



# **MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO**



MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO

# Informe Atención al Ciudadano

Primer 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	Enero	Febrero	Marzo	Total
Solicitudes recibidas	7.522	8.557	10.077	<b>26.156</b>
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0	0	0	<b>0</b>
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	190	304	349	<b>843</b>
Tiempo de respuesta promedio	7 días	8 días	8 días	<b>7,6 días</b>



# Banco terminológico

## PETICIÓN GENERAL

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

## PETICIÓN CONSULTA

Es la facultad que tiene una persona de solicitar ante las autoridades o entidades públicas que expresen su opinión, sus conceptos, o dictámenes sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

## PETICIÓN DE DOCUMENTOS

Es la solicitud de copias de documentos que reposen en la entidad, siempre que no tengan el carácter de reservados.

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

## QUEJA

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

## RECLAMO

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motive general o particular, referente a la prestación indebida de un Servicio o a la falta de atención de una solicitud.

## SUGERENCIA

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el Servicio o la gestión de la entidad.

## DENUNCIA

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional



MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO

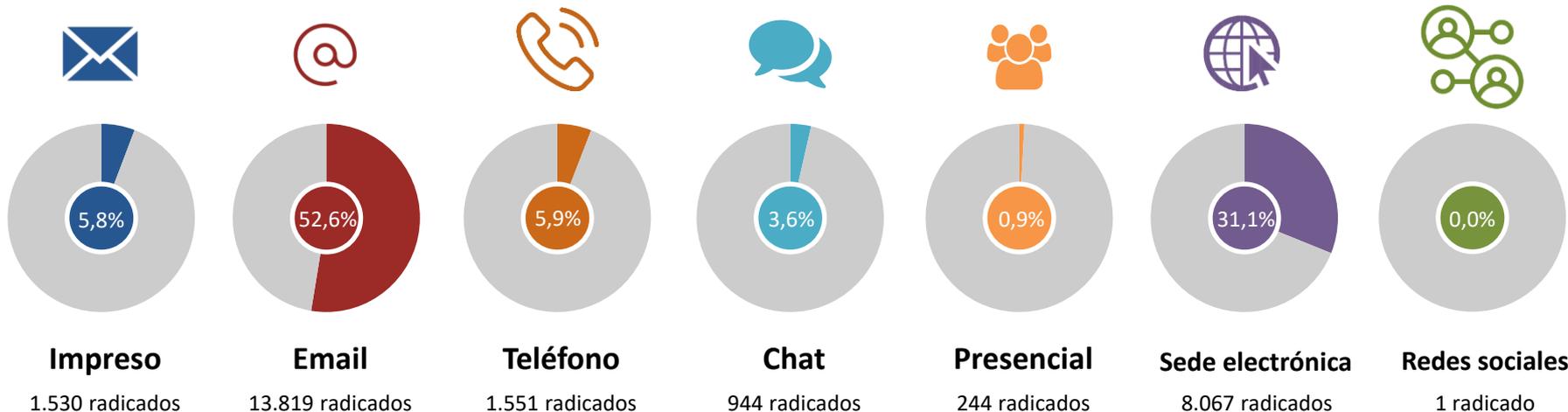
# Gestión por canales

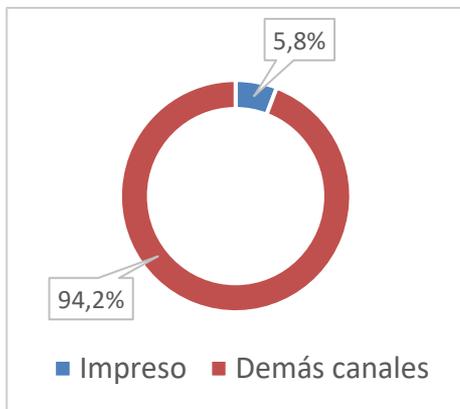
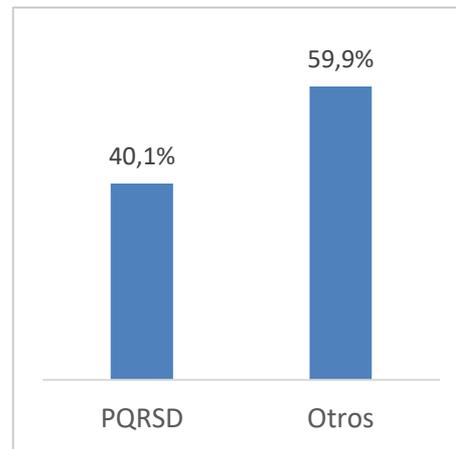
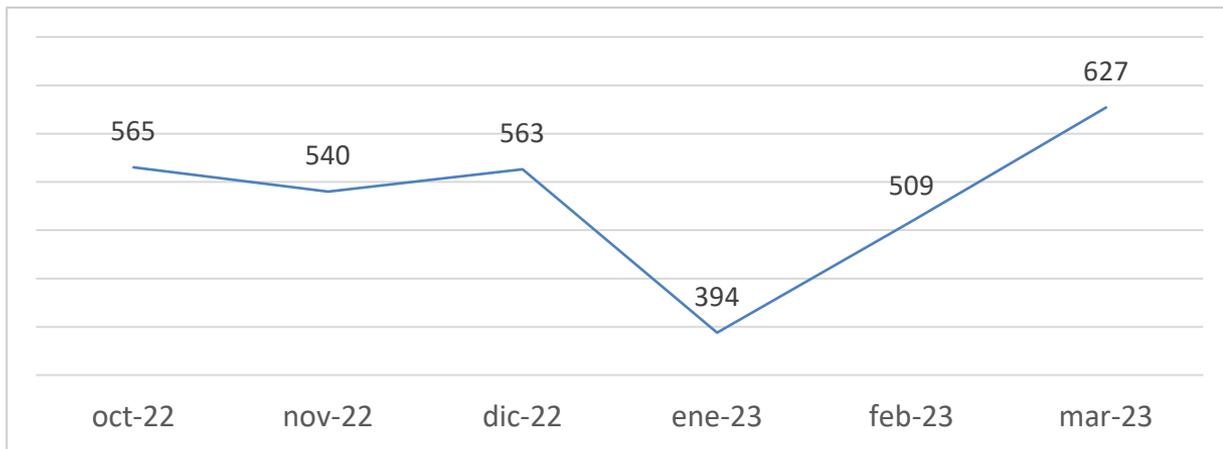
Primer trimestre 2023



# Atención por canales primer trimestre 2023

En el primer trimestre de 2023 se radicaron **26.156 solicitudes** a través de los diferentes canales de atención:



