



Hacienda



**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Denuncias –PQRSD
Tercer trimestre de 2024**

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Grupo de Gestión de Información y de Relación con
el Ciudadano



Introducción

En cumplimiento de la Ley 1712 (marzo 06) de 2014, "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*", el presente informe consolida las Peticiones, Quejas Reclamos, Solicitudes de acceso a la información pública y Denuncias radicadas en el Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Hacienda y Crédito Público durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2024.

Lo anterior, con el propósito de gestionar de manera oportuna las respuestas y el nivel de percepción del servicio, y de ser necesario formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio a los ciudadanos por parte de la Entidad.

Alcance

A continuación, se presenta el consolidado de los requerimientos recibidos en el tercer trimestre de 2024, mediante los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía: Presencial, Correo Electrónico, Chat, Teléfono, Sede Electrónica y Redes Sociales, los cuales fueron radicados a través del Sistema de Información Electrónica y Digital – SIED.

Descripción	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Solicitudes recibidas	11.428	10.964	11.471	33.863
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	694	884	879	2.457
Tiempo de respuesta promedio	7	8	8	7,6 días

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD

De las 33.863 solicitudes que se radicaron en la entidad, el 34,86 % son PQRSD que equivalen a 11.577.

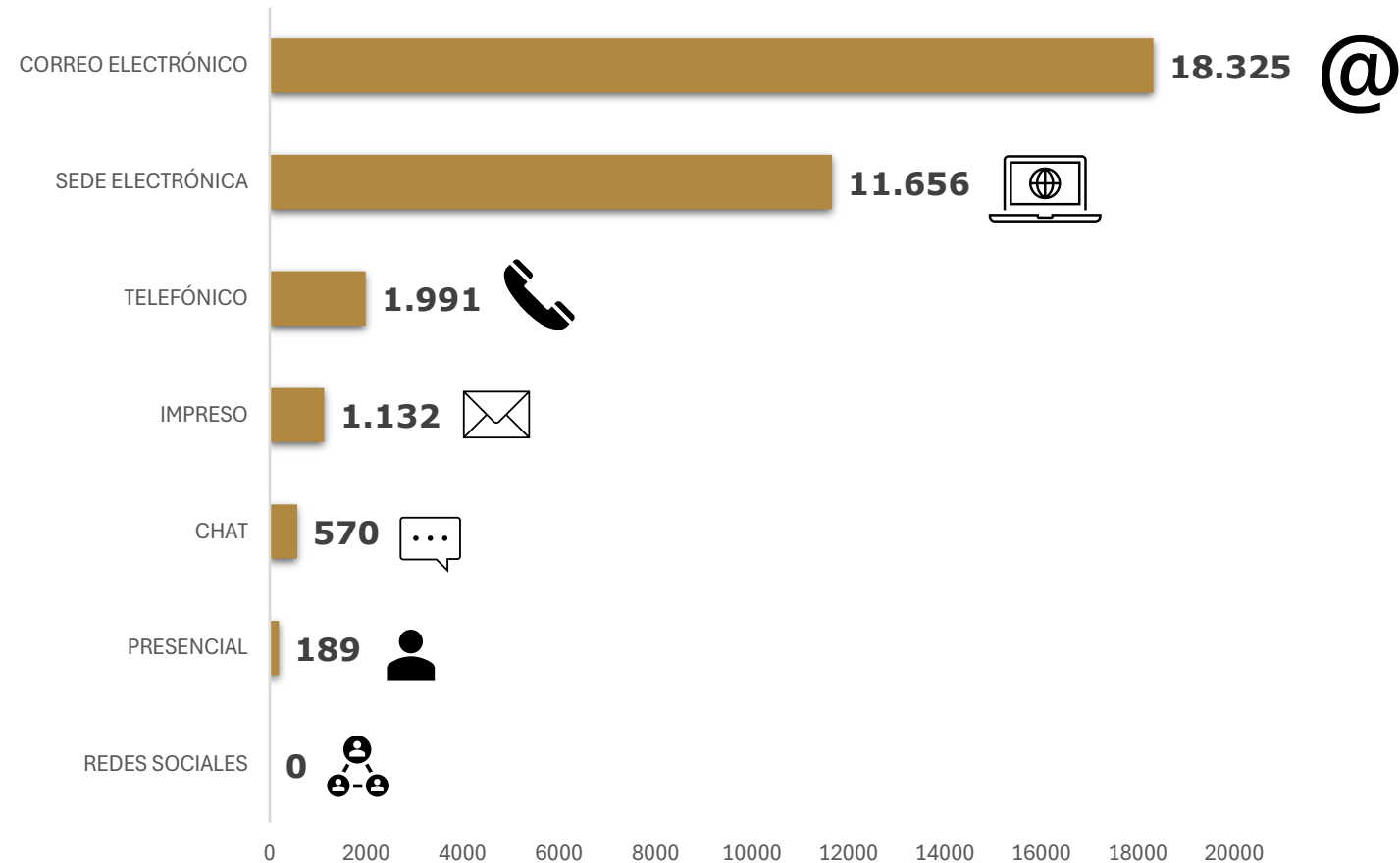


Gestión de PQRSD y diferentes a PQRSD por canal



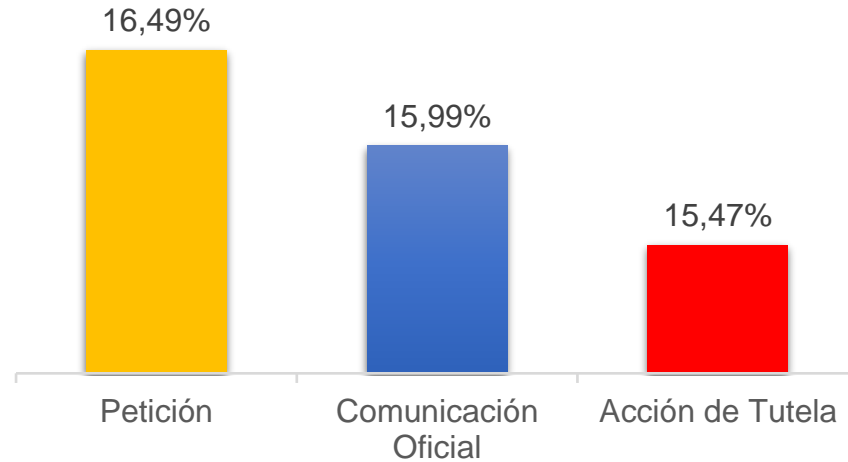
SOLICITUDES RADICADAS POR CANAL

Las solicitudes radicadas a través de los diferentes canales de atención equivalen a un total de **33.863**, las cuales se detallan a continuación:



@ Correo Electrónico

Categorías con mayor registro



Mediante correo electrónico se radicaron el 54,12% de las solicitudes recibidas en el segundo trimestre, lo que equivale a 18.325 solicitudes.

De las 18.325 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

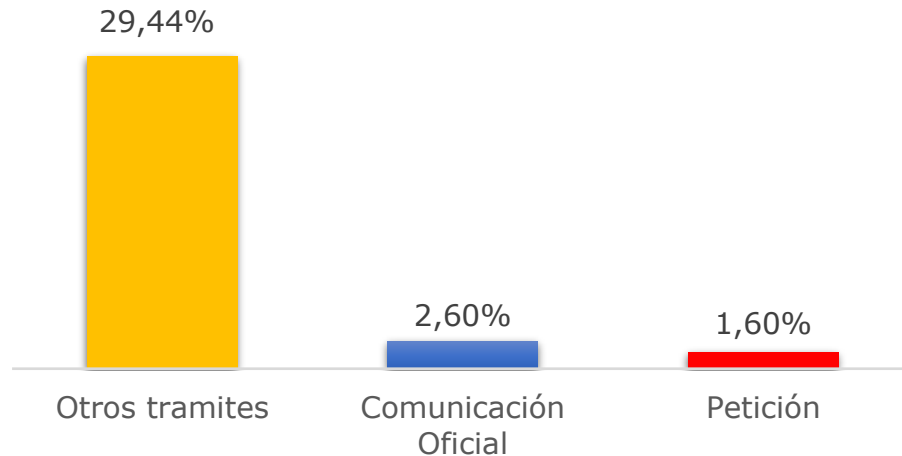
- Peticiones
- Comunicaciones Oficiales
- Acciones de Tutela .

