	13	0,1%	126	1,3%	9.581	100%

(*) Incluye 5.656 peticiones verbales

4. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a mayo 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 - Mayo 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	29,5%
Febrero	3	0,5%	257	41,4%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	282	16,5%
Marzo	0	0,0%	230	31,9%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	276	16,1%
Abril	1	0,1%	338	36,5%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	362	21,2%
Mayo	2	0,3%	253	40,2%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	286	16,7%
Totales	8	0,2%	1.551	36,2%	13	0,3%	7	0,2%	76	1,8%	5	0,1%	51	1,2%	1.711	100%

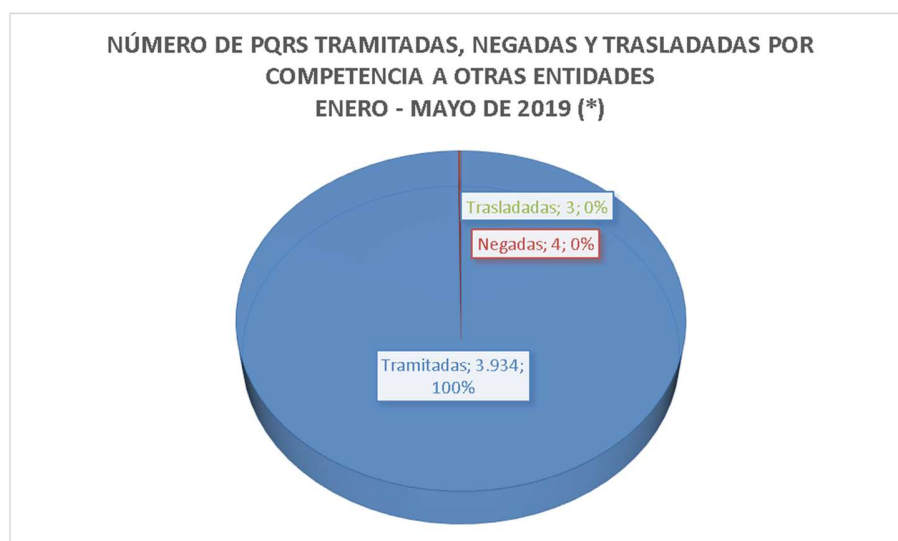
No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																
Enero - Mayo 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	32,33%
Febrero	3	0,5%	596	96,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	621	14,5%
Marzo	0	0,0%	675	93,6%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	721	16,8%
Abril	1	0,1%	901	97,4%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	925	21,6%
Mayo	2	0,3%	597	94,8%	1	0,2%	2	0,3%	15	2,4%	1	0%	12	2%	630	14,7%
Totales	8	0,2%	4.121	96,3%	13	0,3%	7	0,2%	76	1,8%	5	0,1%	51	1,2%	4.281	100%

(*) Incluye 2.226 peticiones verbales

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

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



(*) Incluye 2.570 peticiones verbales

6. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a mayo 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 mayo 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%
Totales	2.518	1.711	-32,0%