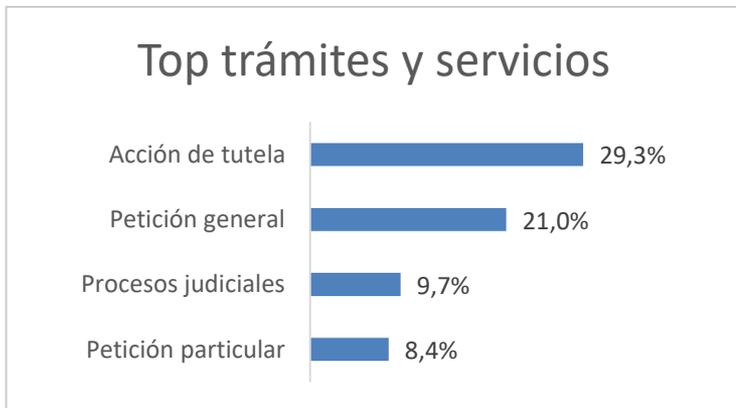
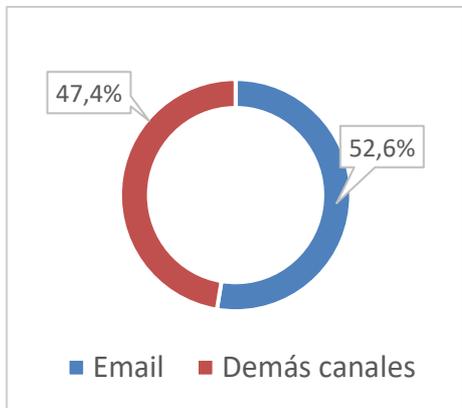
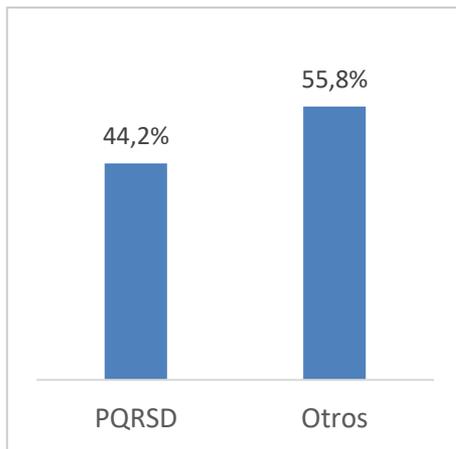
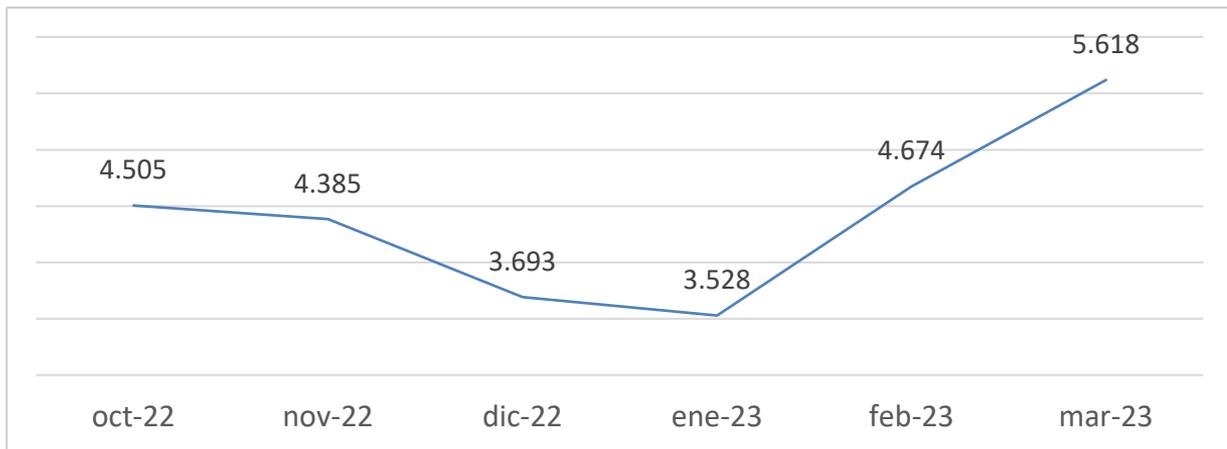


## Canal impreso primer trimestre 2023

Para el primer trimestre 2023, se radicaron 1.530 solicitudes por el canal impreso, es decir el 5,8% del total de radicados del trimestre. Se evidencia una disminución del 0,5% en relación con el trimestre anterior.

El tema de mayor consulta es la categoría de documento informativo con 497 radicados, es decir el 32,48%

Del total de radicados, el 40,1% (613 radicados) corresponden a PQRSD, el 59,9% restante son otros trámites y servicios realizados ante la entidad diferentes a PQRSD.

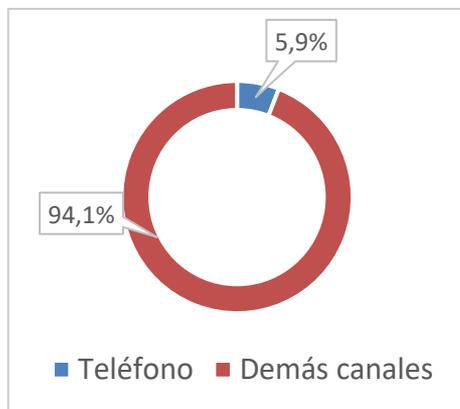
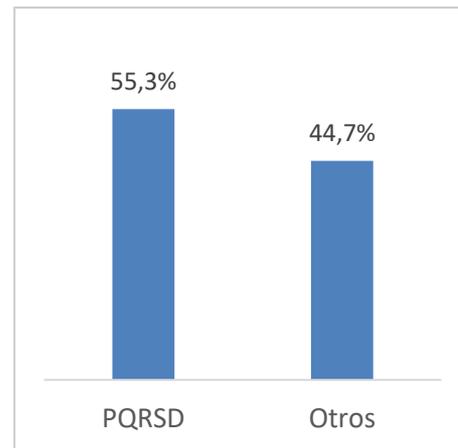
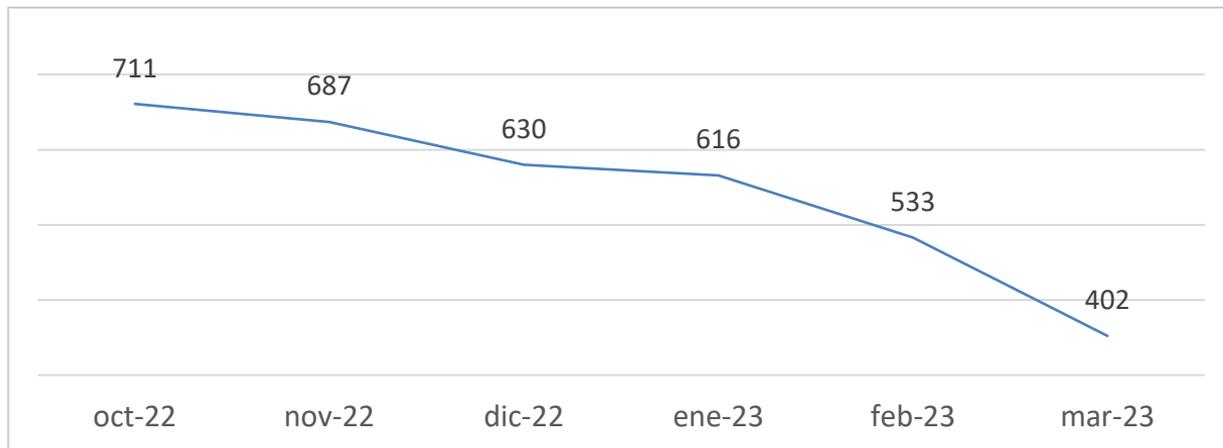


### Canal Email trimestre trimestre 2023

Para el primer trimestre 2023, se radicaron 13.819 solicitudes por el canal Email, es decir el 52,6% del total de radicados del trimestre. Se evidencia un incremento del 4,7% en relación con el trimestre anterior.

El tema de mayor consulta es la categoría Acción de tutela con 4.052 radicados, es decir el 29,3%

Del total de radicados, el 44,2% (6.105 radicados) corresponden a PQRSD, el 55,8% restante son otros trámites y servicios realizados ante la entidad diferentes a PQRSD.

