



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

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

A abril 30 de 2019

Bogotá - Colombia

Mayo 2019

Introducción

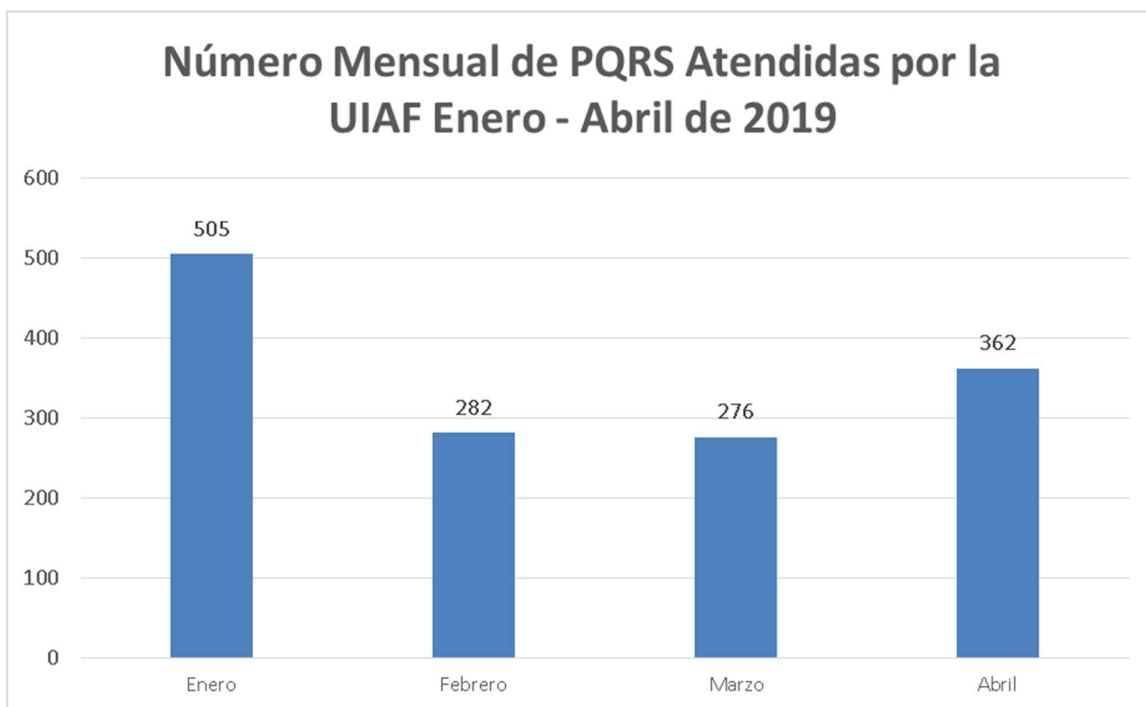
En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF deja a disposición de la ciudadanía, el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias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

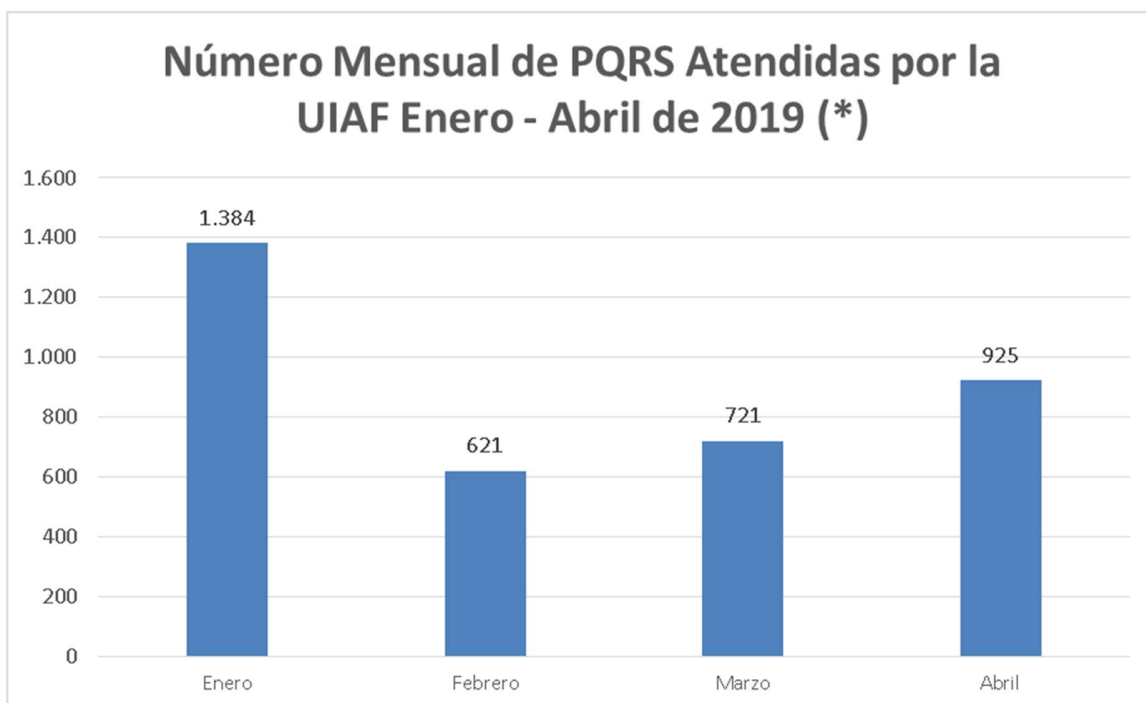
1. Número mensual total de PQRS de enero a abril de 2019.
2. Número mensual de PQRS por Tipo, de enero a abril de 2019.
3. Número y porcentaje de PQRS por tipo, recibidas y tramitadas en el último año (mayo 2018 – abril 2019).
4. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a abril de 2019.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

1. Número mensual de PQRS de enero a abril 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 abril de 2019. En total la UIAF recibió **3.651** PQRS, de las cuales **2.226 (60,97%)** corresponden a Derechos de Petición Verbal, relacionadas en su mayoría con soporte técnico brindado a las entidades obligadas a reportar información a la Entidad.



