



Hacienda



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

2026

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Grupo de Gestión de Información y de Relación con
el Ciudadano



INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida los resultados de la gestión institucional desarrollada en materia de atención al ciudadano durante el segundo trimestre de 2026, a partir del análisis de los requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad.

Su propósito es presentar el comportamiento de las solicitudes ciudadanas, evaluar la gestión adelantada por las dependencias competentes, identificar tendencias en la demanda de los servicios y determinar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del servicio y de la relación entre la Entidad y la ciudadanía.

La elaboración del informe se sustenta en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, y la Ley 1712 de 2014, relacionada con la transparencia y el derecho de acceso a la información pública. Asimismo, atiende los lineamientos de la Política de Servicio a la Ciudadanía, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG—, orientados a garantizar una atención integral, accesible, oportuna y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

OBJETIVO

Presentar los resultados de la gestión de atención al ciudadano correspondiente al segundo trimestre de 2026, mediante el análisis de las solicitudes recibidas, los canales de atención utilizados, la oportunidad en la gestión de los requerimientos, las solicitudes de acceso a la información pública y los niveles de satisfacción ciudadana, con el fin de fortalecer la mejora continua del servicio.

ALCANCE

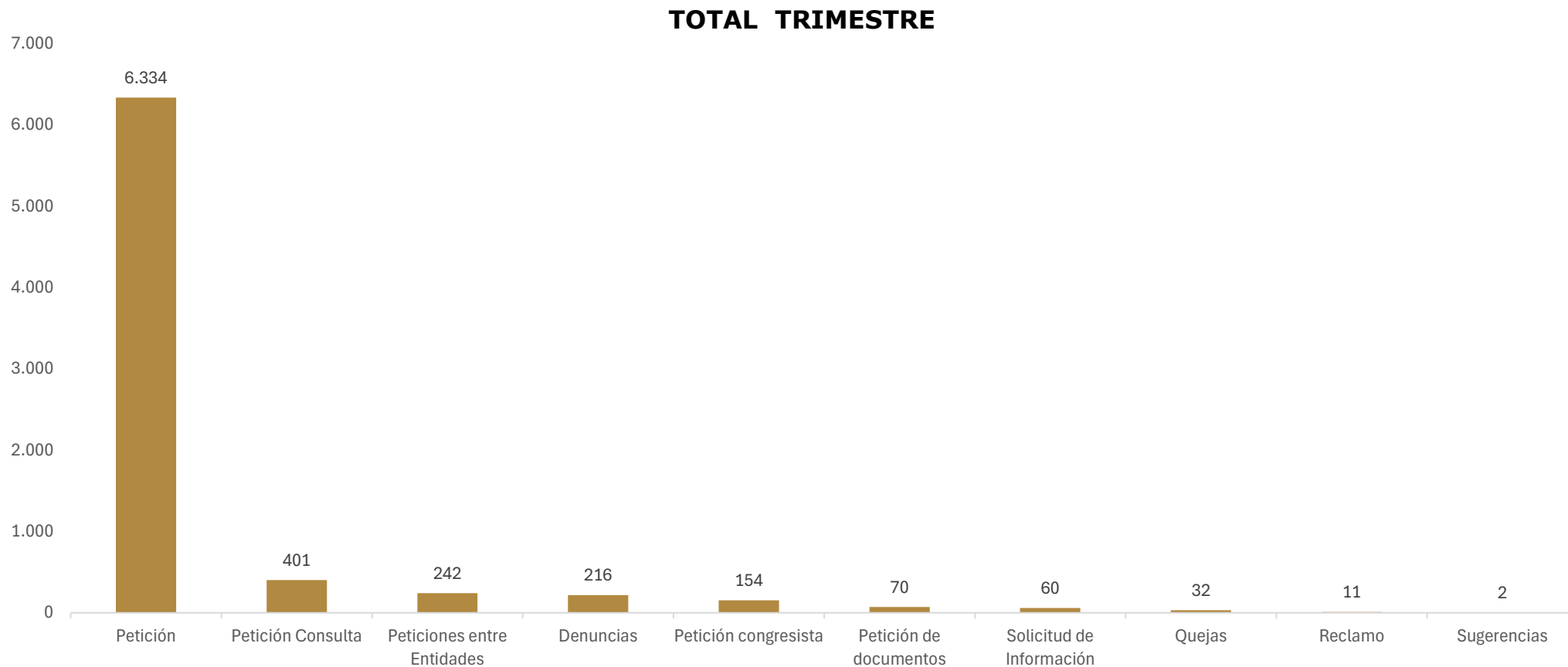
El presente informe comprende la gestión de los requerimientos ciudadanos recibidos entre el **1 de abril y el 30 de junio de 2026**, a través de los siguientes canales de atención habilitados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público: correo electrónico, la sede electrónica, la atención telefónica, el chat institucional y la atención presencial.

El análisis incluye tanto las solicitudes generales de orientación y atención al ciudadano como las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública, registradas y gestionadas mediante el Sistema de Información Electrónica y Digital (SIED).

Descripción	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Solicitudes recibidas	11,386	11,900	10,668	33,954
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	227	328	422	977
Tiempo de respuesta promedio	5,4	5,6	5,6	5,5

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS - PQRSD

De las 33.954 solicitudes que se radicaron en la entidad, el 22,2% son PQRSD que equivalen a 7.522.

