



Hacienda



**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Denuncias –PQRSD
primer trimestre de 2026**

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Grupo de Gestión de Información y de Relación con
el Ciudadano



Introducción

En cumplimiento de los principios de transparencia, acceso a la información pública, oportunidad en la atención y mejora continua en la relación Estado-ciudadanía, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público presenta el **Informe Trimestral de Atención al Ciudadano**, correspondiente al período comprendido entre el **1 de enero y el 31 de marzo de 2026**.

Este informe consolida la gestión realizada frente a los requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, con el propósito de analizar el comportamiento de las solicitudes ciudadanas, verificar la gestión institucional adelantada, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio prestado.

Su elaboración 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, la **Ley 1712 de 2014**, relacionada con la transparencia y el derecho de acceso a la información pública, así como en los lineamientos de la **Política de Servicio a la Ciudadanía** en el marco del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, que promueven una atención integral, accesible, oportuna y orientada a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

Objetivo

Presentar el consolidado de la atención brindada a la ciudadanía durante el primer trimestre de 2026, a partir de los requerimientos recibidos por los distintos canales institucionales, con el fin de evidenciar la gestión realizada, identificar tendencias en la demanda de atención, analizar la percepción ciudadana sobre el servicio prestado y promover acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano.

Alcance

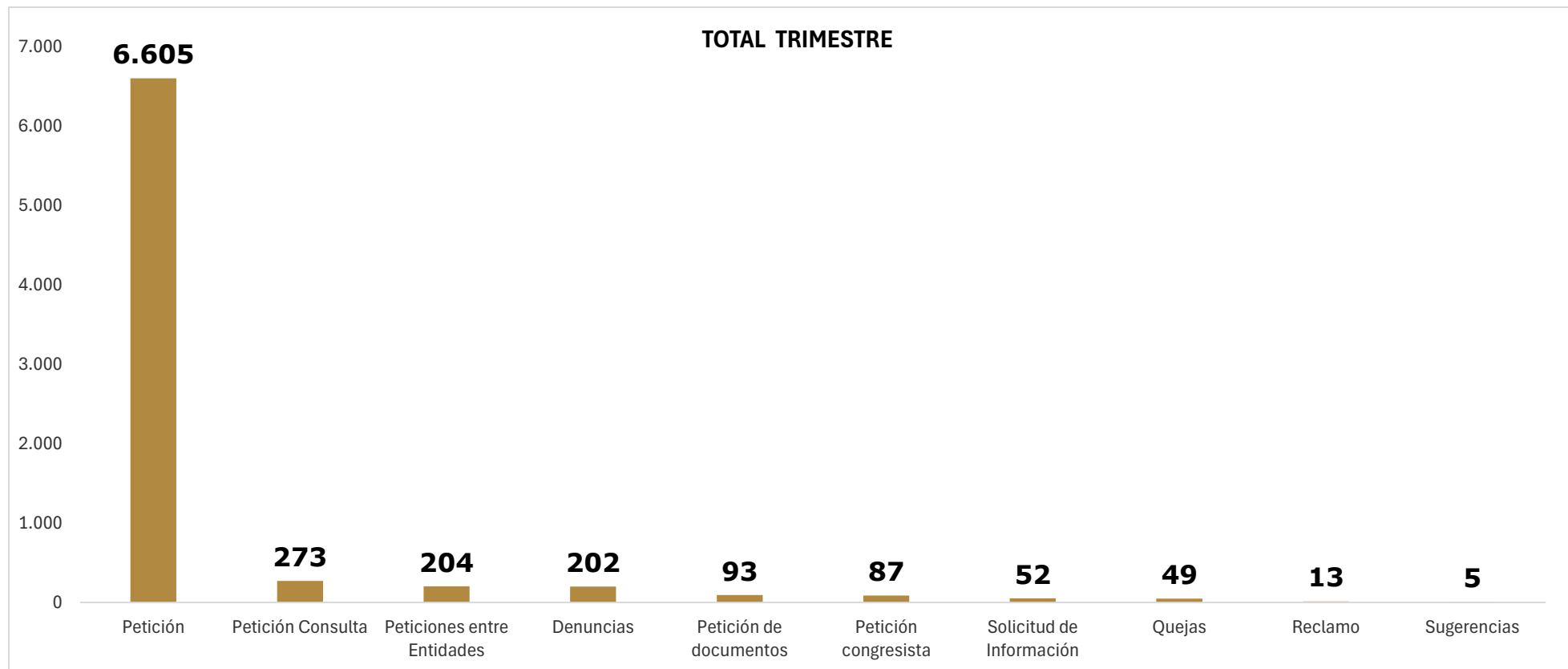
El presente informe comprende la gestión de los requerimientos ciudadanos recibidos entre el **1 de enero y el 31 de marzo de 2026** a través de los canales de atención habilitados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, tales como **e-mail, sede electrónica, atención telefónica, chat y atención presencial**.

Para efectos del análisis, el informe incluye tanto las solicitudes generales de atención al ciudadano como aquellas asociadas a **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública**, registradas y tramitadas a través del **Sistema de Información Electrónica y Digital – SIED**.

Descripción	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Solicitudes recibidas	9.695	12.976	14.942	37.613
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	148	289	292	729
Tiempo de respuesta promedio	6,4	5,6	6,7	6,2

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD

De las 37.613 solicitudes que se radicaron en la entidad, el 20,2% son PQRSD que equivalen a 7.583.