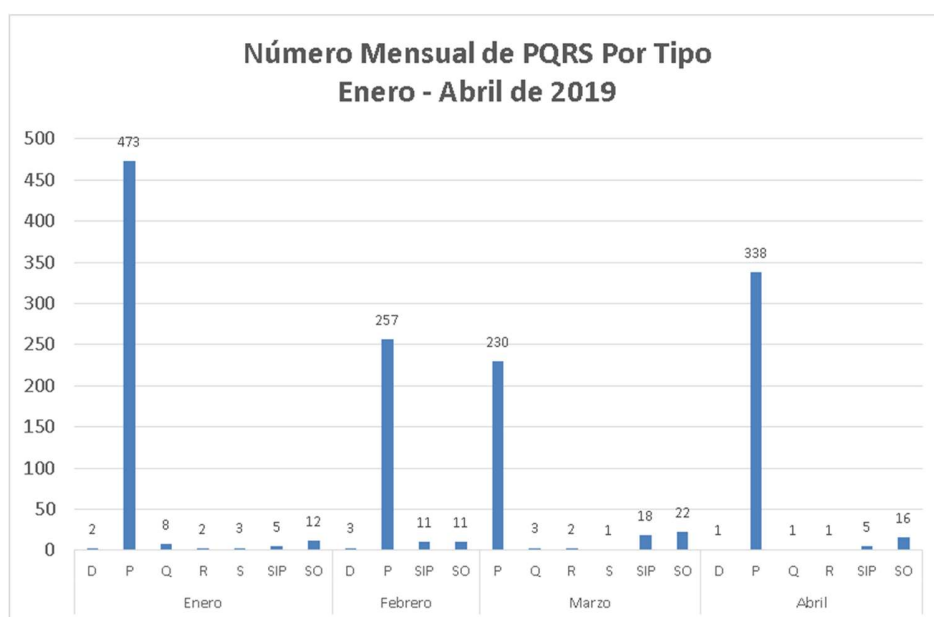
No incluye peticiones verbales



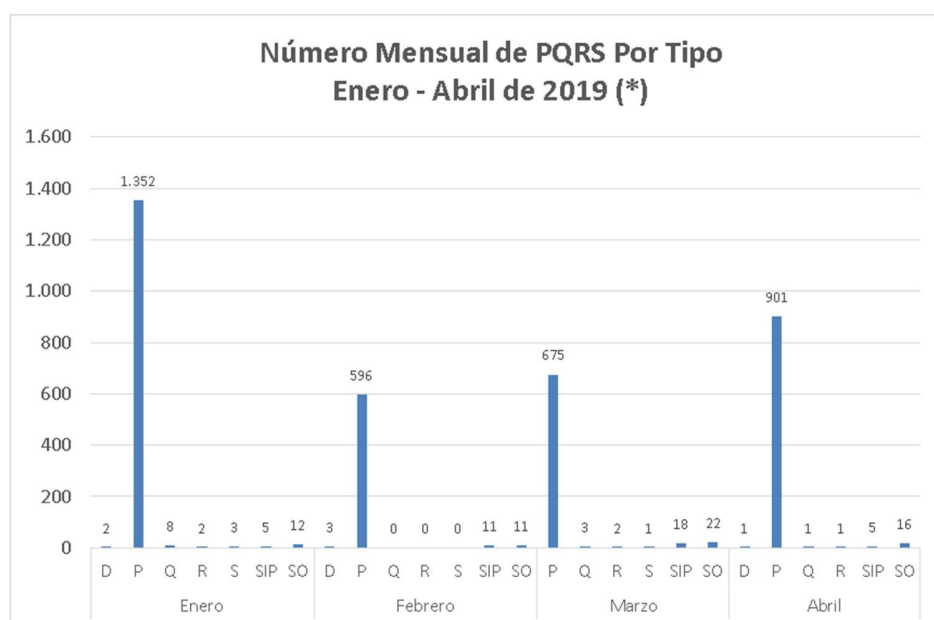
(*) Incluye 2.226 peticiones verbales

2. Número mensual de PQRS por tipo de enero a abril 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 2.226 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 (mayo 2018 – abril 2019)

Número Mensual de PQRS por Tipo Mayo 2018 - Abril de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Mayo 2018	5	1,6%	283	90,7%	2	0,6%	2	0,6%	13	4%	0	0,0%	7	2,2%	312	7,9%
Junio 2018	1	0,4%	228	90,1%	3	1,2%	1	0,4%	15	6%	0	0%	5	2%	253	6,4%
Julio 2018	1	0,2%	391	91,8%	2	0,5%	4	0,9%	19	4%	1	0,2%	8	1,9%	426	10,8%
Agosto 2018	2	0,6%	265	83,1%	2	0,6%	1	0,3%	28	8,8%	3	1%	18	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	7,9%
Octubre 2018	2	0,5%	334	89,5%	4	1,1%	3	0,8%	17	4,6%	1	0%	12	3%	373	9,4%
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	6,8%
Enero 2019	2	0,4%	473	93,7%	8	1,6%	2	0,4%	12	2,4%	3	1%	5	1%	505	12,8%
Febrero 2019	3	1,1%	257	91,1%	0	0,0%	0	0,0%	11	3,9%	0	0%	11	4%	282	7,1%
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%
Totales	25	0,6%	3.543	89,7%	34	0,9%	29	0,7%	187	4,7%	12	0,3%	121	3,1%	3.951	100%

No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo Mayo 2018 - Abril de 2019																
Mes	Denuncias		Peticiones (*)		Quejas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias		Solicitudes de Información		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Mayo 2018	5	0,9%	554	95,0%	2	0,3%	2	0,3%	13	2%	0	0,0%	7	1,2%	583	6,1%
Junio 2018	1	0,2%	560	95,7%	3	0,5%	1	0,2%	15	3%	0	0%	5	1%	585	6,1%
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	3,5%	3	0%	18	2%	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	7,2%
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	6,5%
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	7,6%
Abril 2019	1	0,1%	901	97,4%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	925	9,7%
Totales	25	0,3%	9.126	95,7%	34	0,4%	29	0,3%	187	2,0%	12	0,1%	121	1,3%	9.534	100%

(*) Incluye 5.583 peticiones verbales

4. Número y porcentaje mensual de PQRS por tipo, de enero a abril 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 - Abril 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	35,4%
Febrero	3	0,5%	257	41,4%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	282	19,8%
Marzo	0	0,0%	230	31,9%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	276	19,4%
Abril	1	0,1%	338	36,5%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	362	25,4%
Totales	6	0,2%	1.298	35,6%	12	0,3%	5	0,1%	61	1,7%	4	0,1%	39	1,1%	1.425	100%