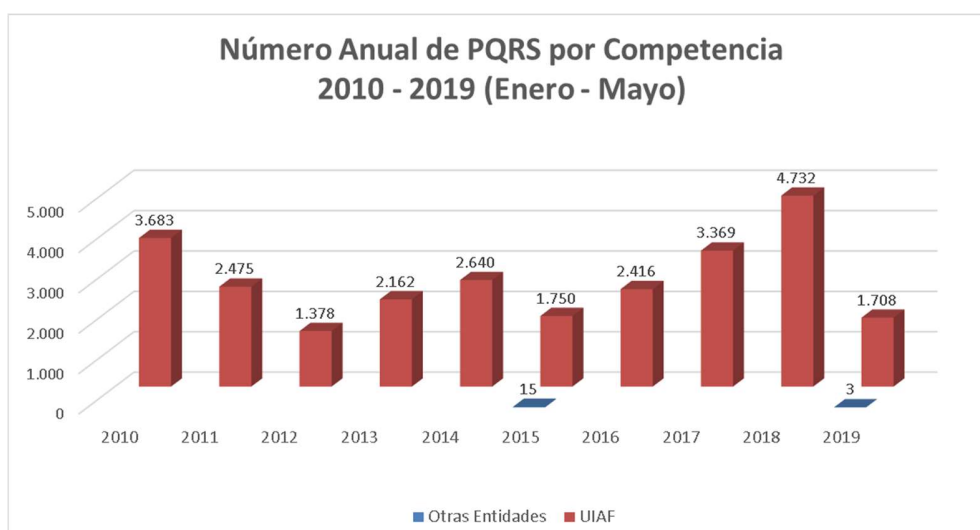
No incluye peticiones verbales

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%
Totales	4.184	4.281	2,3%

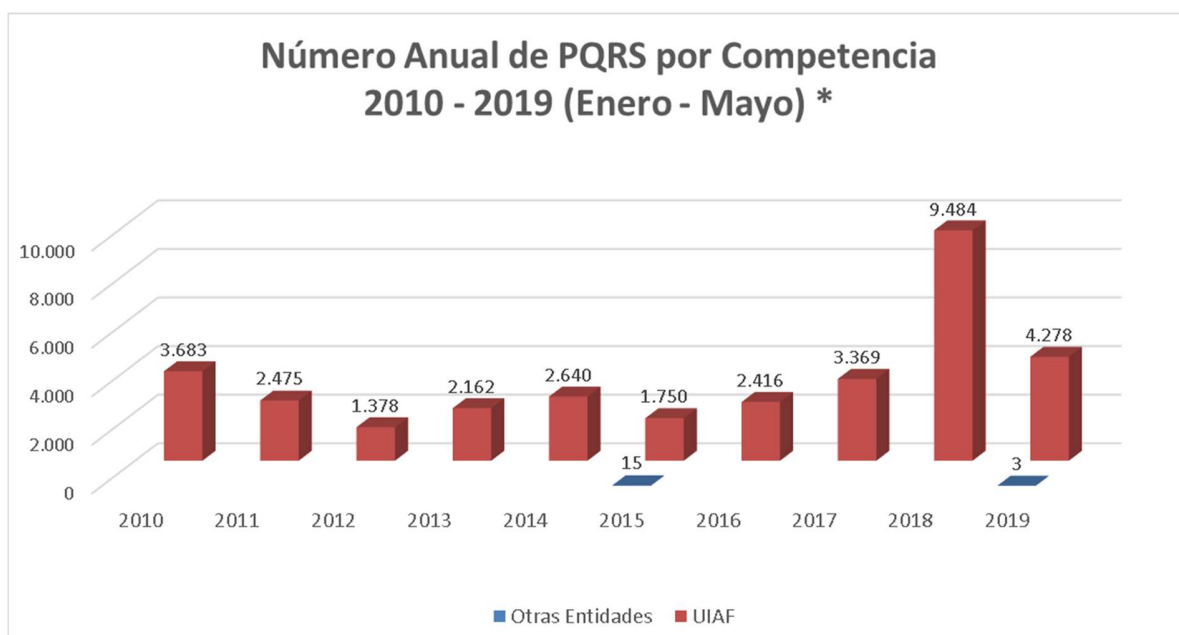
(*) Incluye 2.226 peticiones verbales

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 mayo), clasificadas por competencia.



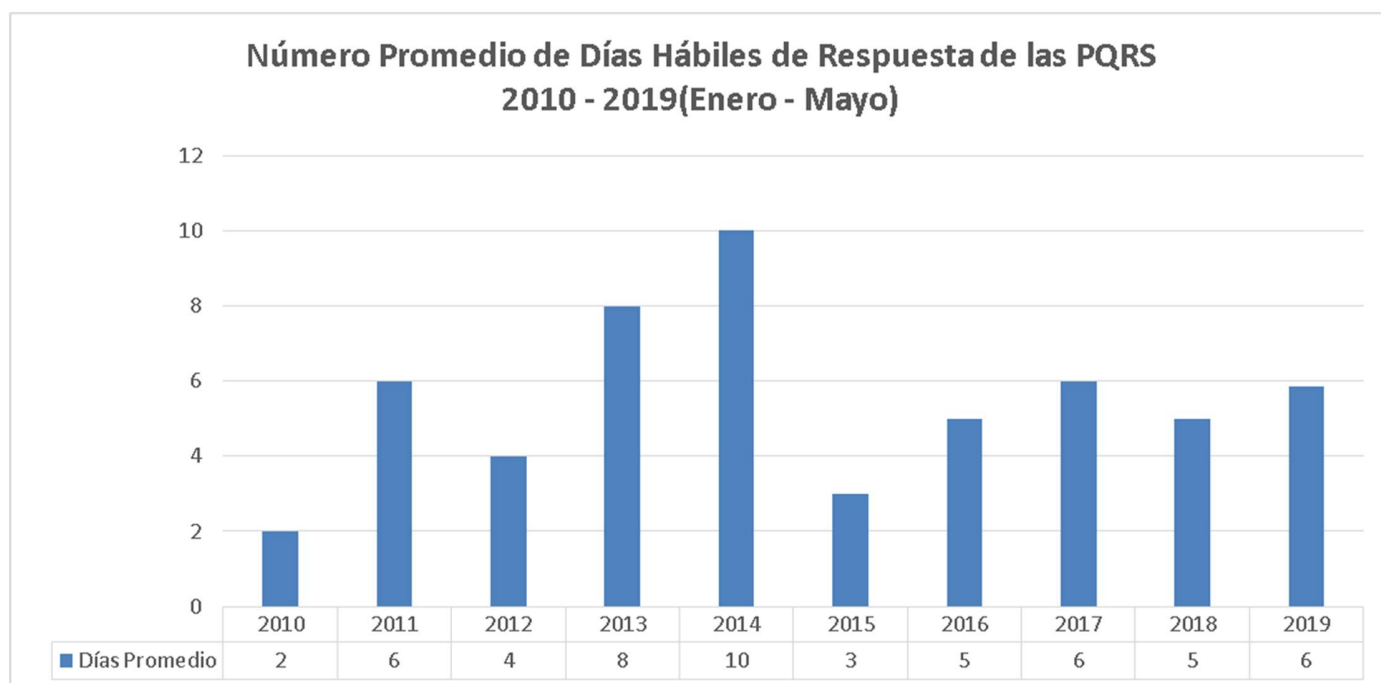
No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 2.570 peticiones verbales

