



Hacienda



**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Denuncias –PQRSD
Cuarto 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 octubre hasta el 31 de diciembre 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.

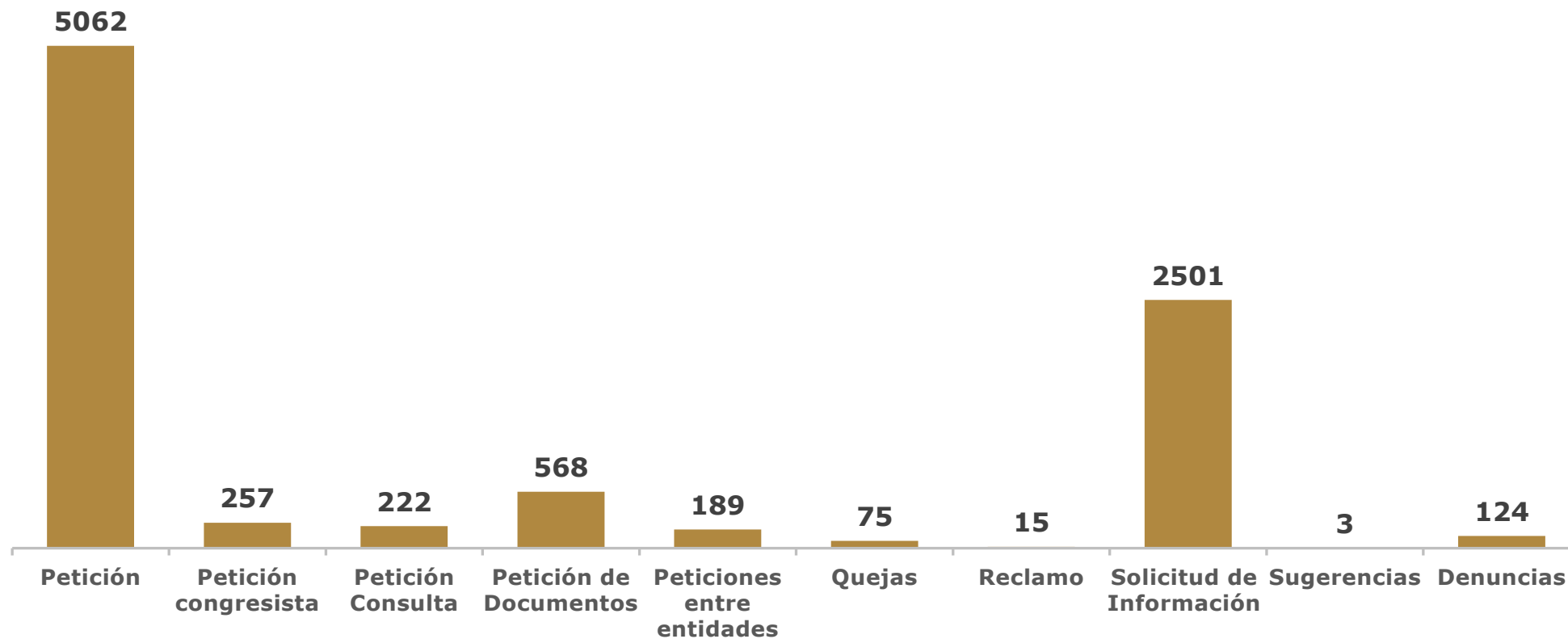
Alcance

A continuación, se presenta el consolidado de los requerimientos recibidos en el cuarto 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Solicitudes recibidas	12.187	10.573	10.025	32.785
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	1.015	653	895	2.563
Tiempo de respuesta promedio	8	7	8	7,6 días

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD

De las 32.785 solicitudes que se radicaron en la entidad, el 27,50% son PQRSD que equivalen a 9.016.

