



Hacienda



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD segundo trimestre de 2025

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Grupo de Gestión de Información y de Relación con
el Ciudadano



Introducción

En cumplimiento de la Ley 1712 (marzo 06) de 2014, *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional"*, el presente informe consolida las Peticiones, Quejas Reclamos, Solicitudes de acceso a la información pública y Denuncias radicadas en el Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Hacienda y Crédito Público durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025.

Lo anterior, con el propósito de gestionar de manera oportuna las respuestas y el nivel de percepción del servicio, y de ser necesario formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio a los ciudadanos por parte de la Entidad.

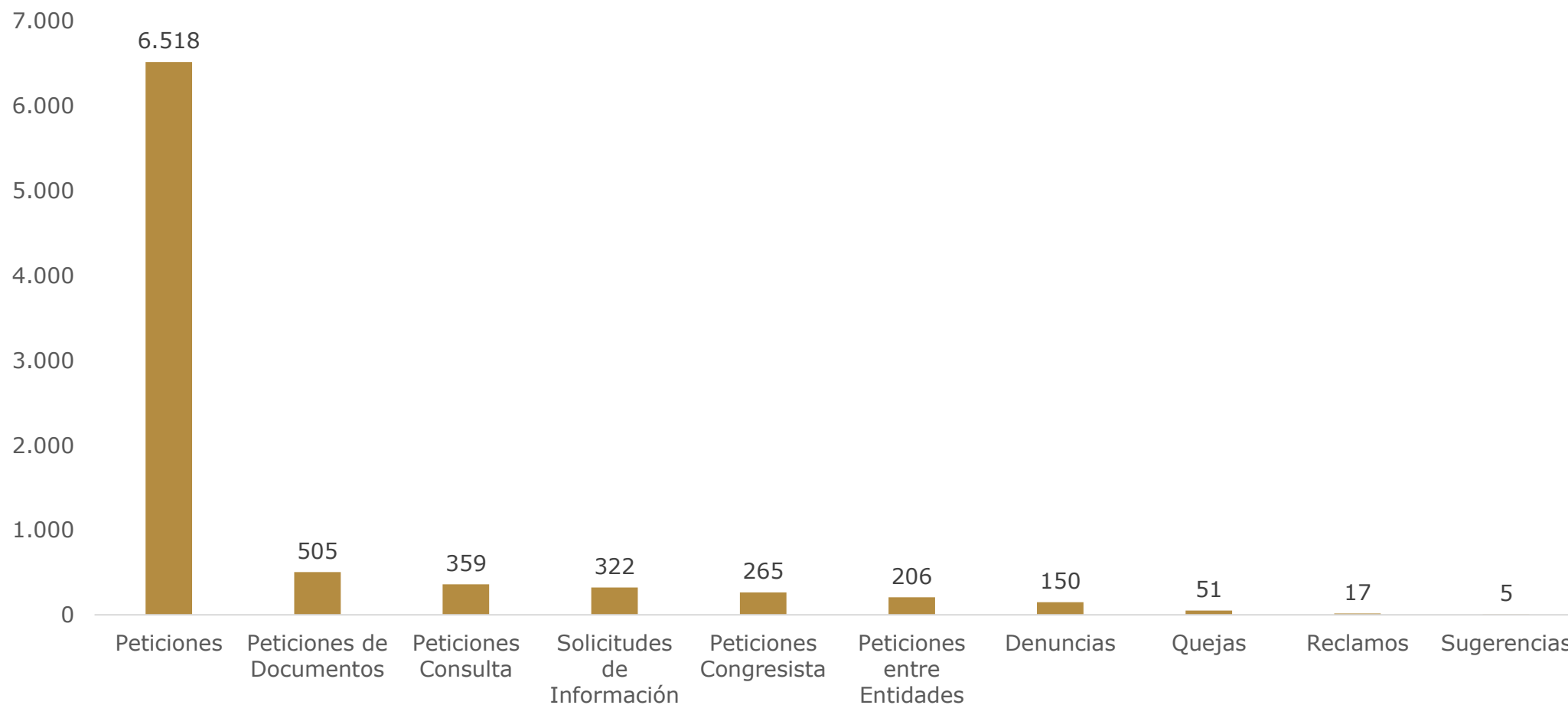
Alcance

A continuación, se presenta el consolidado de los requerimientos recibidos en el segundo trimestre de 2025, mediante los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía: Presencial, Correo Electrónico, Chat, Teléfono, Sede Electrónica y Redes Sociales, los cuales fueron radicados a través del Sistema de Información Electrónica y Digital – SIED.

Descripción	Abril	Mayo	Junio	Total
Solicitudes recibidas	12.015	12.440	10.698	35.153
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	60	84	58	202
Tiempo de respuesta promedio	9,2	8,4	6,8	8,1 días

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD

De las 35.153 solicitudes que se radicaron en la entidad, el 23.9% son PQRSD que equivalen a 8.398.