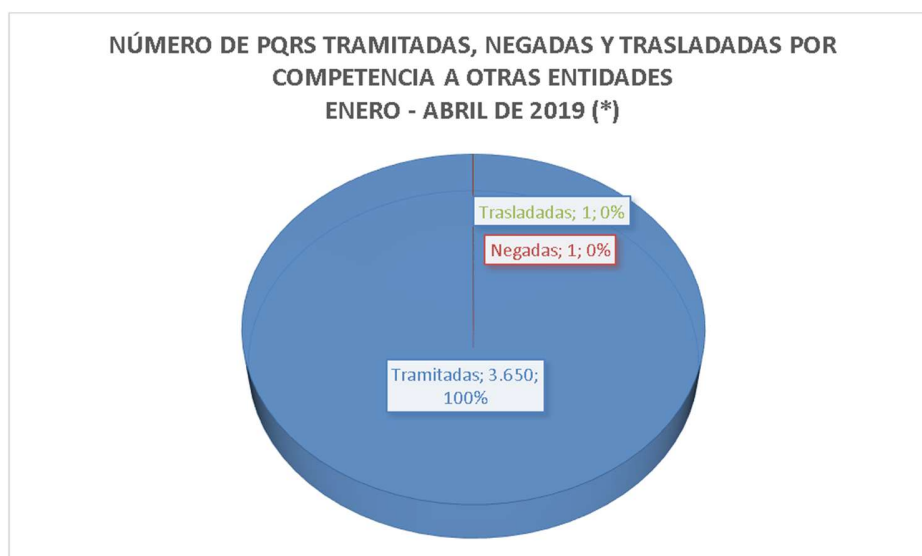
No incluye peticiones verbales

Número Mensual de PQRS por Tipo																
Enero - Abril 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	37,91%
Febrero	3	0,5%	596	96,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,8%	0	0%	11	2%	621	17,0%
Marzo	0	0,0%	675	93,6%	3	0,4%	2	0,3%	22	3,1%	1	0%	18	2%	721	19,7%
Abril	1	0,1%	901	97,4%	1	0,1%	1	0,1%	16	1,7%	0	0%	5	1%	925	25,3%
Totales	6	0,2%	3.524	96,5%	12	0,3%	5	0,1%	61	1,7%	4	0,1%	39	1,1%	3.651	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 abril de 2019

De la totalidad de PQRS recibidas entre enero y abril de 2019, el 99,97% fueron tramitadas por competencia de la UIAF.



(*) Incluye 2.226 peticiones verbales

6. Porcentaje de variación del número mensual de PQRS, de enero a abril 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 abril 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%
Totales	2.206	1.425	-35,4%

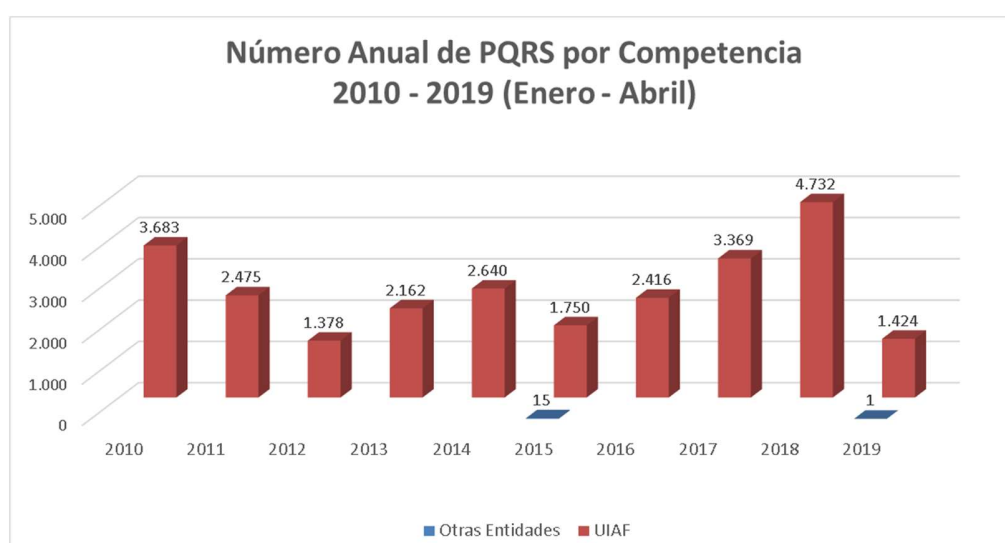
No incluye peticiones verbales

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%
Totales	3.601	3.651	1,4%

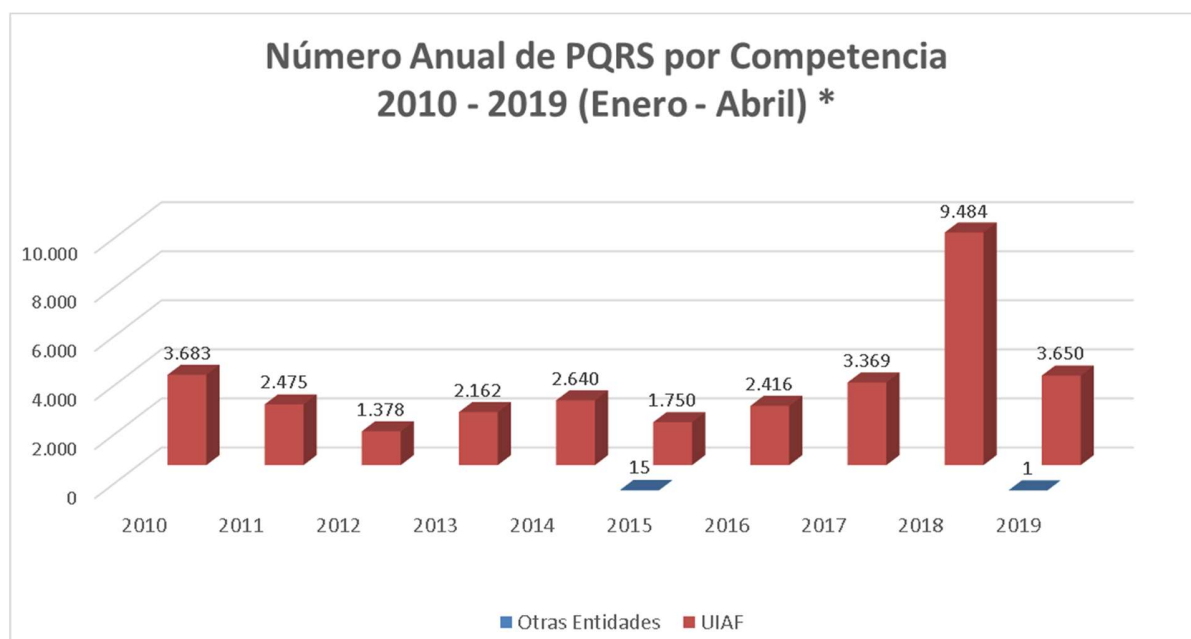
(*) Incluye 2.226 peticiones verbales

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 abril), clasificadas por competencia.



