



Hacienda

Informe Atención al Ciudadano

Tercer trimestre 2023

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano

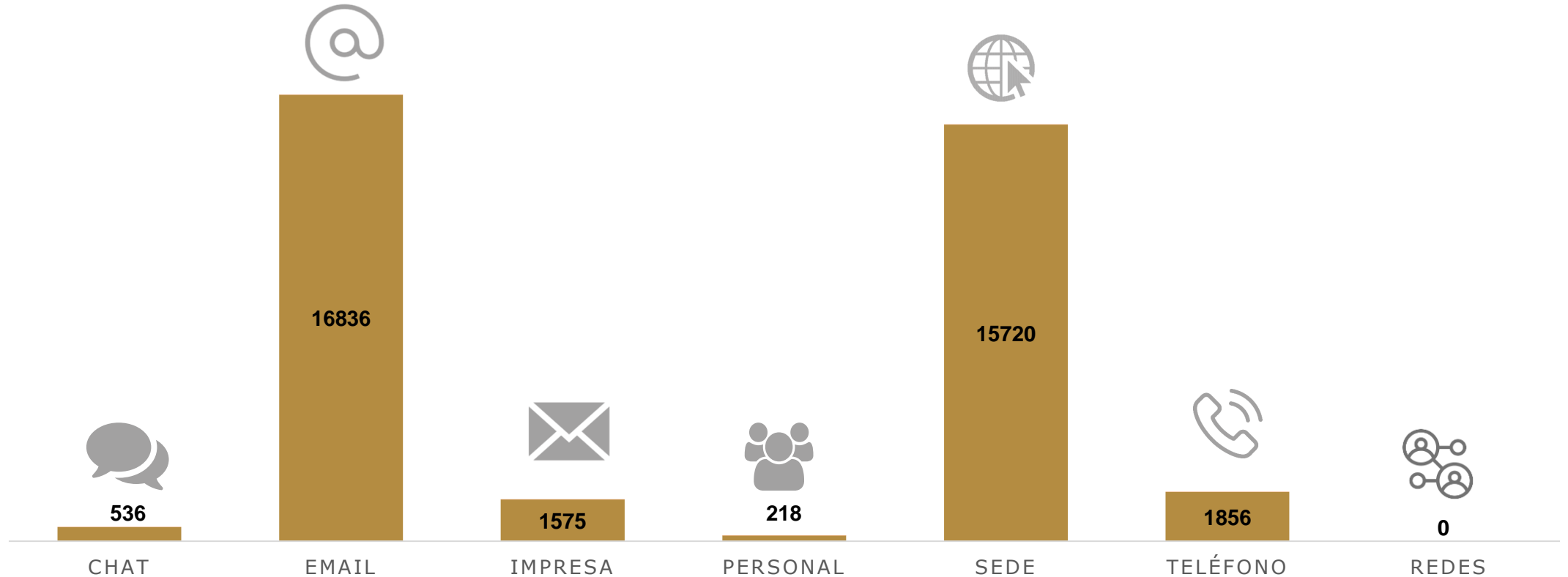


En cumplimiento con el Decreto 103 del 20 de enero de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, se presenta al señor Ministro y a la ciudadanía la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública radicadas en el Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Hacienda y Crédito Público del tercer trimestre de 2023.

Descripción	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Solicitudes recibidas	11861	13022	11858	36741
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0	0	0	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	648	768	757	2173
Tiempo de respuesta promedio	7 días	8 días	8 días	7,6 días