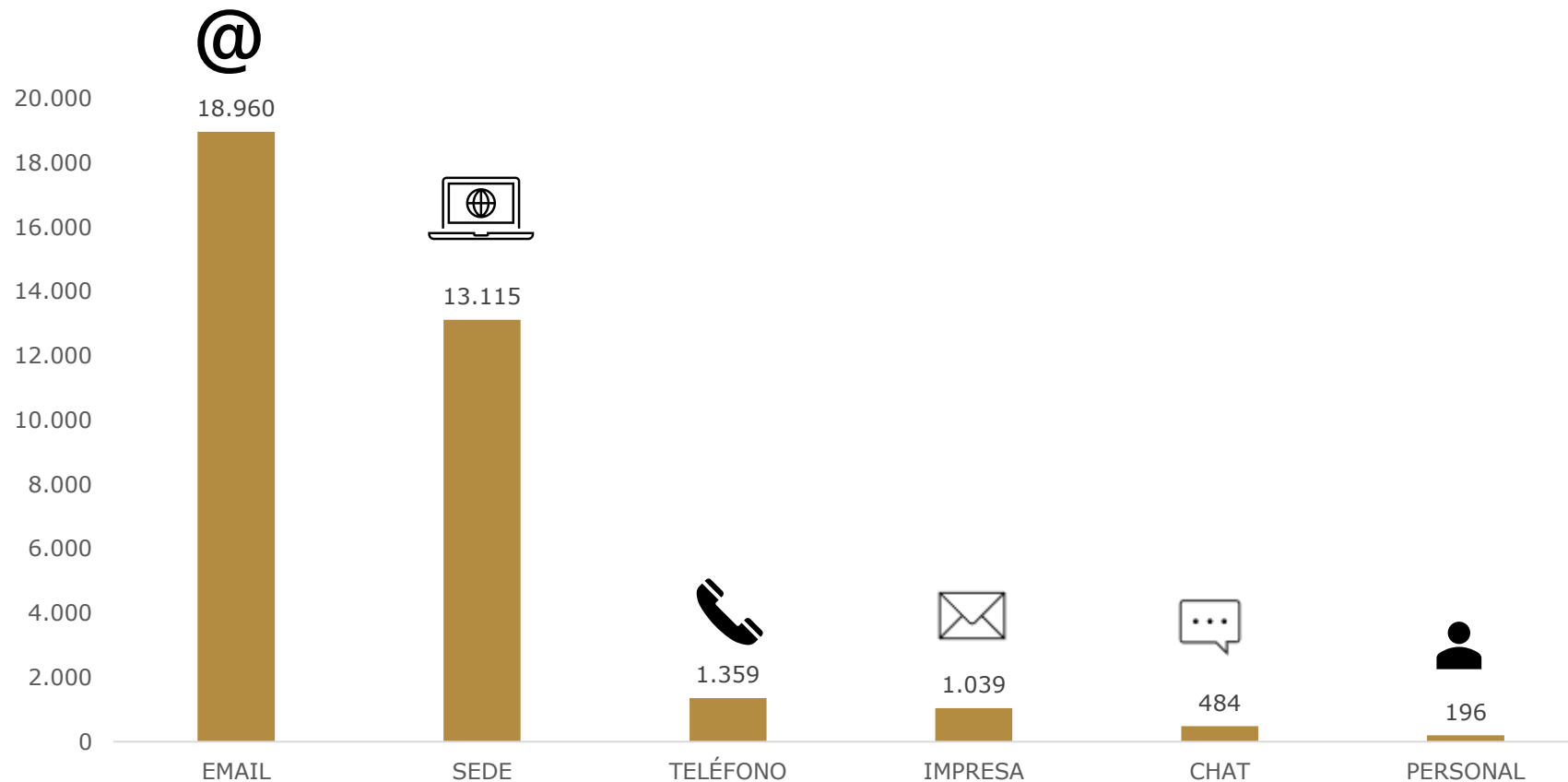


Gestión de PQRSD y diferentes a PQRSD por canal



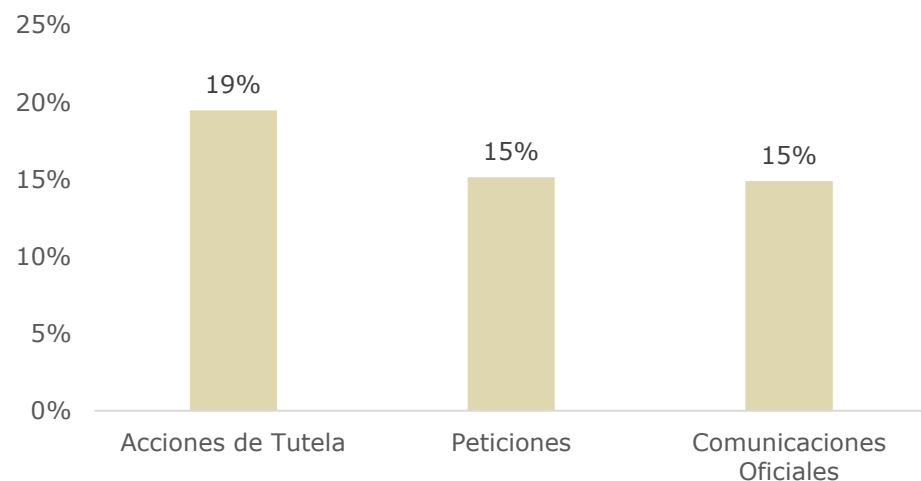
Solicitudes radicadas por canal

Las solicitudes radicadas a través de los diferentes canales de atención equivalen a un total de **35.153**, las cuales se detallan a continuación:



@ Correo Electrónico

Categorías con mayor registro



Mediante correo electrónico se radicaron el 54% de las solicitudes recibidas en el segundo trimestre del 2025, lo que equivale a 18.946 solicitudes.