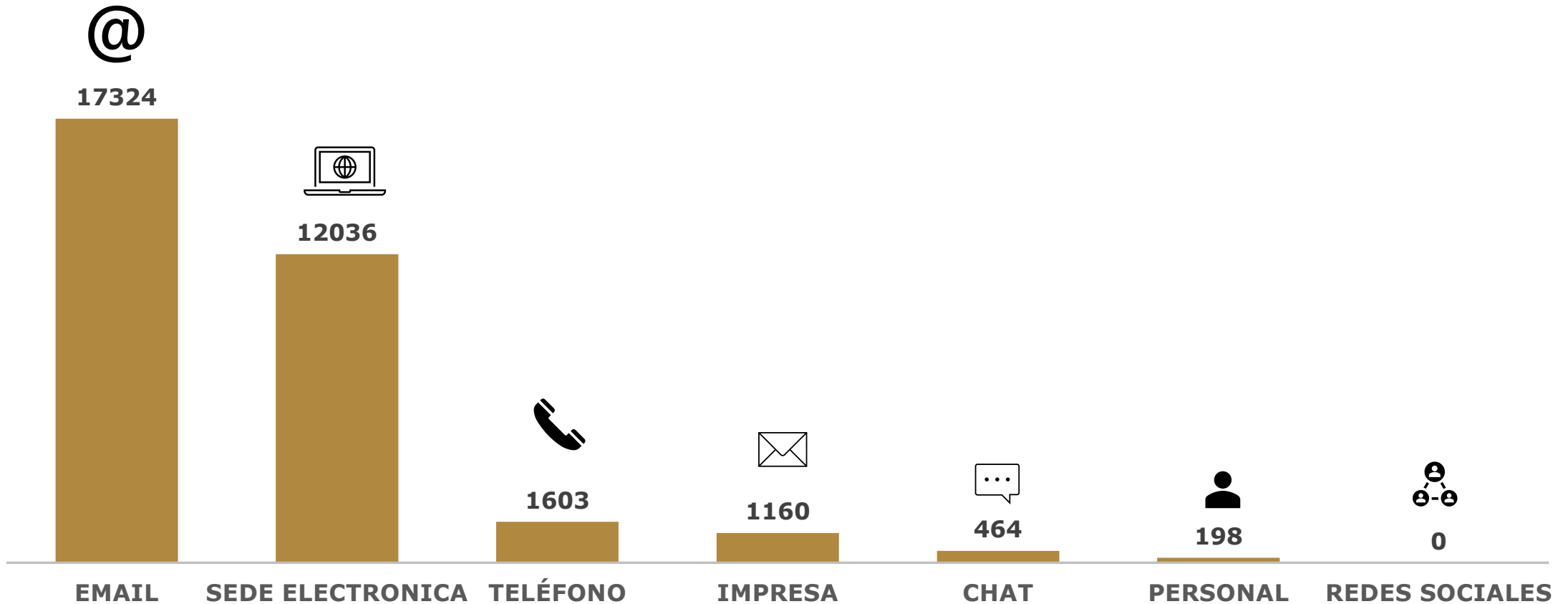


Gestión de PQRSD y diferentes a PQRSD por canal



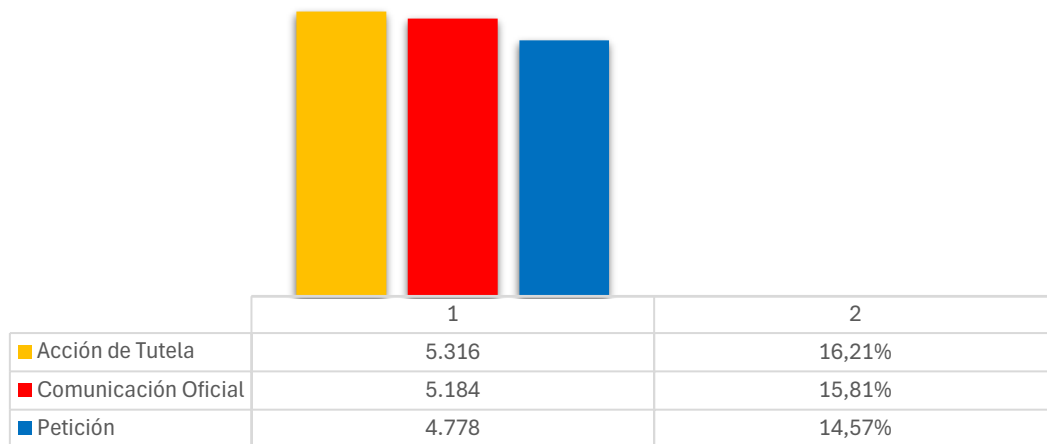
SOLICITUDES RADICADAS POR CANAL

Las solicitudes radicadas a través de los diferentes canales de atención equivalen a un total de **32.785**, 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 cuarto trimestre, lo que equivale a 17.324 solicitudes.