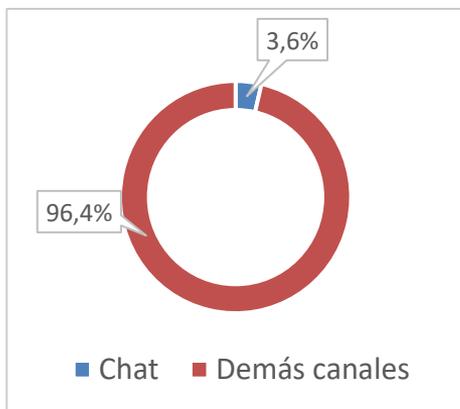
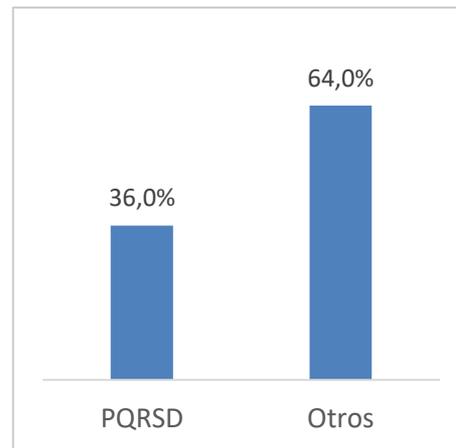
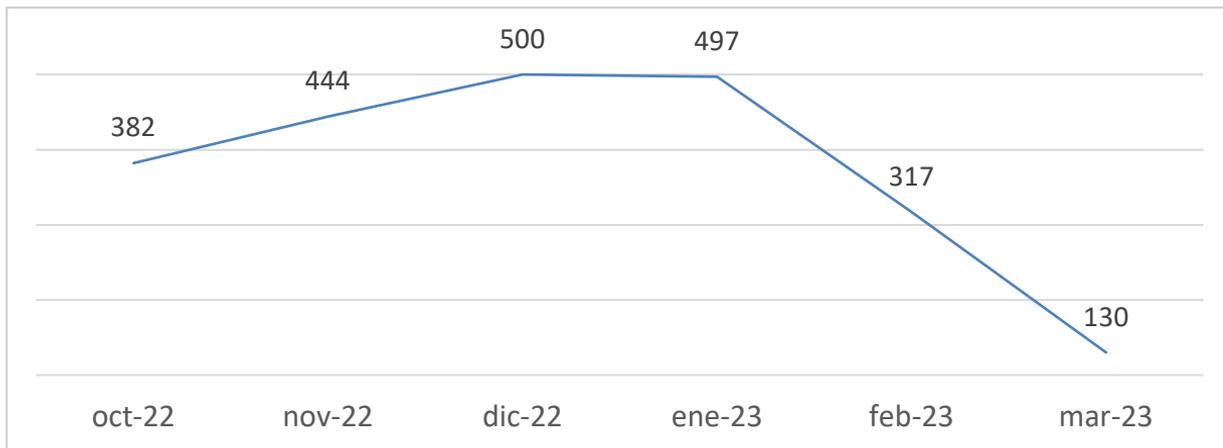


### Canal teléfono primer trimestre 2023

Para el primer trimestre 2023, se radicaron 1.551 solicitudes por el canal teléfono, es decir el 5,9% del total de radicados del trimestre. Se evidencia una disminución del 1,8% en relación con el trimestre anterior.

El tema de mayor consulta es la categoría Solicitud de información con 852 radicados, es decir el 54,9%

Del total de radicados, el 55,3% (858 radicados) corresponden a PQRSD, el 44,7% restante son otros trámites y servicios realizados ante la entidad diferentes a PQRSD.

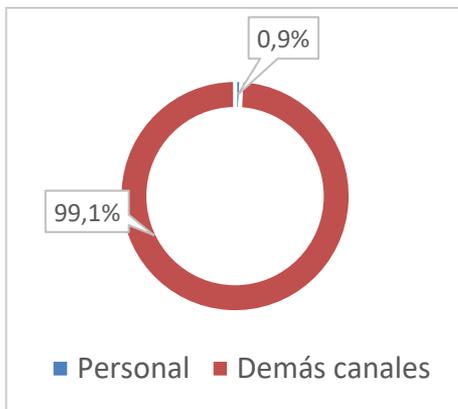
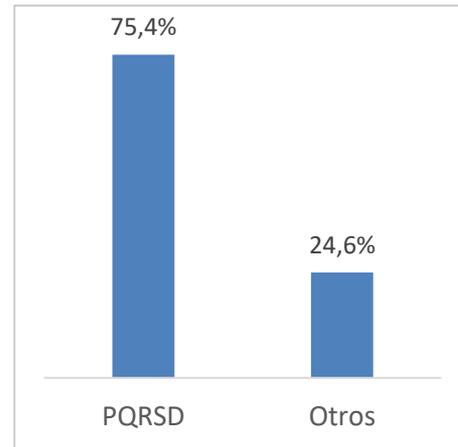
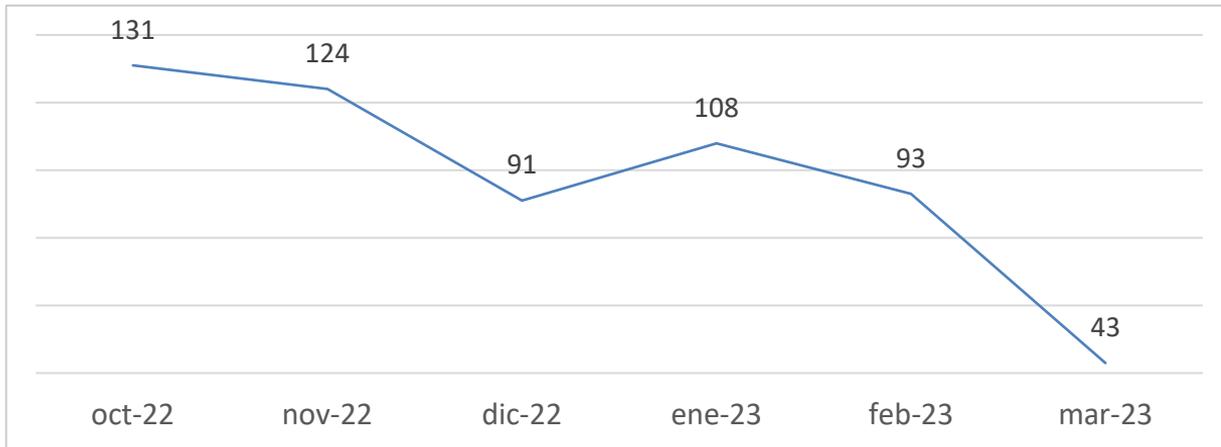


### Canal chat primer trimestre 2023

Para el primer trimestre 2023, se radicaron 944 solicitudes por el canal chat, es decir el 3,6% del total de radicados del trimestre. Se evidencia una disminución del 1,5% en relación con el trimestre anterior.

El tema de mayor consulta es la categoría Orientación externa al ciudadano con 418 radicados, es decir el 44,3%

Del total de radicados, el 36% (340 radicados) corresponden a PQRSD, el 64% restante son otros trámites y servicios realizados ante la entidad diferentes a PQRSD.



### Canal personal primer trimestre 2023

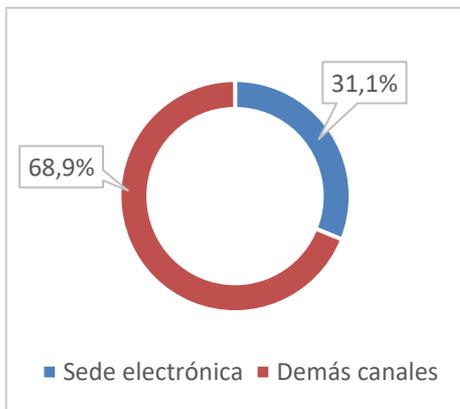
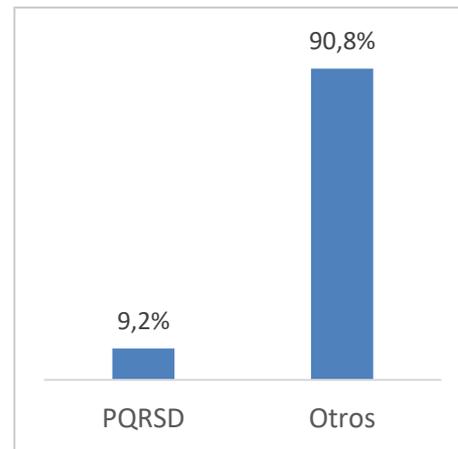
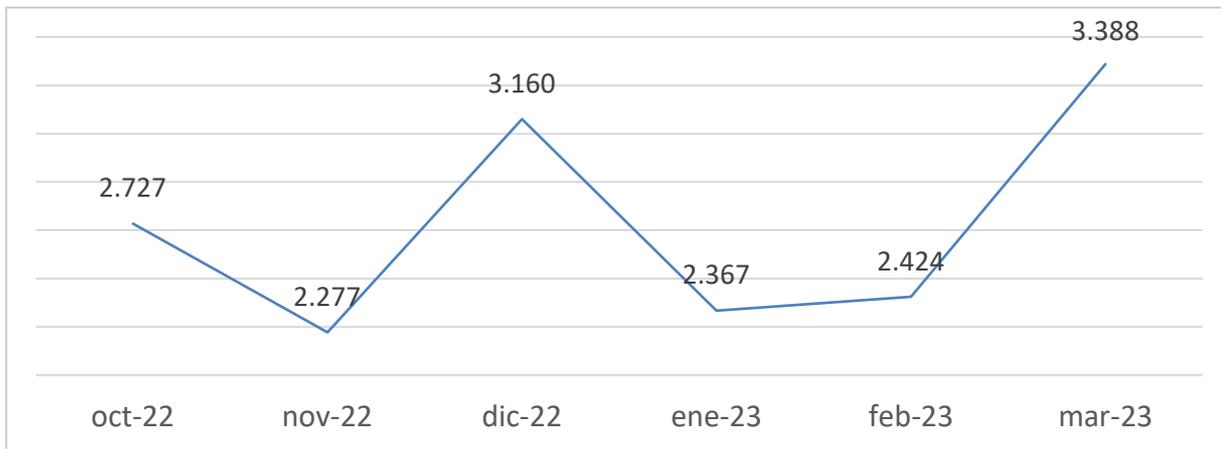
Para el primer trimestre 2023, se radicaron 244 solicitudes por el canal presencial, es decir el 0,9% del total de radicados del trimestre. Se evidencia una disminución del 0,4% en relación con el trimestre anterior.

