



Hacienda



Informe Atención al Ciudadano

Segundo trimestre 2024

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano

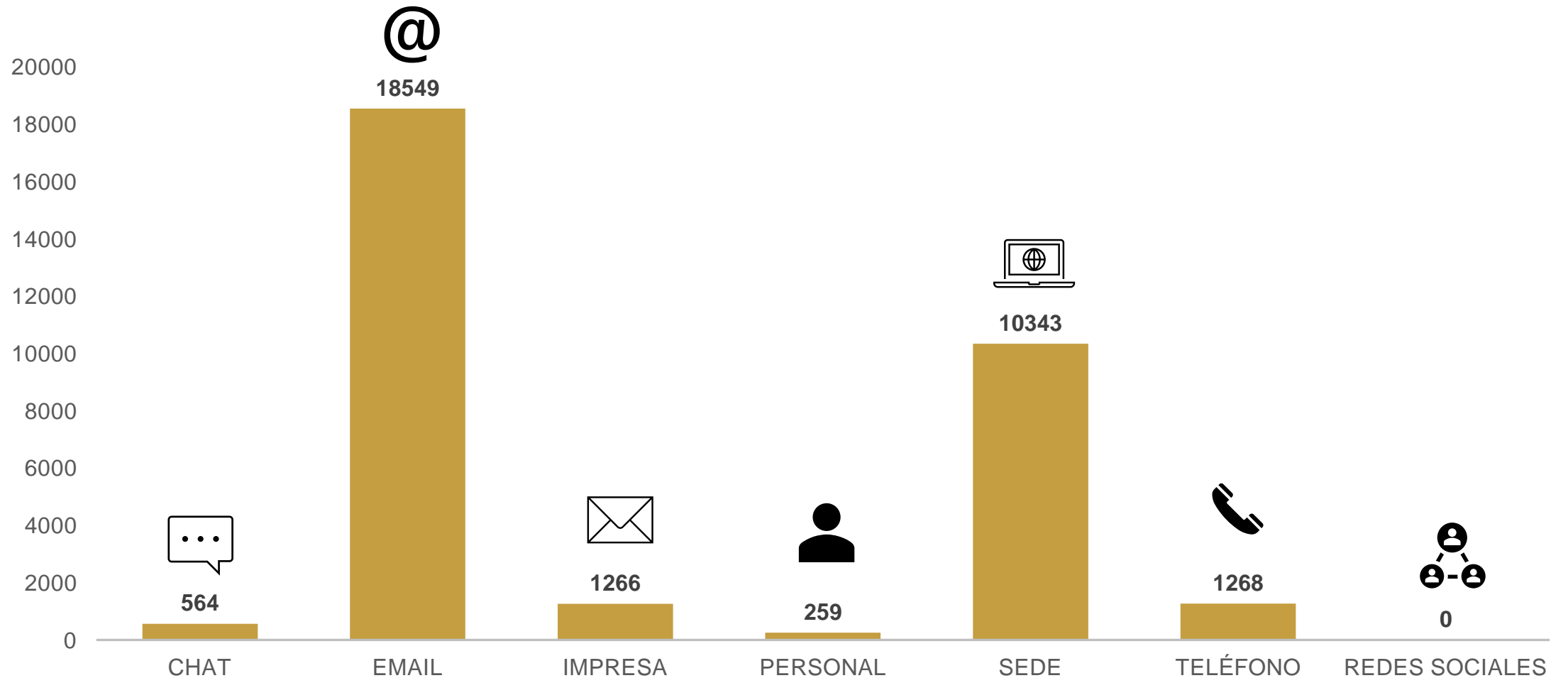


En cumplimiento con el Decreto 103 del 20 de enero de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, se presenta al señor Ministro y a la ciudadanía la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública radicadas en el Centro de Atención y de Relación con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

Descripción	Abril	Mayo	Junio	Total
Solicitudes recibidas	10706	11331	10212	32249
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0	0	0	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	703	759	783	2245