Correo electrónico	TOTAL	%
Peticiones	5.584	16,49%
Comunicaciones Oficiales	5.414	15,99%
Acciones de Tutela	5.239	15,47%
Peticiones de documentos	664	1,96%
Solicitudes de información	432	1,28%
Peticiones de Congresistas	418	1,23%
Peticiones de Consulta	274	0,81%
Peticiones entre entidades	201	0,59%
Denuncias	45	0,13%
Quejas	40	0,12%
Reclamos	9	0,03%
Sugerencias	5	0,02%
Total	18.325	54,12%



Sede Electrónica

Categorías con mayor registro



Mediante la Sede electrónica fueron radicadas 11.656 equivalentes al 34,42% de las solicitudes que se recibieron durante el tercer trimestre en la entidad.

De las 11.656 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

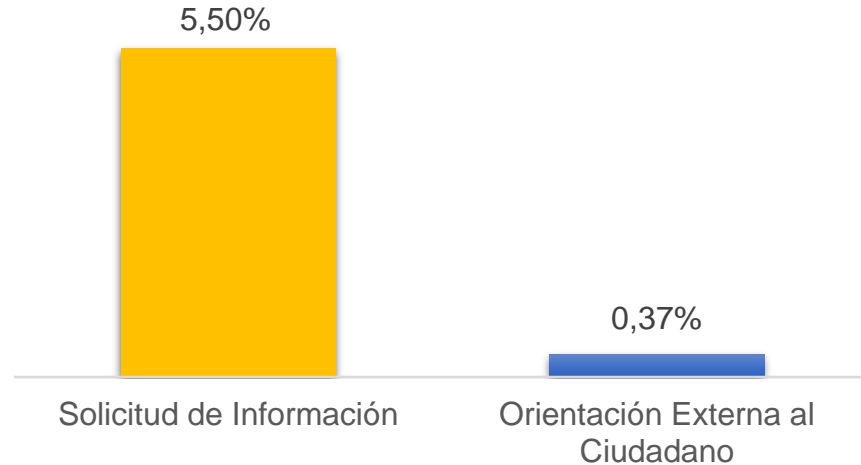
- Otros trámites
- Comunicaciones Oficiales
- Peticiones.

SEDE ELECTRÓNICA	TOTAL	%
Otros trámites	9.968	29,44%
Comunicaciones Oficiales	865	2,60%
Peticiones	552	1,60%
Solicitudes de Información	243	0,70%
Reclamos	10	0,03%
Quejas	9	0,03%
Denuncias	8	0,02%
Felicitaciones	1	0,00%
Total	11.656	34,42%



Telefónico

Categorías con mayor registro



Mediante el canal telefónico fueron radicadas 1.991 equivalentes al 5,88% de las solicitudes que se recibieron durante el tercer trimestre en la entidad.

De las 1.991 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

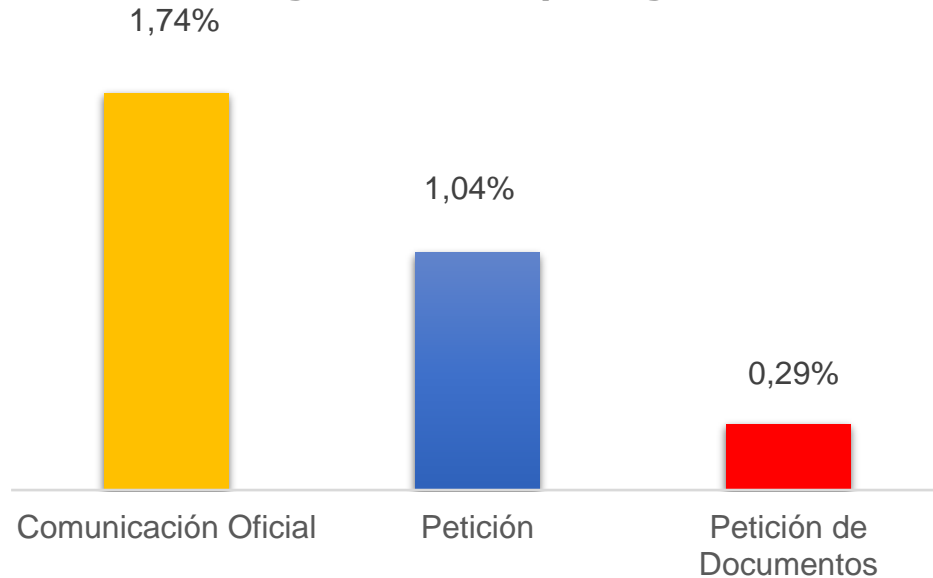
- Solicitudes de Información
- Orientación Externa al Ciudadano