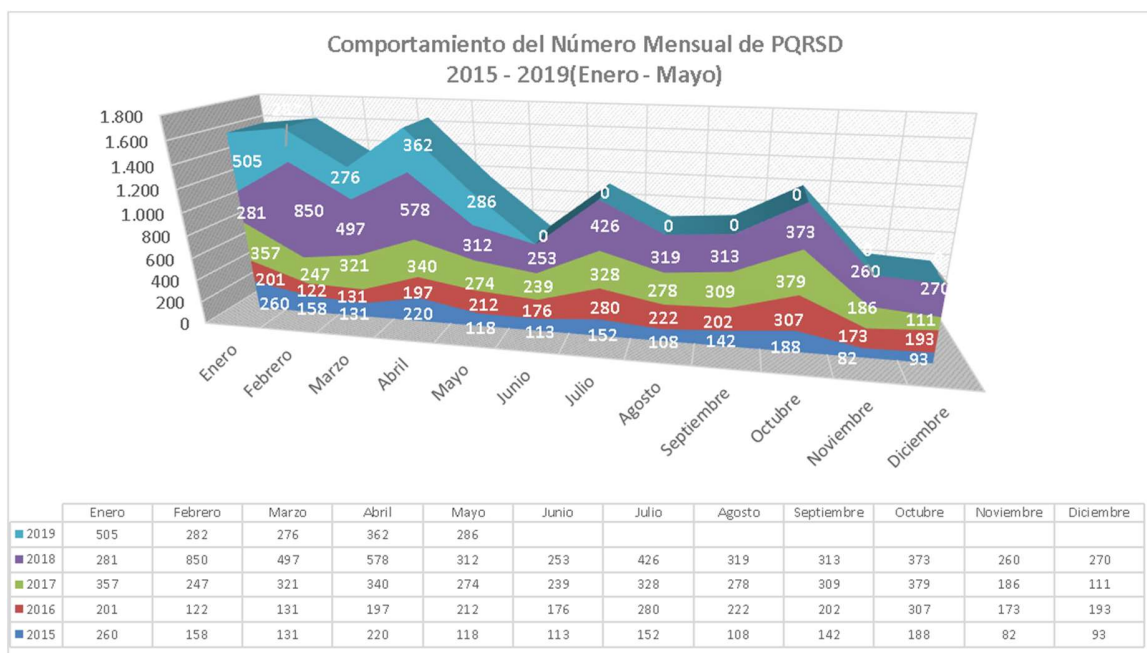
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF

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 mayo).