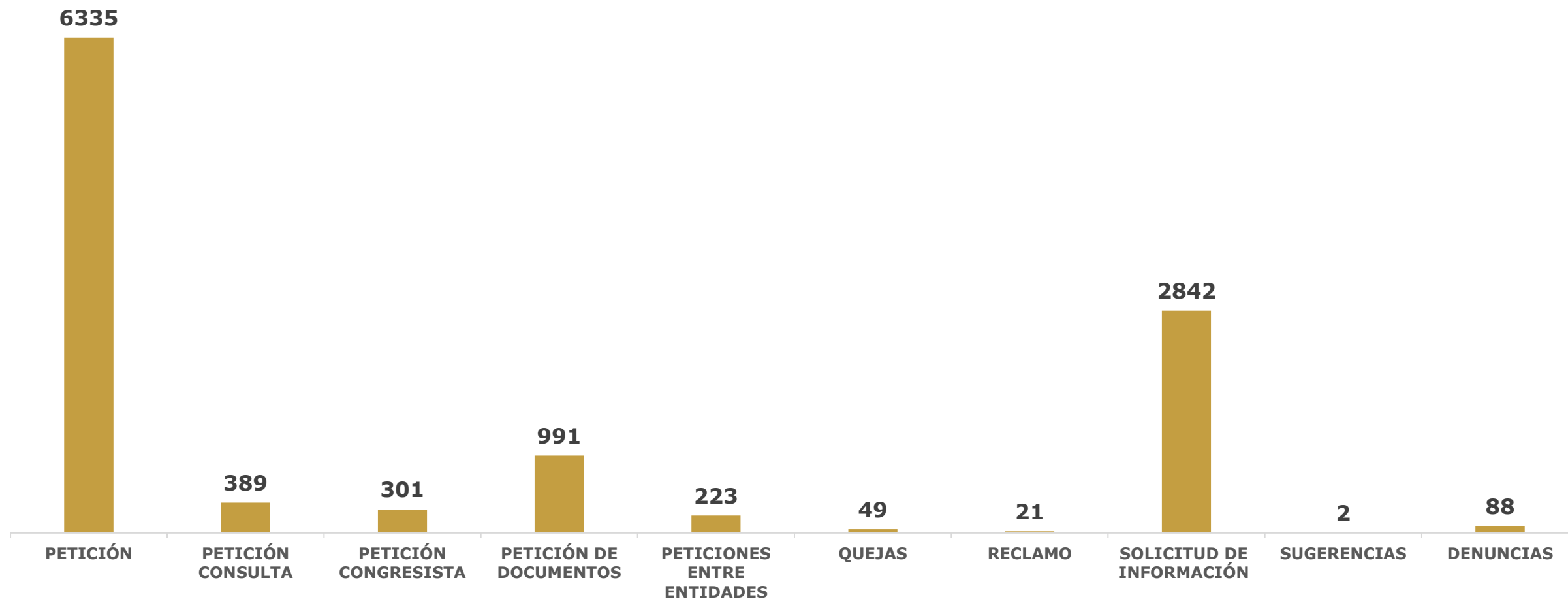
SOLICITUDES RADICADAS POR CANAL.

Se radicaron **32.249 (100%)** solicitudes a través de los siguientes canales de atención:



PQRSD

De las 32.249 solicitudes que se radicaron en la entidad, el 34,86 % son PQRSD que equivalen a 11.241.



Gestión de PQRSD y diferentes a PQRSD por canal

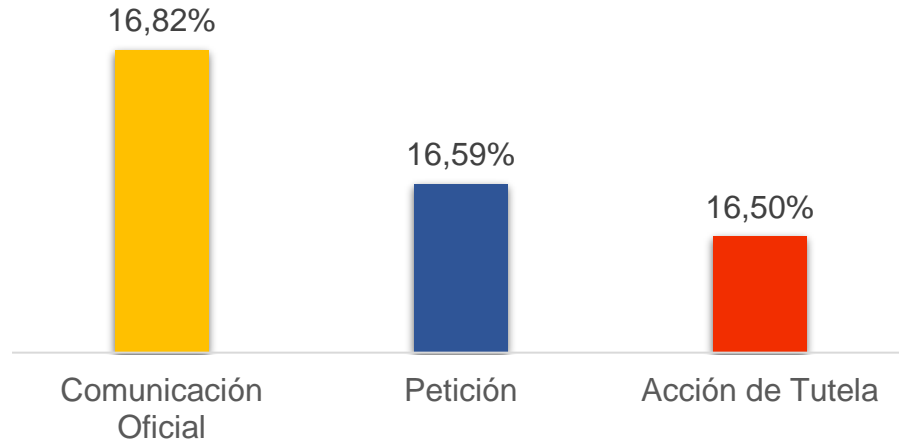
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias