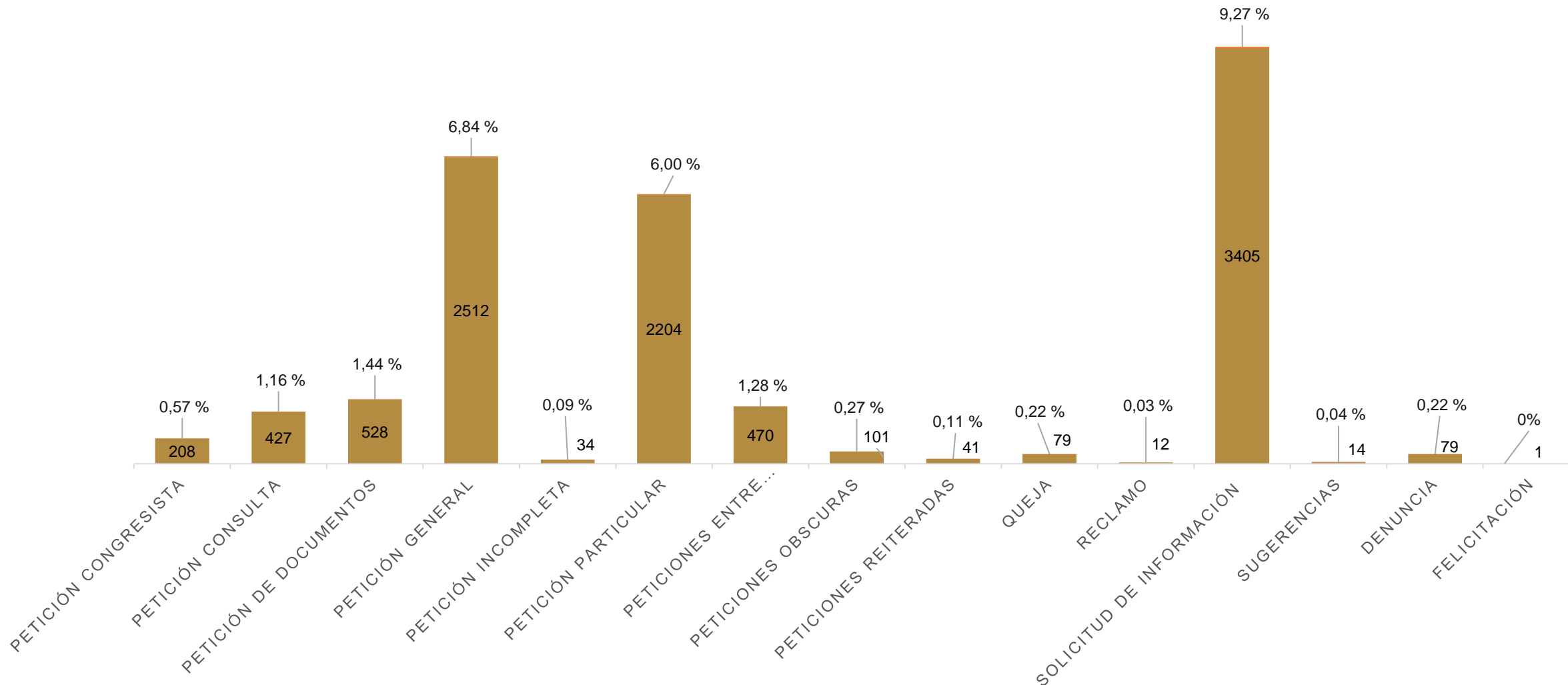
SOLICITUDES RADICADAS POR CANAL.

Se radicaron **36.741 (100%) solicitudes** a través de los siguientes canales de atención:



PQRSD

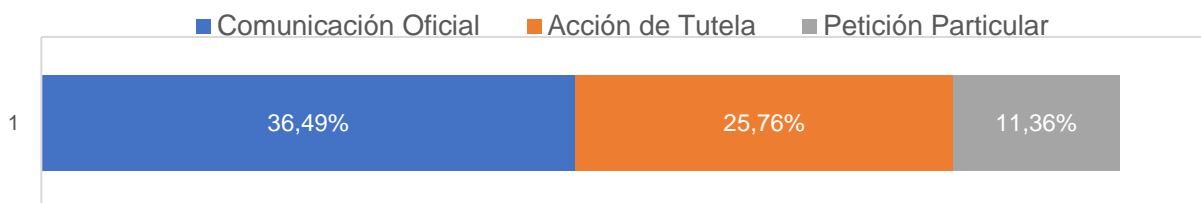
De las 36.741 solicitudes que se radicaron en la entidad, el 27,54 % son PQRSD que equivalen a 10.115.



Gestión de PQRSD y diferentes a PQRSD por canal

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias





En el canal Email se radicó el 45,82 % de las solicitudes recibidas en el tercer trimestre, lo que equivale a 16836.

