



Hacienda



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD primer trimestre de 2025

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 enero al 31 de marzo de 2025.

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.

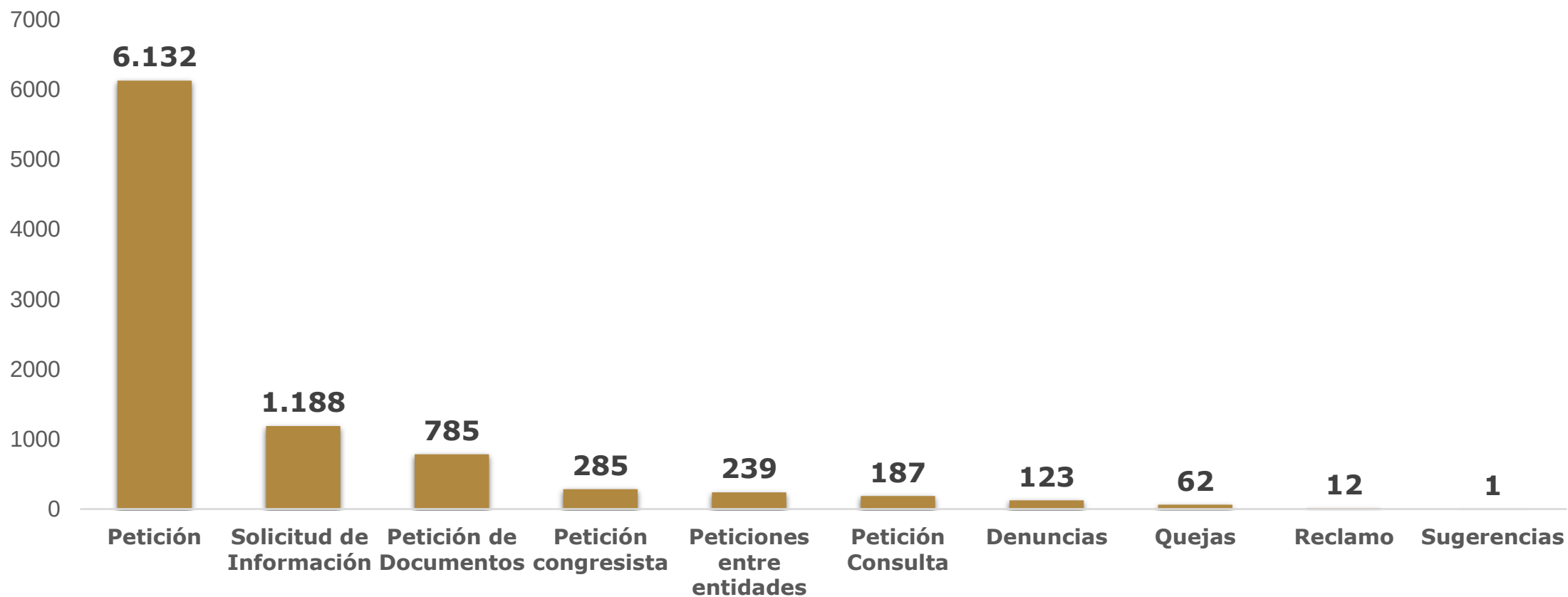
Alcance

A continuación, se presenta el consolidado de los requerimientos recibidos en el primer trimestre de 2025, 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 Informacion Electrónica y Digital – SIED.

Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Total
Solicitudes recibidas	8.633	11.792	10.343	30.768
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	719	580	785	2.084
Tiempo de respuesta promedio	10,6	10,6	7,6	9,3 días

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD

De las 30.768 solicitudes que se radicaron en la entidad, el 29,29% son PQRSD que equivalen a 9.014.