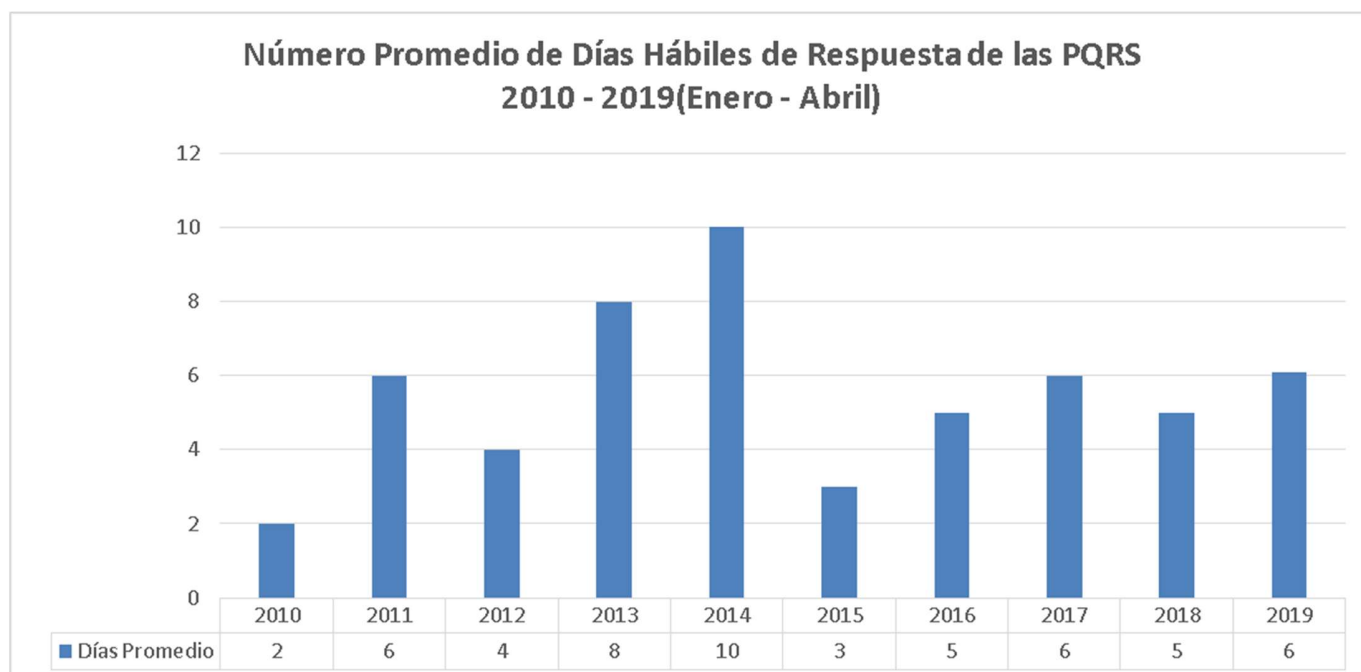
No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 2.226 peticiones verbales

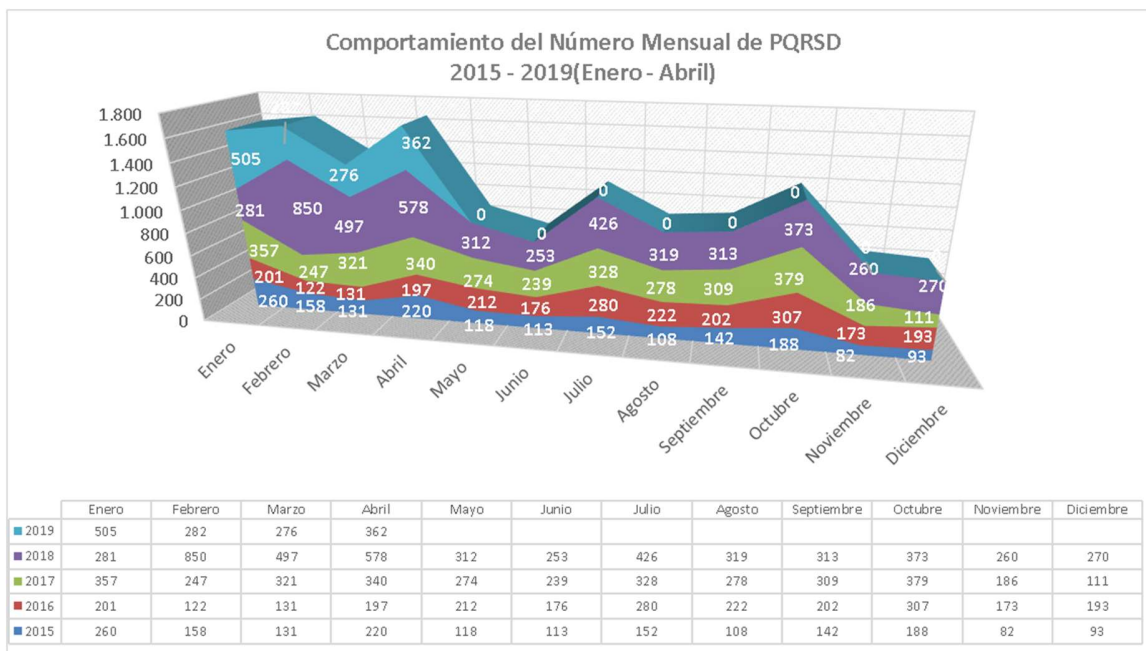
8. Promedio anual de días hábiles de respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por la UIAF

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 abril).