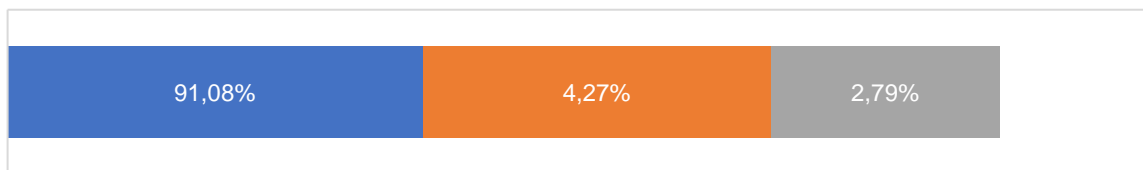
De las 16.836 solicitudes radicadas por este canal, el 36,49% fueron comunicaciones oficiales, el 25,76% son Acciones de tutela, el 11,36% son petición particular y el 26,39% fueron otras peticiones.

EMAIL	Cantidad	%
Comunicación Oficial	6144	36,49%
Acción de Tutela	4337	25,76%
Petición Particular	1912	11,36%
Petición General	1903	11,30%
Solicitud de Información	758	4,50%
Petición de Documentos	457	2,71%
Petición Consulta	406	2,41%
Peticiones entre entidades	401	2,38%
Petición congresista	192	1,14%
Peticiones Oscuras	101	0,60%
Denuncia	77	0,46%
Queja	57	0,34%
Petición Incompleta	33	0,20%
Peticiones Reiteradas	32	0,19%
Sugerencias	14	0,08%
Invitaciones	4	0,02%
Proyecto de Decreto	3	0,02%
Reclamo	3	0,02%
Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	2	0,01%
Total	16836	100%



Canal Sede electrónica

■ Otros tramites ■ Comunicación Oficial ■ Petición General



En la Sede electrónica se radicó el 42,79 % de las solicitudes que se recibieron en el tercer trimestre, lo que equivale a 15.717.

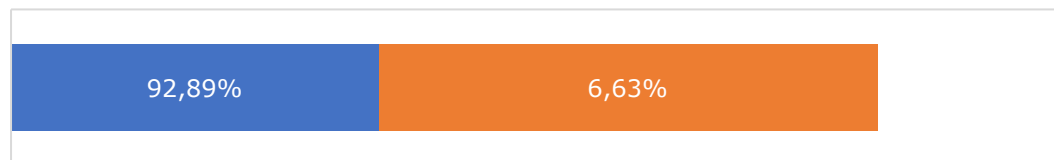
De las 15.717 solicitudes radicadas el 91,08% fueron otros trámites, el 4,27 % son comunicaciones oficiales, el 2,79% son peticiones generales, el 1,67% fueron solicitudes de información y el 0,18 fueron otras peticiones.

SEDE	Cantidad	%
Otros tramites	14315	91,08%
Comunicación Oficial	671	4,27%
Petición General	440	2,79%
Solicitud de Información	264	1,67%
Queja	18	0,11%
Reclamo	9	0,06%
Denuncia	2	0,01%
Felicitación	1	0,01%
Total	15720	100%



Canal teléfono

■ Solicitud de Información ■ Orientación Externa al Ciudadano



TELÉFONO	Cantidad	%
Solicitud de Información	1724	92,89%
Orientación Externa al Ciudadano	123	6,63%
Petición de Documentos	2	0,11%
Petición Particular	2	0,11%
Petición Consulta	1	0,05%
Petición General	1	0,05%
Peticiones Reiteradas	1	0,05%
Propuesta	1	0,05%
Queja	1	0,05%
Total	1856	100%

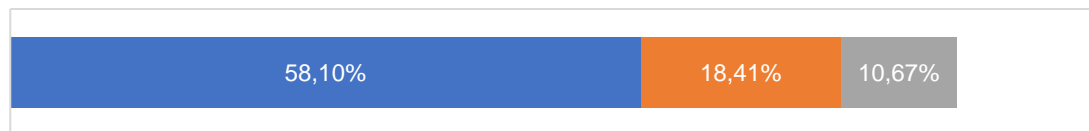
En este canal se radicó el 5,05 % de las solicitudes que se recibieron en el tercer trimestre lo que equivale a 1.856.

De las 1,856 solicitudes que se radicaron por este canal, el 92,89% fueron solicitud de información, el 6,63% son orientación externa al ciudadano, el 0,48% son otras peticiones.



Canal Impreso

■ Comunicación Oficial ■ Petición Particular ■ Petición General



En canal impreso se radicó el 4,29 % de las solicitudes que se recibieron en el tercer trimestre en la entidad, la cual equivalen a 1.575.