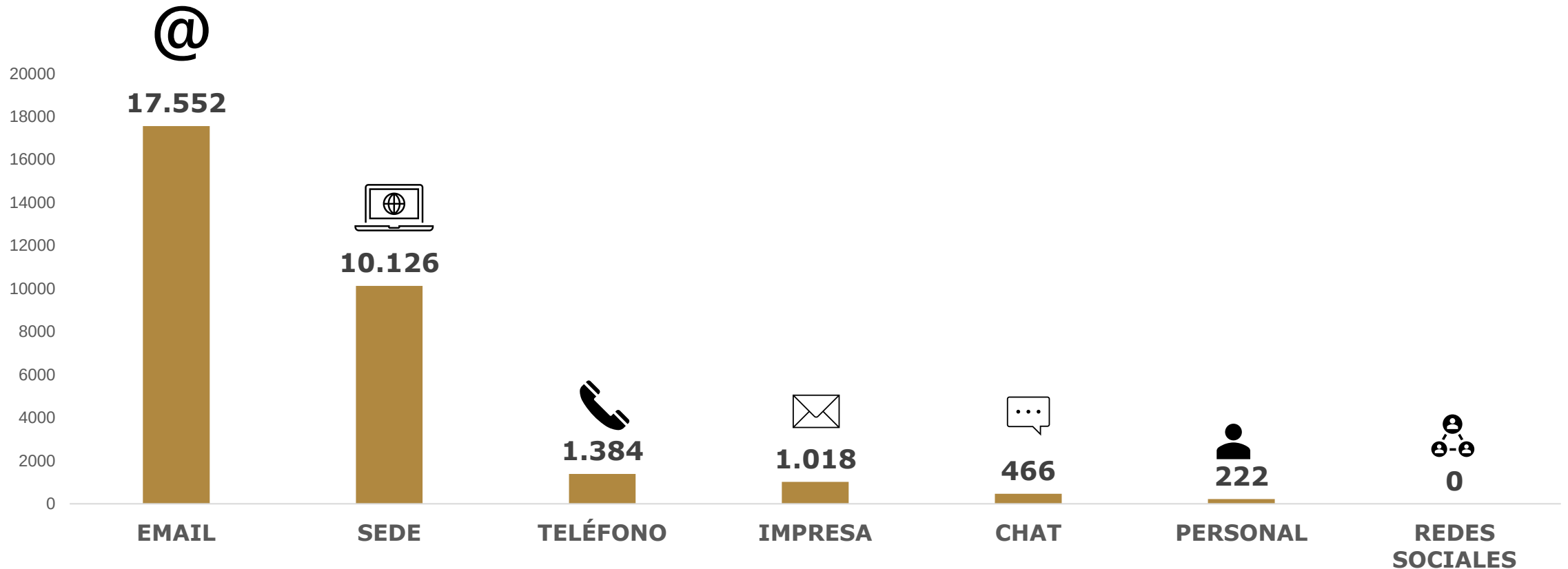


Gestión de PQRSD y diferentes a PQRSD por canal

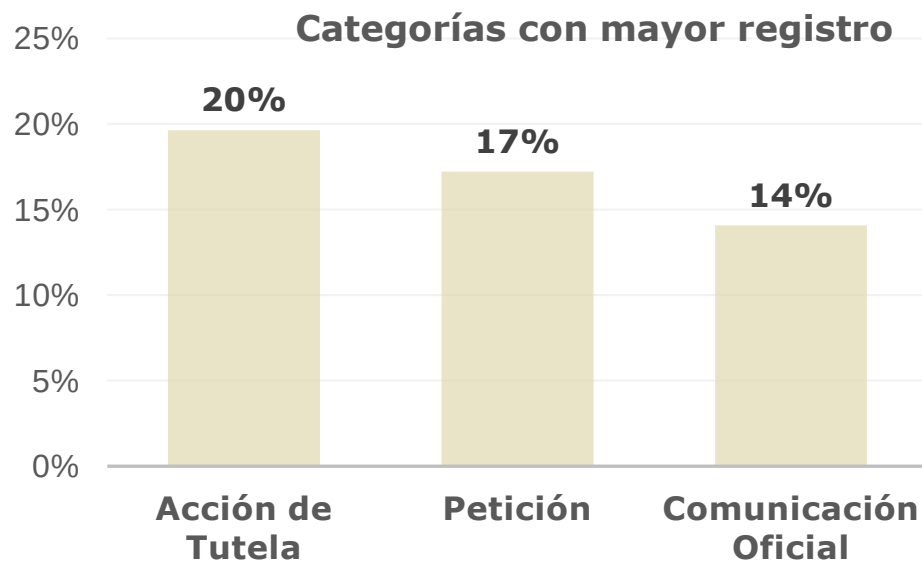


SOLICITUDES RADICADAS POR CANAL

Las solicitudes radicadas a través de los diferentes canales de atención equivalen a un total de **30.768**, las cuales se detallan a continuación:



@ Correo Electrónico



Mediante correo electrónico se radicaron el 57% de las solicitudes recibidas en el primer trimestre del 2025, lo que equivale a 17.552 solicitudes.