TELÉFONO	TOTAL	%
Solicitudes de Información	1.861	5,50%
Orientación Externa al Ciudadano	122	0,37%
Peticiones	5	0,01%
Comunicaciones Oficiales	1	0,00%
Peticiones entre entidades	1	0,00%
Quejas	1	0,00%
Total	1.991	5,88%



Impreso

Categorías con mayor registro



Mediante solicitudes realizadas a través de documentos impresos fueron radicadas 1.132 equivalentes al 3,34% de las solicitudes que se recibieron durante el tercer trimestre en la entidad.

De las 1.132 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

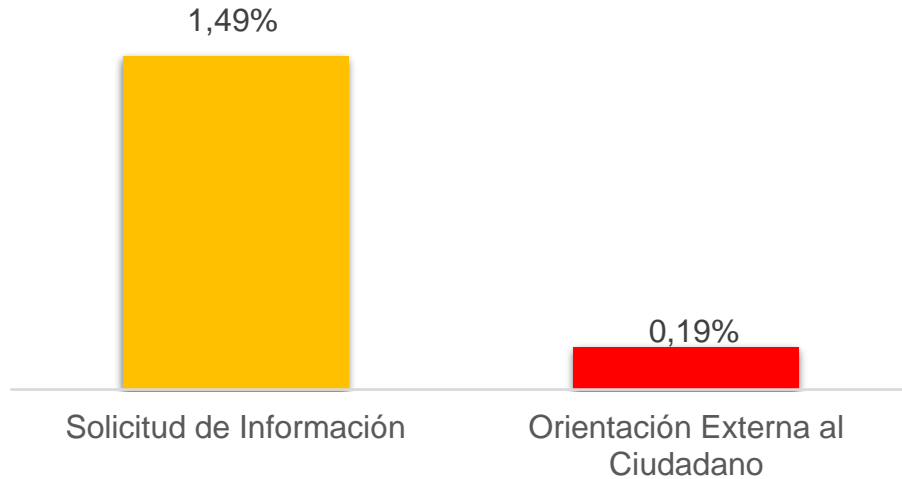
- Comunicaciones Oficiales
- Peticiones
- Peticiones de Documentos

IMPRESA	TOTAL	%
Comunicaciones Oficiales	590	1,74%
Peticiones	351	1,04%
Peticiones de Documentos	99	0,29%
Solicitudes de Información	24	0,07%
Peticiones de Consulta	23	0,07%
Peticiones entre entidades	23	0,07%
Peticiones de congresistas	9	0,03%
Denuncias	7	0,02%
Acciones de Tutela	4	0,01%
Obsequios	1	0,00%
Reclamos	1	0,00%
Total	1.132	3,34%



Chat

Categorías con mayor registro



Mediante chat fueron radicadas 570 equivalentes al 1,69% de las solicitudes que se recibieron durante el tercer trimestre en la entidad.

De las 570 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

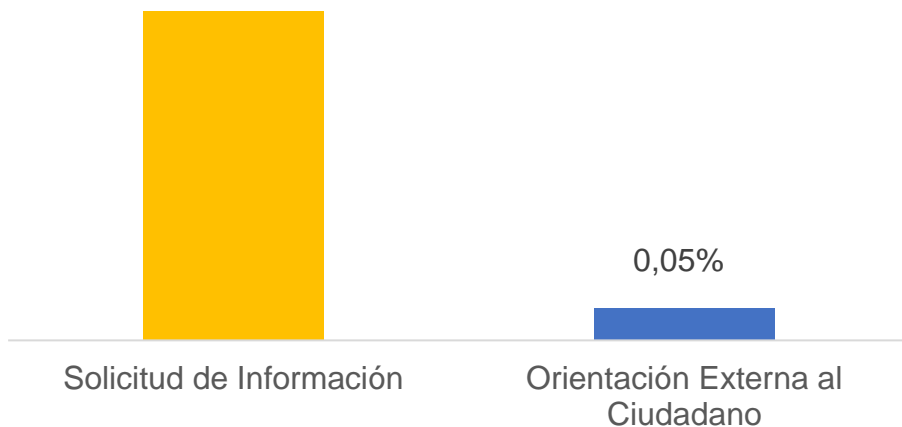
- Solicitudes de Información
- Orientación Externa al Ciudadano