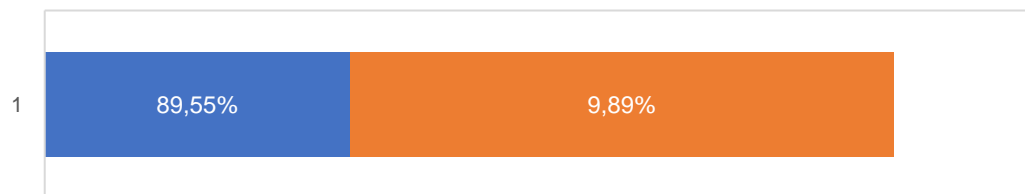
De las 1.575 solicitudes que se radicaron por este canal, el 58,10% fueron comunicaciones oficiales, el 18,41% son peticiones particular, el 10,67% son peticiones generales y el 12,83% fueron otras peticiones.

IMPRESA	Cantidad	%
Comunicación Oficial	915	58,10%
Petición Particular	290	18,41%
Petición General	168	10,67%
Peticiones entre entidades	69	4,38%
Petición de Documentos	66	4,19%
Petición Consulta	20	1,27%
Petición congresista	16	1,02%
Solicitud de Información	14	0,89%
Peticiones Reiteradas	8	0,51%
Queja	3	0,19%
Acción de Tutela	2	0,13%
Invitaciones	2	0,13%
Petición Incompleta	1	0,06%
Proyecto de Decreto	1	0,06%
Total	1575	100%



Canal Chat

■ Solicitud de Información ■ Orientación Externa al Ciudadano



CHAT	Cantidad	%
Solicitud de Información	480	89,55%
Orientación Externa al Ciudadano	53	9,89%
Petición de Documentos	2	0,37%
Comunicación Oficial	1	0,19%
Total	536	100%

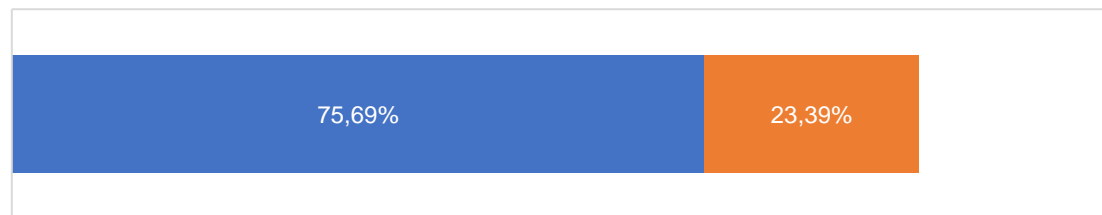
Mediante el chat se radicó el 1,46% de las solicitudes que se recibieron en el tercer trimestre, lo que equivale a 536.

De las 536 solicitudes que se radicaron por este canal, 89,55% fueron solicitud de información, el 9,89% son Orientación Externa al Ciudadano, el 0,56% son otras peticiones.



Canal Personal

■ Solicitud de Información ■ Orientación Externa al Ciudadano



PERSONAL	Cantidad	%
Solicitud de Información	165	75,69%
Orientación Externa al Ciudadano	51	23,39%
Documento Informativo	1	0,46%
Petición de Documentos	1	0,46%
Total	218	100%

En canal personal (presencial) se radicó el 0,59 % de las solicitudes que se recibieron en el tercer trimestre en la entidad, lo cual equivale a 218.

De las 218 solicitudes que se radicaron por este canal, 75,69% fueron solicitud de información, el 23,39% son Orientación Externa al Ciudadano, el 0,92% son otras peticiones.