De las 17.552 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

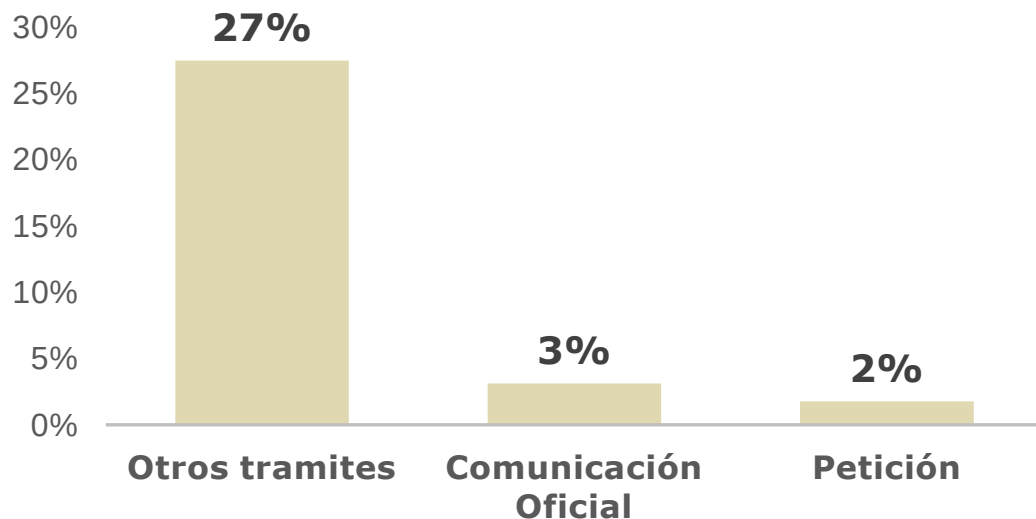
- Acciones de Tutela
- Peticiones
- Comunicaciones Oficiales

Correo electrónico	Cantidad	%
Acción de Tutela	6.044	20%
Petición	5.301	17%
Comunicación Oficial	4.331	14%
Petición de Documentos	712	2%
Solicitud de Información	310	1%
Petición congresista	280	1%
Peticiones entre entidades	226	1%
Petición Consulta	180	1%
Denuncias	120	0,39%
Quejas	45	0,15%
Reclamo	2	0,01%
Sugerencias	1	0%
Total	17.552	57%



Sede Electrónica

Categorías con mayor registro



Mediante la Sede electrónica fueron radicadas 10.126 equivalentes al 33% de las solicitudes que se recibieron durante el primer trimestre del 2025 en la entidad.

De las 10.126 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

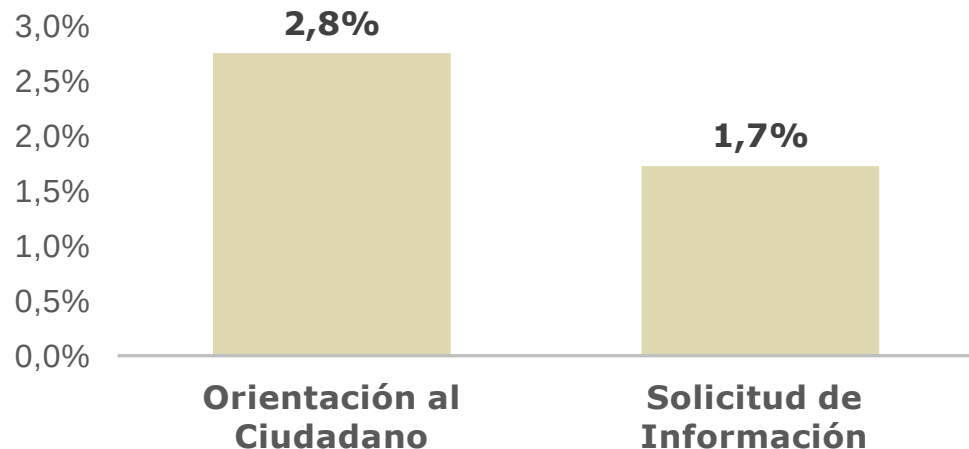
- Otros trámites
- Comunicaciones Oficiales
- Peticiones.

Sede	Cantidad	%
Otros trámites	8.446	27%
Comunicación Oficial	955	3%
Petición	539	2%
Solicitud de Información	164	1%
Quejas	11	0,04%
Reclamos	10	0,03%
Denuncias	1	0,00%
Total	10.126	33%



Telefónico

Categorías con mayor registro



Mediante el canal telefónico fueron radicadas 1.384 equivalentes al 4,5% de las solicitudes que se recibieron durante el primer trimestre del 2025 en la entidad.

De las 1.384 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

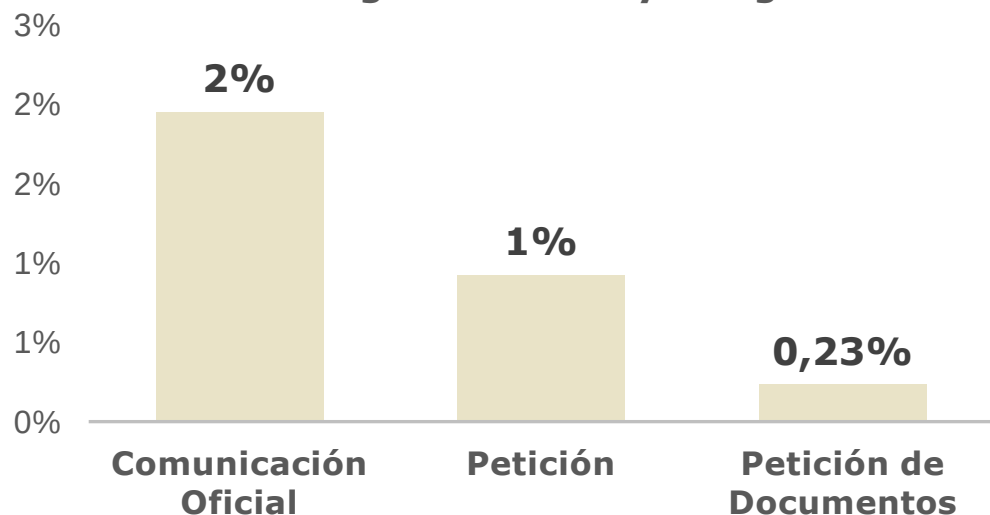
- Solicitudes de Información
- Orientación Externa al Ciudadano