CHAT	TOTAL	%
Solicitudes de Información	503	1,49%
Orientación Externa al Ciudadano	64	0,19
Comunicaciones Oficiales	2	0,01%
Peticiones	1	0,00%
Total	570	1,69%



Presencial

Categorías con mayor registro
0,51%



De forma presencial fueron atendidas 189 solicitudes equivalentes al 0,56% de las solicitudes que se recibieron durante el tercer trimestre en la entidad.

De las 189 solicitudes atendidas, las categorías con mayor registro corresponden a:

- Solicitudes de Información
- Orientación Externa al Ciudadano

PERSONAL	TOTAL	%
Solicitud de Información	172	0,51%
Orientación Externa al Ciudadano	16	0,05%
Petición	1	0,00%
Total	189	0,56%

Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



Solicitudes de Acceso a Información Pública

Descripción	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total
Solicitudes de acceso a información pública	18	11	8	37
Solicitudes de acceso a información pública en que se negó acceso a la información	0	0	0	0
Solicitudes de acceso a información pública que fueron trasladadas a otra institución	0	3	0	3
Tiempo de respuesta promedio	7	8	8	7,6 días

Solicitudes de información pública por canal

CANAL	CANTIDAD
CHAT	12
TELEFÓNICO	11
CORREO ELECTRÓNICO	7
SEDE ELECTRÓNICA	5
IMPRESO	1
PRESENCIAL	1
TOTAL	37

Dependencias que atendieron solicitudes de información pública

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Atención al Cliente	24
Dirección General de Apoyo Fiscal	1
Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional	1
Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	1
Grupo de Administración de Personal	1
Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	3
Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF	1
Grupo FONPET	1
Oficina de Bonos Pensionales	1
Subdirección de Pensiones	3

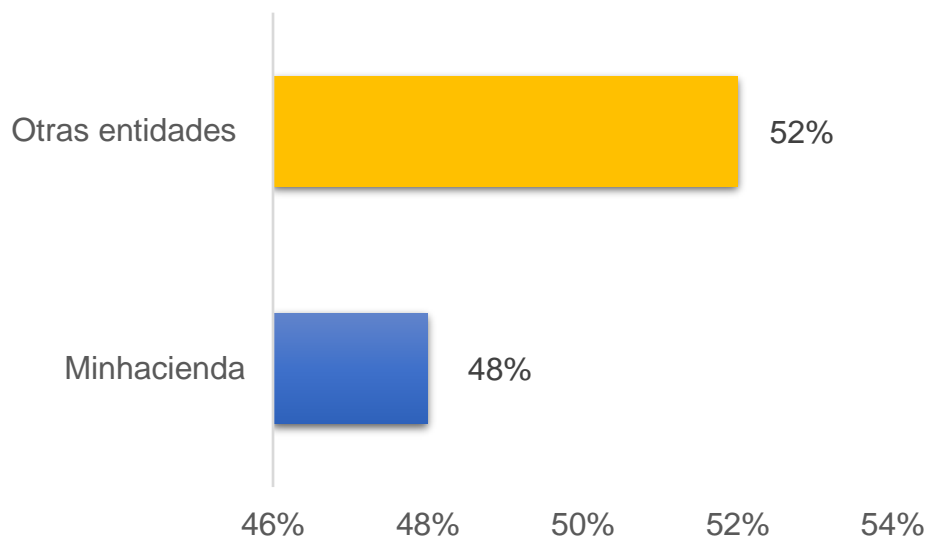
Gestión de Quejas, Reclamos Denuncias y Sugerencias

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



Gestión de Quejas

Para el tercer trimestre de 2024 se recibieron 50 quejas gestionadas así:



26 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: Agencia Nacional de Tierras, Superintendencias, Alcaldías Municipales, Procuraduría General de la Nación, DIAN, entre otras.