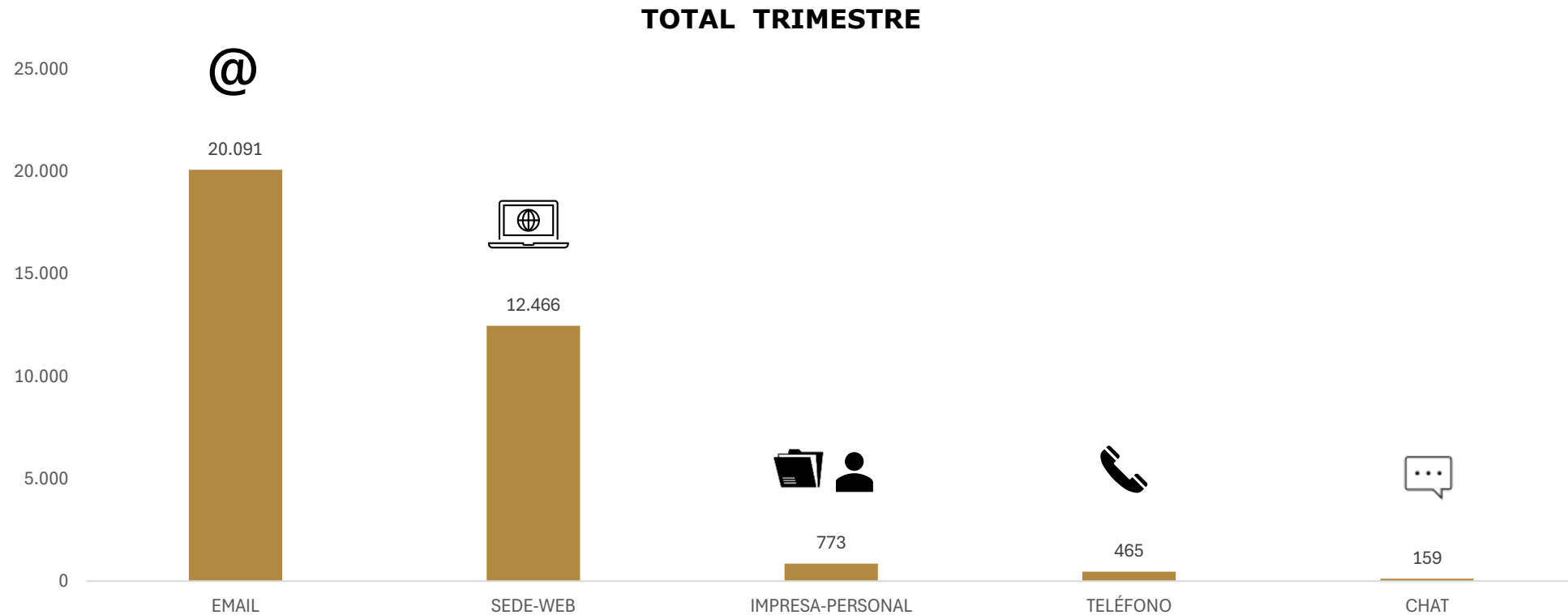


Gestión de PQRSD y otros requerimientos según canal de atención



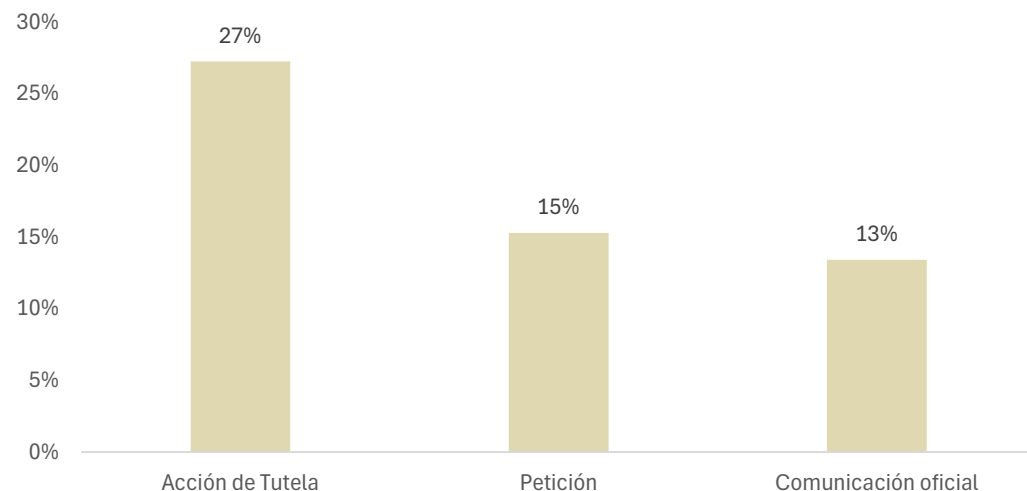
SOLICITUDES RADICADAS POR CANAL

Las solicitudes radicadas a través de los diferentes canales de atención, incluyen tanto PQRSD como otros trámites y solicitudes que no requieren gestión por parte del Ministerio, equivalen a un total de 33.954, las cuales se detallan a continuación.



@ CORREO ELECTRÓNICO

Categorías con mayor registro



Mediante E-mail se radicaron el 59,2% de las solicitudes recibidas en el segundo trimestre del 2026, lo que equivale a 20.091 solicitudes.

De las 20.091 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

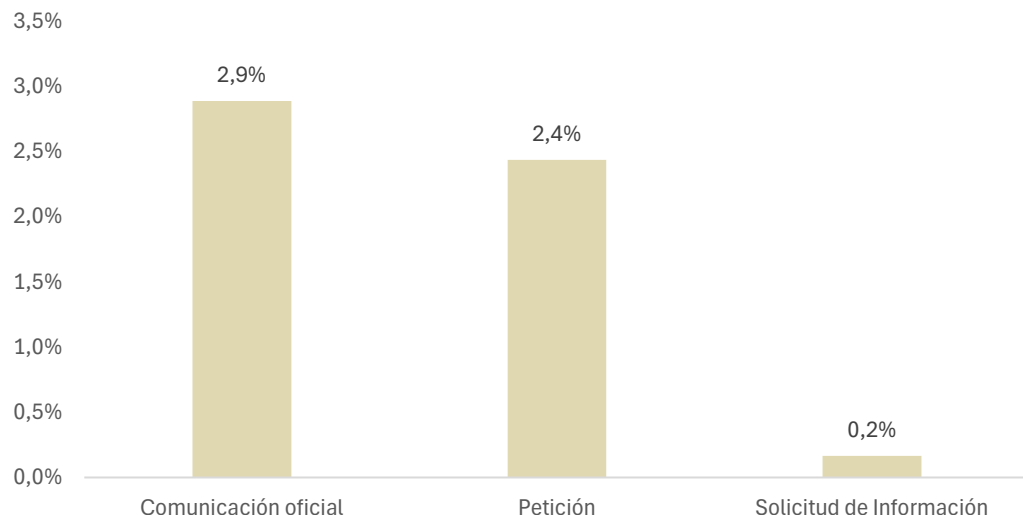
- Acciones de Tutela.
- Peticiones.
- Comunicaciones Oficiales.