Telefónico	Cantidad	%
Orientación al Ciudadano	847	2,8%
Solicitud de Información	531	1,7%
Petición	4	0,01%
Comunicación Oficial	1	0,00%
Petición de Documentos	1	0,00%
Total	1.384	4,5%



Impreso

Categorías con mayor registro



Mediante solicitudes realizadas a través de documentos impresos fueron radicadas 1.080 equivalentes al 3% de las solicitudes que se recibieron durante el primer trimestre del 2025 en la entidad.

De las 1.018 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

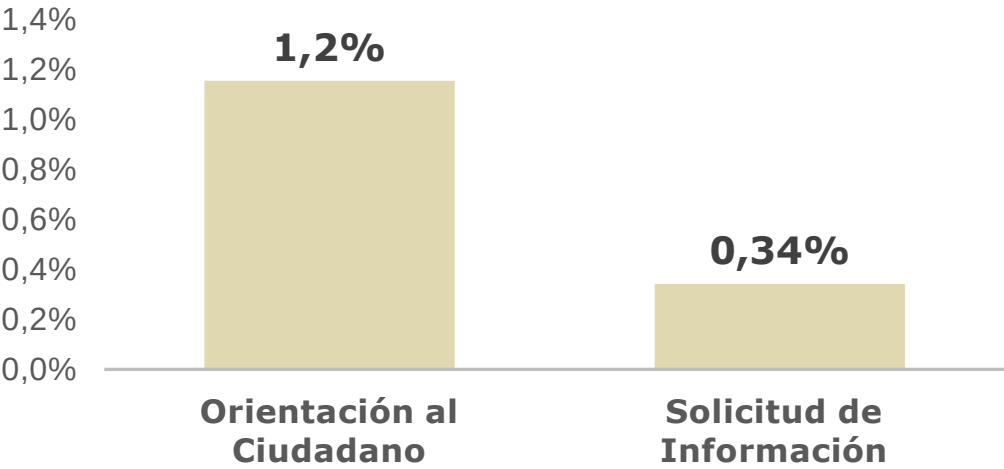
- Comunicaciones Oficiales
- Peticiones
- Peticiones de Documentos

Impresa	Cantidad	%
Comunicación Oficial	601	2%
Petición	285	1%
Petición de Documentos	72	0,23%
Solicitud de Información	21	0,07%
Peticiones entre entidades	12	0,04%
Obsequio	8	0,03%
Petición Consulta	6	0,02%
Petición congresista	5	0,02%
Quejas	4	0,01%
Acción de Tutela	2	0,01%
Denuncias	2	0,01%
Total	1.018	3%



Chat

Categorías con mayor registro



Mediante chat fueron radicadas 466 equivalentes al 1,5% de las solicitudes que se recibieron durante el primer trimestre del 2025 en la entidad.

De las 466 solicitudes radicadas, las categorías con mayor registro corresponden a:

- Orientación Externa al Ciudadano
- Solicitudes de Información

Chat	Cantidad	%
Orientación al Ciudadano	355	1,2%
Solicitud de Información	105	0,34%
Petición	3	0,01%
Quejas	2	0,01%
Petición Consulta	1	0,00%
Total	466	1,5%



Presencial

De forma presencial fueron atendidas 222 solicitudes equivalentes al 1% de las solicitudes que se recibieron durante el primer trimestre del 2025 en la entidad.