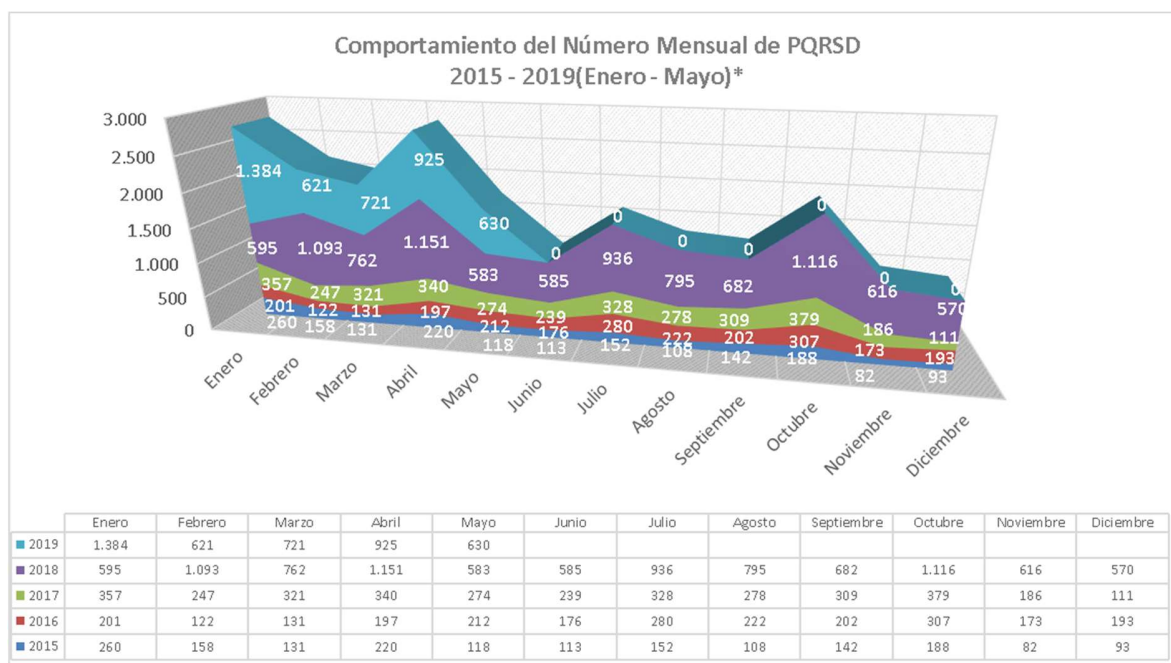


9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2015 – 2019

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



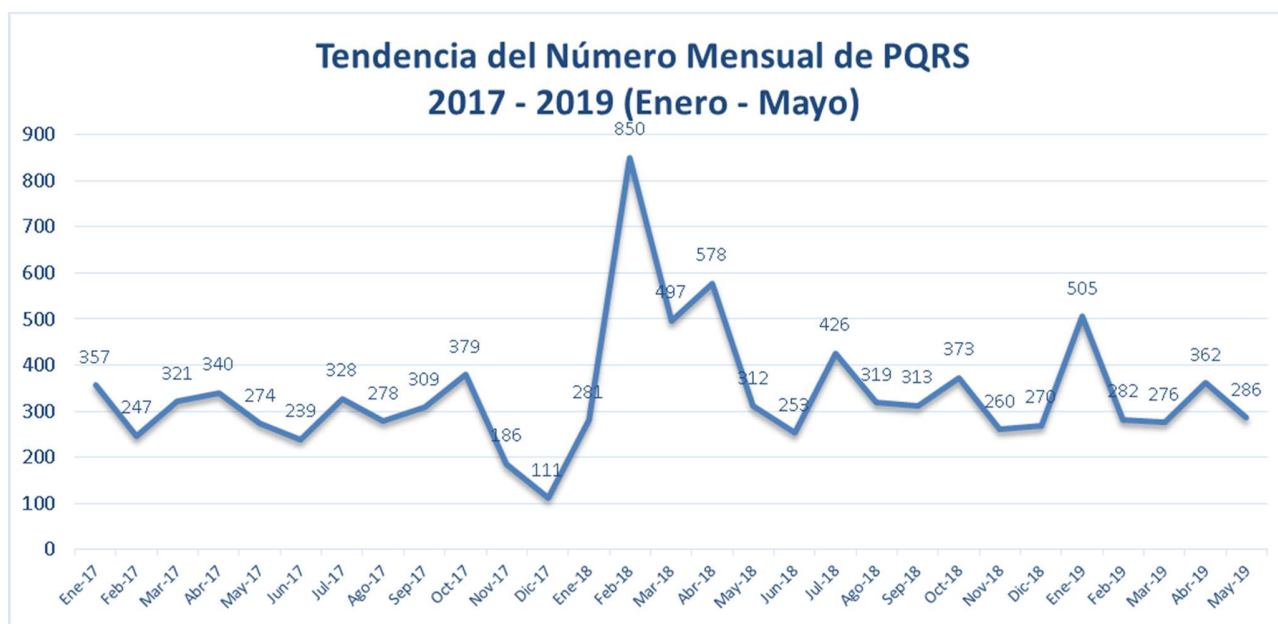
No incluye peticiones verbales



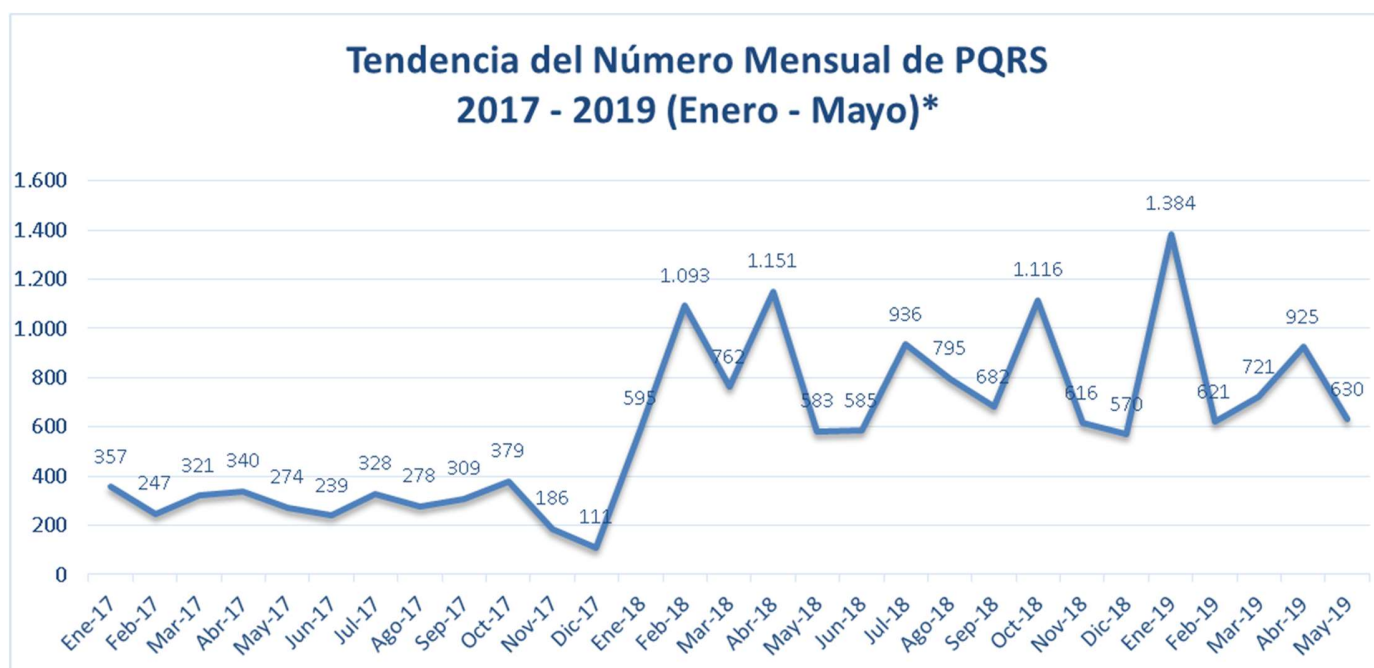
(*) Incluye 2.570 peticiones verbales

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