Categoría	Total	Porcentaje
Acción de Tutela	9.253	27%
Petición	5.192	15%
Comunicación oficial	4.558	13%
Petición Consulta	385	1%
Peticiones entre Entidades	232	1%
Denuncias	211	1%
Petición congresista	153	0%
Petición de documentos	69	0%
Quejas	26	0%
Reclamo	4	0%
Solicitud de Información	4	0%
Orientación al ciudadano	2	0%
Sugerencias	2	0%
Obsequio	0	0%
Total	20.091	59,2%



SEDE ELECTRÓNICA

Categorías con mayor registro



Mediante sede electrónica se radicaron el 5,65 % de las solicitudes recibidas en el segundo trimestre del 2026, lo que equivale a 1.918 solicitudes.

De las 1.918 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

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

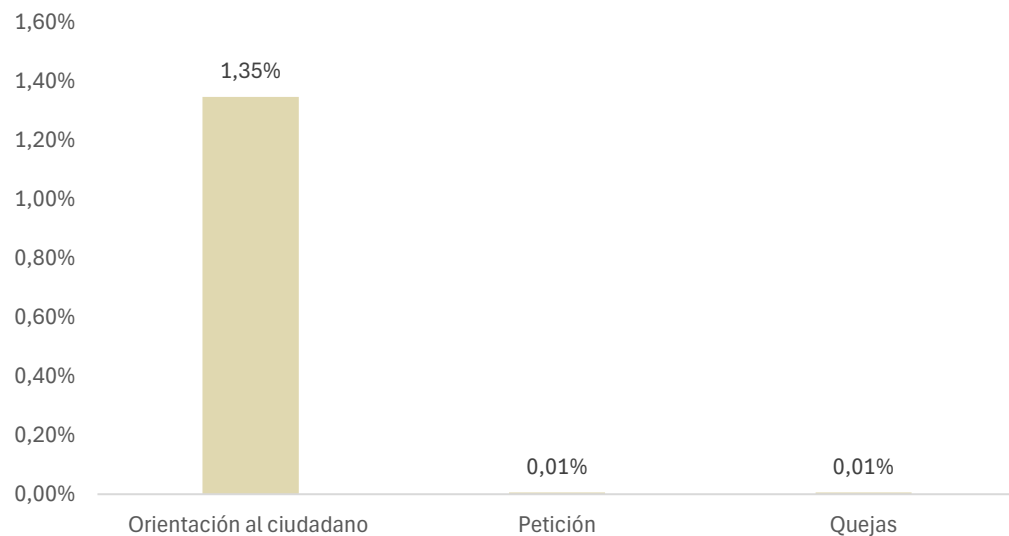
Categoría	Total	Porcentaje
Comunicación oficial	981	2,9%
Petición	828	2,4%
Solicitud de Información	56	0,2%
Orientación al ciudadano	16	0,0%
Petición Consulta	11	0,0%
Peticiones entre Entidades	10	0,0%
Reclamo	7	0,0%
Quejas	4	0,0%
Denuncias	3	0,0%
Petición congresista	1	0,0%
Petición de documentos	1	0,0%
Acción de Tutela	0	0,0%
Obsequio	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
Total	1.918	5,65%





TELEFÓNICO

Categorías con mayor registro



Mediante canal telefónico se radicaron el 1,4% de las solicitudes recibidas en el segundo trimestre del 2026, lo que equivale a 465 solicitudes.

De las 465 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron :

- Orientación al Ciudadano.
- Peticiones
- Quejas.

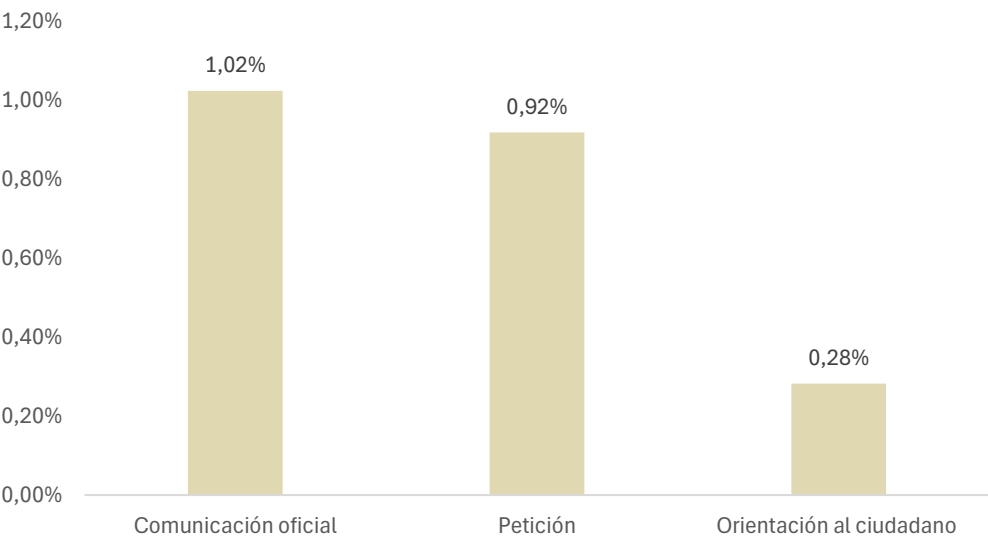
Categoría	Total	Porcentaje
Orientación al ciudadano	458	1,35%
Petición	2	0,01%
Quejas	2	0,01%
Denuncias	2	0,01%
Comunicación oficial	1	0,00%
Solicitud de Información	0	0,00%
Acción de Tutela	0	0,00%
Obsequio	0	0,00%
Petición congresista	0	0,00%
Petición Consulta	0	0,00%
Petición de documentos	0	0,00%
Peticiones entre Entidades	0	0,00%
Reclamo	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Total	465	1,4%





IMPRESO Y PRESENCIAL

Categorías con mayor registro



Mediante solicitudes realizadas a través de documentos impresos se radicaron el 2,3 % de las solicitudes recibidas en el segundo trimestre del 2026, lo que equivale a 773 solicitudes.