De las 18.946 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

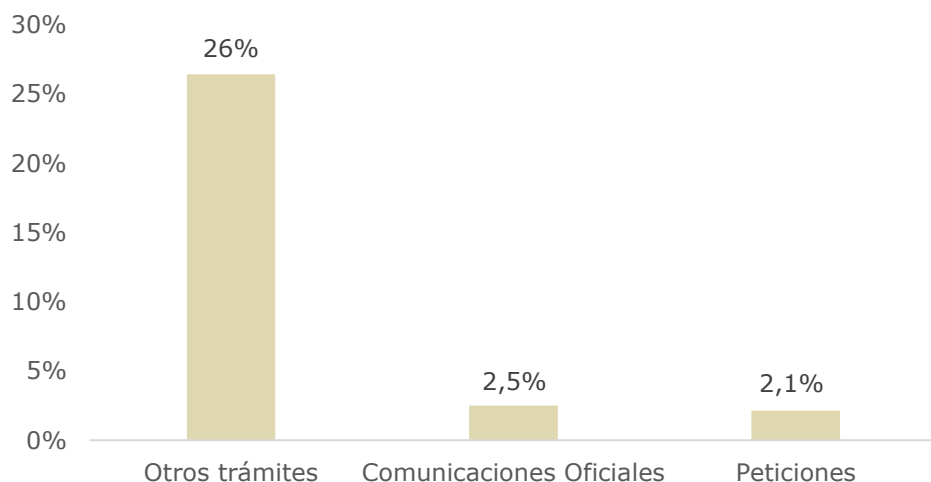
- Acciones de Tutela
- Peticiones
- Comunicaciones Oficiales

Correo Electrónico	Cantidad	%
Acciones de Tutela	6.849	19%
Peticiones	5.325	15%
Comunicaciones Oficiales	5.235	15%
Peticiones de Documentos	460	1,3%
Peticiones Consultas	356	1,0%
Peticiones Congresistas	264	0,8%
Peticiones entre Entidades	197	0,6%
Denuncias	152	0,4%
Solicitudes de Información	60	0,2%
Quejas	32	0,1%
Reclamos	8	0,02%
Sugerencias	5	0,01%
Otros trámites	3	0,01%
Total	18.946	54%



Sede Electrónica

Categorías con mayor registro



Mediante la Sede Electrónica fueron radicadas 11.206 solicitudes equivalentes al 32% de las recibidas durante el segundo trimestre del 2025.

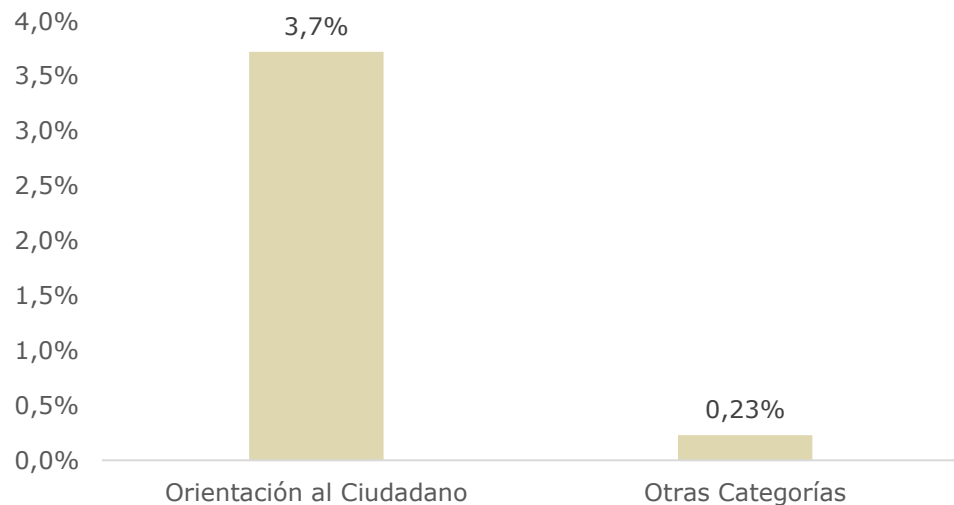
De las 11.206 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

- Otros trámites
- Comunicaciones Oficiales
- Peticiones.

Sede Electrónica	Cantidad	%
Otros trámites	9.288	26%
Comunicaciones Oficiales	882	2,50%
Peticiones	748	2,10%
Solicitudes de Información	258	0,70%
Quejas	15	0,04%
Reclamos	9	0,03%
Denuncias	5	0,01%
Peticiones de documentos	1	0,00%
Total	11.206	31%

Telefónico

Categorías con mayor registro



Mediante el canal telefónico fueron radicadas 1.364 solicitudes equivalentes al 5,7% de las recibidas durante el segundo trimestre del 2025.