Canal Email

%



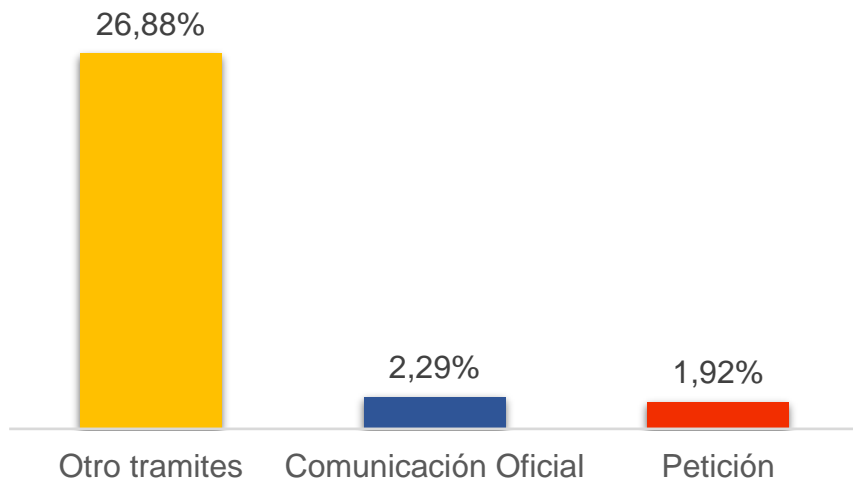
En el canal Email se radicó el 57,52% de las solicitudes recibidas en el segundo trimestre en la entidad, lo que equivale a 18.549.

De las 18.549 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal son: Comunicación oficial, peticiones y acciones de tutela .

EMAIL	CANTIDAD	%
Comunicación Oficial	5424	16,82%
Petición	5350	16,59%
Acción de Tutela	5321	16,50%
Petición de Documentos	873	2,71%
Solicitud de Información	595	1,85%
Petición Consulta	376	1,17%
Petición congresista	287	0,89%
Peticiones entre entidades	205	0,64%
Denuncias	80	0,25%
Quejas	29	0,09%
Reclamo	7	0,02%
Sugerencias	2	0,01%
Total	18549	57,52%



Canal Sede electrónica



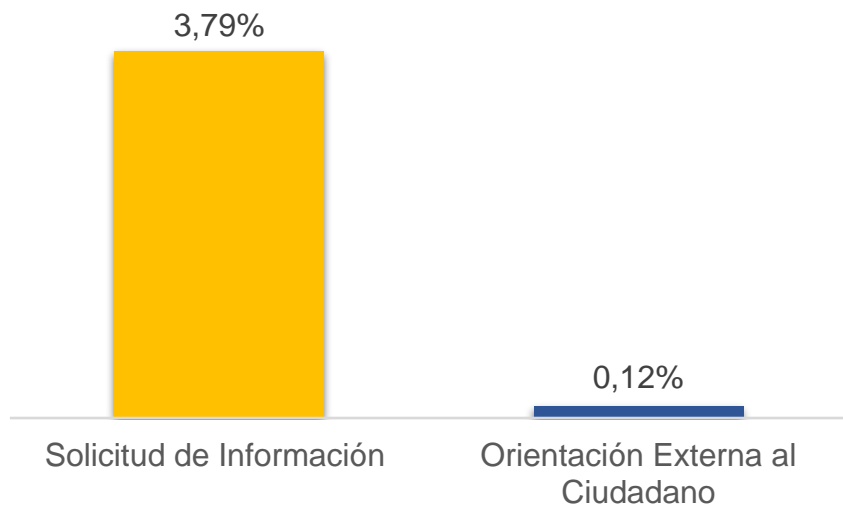
En la Sede electrónica se radicó el 32,07% de las solicitudes que se recibieron en el segundo trimestre en la entidad, lo que equivale a 10.343.