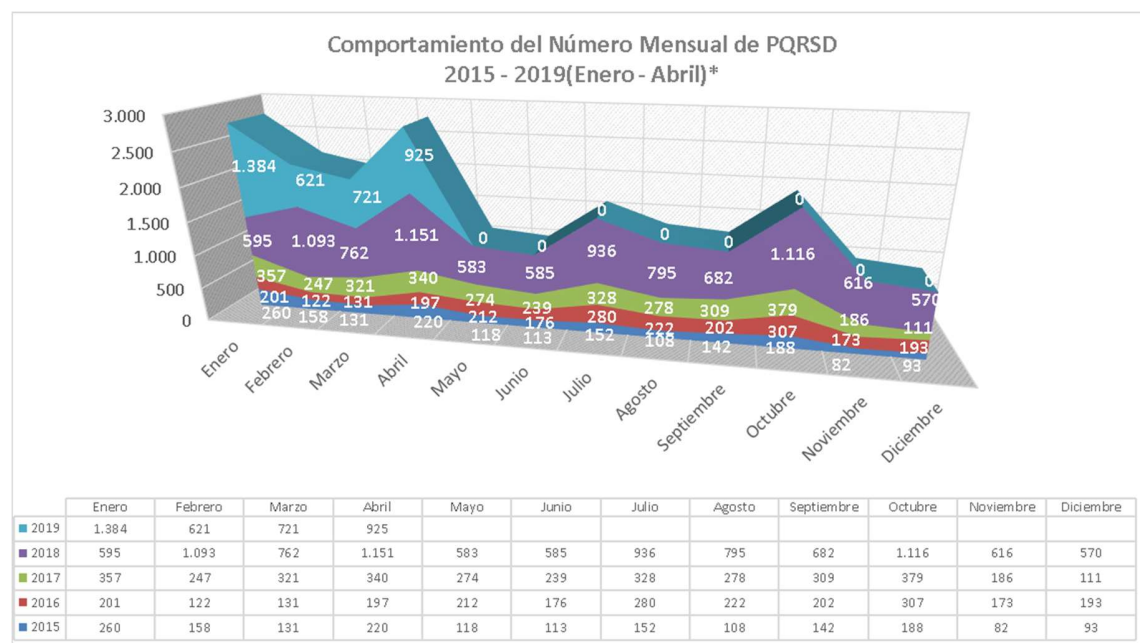


9. Comportamiento del número mensual de PQRS 2015 – 2019

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



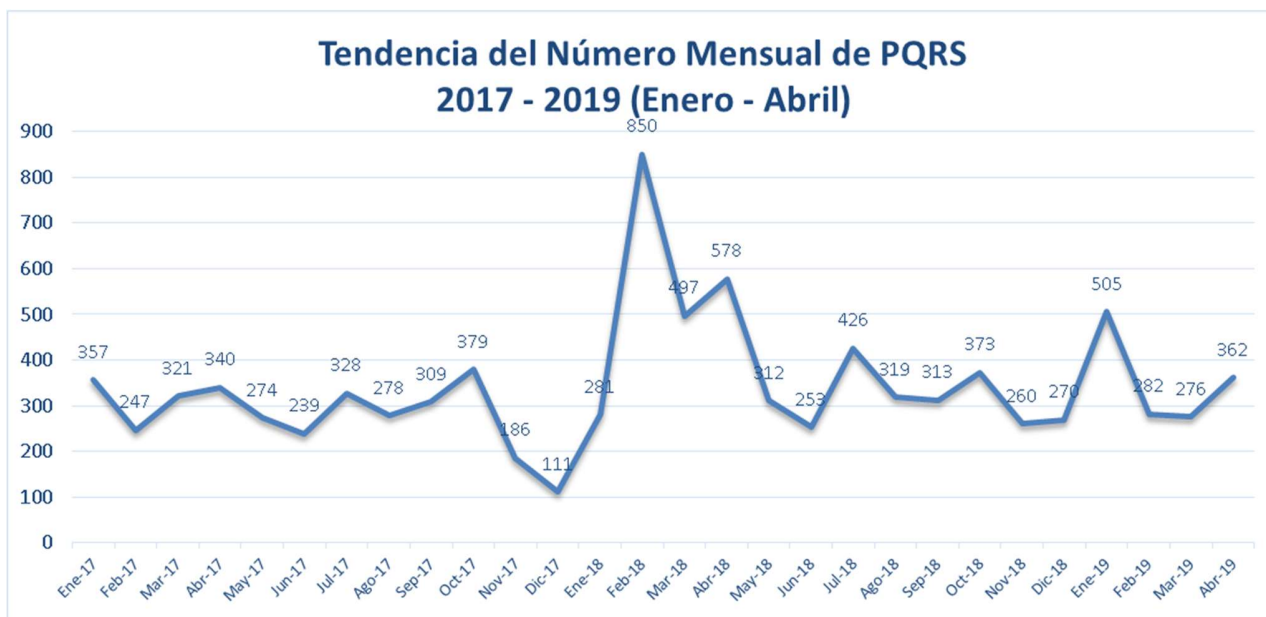
No incluye peticiones verbales



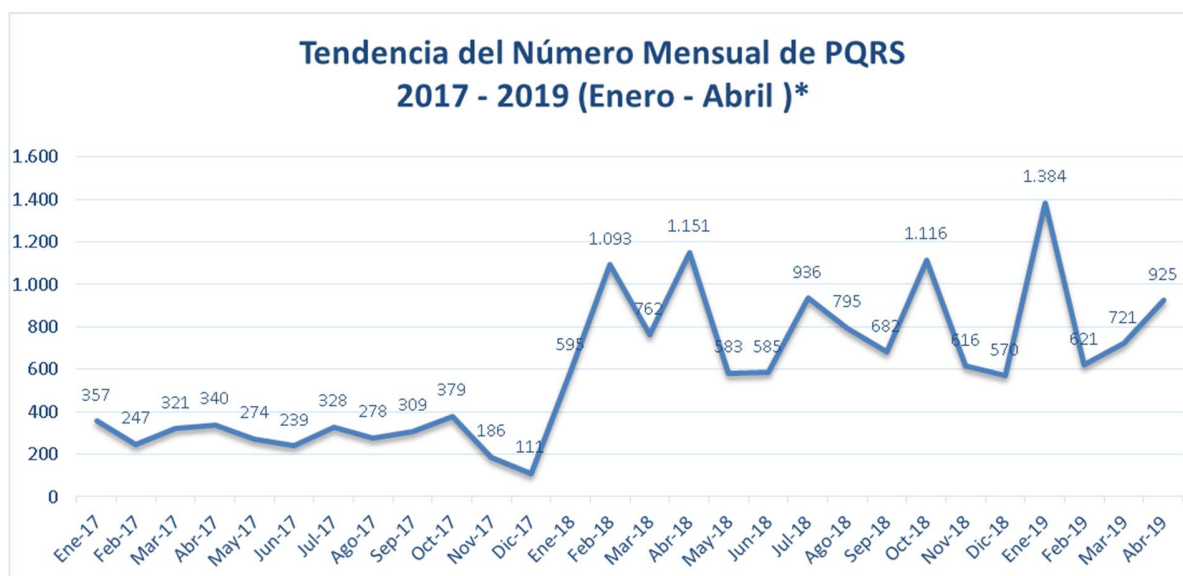
(*) Incluye 2.226 peticiones verbales

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 abril). La variación significativa presentada a partir del mes de enero de 2018, obedece a la inclusión de las **“Peticiónes Verbales”**, correspondientes al soporte técnico brindado a los reportantes de información a la UIAF y a las solicitudes atendidas por la Oficina Asesora Jurídica.