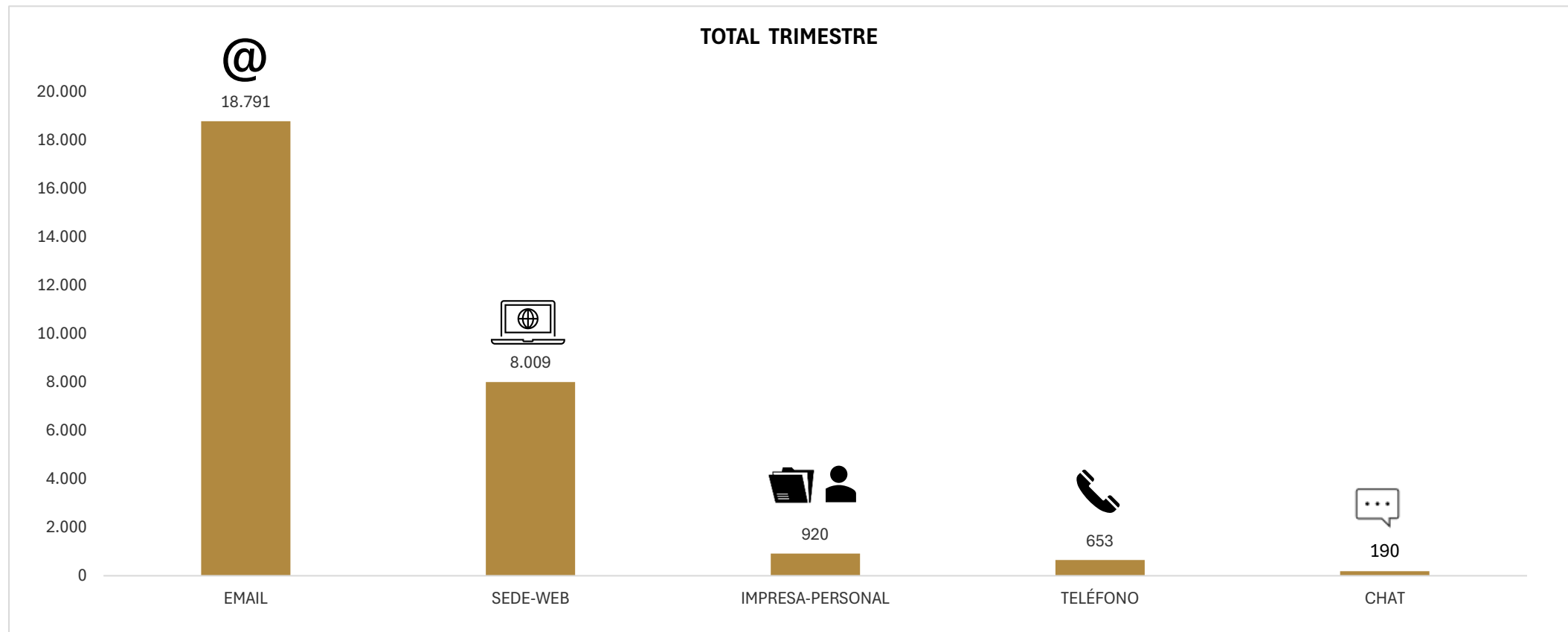


Gestión de PQRSD y otros requerimientos según canal de atención



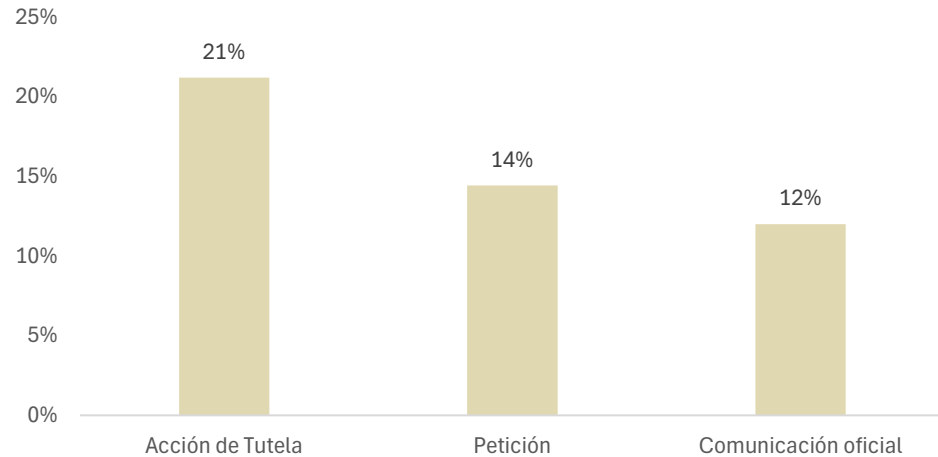
Solicitudes radicadas por canal

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 37.613, las cuales se detallan a continuación.



@E-MAIL

Categoría con mayor registro



Mediante E-mail se radicaron el 50% de las solicitudes recibidas en el primer trimestre del 2026, lo que equivale a 18,821 solicitudes.

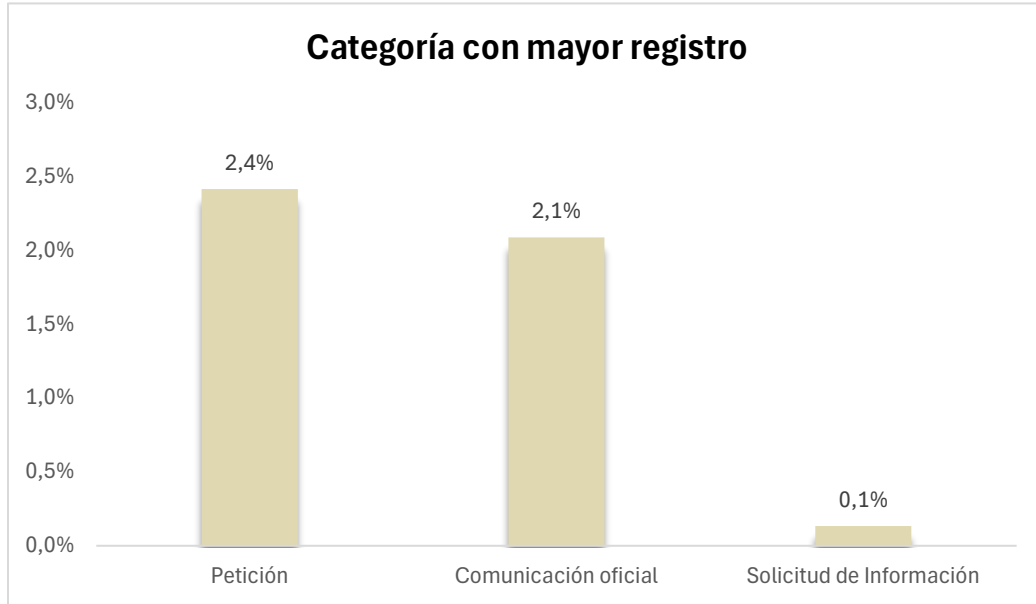
De las 18,821 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

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

Categoría	Total	Porcentaje
Acción de Tutela	7.977	21%
Petición	5.428	14%
Comunicación oficial	4.515	12%
Petición Consulta	266	1%
Denuncias	200	1%
Peticiones entre Entidades	199	1%
Petición de documentos	92	0%
Petición congresista	85	0%
Quejas	38	0%
Reclamo	11	0%
Sugerencias	4	0%
Orientación al ciudadano	2	0%
Obsequio	0	0%
Solicitud de Información	4	0%
Total	18.821	50%



Sede Electrónica



Mediante sede electrónica se radicaron el 4,7 % de las solicitudes recibidas en el primer trimestre del 2026, lo que equivale a 1,756 solicitudes.