Gestión de Quejas, Reclamos Denuncias y Sugerencias

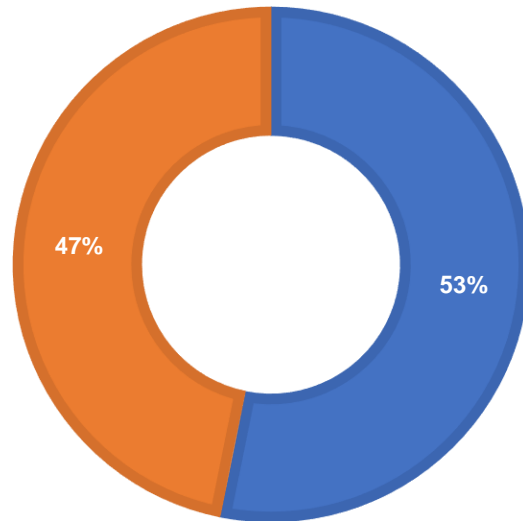
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias



Gestión de Quejas

Para el tercer trimestre de 2023 se recibieron 79 quejas gestionadas así:

■ MINHACIENDA ■ TRASLADO A OTRAS ENTIDADES



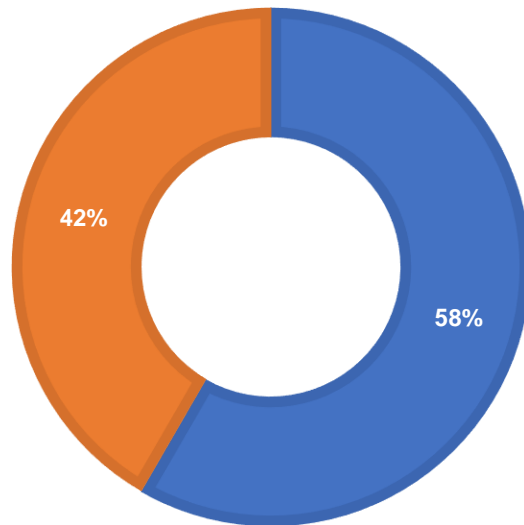
37 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: Alcaldía de Sincelejo, Coljuegos, CISA, Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia Financiera, Davivienda, Banco Agrario, Invias, Bancolombia, Superintendencia de Salud, UGPP, ITRC, Ministerio de Minas etc.

42 corresponden a temas de Minhacienda, las cuales fueron contestadas dentro de los tiempos de Ley.

Gestión de Reclamos

Para el tercer trimestre de 2023 se recibieron 12 reclamos gestionados así:

■ TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES ■ MINHACIENDA



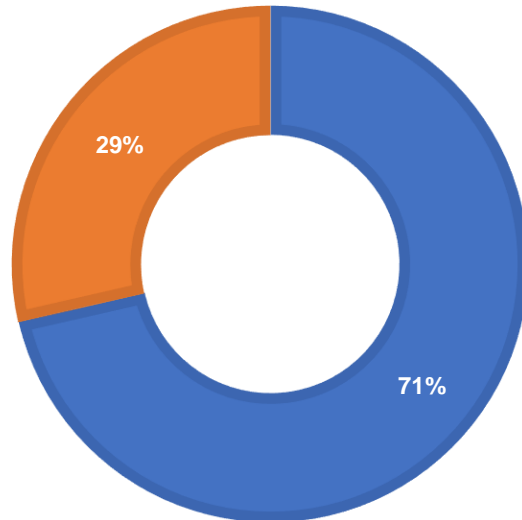
7 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: Superintendencia Financiera, Secretarías de Haciendas, Alcaldías etc.

5 corresponden a temas de Minhacienda, las cuales fueron contestadas dentro de los tiempos de Ley.

Gestión de Sugerencia

Para el tercer trimestre de 2023 se recibieron 14 sugerencias gestionadas así:

■ MINHACIENDA ■ TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES



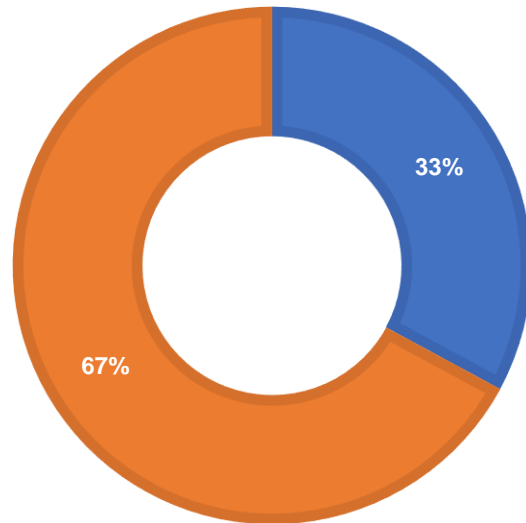
4 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: Dian, Ministerio de Salud y Ministerio de trabajo.

10 corresponden a temas de Minhacienda, las cuales fueron contestadas dentro de los tiempos de Ley.