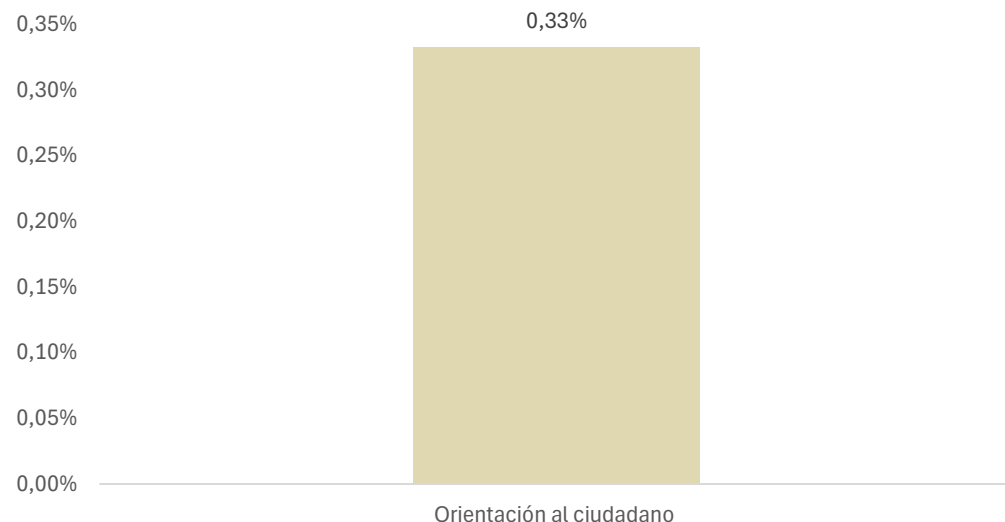
De las 773 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

- Comunicaciones Oficiales.
- Peticiones.
- Orientación al ciudadano.

Categoría	Total	Porcentaje
Comunicación oficial	348	1,02%
Petición	312	0,92%
Orientación al ciudadano	96	0,28%
Acción de Tutela	12	0,04%
Petición Consulta	5	0,01%
Peticiones entre Entidades	0	0,00%
Obsequio	0	0,00%
Petición congresista	0	0,00%
Denuncias	0	0,00%
Quejas	0	0,00%
Petición de documentos	0	0,00%
Reclamo	0	0,00%
Solicitud de Información	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Total	773	2,3%



Categoría con mayor registro



Mediante chat se radicaron el 0,47 % de las solicitudes recibidas en el segundo trimestre del 2026, lo que equivale a 159 solicitudes.

De las 159 solicitudes radicadas por este medio, la categoría predominante fue:

- Orientación al Ciudadano.

Categoría	Total	Porcentaje
Orientación al ciudadano	159	0,33%
Petición	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Solicitud de Información	0	0,00%
Petición Consulta	0	0,00%
Comunicación oficial	0	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%
Total	159	0,47%

Solicitudes radicadas por canal

Durante el segundo trimestre de 2026, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público recibió **33.954 solicitudes** a través de sus diferentes canales de atención. De este total, **7.522 requerimientos (22,2 %)** correspondieron a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), mientras que el porcentaje restante estuvo asociado a otras tipologías documentales, comunicaciones oficiales, acciones de tutela, orientaciones y demás trámites gestionados por la Entidad.

Durante el período evaluado, los canales de atención habilitados por el Ministerio garantizaron el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales mediante modalidades presenciales y virtuales, permitiendo la recepción, el registro, la orientación y el direccionamiento oportuno de los requerimientos conforme a su naturaleza. El análisis de la distribución de las solicitudes evidencia que el **correo electrónico** concentró el mayor volumen de interacciones, seguido por la **sede electrónica**, el **canal presencial**, el **canal telefónico** y el **chat institucional**, lo que refleja una marcada preferencia de la ciudadanía por el uso de medios digitales y remotos.

Este comportamiento reafirma la importancia de continuar fortaleciendo estos canales para optimizar la accesibilidad, la oportunidad y la eficiencia en la prestación del servicio.

Los resultados obtenidos evidencian una gestión institucional orientada al fortalecimiento continuo de la atención a la ciudadanía, mediante la articulación de los diferentes canales de servicio y el seguimiento permanente a los requerimientos recibidos. En este contexto, se identifican oportunidades para continuar mejorando la capacidad de respuesta institucional, fortalecer la calidad de la información suministrada y consolidar mecanismos que permitan ofrecer una atención cada vez más oportuna, accesible y centrada en las necesidades de los ciudadanos.

Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

Descripción	Abril	Mayo	Junio	Total
Solicitudes de acceso información pública.	5	3	10	18
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	16
Email	2
Chat	0
Personal	0
Teléfono	0
Total	18

Dependencias que atendieron solicitudes de información pública

Dependencia asignada	Total
Dirección General de Apoyo Fiscal	1
Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	1
Dirección General del Presupuesto Público Nacional	2
Grupo de Administración de Personal	1
Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	2
Grupo de Desembolsos	1
Grupo de Historias Laborales	1
Grupo de Programación y Negociación	1
Grupo FONPET	3
Oficina de Bonos Pensionales	2
Subdirección de Fortalecimiento Institucional Territorial	1
Subdirección de Gestión del Talento Humano	1
Subdirección de Pensiones	1



Gestión de Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



GESTIÓN DE QUEJAS

Para el segundo trimestre de 2026 se recibieron 32 quejas gestionadas así:

4 Solicitudes ingresaron bajo la categoría de queja y recibieron atención por parte de una dependencia del Ministerio, dando traslado por competencia a:

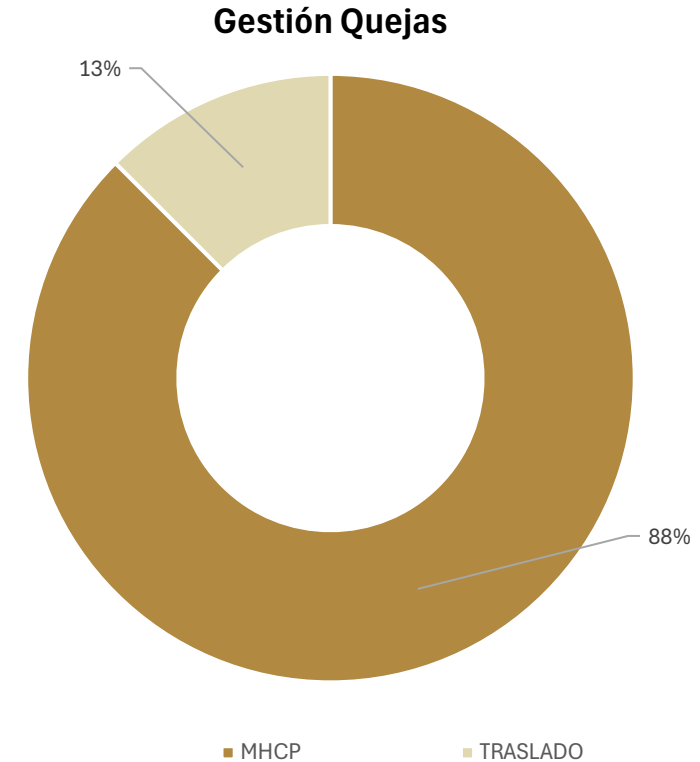
- Gobernación del Meta
- Secretaría de Hacienda
- Fiduciaria la Previsora S.A.
- Secretaria de Hacienda de Villavicencio