De las 10.343 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal son otros trámites, comunicaciones oficiales y peticiones.

SEDE	CANTIDAD	%
Otro tramites	8667	26,88%
Comunicación Oficial	739	2,29%
Petición	620	1,92%
Solicitud de Información	279	0,87%
Quejas	16	0,05%
Reclamo	14	0,04%
Denuncias	8	0,02%
Total	10343	32,07%



Canal teléfono



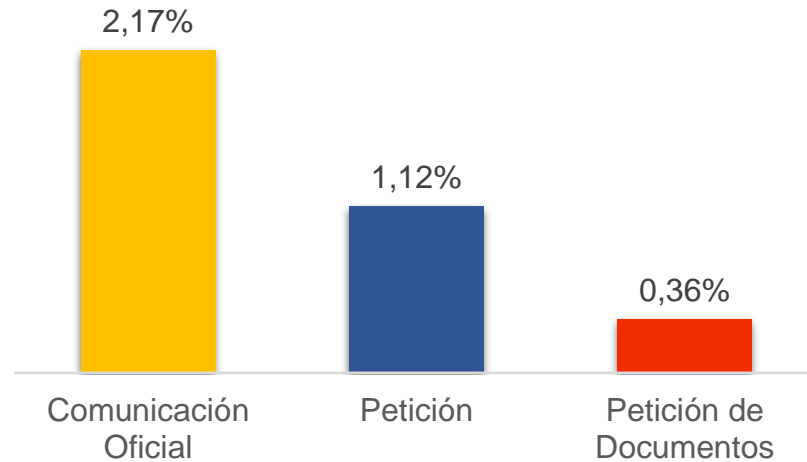
Teléfono	Cantidad	%
Solicitud de Información	1221	3,79%
Orientación Externa al Ciudadano	40	0,12%
Comunicación Oficial	3	0,01%
Petición	2	0,01%
Quejas	2	0,01%
Total	1268	3,93%

En este canal se radicó el 3,93% de las solicitudes que se recibieron en el segundo trimestre en la entidad, lo que equivale a 1.268.

De las 1.268 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal son solicitud de información y orientación externa al ciudadano.



Canal Impreso



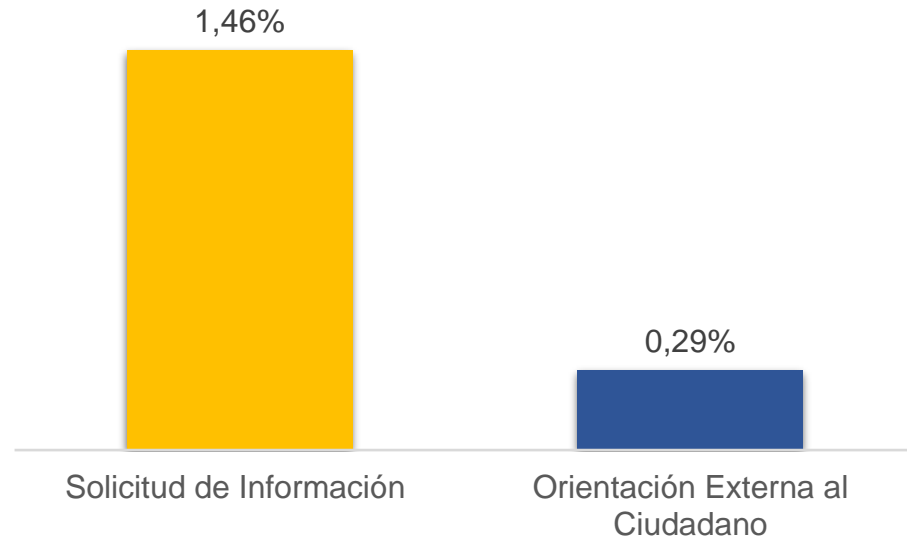
En canal impreso se radicó el 3,93% de las solicitudes que se recibieron en el segundo trimestre en la entidad, la cual equivalen a 1.266.

