



**Hacienda**



**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos,  
Sugerencias y Denuncias –PQRSD  
tercer 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 julio y el 30 de septiembre 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.

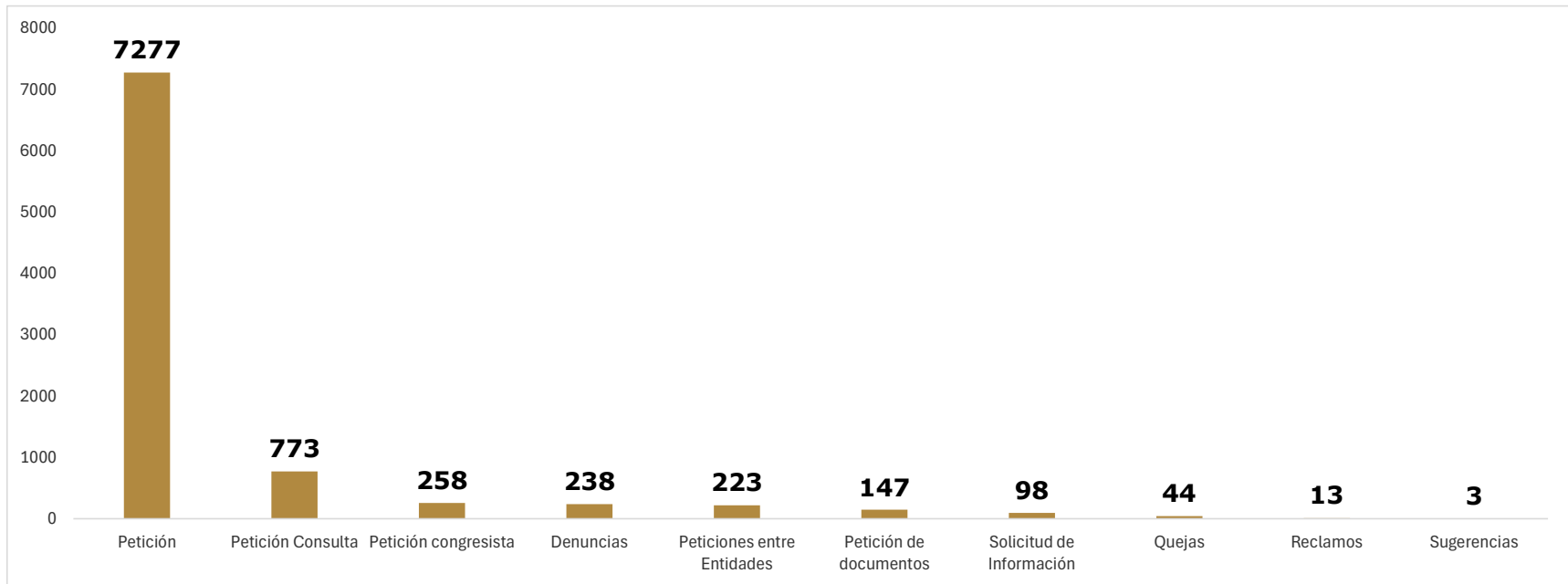
# Alcance

A continuación, se presenta el consolidado de los requerimientos recibidos en el tercer 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	julio	agosto	septiembre	Total
Solicitudes recibidas	13.126	10.617	13.091	36.834
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	409	226	725	1.360
Tiempo de respuesta promedio	10,2	5,3	5,7	21,2

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

De las 36.834 solicitudes que se radicaron en la entidad, el 24.7% son PQRSD que equivalen a 9.074.

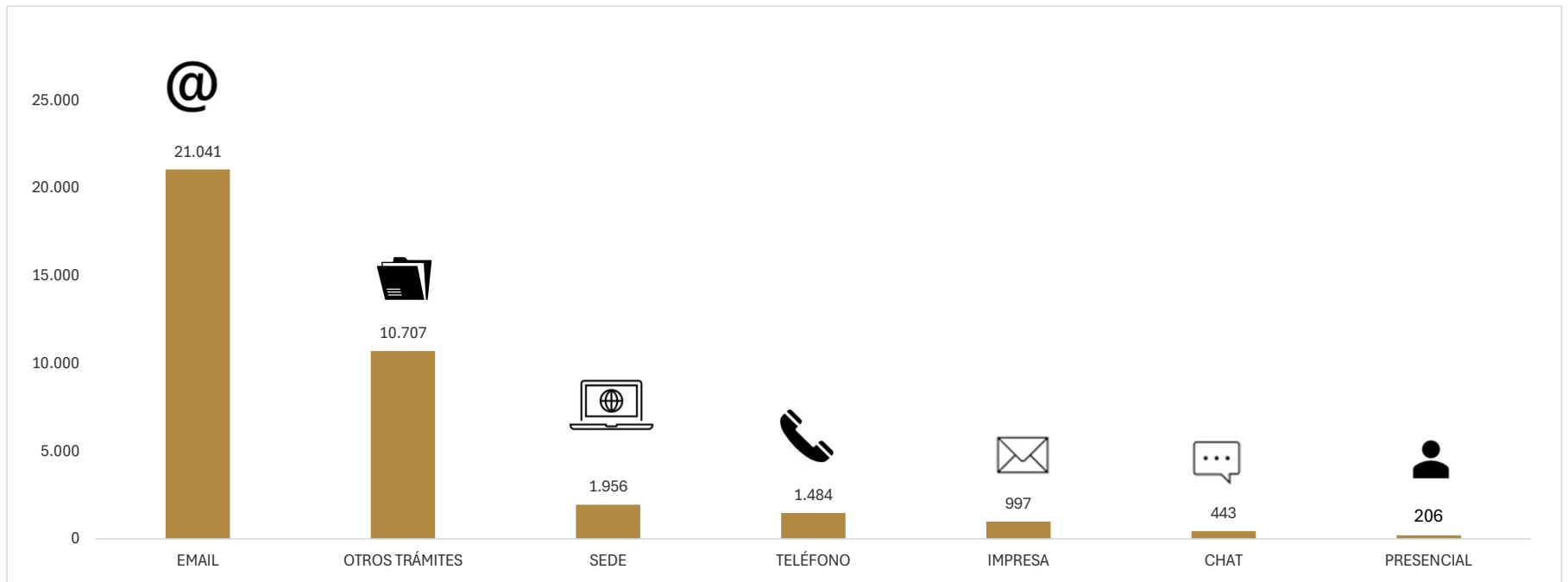


# Gestión de PQRSD y diferentes a PQRSD por canal



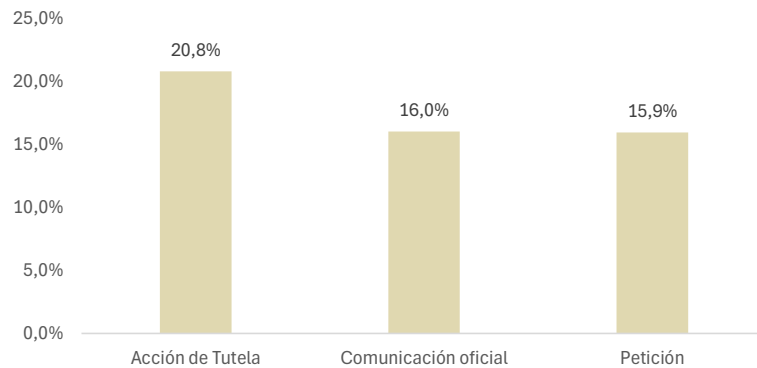
# Solicitudes radicadas por canal

Las solicitudes radicadas a través de los diferentes canales de atención equivalen a un total de 36.834, las cuales se detallan a continuación:



# @ Correo Electrónico

**Categoría con mayor registro**



Mediante correo electrónico se radicaron el 57,1 % de las solicitudes recibidas en el tercer trimestre del 2025, lo que equivale a 21.041 solicitudes.

De las 21.041 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

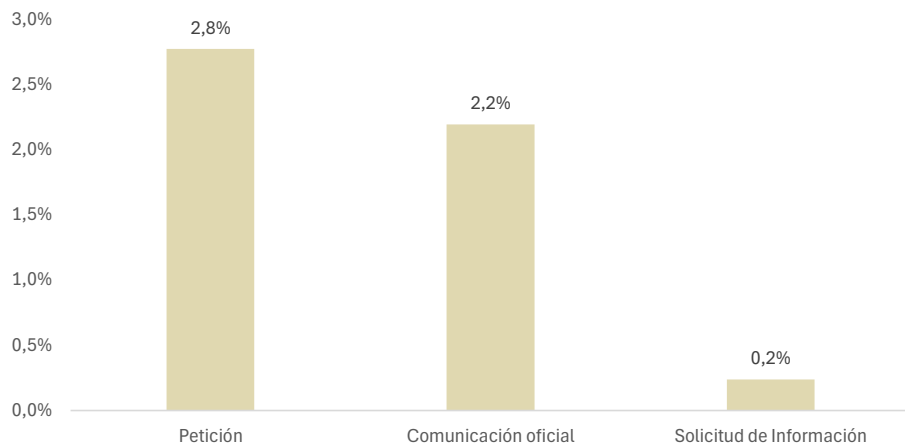
- Acciones de Tutela.
- Comunicaciones Oficiales.
- Peticiones.

Categoría	Total	Porcentaje
Acción de Tutela	7.650	20,8%
Comunicación oficial	5.894	16,0%
Petición	5.867	15,9%
Petición Consulta	733	2,0%
Petición congresista	252	0,7%
Denuncias	236	0,6%
Peticiones entre Entidades	212	0,6%
Petición de documentos	141	0,4%
Quejas	35	0,1%
Solicitud de Información	10	0,0%
Reclamo	7	0,0%
Sugerencias	3	0,0%
Orientación al ciudadano	1	0,0%
Obsequio	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>21.041</b>	<b>57,1%</b>



# Sede Electrónica

## Categorías con mayor registro



Mediante sede electrónica se radicaron el 5.3 % de las solicitudes recibidas en el tercer trimestre del 2025, lo que equivale a 1.956 solicitudes.

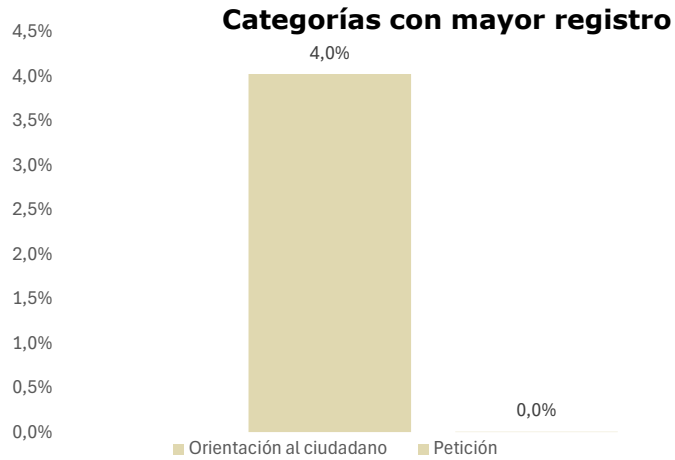
De las 1.956 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

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

Categoría	Total	Porcentaje
Petición	1.020	2,8%
Comunicación oficial	807	2,2%
Solicitud de Información	88	0,2%
Petición Consulta	24	0,1%
Quejas	7	0,0%
Petición de documentos	4	0,0%
Reclamo	5	0,0%
Denuncias	1	0,0%
Acción de Tutela	0	0,0%
Obsequio	0	0,0%
Orientación al ciudadano	0	0,0%
Petición congresista	0	0,0%
Peticiones entre Entidades	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>1.956</b>	<b>5,3%</b>



# Telefónico



Mediante canal telefónico se radicaron el 4,0 % de las solicitudes recibidas en el tercer trimestre del 2025, lo que equivale a 1.484 solicitudes.

De las 1.484 solicitudes radicadas por este medio, la categoría que más registros tuvo por este canal fue:

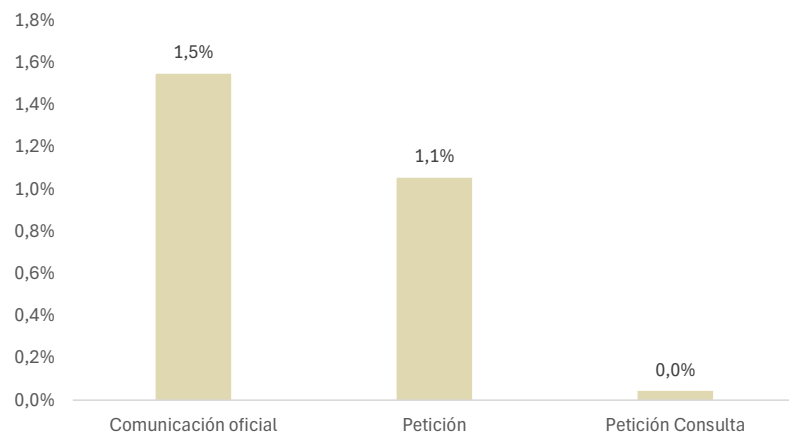
- Orientación al Ciudadano.

Categoría	Total	Porcentaje
Orientación al ciudadano	1.483	4,0%
Petición	1	0,0%
Acción de Tutela	0	0,0%
Comunicación oficial	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Obsequio	0	0,0%
Petición congresista	0	0,0%
Petición Consulta	0	0,0%
Petición de documentos	0	0,0%
Peticiones entre Entidades	0	0,0%
Quejas	0	0,0%
Reclamo	0	0,0%
Solicitud de Información	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>1.484</b>	<b>4,0%</b>



# Impreso

## Categorías con mayor registro



Mediante solicitudes realizadas a través de documentos impresos se radicaron el 2,7 % de las solicitudes recibidas en el tercer trimestre del 2025, lo que equivale a 997 solicitudes.

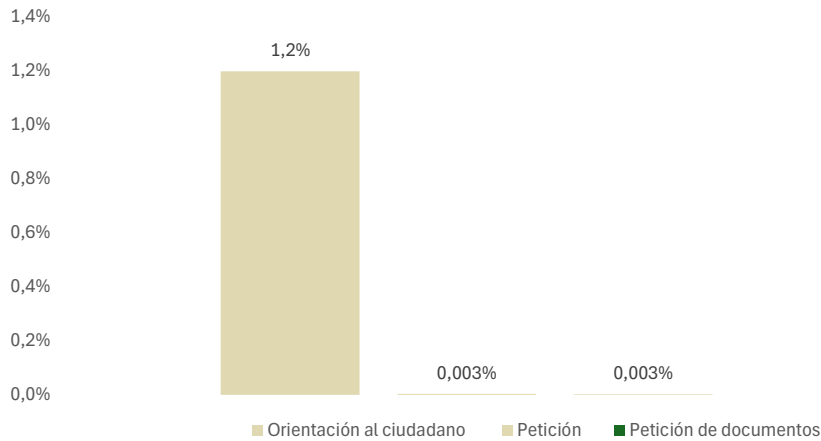
De las 997 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

- Comunicaciones Oficiales.
- Peticiones.
- Petición Consulta.

Categoría	Total	Porcentaje
Comunicación oficial	570	1,5%
Petición	388	1,1%
Petición Consulta	16	0,0%
Peticiones entre Entidades	11	0,0%
Petición congresista	6	0,0%
Quejas	2	0,0%
Acción de Tutela	1	0,0%
Denuncias	1	0,0%
Petición de documentos	1	0,0%
Reclamo	1	0,0%
Obsequio	0	0,0%
Orientación al ciudadano	0	0,0%
Solicitud de Información	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>997</b>	<b>2,7%</b>



### Categorías con mayor registro



Mediante chat se radicaron el 1,2 % de las solicitudes recibidas en el tercer trimestre del 2025, lo que equivale a 443 solicitudes.

De las 443 solicitudes radicadas por este medio, la categoría que más se registró por este canal fue:

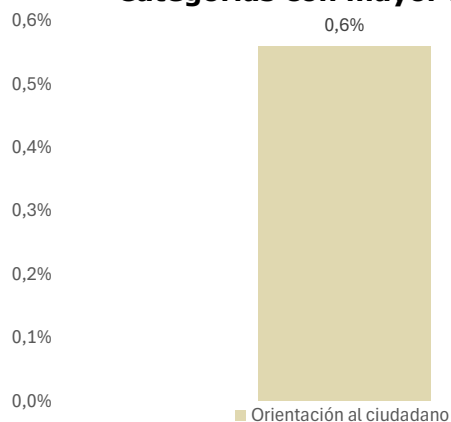
- Orientación al Ciudadano.

Categoría	Total	Porcentaje
Orientación al ciudadano	441	1,2%
Petición	1	0,003%
Petición de documentos	1	0,003%
Acción de Tutela	0	0,0%
Comunicación oficial	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Obsequio	0	0,0%
Petición congresista	0	0,0%
Petición Consulta	0	0,0%
Peticiones entre Entidades	0	0,0%
Quejas	0	0,0%
Reclamo	0	0,0%
Solicitud de Información	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>443</b>	<b>1,2%</b>



# Presencial

**Categorías con mayor registro**



De forma presencial fueron atendidas 206 solicitudes equivalentes al 0,6% de las solicitudes que se recibieron durante el tercer trimestre del 2025 en la entidad.

La categoría corresponde a:

- Orientación al Ciudadano

CATEGORÍA	TOTAL	PORCENTAJE
Orientación al ciudadano	206	0,6%
Acción de Tutela	0	0,0%
Comunicación oficial	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Obsequio	0	0,0%
Petición	0	0,0%
Petición congresista	0	0,0%
Petición Consulta	0	0,0%
Petición de documentos	0	0,0%
Peticiones entre Entidades	0	0,0%
Quejas	0	0,0%
Reclamo	0	0,0%
Solicitud de Información	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>0,6%</b>

# 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 información pública.	5	5	9	19
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	17
Email	2
Chat	0
Impresa	0
Personal	0
Web	0
Teléfono	0
<b>Total</b>	<b>19</b>

## Dependencias que atendieron solicitudes de información pública

Dependencia asignada	Total
Oficina de Bonos Pensionales	5
Dirección General de Apoyo Fiscal	4
Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	3
Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	3
Dirección General del Presupuesto Público Nacional	2
Grupo de Administración de Personal	1
Grupo de Regalías	1

# Gestión de Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



# Gestión de Quejas

Para el tercer trimestre de 2025 se recibieron 43 quejas gestionadas así:

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

- Alcaldías.
- Central de Inversiones.
- Superintendencias.
- Entidades privadas.
- Entidades públicas
- Ministerios.

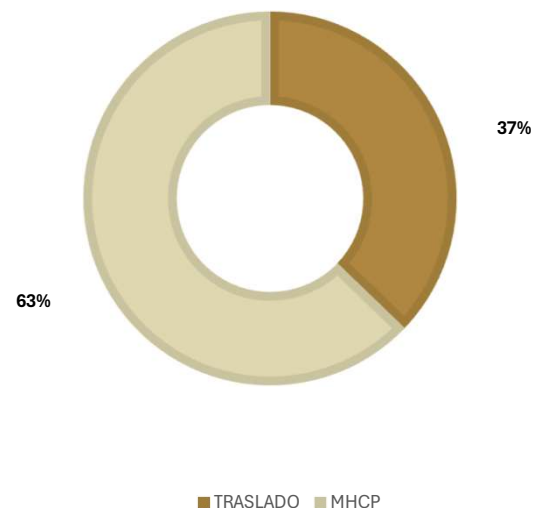
## 27 corresponden a temas del Ministerio como:

- Abstención de traslado, ya enviado a la entidad competente.
- Inconformidad de productos o servicios del Ministerio (Talento Humano).
- Incumplimiento de pagos por desplazamiento.
- Irregularidades administrativas de terceros (Bonos pensionales, Pagos de salud).
- Irregularidades administrativas internas (Biblioteca, Bonos pensionales, CETIL).
- Irregularidades operativas de terceros (DIAN).

## Las Cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:

- Despacho Viceministro Técnico (1)
- Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional (2)
- Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social (3)
- Grupo de Acciones de Tutela (1)
- Grupo de Administración de Personal (1)
- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (10)
- Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano (1)
- Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF (1)
- Grupo FONPET (1)
- Oficina de Bonos Pensionales (5)
- Subdirección de Gestión del Talento Humano (1)

GESTIÓN DE QUEJAS



# Gestión de Reclamos

Para el tercer trimestre de 2025 se recibieron 13 reclamos gestionados así:

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

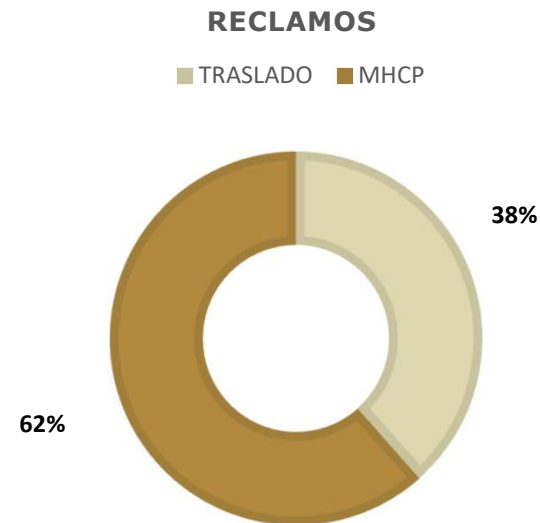
- Colpensiones.
- Ministerio de Educación.
- Secretaria Técnica de FOMAG.
- Superintendencia Financiera de Colombia.
- Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

## 8 Corresponden a temas del Ministerio como:

- Petición reiterativa ya resuelta, citada respuesta que antecede.
- Irregularidades administrativas internas (Bonos Pensionales).
- Certificado CETIL.

## Estos reclamos fueron atendidos por las siguientes dependencias:

- Despacho del Viceministro General (1).
- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (4.)
- Oficina de Bonos Pensionales (3).



# Gestión de Sugerencias

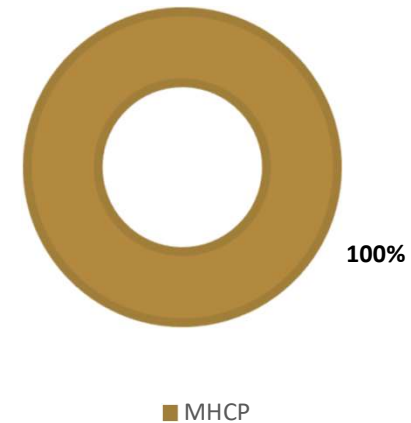
Para el tercer trimestre de 2025 se recibieron 3 sugerencias gestionadas de la siguiente manera:

- Sugerencia para lograr presupuesto 2026. (1)
- Irregularidades administrativas internas (Biblioteca). (1)
- Sugerencia derogatoria de reforma Ley 31 de 1992. (1).

## Las cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:

- Dirección General del Presupuesto Público Nacional (1)
- Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano (1)
- Grupo de Asuntos Legales (1)

## SUGERENCIAS



# Gestión de Denuncias

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

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

**a:**

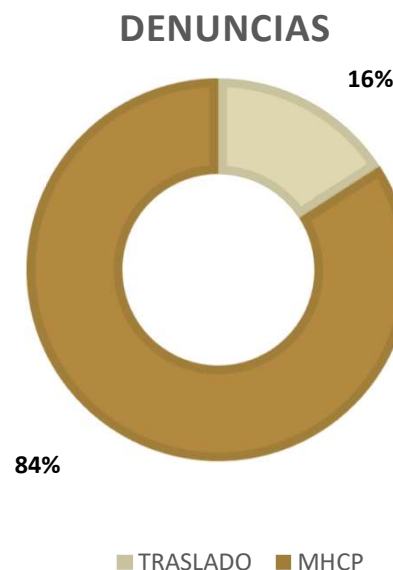
- Alcaldías.
- Bancos.
- Central de Inversiones.
- DIAN.
- Entidades públicas.
- Entidades privadas.
- Fiscalía General.
- Procuradurías.
- Superintendencias.
- Ministerios.

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

- Abstenciones de traslado.
- Prevaricato extorsión y fraudes.
- Inconformidad de productos o servicios del Ministerio (Talento Humano).
- Incumplimiento de pagos por desplazamiento.
- Irregularidades administrativas de terceros (Fondos de pensiones, Entidades financieras, Entidades de la salud).
- Irregularidades operativas de terceros (Transmilenio, Sector Salud, Empresas de servicios públicos).
- Peticiones reiterativas ya resueltas.

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

- Despacho del Viceministro General.
- Dirección General de Apoyo Fiscal.
- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera.
- Oficina de Bonos Pensionales.



# Satisfacción Ciudadana

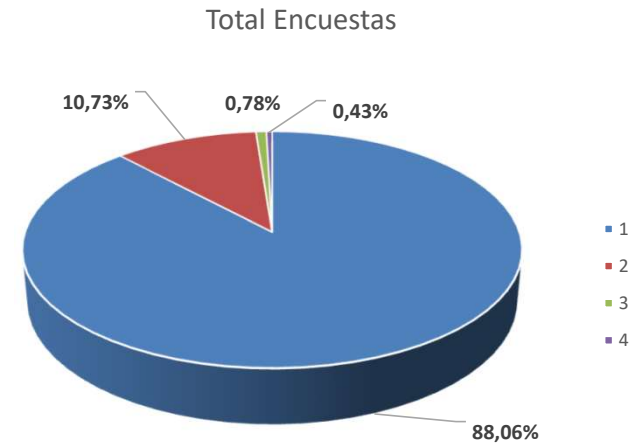


# Calificación del Servicio

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?		
Calificación	Cantidad	%
4	2.036	88,06%
3	248	10,73%
2	18	0,78%
1	10	0,43%
<b>Total</b>	<b>2.312</b>	<b>100,00%</b>

¿La información Suministrada por nuestro asesor fue clara?		
Calificación	Cantidad	%
4	1.495	84,70%
3	243	13,77%
2	17	0,96%
1	10	0,57%
<b>Total</b>	<b>1.765</b>	<b>100,00%</b>

## ¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?



Para el tercer trimestre de 2025, el 98,79% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta indicaron estar satisfechos con la atención recibida.

Así mismo el 98,47% de los ciudadanos manifestaron que la información brindada por parte de los agentes de Relación con el Ciudadano fue clara.

# Satisfacción Ciudadana por Canal

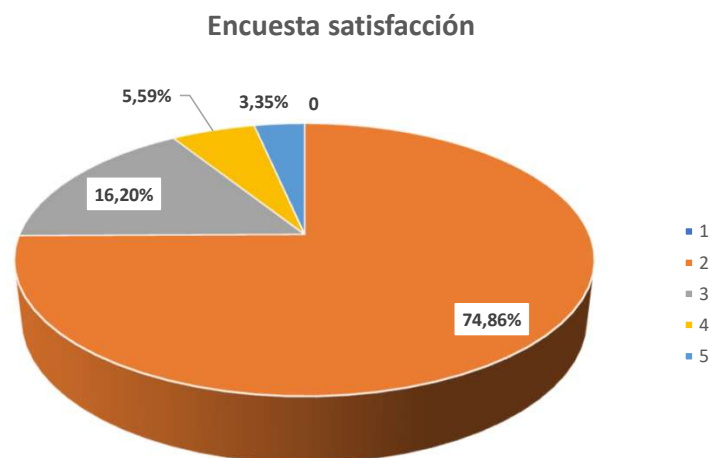


# Satisfacción Ciudadana por Correo Electrónico

¿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	134	74,86%
3	29	16,20%
2	10	5,59%
1	6	3,35%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100,00%</b>

¿Cómo te parece el servicio de correo electrónico para registrar tus solicitudes?		
Calificación	Cantidad	%
4	134	75,28%
3	24	13,48%
2	10	5,62%
1	10	5,62%
<b>Total</b>	<b>178</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)?



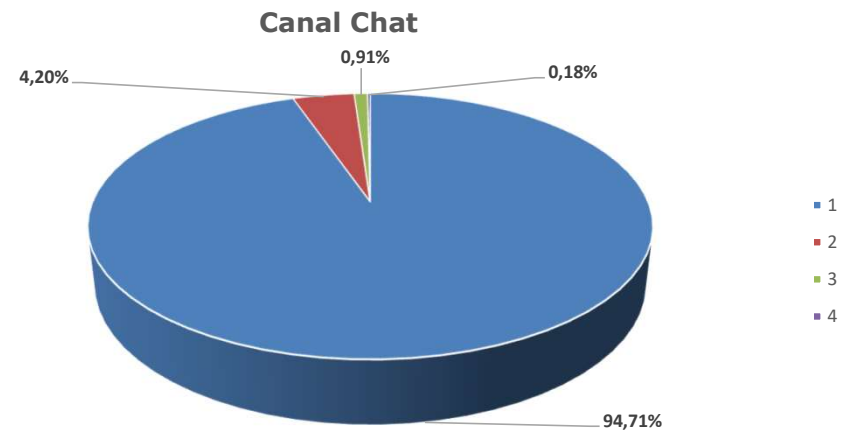
Para el tercer trimestre de 2025, se evidencia que el 91,06% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del correo electrónico.

# Satisfacción Ciudadana por Chat

¿Cuál fue la atención brindada por nuestro asesor?		
Calificación	Cantidad	%
4	519	<b>94,71%</b>
3	23	<b>4,20%</b>
2	5	<b>0,91%</b>
1	1	<b>0,18%</b>
<b>Total general</b>	<b>548</b>	<b>100,00%</b>

¿Cómo te parece el servicio de chat para registrar tus solicitudes?		
Calificación	Cantidad	%
4	513	<b>93,61%</b>
3	26	<b>4,74%</b>
2	6	<b>1,09%</b>
1	3	<b>0,55%</b>
<b>Total general</b>	<b>548</b>	<b>100,00%</b>

¿Cuál fue la atención brindada por nuestro asesor?



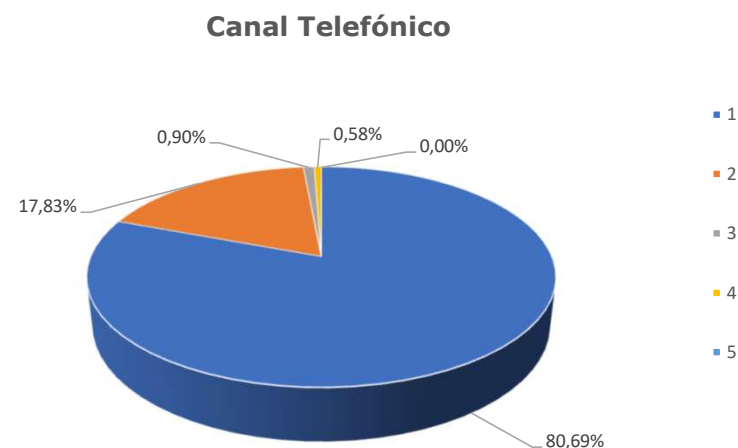
Para el tercer trimestre de 2025, se evidencia que el 98,91% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del chat.

# Satisfacción Ciudadana por Teléfono

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?		
Calificación	Cantidad	%
4	1.105	83,59%
3	201	15,20%
2	10	0,76%
1	6	0,45%
<b>Total general</b>	<b>1.322</b>	<b>100,00%</b>

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

¿Cómo te parece el servicio de teléfono para registrar tus solicitudes?		
Calificación	Cantidad	%
4	982	80,69%
3	217	17,83%
2	11	0,90%
1	7	0,58%
0	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>1.217</b>	<b>100,00%</b>

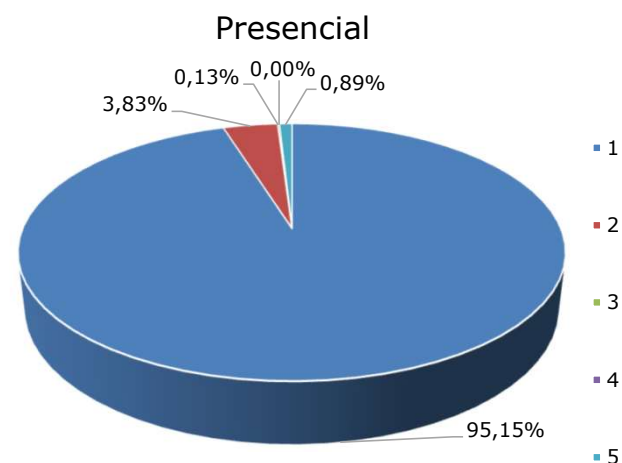


Para el tercer trimestre de 2025, se evidencia que el 98,79% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del canal Telefónico.

# 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	745	<b>95,15%</b>
3	30	<b>3,83%</b>
2	1	<b>0,13%</b>
1	0	<b>0,00%</b>
0	7	<b>0,89%</b>
<b>Total</b>	<b>783</b>	<b>100,00%</b>



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

# Comentarios



# Comentarios Positivos

01

Buen servicio y respuesta oportuna de MinHacienda.

Henry León

02

Tienen un servicio excelente.

Jorge Alberto

03

Me pareció muy buena, no fue tan difícil.

Esteban Mosquera

# Oportunidades de Mejora

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

Muy demorada la contestación de la respuesta cuando ya llevo casi dos años en este proceso y aún sin respuestas.

Ojalá no sea solo el radicado sino la información que se solicita, que llegue a tiempo.

No dan respuesta rápido, aparte nos dan un radicado que arroja por el correo de relación ciudadano pero lo consultamos en el correo de hacienda y no sale el seguimiento.



**Hacienda**