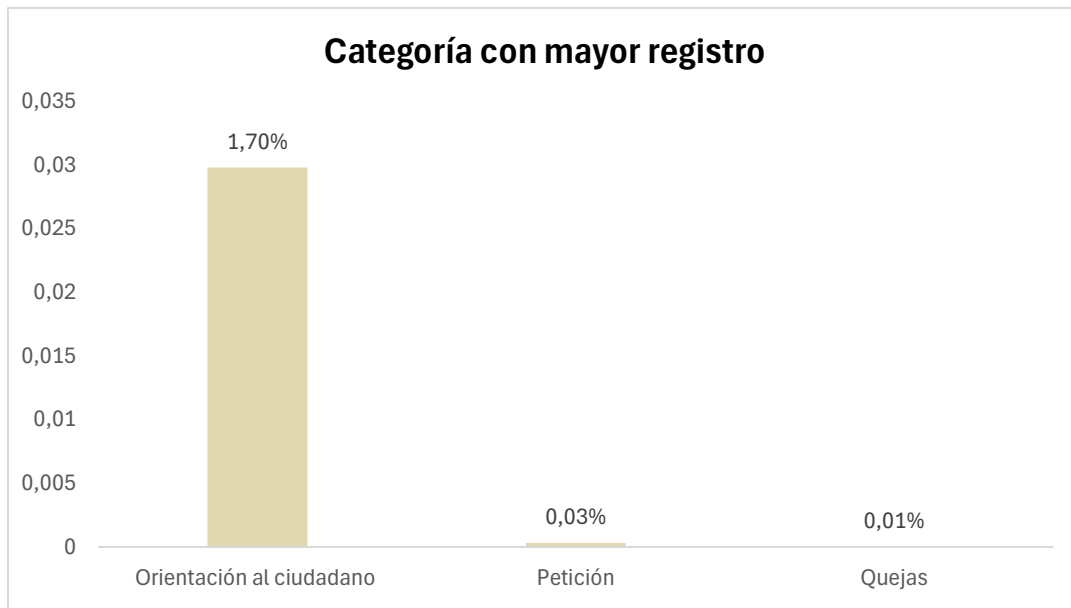
De las 1,756 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

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

Categoría	Total	Porcentaje
Petición	908	2,4%
Comunicación oficial	785	2,1%
Solicitud de Información	50	0,1%
Quejas	8	0,0%
Petición Consulta	2	0,0%
Reclamo	2	0,0%
Petición de documentos	1	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Orientación al ciudadano	0	0,0%
Acción de Tutela	0	0,0%
Obsequio	0	0,0%
Petición congresista	0	0,0%
Peticiones entre Entidades	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
Total	1.756	4,7%



Telefónico



Mediante canal telefónico se radicaron el 1,7% de las solicitudes recibidas en el primer trimestre del 2026, lo que equivale a 654 solicitudes.

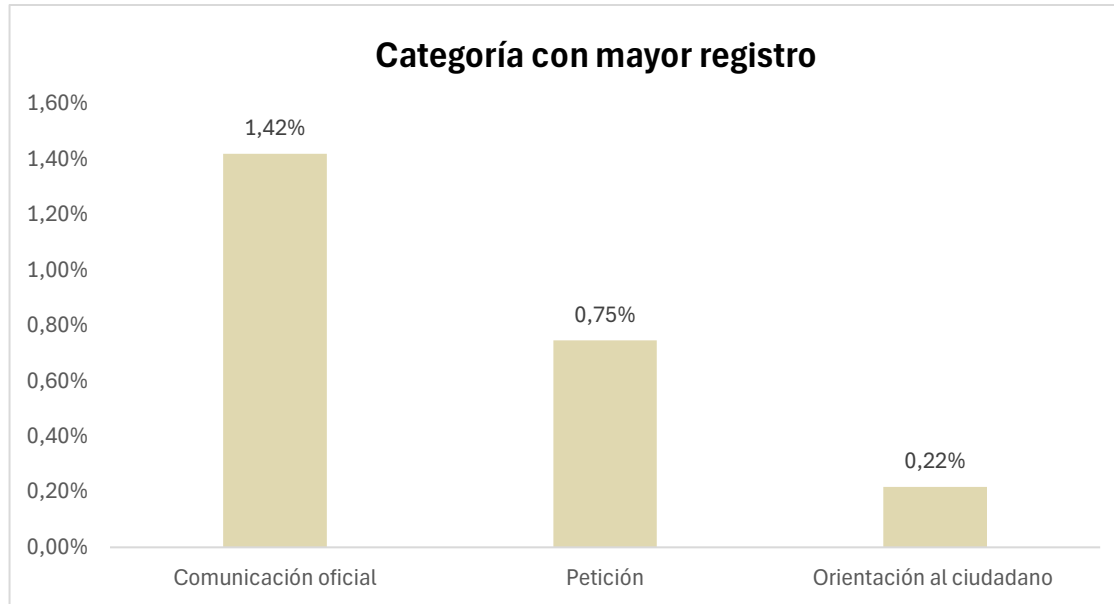
De las 654 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron :

- Orientación al Ciudadano.
- Peticiones
- Quejas.

Categoría	Total	Porcentaje
Orientación al ciudadano	638	1,70%
Petición	12	0,03%
Quejas	2	0,01%
Comunicación oficial	1	0,00%
Denuncias	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	654	1,7%



Impreso-Presencial



Mediante solicitudes realizadas a través de documentos impresos se radicaron el 2,4 % de las solicitudes recibidas en el primer trimestre del 2026, lo que equivale a 920 solicitudes.

