



INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE ENERO 2014

Ficha Técnica del Informe

Definiciones:

- **Comunicaciones recibidas en el mes:** son aquellas comunicaciones recibidas y radicadas entre el día 1 y el día 31 del mes evaluado.
- **Comunicaciones programadas para atender:** son aquellas comunicaciones recibidas y radicadas de meses anteriores y del mes evaluado, que se deben atender entre el día 1 y el día 31 del mes evaluado.
- **Rezagos:** son aquellas comunicaciones recibidas y radicadas de meses anteriores que a la fecha de elaboración del informe, no habían sido atendidas.

Alcance del informe: este informe evalúa las denuncias, quejas, reclamos y sugerencias que recibe el Ministerio, y aquellas solicitudes recibidas por Atención al Ciudadano a través de los siguientes medios: personal, escrito, telefónico, correo electrónico y chat.

Fuente de información: Sistema JANO
Datos procesados en: Excel

Contenido

1.	REQUERIMIENTOS RECIBIDOS.....	3
1.1.	Distribución por medio de recepción.....	3
1.2.	Oportunidad de Atención.....	4
2.	TRAMITE DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.....	5
2.1.	Sugerencias.....	5
2.2.	Quejas.....	6
2.3.	Reclamos.....	7
2.4.	Denuncias.....	9
2.5.	Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente.....	10
2.6.	Estado sugerencias, quejas, reclamos y denuncias pendientes por atender de meses anteriores 10	
3.	INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN.....	10
4.	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	11

1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

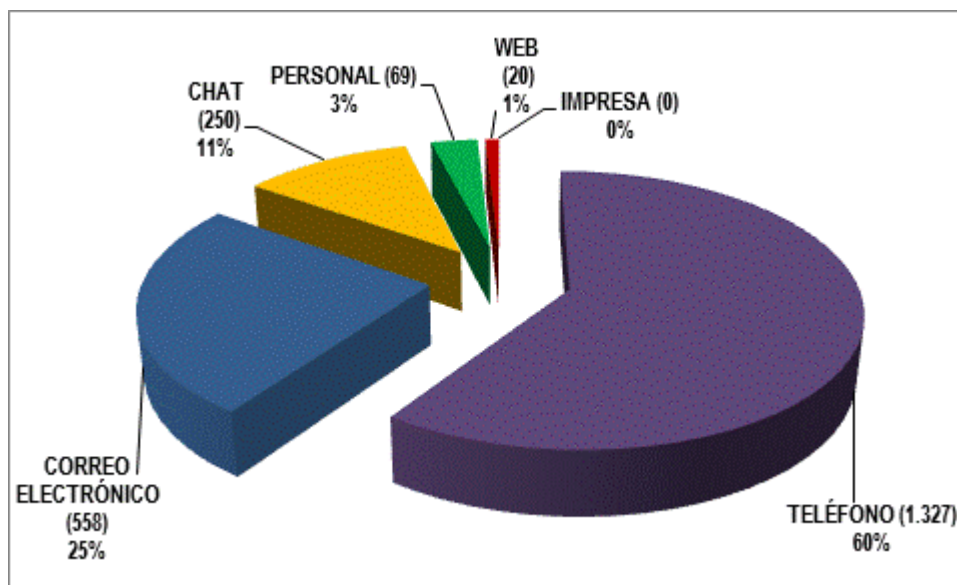
Durante el mes de Enero de 2014, se programó para atender un total de **2.224**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

