



**Hacienda**

# Informe Atención al Ciudadano

Segundo trimestre 2023

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

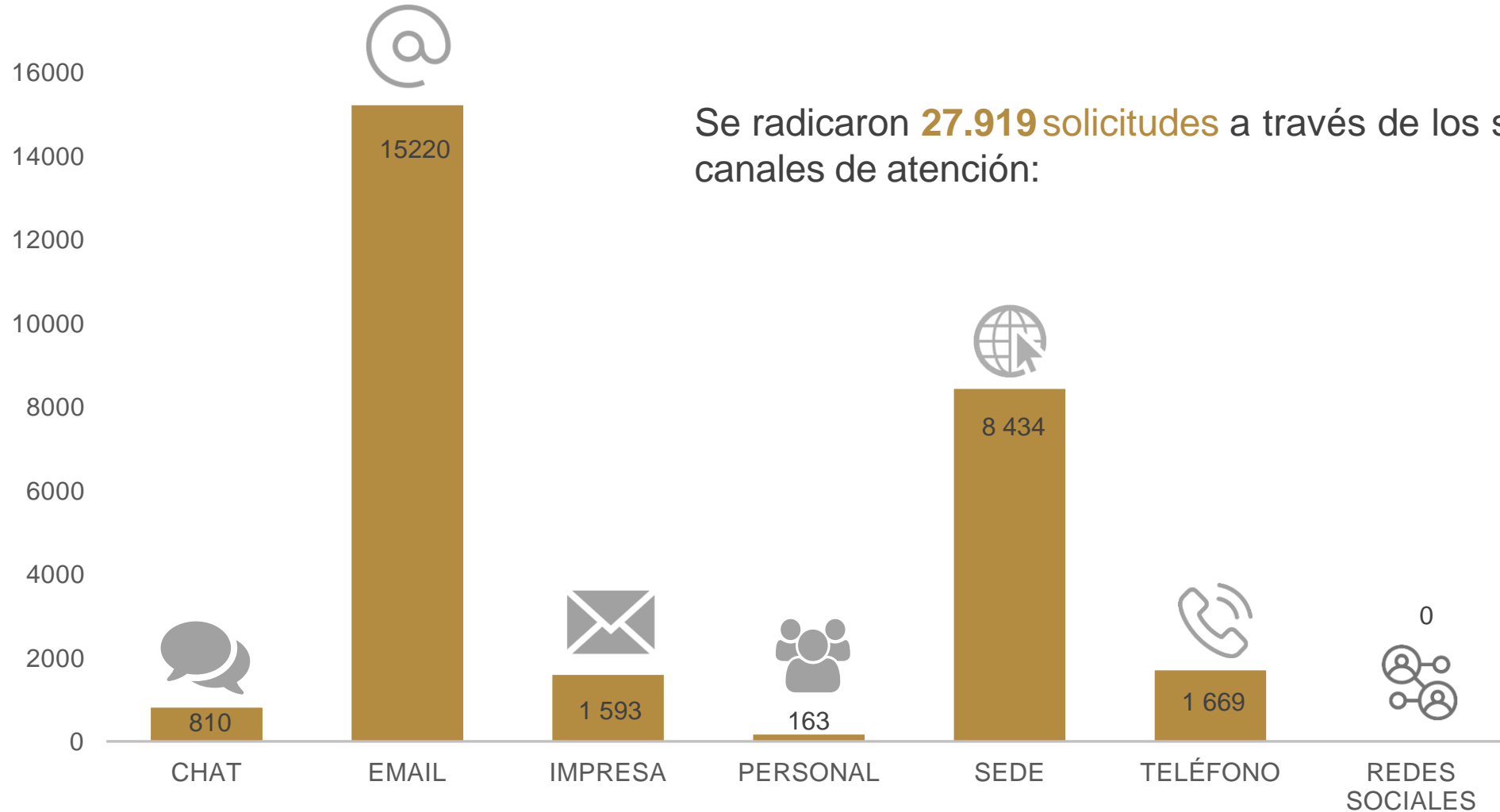
Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano



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 primer trimestre de 2023.