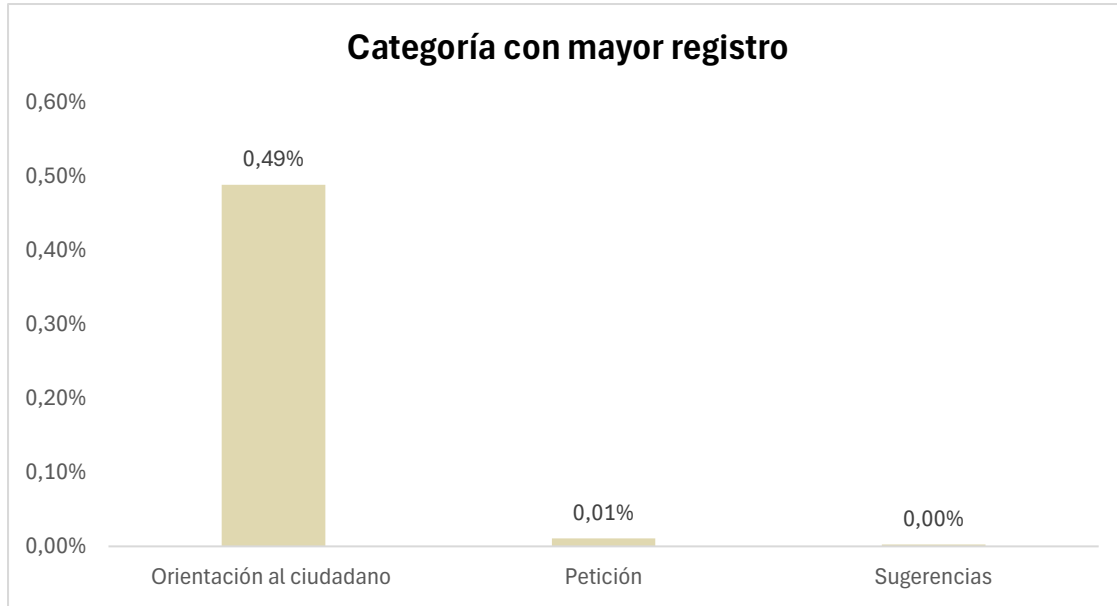
De las 920 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

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

Categoría	Total	Porcentaje
Comunicación oficial	534	1,42%
Petición	281	0,75%
Orientación al ciudadano	82	0,22%
Acción de Tutela	7	0,02%
Petición Consulta	5	0,01%
Peticiones entre Entidades	5	0,01%
Obsequio	2	0,01%
Petición congresista	2	0,01%
Denuncias	1	0,00%
Quejas	1	0,00%
Petición de documentos	0	0,00%
Reclamo	0	0,00%
Solicitud de Información	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Total	920	2,4%



Chat



Mediante chat se radicaron el 0,50 % de las solicitudes recibidas en el primer trimestre del 2026, lo que equivale a 189 solicitudes.

De las 189 solicitudes radicadas por este medio, las categorías que más se registraron por este canal fueron:

- Orientación al Ciudadano.
- Peticiones
- Sugerencias

Categoría	Total	Porcentaje
Orientación al ciudadano	184	0,49%
Petición	4	0,01%
Sugerencias	1	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	189	0,50%

Solicitudes radicadas por canal

Durante el primer trimestre de 2026, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público recibió un total de **37.613 solicitudes** a través de sus diferentes canales de atención. De este total, el **20,2 %**, equivalente a **7.583 solicitudes**, las cuales corresponden a **PQRSD**, mientras que el porcentaje restante estuvo asociado a otros requerimientos y trámites ciudadanos gestionados por la Entidad.

Los canales de atención habilitados permitieron a la ciudadanía acceder a la Entidad a través de mecanismos presenciales y no presenciales, lo cual favoreció la recepción, registro y direccionamiento de los requerimientos conforme a su naturaleza. En este contexto, el canal **e-mail** concentró el mayor volumen de solicitudes, seguido de la **sede electrónica**, la atención **presencial**, el canal **telefónico** y el **chat**, lo que permite identificar la preferencia ciudadana por los canales digitales y remotos para la interacción con la administración.

El análisis del comportamiento de las solicitudes evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad institucional para orientar, tramitar y responder oportunamente los requerimientos ciudadanos, así como optimizar la experiencia de atención en los distintos canales dispuestos por el Ministerio.

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 información pública.	4	4	1	9
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.	1	0	0	1

Solicitudes de información pública por canal

Medio de recepción	Total
Sede	9
Email	0
Chat	0
Impresa	0
Personal	0
Web	0
Teléfono	0
Total	9

Dependencias que atendieron solicitudes de información pública

Dependencia asignada	Total
Dirección General del Presupuesto Público Nacional	2
Oficina de Bonos Pensionales	3
Grupo de Historias Laborales	1
Subdirección de Gestión del Talento Humano	1
Subdirección de Fortalecimiento Institucional Territorial	2

Gestión de Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



Gestión de Quejas

Para el primer trimestre de 2026 se recibieron 49 quejas gestionadas así:

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

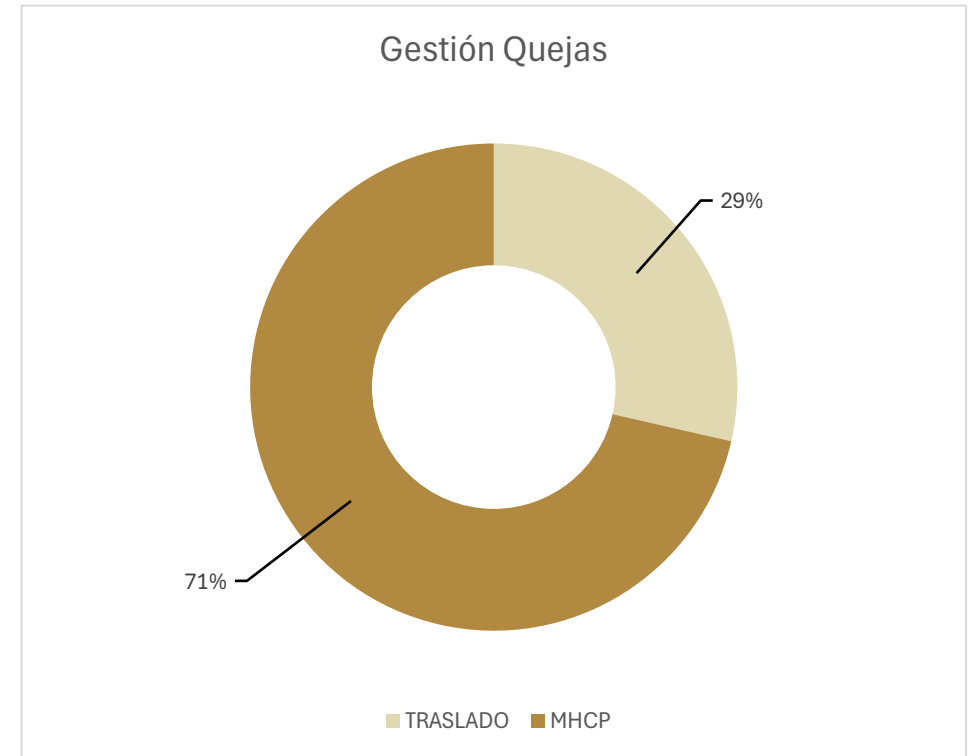
- Central de Inversiones.
- Superintendencias.
- Entidades públicas
- Ministerios.
- SENA