El tema de mayor consulta es la categoría Solicitud de información con 164 radicados, es decir el 67,2%

Del total de radicados, el 75,4% (184 radicados) corresponden a PQRSD, el 24,6% restante son otros trámites y servicios realizados ante la entidad diferentes a PQRSD.



# Canal sede electrónica



## Canal sede electrónica primer trimestre 2023

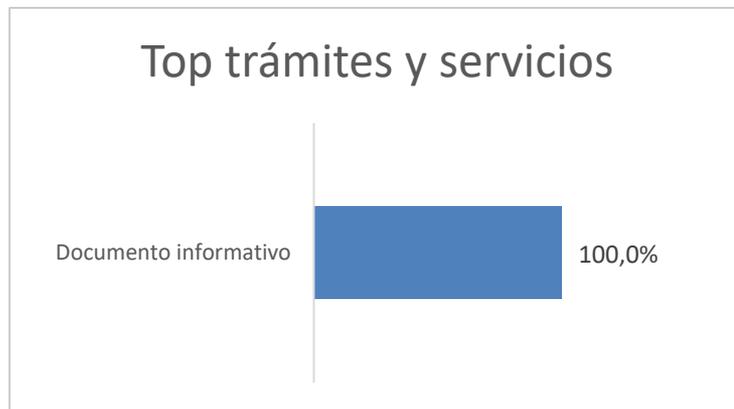
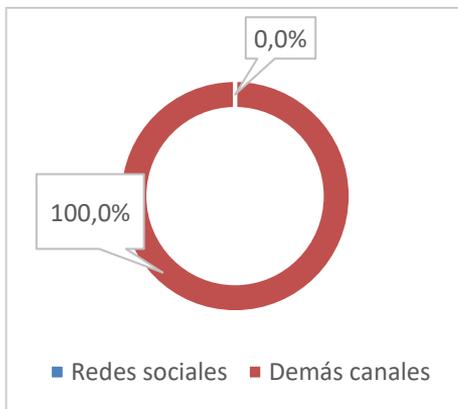
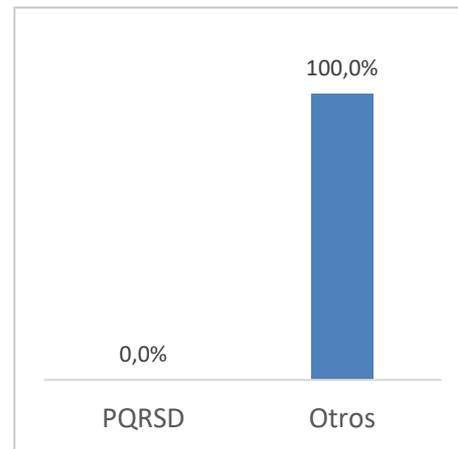
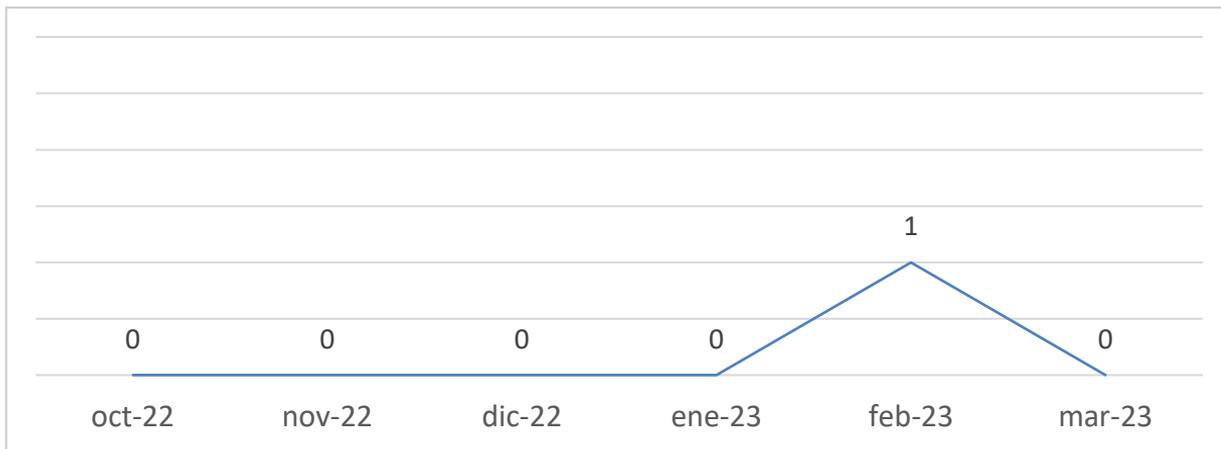
Para el primer trimestre 2023, se radicaron 8.067 solicitudes por el canal sede electrónica, es decir el 30,8% del total de radicados del trimestre. Se evidencia un incremento del 0,1% en relación con el trimestre anterior.

El tema de mayor consulta es la categoría Pago de bonos pensionales o cuotas partes de bonos pensionales con 1.870 radicados, es decir el 22,9%

Del total de radicados, el 9,5% (772 radicados) corresponden a PQRSD, el 90,5% restante son otros trámites y servicios realizados ante la entidad diferentes a PQRSD.



# Canal redes sociales



## Canal redes sociales primer trimestre 2023

Para el primer trimestre 2023, se radicó 1 solicitud por el canal redes sociales, es decir el 0,004% del total de radicados del trimestre. Se evidencia un incremento del 100% en relación con el trimestre anterior.

El tema de mayor consulta es la categoría Documento informativo con 1 radicado, es decir el 100%

Del total de radicados, el 0% (0 radicados) corresponden a PQRSD, el 100% restante son otros trámites y servicios realizados ante la entidad diferentes a PQRSD.



MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO

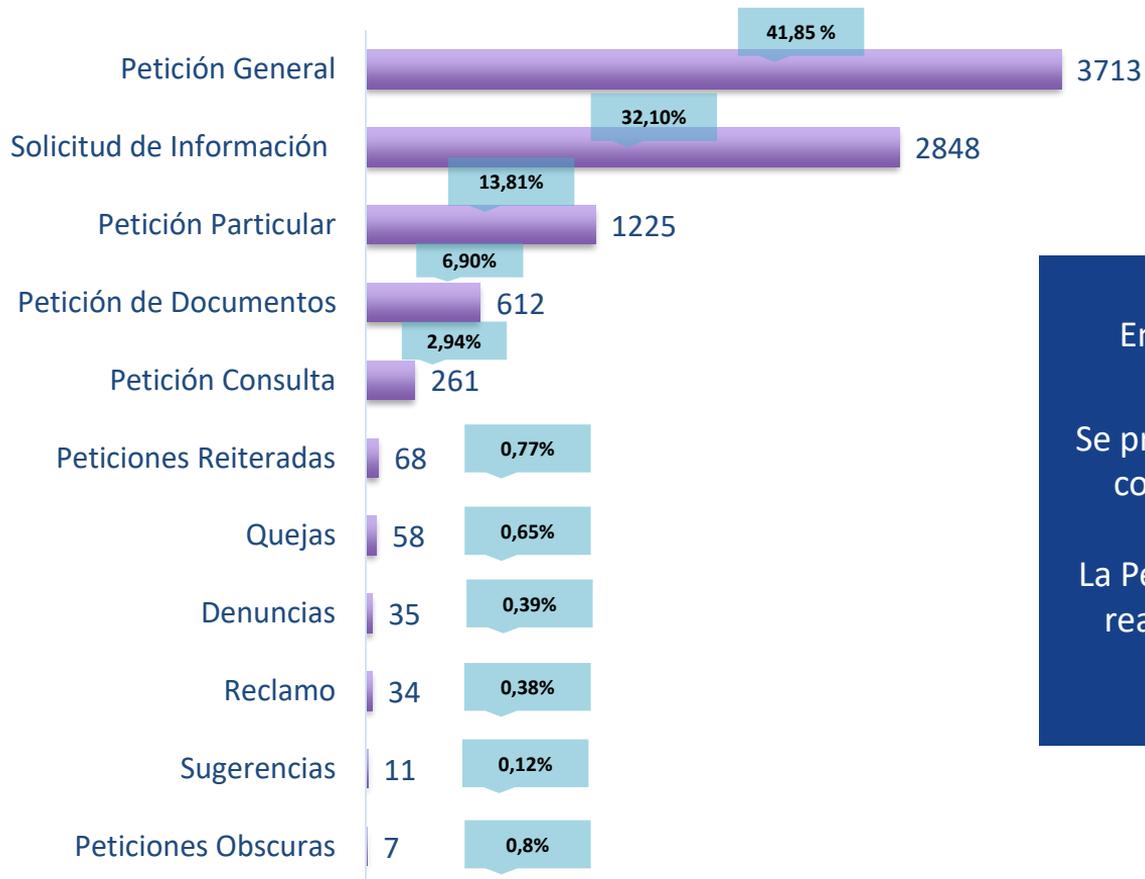
# Gestión de PQRS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Primer trimestre 2023



# Gestión de PQRSD

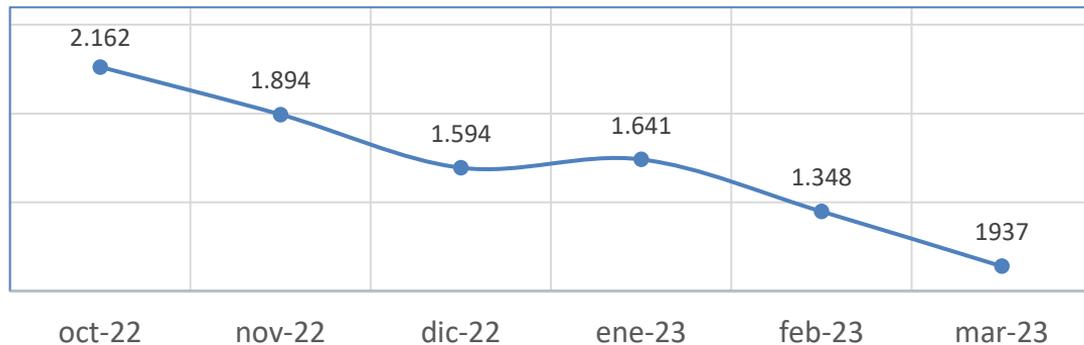


En el primer trimestre de 2023 se radicaron **8.872** PQRSD. Se presenta un incremento del 2,2% en comparación al trimestre anterior.

La Petición general es el mayor trámite realizado por la ciudadanía con una participación del 45,5%



# Petición general



## Petición general primer trimestre 2023

Para el primer trimestre 2023, se radicaron 3,713 peticiones generales. Se evidencia una disminución del 15,6% en relación con el trimestre anterior.

El canal Email es de preferencia de los ciudadanos para su trámite ante la entidad, representando el 78,3%

Impreso



Email



Teléfono



Chat



Presencial



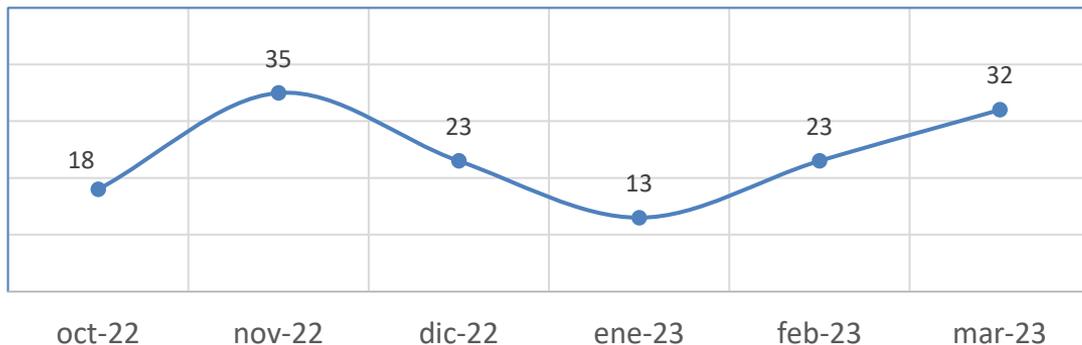
Sede electrónica





# Petición reiterada

La petición reiterada es el mecanismo por el cual el ciudadano insiste en su solicitud, cuando no recibe respuesta dentro de los tiempos establecidos por la Ley



## Petición reiterada primer trimestre 2023

Para el primer trimestre 2023, se radicaron 68 peticiones reiteradas. Se evidencia una disminución del 10,5% en relación con el trimestre anterior.

El canal Email es de preferencia de los ciudadanos para su trámite ante la entidad, representando el 91,2%

Impreso



Email



Teléfono



Chat



Presencial

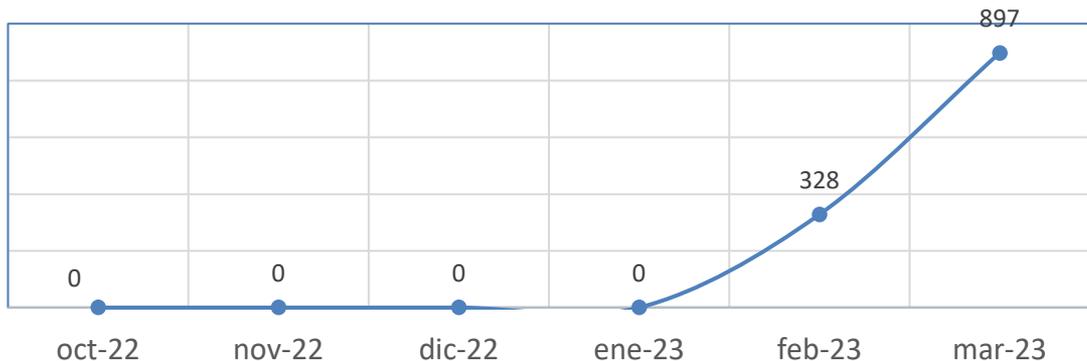


Sede electrónica





# Petición particular



## Petición particular primer trimestre 2023

Para el primer trimestre 2023, se radicaron 1.225 peticiones particulares. Se evidencia un incremento del 100% en relación con el trimestre anterior.