28 corresponden a temas del Ministerio como:

- Abstención de pagos de terceros
- Abstención de traslado, ya enviado a la entidad competente.
- Incumplimiento en acuerdos.
- Irregularidades administrativas de terceros.
- Irregularidades administrativas internas.
- Irregularidades en defensa de derechos humanitarios
- Irregularidades operativas de terceros (Entidades del Estado).
- Petición no concreta (Aclaración de petición)
- Silencio Administrativo
- Sugerencia de elevar petición a entidad competente
- Trámite Administrativo

Las cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:

- Dirección General de Apoyo Fiscal (4)
- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (15)
- Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF (1)
- Oficina de Bonos Pensionales (4)
- Oficina de Control Disciplinario Interno (2)
- Subdirección de Pensiones (2)



GESTIÓN DE RECLAMOS

Para el segundo trimestre de 2026 se recibieron 11 reclamos gestionados así:

Las cuatro (4) solicitudes ingresaron bajo la categoría de reclamo y recibieron atención por parte de una dependencia del Ministerio, dando traslado por competencia a:

- Consorcio FOPEP
- Departamento de Prosperidad Social PS
- Secretaría de Hacienda de Bogotá

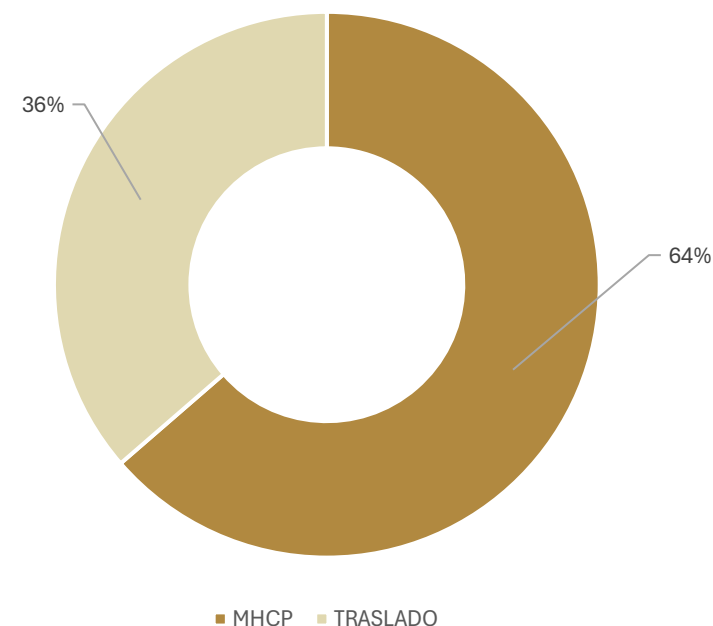
Los siete (7) reclamos correspondieron a temas del Ministerio como:

- Incumplimiento normatividad pensional
- Irregularidades administrativas de terceros (Fondos de pensión).
- Trámite Administrativo
- Trámites de bonos pensionales

Estos reclamos fueron atendidos por las siguientes dependencias:

- Dirección General de Apoyo Fiscal (1)
- Grupo de Administración de Personal (1)
- Oficina de Bonos Pensionales (4).
- Subdirección de Pensiones (1)

Gestión Reclamos



GESTIÓN DE SUGERENCIAS

Para el segundo trimestre de 2026 se recibieron 2 sugerencias gestionadas de la siguiente manera:

La primera solicitud (1) ingresó bajo la categoría de sugerencia y recibió atención por parte de una dependencia del Ministerio, dando traslado por competencia a:

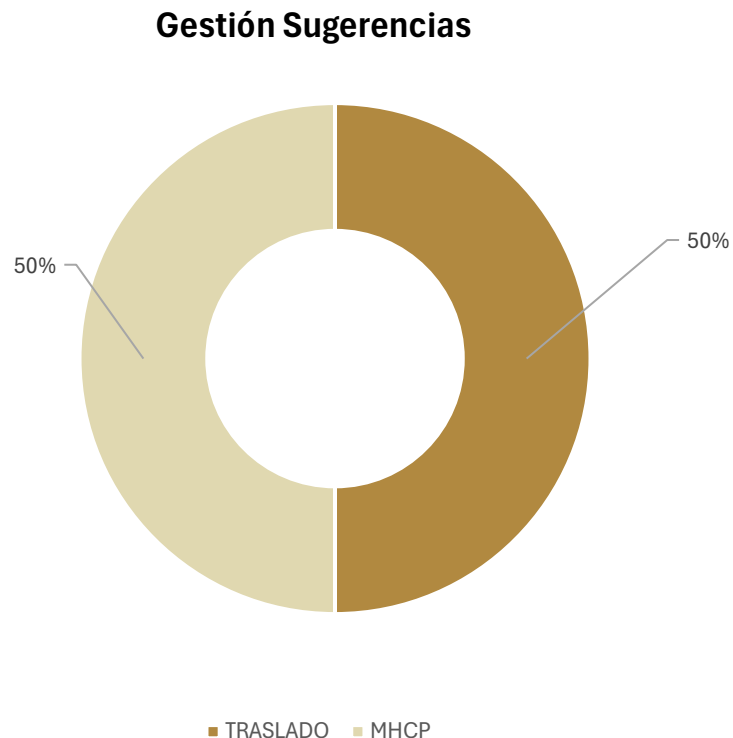
- Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF)

La segunda solicitud (2) corresponde a temas del Ministerio como:

- Sugerencia Administrativa.

La cual fue atendida por la siguiente dependencia:

- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera.



