



Hacienda

Informe Atención al Ciudadano

Primer trimestre 2024

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano

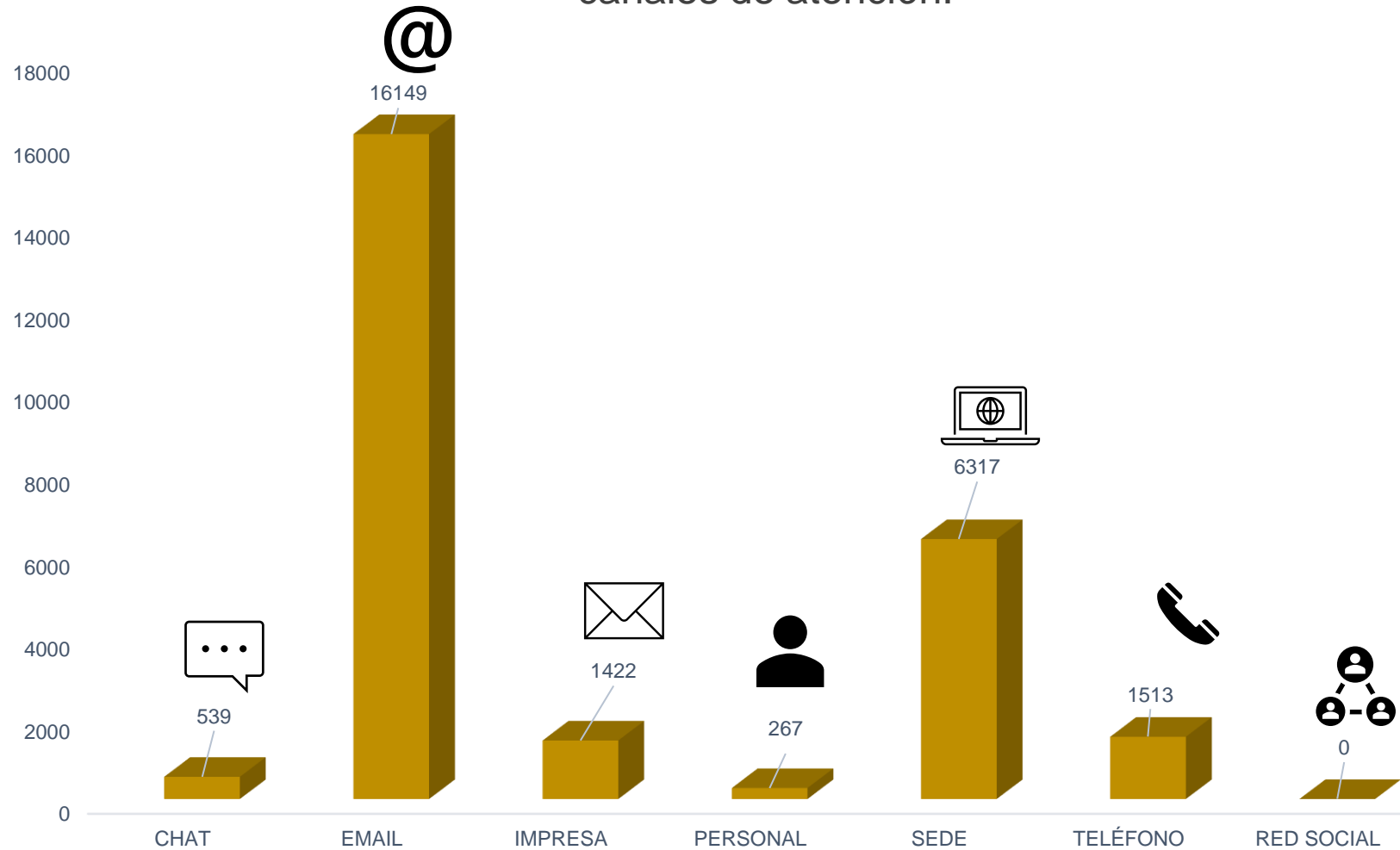


En cumplimiento con el Decreto 103 del 20 de enero de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, se presenta al señor Ministro y a la ciudadanía la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública radicadas en el Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Hacienda y Crédito Público del primer trimestre de 2024.

