



**Hacienda**



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

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Grupo de Gestión de Información y de Relación con  
el Ciudadano



# Introducción

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 del 6 de marzo 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 Relación con el Ciudadano del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025.

Lo anterior, con el propósito de garantizar una gestión oportuna de las respuestas, evaluar el nivel de percepción del servicio y, de ser necesario, formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, orientadas al mejoramiento continuo en la prestación del servicio a los ciudadanos por parte de la Entidad.

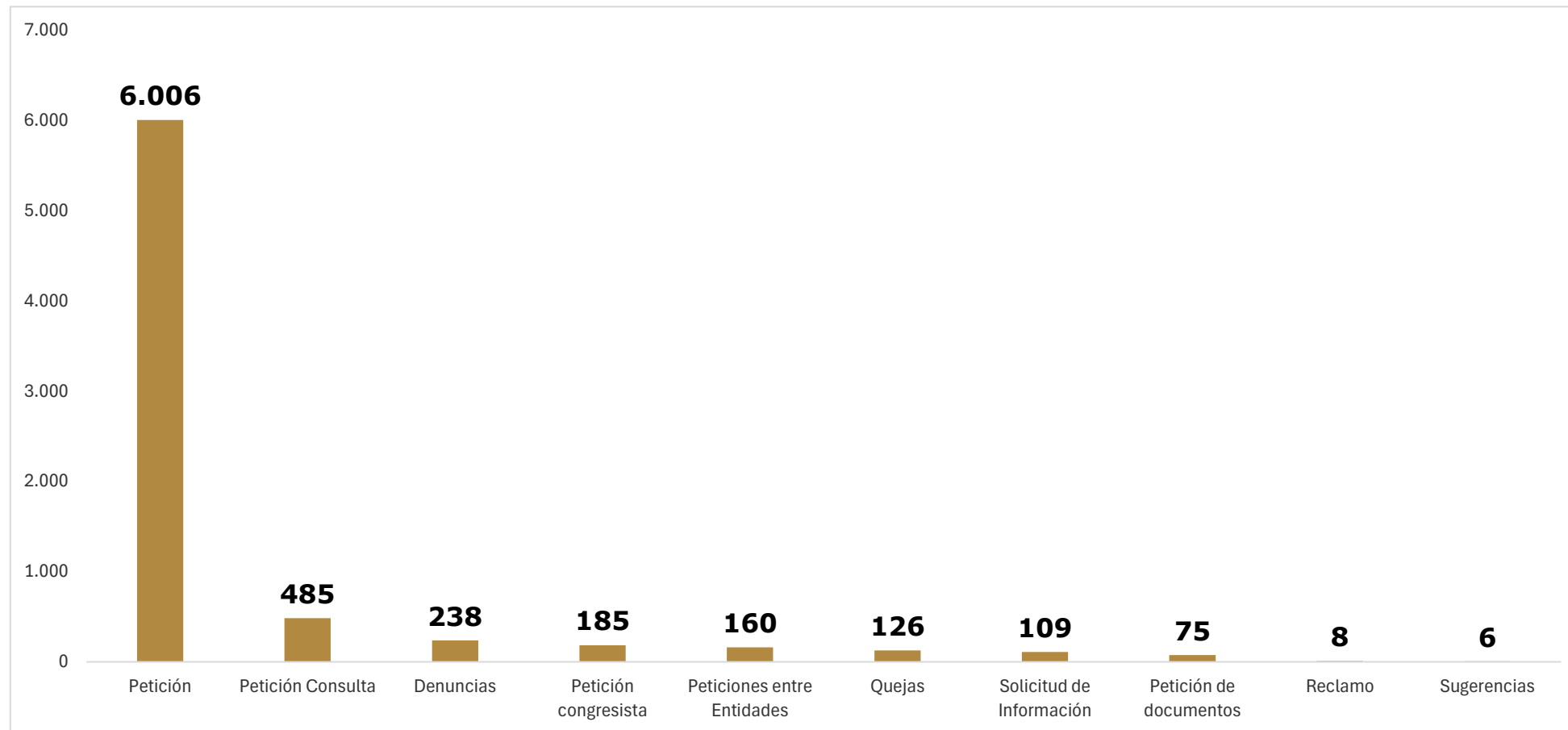
# Alcance

A continuación, se presenta el consolidado de los requerimientos recibidos en el cuarto trimestre de 2025, a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía: Correo electrónico, Sede Electrónica, Teléfono, Impreso, Chat y Presencial, los cuales fueron radicados a través del Sistema de Información Electrónica y Digital – SIED.

Descripción	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Solicitudes recibidas	13.108	10.613	10.393	34.114
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	425	246	259	930
Tiempo de respuesta promedio	5,7	6,9	5,7	18,3

# Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD

De las 34.114 solicitudes que se radicaron en la entidad, el 21,7% son PQRSD que equivalen a 7.398.