De las 17.324 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

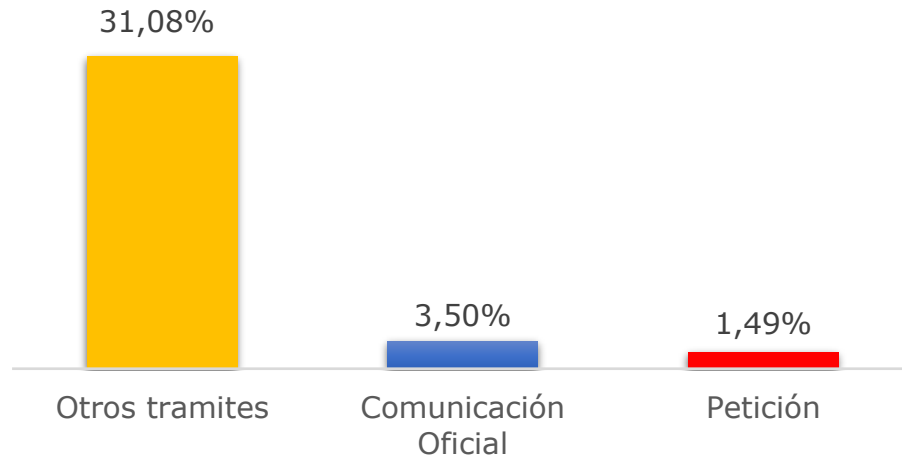
- Acciones de tutela
- Comunicaciones Oficiales
- Peticiones

CORREO ELECTRÓNICO	TOTAL	%
Acción de Tutela	5.316	16,21%
Comunicación Oficial	5.184	15,81%
Petición	4.778	14,57%
Solicitud de Información	642	1,95%
Petición de Documentos	551	1,68%
Petición congresista	278	0,84%
Petición Consulta	231	0,70%
Peticiones entre entidades	174	0,53%
Denuncias	118	0,35%
Quejas	45	0,13%
Sugerencias	3	0,01%
Orientación Externa al Ciudadano	2	0,01%
Reclamo	1	0,00%
Traslados	1	0,00%
Total	17.324	54,12%



Sede Electrónica

Categorías con mayor registro



Mediante la Sede electrónica fueron radicadas 12.036 equivalentes al 36,69% de las solicitudes que se recibieron durante el cuarto trimestre en la entidad.

De las 12.036 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

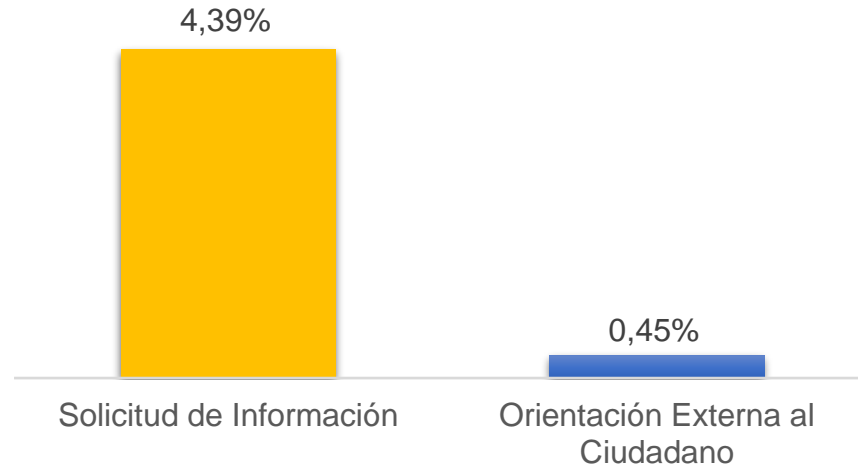
- Otros trámites
- Comunicaciones Oficiales
- Peticiones.