El canal Email es de preferencia de los ciudadanos para su trámite ante la entidad, representando el 89,7%

Impreso



Email



Teléfono



Chat



Presencial

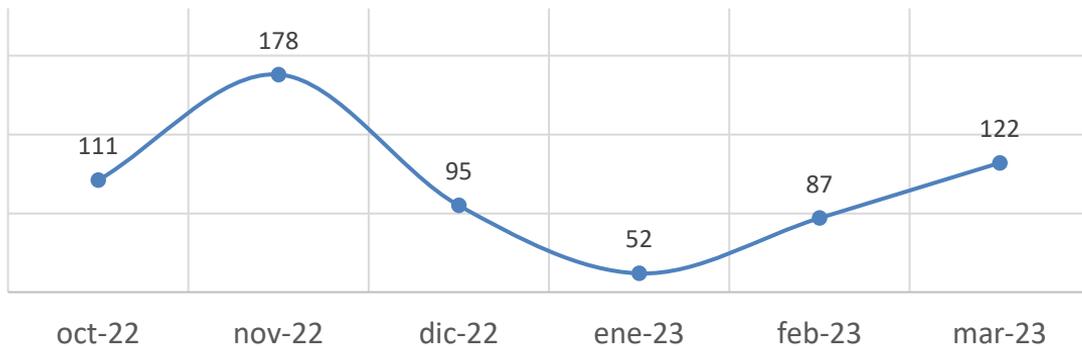


Sede electrónica





# Petición consulta



## Petición consulta primer trimestre 2023

Para el primer trimestre 2023, se radicaron 261 peticiones consulta. Se evidencia una disminución del 32% en relación con el trimestre anterior.

El canal Email es de preferencia de los ciudadanos para su trámite ante la entidad, representando el 90,4%

Impreso



Email



Teléfono



Chat



Presencial

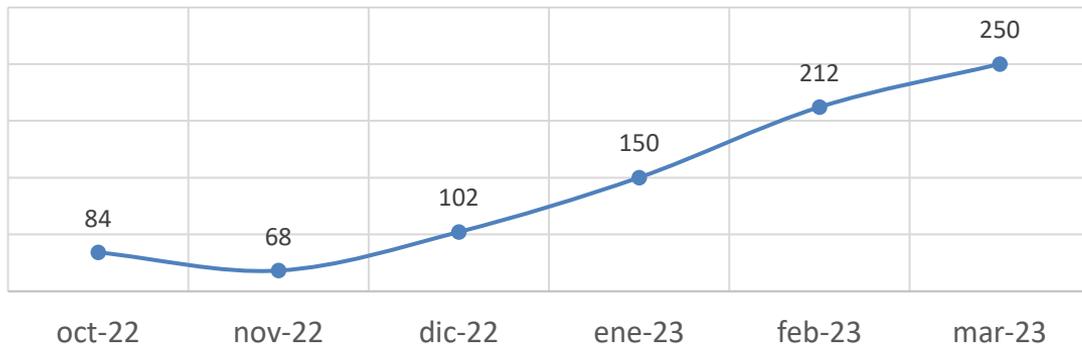


Sede electrónica





# Petición de documentos



## Petición de documentos primer trimestre 2023

Para el primer trimestre 2023, se radicaron 612 peticiones de documentos. Se evidencia un incremento del 100% en relación con el trimestre anterior.

El canal Email es de preferencia de los ciudadanos para su trámite ante la entidad, representando el 90,2%

Impreso



Email



Teléfono



Chat



Presencial

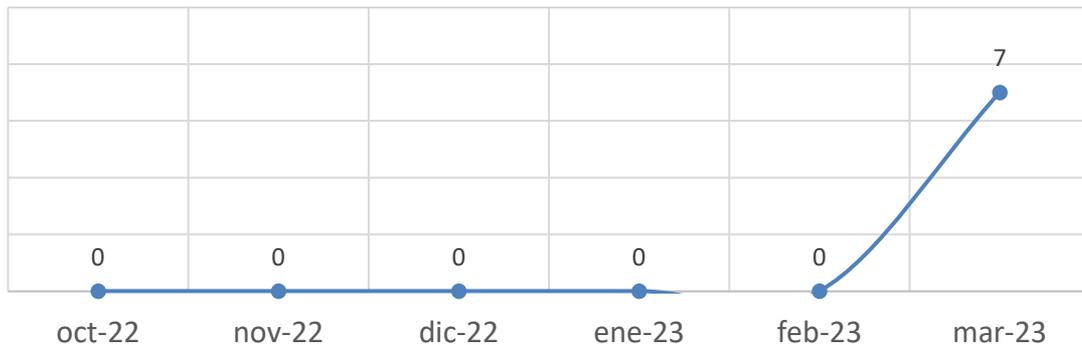


Sede electrónica





# Petición obscura



## Petición obscura primer trimestre 2023

Para el primer trimestre 2023, se radicaron 7 peticiones de documentos. Se evidencia un incremento del 100% en relación con el trimestre anterior.

El canal Email es de preferencia de los ciudadanos para su trámite ante la entidad, representando el 85,7%

Impreso



Email



Teléfono



Chat



Presencial

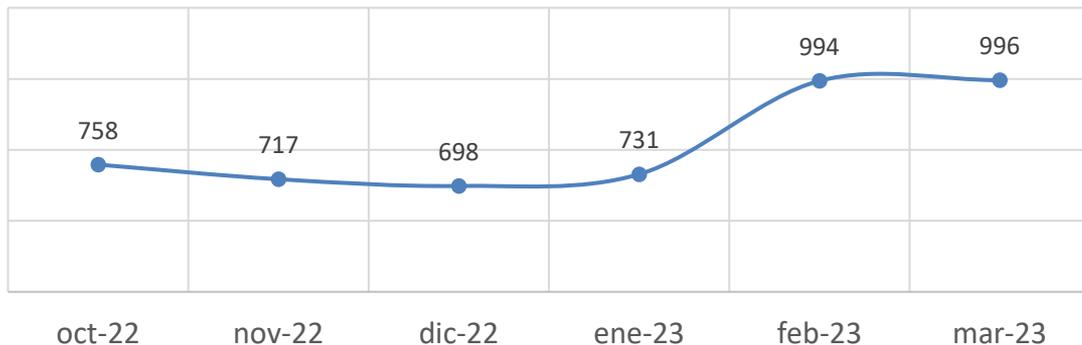


Sede electrónica





# Solicitud de información



## Solicitud de información primer trimestre 2023

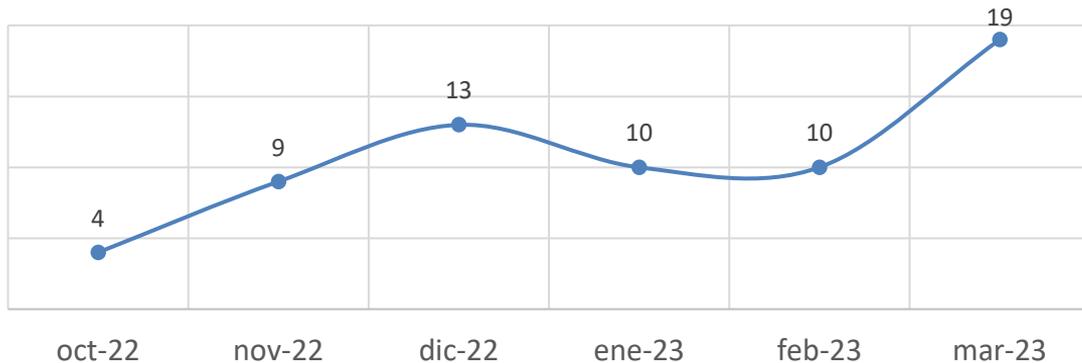
Para el primer trimestre 2023, se radicaron 2.848 solicitudes de información. Se evidencia un incremento del 23,7% en relación con el trimestre anterior.

El canal Email es de preferencia de los ciudadanos para su trámite ante la entidad, representando el 40,8%





# Quejas



## Quejas segundo trimestre 2023

Para el segundo trimestre 2023, se radicaron 58 quejas. Se evidencia un incremento del 23,1% en relación con el trimestre anterior.