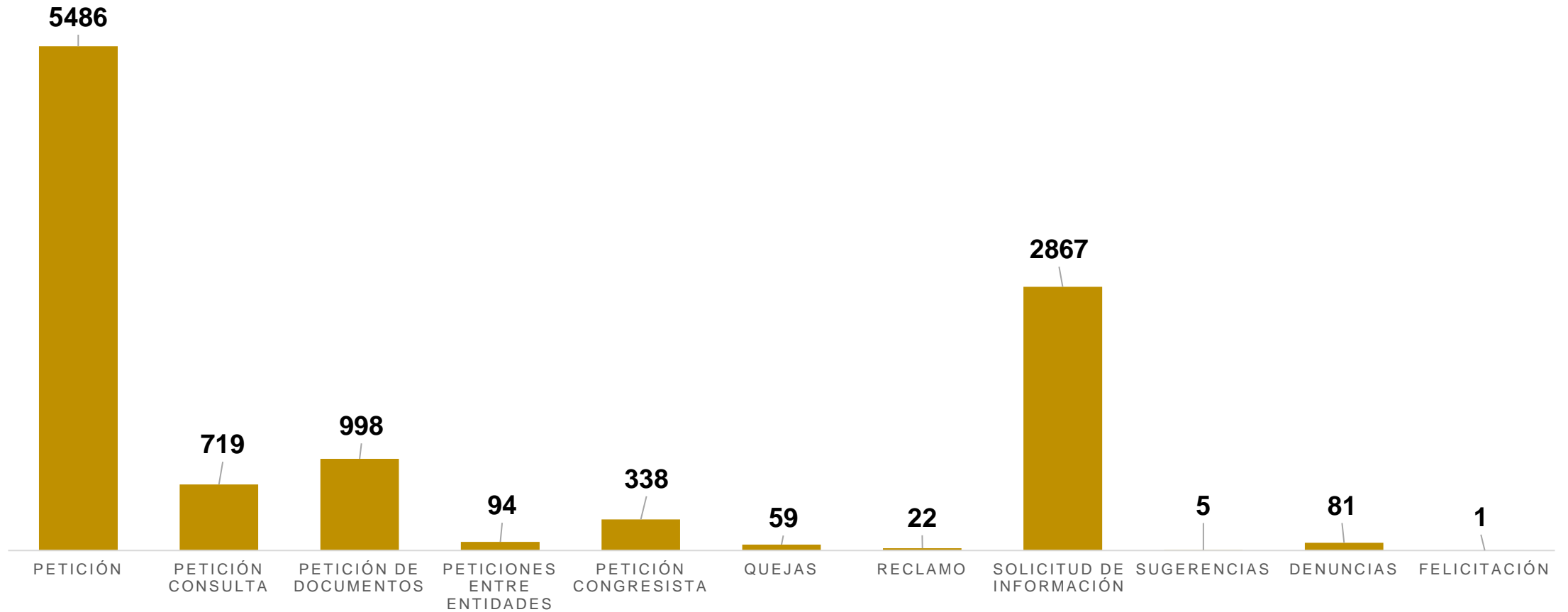
Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Total
Solicitudes recibidas	7686	9411	9110	26207
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0	0	0	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	265	348	373	986

SOLICITUDES RADICADAS POR CANAL.

Se radicaron **26.207 (100%) solicitudes** a través de los siguientes canales de atención:



De las 26.207 solicitudes que se radicaron en la entidad, el 40,71 % son PQRSD que equivalen a 10.670.