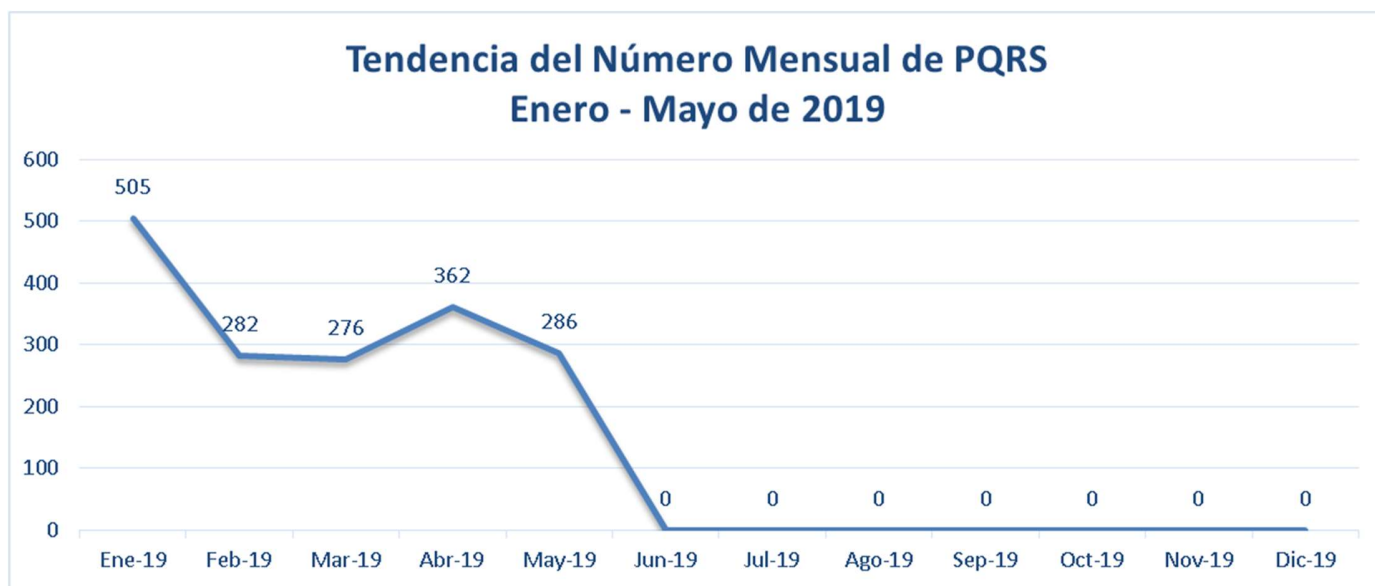
En los siguientes gráficos se muestra el número mensual de PQRS durante los periodos 2017 – 2019 (de enero a mayo). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las “**Peticiones Verbales**”, correspondientes al soporte técnico brindado a los reportantes de información a la UIAF y a las solicitudes atendidas por la Oficina Asesora Jurídica.