GESTIÓN DE DENUNCIAS

Para el segundo trimestre de 2026 se recibieron 216 denuncias gestionadas así:

18 solicitudes ingresaron bajo la categoría de denuncia y recibieron atención por parte de una dependencia del Ministerio, dando traslado por competencia a:

- Superintendencias
- Procuraduría
- Entidades públicas
- Entidades privadas
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Unidad de búsqueda de personas dadas por desaparecidas

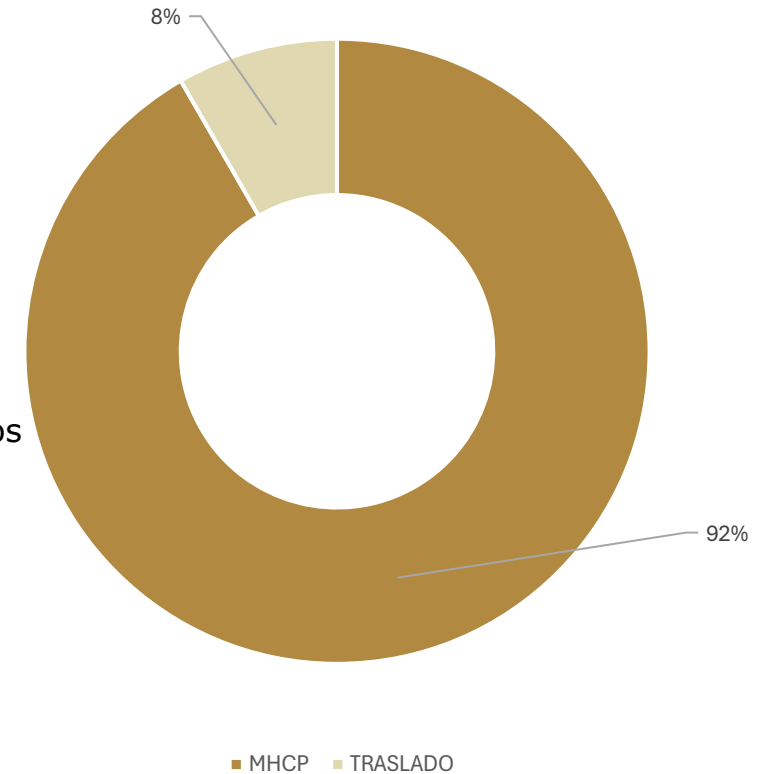
198 corresponden a temas del Ministerio como:

- Abstención de traslado, ya enviado a la entidad competente
- Acto de corrupción de terceros
- Acuerdo de pago
- Acuse de comunicación recibida
- Incumplimiento de pago de Impuestos (Terceros)
- Irregularidades administrativas de terceros.(Entidades del estado, Fuerzas militares, Fondos de pensión, sector salud, servicios públicos, transporte)
- Irregularidades administrativas internas
- Irregularidades operativas de terceros.(Entidades del estado, Fuerzas armadas, servicios públicos, transporte)
- Petición no concreta (Aclaración de petición).
- Petición reiterativa ya resuelta, citada respuesta que antecede
- Trámites de bonos pensionales.
- Violación derechos humanos.

Las cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:

- Despacho del Viceministro General (1)
- Dirección General de Apoyo Fiscal (1)
- Dirección General de Participaciones Estatales (1)
- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (191).
- Grupo FONPET (1).
- Oficina de Bonos Pensionales (2).
- Oficina de Control Disciplinario Interno(1).

Gestión Denuncias



GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



La gestión institucional desarrollada durante el segundo trimestre de 2026 permitió atender de manera oportuna los requerimientos presentados por la ciudadanía y demás grupos de valor, garantizando su recepción, clasificación, trámite y seguimiento conforme a la naturaleza de cada solicitud. Los resultados evidencian que la mayor parte de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondieron a asuntos de competencia del Ministerio, mientras que los casos restantes fueron trasladados oportunamente a las entidades competentes, en cumplimiento de la normativa vigente.



Las dependencias competentes adelantaron el trámite de cada requerimiento de acuerdo con sus funciones y competencias, garantizando una gestión oportuna, eficiente y conforme al marco normativo aplicable. Las solicitudes recibidas en el Ministerio y que no son competencia de la entidad, fueron trasladadas a las autoridades correspondientes dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, garantizando el derecho de petición y el debido trámite administrativo. Asimismo, las actuaciones relacionadas con el acceso a la información pública se desarrollaron conforme a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, asegurando la entrega de información de manera oportuna, completa, accesible y transparente.



SATISFACCIÓN CIUDADANA



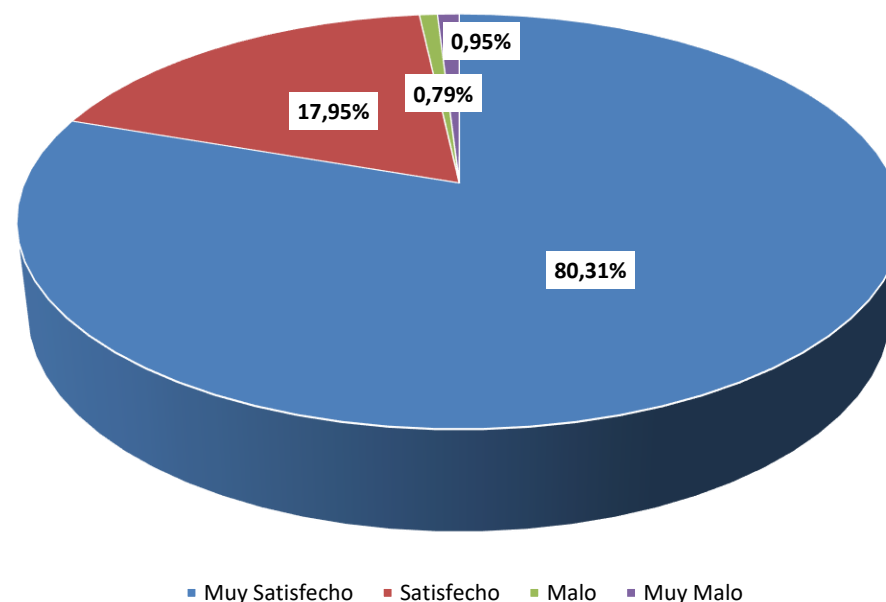
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?		
Calificación	Cantidad	%
4	1.432	80,31%
3	320	17,95%
2	14	0,79%
1	17	0,95%
Total	1,783	100,00%

¿La información Suministrada por nuestro asesor fue clara?		
Calificación	Cantidad	%
4	1,086	77,68%
3	286	20,46%
2	9	0,64%
1	17	1,22%
Total	1,398	100,00%

Nota: Para efectos de interpretación de los resultados, la encuesta utilizó una escala de calificación de 1 a 4, donde 4 corresponde a la máxima valoración (Muy satisfecho) y 1 a la mínima valoración (Muy insatisfecho).

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?