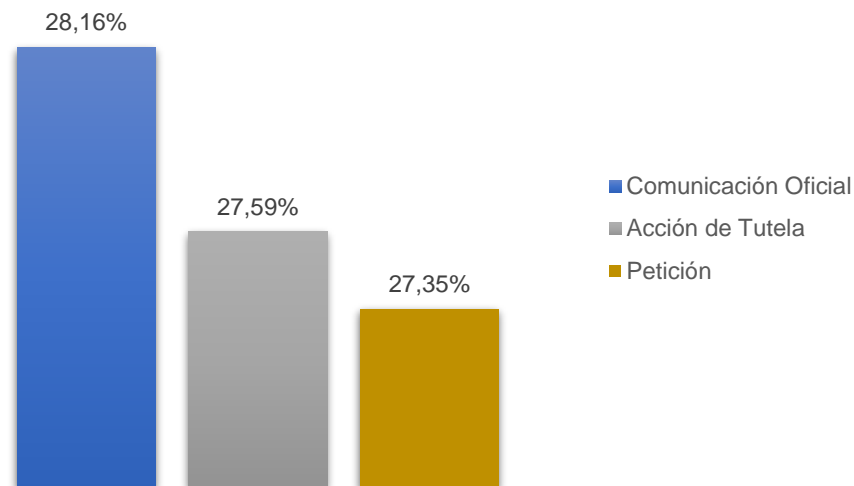
Gestión de PQRSD y diferentes a PQRSD por canal

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias





Canal Email



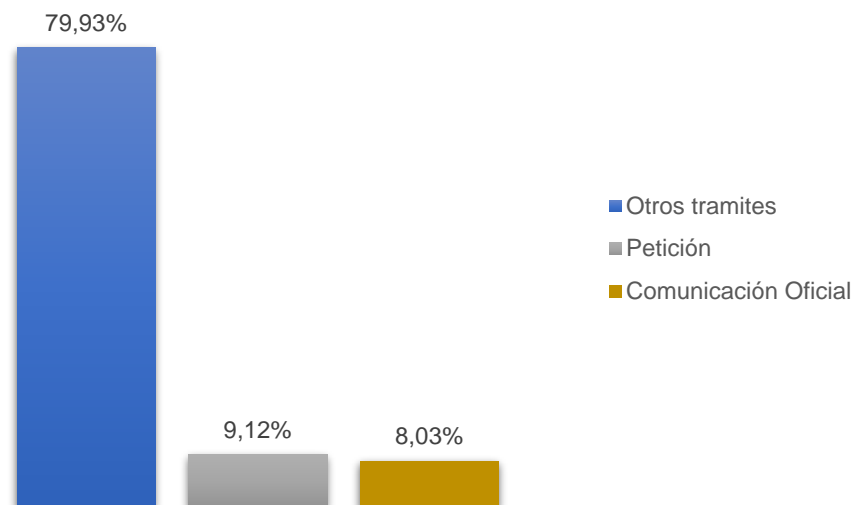
En el canal Email se radicó el 61,62% de las solicitudes recibidas en el primer trimestre, lo que equivale a 16.149.

De las 16.149 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal son: Comunicación oficial, Acciones de tutela y peticiones .

EMAIL	Cantidad	%
Comunicación Oficial	4547	28,16%
Acción de Tutela	4455	27,59%
Petición	4416	27,35%
Petición de Documentos	896	5,55%
Petición Consulta	694	4,30%
Solicitud de Información	593	3,65%
Petición congresista	316	1,96%
Peticiones entre entidades	89	0,55%
Denuncias	77	0,48%
Quejas	47	0,29%
Reclamo	14	0,09%
Sugerencias	5	0,03%
TOTAL	16.149	100%