35 corresponden a temas del Ministerio como:

- Abstención de traslado, ya enviado a la entidad competente.
- Abstención de pagos de terceros.
- Incumplimiento en acuerdos.
- Irregularidades administrativas de terceros.
- Irregularidades administrativas internas.
- Irregularidades operativas de terceros.
- Petición no concreta (Aclaración de petición)
- Rechazo decreto
- Situación de acoso
- Sugerencias

Las Cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:

- Dirección General de Apoyo Fiscal (1)
- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (21)
- Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano (2)
- Grupo de Infraestructura (1)
- Grupo Sistema General de Regalías (1)
- Oficina Asesora de Planeación (1)
- Oficina de Bonos Pensionales (4)
- Oficina de Control Disciplinario Interno (1)
- Subdirección de Gestión del Talento Humano (1)
- Subdirección de Operaciones (1)
- Subdirección de Pensiones (1)



Gestión de Reclamos

Para el primer trimestre de 2026 se recibieron 13 reclamos gestionados así:

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

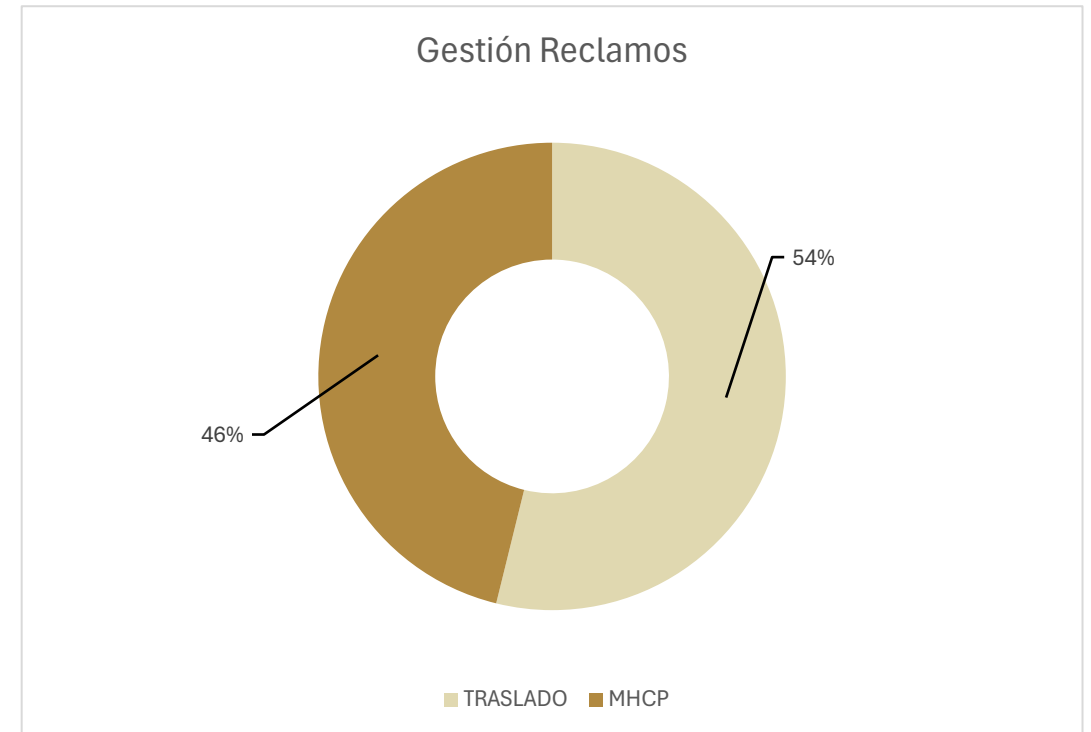
- Sociedad de Activos especiales S.A.S
- DIAN
- Entidades públicas

6 Corresponden a temas del Ministerio como:

- Tramites de bonos pensionales
- Irregularidades administrativas de terceros.
- Irregularidades administrativas internas

Estos reclamos fueron atendidos por las siguientes dependencias:

- Grupo de Administración de personal (1)
- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (2)
- Oficina de Bonos Pensionales (3).



Gestión de Sugerencias

Para el primer trimestre de 2026 se recibieron 5 sugerencias gestionadas de la siguiente manera:

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

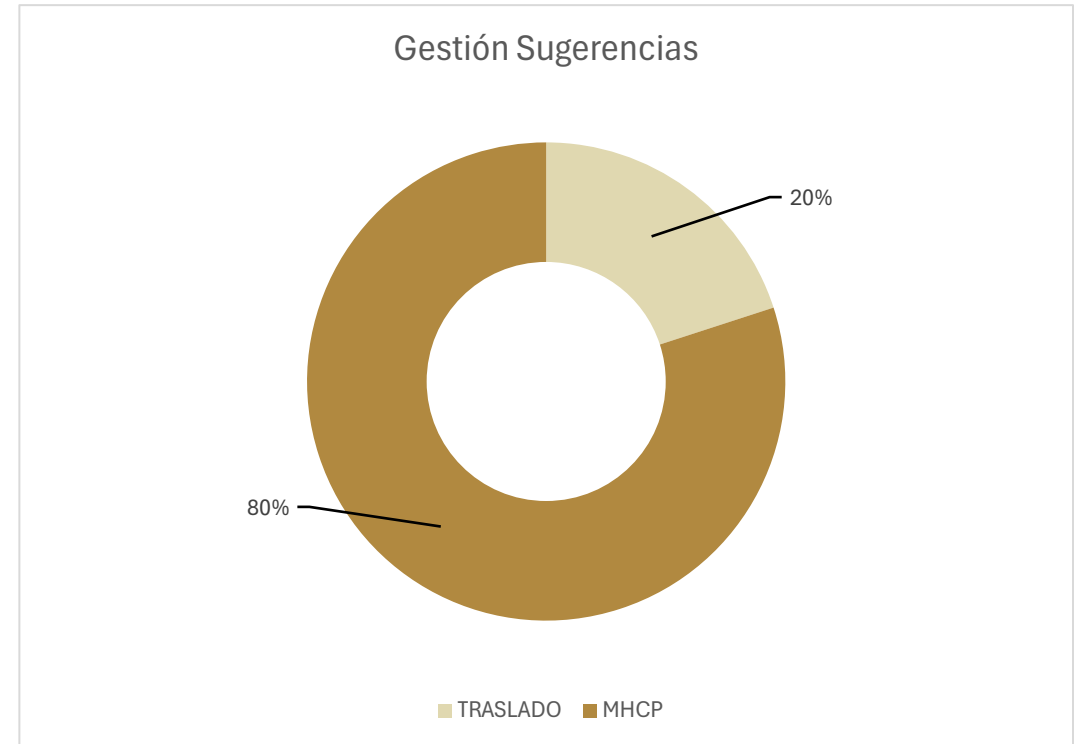
- DIAN

4 Corresponden a temas del Ministerio como:

- Sugerencias Administrativas.
- Irregularidades Administrativas Internas
- Sugerencia de elevar petición a entidad competente

Las cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:

- Dirección General de Política Macroeconómica (1).
- Oficina de Bonos Pensionales (1).
- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (2).



Gestión de Denuncias

Para el primer trimestre de 2026 se recibieron 202 denuncias gestionadas así:

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

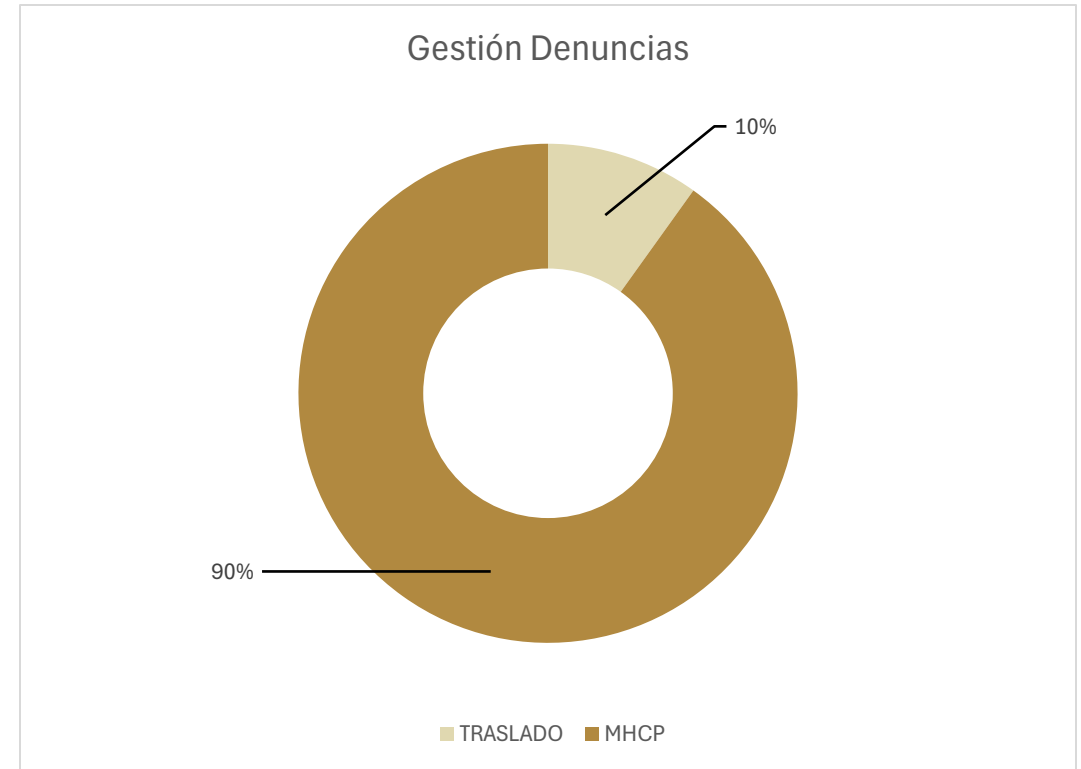
- Superintendencias
- DIAN
- Entidades públicas
- Entidades privadas
- Ministerios
- UGPP

182 corresponden a temas del Ministerio como:

- Abstención de pagos de terceros
- Abstención de traslado, ya enviado a la entidad competente
- Denuncia a terceros
- Evasión de impuestos de terceros
- Irregularidades administrativas de terceros.
- Irregularidades operativas de terceros (Salud, Transporte, Servicios públicos)
- Irregularidades operativas internas
- Petición económica damnificados fenómenos naturales
- Petición reiterativa ya resuelta, citada respuesta que antecede
- Rechazo Ley
- Sugerencia de elevar petición a entidad competente
- Violación derechos humanos

Las cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias:

- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (178).
- Grupo del Sistema General de Regalías (1).
- Subdirección de Apoyo al Saneamiento Fiscal Territorial (2).
- Subdirección de Pensiones (1).



Gestión de atención al ciudadano



La gestión institucional adelantada durante el período reportado permitió atender requerimientos relacionados con orientación, peticiones, comunicaciones oficiales, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, entre otros asuntos puestos en conocimiento de la Entidad por parte de la ciudadanía y otros grupos de valor.



En desarrollo de esta labor, las dependencias competentes realizaron el trámite correspondiente de acuerdo con la naturaleza de cada solicitud, incluyendo, cuando fue procedente, el traslado por competencia a otras entidades, en observancia del marco legal aplicable al derecho de petición y al acceso a la información pública. La Ley 1755 de 2015 establece los términos de respuesta y dispone el traslado por falta de competencia, mientras que la Ley 1712 de 2014 exige que la información pública sea entregada de manera oportuna, completa y accesible.