Los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el segundo trimestre de 2026 evidencian una percepción altamente favorable por parte de la ciudadanía frente a la atención brindada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. El 98,26 % de los ciudadanos manifestó estar satisfecho o muy satisfecho con la atención recibida, mientras que el 98,14 % consideró que la información suministrada fue clara y comprensible, reflejando altos estándares de calidad en la prestación del servicio.

Satisfacción ciudadana

Como parte del seguimiento a la calidad del servicio y al fortalecimiento de la atención a la ciudadanía, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público incorpora la medición de la satisfacción ciudadana como un instrumento para evaluar la percepción de los usuarios frente a los diferentes canales de atención e identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio. En concordancia con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, las encuestas de percepción y experiencia constituyen una herramienta fundamental para valorar la calidad, oportunidad, pertinencia de la información y condiciones de atención brindadas a la ciudadanía.

Durante el segundo trimestre de 2026, los resultados evidenciaron una percepción altamente favorable del servicio prestado por la Entidad. El 98,26 % de los ciudadanos manifestó estar satisfecho con la atención recibida y el 98,14 % consideró que la información suministrada por los agentes de Relación con el Ciudadano fue clara y comprensible, reflejando altos niveles de calidad en la prestación del servicio.

De igual manera, las observaciones consignadas por los ciudadanos en las encuestas permitieron identificar oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la claridad en los tiempos de respuesta, el fortalecimiento de la comunicación institucional y el seguimiento brindado a algunas solicitudes, aspectos que constituyen insumos para la implementación de acciones orientadas al mejoramiento continuo de la atención al ciudadano.

Satisfacción Ciudadana por Canal

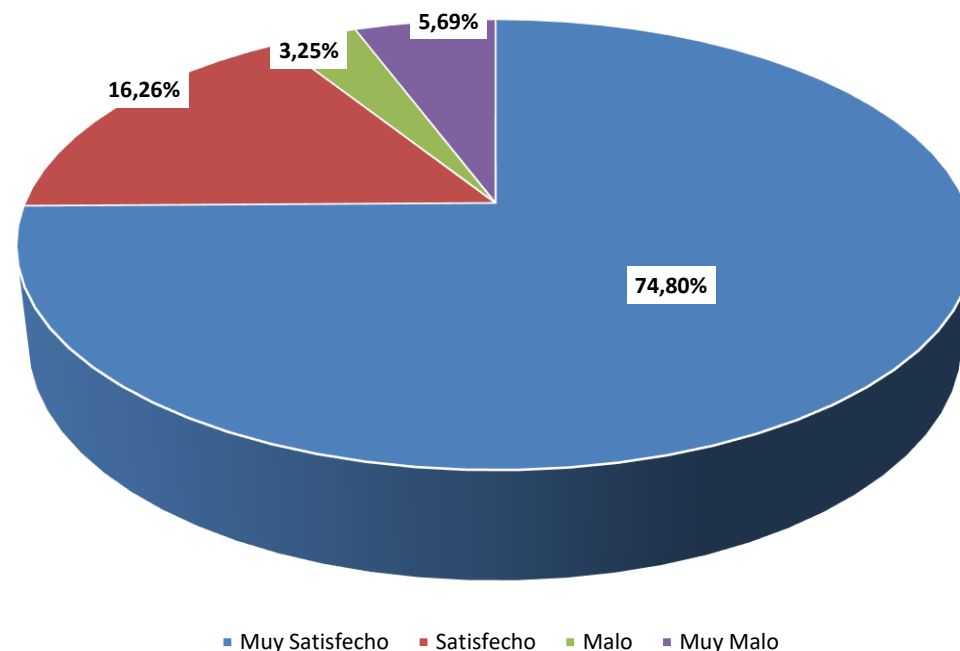


Satisfacción Ciudadana por correo electrónico

¿Qué tan difícil fue radicar tu PQRSD desde el correo electrónico relacionciudadano@minhacienda.gov.co del Ministerio de Hacienda y Crédito Público?		
Calificación	Cantidad	%
4	92	74,80%
3	20	16,26%
2	4	3,25%
1	7	5,69%
Total	123	100,00%

¿Cómo te parece el servicio de correo electrónico para registrar tus solicitudes?		
Calificación	Cantidad	%
4	90	72,58%
3	23	18,55%
2	5	4,03%
1	6	4,84%
Total	124	100,00%

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



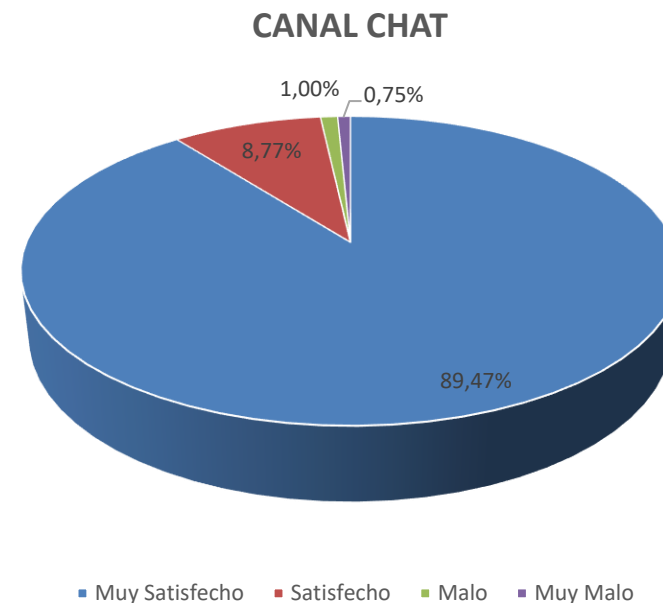
Durante el segundo trimestre de 2026, se generaron 124 encuestas correspondientes a ciudadanos que radicaron sus solicitudes a través del canal de correo electrónico. De estas, el 91,13% de los encuestados manifestó estar satisfecho o medianamente satisfecho con el servicio brindado, mientras que el 8,87% expresó algún nivel de inconformidad.

Satisfacción Ciudadana por Chat

¿Cuál fue la atención brindada por nuestro asesor?		
Calificación	Cantidad	%
4	357	89,47%
3	35	8,77%
2	4	1,00%
1	3	0,75%
Total general	399	100,00%

¿Cómo te parece el servicio de chat para registrar tus solicitudes?		
Calificación	Cantidad	%
4	357	89,47%
3	30	7,52%
2	6	1,50%
1	6	1,50%
Total general	399	100,00%

¿Cuál fue la atención brindada por nuestro asesor?