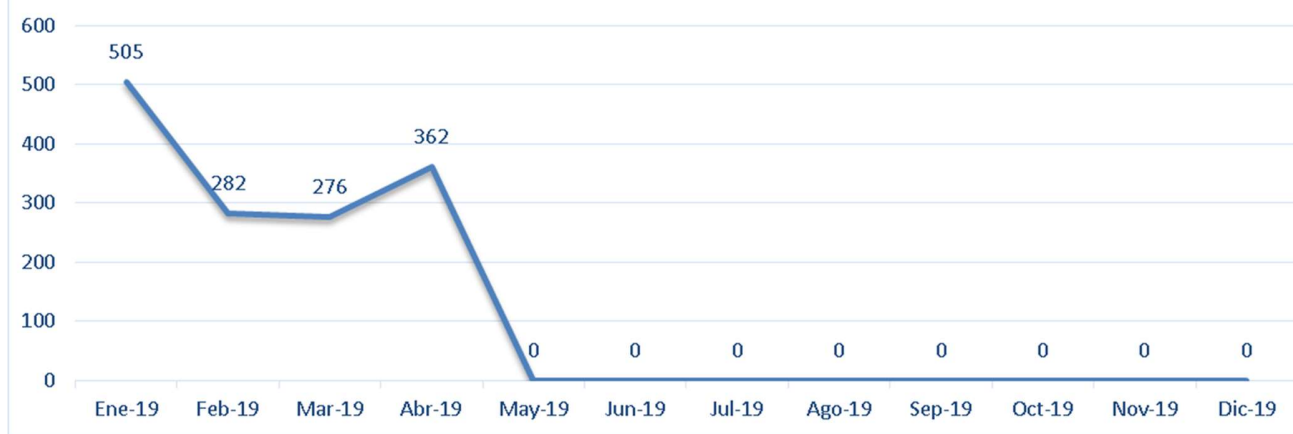


No Incluye peticiones verbales



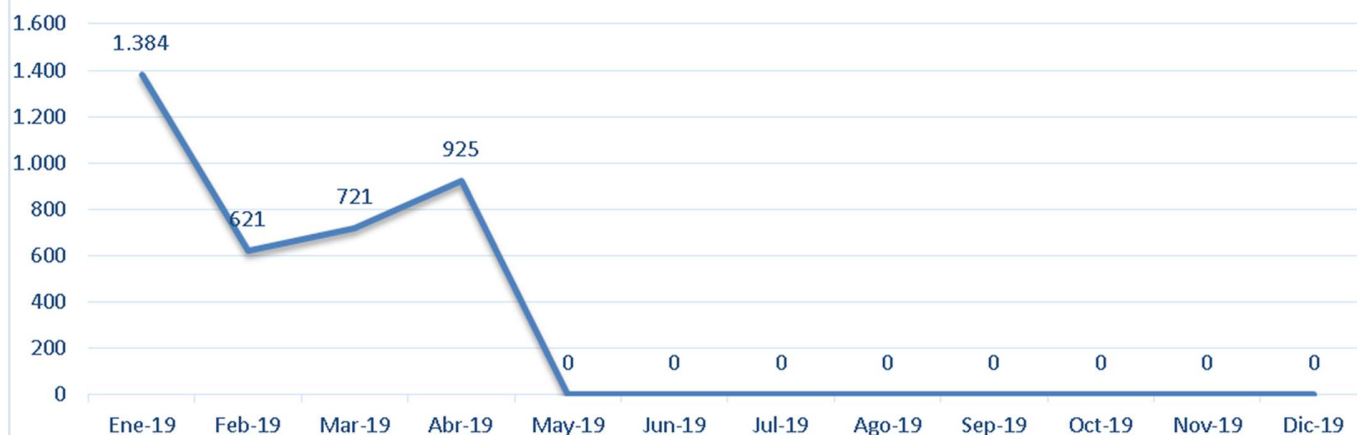
(*) Incluye 2.226 peticiones verbales

Tendencia del Número Mensual de PQRS Enero - Abril de 2019



No Incluye peticiones verbales

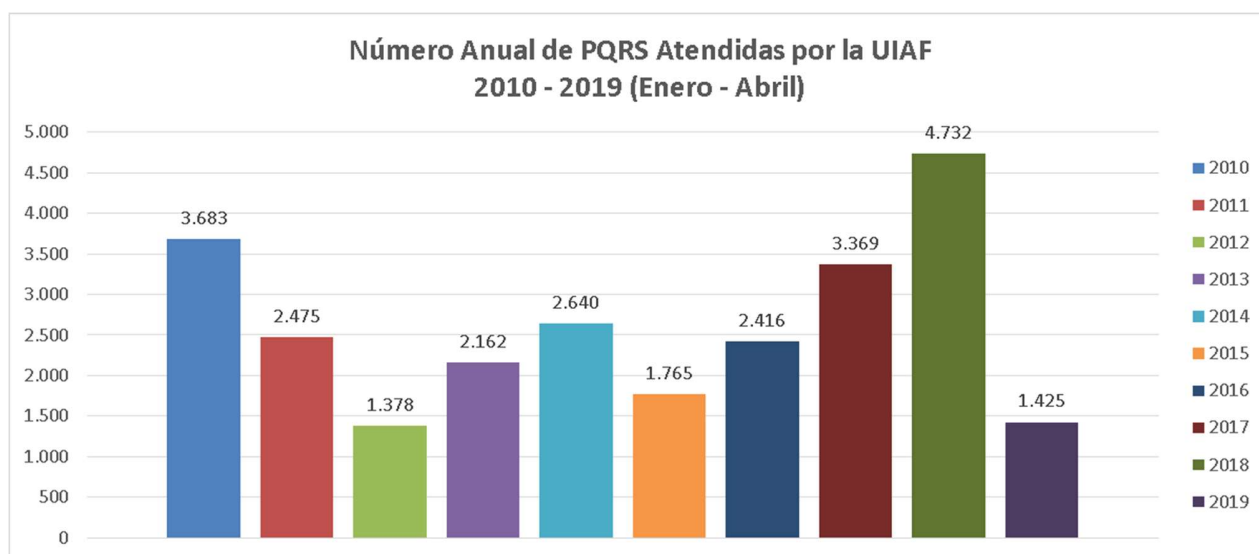
Tendencia del Número Mensual de PQRS Enero - Abril de 2019 (*)