Total comunicaciones recibidas en el mes: 2.318

Total comunicaciones programadas para atender: 2.224

1.1. Distribución por medio de recepción

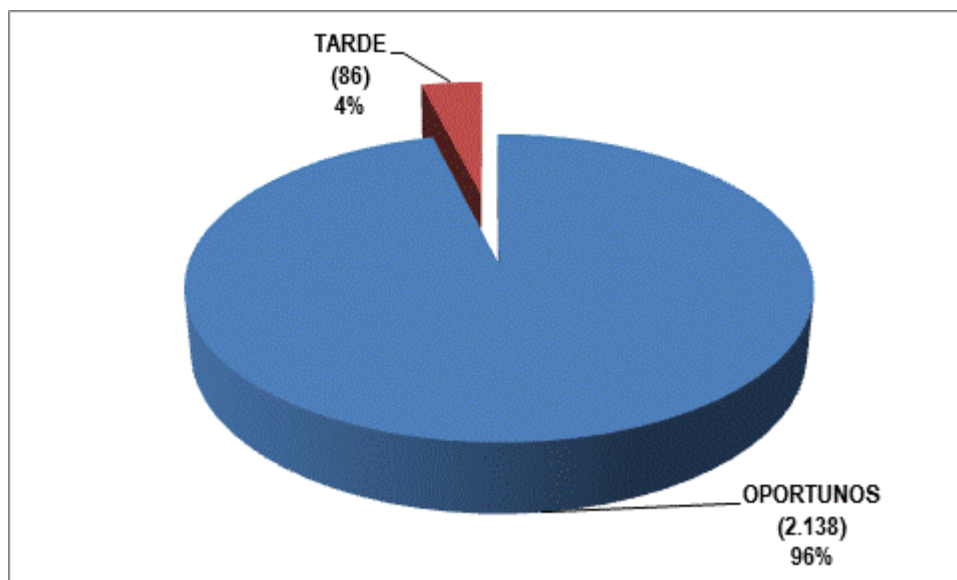
Se evidencia que el medio **telefónico concentra el mayor porcentaje** respecto del medio de recepción, con un total de 1.327 **llamadas** equivalentes al 60%, entre tanto **correos electrónicos**, con un total de 558 correos equivalentes al 25%, le sigue los requerimientos recibidos por medio de **chat** con 250 peticiones equivalente al 11%, requerimientos de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 69 equivalentes al 3% y requerimientos recibidos por **web** con un total de 20 peticiones equivalentes al 1%. (Ver gráfica No.1)



Gráfica No. 1 Distribución por medio de recepción

1.2. Oportunidad de Atención

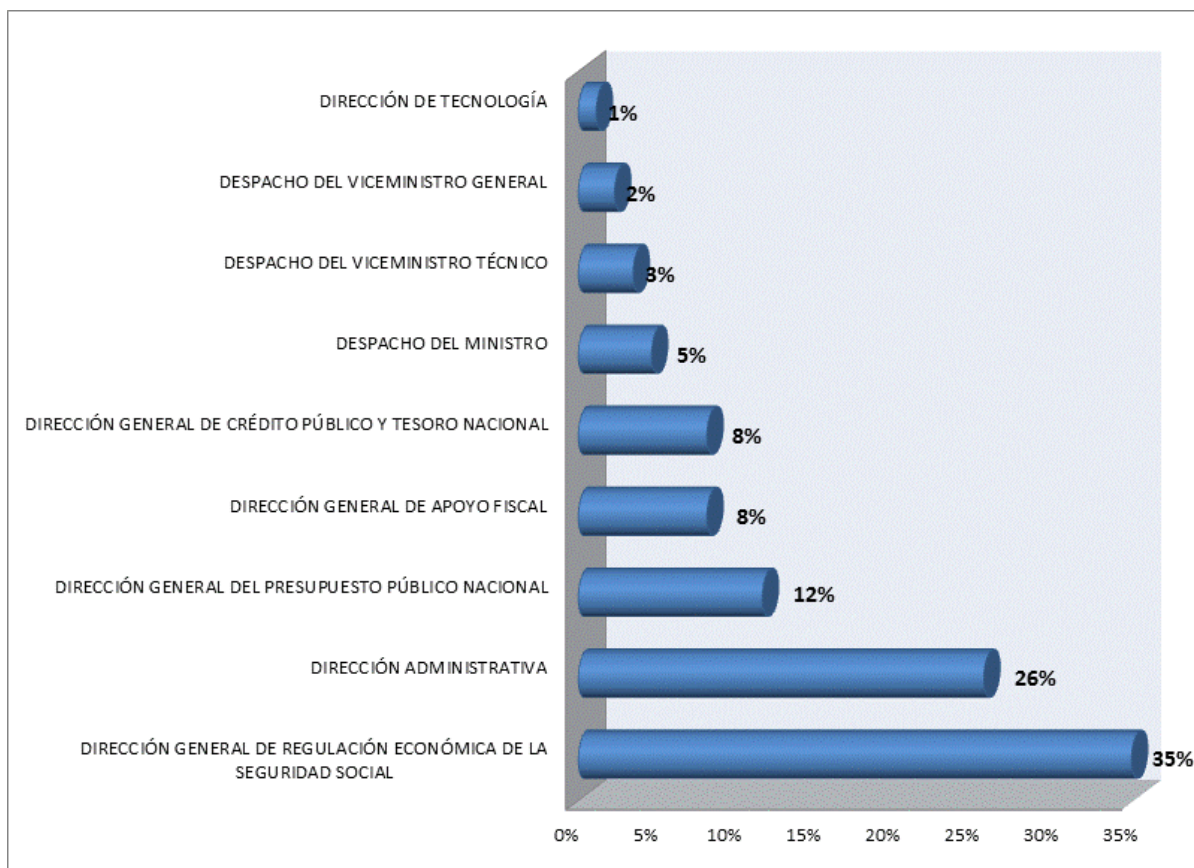
De los **2.224** requerimientos programados para atender, oportunamente fueron atendidos **2.138** equivalente al 96% y **86** atendidos tardíamente equivalentes al 4%. (Ver gráfica No. 2)