Canal Sede electrónica



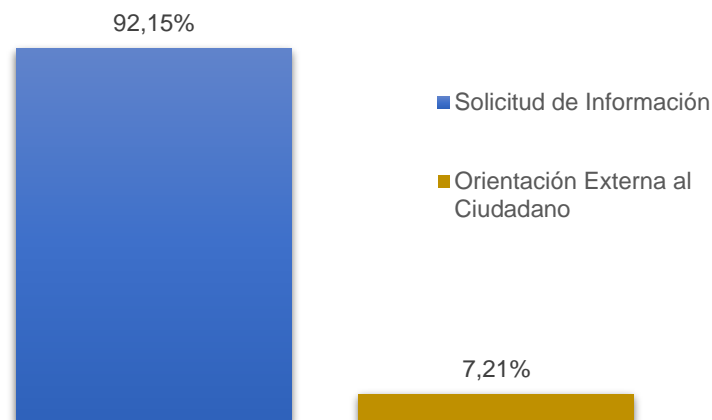
En la Sede electrónica se radicó el 24,10% de las solicitudes que se recibieron en el primer trimestre, lo que equivale a 6.317.

De las 6.317 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal son otros trámites, peticiones y comunicaciones oficiales.

SEDE	Cantidad	%
Otros tramites	5050	79,93%
Petición	576	9,12%
Comunicación Oficial	507	8,03%
Solicitud de Información	156	2,47%
Quejas	10	0,16%
Reclamo	8	0,13%
Denuncias	3	0,05%
Petición congresista	6	0,09%
Felicitación	1	0,02%
Total	6.317	100%



Canal teléfono



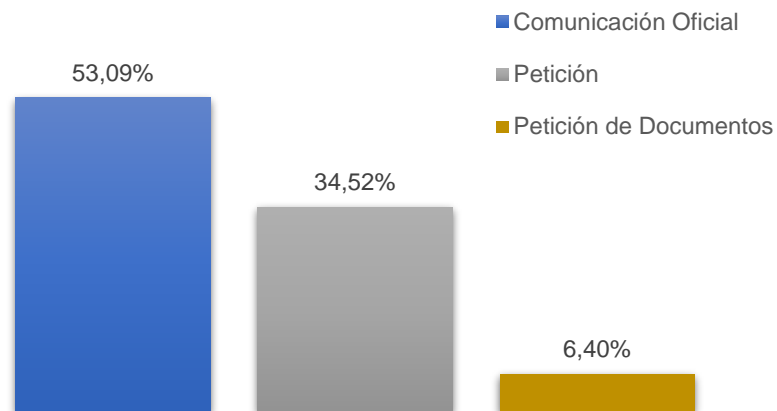
En este canal se radicó el 5,77% de las solicitudes que se recibieron en el primer trimestre lo que equivale a 1.513.

De las 1.513 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal son solicitud de información, orientación externa al ciudadano y peticiones.

TELÉFONO	Cantidad	%
Solicitud de Información	1394	92,15%
Orientación Externa al Ciudadano	109	7,21%
Petición de Documentos	3	0,20%
Petición	3	0,20%
Comunicación Oficial	1	0,06%
Quejas	1	0,06%
Petición Consulta	1	0,06%
Documento Informativo	1	0,06%
TOTAL	1.513	100%



Canal Impreso



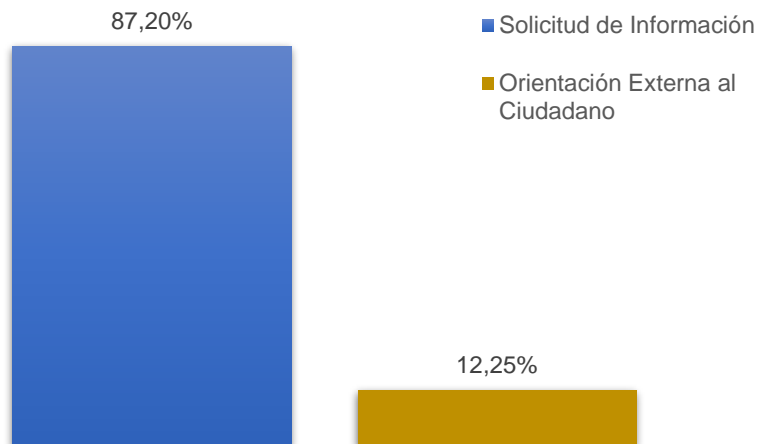
En canal impreso se radicó el 5,42% de las solicitudes que se recibieron en el primer trimestre en la entidad, la cual equivalen a 1.422.