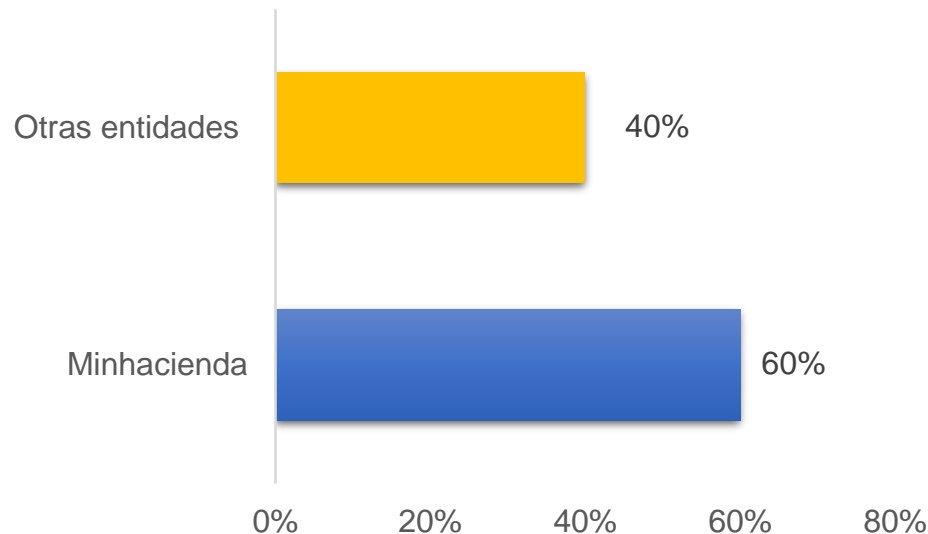
24 corresponden a temas de MinHacienda como:

Pagos de bonos pensionales, ACPM, Pasivocol, Cetil, Recursos FONPET, Proceso Ley 550, las cuales 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.

Gestión de Reclamos

Para el tercer trimestre de 2024 se recibieron 20 reclamos gestionados así:



8 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: Ministerio de Defensa, Banco Agrario, Secretaría de Hacienda, entre otras.

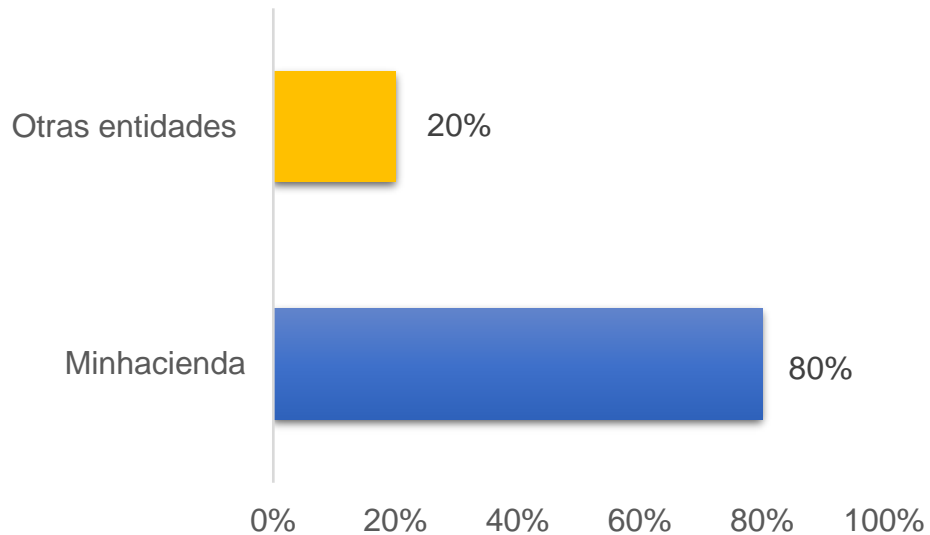
12 corresponden a temas de Minhacienda como:

Bonos pensionales, impuestos, deuda histórica, garantías presupuestales, nombramientos, embargos, las cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:

Dirección Administrativa, Dirección General Regulación Económica de la Seguridad Social, Subdirección Jurídica.

Gestión de Sugerencia

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



1 trasladada por competencia al Ministerio de Vivienda.