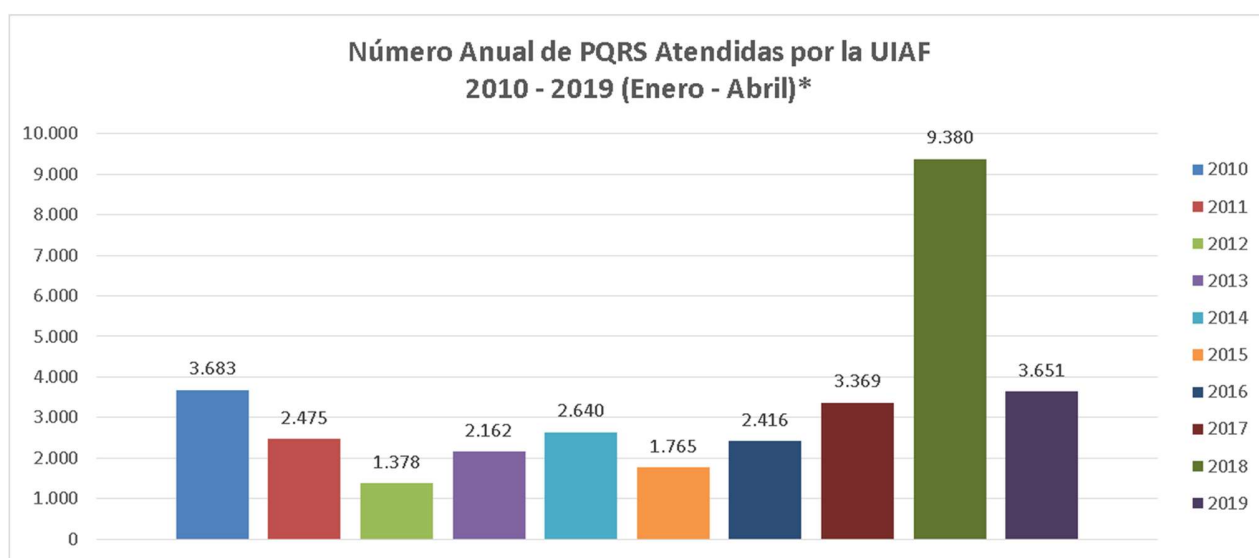
(*) Incluye 2.226 peticiones verbales

11. Número anual de PQRS, 2010 - 2019

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



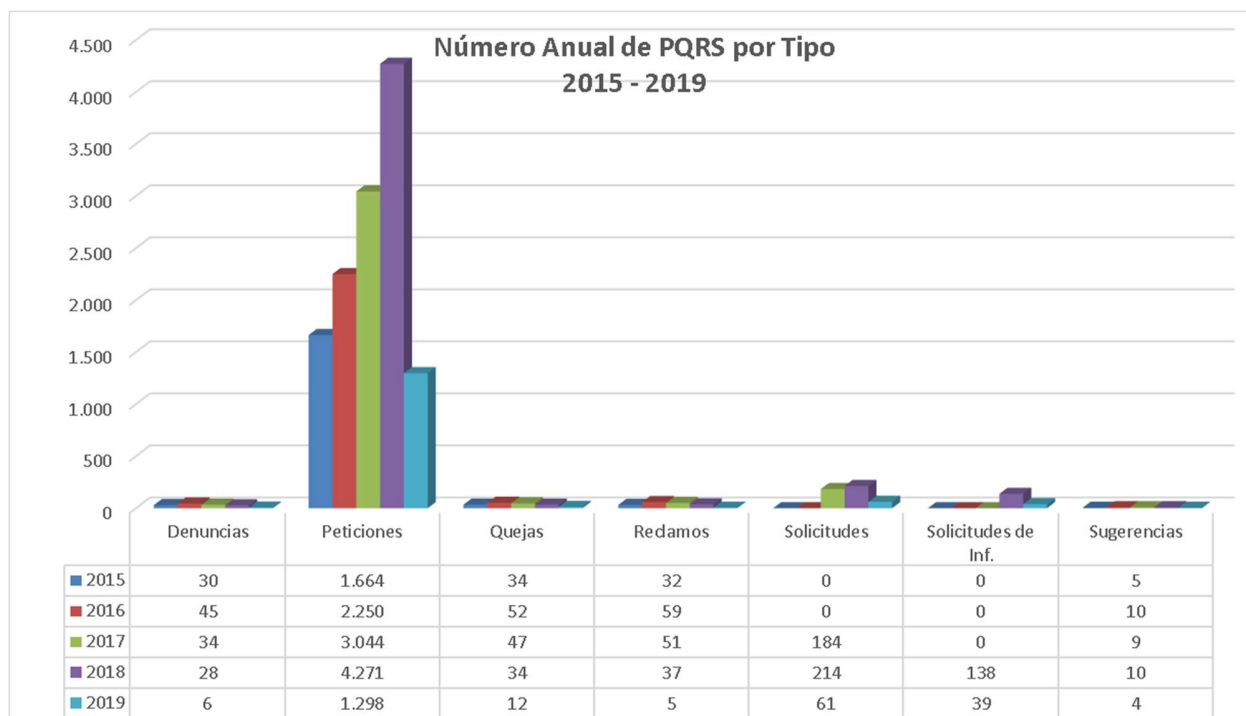
No incluye peticiones verbales



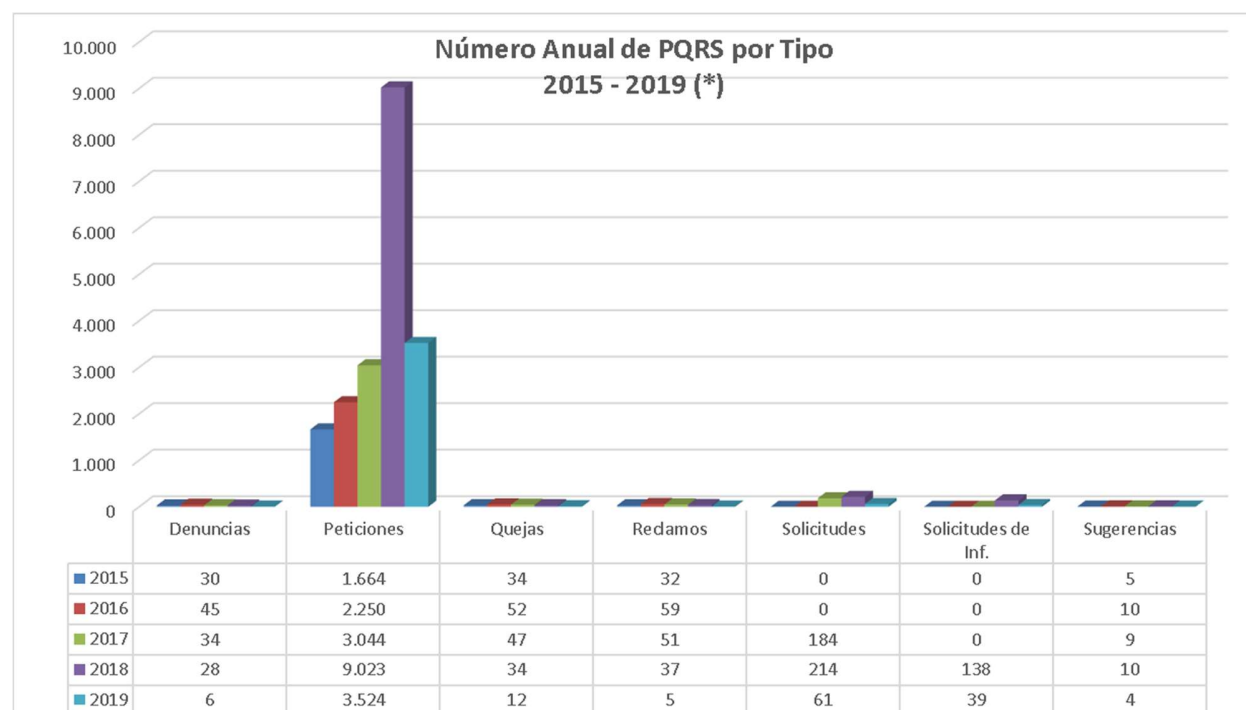
(*) Incluye 2.226 peticiones verbales

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

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 abril).



No incluye peticiones verbales



(*) Incluye 2.226 peticiones verbales

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

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 abril).