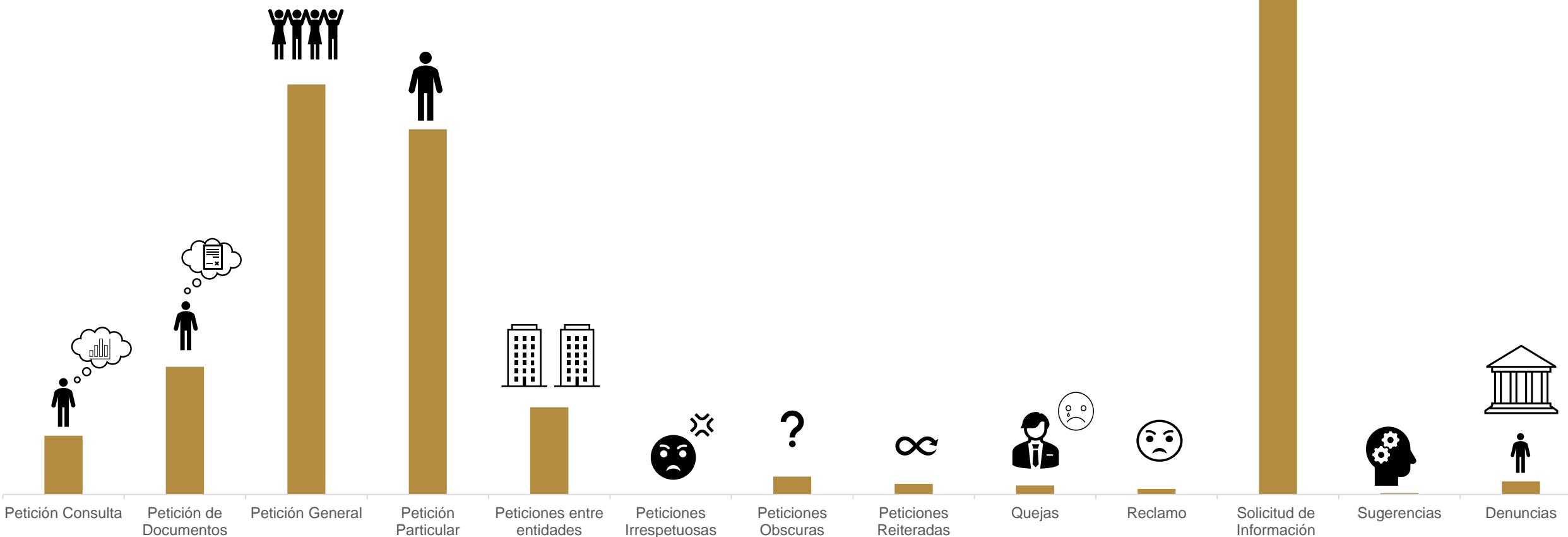
Descripción	Abril	Mayo	Junio	Total
Solicitudes recibidas	8356	10316	9247	27919
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0	0	0	<b>0</b>
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	583	870	775	2228
Tiempo de respuesta promedio	7 días	8 días	8 días	<b>7,6 días</b>

## SOLICITUDES RADICADAS POR CANAL.



# PQRS

De las 27.919 solicitudes que se radicaron en la entidad, el 34,54% son PQRS que equivalen a 9646.