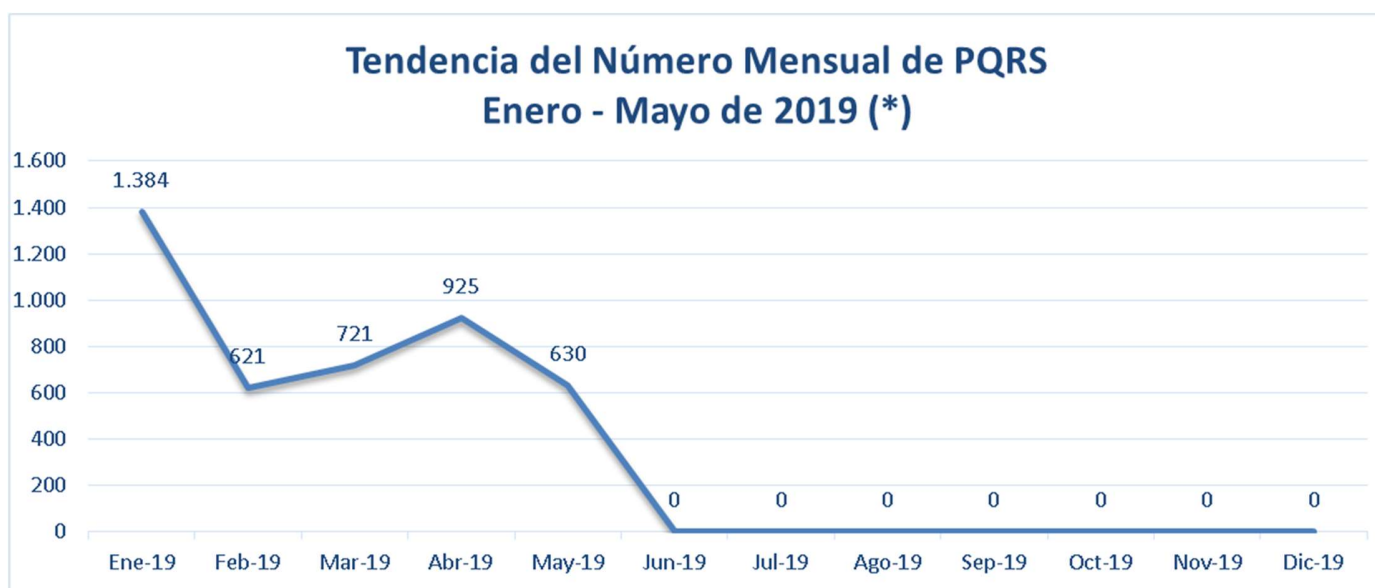
No Incluye peticiones verbales



(*) Incluye 2.570 peticiones verbales



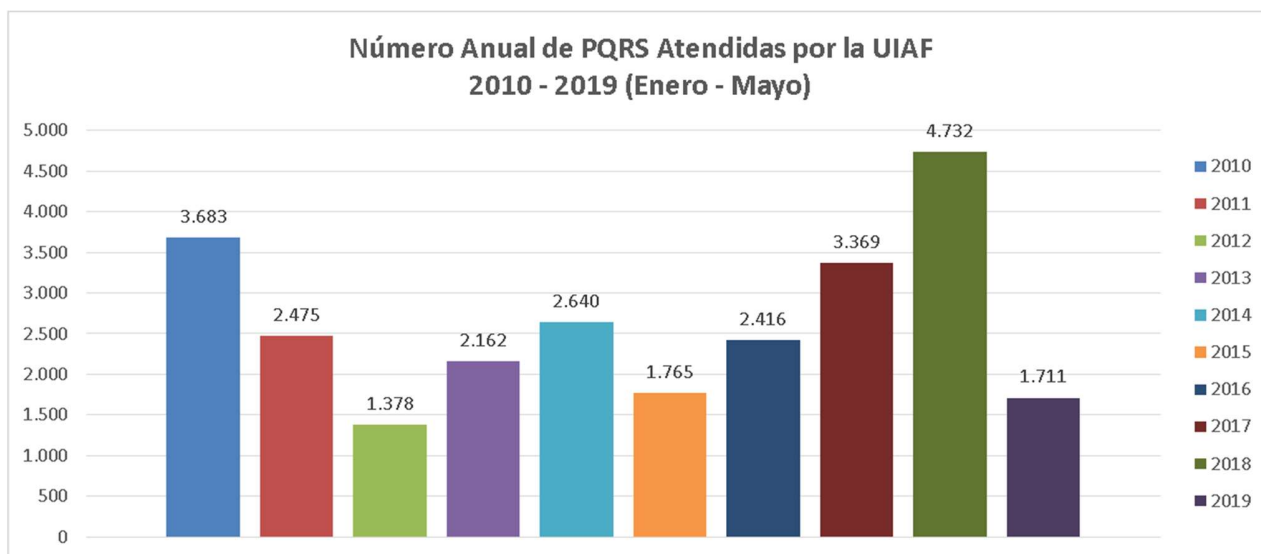
No Incluye peticiones verbales



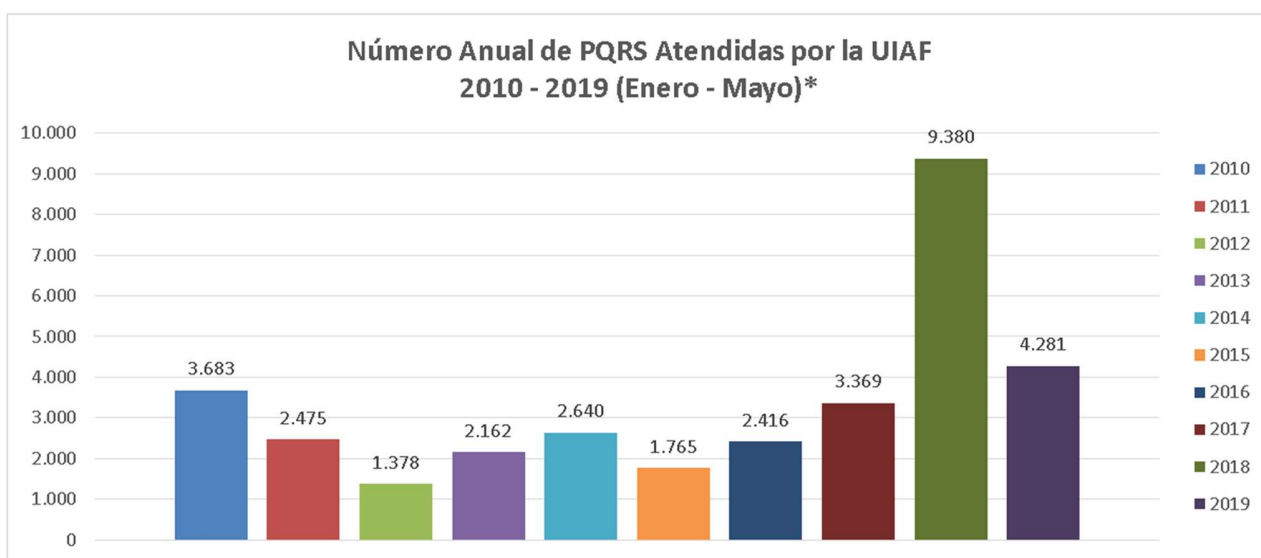
(*) Incluye 2.570 peticiones verbales

11. Número anual de PQRS, 2010 - 2019

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



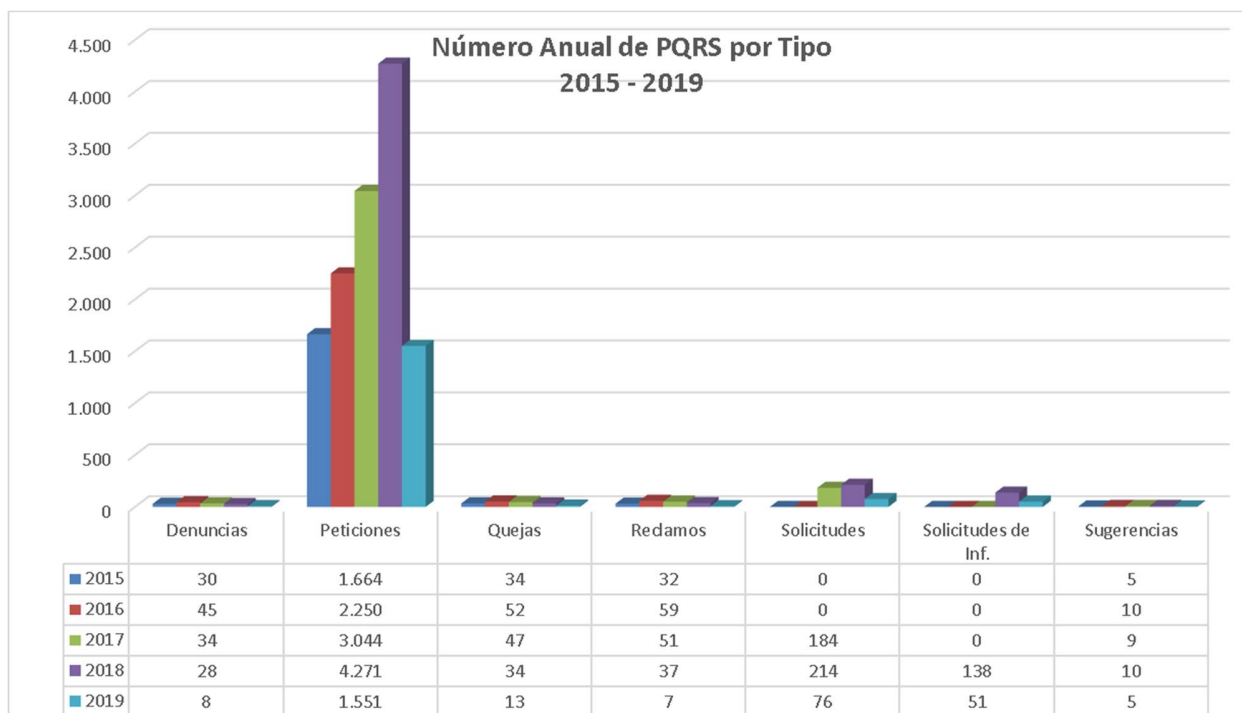