De las 1.364 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

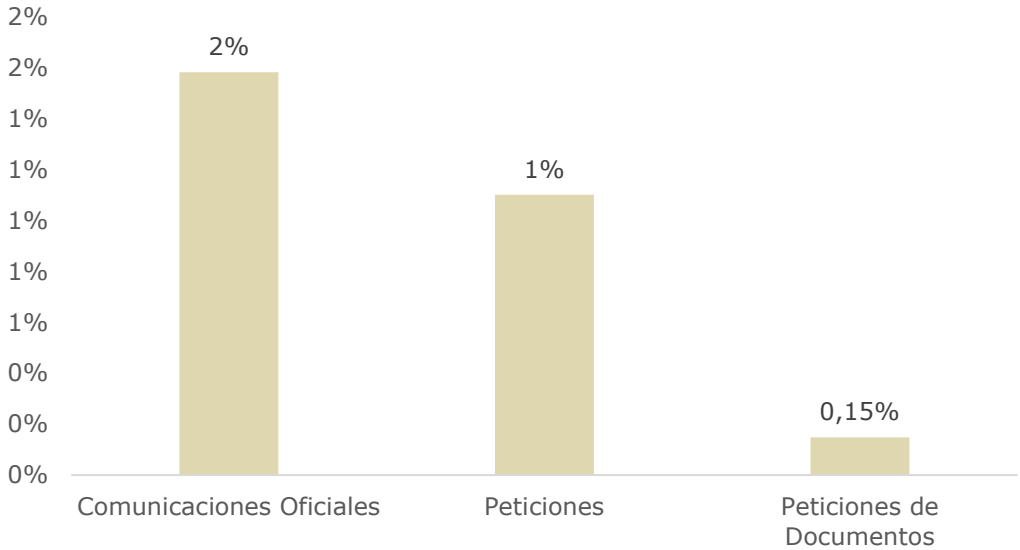
- Orientación al Ciudadano
- "Otras Categorías" agrupa todas las categorías que tienen menos del 1% del total.

Telefónico	Cantidad	%
Orientación al Ciudadano	1.309	3,70%
Comunicaciones Oficiales	23	0,10%
Peticiones	17	0,07%
Solicitudes de Información	9	0,04%
Quejas	4	0,02%
Reclamos	1	0,00%
Peticiones de Documentos	1	0,00%
Total	1.364	3,94%



Impreso

Categorías con mayor registro



Mediante documentos impresos fueron radicadas 1.041 solicitudes equivalentes al 3% de las recibidas durante el segundo trimestre del 2025.

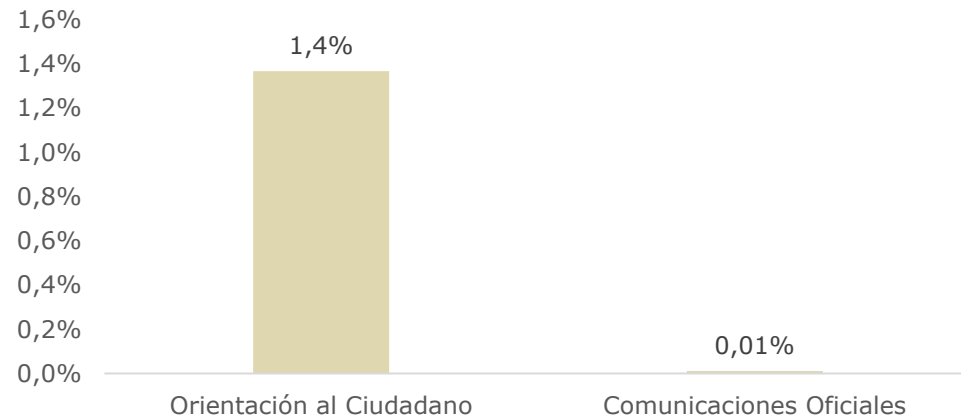
De las 1.041 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

- Comunicaciones Oficiales
- Peticiones
- Peticiones de Documentos

Impreso	Cantidad	%
Comunicaciones Oficiales	556	2%
Peticiones	387	1%
Peticiones de Documentos	52	0,15%
Peticiones entre Entidades	15	0,04%
Solicitudes de Información	14	0,04%
Peticiones Consultas	10	0,03%
Peticiones Congressistas	3	0,01%
Quejas	2	0,01%
Acciones de Tutela	1	0,00%
Denuncias	1	0,00%
Total	1.041	3%



Categorías con mayor registro



Chat	Cantidad	%
Orientación al Ciudadano	481	1,4%
Comunicaciones Oficiales	4	0,01%
Peticiones	3	0,01%
Peticiones de Documentos	1	0,00%
Total	489	1,4%

Mediante chat fueron radicadas 489 solicitudes equivalentes al 1,4% de las recibidas durante el segundo trimestre del 2025.

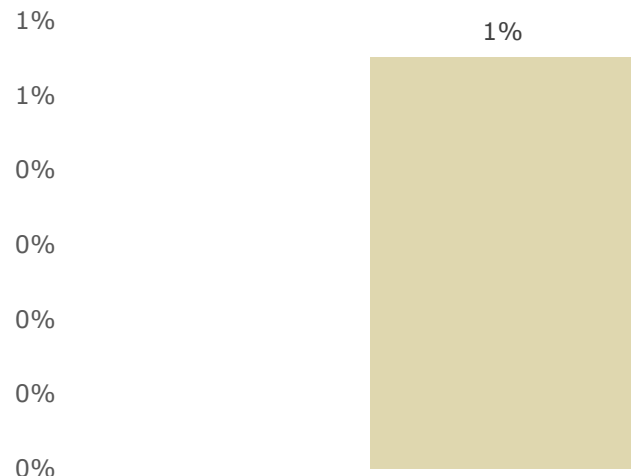
De las 489 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

- Orientación al Ciudadano.
- Comunicación oficial.