# Gestión de PQRSD y diferentes a PQRSD por canal

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

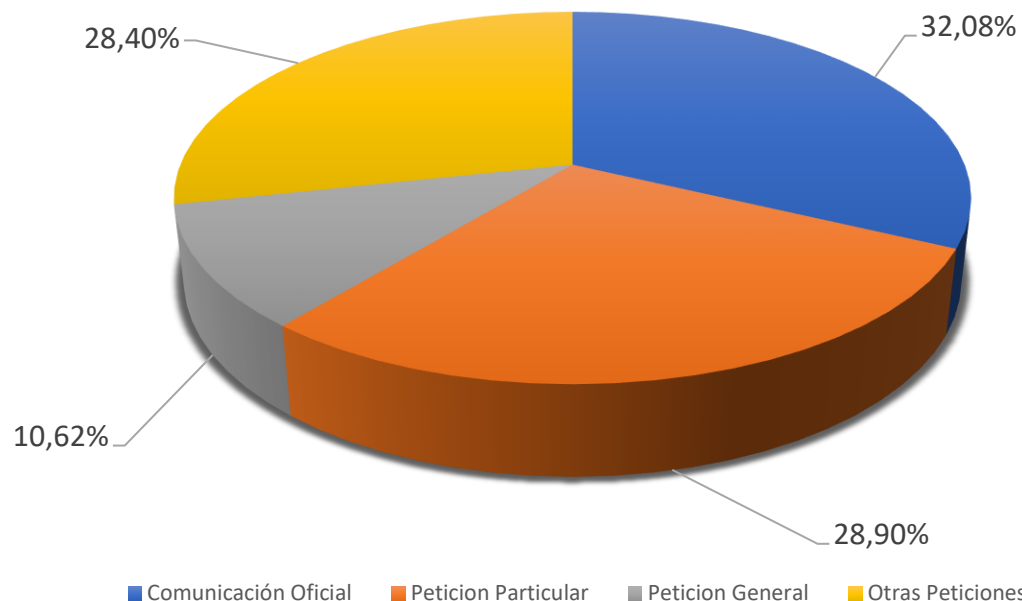


# @ Canal Email

Categoría	Cantidad
Comunicación Oficial	4884
Acción de Tutela	4399
Petición Particular	1614
Petición General	1512
Solicitud de Información	738
Petición de Documentos	614
Peticiones entre entidades	407
Petición Consulta	292
Procesos Judiciales	158
Informes	108
Peticiones Obscuras	97
Respuesta	84
Documento Informativo	69
Denuncias	64
Peticiones Reiteradas	47
Quejas	27
Citación Junta Directiva - Asamblea	18

En canal Email se radicó el 54,5 % de las solicitudes que se recibieron en el segundo trimestre en la entidad, la cual equivalen a 15.220.

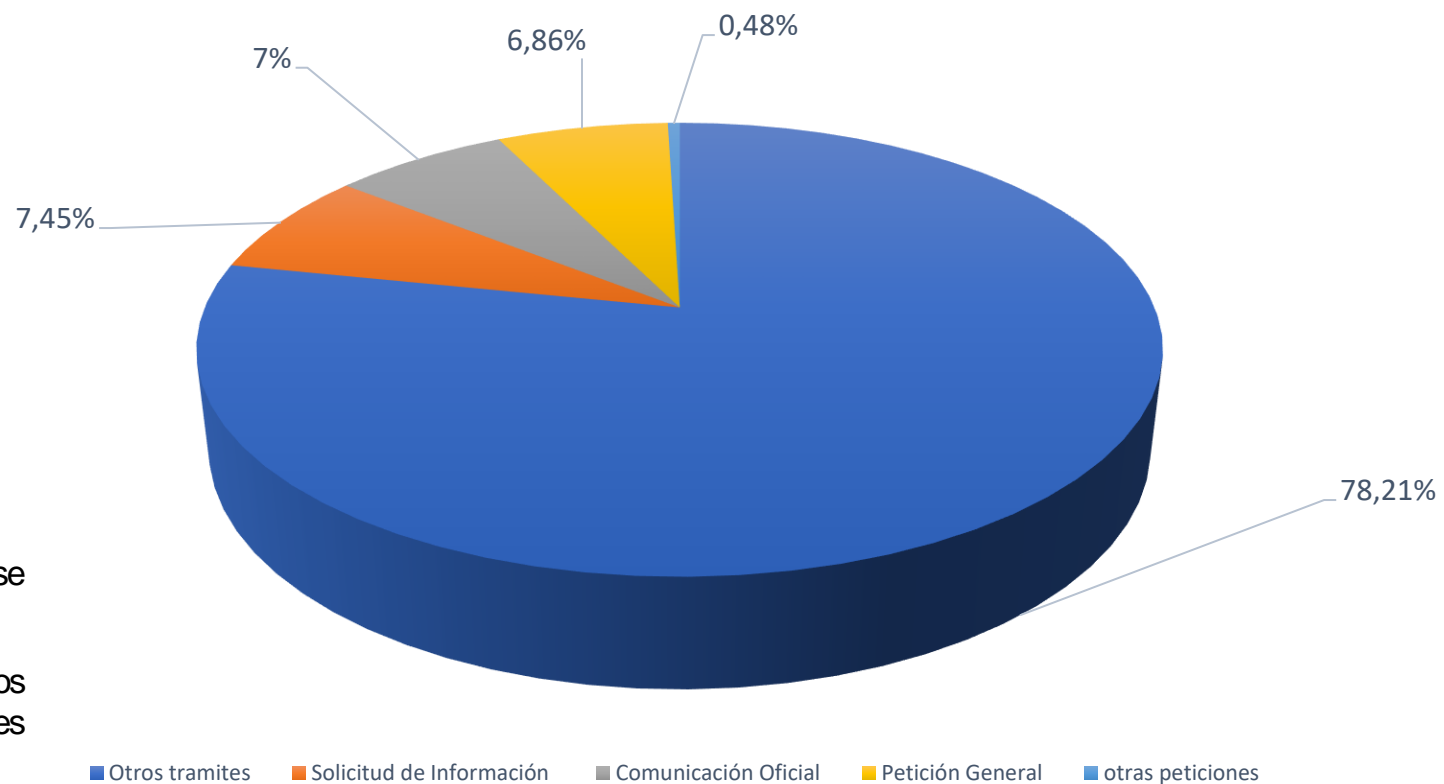
De las 15.220 solicitudes que se radicaron por este canal, el 32,08% fueron comunicaciones oficiales, el 28,90% son Acciones de tutela, el 10,6% son petición particular y el 28,4% fueron otras peticiones.