De las 222 solicitudes atendidas, las categorías con mayor registro corresponden a:

- Orientación al Ciudadano
- Solicitudes de Información

Presencial	Cantidad	%
Orientación al Ciudadano	164	0,5%
Solicitud de Información	57	0,2%
Peticiones entre entidades	1	0%
Total	222	1%

Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



Solicitudes de Acceso a Información Pública

Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Total
Solicitudes de acceso a información pública	75	34	18	127
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	4	0	4
Tiempo de respuesta promedio	10,2	10,8	10,02	10,4

Solicitudes de información pública por canal

CANAL	CANTIDAD
CHAT	9
EMAIL	42
IMPRESA	3
PERSONAL	3
SEDE	11
TELÉFONO	59
Total general	127

Dependencias que atendieron solicitudes de información pública

DEPENDENCIAS QUE ATENDIERON SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Cantidad
ATENCION AL CLIENTE	71
DIRECCIÓN DE APOYO FISCAL	4
DIRECCIÓN GENERAL CRÉDITO PÚBLICO NACIONAL	8
DIRECCIÓN GENERAL PRESUPUESTO PÚBLICO NACIOANL	5
DIRECCIÓN GENERAL DE REGULACIÓN ECONOMICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	16
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	5
DIRECIÓN DE TECNOLOGIA	1
OFICINA ASESORES JURIDICA	1
OFICINA DE BONOS PENSIONALES	5
SUBDIRECCION JURIDICA	11

Gestión de Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



Gestión de Quejas

Para el primer trimestre de 2025 se recibieron 62 quejas gestionadas así:

30 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a:

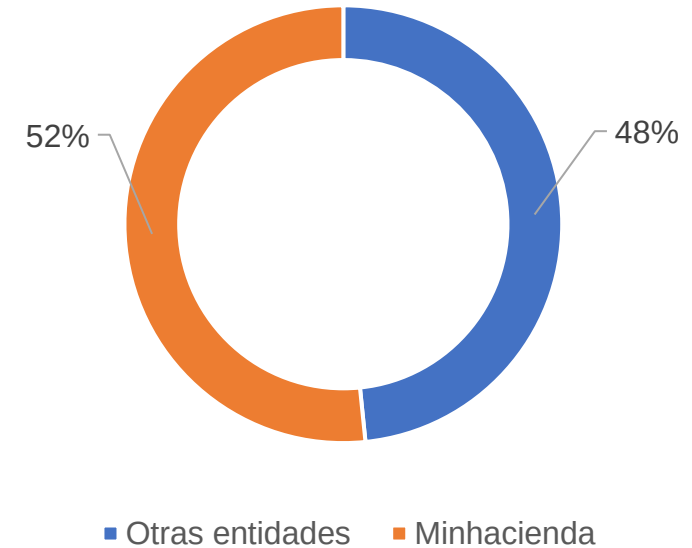
- Ministerios,
- Alcaldías,
- Secretarías,
- Superintendencias,
- Entidades privadas.

32 corresponden a temas de MinHacienda como:

- Inconsistencia Productos y servicios Caja Social,
- Presión a realizar pagos ya efectuados,
- Intervención a entes de control,
- Omisión en devolución de saldos,
- Información al peticionario sobre el programa CREO de crédito,
- Solicitud de información adicional,
- Trámite de traslado presupuestal solicitado.

Las Cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:

- Subdirección Jurídica (15),
- Disciplinario (2) ,
- Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional (10),
- Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF (3),
- Oficina de Bonos Pensionales (1)
- Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social (1)



Gestión de Reclamos

Para el primer trimestre de 2025 se recibieron 12 reclamos gestionados así:

3 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a:

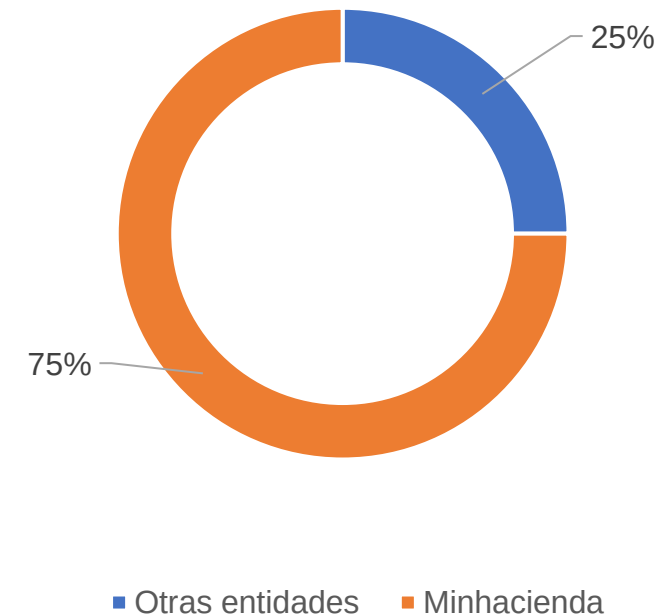
- Secretaria de Hacienda,
- Superintendencia Financiera,
- Ministerio del Interior.

9 corresponden a temas de Minhacienda como:

- Pago de anticipo,
- Omisión pago contratistas DANE,
- Incumplimiento en pago de venta de predios,
- Giro de recursos excedentes.