SEDE ELECTRÓNICA	Total	%
Otros trámites	10.191	31,08%
Comunicación Oficial	1.151	3,50%
Petición	489	1,49%
Solicitud de Información	163	0,49%
Quejas	23	0,07%
Reclamo	14	0,04%
Denuncias	5	0,02%
Total	12.036	36,69%



Telefónico

Categorías con mayor registro



Mediante el canal telefónico fueron radicadas 1.603 equivalentes al 4,87% de las solicitudes que se recibieron durante el cuarto trimestre en la entidad.

De las 1.603 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

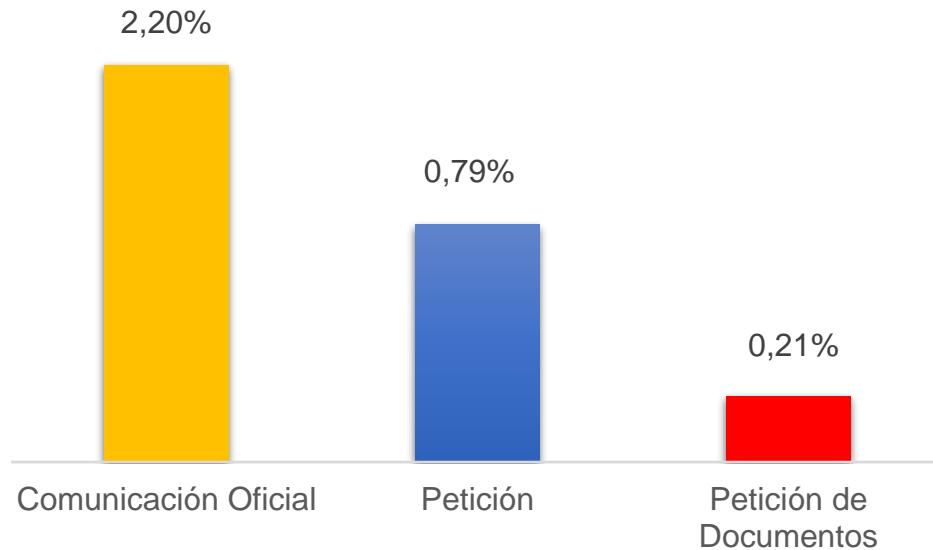
- Solicitudes de Información
- Orientación Externa al Ciudadano

TELÉFONO	Total	%
Solicitud de Información	1.442	4,39%
Orientación Externa al Ciudadano	148	0,45%
Quejas	7	0,02%
Petición	5	0,01%
Procesos Judiciales	1	0,00%
Total	1.603	4,87%



Impreso

Categorías con mayor registro



Mediante solicitudes realizadas a través de documentos impresos fueron radicadas 1.160 equivalentes al 4,11% de las solicitudes que se recibieron durante el cuarto trimestre en la entidad.

De las 1.160 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

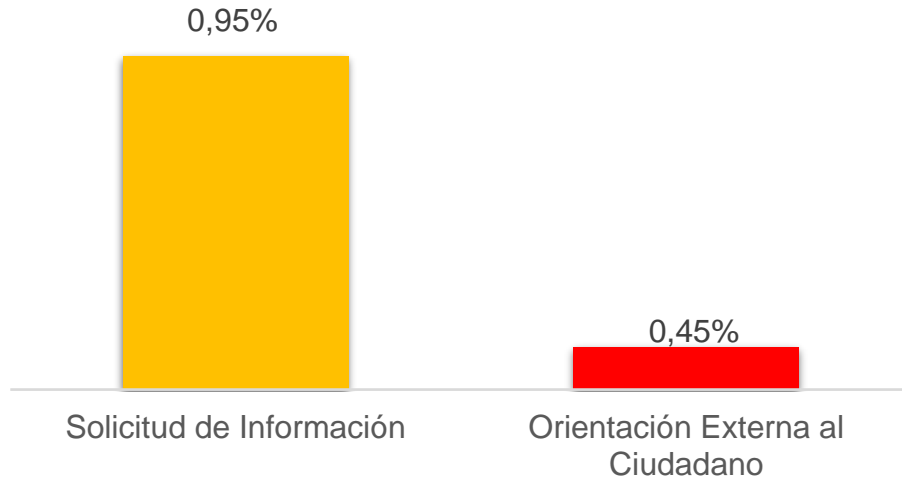
- Comunicaciones Oficiales
- Peticiones
- Peticiones de Documentos