No incluye peticiones verbales



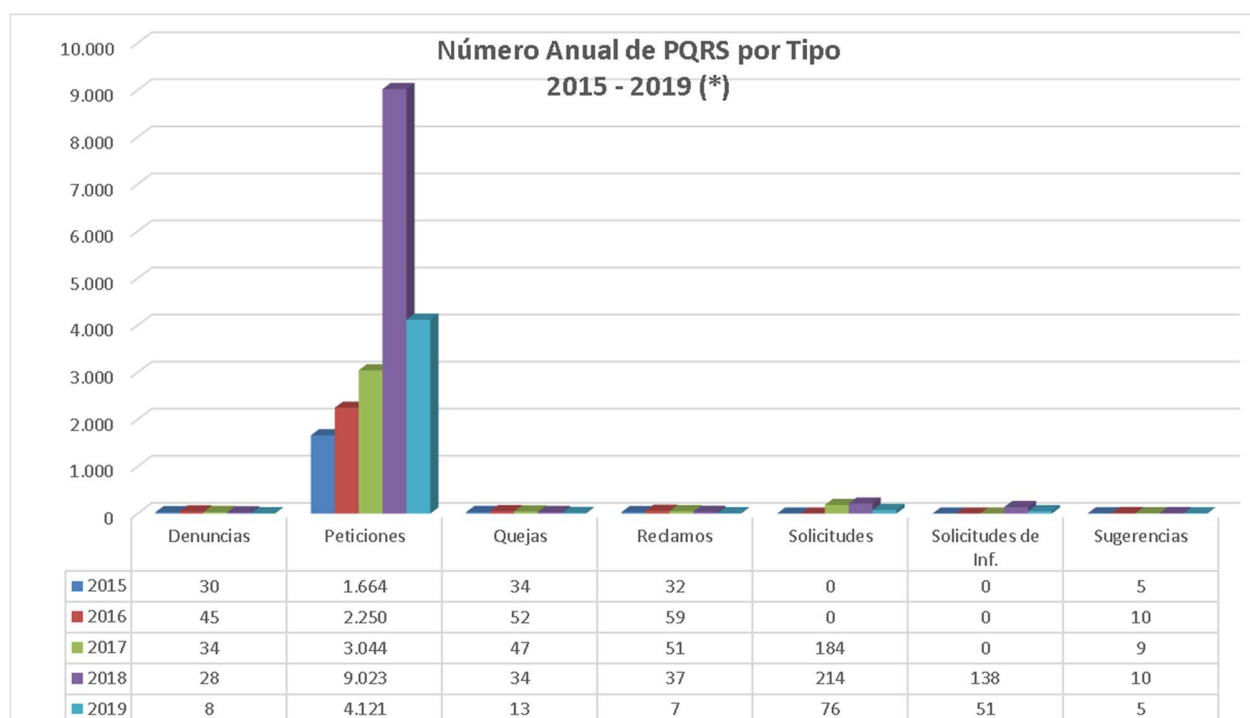
(*) Incluye 2.570 peticiones verbales

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

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 mayo).



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 2.570 peticiones verbales

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

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 mayo).