La Cual fueron atendidas por la siguiente dependencia:

- Subdirección Jurídica (9)

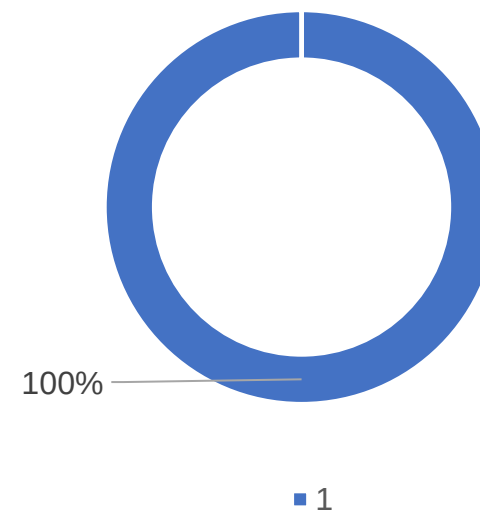


Gestión de Sugerencias

Para el primer trimestre de 2025 se recibió una sugerencia gestionada así:

Esta corresponde a otra entidad, por lo que se realizó el traslado por competencia al:

- Ministerio de Trabajo



Gestión de Denuncias

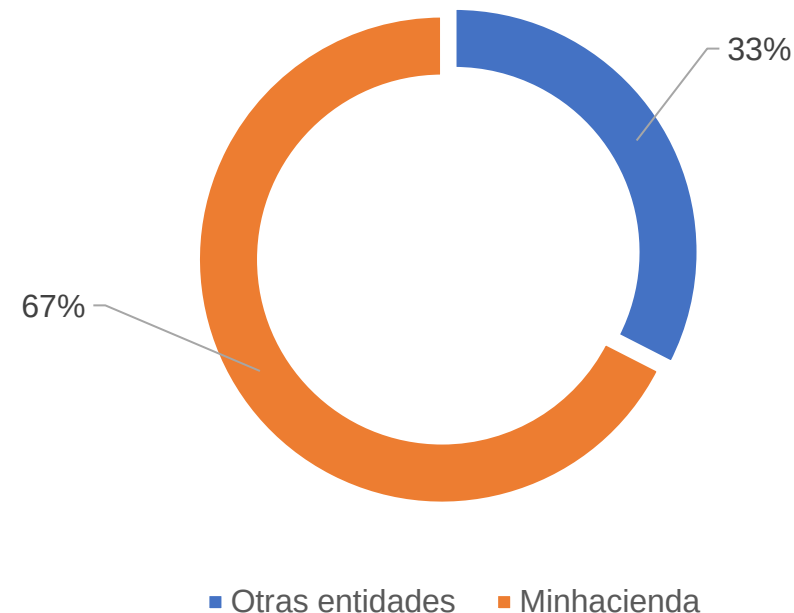
Para el primer trimestre de 2025 se recibieron 123 denuncias gestionadas así:

40 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a:

- Ministerios,
- Bancos,
- Alcaldías,
- Superintendencias,
- Entidades Privadas,

83 corresponden a temas de Minhacienda como:

- Propiedad abandonada ICBF,
- Omisión de comunicaciones Coyaima-Tolima,
- Publicidad engañosa Claro,
- Asignación nueva EPS por omisión de atención.
- Traslado por competencia RTVC-Minhacienda,
- Silencio administrativo Secretaria de Educación,
- Silencio administrativo Personerías,
- Cobro segunda cuenta Claro,
- Indemnización por inundaciones,
- Consumo de sustancias alucinógenas zona pública,
- Practicas corruptas Minhacienda.



Las Cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias

Dirección General de Apoyo Fiscal (3),
Subdirección Jurídica(79),
Dirección General Crédito Publico y Tesoro Nacional (1)

Satisfacción ciudadana

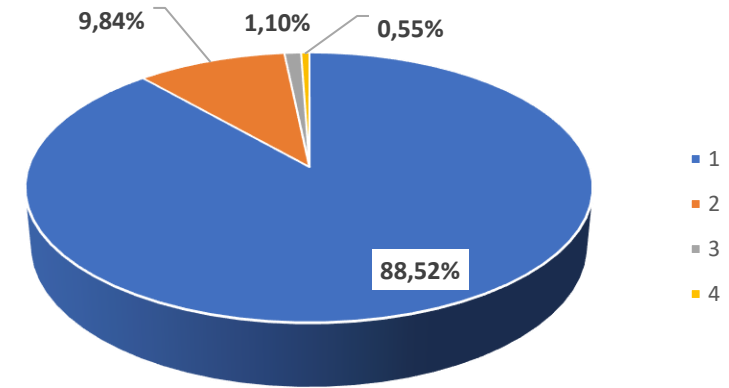


Calificación del Servicio

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?

Calificación	Cantidad	%
4	2097	88,52%
3	233	9,84%
2	26	1,10%
1	13	0,55%
Total	2369	100,00%

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?



