



Hacienda

Informe Atención al Ciudadano

Cuarto trimestre 2023

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano

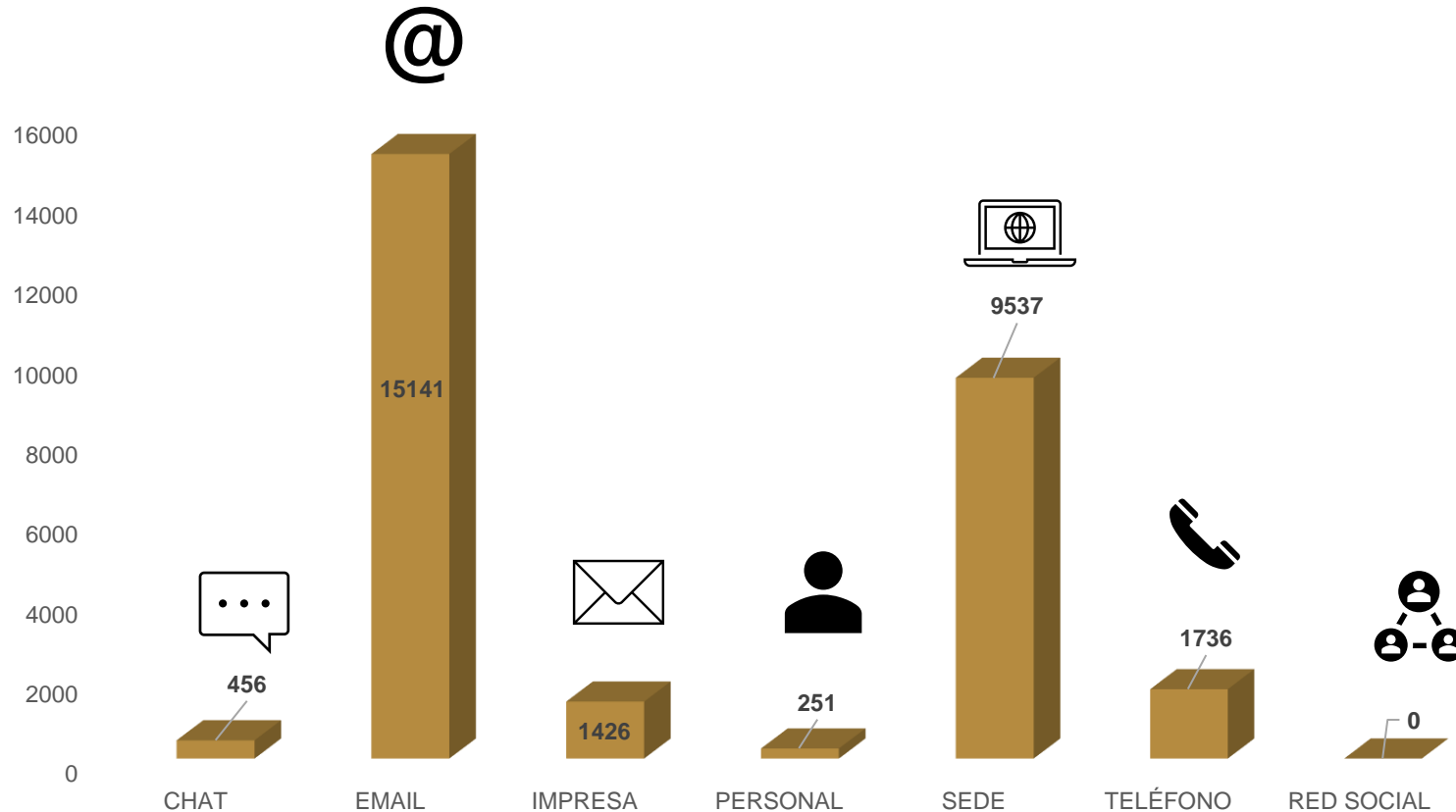


En cumplimiento con el Decreto 103 del 20 de enero de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, se presenta al señor Ministro y a la ciudadanía la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública radicadas en el Centro de Atención y de Relación con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