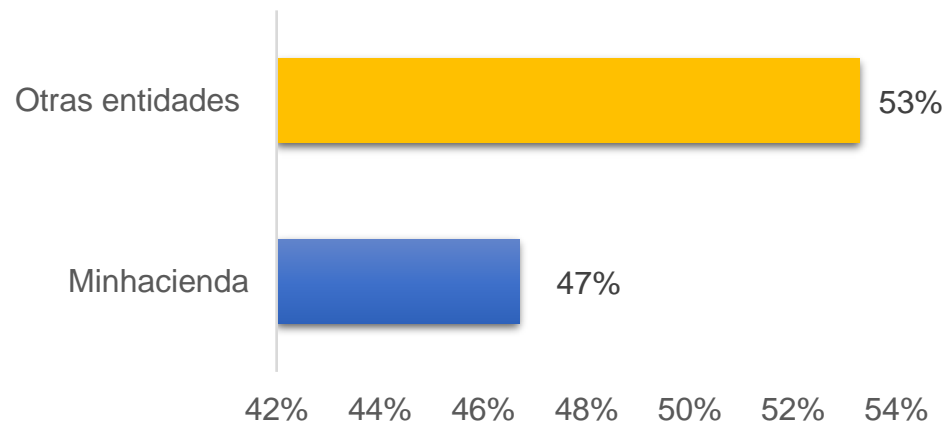
4 corresponden a temas de Minhacienda como:

Aumentos del costo Diesel, contratos de concesiones en peajes e impuestos, las cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:

Subdirección Jurídica y Despacho del Viceministro Técnico

Gestión de Denuncias

Para el tercer trimestre de 2024 se recibieron 60 denuncias gestionadas así:



32 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a Ministerio de Defensa, Contraloría General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Alcaldías, DIAN, Fiduprevisora, entre otras.

28 corresponden a temas de Minhacienda como:

Desahorro Fonpet, pago de deducciones de estampillas, agremiación camioneros, las cuales fueron atendidas por la siguiente dependencia:

Subdirección Jurídica, Dirección General Regulación Económica, Dirección de Apoyo Fiscal, Viceministro Técnico.

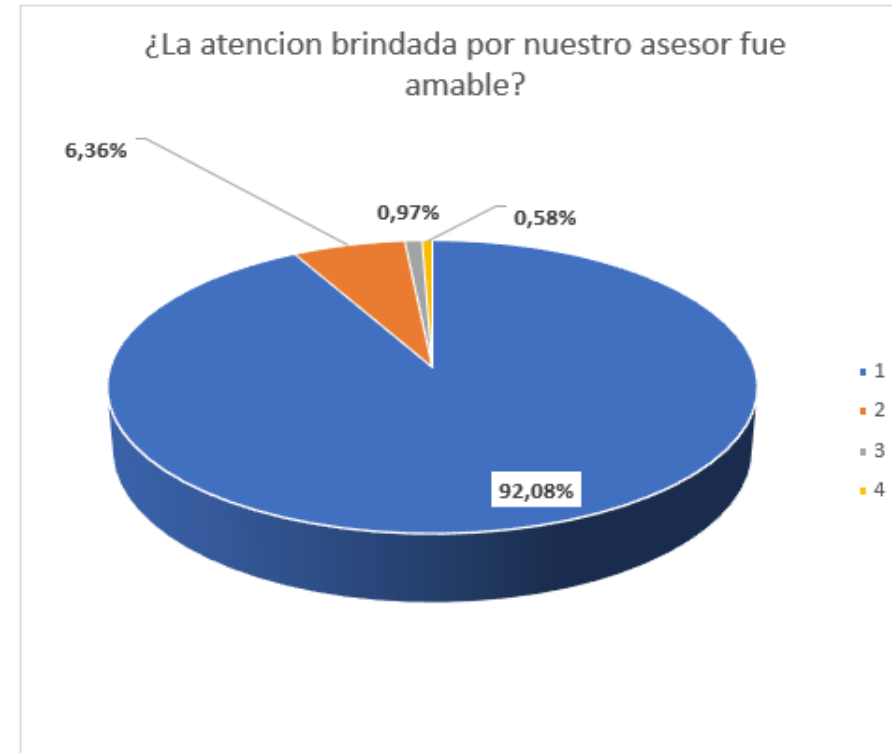
Satisfacción ciudadana



Calificación del Servicio

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?		
Calificación	Cantidad	%
4	1.418	92,08%
3	98	6,36%
2	15	0,97%
1	9	0,58%
Total	1.540	100%

¿La Información suministrada por nuestro asesor fue clara?		
Calificación	Cantidad	%
4	964	91,37%
3	68	6,45%
2	14	1,33%
1	9	0,85%
Total	1.055	100,00%