Presencial

Orientación al Ciudadano



Presencial	Cantidad	%
Orientación al Ciudadano	194	1%
Total	194	1%

De forma presencial fueron atendidas 194 solicitudes equivalentes al 1% de las recibidas durante el segundo trimestre del 2025.

La categoría corresponde a:

- Orientación al Ciudadano

Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



Solicitudes de Acceso a Información Pública

Descripción	Abril	Mayo	Junio	Total
Solicitudes de Acceso a Información Pública	17	21	32	70
Solicitudes de acceso a información pública en que se negó acceso a la información	0	0	0	0
Solicitudes de acceso a información pública que fueron trasladadas a otra institución	2	0	1	3

Solicitudes de información pública por canal

Canal	Cantidad
Sede	59
Email	9
Impresa	1
Teléfono	1
Chat	0
Personal	0
Total general	70

Dependencias que atendieron solicitudes de información pública

Dependencias que atendieron solicitudes de información pública	Cantidad
Oficina de Bonos Pensionales	48
Grupo de Historias Laborales	7
Subdirección de Pensiones	3
Atención al Cliente	1
Despacho Viceministro Técnico	1
Dirección General de Apoyo Fiscal	1
Grupo de Administración de Personal	1
Grupo de Apoyo	1
Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	1
Grupo de Desarrollo Sostenible	1
Grupo FONPET	1
Oficina Asesora de Jurídica	1
Secretaría General	1
Subdirección de Tesorería	1
Subdirección de Apoyo al Saneamiento Fiscal Territorial	1

Gestión de Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



Gestión de Quejas

Para el segundo trimestre de 2025 se recibieron 51 quejas gestionadas así:

27 corresponden a otras entidades, por lo cual se realizó el traslado por competencia a:

- Ministerios.
- Alcaldías.
- Secretarías.
- Superintendencias.
- Entidades privadas.
- Abstención de traslado por petición reiterativa.

24 corresponden a temas del Ministerio como:

- Incumplimiento de términos de respuesta.
- Abstención de traslado, ya enviado a la entidad competente.
- Irregularidades administrativas de la entidad (Certificado de retención).
- Petición reiterativa ya resuelta, citada respuesta que antecede.
- Recepción de correos masivos sin información.
- Irregularidades administrativas de la entidad (Chat SIIF Nación).
- Abstención de giro de recursos.
- Trámite de bonos pensionales.
- Trámites CETIL.
- Información Pasivo Prestacional Sector Salud.

Las Cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:

- Dirección General de Apoyo Fiscal (2).
- Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional (2).
- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (32).
- Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF (1).
- Grupo FONPET (4).
- Oficina de Bonos Pensionales (8).
- Secretaría General (1).
- Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social (1).

Gestión de quejas

■ Otras Entidades ■ MinHacienda



Gestión de Reclamos

Para el segundo trimestre de 2025 se recibieron 17 reclamos gestionados de la siguiente manera:

11 Corresponden a otras entidades, por lo cual se realizó el traslado por competencia a:

- Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- Central de Inversiones CISA.
- Constructora AVANTI.
- Secretaría de Hacienda.
- Superintendencia de la Economía Solidaria.
- Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal.
- Ministerio de Defensa Nacional.
- Solicitud de fondos para el ICETEX (Ministerio de Educación).

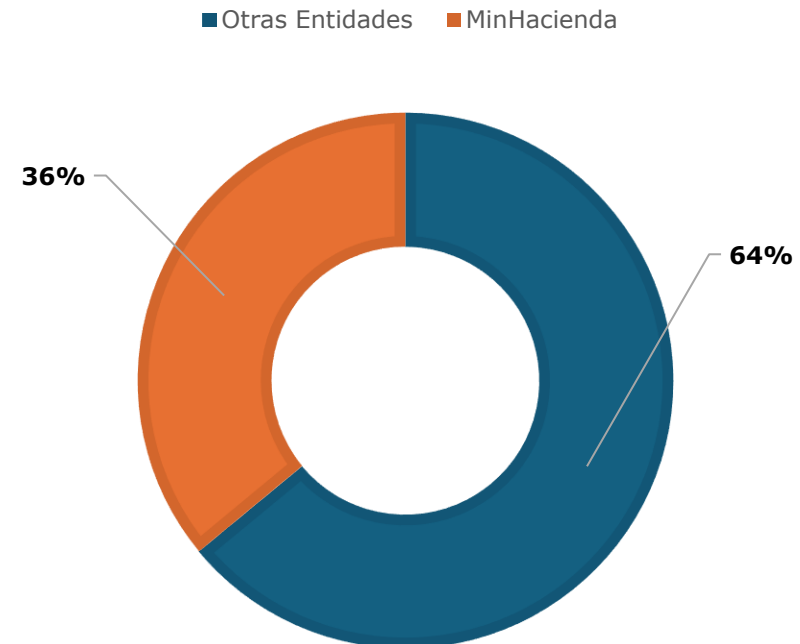
6 Corresponden a temas del Ministerio como:

- Irregularidad en mesadas pensionales.
- Trámites CETIL.
- Trámites Historias Laborales.