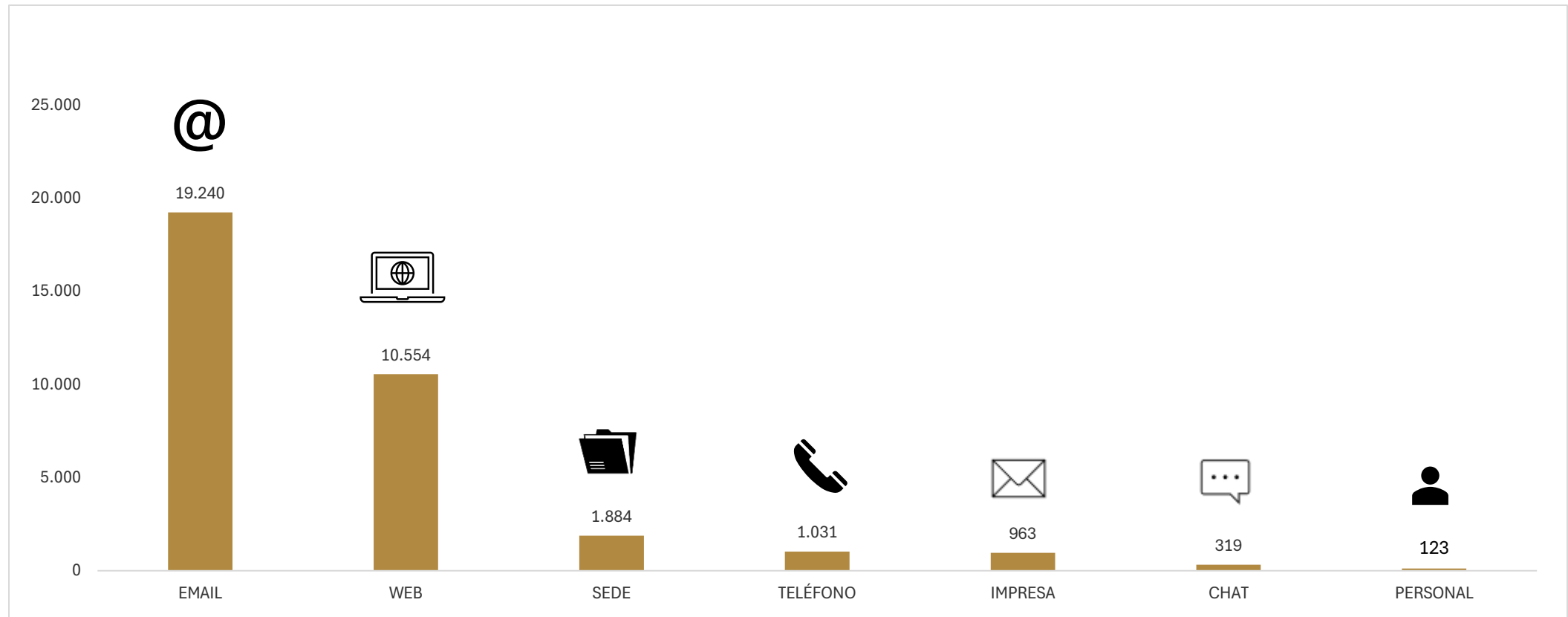


# Gestión de PQRSD y diferentes a PQRSD por canal



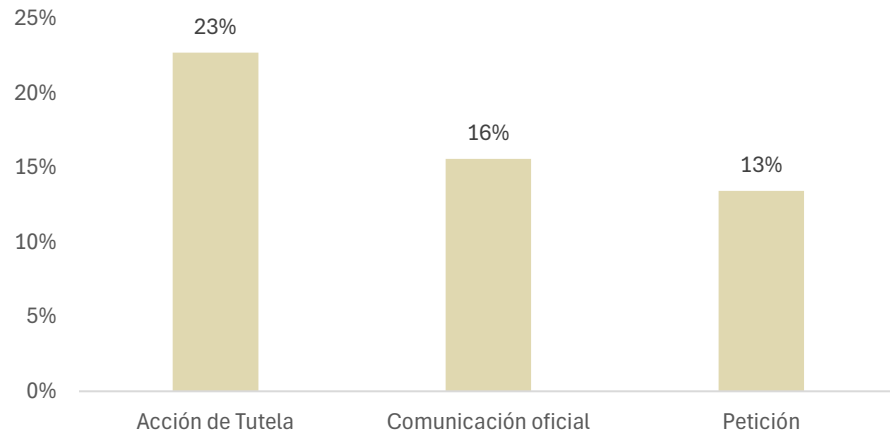
# Solicitudes radicadas por canal

Las solicitudes radicadas a través de los diferentes canales de atención equivalen a un total de 34.114, las cuales se detallan a continuación:



# @ Correo Electrónico

**Categoría con mayor registro**



Mediante correo electrónico se radicaron el 55,4 % de las solicitudes recibidas en el cuarto trimestre del 2025, lo que equivale a 18.911 solicitudes.

De las 18.911 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

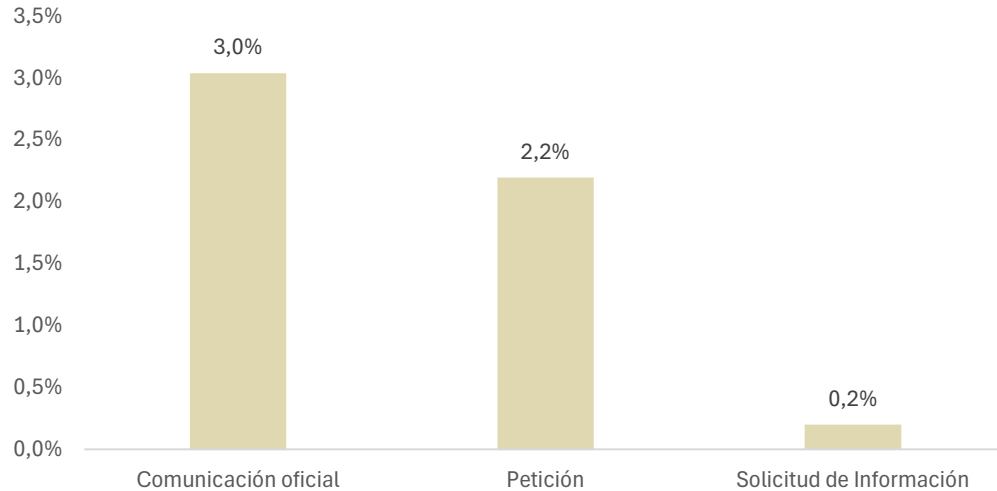
- Acciones de Tutela.
- Comunicaciones Oficiales.
- Peticiones.