De las 1.422 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal son comunicación oficial, petición y petición de documentos.

IMPRESA	Cantidad	%
Comunicación Oficial	755	53,09%
Petición	491	34,52%
Petición de Documentos	91	6,40%
Petición Consulta	24	1,69%
Solicitud de Información	21	1,48%
Obsequio	17	1,20%
Petición congresista	16	1,13%
Peticiones entre entidades	5	0,35%
Quejas	1	0,07%
Denuncias	1	0,07%
TOTAL	1.422	100%



Canal Chat



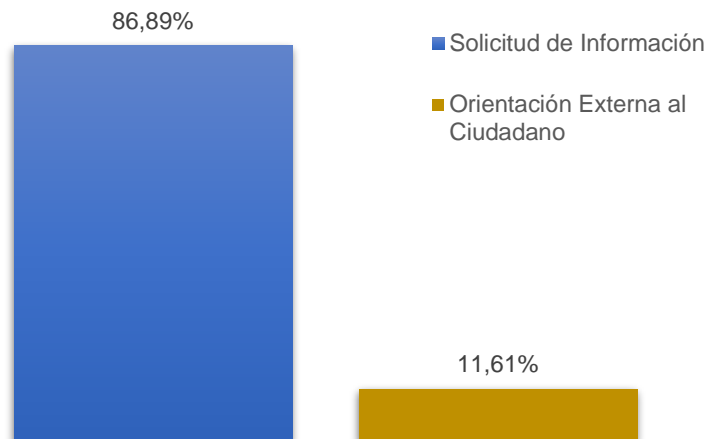
CHAT	Cantidad	%
Solicitud de Información	470	87,20%
Orientación Externa al Ciudadano	66	12,25%
Petición de Documentos	3	0,55%
TOTAL	539	100%

En canal chat se radicó el 2,05% de las solicitudes que se recibieron en el primer trimestre en la entidad, la cual equivalen a 539.

De las 539 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal son solicitud de información, orientación externa al ciudadano y petición de documentos.



Canal Personal



En canal personal se radicó el 0,01% de las solicitudes que se recibieron en el primer trimestre en la entidad, la cual equivalen a 267.

De las 267 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal son solicitud de información, orientación externa al ciudadano y petición de documentos.

PERSONAL	Cantidad	%
Solicitud de Información	232	86,89%
Orientación Externa al Ciudadano	31	11,61%
Petición de Documentos	4	1,50%
TOTAL	267	100%

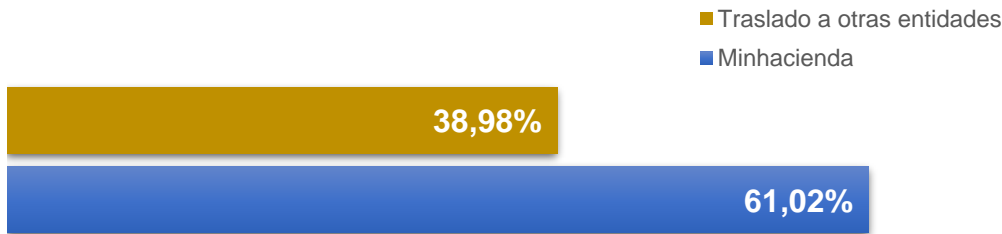
Gestión de Quejas, Reclamos Denuncias y Sugerencias

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias



Gestión de Quejas

Para el primer trimestre de 2024 se recibieron 59 quejas gestionadas así:



23 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: Contraloría General de la Nación, CREMIL, Enel, Supersolidaria, Superfinanciera, alcaldías, Colfondos, UGGP, DNP etc.

36 corresponden a temas de Minhacienda, que fueron atendidas por las siguientes dependencias: Oficina de Bonos Pensionales, Dirección General Crédito Público y Tesoro Nacional, Dirección General de Apoyo Fiscal, Dirección Administrativa, Dirección General de Participaciones Estatales, Dirección General de Macroeconómica y SIIF.