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	14,0%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	9,4%
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	8,2%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	10,0%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	6,7%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	9,2%
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	12,8%
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	18,0%
2019	8	0,5%	1.551	90,6%	13	0,8%	7	0,4%	76	4,4%	5	0,3%	51	3,0%	1.711	6,5%
Totales	352	1,0%	24.755	73,6%	246	0,7%	254	0,8%	474	1,4%	143	0,4%	107	0,3%	26.331	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	10,9%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	7,4%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	4,1%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	6,4%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	7,8%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	5,2%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	7,2%
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	10,0%
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	28,2%
2019 (*)	8	0,2%	4.121	96,3%	13	0,3%	7	0,2%	76	1,8%	51	1,2%	5	0,1%	4.281	12,7%
Totales	352	1,0%	32.077	95,3%	246	0,7%	254	0,8%	474	1,4%	189	0,6%	61	0,2%	33.653	100%

(*) Incluye 2.570 peticiones verbales

14. Número de peticiones verbales atendidas de enero a mayo 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	386
Aclaración Errores	310
Actualización de Datos	279
Como Presentar Reportes Objetivos	215
Solicitud de Acceso	209
Solicitud de Código	182
Como Ingresar	155
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	121
Errores en Acceso	114
Consultar Certificaciones	105
Como diligenciar ROS	101
Solicitud Anulación de Cargue	74
Aclaración Resoluciones y CE	73
Curso E-learning	72
Derogación Usuario	29
Reasignación Matriz Sirel 2	27
Consulta Utilidades Excel	21
Aclaración Estado de Reporte	15
Comunicaciones Entidades Vigilantes	13
Como Inactivar registro -UIAF	11
Reporte Positivo	4
Reporte Negativo	2
Solicitud Confirmación de Cargue	1
Confirmación Llegada Correo	1
Total general	2.520

15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	597	34,9%
Otros	252	14,7%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	154	9,0%
Error SIREL y errores de acceso	152	8,9%
Soporte SIREL	119	7,0%
Cancelación de usuario	89	5,2%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	81	4,7%
Solicitudes de información pública	76	4,4%
Solicitudes especiales reportantes	53	3,1%
Cancelación entidad	52	3,0%
Consulta explicación de normatividad	44	2,6%
Solicitud de soporte técnico	42	2,5%
Total PQRSD	1.711	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 mayo de 2019:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Otros	812	19,0%
Actualización de datos	876	20,5%
Aclaración de errores	310	7,2%
Error SIREL y errores de acceso	266	6,2%
Cómo presentar reportes objetivos	215	5,0%
Solicitud de acceso	209	4,9%
Solicitud de código	182	4,3%
Como ingresar	155	3,6%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	154	3,6%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	121	2,8%
Soporte SIREL	119	2,8%
Consultar Certificaciones	105	2,5%
Cómo diligenciar ROS	101	2,4%
Cancelación de usuario	89	2,1%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	81	1,9%
Solicitudes de información pública	76	1,8%
Solicitud Anulación de Cargue	74	1,7%
Aclaración resoluciones y CE	73	1,7%
Curso e-learning	72	1,7%
Solicitudes especiales reportantes	53	1,2%
Cancelación entidad	52	1,2%
Consulta explicación de normatividad	44	1,0%
Solicitud de soporte técnico	42	1,0%
Total PQRSD	4.281	100%

(*) Incluye 2.570 Peticiones verbales

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

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1		1
	Peticiones	91	1	92
	Quejas	1		1
	Reclamos	3		3
	Solicitudes de informacion publica	22	1	23
	Solicitudes	59		59
Total Oficina Asesora Jurídica		177	2	179
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	7		7
	Peticiones	3		3
	Solicitudes de informacion publica	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		11		11
Subdirección de Informática	Peticiones	1.321	51	1.372
	Quejas	11		11
	Reclamos	3		3
	Solicitudes de informacion publica	11		11
	Sugerencias	3		3
	Solicitudes	9		9
Total Subdirección de Informática		1.358	51	1.409
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	73	9	82
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	12	4	16
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	8		8
Total Subdirección de Análisis Estratégico		96	13	109
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2		2
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		3		3
Total general		1.645	66	1.711

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 mayo de 2019:

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	19		19
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	6		6
	Solicitudes	13		13
Total Oficina Asesora Jurídica		39		39
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	2		2
	Peticiones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		4		4
Subdirección de Informática	Peticiones	213		213
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	5		5
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	1		1
Total Subdirección de Informática		221		221
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	17		17
	Quejas	1		1
	Solicitudes de informacion publica		1	1
	Solicitudes	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		19	1	20
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2		2
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2		2
Total general		285	1	286

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 mayo de 2019, incluyendo las peticiones verbavales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1		1
	Peticiones (*)	141	1	142
	Quejas	1		1
	Reclamos	3		3
	Solicitudes de informacion publica	22	1	23
	Solicitudes	59		59
Total Oficina Asesora Jurídica		227	2	229
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	7		7
	Peticiones	3		3
	Solicitudes de informacion publica	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		11	0	11
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	3.841	51	3.892
	Quejas	11		11
	Reclamos	3		3
	Solicitudes de informacion publica	11		11
	Sugerencias	3		3
	Solicitudes	9		9
Total Subdirección de Informática		3.878	51	3.929
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	73	9	82
	Quejas	1		1
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	12	4	16
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	8		8
Total Subdirección de Análisis Estratégico		96	13	109
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2		2
	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		3	0	3
Total General		4.215	66	4.281

(*) Incluye 2.570 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 mayo de 2019, incluyendo las peticiones verbales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones (*)	19		19
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de información pública	6		6
	Solicitudes	13		13
Total Oficina Asesora Jurídica		39	0	39
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	2		2
	Peticiones	2		2
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		4	0	4
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	557		557
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de información pública	5		5
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	1		1
Total Subdirección de Informática		565	0	565
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	17		17
	Quejas	1		1
	Solicitudes de información pública		1	1
	Solicitudes	1		1
Total Subdirección de Análisis Estratégico		19	1	20
Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones	2		2
Total Subdirección Administrativa y Financiera		2	0	2
Total general		629	1	630

(*) Incluye 344 Peticiones verbales

Documento elaborado por la UIAF

Fuente: Sistema de Información de PQRS de la UIAF