Categoría	Total	Porcentaje
Acción de Tutela	7.751	23%
Comunicación oficial	5.318	16%
Petición	4.588	13%
Petición Consulta	459	1%
Denuncias	232	1%
Petición congresista	181	1%
Peticiones entre Entidades	155	0%
Quejas	113	0%
Petición de documentos	75	0%
Solicitud de Información	23	0%
Sugerencias	6	0%
Orientación al ciudadano	5	0%
Reclamo	5	0%
Obsequio	0	0%
<b>Total</b>	<b>18.911</b>	<b>55,4</b>



# Sede Electrónica

## Categoría con mayor registro



Mediante sede electrónica se radicaron el 5,5 % de las solicitudes recibidas en el cuarto trimestre del 2025, lo que equivale a 1.884 solicitudes.

De las 1.884 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

- Comunicaciones Oficiales.
- Peticiones.
- Solicitud de Información.

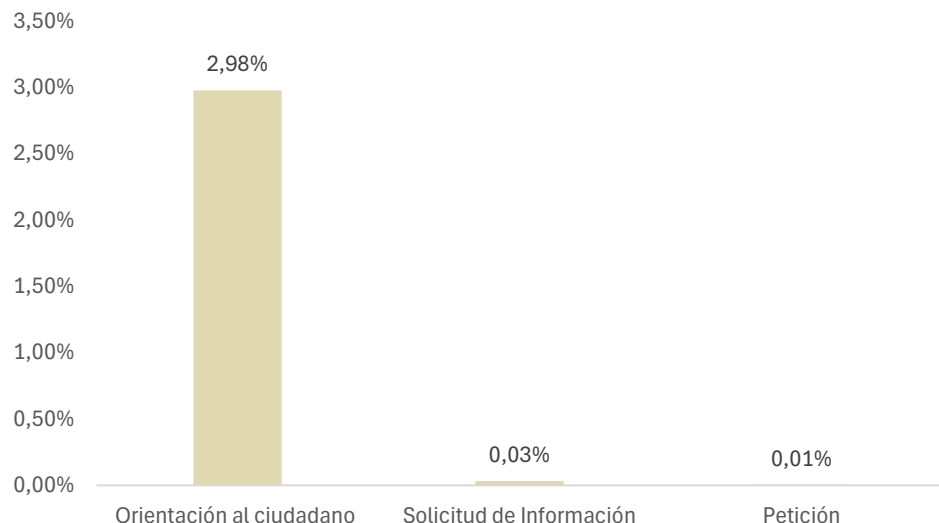
Categoría	Total	Porcentaje
Comunicación oficial	1.037	3,0%
Petición	749	2,2%
Solicitud de Información	68	0,2%
Quejas	12	0,0%
Petición Consulta	9	0,0%
Denuncias	5	0,0%
Reclamo	3	0,0%
Orientación al ciudadano	1	0,0%
Acción de Tutela	0	0,0%
Obsequio	0	0,0%
Petición congresista	0	0,0%
Petición de documentos	0	0,0%
Peticiones entre Entidades	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>1.884</b>	<b>5,5%</b>





# Telefónico

## Categoría con mayor registro



Mediante canal telefónico se radicaron el 3,2% de las solicitudes recibidas en el cuarto trimestre del 2025, lo que equivale a 1.031 solicitudes.

De las 1.031 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron :

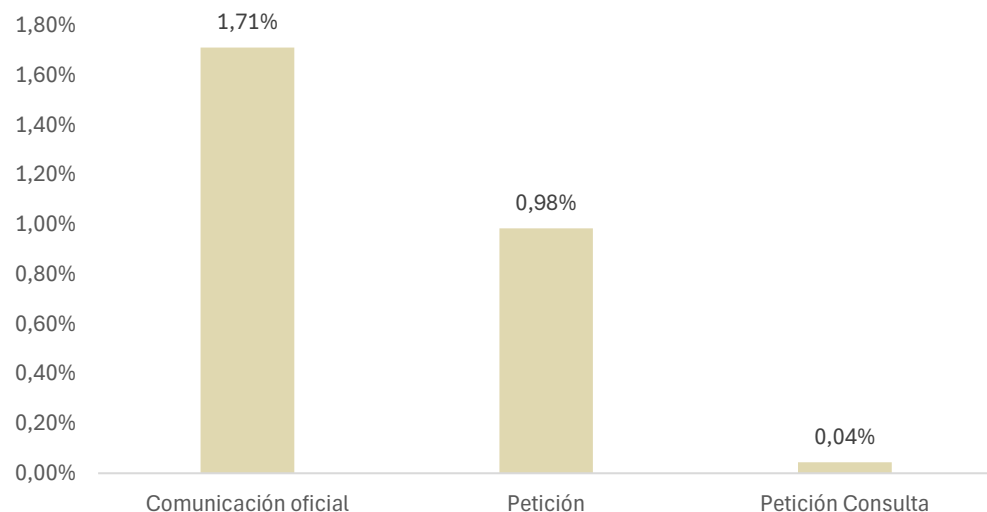
- Orientación al Ciudadano.
- Solicitud de Información.
- Peticiones

Categoría	Total	Porcentaje
Orientación al ciudadano	1.017	2,98%
Solicitud de Información	11	0,03%
Petición	2	0,01%
Quejas	1	0,00%
Acción de Tutela	0	0,00%
Comunicación oficial	0	0,00%
Denuncias	0	0,00%
Obsequio	0	0,00%
Petición congresista	0	0,00%
Petición Consulta	0	0,00%
Petición de documentos	0	0,00%
Peticiones entre Entidades	0	0,00%
Reclamo	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>1.031</b>	<b>3,2%</b>



# Impreso

## Categoría con mayor registro



Mediante solicitudes realizadas a través de documentos impresos se radicaron el 2,82 % de las solicitudes recibidas en el cuarto trimestre del 2025, lo que equivale a 963 solicitudes.