IMPRESA	Total	%
Comunicación Oficial	723	2,20%
Petición	261	0,79%
Petición de Documentos	72	0,21%
Peticiones entre entidades	35	0,10%
Obsequio	28	0,08%
Solicitud de Información	22	0,67%
Petición Consulta	14	0,04%
Acción de Tutela	2	0,01%
Petición congresista	2	0,01%
Denuncias	1	0,00%
Total	1.160	4,11%



Chat

Categorías con mayor registro



Mediante chat fueron radicadas 464 equivalentes al 1,41% de las solicitudes que se recibieron durante el cuarto trimestre en la entidad.

De las 464 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

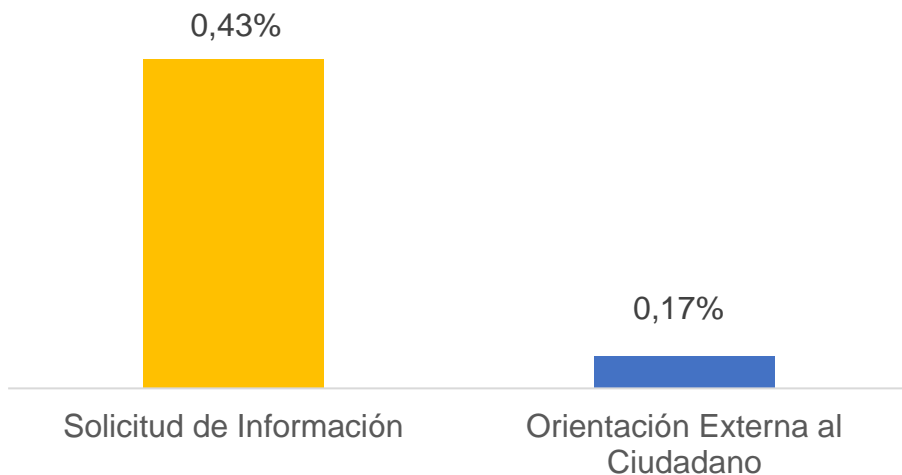
- Solicitudes de Información
- Orientación Externa al Ciudadano

CHAT	Total	%
Solicitud de Información	313	0,95%
Orientación Externa al Ciudadano	149	0,45%
Acción de Tutela	1	0,00%
Petición	1	0,00%
Total	464	1,41%



Presencial

Categorías con mayor registro



De forma presencial fueron atendidas 141 solicitudes equivalentes al 0,60% de las solicitudes que se recibieron durante el cuarto trimestre en la entidad.

De las 141 solicitudes atendidas, las categorías con mayor registro corresponden a:

- Solicitudes de Información
- Orientación Externa al Ciudadano

PERSONAL	Total	%
Solicitud de Información	141	0,43%
Orientación Externa al Ciudadano	57	0,17%
Total	198	0,60%

Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



Solicitudes de Acceso a Información Pública

Descripción	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Solicitudes de acceso a información pública	40	11	14	65
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	2	0	2
Tiempo de respuesta promedio	7	7	8	7,3 días

Solicitudes de información pública por canal

CANAL	CANTIDAD
Chat	21
Telefónico	22
Correo electrónico	18
Impreso	2
Presencial	2
TOTAL	65