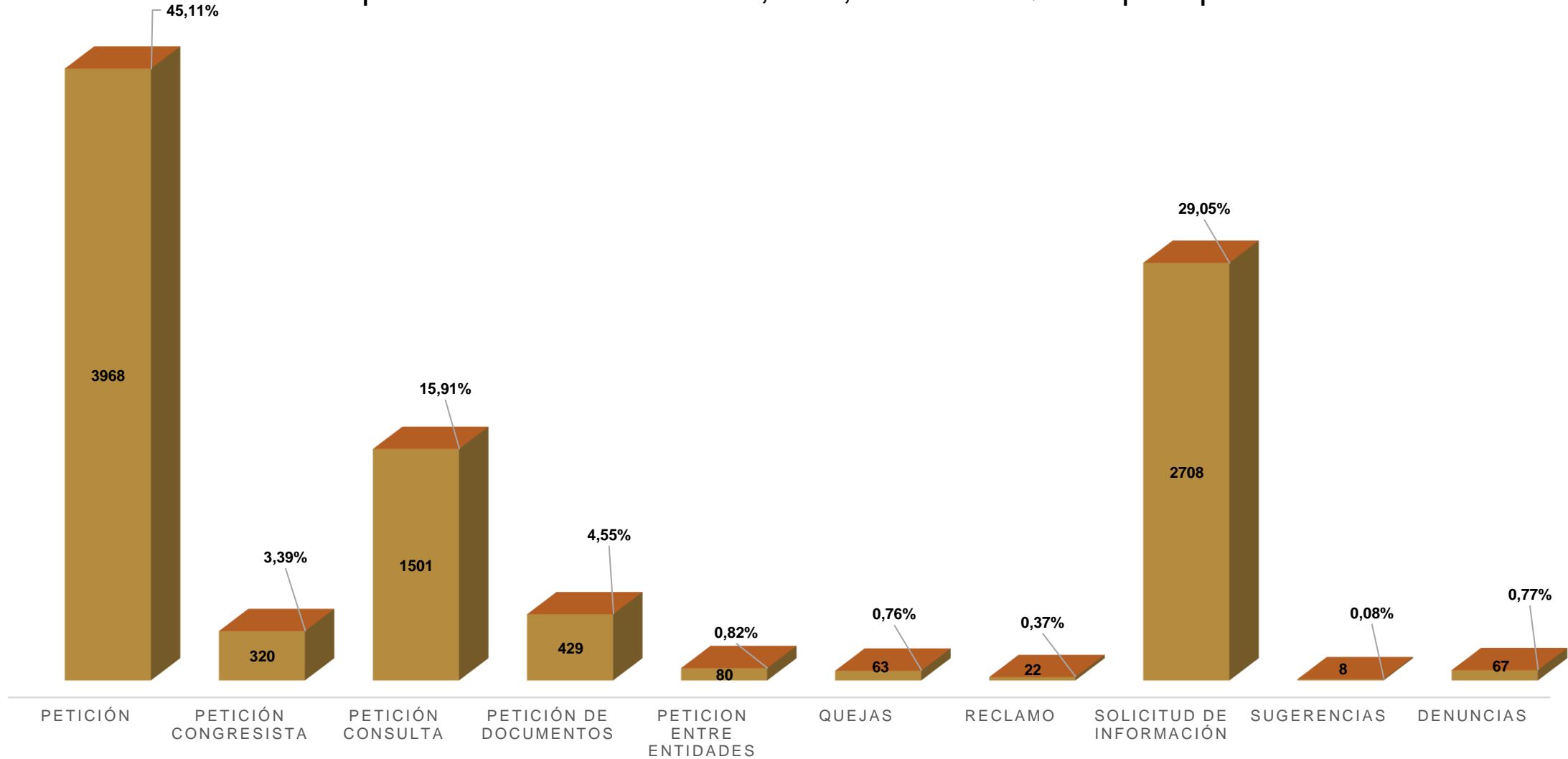
Descripción	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Solicitudes recibidas	10248	9968	8331	28547
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0	0	0	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	404	361	358	1123
Tiempo de respuesta promedio	7 días	8 días	8 días	7,6 días

SOLICITUDES RADICADAS POR CANAL.

Se radicaron **28.547 (100%) solicitudes** a través de los siguientes canales de atención:



De las 28.547 solicitudes que se radicaron en la entidad, el 32,10 % son PQRSD que equivalen a 9.166.



Gestión de PQRSD y diferentes a PQRSD por canal

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias



@ Canal Email



En el canal Email se radicó el 53,03 % de las solicitudes recibidas en el cuarto trimestre, lo que equivale a 15.141.