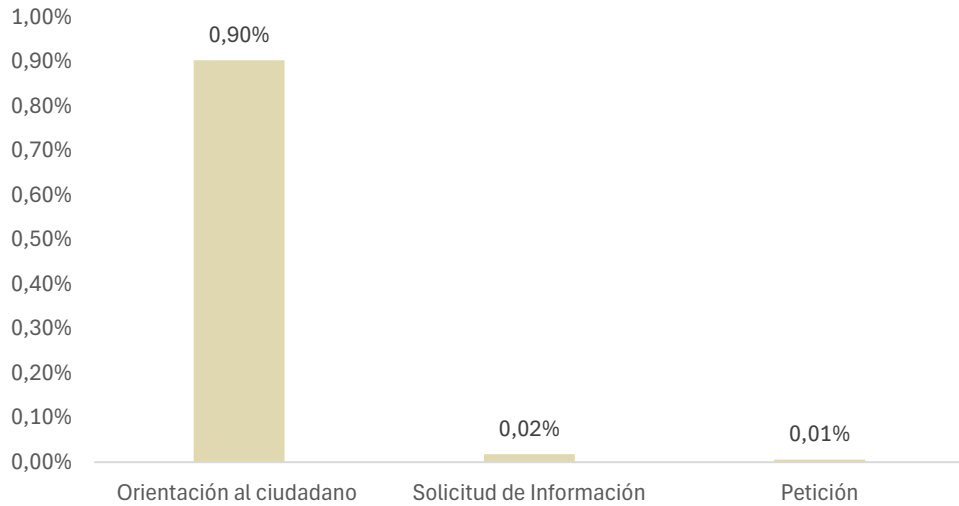
De las 963 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

- Comunicaciones Oficiales.
- Peticiones.
- Petición Consulta.

Categoría	Total	Porcentaje
Comunicación oficial	584	1,71%
Petición	336	0,98%
Petición Consulta	15	0,04%
Obsequio	13	0,04%
Acción de Tutela	5	0,01%
Peticiones entre Entidades	5	0,01%
Petición congresista	4	0,01%
Denuncias	1	0,00%
Orientación al ciudadano	0	0,00%
Petición de documentos	0	0,00%
Quejas	0	0,00%
Reclamo	0	0,00%
Solicitud de Información	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>963</b>	<b>2,82%</b>



### Categoría con mayor registro



Mediante chat se radicaron el 0,94 % de las solicitudes recibidas en el cuarto trimestre del 2025, lo que equivale a 319 solicitudes.

De las 319 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

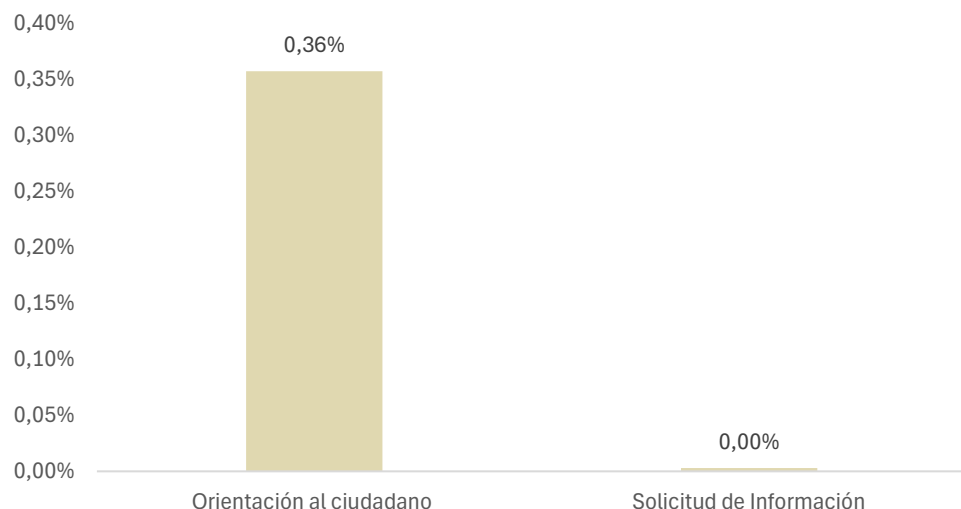
- Orientación al Ciudadano.
- Solicitud de información
- Peticiones

Categoría	Total	Porcentaje
Orientación al ciudadano	308	0,90%
Solicitud de Información	6	0,02%
Petición	2	0,01%
Petición Consulta	2	0,01%
Comunicación oficial	1	0,00%
Acción de Tutela	0	0,00%
Denuncias	0	0,00%
Obsequio	0	0,00%
Petición congresista	0	0,00%
Petición de documentos	0	0,00%
Peticiones entre Entidades	0	0,00%
Quejas	0	0,00%
Reclamo	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>0,94%</b>



# Presencial

## Categoría con mayor registro



De forma presencial fueron atendidas 123 solicitudes equivalentes al 0,36% de las solicitudes que se recibieron durante el cuarto trimestre del 2025 en la entidad.