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	14,1%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	9,5%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	5,3%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	8,3%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	10,1%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	6,8%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	9,3%
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	12,9%
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	18,2%
2019	6	0,4%	1.298	91,1%	12	0,8%	5	0,4%	61	4,3%	4	0,3%	39	2,7%	1.425	5,5%
Totales	350	1,1%	24.502	74,2%	245	0,7%	252	0,8%	459	1,4%	142	0,4%	95	0,3%	26.045	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	11,2%
2011	73	3%	2.402	97%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2.475	7,5%
2012	5	0%	1.373	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1.378	4,2%
2013	57	2,6%	2.064	95,5%	18	0,8%	18	0,8%	0	0%	0	0%	5	0,2%	2.162	6,5%
2014	24	0,9%	2.501	94,7%	48	1,8%	50	1,9%	0	0%	0	0%	17	0,6%	2.640	8,0%
2015	30	1,7%	1.664	94,3%	34	1,9%	32	1,8%	0	0%	0	0%	5	0,3%	1.765	5,3%
2016	45	1,9%	2.250	93,1%	52	2,2%	59	2,4%	0	0%	0	0%	10	0,4%	2.416	7,3%
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	10,2%
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	28,7%
2019 (*)	6	0,2%	3.524	96,5%	12	0,3%	5	0,1%	61	1,7%	39	1,1%	4	0,1%	3.651	11,1%
Totales	350	1,1%	31.480	95,3%	245	0,7%	252	0,8%	459	1,4%	177	0,5%	60	0,2%	33.023	100%

(*) Incluye 2.226 peticiones verbales

14. Número de peticiones verbales atendidas de enero a abril 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	339
Aclaración Errores	278
Actualización de Datos	224
Como Presentar Reportes Objetivos	200
Solicitud de Acceso	170
Solicitud de Código	157
Como Ingresar	147
Errores en Acceso	104
Bloqueo/Desbloqueo de contraseña - matriz	103
Consultar Certificaciones	88
Como diligenciar ROS	84
Solicitud Anulación de Cargue	60
Aclaración Resoluciones y CE	59
Curso E-learning	56
Derogación Usuario	26
Reasignación Matriz Sirel 2	25
Consulta Utilidades Excel	18
Comunicaciones Entidades Vigilantes	13
Aclaración Estado de Reporte	13
Como Inactivar registro -UIAF	5
Reporte Positivo	4
Reporte Negativo	2
Confirmación Llegada Correo	1
Total general	2.176

15. Temas recurrentes

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Actualización de datos	485	34,0%
Otros	200	14,0%
Error SIREL y errores de acceso	149	10,5%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	133	9,3%
Soporte SIREL	98	6,9%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	67	4,7%
Cancelación de usuario	67	4,7%
Solicitudes de información pública	61	4,3%
Solicitudes especiales reportantes	47	3,3%
Cancelación entidad	46	3,2%
Solicitud de soporte técnico	38	2,7%
Consulta explicación de normatividad	34	2,4%
Total PQRSD	1.425	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 abril de 2019:

Temas Recurrentes	Cantidad	%
Otros	747	20,5%
Actualización de datos	709	19,4%
Aclaración de errores	276	7,6%
Error SIREL y errores de acceso	253	6,9%
Cómo presentar reportes objetivos	200	5,5%
Solicitud de acceso	170	4,7%
Solicitud de código	157	4,3%
Como ingresar	147	4,0%
Solicitud de anulación para corrección de reportes	133	3,6%
Bloqueo/desbloqueo de contraseña - matriz	103	2,8%
Soporte SIREL	98	2,7%
Consultar Certificaciones	88	2,4%
Cómo diligenciar ROS	73	2,0%
Aclaración sobre reportes que se deben enviar	67	1,8%
Cancelación de usuario	67	1,8%
Solicitudes de información pública	61	1,7%
Solicitud Anulación de Cargue	60	1,6%
Aclaración resoluciones y CE	59	1,6%
Curso e-learning	56	1,5%
Solicitudes especiales reportantes	47	1,3%
Cancelación entidad	46	1,3%
Consulta explicación de normatividad	34	0,9%
		0,0%
Total PQRS	3.651	100%

(*) Incluye 2.226 Peticiones verbales

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

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1		1
	Peticiones	72	1	73
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	16	1	17
	Solicitudes	46		46
Total Oficina Asesora Jurídica		138	2	140
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	5		5
	Peticiones	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		7		7
Subdirección de Informática	Peticiones	1.108	51	1.159
	Quejas	11		11
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	6		6
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	8		8
Total Subdirección de Informática		1.137	51	1.188
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	56	9	65
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	12	3	15
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	7		7
Total Subdirección de Análisis Estratégico		77	12	89
Subdirección Administrativa y Financiera	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Total general		1.360	65	1.425

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 abril de 2019:

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total general
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	14		14
	Solicitudes de informacion publica	2	1	3
	Solicitudes	12		12
Total Oficina Asesora Jurídica		28	1	29
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1		1
Subdirección de Informática	Peticiones	314		314
	Quejas	1		1
	Solicitudes de informacion publica	2		2
	Solicitudes	2		2
Total Subdirección de Informática		319		319
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	10		10
	Reclamos	1		1
	Solicitudes	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		13		13
Total general		361	1	362

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 abril de 2019, incluyendo las peticiones verbavales:

Área Responsable	Tipo de PQRS	A Tiempo Extemporáneo		Total General
Oficina Asesora Jurídica	Denuncias	1		1
	Peticiones (*)	122	1	123
	Quejas	1		1
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	16	1	17
	Solicitudes	46		46
Total Oficina Asesora Jurídica		188	2	190
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	5		5
	Peticiones	1		1
	Solicitudes de informacion publica	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		7	0	7
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	3.284	51	3.335
	Quejas	11		11
	Reclamos	2		2
	Solicitudes de informacion publica	6		6
	Sugerencias	2		2
	Solicitudes	8		8
Total Subdirección de Informática		3.313	51	3.364
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	56	9	65
	Reclamos	1		1
	Solicitudes de informacion publica	12	3	15
	Sugerencias	1		1
	Solicitudes	7		7
Total Subdirección de Análisis Estratégico		77	12	89
Subdirección Administrativa y Financiera	Sugerencias	1		1
Total Subdirección Administrativa y Financiera		1		1
Total General		3.586	65	3.651

(*) Incluye 2.226 Peticiones verbavales

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 abril de 2019, incluyendo las peticiones verbavales:

Área Responsable	Tipo de PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Total General
Oficina Asesora Jurídica	Peticiones (*)	14		14
	Solicitudes de informacion publica	2	1	3
	Solicitudes	12		12
Total Oficina Asesora Jurídica		28	1	29
Subdirección de Análisis de Operaciones	Denuncias	1		1
Total Subdirección de Análisis de Operaciones		1	0	1
Subdirección de Informática	Peticiones (*)	877		877
	Quejas	1		1
	Solicitudes de informacion publica	2		2
	Solicitudes	2		2
Total Subdirección de Informática		882	0	882
Subdirección de Análisis Estratégico	Peticiones	10		10
	Reclamos	1		1
	Solicitudes	2		2
Total Subdirección de Análisis Estratégico		13	0	13
Total General		924	1	925

(*) Incluye 563 Peticiones verbales

Documento elaborado por la UIAF
Fuente: Sistema de Información de PQRSD de la UIAF