De las 15.141 solicitudes radicadas por este canal, el 36,50% fueron comunicaciones oficiales, el 25,53% son Acciones de tutela, el 21,00% son peticiones

EMAIL	CANTIDAD	%
Comunicación Oficial	5526	36,50%
Acción de Tutela	3865	25,53%
Petición	3179	21,00%
Petición Consulta	1406	9,29%
Petición de Documentos	403	2,66%
Petición congresista	292	1,93%
Solicitud de Información	259	1,71%
Peticiones entre entidades	77	0,51%
Denuncias	64	0,42%
Quejas	48	0,32%
Reclamo	13	0,09%
Sugerencias	8	0,05%
Propuesta	1	0,01%
Total	15141	100%



Canal Sede electrónica

Otros tramites

Comunicaciones oficiales

Petición

En la Sede electrónica se radicó el 33,40% de las solicitudes que se recibieron en el cuarto trimestre, lo que equivale a 9.537.

De las 9,537 solicitudes radicadas el 86,83% fueron otros trámites, el 7,68% son comunicaciones oficiales, el 3,95% son peticiones.

SEDE	CANTIDAD	%
Otros tramites	8281	86,83%
Comunicaciones oficiales	732	7,68%
Petición	377	3,95%
Solicitud	122	1,28%
Queja	13	0,14%
Reclamo	9	0,09%
Denuncias	3	0,03%
Total	9537	100%



Canal teléfono



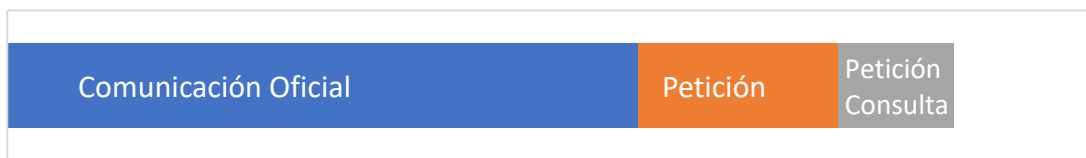
TELÉFONO	CANTIDAD	%
Solicitud de Información	1669	96,14%
Orientación Externa al Ciudadano	62	3,57%
Comunicación Oficial	2	0,12%
Petición	1	0,06%
Petición Consulta	1	0,06%
Quejas	1	0,06%
Total	1736	100%

En este canal se radicó el 6,08 % de las solicitudes que se recibieron en el cuarto trimestre lo que equivale a 1.736.

De las 1,736 solicitudes que se radicaron por este canal, el 96,14% fueron solicitud de información, el 3,37% son orientación externa al ciudadano, el 0,12% son comunicaciones oficiales.



Canal Impreso



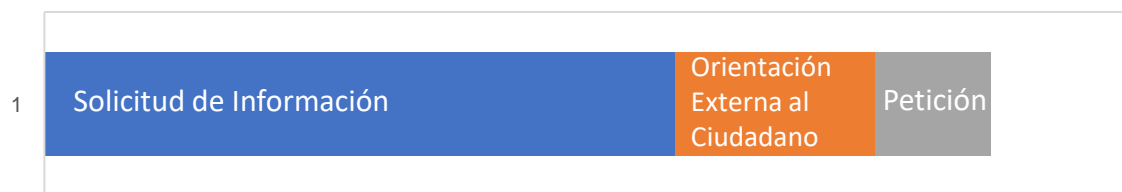
En canal impreso se radicó el 4,99% de las solicitudes que se recibieron en el cuarto trimestre en la entidad, la cual equivalen a 1.426.

De las 1.426 solicitudes que se radicaron por este canal, el 55,54% fueron comunicaciones oficiales, el 28,61% y el 6,52% fueron otras petición consulta.

IMPRESA	Cantidad	%
Comunicación Oficial	792	55,54%
Petición	408	28,61%
Petición Consulta	93	6,52%
Obsequio	72	5,05%
Petición congresista	28	1,96%
Petición de Documentos	22	1,54%
Solicitud de Información	5	0,35%
Peticiones entre entidades	3	0,21%
Acción de Tutela	1	0,07%
Libros - Revistas - Publicaciones-Periódicos	1	0,07%
Quejas	1	0,07%
Total	1426	100%