Categoría	Cantidad
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	17
Reclamo	16
Invitaciones	14
Sugerencias	8
Traslados	8
Traslado - Remisorio	6
Proyecto de Decreto	4
Audiencia de Conciliación	3
Propuesta	3
Proyecto ley	3
Facturas	2
Accion de Cumplimiento	1
Fonpet	1
Peticiones Irrespetuosas	1
Reparación Directa	1

# Canal Sede electrónica

Categoría	Cantidad
Otros tramites	6596
Solicitud de Información	628
Comunicación Oficial	591
Petición General	579
Quejas	20
Reclamo	14
Denuncias	6



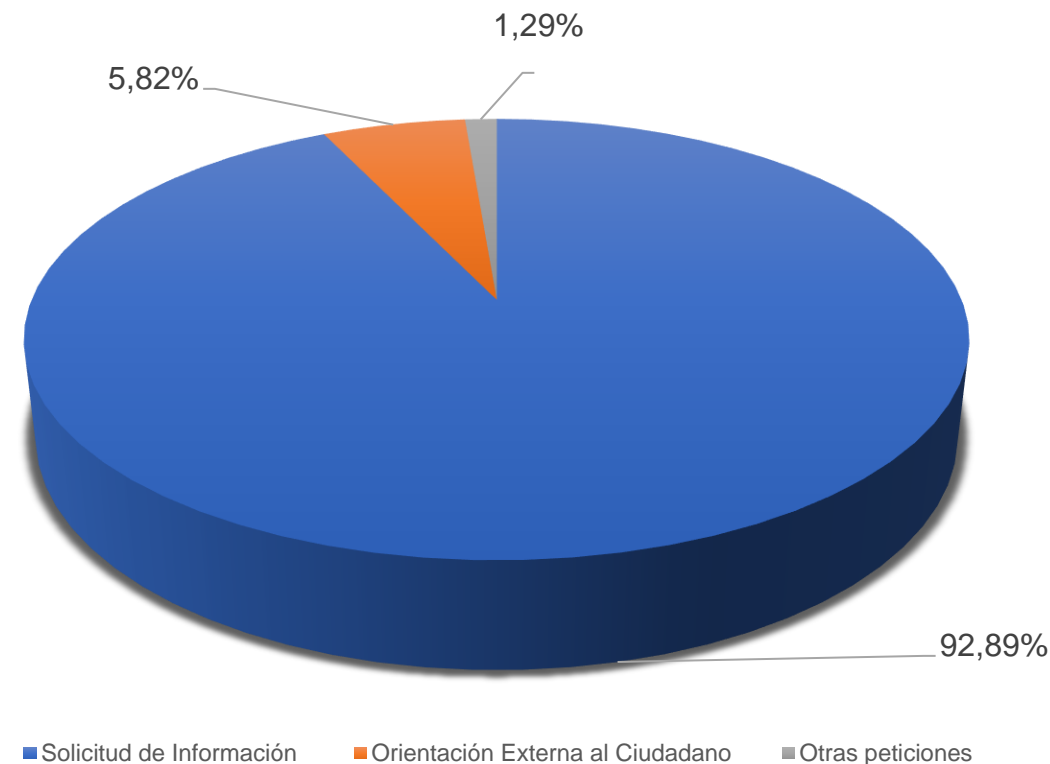
En canal Sede electrónica se radicó el 30,20 % de las solicitudes que se recibieron en el segundo trimestre en la entidad, la cual equivalen a 8434.