Gestión de Reclamos

Para el primer trimestre de 2024 se recibieron 22 reclamos gestionados así:

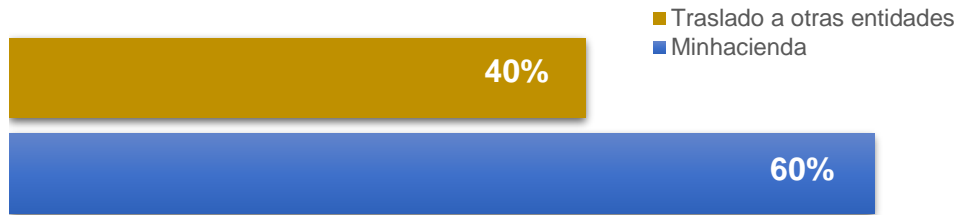


12 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: Alcaldías, Bancos Itaú, Banco BBVA, Mindefensa, Procuraduría etc.

10 corresponden a temas de Minhacienda, que fueron atendidas por las siguientes dependencias:, Dirección General de Participaciones Estatales, Subdirección Jurídica, Oficina de Bonos Pensionales y SIIF.

Gestión de Sugerencia

Para el primer trimestre de 2024 se recibieron 5 sugerencias gestionadas así:

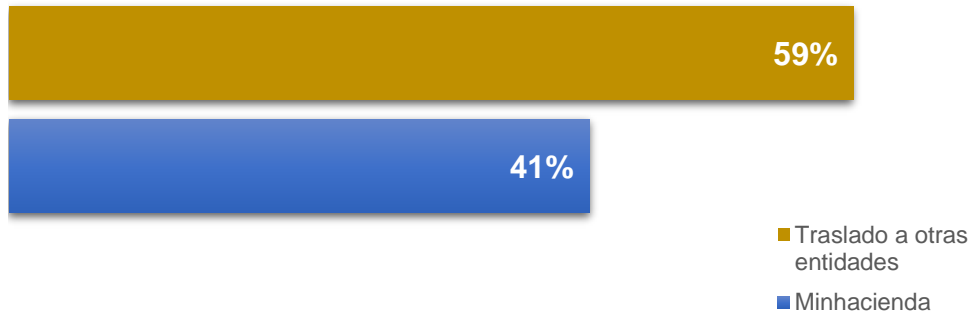


3 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: Mindefensa, Minminas, Secretaria de transparencia

2 corresponden a temas de Minhacienda, que fueron atendidas por la siguiente dependencia: Subdirección Jurídica.

Gestión de denuncias

Para el primer trimestre de 2024 se recibieron 81 denuncias gestionadas así:



33 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: Fiscalía General de la Nación, Comisión Nacional de Disciplina Judicial, Procuraduría General de la Nación, Mintransporte, DIAN etc.

48 corresponden a temas de Minhacienda, que fueron atendidas por la siguiente dependencia: Subdirección Jurídica, Dirección General Presupuesto Público Nacional, Oficina de Bonos Pensionales, Dirección General de Participación Estatales y Secretaria General.