Canal Chat



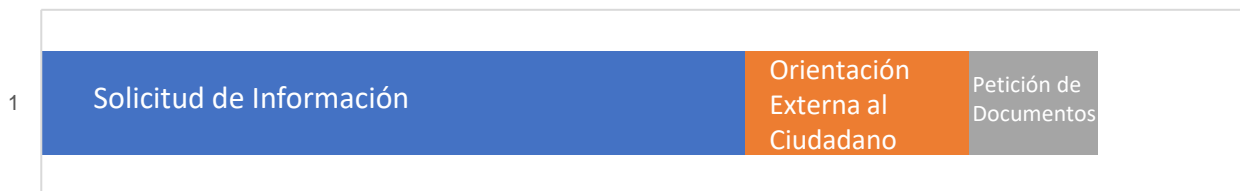
CHAT	Cantidad	%
Solicitud de Información	428	93,86%
Orientación Externa al Ciudadano	23	5,04%
Petición	3	0,66%
Petición Consulta	1	0,22%
Petición de Documentos	1	0,22%
Total	456	100%

Mediante el chat se radicó el 1,59% de las solicitudes que se recibieron en el cuarto trimestre, lo que equivale a 456.

De las 456 solicitudes que se radicaron por este canal, 93,86% fueron solicitud de información, el 5,04% son Orientación Externa al Ciudadano, el 0,66% son peticiones



Canal Personal



PERSONAL	CANTIDAD	%
Solicitud de Información	225	89,64%
Orientación Externa al Ciudadano	23	9,16%
Petición de Documentos	3	1,20%
Total	251	100%

En canal personal (presencial) se radicó el 0,87% de las solicitudes que se recibieron en el cuarto trimestre en la entidad, lo cual equivale a 251.

De las 251 solicitudes que se radicaron por este canal, 89,64% fueron solicitud de información, el 9,16% son Orientación Externa al Ciudadano, el 1.20% son peticiones

Gestión de Quejas, Reclamos Denuncias y Sugerencias

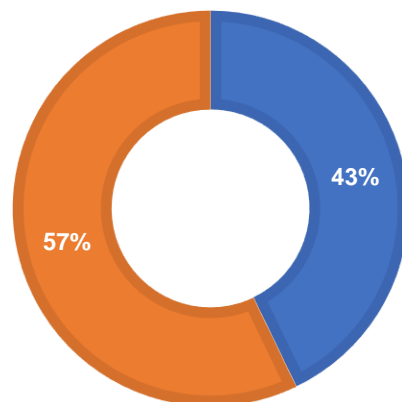
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias



Gestión de Quejas

Para el cuarto trimestre de 2023 se recibieron 63 quejas gestionadas así:

■ TRASLADO A OTRAS ENTIDADES ■ MINHACIENDA



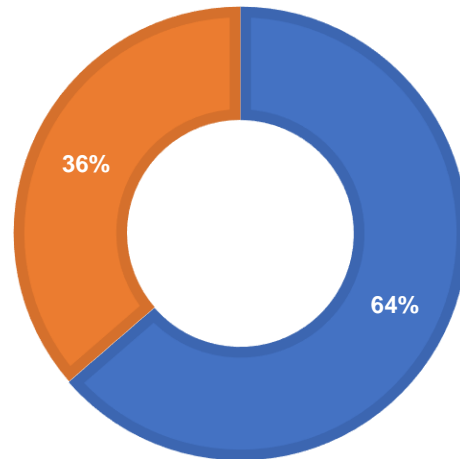
27 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: Ministerio de Cultura, Ministerio de Trabajo, Coljuegos, Ministerio de Defensa, Positiva, Banco Agrario etc.

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

Gestión de Reclamos

Para el cuarto trimestre de 2023 se recibieron 22 reclamos gestionados así:

■ TRASLADO A OTRAS ENTIDADES ■ MINHACIENDA



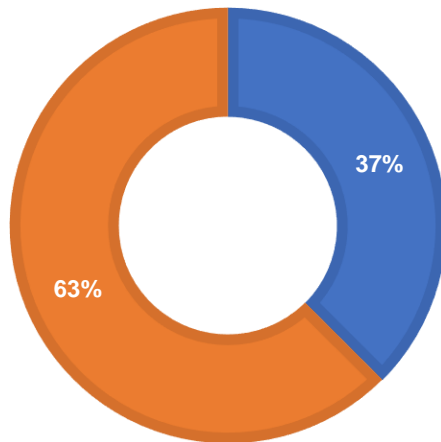
14 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: Banco Agrario, Superfinanciera, DIAN, etc.