Dependencias que atendieron solicitudes de información pública

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
Atención al Cliente	45
Dirección General de Apoyo Fiscal	10
Subdirección Jurídica	3
Dirección General Crédito Público y Tesoro Nacional	2
Dirección General del Presupuesto Público Nacional	2
Despacho Viceministro Técnico	1
Dirección Administrativa	1
Dirección General de Participaciones Estatales	1



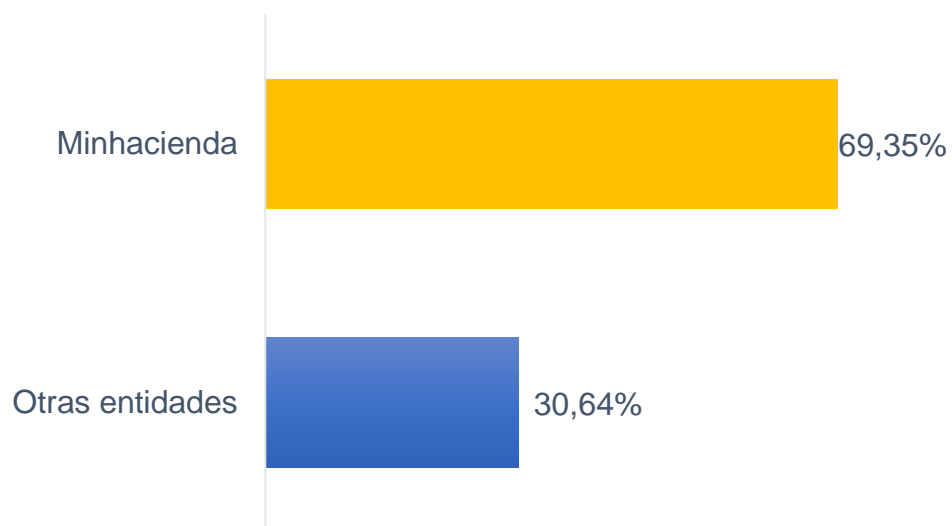
Gestión de Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



Gestión de Quejas

Para el cuarto trimestre de 2024 se recibieron 75 quejas gestionadas así:



32 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a: UGPP, DIAN, Superfinanciera, Foncep, Procuraduría entre otros.

43 corresponden a temas de MinHacienda como:

Cálculo actuarial del pasivo pensional, recursos FONPET, Multas las cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:

Subdirección Jurídica, Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social, Oficina de Bonos Pensionales, Dirección Administrativa, Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional.

Gestión de Reclamos

Para el cuarto trimestre de 2024 se recibieron 15 reclamos gestionados así:



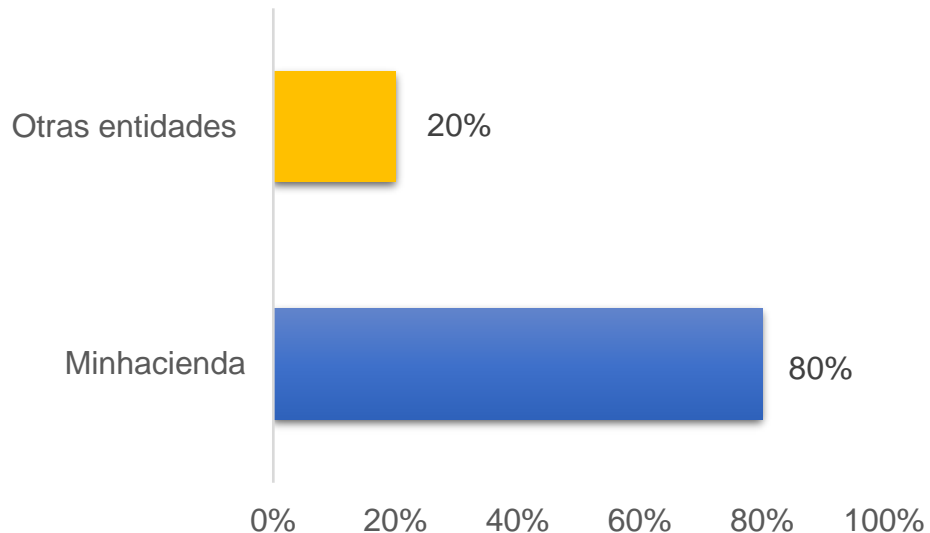
15 corresponden a temas de Minhacienda como:

Reclamación sobre resultado del cálculo actuarial, Error sistema base, Información para pasivocol - pago nómina de pensionados vigencia 2024 las cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:

Oficina de Bonos Pensionales, Dirección General Regulación Económica de la Seguridad Social, Viceministro General.