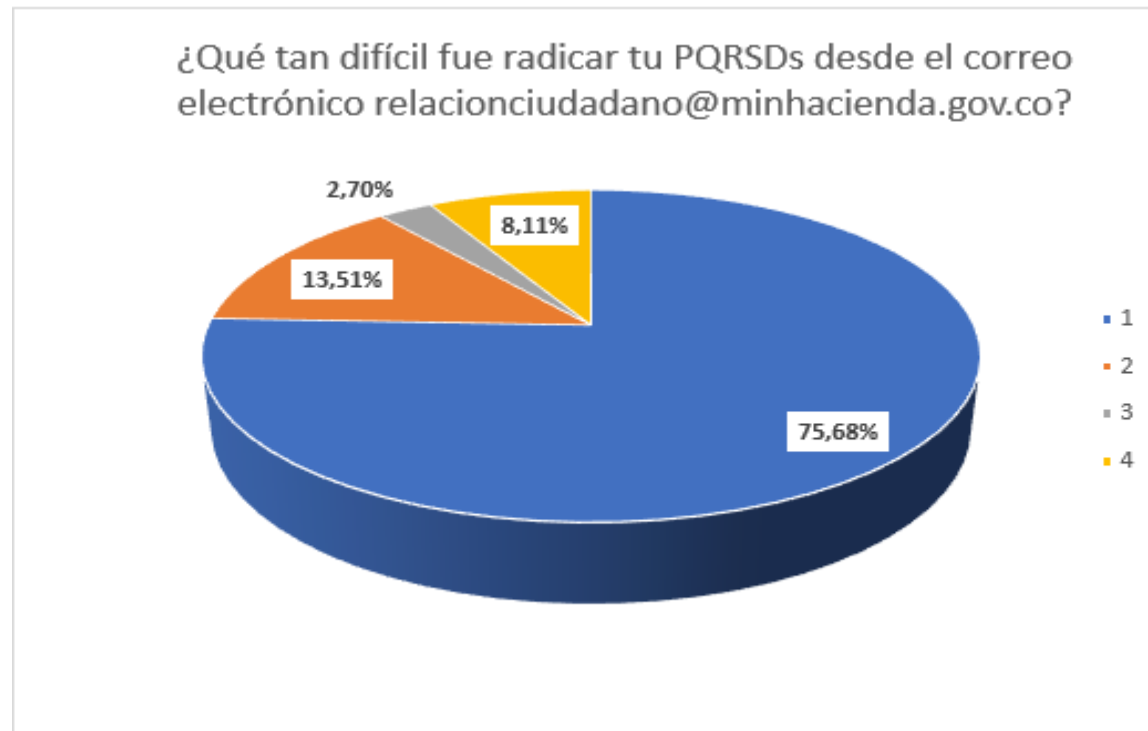
Para el tercer trimestre de 2024, el 98,44% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta indicaron estar satisfechos con la atención recibida.

Así mismo el 97,34% de los ciudadanos manifestaron que la información brindada por parte de los agentes de Relación con el Ciudadano fue clara.

Calificación del Servicio

¿Cómo te parece el servicio de correo electrónico para registrar tus solicitudes?		
Calificación	Cantidad	%
4	112	75,68%
3	20	13,51%
2	4	2,70%
1	12	8,11%
Total	148	100%

¿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	71,62%
3	25	16,89%
2	7	4,73%
1	10	6,76%
Total	148	100,00%



Para el tercer trimestre de 2024, se evidencia que el 89,19% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con la atención brindada a través del correo electrónico.

Comentarios positivos

01

Fue muy rápido y accesible, sin tantas complicaciones, sencillo pero eficiente.

Federico

02

La atención magnífica

Gine

03

Es práctico y eficiente la atención

Apoyo jurídico

Oportunidades de Mejora

Principales sugerencias para mejorar el servicio que presta la entidad, de acuerdo con los niveles de satisfacción.

Demasiado trámite de preguntas para la atención

La primera porque hubo una radicación ágil y en la Segunda porque fue muy fácil radicar la petición electrónica. Está última pregunta creo que está mal formulada.

Se analizarán las preguntas de los diferentes canales de atención con el fin de reducir tiempos y ser más eficientes en la atención al ciudadano.





Hacienda