De las 8.434 solicitudes que se radicaron por este canal, el 78,21% fueron otros trámites, el 7,45 % son Solicitudes de información, el 7% son comunicaciones oficiales y el 6,86% fueron peticiones general y el 0,48 fueron otras peticiones.



# Canal teléfono

Categoría	Cantidad
Solicitud de Información	1578
Orientación Externa al Ciudadano	99
Trámite Bono pensional	14
Petición de Documentos	4
Petición Particular	3
Fonpet	1



En canal Teléfono se radicó el 6,08 % de las solicitudes que se recibieron en el segundo trimestre en la entidad, la cual equivalen a 1.699.

De las 1.699 solicitudes que se radicaron por este canal, el 92,89% fueron solicitud de información, el 5,82% son Orientación Externa al Ciudadano, el 1,29% son otras peticiones.

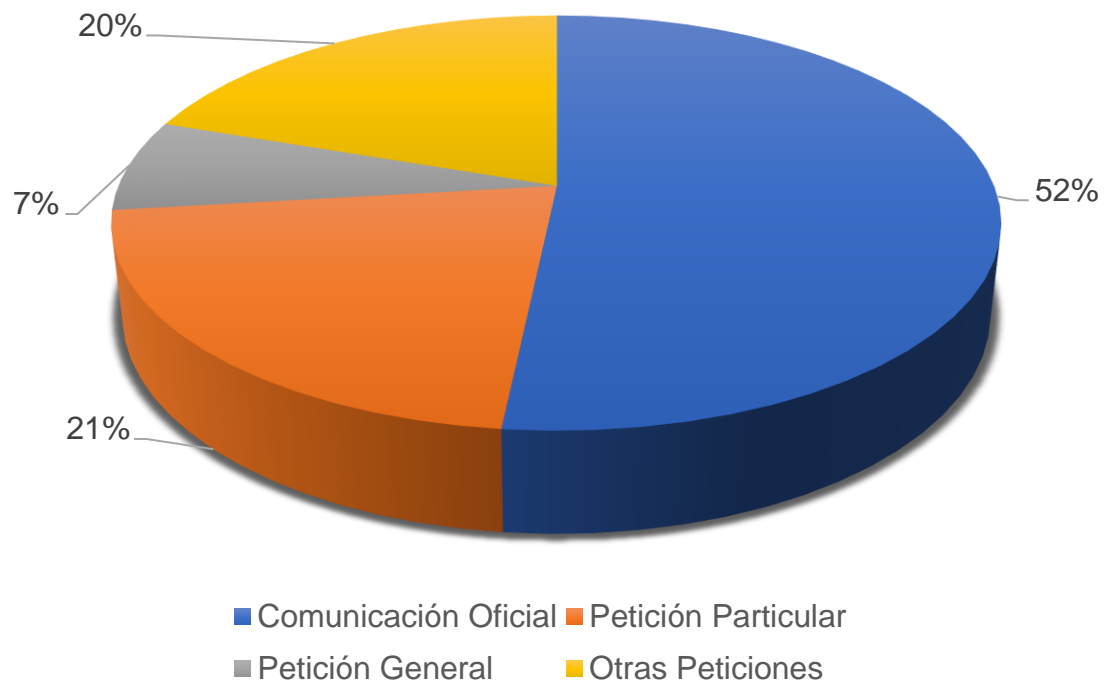


# Canal Impreso

Categoría	Cantidad
Comunicación Oficial	823
Petición Particular	342
Petición General	114