Gestión de Sugerencias

Para el cuarto trimestre de 2024 se recibieron 3 sugerencias gestionadas así:



1 trasladada por competencia al Ministerio de Salud y Protección Social.

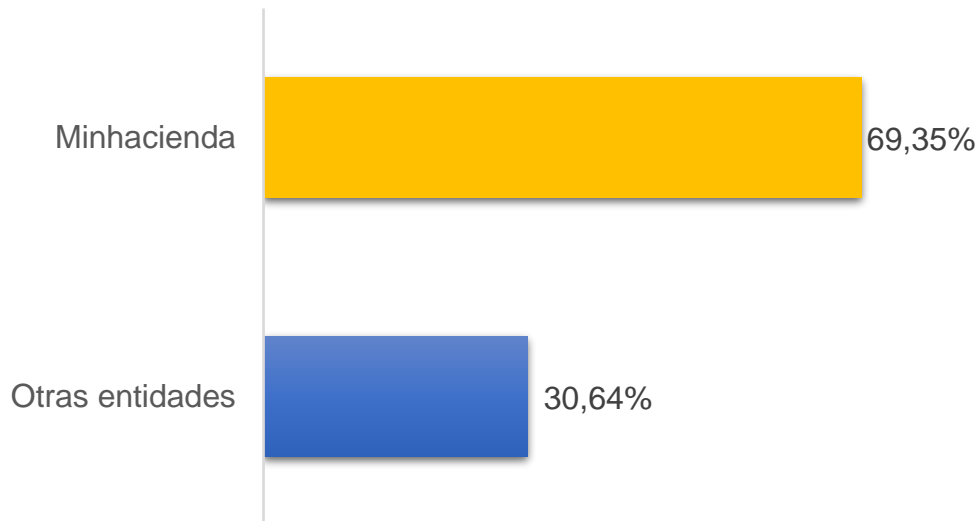
2 corresponden a temas de Minhacienda como:

Coyuntura energética del país ampliación base régimen no responsable IVA , las cuales fueron atendidas por la siguiente dependencia:

Despacho del Viceministro General.

Gestión de Denuncias

Para el cuarto trimestre de 2024 se recibieron 124 denuncias gestionadas así:



38 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a UGPP,, Procuraduría General de la Nación, Superintendencias, DIAN, Ministerios, entre otras.

86 corresponden a temas de Minhacienda como:

Abandono estatal, Recursos de transferencias indígenas, corrupción, estafa, omisión de las autoridades de Colombia las cuales fueron atendidas por la siguiente dependencia:

Subdirección Jurídica, Dirección General Regulación Económica, Dirección de Apoyo Fiscal, Dirección Administrativa,