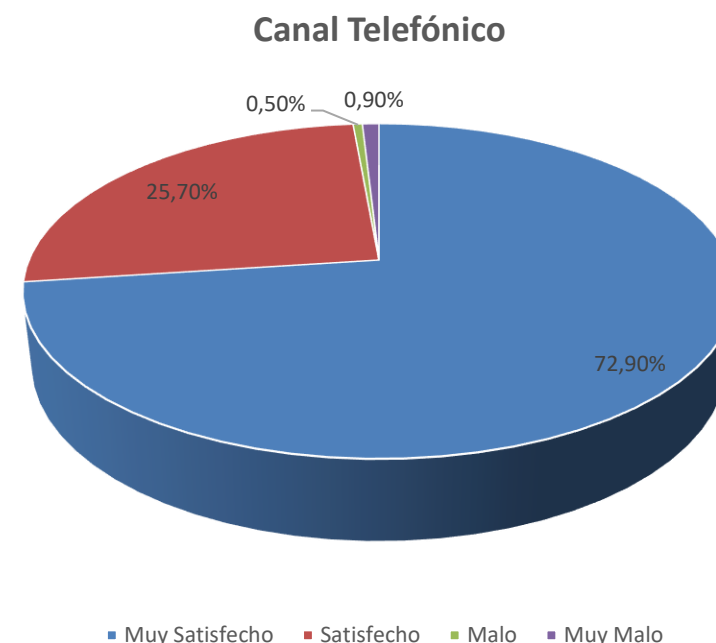
Durante el segundo trimestre de 2026, se generaron 399 encuestas correspondientes a ciudadanos que radicaron sus solicitudes a través del canal de chat. De estas, el 98,25% de los encuestados manifestó estar satisfecho o medianamente satisfecho con el servicio brindado, mientras que el 1,% expresó algún nivel de inconformidad.

Satisfacción Ciudadana por Teléfono

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?		
Calificación	Cantidad	%
4	729	72,90%
3	257	25,70%
2	5	0,50%
1	9	0,90%
Total general	1,000	100,00%

¿Cómo te parece el servicio de teléfono para registrar tus solicitudes?		
Calificación	Cantidad	%
4	729	72,97%
3	256	25,63%
2	3	0,30%
1	11	1,10%
0	0	0,00%
Total general	999	100,00%

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?

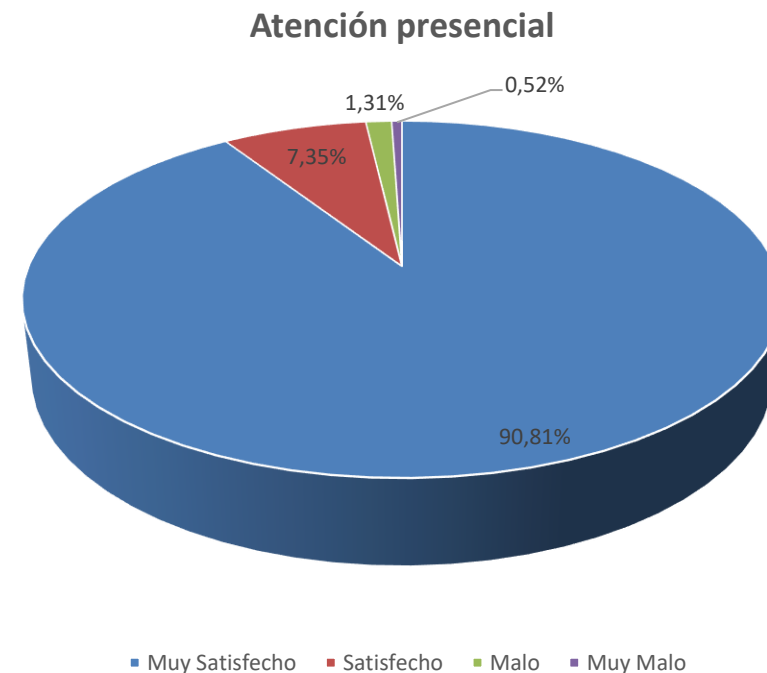


Durante el segundo trimestre de 2026, se generaron 1,000 encuestas correspondientes a ciudadanos que radicaron sus solicitudes a través del canal telefónico. De estas, el 98,6% de los encuestados manifestó estar satisfecho o medianamente satisfecho con el servicio brindado, mientras que el 1,4% expresó algún nivel de inconformidad.

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	346	90,81%
3	28	7,35%
2	5	1,31%
1	2	0,52%
0	0	0,00%
Total	381	100,00%



Durante el segundo trimestre de 2026, se generaron 381 encuestas correspondientes a ciudadanos que radicaron sus solicitudes presencialmente. De estas, el 98,16% de los encuestados manifestó estar satisfecho con el servicio brindado, mientras que el 1,84% expresó algún nivel de inconformidad.

Comentarios



Comentarios Positivos

01

**"Escribí sin pretensiones
pero la respuesta pronta
ha sido una agradable
sorpresa"**

lgng.onf@outlook.com

02

**"Con el número de radicado
asignado a la solicitud, da
confianza acerca de su
recibo y tramite."**

Nubia Rodriguez

03

**"De manera inmediata
después de recibir mi
queja. Recibí respuesta."**

**Diana Patricia
Jiménez Espinosa**



Oportunidades de Mejora

Con base en los niveles de satisfacción, a continuación se mencionan algunas sugerencias formuladas por los ciudadanos, orientadas a mejorar los tiempos de respuesta, fortalecer la claridad de la información y optimizar la atención en los diferentes canales de servicio.

He realizado la solicitud varias veces y no he recibido respuesta.

Yessica Paola Pérez

Realicé una petición sobre el pago de mi impuesto que me debitaron pero no sale en la página que ya pagué.

Nunca dan respuesta, solo envían encuestas

CONCLUSIÓN

El Informe Trimestral de Atención al Ciudadano correspondiente al período abril-junio de 2026 evidencia la gestión desarrollada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para recibir, orientar, tramitar y dar seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención habilitados.

Los resultados obtenidos reflejan un adecuado desempeño en la gestión de atención al ciudadano, evidenciando altos niveles de oportunidad, satisfacción y cumplimiento normativo. Asimismo, la información consolidada constituye un insumo para identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente los canales de atención, con el propósito de ofrecer un servicio cada vez más accesible, eficiente y centrado en las necesidades de la ciudadanía, en concordancia con los lineamientos de la Política de Servicio a la Ciudadanía.



Hacienda