Documento Informativo	70
Petición de Documentos	63
Peticiones entre entidades	63
Solicitud de Información	30
Petición Consulta	25
Informes	11
Peticiones Reiteradas	11
Invitaciones	8
Traslados	8
Respuesta	7
Facturas	4
Proyecto de Decreto	3
Acción de Tutela	2
Citación Junta Directiva - Asamblea	2
Denuncias	2
Quejas	2
Libros - Revistas - Publicaciones-Periódicos	1
Reclamo	1
Traslado - Remisorio	1

En canal impreso se radicó el 5,7 % de las solicitudes que se recibieron en el segundo trimestre en la entidad, la cual equivalen a 1.593.

De las 1593 solicitudes que se radicaron por este canal, el 51,66% fueron comunicaciones oficiales, el 21,46% son peticiones particular, el 7,15% son peticiones generales y el 19,73% fueron otras peticiones.

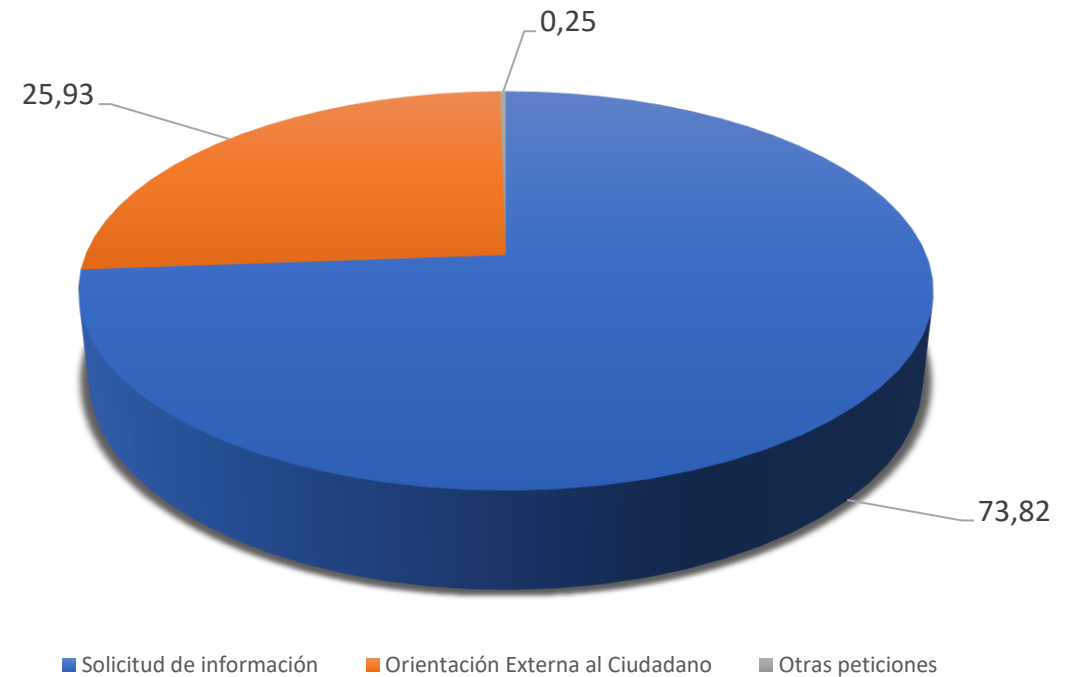


# Canal Chat

Categoría	Cantidad
Solicitud de Información	598
Orientación Externa al Ciudadano	210
Quejas	1
Petición de Documentos	1