De las 1.266 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	702	2,17%
Petición	362	1,12%
Petición de Documentos	117	0,36%
Solicitud de Información	34	0,11%
Peticiones entre entidades	18	0,06%
Petición congresista	14	0,04%
Petición Consulta	13	0,04%
Acción de Tutela	2	0,01%
Obsequio	2	0,01%
Quejas	2	0,01%
Total	1266	3,93%



Canal Chat



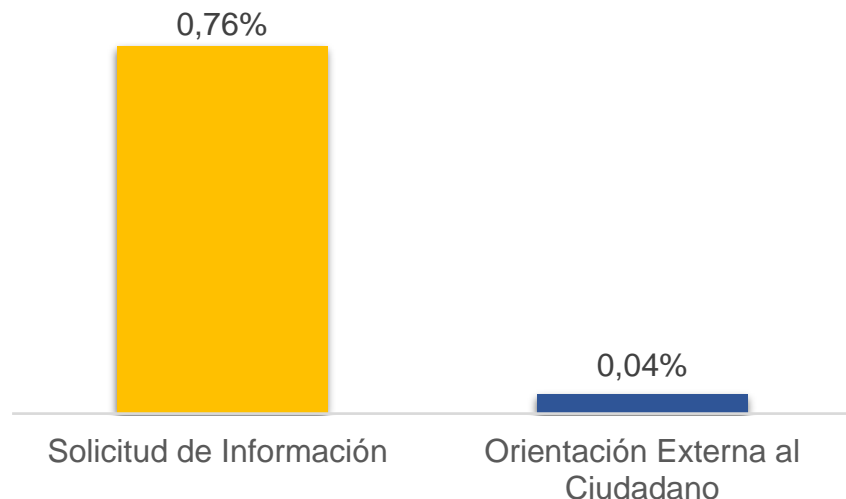
Chat	Cantidad	%
Solicitud de Información	469	1,46%
Orientación Externa al Ciudadano	93	0,29%
Acción de Tutela	1	0,00%
Petición	1	0,00%
Total	564	100%

En canal chat se radicó el 1,46% de las solicitudes que se recepcionaron en el segundo trimestre en la entidad, la cual equivalen a 564.

De las 564 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal son solicitud de información, orientación externa al ciudadano.



Canal Personal



Personal	Cantidad	%
Solicitud de Información	244	0,76%
Orientación Externa al Ciudadano	14	0,04%
Petición de Documentos	1	0,00%
Total	259	0,80%

En canal personal se radicó el 0,80% de las solicitudes que se recibieron en el segundo trimestre en la entidad, la cual equivalen a 259.

De las 259 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal son solicitud de información, orientación externa al ciudadano.

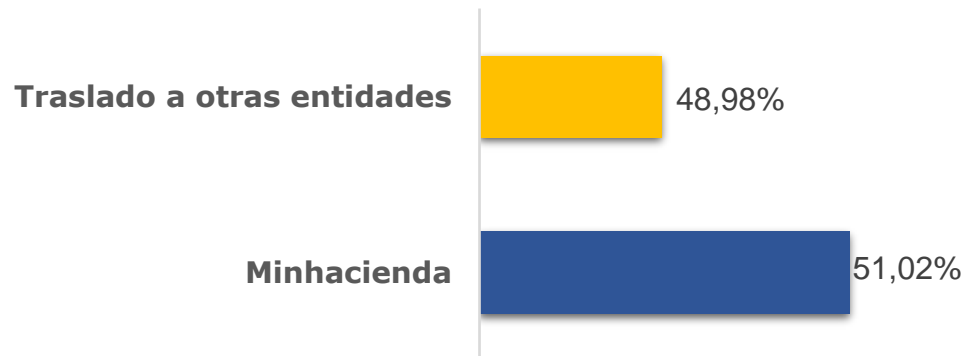
Gestión de Quejas, Reclamos Denuncias y Sugerencias

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias



Gestión de Quejas

Para el segundo trimestre de 2024 se recibieron 49 quejas gestionadas así:

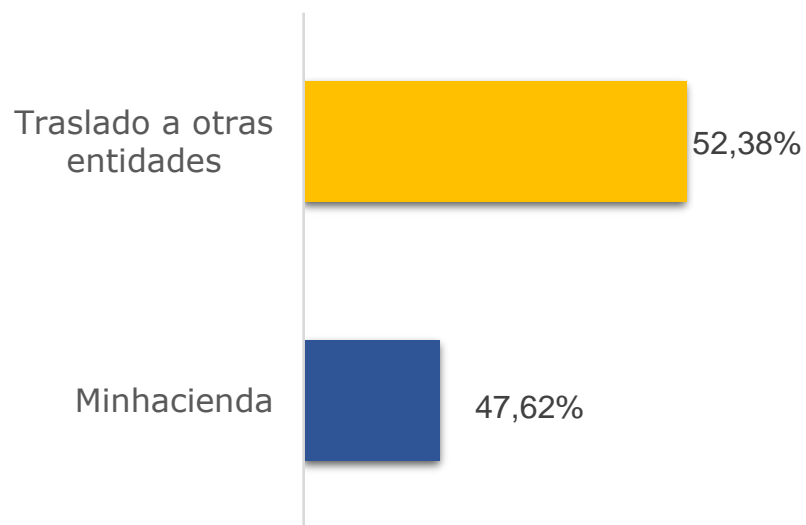


24 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: Unidad para las víctimas, Superintendencias, Secretarías municipales, procuraduría, DIAN etc.

25 corresponden a temas de Minhacienda, que fueron atendidas por las siguientes dependencias: Subdirección Jurídica, SIIF, Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social, Oficina de Bonos Pensionales, Dirección de Apoyo Fiscal, Dirección de Participaciones Estatales etc.

Gestión de Reclamos

Para el segundo trimestre de 2024 se recibieron 21 quejas gestionadas así:



11 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: CISA, Ministerio de Vivienda, Bienestar Familiar, Secretaria de Hacienda, UGPP etc.

10 corresponden a temas de Minhacienda, que fueron atendidas por las siguientes dependencias: Dirección Administraba, Subdirección Jurídica, Oficina de Bonos Pensionales, Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional.

Gestión de Sugerencia

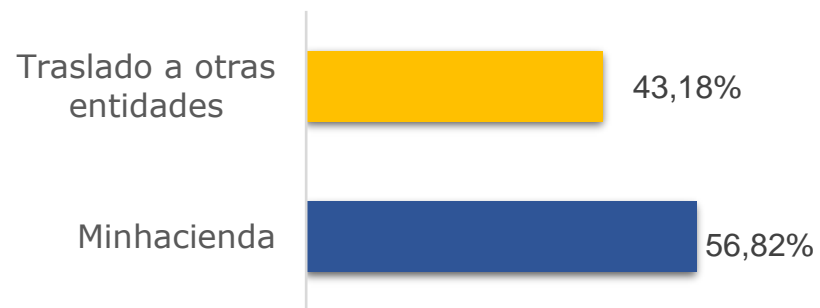
Para el segundo trimestre de 2024 se recibieron 2 sugerencias gestionadas así:



2 corresponden a temas de Minhacienda, que fueron atendidas por la siguiente dependencia: Dirección General de Presupuesto Público Nacional, Dirección General de Política Macro

Gestión de Denuncias

Para el segundo trimestre de 2024 se recibieron 88 denuncias gestionadas así:



38 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: Ministerio de Vivienda, Bancos, alcaldías municipales, superintendencias, CISA, Colpensiones, UGPP etc.

50 corresponden a temas de Minhacienda, que fueron atendidas por la siguiente dependencia: Subdirección Jurídica, Dirección General de Participaciones Estatales, Dirección Apoyo Fiscal, Dirección Administrativa