Las categorías que más se registraron por este canal fueron:

- Orientación al Ciudadano
- Solicitud de información

CATEGORÍA	TOTAL	PORCENTAJE
Orientación al ciudadano	122	0,36%
Solicitud de Información	1	0,00%
Acción de Tutela	0	0,00%
Comunicación oficial	0	0,00%
Denuncias	0	0,00%
Obsequio	0	0,00%
Petición	0	0,00%
Petición congresista	0	0,00%
Petición Consulta	0	0,00%
Petición de documentos	0	0,00%
Peticiones entre Entidades	0	0,00%
Quejas	0	0,00%
Reclamo	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>0,36%</b>

# 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 información pública.	0	4	0	4
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	0	0	0

## Solicitudes de información pública por canal

Medio de recepción	Total
Sede electrónica	4
Email	0
Chat	0
Impresa	0
Personal	0
Web	0
Teléfono	0
<b>Total</b>	<b>4</b>

## Dependencias que atendieron solicitudes de información pública

Dependencia asignada	Total
Oficina de Bonos Pensionales	1
Dirección General de Apoyo Fiscal	1
Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano	1
Grupo de Regalías	1

# Gestión de Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



# Gestión de Quejas

Para el cuarto trimestre de 2025 se recibieron 126 quejas gestionadas así:

## **99 corresponden a otras entidades, por lo que se realizó el traslado por competencia a:**

- Central de Inversiones.
- Coljuegos
- DIAN
- Superintendencias.
- Entidades privadas.
- Entidades públicas
- Ministerios.

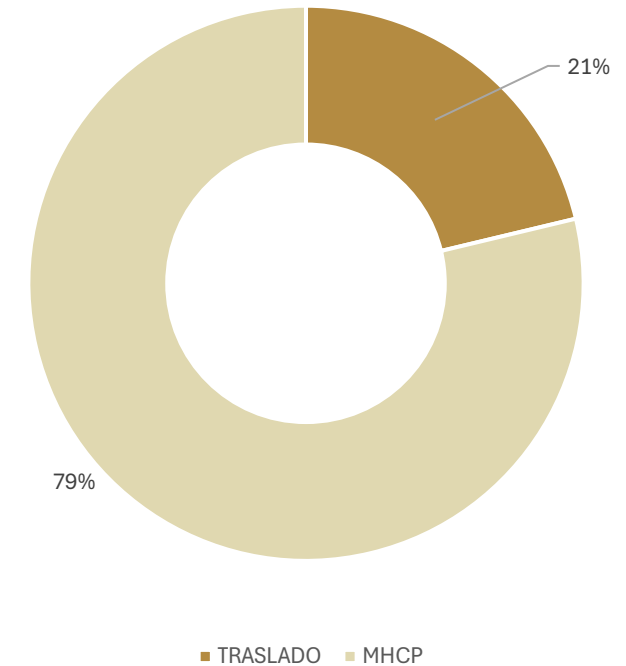
## **27 corresponden a temas del Ministerio como:**

- Abstención de traslado, ya enviado a la entidad competente.
- Inconformidad de productos o servicios del Ministerio.
- Incumplimiento de pagos por desplazamiento.
- Irregularidades administrativas de terceros (Bonos pensionales, Pagos de salud).
- Irregularidades administrativas internas (Bonos Pensionales, CETIL).
- Irregularidades operativas de terceros (Temas electorales, Adm. De Pensiones).

## **Las Cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:**

- Grupo de Administración de Personal (1)
- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (16)
- Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano (1)
- Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF (2)
- Grupo FONPET (2)
- Oficina de Bonos Pensionales (4)
- Subdirección de Pensiones (1)

Gestión Quejas



# Gestión de Reclamos

Para el cuarto trimestre de 2025 se recibieron 8 reclamos gestionados así:

**3 Corresponden a otras entidades, por lo cual se realizó el traslado por competencia a:**

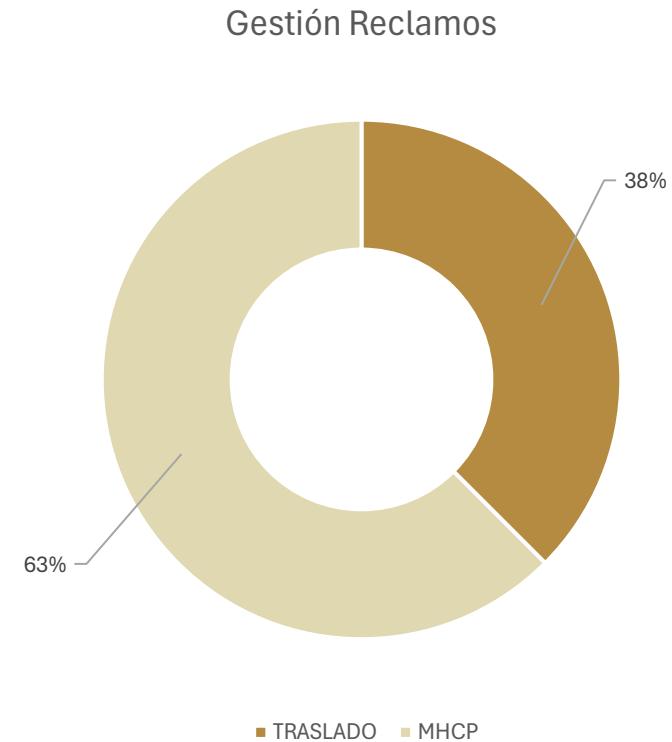
- Seguros Suramericana
- Secretaría de Hacienda
- DIAN.

**5 Corresponden a temas del Ministerio como:**

- Notificación de acto administrativo, sector salud.
- 2 Irregularidades administrativas internas (Vulneración en carreras administrativas).
- Sugerencia para enviar oficio AFP. Protección.
- Irregularidades administrativas de terceros (Funcionarios Davivienda).

**Estos reclamos fueron atendidos por las siguientes dependencias:**

- Oficina de Control Interno(1).
- Grupo de Administración de personal (1)
- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (2)
- Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social(1).



# Gestión de Sugerencias

Para el cuarto trimestre de 2025 se recibieron 6 sugerencias gestionadas de la siguiente manera:

### 3 Corresponden a otras entidades, por lo cual se realizó el traslado por competencia a:

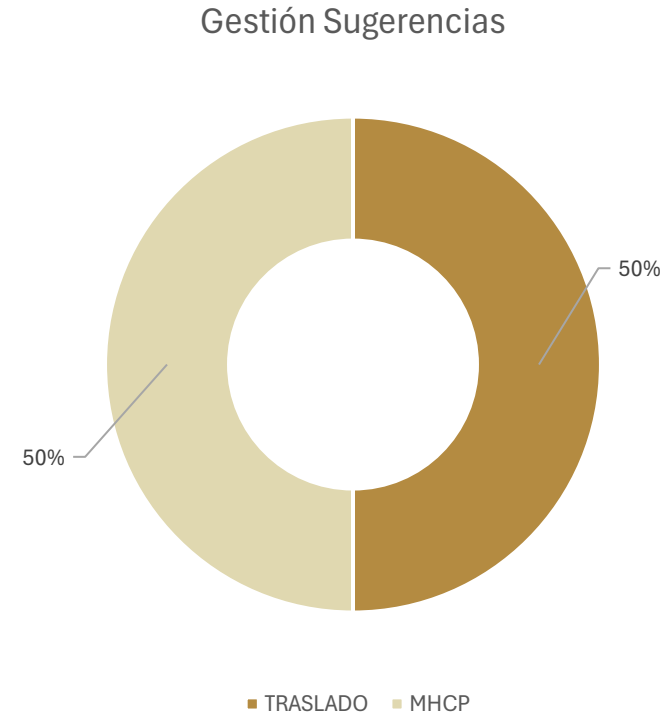
- Unidad Administrativa especial URF
- DIAN
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

### 3 Corresponden a temas del Ministerio como:

- Rechazo decreto.
- Sugerencia permuta de monedas.
- Sugerencia estudio de regulación criptomonedas.

### Las cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:

- Despacho del Viceministro Técnico (2)
- Subdirección de Financiamiento Externo de la Nación (1).



# Gestión de Denuncias

Para el cuarto trimestre de 2025 se recibieron 238 denuncias gestionadas así:

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

**a:**

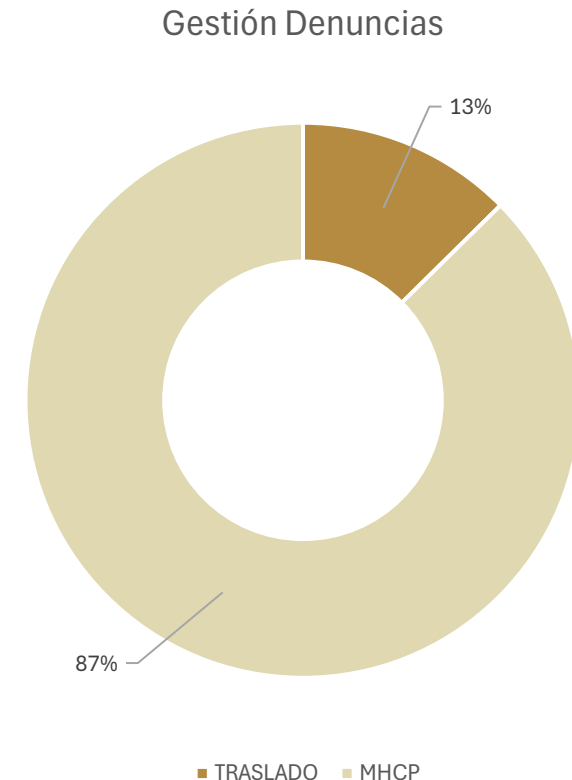
- Alcaldías.
- Departamento Administrativo de Hacienda de Cali
- DIAN.
- Entidades públicas.
- Entidades privadas.
- Fiscalía General.
- Procuradurías.
- Superintendencias.
- Ministerios.
- Secretarías distritales.
- Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.

**208 corresponden a temas del Ministerio como:**

- Abstenciones de traslado.
- Acuerdo de pago.
- Denuncia a terceros.
- Estafa en pago programa de inversiones.
- Irregularidades administrativas de terceros (Fondos de pensiones, Entidades financieras, Entidades de la salud).
- Irregularidades operativas de terceros (Transmilenio, Sector Salud, Empresas de servicios públicos).
- Irregularidades administrativas internas (Mala manipulación equipo portátil)
- Peticiones reiterativas ya resueltas.

**Las cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:**

- Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional (1).
- Dirección General de Apoyo Fiscal (3).
- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (198).
- Grupo FONPET (1).
- Oficina de Control Disciplinario Interno (2).
- Subdirección de Apoyo al Saneamiento Fiscal Territorial (1).
- Dirección General del Presupuesto Público Nacional (2)



# Satisfacción Ciudadana

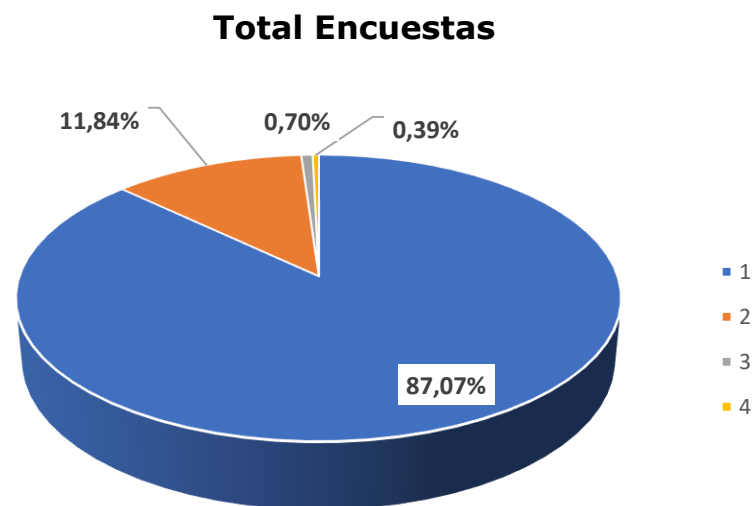


# Calificación del Servicio

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?		
Calificación	Cantidad	%
4	2.472	87,07%
3	336	11,84%
2	20	0,70%
1	11	0,39%
<b>Total</b>	<b>2.839</b>	<b>100,00%</b>

¿La información Suministrada por nuestro asesor fue clara?		
Calificación	Cantidad	%
4	1.944	84,19%
3	330	14,29%
2	22	0,95%
1	13	0,56%
<b>Total</b>	<b>2.309</b>	<b>100,00%</b>

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?



Para el cuarto trimestre de 2025, el 87,07% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta indicaron estar satisfechos con la atención recibida.

Así mismo el 84,19% de los ciudadanos manifestaron que la información brindada por parte de los agentes de Relación con el Ciudadano fue clara.

# Satisfacción Ciudadana por Canal

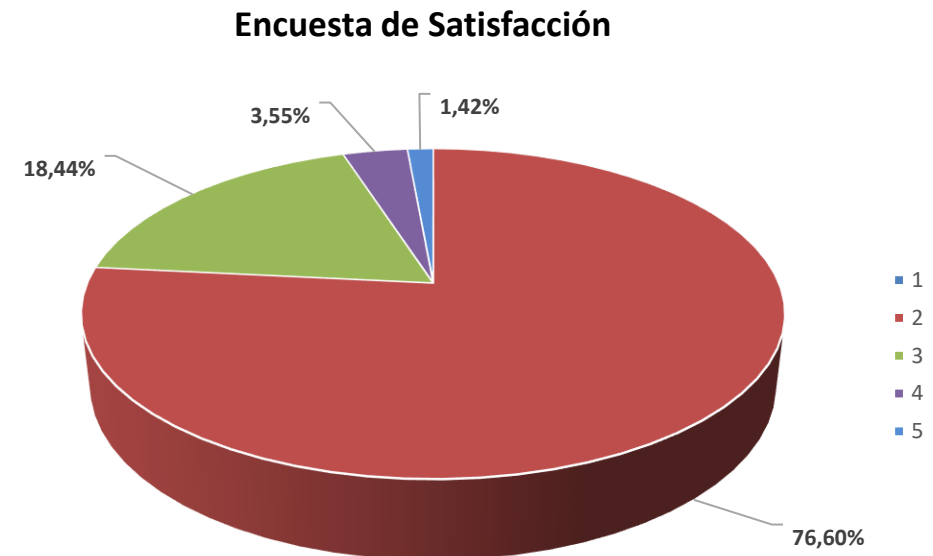


# Satisfacción Ciudadana por Correo Electrónico

¿Qué tan difícil fue radicar tu PQRSD's desde el correo electrónico relacionciudadano@minhacienda.gov.co del Ministerio de Hacienda y Crédito Público?		
Calificación	Cantidad	%
4	108	76,60%
3	26	18,44%
2	5	3,55%
1	2	1,42%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,00%</b>

¿Cómo te parece el servicio de correo electrónico para registrar tus solicitudes?		
Calificación	Cantidad	%
4	105	74,47%
3	26	18,44%
2	8	5,67%
1	2	1,42%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,00%</b>

¿Qué tan difícil fue radicar tus solicitudes desde el Correo Electrónico [relacionciudadano@minhacienda.gov.co](mailto:relacionciudadano@minhacienda.gov.co)?



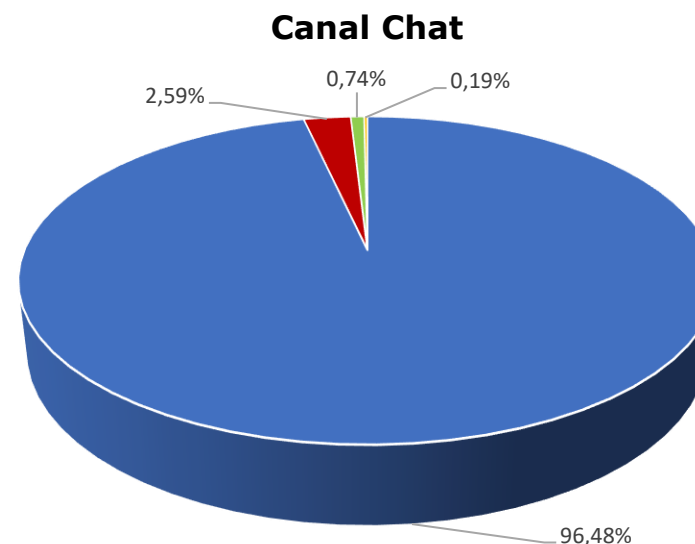
Para el cuarto trimestre de 2025, se evidencia que el 76,60% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del correo electrónico.