Estos reclamos fueron atendidos por las siguientes dependencias:

- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (1).
- Oficina de Bonos Pensionales (4).
- Grupo de Historias Laborales (1).

Gestión de reclamos



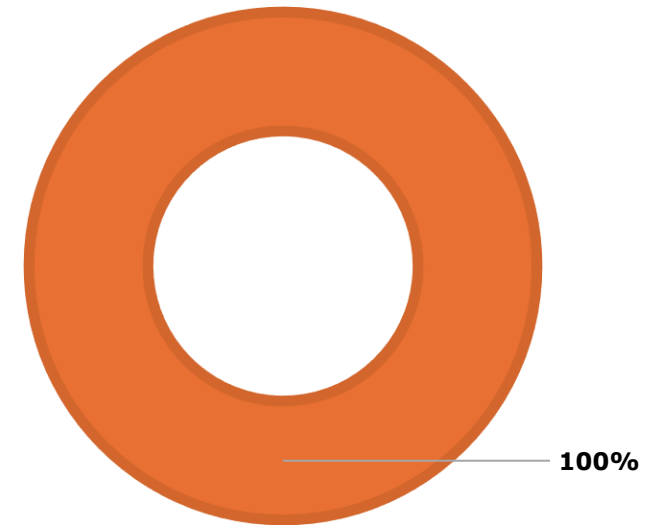
Gestión de Sugerencias

Para el segundo trimestre de 2025 se recibieron 5 sugerencias gestionadas de la siguiente manera:

El Ministerio atendió las sugerencias de tal forma:

- Propuesta de colaboración en trámites administrativos (2).
- Sugerencia para regulación de trámites (2).
- Sugerencia para Asesoría deuda externa (1).

MinHacienda



Gestión de Denuncias

Para el segundo trimestre de 2025 se recibieron 150 denuncias gestionadas así:

32 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a:

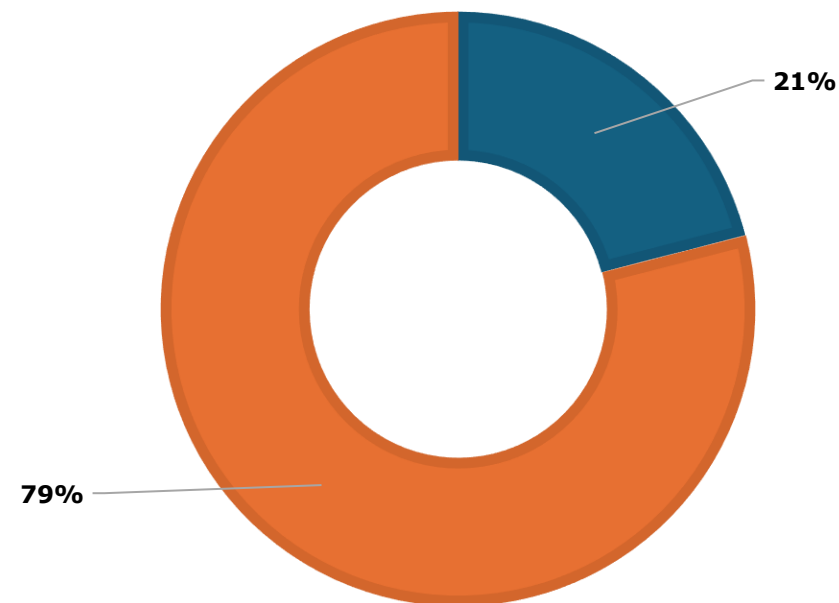
- Concejo Superior de la Judicatura.
- Ministerios.
- Alcaldías.
- Superintendencias.
- Contraloría.
- Defensoría del Pueblo.
- Entidades Privadas.

118 corresponden a temas de Ministerio como:

- Irregularidades Administrativas de Terceros.
- Abstenciones de traslados.
- Cobros ilegales de terceros.
- Corrupción UGPP.
- Denuncias a Ministros.
- Denuncias por prevaricato.
- Desfalcos por sobrecostos.
- Fraudes administrativos de terceros.
- Irregularidades operativas de terceros.
- Persecución estatal.
- Publicidad engañosa.