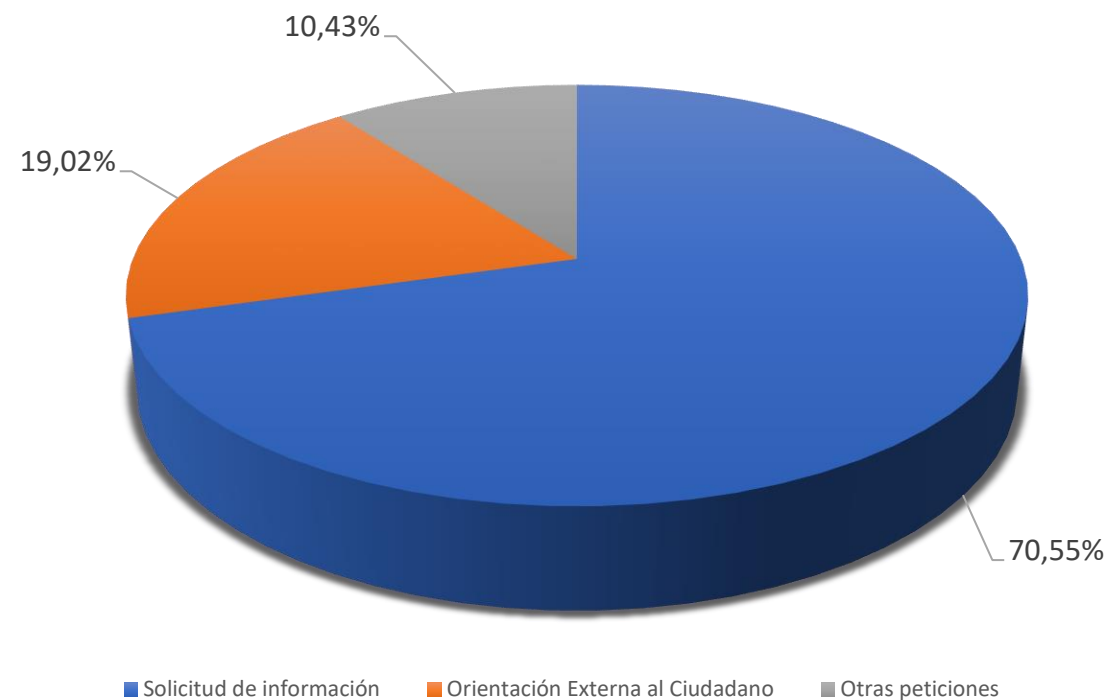
En canal Chat se radicó el 2,70 % de las solicitudes que se recibieron en el segundo trimestre en la entidad, la cual equivalen a 810.

De las 810 solicitudes que se radicaron por este canal, 73,82 fueron solicitud de información, el 25,93% son Orientación Externa al Ciudadano, el 0,25% son otras peticiones.



# Canal Personal

Categoría	Cantidad
Solicitud de Información	115
Orientación Externa al Ciudadano	31
Trámite Bono pensional	5
Petición de Documentos	5
Petición Particular	4
Comunicación Oficial	2
Fonpet	1



En canal Chat se radicó el 0,58 % de las solicitudes que se recibieron en el segundo trimestre en la entidad, la cual equivalen a 163.

De las 163 solicitudes que se radicaron por este canal, 70,55 fueron solicitud de información, el 19,02% son Orientación Externa al Ciudadano, el 10,43% son otras peticiones.