¿La Información suministrada por nuestro asesor fue clara?

Calificación	Cantidad	%
4	1229	83,95%
3	181	12,36%
2	37	2,53%
1	17	1,16%
Total	1464	100,00%

Para el primer trimestre de 2025, el 98,35% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta indicaron estar satisfechos con la atención recibida.

Así mismo el 96,31% de los ciudadanos manifestaron que la información brindada por parte de los agentes de Relación con el Ciudadano fue clara.

Satisfacción ciudadana por canal



Satisfacción ciudadana por canal

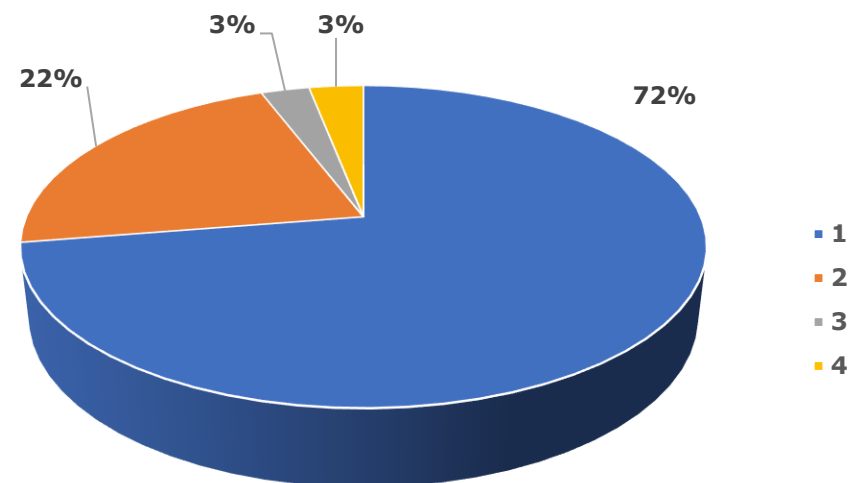
¿Qué tan difícil fue radicar tu PQRSDs desde el correo electrónico relacionciudadano@minhacienda.gov.co del Ministerio de Hacienda y Crédito Público?

Calificacion	Cantidad	%
4	213	72,45%
3	64	21,77%
2	8	2,72%
1	9	3,06%
Total	294	100,00%

¿Cómo te parece el servicio de correo electrónico para registrar tus solicitudes?

Calificacion	Cantidad	%
4	209	71,09%
3	60	20,41%
2	10	3,40%
1	15	5,10%
Total	294	100,00%

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



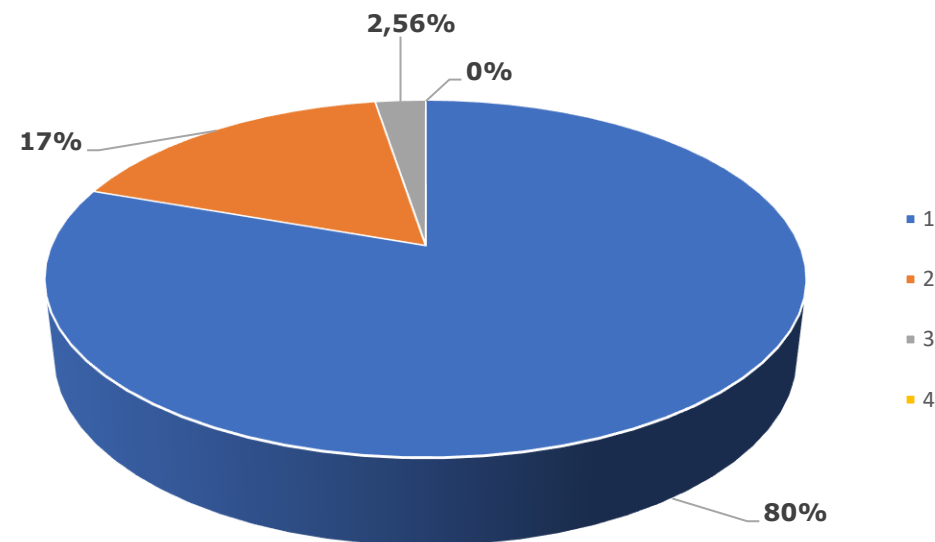
Para el primer trimestre de 2025, se evidencia que el 94,22% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del correo electrónico.