Satisfacción Ciudadana

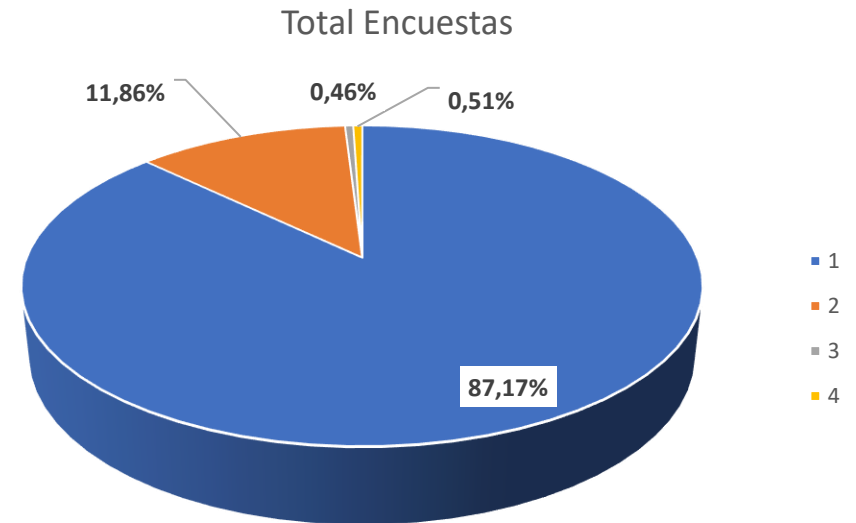


Calificación del Servicio

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?		
Calificación	Cantidad	%
4	1.712	87,17%
3	233	11,86%
2	9	0,46%
1	10	0,51%
Total	1,964	100,00%

¿La información Suministrada por nuestro asesor fue clara?		
Calificación	Cantidad	%
4	1.331	84,40%
3	227	14,39%
2	9	0,57%
1	10	0,63%
Total	1,577	100,00%

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?



Durante el primer trimestre de 2026, el 99,03% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta manifestaron estar satisfechos con la atención recibida.

De igual manera, el 98,8% de los ciudadanos indicaron que la información proporcionada por los agentes de Relación con el Ciudadano fue clara y comprensible.

Satisfacción ciudadana

Como parte del seguimiento a la calidad del servicio, el informe incorpora la medición de satisfacción ciudadana por canal de atención, lo que constituye un insumo relevante para evaluar la experiencia de los usuarios y orientar acciones de mejora. Función Pública reconoce las encuestas de percepción y experiencia como herramientas fundamentales para valorar la calidad, oportunidad, pertinencia de la información y condiciones de atención brindadas a la ciudadanía.

Durante el primer trimestre de 2026, los resultados reportados muestran niveles favorables de percepción del servicio en los distintos canales, destacándose altos porcentajes de satisfacción relacionados con la amabilidad en la atención y la claridad de la información suministrada. No obstante, también se identifican comentarios y observaciones ciudadanas que permiten advertir oportunidades de mejora asociadas principalmente a la claridad en los tiempos de respuesta, la comunicación institucional y la percepción de seguimiento de algunas solicitudes.

Satisfacción Ciudadana por Canal



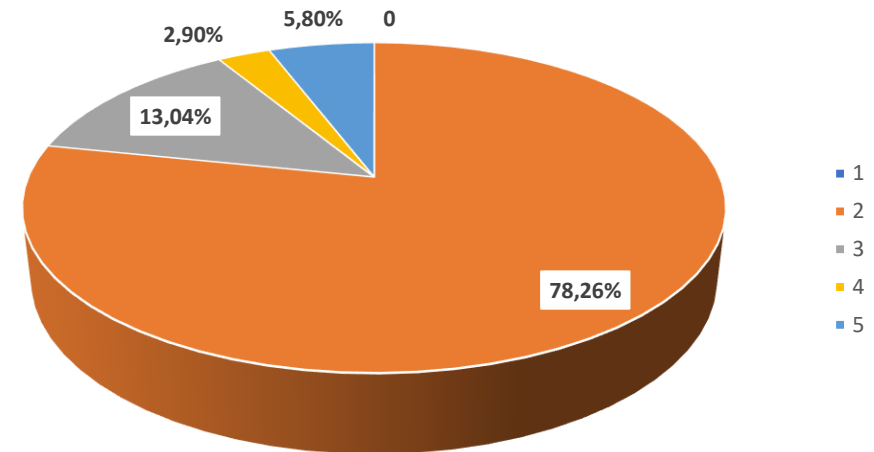
Satisfacción Ciudadana por E-mail

¿Qué tan difícil fue radicar tu PQRSD's desde el E-mail relacionciudadano@minhacienda.gov.co del Ministerio de Hacienda y Crédito Público?		
Calificación	Cantidad	%
4	108	78,26%
3	18	13,04%
2	4	2,90%
1	8	5,80%
Total	138	100,00%

¿Cómo te parece el servicio de E-mail para registrar tus solicitudes?		
Calificación	Cantidad	%
4	106	76,81%
3	19	13,77%
2	4	2,90%
1	9	6,52%
Total	138	100,00%

¿Qué tan difícil fue radicar tus solicitudes desde el E-mail relacionciudadano@minhacienda.gov.co?

¿Qué tan difícil fue radicar tu PQRSDs desde el E-mail relacionciudadano@minhacienda.gov.co?



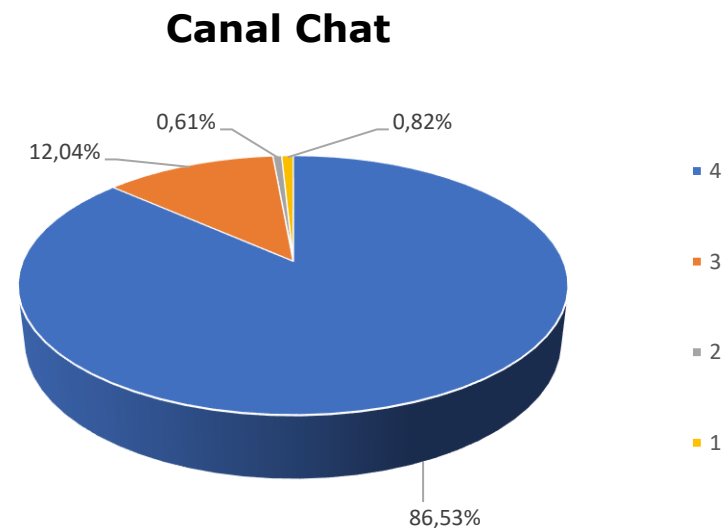
Durante el primer trimestre de 2026, se generaron 138 encuestas correspondientes a ciudadanos que radicaron sus solicitudes a través del canal de E-mail. De estas, el 91,3% de los encuestados manifestó estar satisfecho o medianamente satisfecho con el servicio brindado, mientras que el 8,7% expresó algún nivel de inconformidad.