El canal Email es de preferencia de los ciudadanos para su trámite ante la entidad, representando el 51,8%

Impreso



Email



Teléfono



Chat



Presencial

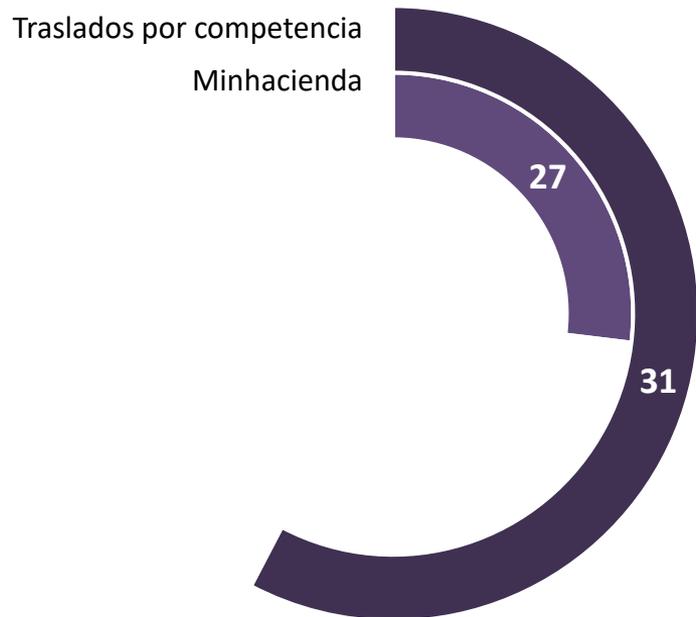


Sede electrónica





## Gestión de quejas primer trimestre 2023



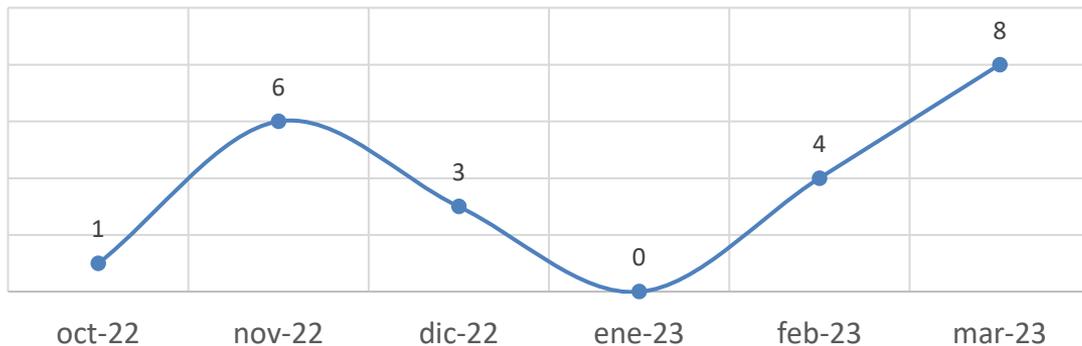
Para el primer trimestre de 2023 se recibieron 58 quejas, gestionadas así:

31 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó traslado por competencia a: Alcaldía de Duitama, Mintic, Minvivienda, Fiduagraria, Procuraduría General de la Nación, Mindefensa, Registraduria General de la Nación, Cisa, Contraloria, Secretaria de Hacienda, Procuraduría, Colpensiones, Taraza, Dian, Mintrabajo, UGGP etc.

27 corresponden a temas de Minhacienda, las cuales fueron contestadas dentro de los tiempos de Ley, en razón a temas de Fonpet y Bonos Pensionales



# Reclamos



## Reclamos primer trimestre 2023

Para el primer trimestre 2023, se radicaron 34 reclamos. Se evidencia una disminución del 40% en relación con el trimestre anterior.

El canal sede es de preferencia de los ciudadanos para su trámite ante la entidad, representando el 82,35%

Impreso



Email



Teléfono



Chat



Presencial



Sede electrónica

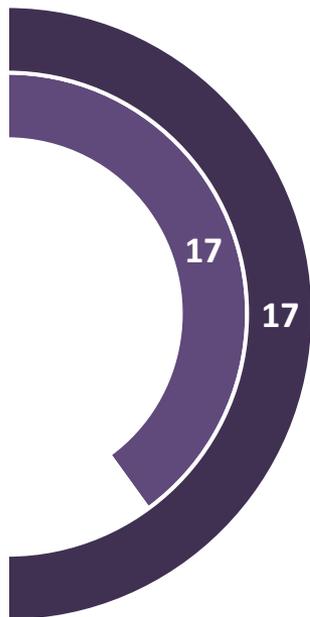




# Gestión de Reclamos

## Gestión de reclamos primer trimestre 2023

Traslado por competencia  
Minhacienda

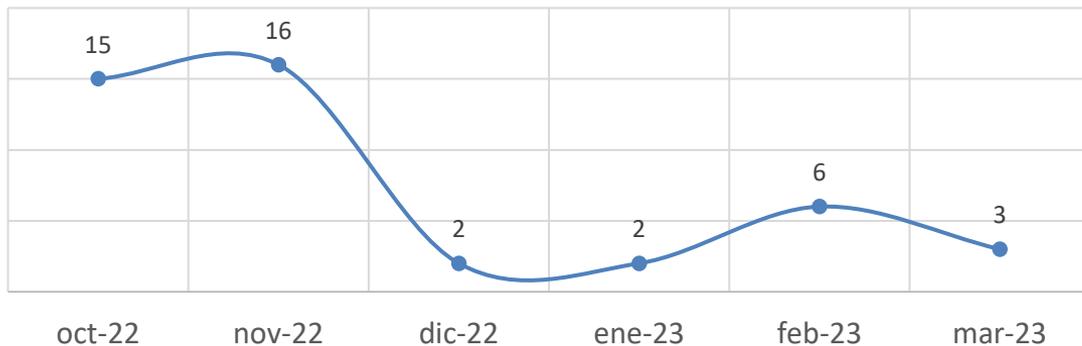


Para el primer trimestre de 2023 se recibieron 34 reclamos, gestionados así:

- 17 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó traslado por competencia a: Secretaría Distrital de Hacienda, Banco de Bogotá, Superintendencia Financiera, Sociedad de Activos Especiales, Fiduciaria Previsora Fiscalía General de la Nación
- 17 Corresponden a temas de Minhacienda, contestadas dentro de los tiempos de ley, en razón a temas de Bonos pensionales y la Subdirección de Pensiones.



# Sugerencias



## Sugerencias primer trimestre 2023

Para el primer trimestre 2023, se radicaron 11 sugerencias. Se evidencia una disminución del 66,7% en relación con el trimestre anterior.

El canal Email es de preferencia de los ciudadanos para su trámite ante la entidad, representando el 90,9%

Impreso



Email



Teléfono



Chat



Presencial



Sede electrónica





# Gestión de Sugerencias

## Gestión de sugerencias primer trimestre 2023

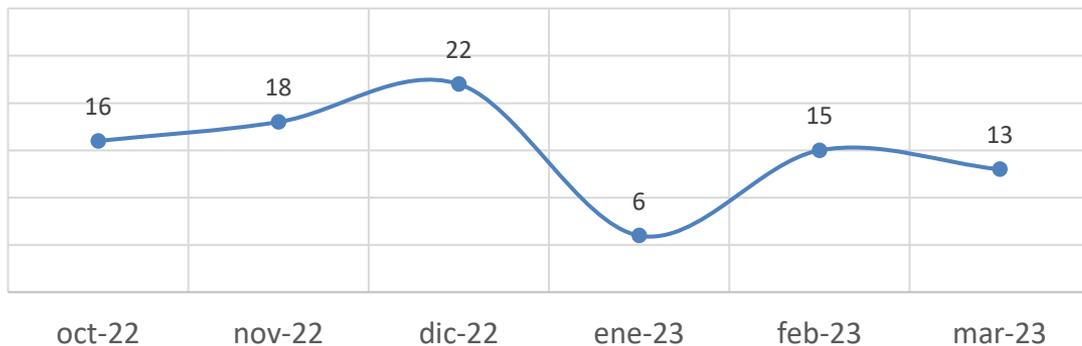


Para el primer trimestre de 2023 se recibieron 11 sugerencias, gestionadas así:

- 4 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó traslado por competencia a: DNP, Minvivienda, Minsalud.
- 7 corresponden a temas de Minhacienda, Impuestos tradicionales, Finanzas Publicas Originadas De La Explotación, acciones estratégicas para incorporar en la agenda del gobierno etc.