Gestión de denuncias

Para el tercer trimestre de 2023 se recibieron 79 denuncias gestionadas así:

■ MINHACIENDA ■ TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES



26 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de la Nación, Dirección General del Meta, Procuraduría General de la Nación, Superintendencia de Salud, Alcaldía de Bucaramanga etc.

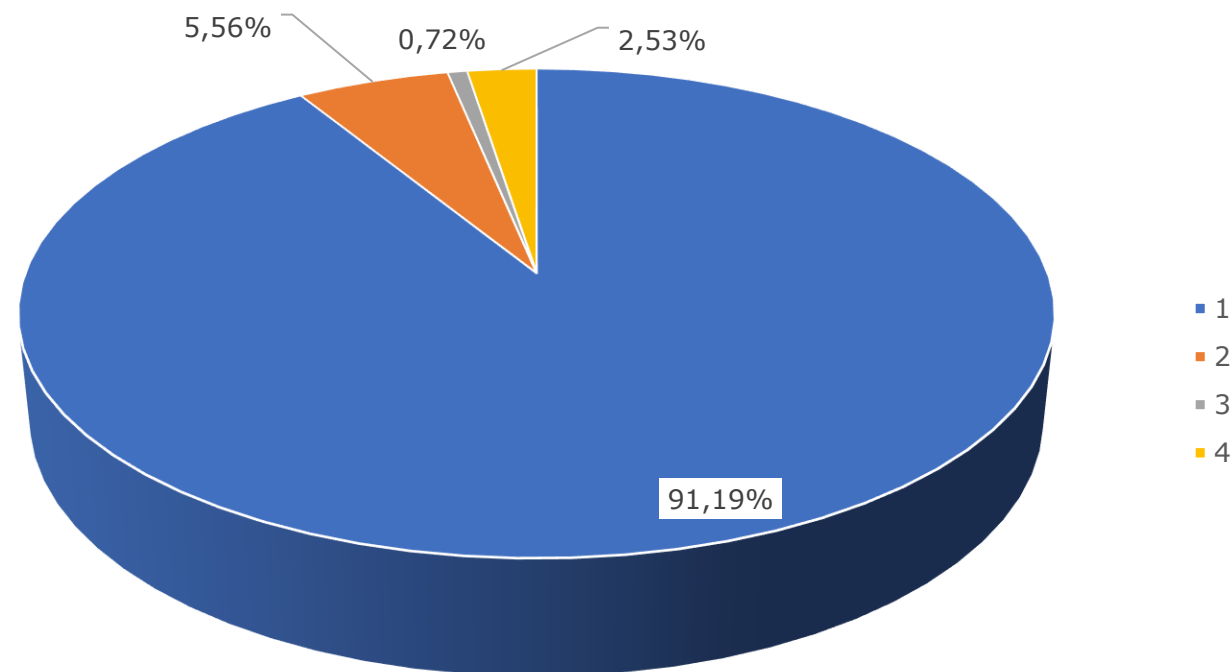
53 corresponden a temas de Minhacienda, las cuales fueron contestadas dentro de los tiempos de Ley.

Satisfacción ciudadana



Calificación del Servicio

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?		
Calificación	Cantidad	%
4	2163	91,19%
3	132	5,56%
2	17	0,72%
1	60	2,53%
Total	2372	100,00%



¿la Información Suministrada por nuestro asesor fue clara?		
Calificación	Cantidad	%
4	891	82,96%
3	89	8,29%
2	25	2,33%
1	69	6,42%
Total	1074	100,00%

En el tercer trimestre del 2023 el 96,75 % de los ciudadanos encuestados están satisfechos con la atención recibida por parte del servicio brindado.

Comentarios positivos

01

Estoy muy satisfecho con el servicio recibido muchas gracias

Fernando

02

El radicado del recibido fue enviado de manera rápida

Fcuesta

03

Muy bien

Excelente

Jorge

Jesus

Oportunidades de mejora

Durante este trimestre se recibió el siguiente comentario de parte de un ciudadano:

“No dan solución”
Vía email

En respuesta a esta falencia, Desde el Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano ha reforzado el seguimiento a cada una de las PQRSD, para que las solicitudes de los ciudadanos se atiendan por las dependencias en los tiempos establecidos por la Ley.



Hacienda