Satisfacción ciudadana

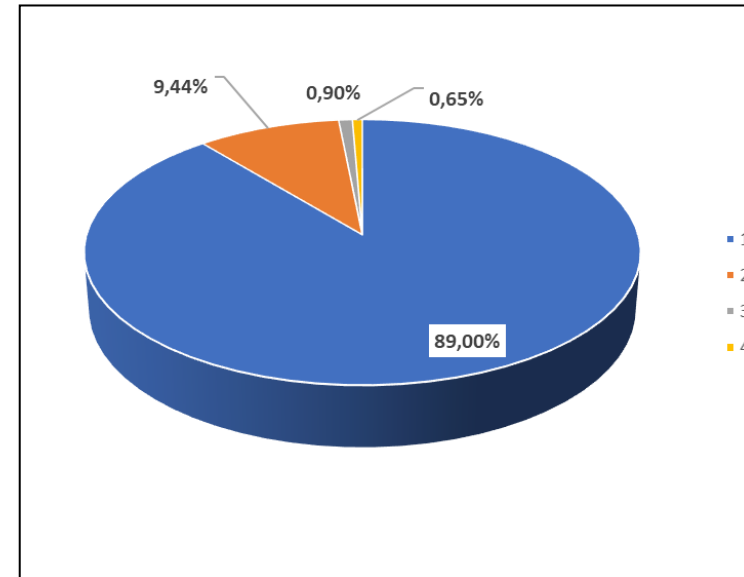


Calificación del Servicio

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?		
Calificación	Cantidad	%
4	2.177	89,00%
3	231	9,44%
2	22	0,90%
1	16	0,65%
Total	2.446	100%

¿La Información suministrada por nuestro asesor fue clara?		
Calificación	Cantidad	%
4	1.456	88,35%
3	153	9,28%
2	22	1,33%
1	17	1,03%
Total	1.055	100,00%

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?



Para el cuarto trimestre de 2024, el 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta indicaron estar satisfechos con la atención recibida.

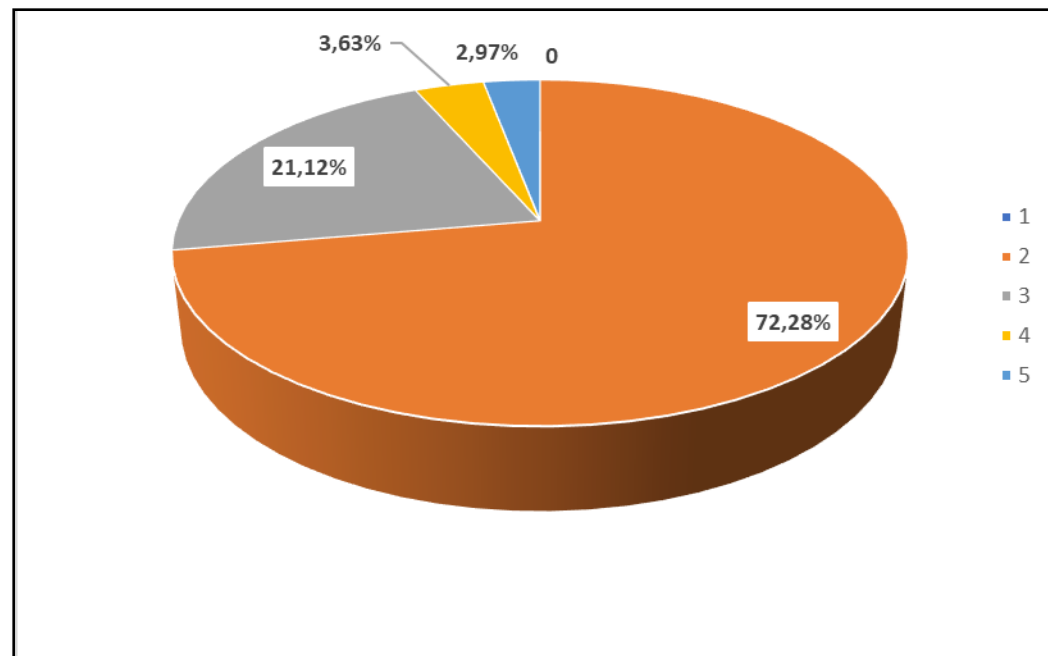
Así mismo el 100% de los ciudadanos manifestaron que la información brindada por parte de los agentes de Relación con el Ciudadano fue clara.

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%

¿Que tan difícil fue radicar tu PQRSDs desde el correo electrónico relacionciudadano@minhacienda.gov.co?



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

Comentarios positivos

01

Excelente la metodología y agiliza la solicitud

Maria

02

Excelente servicio todos muy atentos

@Villamaisa

03

La radicación fue inmediata

Lucio

Oportunidades de Mejora

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

No recibí respuesta

No responden

Se lleva a cabo un seguimiento continuo de las solicitudes para garantizar que las dependencias correspondientes atiendan las peticiones conforme a lo establecido por la normativa vigente.





Hacienda