Gestión de denuncias

■ Otras Entidades ■ MinHacienda



Satisfacción Ciudadana

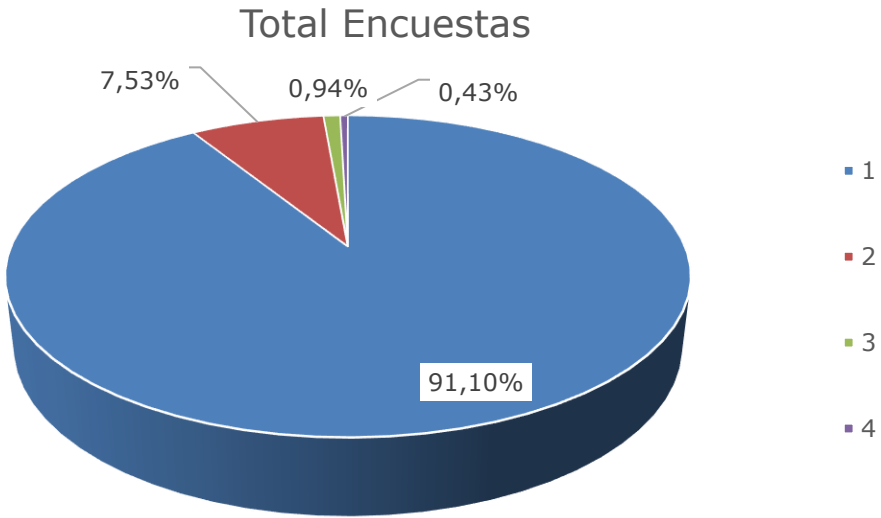


Calificación del Servicio

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?		
Calificación	Cantidad	%
4	2.323	91,10%
3	192	7,53%
2	24	0,94%
1	11	0,43%
Total	2550	100,00%

¿La Información suministrada por nuestro asesor fue clara?		
Calificación	Cantidad	%
4	1.575	88,83%
3	156	8,80%
2	31	1,75%
1	11	0,62%
Total	1773	100,00%

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?



Para el segundo trimestre de 2025, el 98,63% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta indicaron estar satisfechos con la atención recibida.

Así mismo el 97,63% de los ciudadanos manifestaron que la información brindada por parte de los agentes de Relación con el Ciudadano fue clara.

Satisfacción Ciudadana por Canal

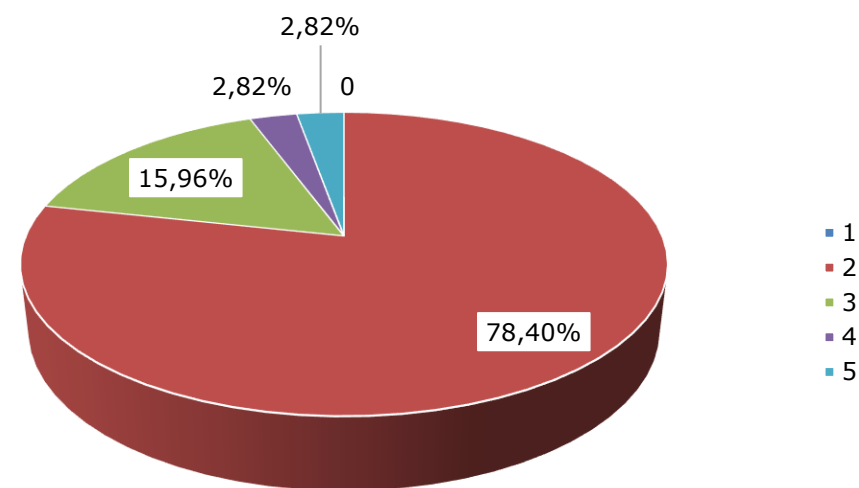


Satisfacción Ciudadana por Canal

¿Qué tan difícil fue radicar tu PQRSD's desde el correo electrónico relacionciudadano@minhacienda.gov.co del Ministerio de Hacienda y Crédito Público?		
Calificación	Cantidad	%
4	167	78,40%
3	34	15,96%
2	6	2,82%
1	6	2,82%
Total	213	100,00%

¿Cómo te parece el servicio de correo electrónico para registrar tus solicitudes?		
Calificación	Cantidad	%
4	162	76,06%
3	38	17,84%
2	6	2,82%
1	7	3,29%
Total	213	100,00%

¿Qué tan difícil fue radicar tus solicitudes desde el Correo Electrónico relacionciudadano@minhacienda.gov.co?



Para el segundo trimestre de 2025, se evidencia que el 94,37% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del correo electrónico.

Satisfacción Ciudadana por Canal

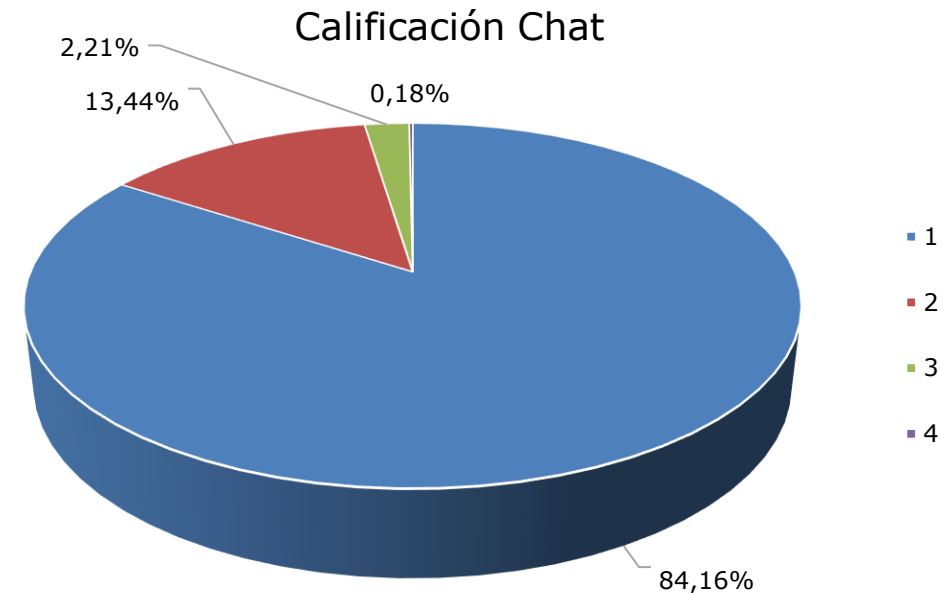
¿Qué tan difícil fue radicar tus solicitudes desde el canal chat?