Satisfacción ciudadana por canal

¿Qué tan difícil fue radicar tus solicitudes desde el canal chat

¿Qué tan difícil fue radicar tus solicitudes desde el canal chat		
Calificacion	Cantidad	%
4	345	80,42%
3	73	17,02%
2	11	2,56%
1	0	0,00%
Total general	429	100,00%

¿Cómo te parece el servicio de chat para registrar tus solicitudes?		
Calificacion	Cantidad	%
4	326	75,99%
3	88	20,51%
2	14	3,26%
1	1	0,23%
Total general	429	100,00%



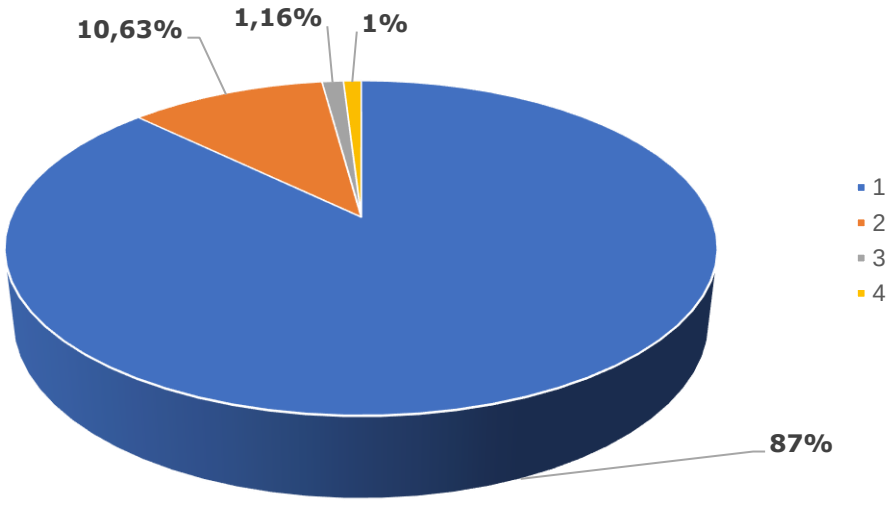
Para el primer trimestre de 2025, se evidencia que el 96,50% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del chat.

Satisfacción ciudadana por canal

¿Qué tan difícil fue radicar tus solicitudes desde el canal telefónico?		
Calificacion	Cantidad	%
4	903	87,25%
3	110	10,63%
2	12	1,16%
1	10	0,97%
Total general	1035	100,00%

¿Cómo te parece el servicio de teléfono para registrar tus solicitudes?		
Calificacion	Cantidad	%
4	903	87,25%
3	93	8,99%
2	23	2,22%
1	16	1,55%
0	0	0,00%
Total general	1035	100,00%

¿Qué tan difícil fue radicar tus solicitudes desde el canal telefónico?

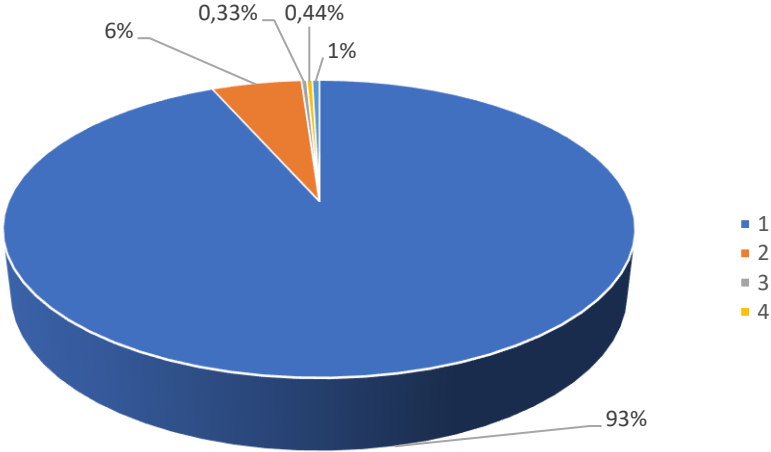


Para el primer trimestre de 2025, se evidencia que el 96,23% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del canal telefónico.

Satisfacción ciudadana por canal

¿Qué tan difícil fue radicar tu solicitudes desde el canal presencial?

¿Qué tan difícil fue radicar tu solicitudes desde el canal presencial?		
Calificación General	Cantidad	%
4	849	93,40%
3	50	5,50%
2	3	0,33%
1	3	0,33%
0	4	0,44%
Total	909	100,00%



Para el primer trimestre de 2025, se evidencia que el 98,90% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del canal presencial.

COMENTARIOS



Comentarios positivos

01

Fue rápida la atención y de calidad (precisa y coherente)

Luis

02

Muy amables y diligentes, no esperaba tan pronto una respuesta de recepción. Agradezco vuestro servicio brindado a través del correo al que ustedes nos permiten dirigirnos con facilidad

Nestor

03

Estoy muy satisfecha ,fue muy fácil la gestión y una recepción muy ágil

Nidia



Oportunidades de Mejora

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

Existe mucho protocolo para dar una respuesta

Por que tanto trámite

A través del proceso de racionalización de trámites, se realiza un trabajo continuo con las dependencias para que estos sean más ágiles y accesibles para los ciudadanos





Hacienda