# Denuncias



## Denuncias primer trimestre 2023

Para el primer trimestre 2023, se radicaron 35 denuncias. Se evidencia una disminución del 39,3% en relación con el trimestre anterior.

El canal Email es de preferencia de los ciudadanos para su trámite ante la entidad, representando el 94,2%

Impreso



Email



Teléfono



Chat



Presencial



Sede electrónica



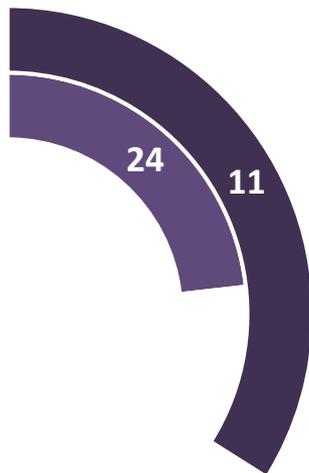


# Gestión de Denuncias

## Gestión de denuncias primer trimestre 2023

Traslados por competencia

Minhacienda



Para el primer trimestre de 2023 se recibieron 35 denuncias, gestionadas así:

- 11 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó traslado por competencia a: Alcaldía de Bogotá, Cisa, ITRC, Mindefensa, Mintrabajo, Procuraduría etc.
- 24 corresponden a temas de Minhacienda, sobre temas propios de la Subdirección Jurídica, Derechos de Petición etc.



MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO

# Satisfacción ciudadana

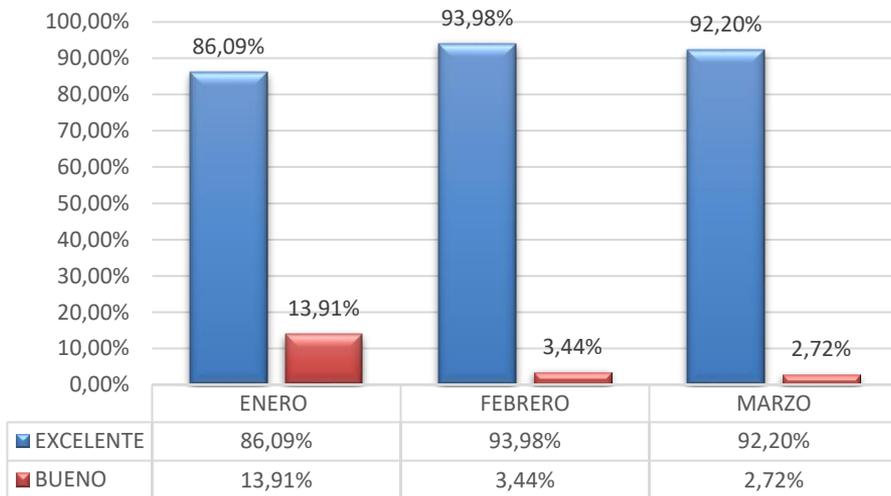
Primer trimestre 2023



# Calificación del servicio

# 97%

## Índice de satisfacción



EXCELENTE BUENO

Satisfacción =  $\frac{((\text{pregunta1} + \text{pregunta2}) / 2) + \text{calidad del servicio}}{2}$

Correo electrónico, Teléfono, Chat y Personal

Impreso (radicación)

- ✓ Para la atención por los canales: Email, Teléfono, Chat y Presencial, se efectúan 2 preguntas con 4 posibles respuestas:

**Pregunta 1:** ¿Cómo te pareció la atención brindada por nuestro asesor?

**Pregunta 2:** ¿Fue clara la información suministrada por nuestro asesor?

- ✓ Para el canal Impreso (radicación) se le solicita al ciudadano que indique su percepción con respecto a la calidad del servicio recibido, con 4 posibles respuestas.

Siendo: 1 = Malo 2 = Regular 3 = Bueno 4 = Excelente

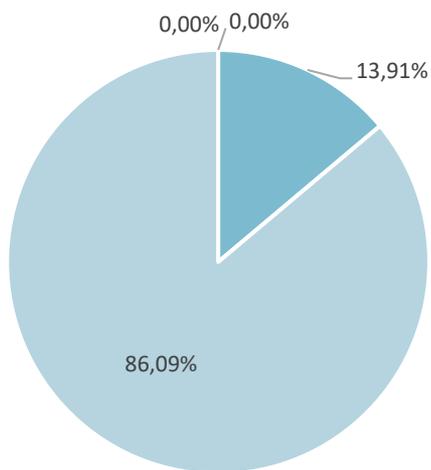
### FICHA TÉCNICA

<b>Nombre del proyecto</b>	Ministerio de Hacienda y Crédito Público
<b>Fecha de realización</b>	1 de enero – 31 de marzo
<b>Grupo Objetivo</b>	Ciudadanos que se realizan trámites por cualquiera de los canales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público
<b>Tamaño de la muestra</b>	3244 ciudadanos



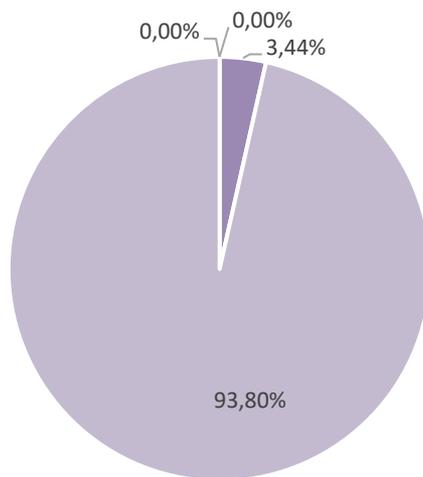
# Calificación del servicio

## • Enero



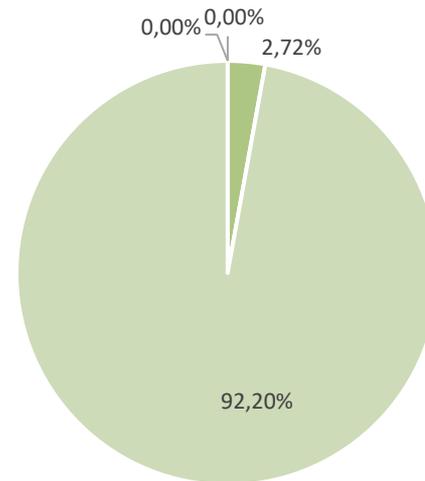
■ 1. Malo      ■ 2. Regular  
■ 3. Bueno    ■ 4. Excelente

## • Febrero



■ 1. Malo      ■ 2. Regular  
■ 3. Bueno    ■ 4. Excelente

## • Marzo



■ 1. Malo      ■ 2. Regular  
■ 3. Bueno    ■ 4. Excelente



# Comentarios positivos

01

Atencion y direccionamiento a la solución del problema por parte de los funcionarios excelente.

William.

Canal Email del 19/01/2023

02

Excelente servicio y atención que contribuye a que las entidades podamos presentar a tiempo nuestros informes

Soraida

Canal Email del 11/01/2023

03

Los felicito por ayudar a que los ciudadanos colombianos podamos acercarnos a nuestras entidades del gobierno y que sea tan fácil llegar a ustedes, y mas aun con nosotros los colombianos que por una u otra razón estamos tan lejos físicamente de nuestro Colombia tan querido. GRACIAS

Janette.

Canal Email del 12/01/2023



# Oportunidades de mejora

En este trimestre recibimos el siguiente comentario de un ciudadano:

No me suministró información clara ni completa

Canal chat del 6/02/2023

1

## Mejora realizada

Se realizaron capacitaciones en el mes de Marzo reforzando el conocimiento referente al MHCP, en cuanto a sus dependencias ( Misionales, estratégicas, de apoyo y evaluativas). Lo que ha permitido mejorar los niveles de atención y satisfacción de lo ciudadano toda vez que el personal esta siendo capacitado constantemente.



# **MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO**