

NIVEL DE ATENCIÓN POR AÑO

2025 PROMEDIO GENERAL 91%

77%

ENERO



95%

FEBRERO



92%

MARZO



91%

ABRIL



90%

MAYO



96%

JUNIO



95%

JULIO



88%

82%

89%

68%

77%

82%

84%

2024 PROMEDIO GENERAL 81%

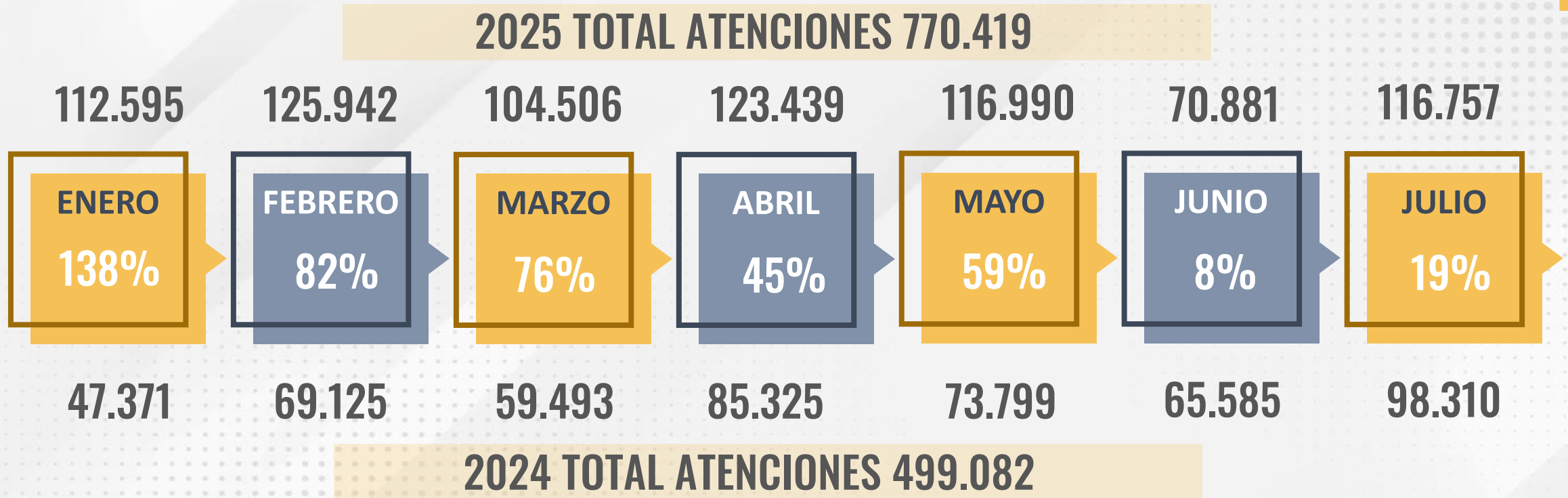
En el comparativo de atención general, enero de 2025 muestra un porcentaje más bajo (77%) debido a que nos encontrábamos en implementación de los canales virtuales, Videollamada, Pbx y redes sociales. Sin embargo, desde febrero los niveles superan el 90%, alcanzando un promedio anual de 91%, lo que representa una mejora de 10 puntos frente al 2024, evidenciando el impacto positivo en la calidad de la atención brindada.

NIVEL DE ATENCIÓN POR CANAL 2025

2025 PROMEDIO POR CANAL 91%



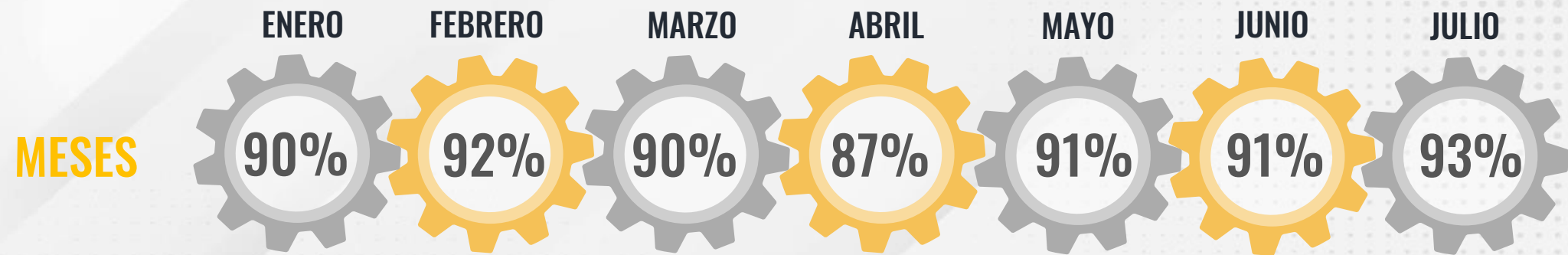
CANTIDAD DE CIUDADANOS ATENDIDOS



61% (271.337) atenciones de mas en 2025

En el comparativo de la cantidad de la atención por ciudadanos, se evidencia un crecimiento del 61% con relación a la atención del 2024, atribuible, a la implementación de nuevos canales de atención como lo son: lo centros de experiencia, los kioscos de autogestión y el fortalecimiento el la omnicanalidad.

SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN



El indicador de satisfacción en cada uno de los canales de atención dispuestos por la Secretaría de Hacienda presenta resultados positivos, lo que evidencia la solidez del equipo asignado para la prestación del servicio contratado.

En relación con los calificadores de servicio en los puntos de atención presencial, el **91,63%** de las valoraciones corresponde a la categoría de excelencia, lo que refleja la alta calidad percibida por los usuarios