Satisfacción Ciudadana por Chat

¿Cuál fue la atención brindada por nuestro asesor?		
Calificación	Cantidad	%
4	424	86,53%
3	59	12,04%
2	3	0,61%
1	4	0,82%
Total general	490	100,00%

¿Cómo te parece el servicio de chat para registrar tus solicitudes?		
Calificación	Cantidad	%
4	426	86,94%
3	57	11,63%
2	3	0,61%
1	4	0,82%
Total general	490	100,00%

¿Cuál fue la atención brindada por nuestro asesor?



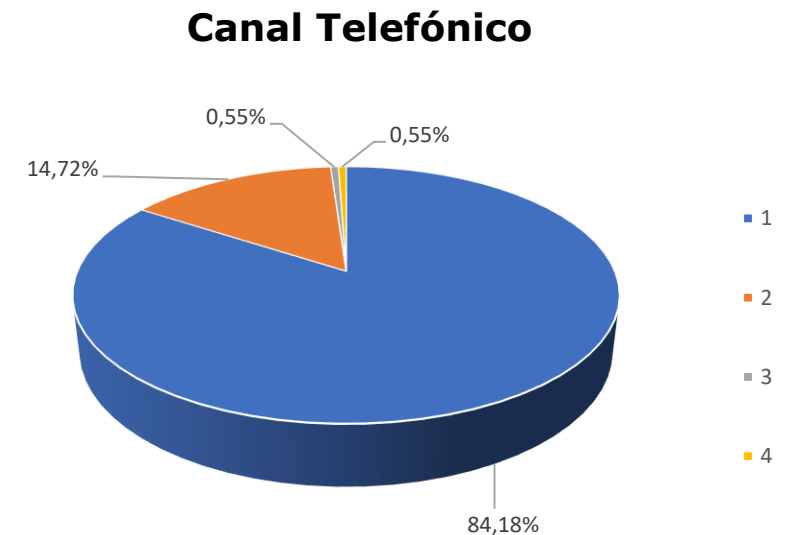
Durante el primer trimestre de 2026, se generaron 490 encuestas correspondientes a ciudadanos que radicaron sus solicitudes a través del canal de chat. De estas, el 98,5% de los encuestados manifestó estar satisfecho o medianamente satisfecho con el servicio brindado, mientras que el 1,4% expresó algún nivel de inconformidad.

Satisfacción Ciudadana por Teléfono

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?		
Calificación	Cantidad	%
4	915	84,18%
3	160	14,72%
2	6	0,55%
1	6	0,55%
Total general	1.087	100,00%

¿Cómo te parece el servicio de teléfono para registrar tus solicitudes?		
Calificación	Cantidad	%
4	905	83,26%
3	170	15,64%
2	6	0,55%
1	6	0,55%
0	0	0,00%
Total general	1.087	100,00%

¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable?

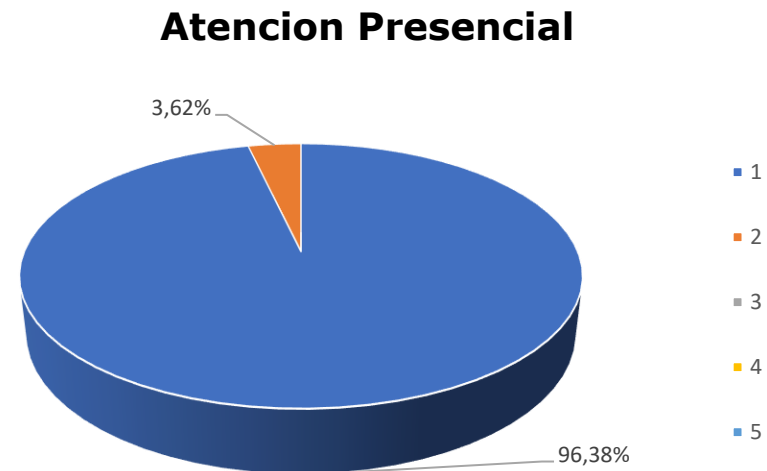


Durante el primer trimestre de 2026, se generaron 1,087 encuestas correspondientes a ciudadanos que radicaron sus solicitudes a través del canal telefónico. De estas, el 98,9% de los encuestados manifestó estar satisfecho o medianamente satisfecho con el servicio brindado, mientras que el 1,1% expresó 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	373	96,38%
3	14	3,62%
2	0	0,00%
1	0	0,00%
0	0	0,00%
Total	387	100,00%



Durante el primer trimestre de 2026, se generaron 387 encuestas correspondientes a ciudadanos que radicaron sus solicitudes presencialmente. De estas, el 96,38% de los encuestados manifestó estar satisfecho con el servicio brindado, mientras que el 3,62% expresó algún nivel de inconformidad.

Comentarios



Comentarios Positivos

01

Excelente, rápida y efectiva la respuesta .

Víctor Álvez

02

Recibí el número del radicado en un tiempo muy corto.

Blanca Ivonne Rodríguez Delgado

03

Satisfacción y calidad felicidades !!!

Beatriz Eugenia Molina Balanta

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.

Ha sido muy complicada la comunicación y la manera deficiente con que atienden las sugerencias de mejora continúa

La respuesta no entiendo si debo esperar una respuesta o cuánto tiempo, aunque supongo que si debo esperar otro comunicado.

Nunca dan respuesta a los ciudadanos, el silencio administrativo es lo que los funcionario nunca dan respuesta.

CONCLUSIÓN

El **Informe Trimestral de Atención al Ciudadano** (enero a marzo 2026) evidencia la gestión desarrollada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para recibir, registrar, orientar y tramitar los requerimientos presentados por la ciudadanía y otros grupos de valor, a través de los diferentes canales de atención habilitados.

La información consolidada permite observar el comportamiento de la demanda ciudadana, el uso de los canales institucionales, la atención brindada por las dependencias competentes y la percepción de los usuarios frente al servicio recibido. De igual manera, constituye una herramienta de seguimiento para identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la relación con la ciudadanía, en el marco de los principios de transparencia, acceso a la información, oportunidad, calidad y mejora continua del servicio público.

Los resultados del período analizado reafirman la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de atención, seguimiento y evaluación del servicio, con el propósito de garantizar una atención cada vez más efectiva, clara, accesible y centrada en las necesidades de la ciudadanía, en concordancia con la normatividad vigente y los lineamientos de la política de servicio a la ciudadanía.



Hacienda