# Satisfacción Ciudadana por Chat

¿Cuál fue la atención brindada por nuestro asesor?		
Calificación	Cantidad	%
4	521	<b>96,48%</b>
3	14	<b>2,59%</b>
2	4	<b>0,74%</b>
1	1	<b>0,19%</b>
<b>Total general</b>	<b>540</b>	<b>100,00%</b>

¿Cómo te parece el servicio de chat para registrar tus solicitudes?		
Calificación	Cantidad	%
4	510	<b>94,44%</b>
3	17	<b>3,15%</b>
2	7	<b>1,30%</b>
1	6	<b>1,11%</b>
<b>Total general</b>	<b>540</b>	<b>100,00%</b>

¿Cuál fue la atención brindada por nuestro asesor?



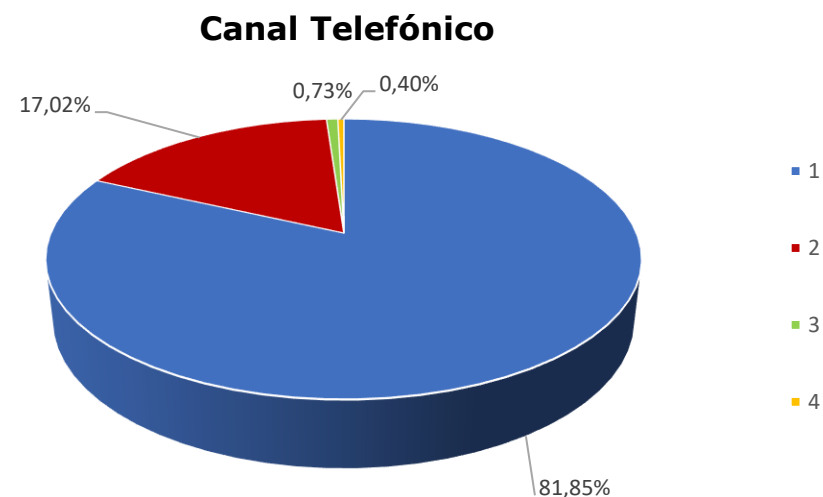
Para el cuarto trimestre de 2025, se evidencia que el 96,48% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del chat.

# Satisfacción Ciudadana por Teléfono

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?		
Calificación	Cantidad	%
4	1.448	81,85%
3	301	17,02%
2	13	0,73%
1	7	0,40%
<b>Total general</b>	<b>1.769</b>	<b>100,00%</b>

¿Cómo te parece el servicio de teléfono para registrar tus solicitudes?		
Calificación	Cantidad	%
4	1.434	81,06%
3	313	17,69%
2	15	0,85%
1	7	0,40%
0	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>1.769</b>	<b>100,00%</b>

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?

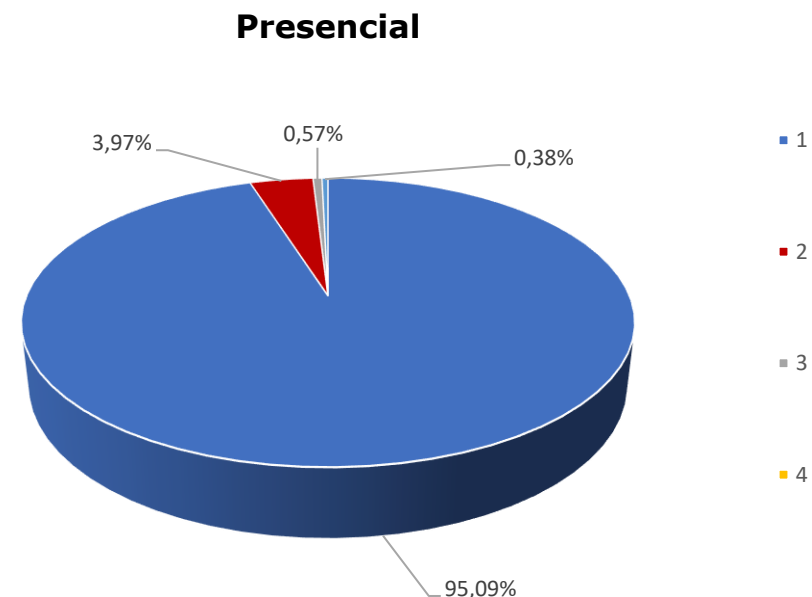


Para el cuarto trimestre de 2025, se evidencia que el 81,85% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del canal Telefónico.

# Satisfacción Ciudadana Canal Presencial

¿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	503	<b>95,09%</b>
3	21	<b>3,97%</b>
2	3	<b>0,57%</b>
1	0	<b>0,00%</b>
0	2	<b>0,38%</b>
<b>Total</b>	<b>529</b>	<b>100,00%</b>



Para el cuarto trimestre de 2025, se evidencia que el 95,09% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del canal presencial.

# Comentarios



# Comentarios Positivos

01

El servicio fue fácil.

Amanda Suárez

02

Ágil, Rápido y Oportuno.

Germán Moreno

03

Es rápida la respuesta, y es fácil radicar, solo adjuntar y listo

Carlos Varela



# Oportunidades de Mejora

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

Por desconocimiento del manejo para consultar y el tiempo de respuesta, demorado.

No fue la mejor solución, debido que se requiere de forma urgente la atención de parte de los agentes regionales del ministerio de hacienda y crédito publico.

Me Hablan De Pago Por Fotocopias O Uso De Dvd O Cd, Pero No Veo El Costo Y Tampoco Como Pagarlo Y Si Es Cuando Se Trata De Mi Respuesta Hacia Ustedes O De Ustedes Hacia Mí....Quedo Bloqueada



**Hacienda**