Calificación	Cantidad	%
4	457	84,16%
3	73	13,44%
2	12	2,21%
1	1	0,18%
Total general	543	100,00%

¿Cómo te parece el servicio de chat para registrar tus solicitudes?

Calificación	Cantidad	%
4	453	83,43%
3	73	13,44%
2	15	2,76%
1	2	0,37%
Total general	543	100,00%

¿Qué tan difícil fue radicar tus solicitudes desde el canal chat?



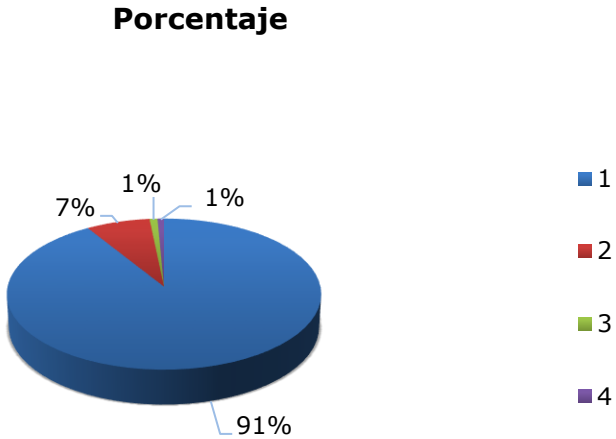
Para el segundo trimestre de 2025, se evidencia que el 97,60% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del chat.

Satisfacción Ciudadana por Canal

¿Qué tan difícil fue radicar tus solicitudes desde el canal telefónico?		
Calificación	Cantidad	%
4	1.121	91,14%
3	89	7,24%
2	11	0,89%
1	9	0,73%
Total general	1.230	100,00%

¿Cómo te parece el servicio de teléfono para registrar tus solicitudes?		
Calificación	Cantidad	%
4	1.122	91,22%
3	83	6,75%
2	16	1,30%
1	9	0,73%
0	0	0,00%
Total general	1.230	100,00%

¿Qué tan difícil fue radicar tus solicitudes desde el canal telefónico?

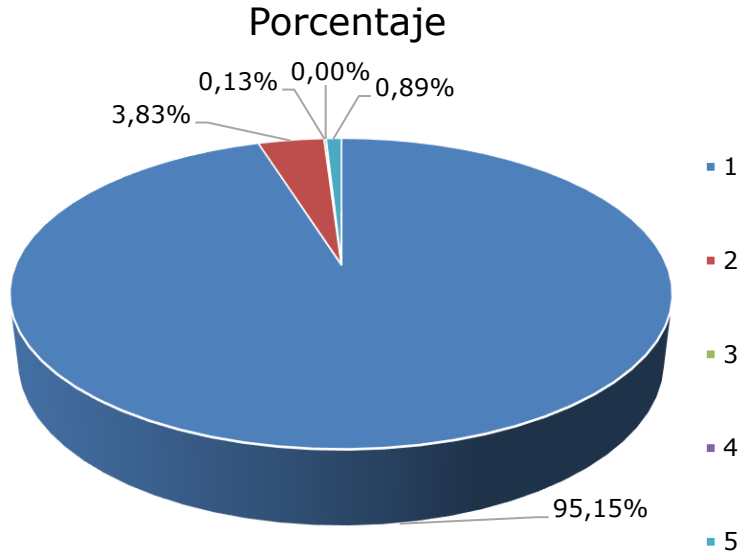


Para el segundo trimestre de 2025, se evidencia que el 97,97% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del canal Telefónico.

Satisfacción Ciudadana por Canal

¿Qué tan difícil fue radicar tu solicitudes desde el canal presencial?

¿Qué tan difícil fue radicar tu solicitudes desde el canal presencial?		
Calificación General	Cantidad	%
4	745	95,15%
3	30	3,83%
2	1	0,13%
1	0	0,00%
0	7	0,89%
Total	783	100,00%



Para el segundo trimestre de 2025, se evidencia que el 98,98% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del canal presencial.

Comentarios



Comentarios Positivos

01

Buen servicio y respuesta oportuna de MinHacienda

Henry León

02

Fácil radicado.

Liliana Ramírez

03

Estoy muy satisfecha ,fue muy fácil la gestión y una recepción muy ágil

Nidia García



Oportunidades de Mejora

Principales sugerencias para mejorar el servicio que presta la entidad, de acuerdo con los niveles de satisfacción.

Ojalá no sea solo el radicado sino la información que se solicita, que llegue a tiempo. Gracias.

Mejorar las respuestas en tiempo.

Porque ya al menos radicaron mi petición en menos de 24 horas ahora esperar una buena respuesta.



Hacienda