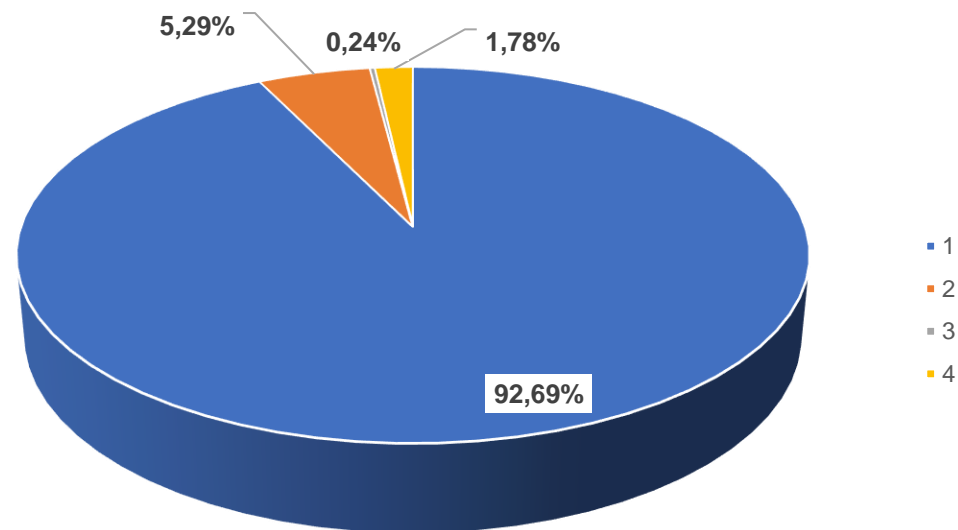
Satisfacción ciudadana



Calificación del Servicio

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?

Calificación	Cantidad	%
4	1926	92,69%
3	110	5,29%
2	5	0,24%
1	37	1,78%
Total	2078	100,00%



¿La información suministrada por nuestro asesor fue clara?

Calificación	Cantidad	%
4	782	88,46%
3	42	4,75%
2	9	1,02%
1	51	5,77%
Total	884	100,00%

En el segundo trimestre del 2024, el 97,98% de los ciudadanos que contestaron las encuesta indican que están satisfechos con la atención recibida por parte del servicio brindado, así mismo el 93,21% calificaron que la información que recibió por parte de los agentes de atención al ciudadano fue clara.

Calificación del Servicio

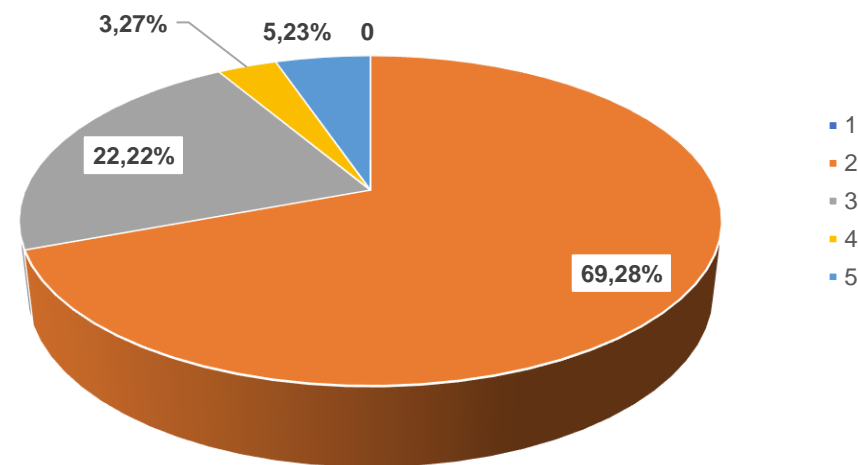
¿Qué tan difícil fue radicar tu PQRSDs desde el correo electrónico relacionciudadano@minhacienda.gov.co del Ministerio de Hacienda y Crédito Público?

Calificación	Cantidad	%
4	106	69,28%
3	34	22,22%
2	5	3,27%
1	8	5,23%
Total	153	100,00%

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

Calificación	Cantidad	%
4	105	68,63%
3	33	21,57%
2	6	3,92%
1	9	5,88%
Total	153	100,00%

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



En el segundo trimestre del 2024 se observa que los 140(91,5%) ciudadanos que contestaron la encuesta se encuentran satisfechos con dicho canal.

Comentarios positivos

01

"El servicio me parece muy bueno."

Alvaro

02

"Fue excelente e inmediato "

Pedro

03

"Radique fácil mi solicitud"

William



Oportunidades de mejora

Ha transcurrido más de un mes y no han dado respuesta

En respuesta a esta falencia: Para generar respuestas oportunas a los ciudadanos la entidad hace seguimiento a las PQRSD con el fin de cumplir con los tiempos de atención estipulados por la ley.





Hacienda