Gráfica No. 2 Oportunidad atención

A continuación, se evidencian las Dependencias o Procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las **86** peticiones:

1. Dirección General De Regulación Económica De La Seguridad Social: 30 (35%)
2. Dirección Administrativa: 22 (26%)
3. Dirección General Del Presupuesto Público Nacional: 10 (12%)
4. Dirección General De Apoyo Fiscal: 7 (8%)
5. Dirección General De Crédito Público Y Tesoro Nacional: 7 (8%)
6. Despacho Del Ministro: 4 (5%)
7. Despacho Del Viceministro Técnico: 3 (3%)
8. Despacho Del Viceministro General: 2 (2%)
9. Despacho De Tecnología: 1 (1%)



Gráfica No. 3 Participación dependencias atención tardía de requerimientos

2. TRAMITE DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

2.1. Sugerencias

Durante el mes de Enero de 2014 se recibió una (1) sugerencia, las cual fue de competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Sugerencias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	29/01/2014	1-2014-007113	Sugerencia frente a la disminución en las tarifas del servicio de vigilancia para el año 2014 por la disminución del pago de aportes del 13,5%.	Oficina Asesora Jurídica		<i>Pendiente por emitir respuesta</i>

Tabla No.1. Sugerencias atendidas MHCP

2.2. Quejas

Durante el mes de Enero de 2014, se recibieron un total de siete (7) quejas, de las cuales dos (2) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	03/01/2014	1-2014-000211	Queja frente a la respuesta emitida por el Ministerio de Hacienda a través de una funcionaria contratista la cual no da solución a la petición de la Resolución 2974 del 11 de Septiembre de 2013	Oficina de Control Disciplinario Interno	09/01/2014	Mediante Auto del 07 de enero de 2013 se da apertura a Indagación Preliminar dentro del expediente No. 1219 cursante en la Oficina de Control Disciplinario Interno.
2	22/01/2014	1-2014-004776	Queja mediante la cual solicita se le informe sobre recursos que le otorgarán al Hospital Departamental de Sabanalarga a través de los Ministerios de Salud y Protección Social y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Subdirección de Apoyo al Saneamiento Fiscal Territorial	11/02/2014	El Art. 80 de la Ley 1438 de 2011, dispone que el Ministerio de Salud y Protección Social – MSPS determinará y comunicará a las direcciones departamentales, municipales y distritales de salud, a más tardar el 30 de mayo de cada año, el riesgo de las Empresas Sociales del Estado – ESE las que, atendiendo su situación financiera se clasifican de acuerdo a la reglamentación expedida por MSPS. Esta disposición se complementa con el Art. 81 que dispone que una vez comunicada la información de determinación de riesgo en los siguientes 60 días calendario, las ESE categorizadas en riesgo medio alto, deberán someterse a un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero – PSFF, en las condiciones que determine el MSPS. El seguimiento y evaluación de los PSFF de las ESE están a cargo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público quien emite la respectiva viabilidad.

Tabla No.2. Quejas atendidas MHCP

Las cinco (5) restantes se les dio traslado por competencia:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha	Entidad Competente
1	15/01/2014	1-2014-002998	Queja frente a el procedimiento aplicado por la Cooperativa Cooperamos en el Tolima en los cobros injustos en un crédito	Atención al Cliente	15/01/2014	Superintendencia de Economía Solidaria
2	16/01/2014	1-2014-003115	Queja frente a las reiteradas solicitudes de parte del Éxito para adquirir una póliza de seguro con dicho establecimiento	Atención al Cliente	16/01/2014	Superintendencia de Industria y Comercio
3	20/01/2014	1-2014-004228	Queja frente a la falta de asignación del subsidio familiar que debe realizar la entidad FOVIS- Fondo de Vivienda de Interés Social.	Atención al Cliente	20/01/2014	Superintendencia del Subsidio Familiar
4	23/01/2014	1-2014-005103	Queja frente al mal procedimiento aplicado por parte de Caprecom, de la pensión de un ciudadano incapacitado, el cual se realiza por medio de cheque.	Atención al Cliente	23/01/2014	Superintendencia Financiera de Colombia
5	29/01/2014	1-2014-006969	Queja frente al mal trato recibido de parte de funcionaria de Covinoc al solicitar factura de pago.	Atención al Cliente	29/01/2014	Covinoc