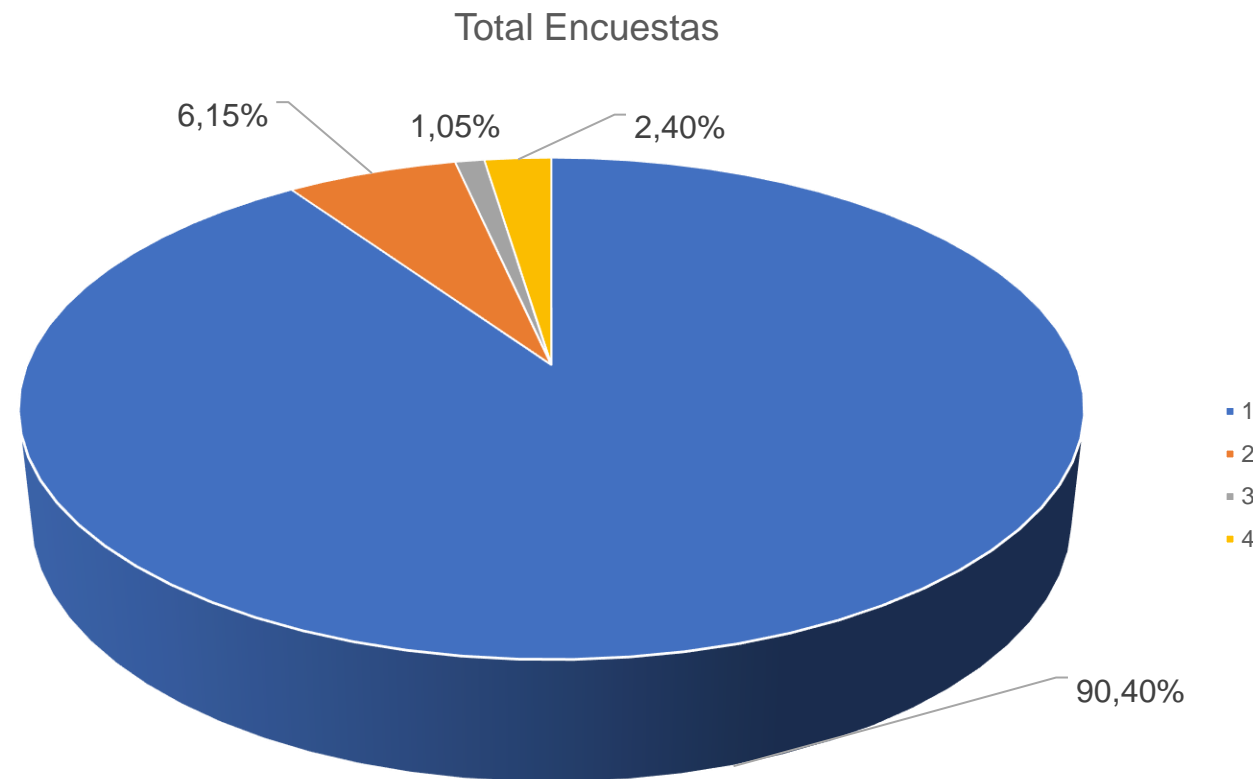
# Satisfacción ciudadana



# Calificación del Servicio

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?		
Calificación	Cantidad	%
Excelente	2011	91,20%
Bueno	122	5,53%
Regular	24	1,09%
Malo	48	2,18%
<b>Total</b>	<b>2205</b>	<b>100,00%</b>

¿la Información Suministrada por nuestro asesor fue clara?		
Calificación	Cantidad	%
Excelente	683	81,70%
Bueno	96	11,48%
Regular	31	3,71%
Malo	26	3,11%
<b>Total</b>	<b>836</b>	<b>100,00%</b>



En el segundo trimestre del 2023 el 96,55 % de los ciudadanos encuestados están satisfechos con la atención recibida por parte del servicio brindado en Atención al Ciudadano, ya que nos puntúan con bueno (3) y excelente (4).

# Comentarios positivos

**01**

Drs. La atención ofrecida es EXCELENTE. Como ciudadano me siento orgulloso de poder contar con uds, ejemplo de excelsa entidad y equipo humano. Felicitaciones.

Hernan

Vía Email – 05/04/2023

**02**

Recibí buena atención telefónica y rápida confirmación de recibo de mi solicitud a mi correo.

Janeth

Vía Email –04/05/2023

**03**

Agradezco infinitamente la amable atención brindada y confío en una información oportuna para resolver esta difícil situación pensional actual. Infinitas gracias.

Martha

Vía Email –14/06/2023

# Oportunidades de mejora

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

“Las respuestas sobre correos que envié nunca me responden. Solo responden que está radicada y el número, pero nunca recibo un correo sobre el tema que les envío.”

Vía email- 14/06/2023

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





**Hacienda**