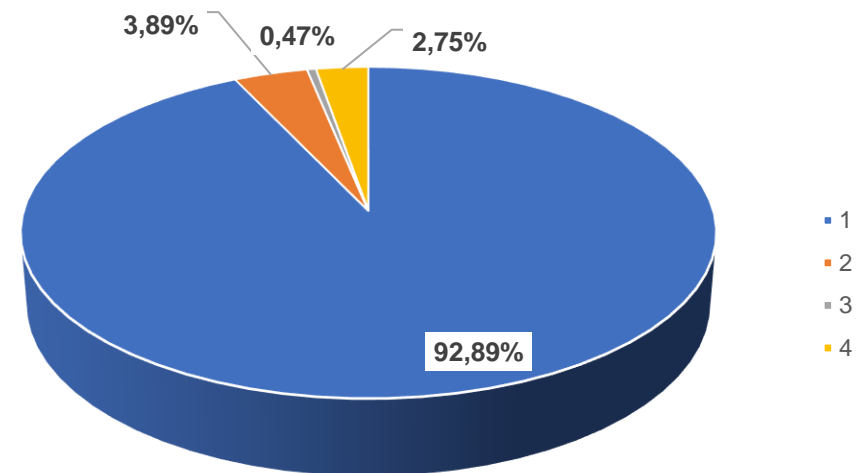
Satisfacción ciudadana



Calificación del Servicio

Total Encuestas

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?		
Calificación	Cantidad	%
4	1960	92,89%
3	82	3,89%
2	10	0,47%
1	58	2,75%
Total	2110	100,00%



¿la Información Suministrada por nuestro asesor fue clara?		
Calificación	Cantidad	%
4	790	84,76%
3	65	6,97%
2	13	1,39%
1	64	6,87%
Total	932	100,00%

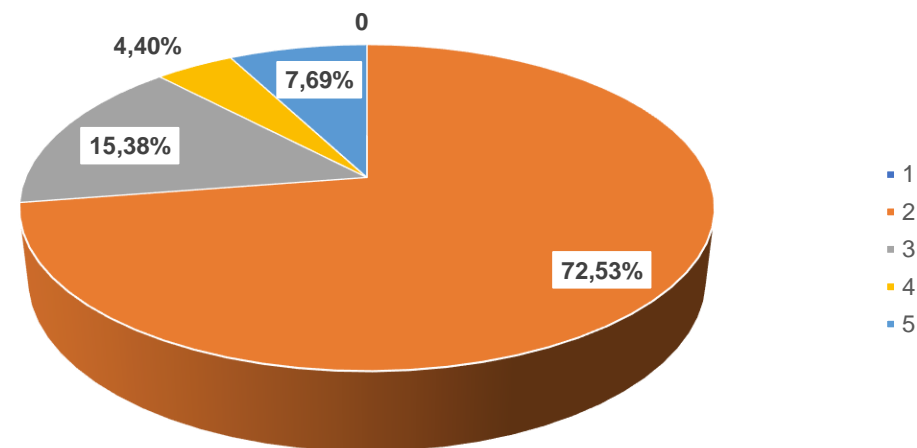
En el primer trimestre del 2024, el 96,78% de los ciudadanos que contestaron las encuesta indican que están satisfechos con la atención recibida por parte del servicio brindado, así mismo el 91,73% calificaron que la información que recibió por parte de los agentes de atención al ciudadano fue clara.

Calificación del Servicio

¿Qué tan difícil fue radicar tu PQRSDs desde el correo electrónico relacionciudadano@minhacienda.gov.co del Ministerio de Hacienda y Crédito Público?

Calificación	Cantidad	%
4	66	72,53%
3	14	15,38%
2	4	4,40%
1	7	7,69%
Total	91	100,00%

¿Qué tan difícil fue radicar tu PQRSDs desde el correo electrónico relacionciudadano@minhacienda.gov.co?



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

Calificación	Cantidad	%
4	64	70,33%
3	14	15,38%
2	6	6,59%
1	7	7,69%
Total	91	100,00%

En el primer trimestre del 2024 se observa que los 80 (87,91%) ciudadanos que contestaron la encuesta se encuentran satisfechos con dicho canal.

Comentarios positivos

01

“Fue muy ágil la recepción de la solicitud.”

Juan

02

“El contacto con Uds. y la recepción de mi consulta ha sido excelente”

Edgar

03

“Radicar es fácil, por favor sigan el trámite de control”

Cadavid

Oportunidades de mejora

Para los adultos mayores es muy complejo utilizar estos servicios .

En respuesta a esta falencia: en el 2024 se seguirá trabajando para que los servicios de atención al ciudadano del Ministerio sean más sencillos de utilizar para la ciudadanía.



Hacienda