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

Gestión de Sugerencia

Para el cuarto trimestre de 2023 se recibieron 8 sugerencias gestionadas así:

■ TRASLADO A OTRAS ENTIDADES ■ MINHACIENDA



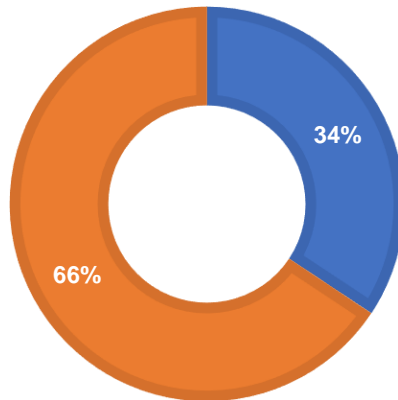
3 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: URF, Ministerio de Igualdad y Equidad y Ministerio de Trabajo

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

Gestión de denuncias

Para el cuarto trimestre de 2023 se recibieron 67 denuncias gestionadas así:

■ TRASLADO A OTRAS ENTIDADES ■ MINHACIENDA



23 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: Gobernación del Cauca, UIAF, Contraloría, Procuraduría, Fiscalía etc.

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

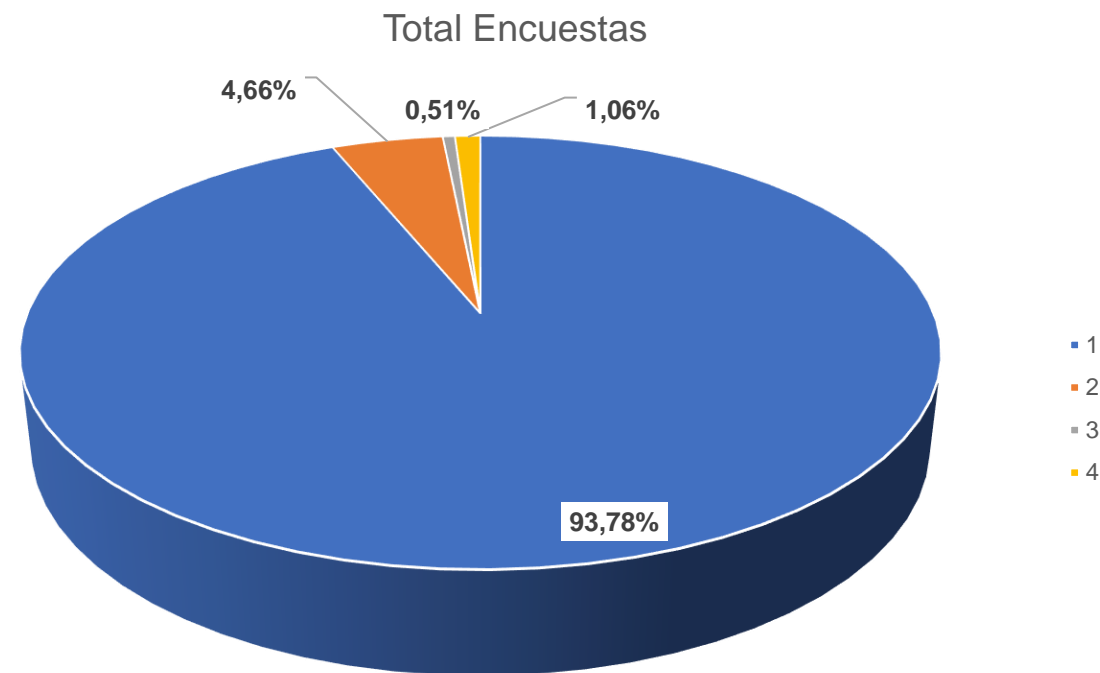
Satisfacción ciudadana



Calificación del Servicio

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?		
Calificación	Cantidad	%
4	2034	93,78%
3	101	4,66%
2	11	0,51%
1	23	1,06%
Total	2169	100,00%

¿la Información Suministrada por nuestro asesor fue clara?		
Calificación	Cantidad	%
4	850	90,04%
3	51	5,40%
2	18	1,91%
1	25	2,65%
Total	944	100,00%



En el cuarto trimestre del 2023 el 93,78% de los ciudadanos encuestados están satisfechos con la atención recibida por parte del servicio brindado.

Comentarios positivos

01

excelente servicio

Esteban

02

servicio ágil y oportuno
excelente

Romero

03

Los felicitamos por el
buen manejo de las
herramientas digitales

William

Oportunidades de mejora

Tiempos de respuesta a una solicitud por parte de una dependencia del Ministerio.

En respuesta a esta falencia: en el 2024 se trabaja con las diferentes dependencias del Ministerio con el fin de buscar una mejor atención a los ciudadanos



Hacienda