Tabla No.3. Quejas trasladadas a otras entidades

2.3. Reclamos

Durante el mes de Enero de 2014 se recibieron un total de seis (6) reclamos, de las cuales dos (2) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Reclamos No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	09/01/2014	1-2014-001226	Reclamo por la falta de atención a la solicitud del pago de acreencias laborales de la Contraloría Distrital de Barranquilla, ante previa sentencia del 13 de Julio de 2012 proferida por el Tribunal Contencioso Administrativo del Atlántico.	Subdirección de Apoyo al Saneamiento Fiscal Territorial	27/01/2014	Hemos recibido la comunicación con la cual nos informa de un fallo judicial a su favor y a cargo del Distrito de Barranquilla y nos solicita dar cumplimiento al mandato judicial, de lo contrario renunciara a la Ley 550, para ello es preciso advertir que, conforme con la Ley 550 de 1999, este Ministerio y la persona designada

Reclamos No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
						como promotor carecen de competencia para dar cumplimiento a decisiones judiciales impartidas por un ente territorial, ya que se trata de una competencia exclusiva de la entidad contra la que fue proferido el fallo, precisado lo anterior, corresponde a los interesados solicitar directamente al comité de vigilancia un pronunciamiento respecto a la causal de terminación y ante la omisión de este comité, insistir en dicho pronunciamiento o eventualmente hasta solicitar el amparo al derecho de petición.
2	13/01/2014	1-2014-002200	Reclamo por la falta de atención a la consulta enviada el día 27 de Diciembre de 2013 al correo electrónico de la mesa de ayuda del Runeol a la cual no le han generado una respuesta, y no se ha podido contactar vía telefónica con los asesores de esta área.	Oficina Asesora Jurídica	17/01/2014	Con relación a su comunicación mediante la cual solicita asesoría frente a la forma en que deben registrarse los Patrimonios Autónomos estando bajo el manejo de una misma Fiduciaria, les informamos que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público está al tanto de esta particularidad y está realizando los ajustes requeridos para que puedan ser registrados estos Patrimonios Autónomos en la base de Runeol, así mismo, es importante aclarar que aunque los Patrimonios Autónomos estén identificados con el mismo NIT, los requisitos que se establecieron en la Ley 1527 y que se detallan en la sección de preguntas frecuentes, deben ser cumplidos por cada uno de estos de forma independiente.

Tabla No.4. Reclamos atendidos MHCP

Los cuatro (4) restantes se les dio traslado por competencia:

Reclamos No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	15/01/2014	1-2014-002628	Reclamo frente a la mala información publicada por la entidad UGPP referente a los descuentos que debe hacer el empleador en materia de salud y pensión.	Atención al Cliente	15/01/2014	UAE - Agencia del Inspector General de Tributos Rentas y Contribuciones Parafiscales
2	13/01/2014	1-2014-001897	Reclamo por la ineficiente prestación del servicio en los diferentes canales de comunicación de la DIAN como el chat y en el Contact Center ya que no hay quien atienda las consultas.	Atención al Cliente	13/01/2014	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
3	16/01/2014	1-2014-003364	Reclamo frente al no pago de las primas extralegales que debe recibir como docente en el departamento del Magdalena.	Atención al Cliente	16/01/2014	Ministerio de Educación Nacional
4	22/01/2014	1-2014-004748	Reclamo frente a la transferencia de recursos al Hospital de Sabanalarga para el pago de salarios a los trabajadores de la salud del hospital.	Atención al Cliente	22/01/2014	Ministerio de Salud y Protección Social

Tabla No.5. Reclamos trasladados a otras entidades

2.4. Denuncias

Durante el mes de Enero de 2014, se recibieron dos (2) denuncias, las cuales se les dio traslado por competencia:

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	15/01/2014	1-2014-002740	Denuncia la pobre gestión de la DIAN frente a los sistemas informáticos implementados y que están para uso de los contribuyentes y la gestión de servicio al cliente al no responder a las solicitudes.	Atención al Cliente	15/01/2014	UAE - Agencia del Inspector General de Tributos Rentas y Contribuciones Parafiscales

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
2	20/01/2014	1-2014-003904	Denuncia amenazas contra la vida del Defensor de Derechos Humanos Danilo Rueda.	Atención al Cliente	20/01/2014	Fiscalía General de la Nación

Tabla No.6. Denuncias trasladadas a otras entidades

2.5. Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente

Durante el periodo evaluado, no se presentaron reclamos, quejas y denuncias atendidas tardíamente.

2.6. Estado sugerencias, quejas, reclamos y denuncias pendientes por atender de meses anteriores

MES: Octubre **Tipo:** Sugerencia

No.	Fecha	No. De Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha	Respuesta
1	22/10/2013	1-2013-076296	Sugiere que el Decreto 1070 de 2013 sea revisado o modificado en lo que tiene que ver con el pago de Seguridad Social para personas naturales	Oficina Asesora Jurídica		Pendiente por emitir respuesta
2	24/10/2013	1-2013-076801	Sugiere que se implemente la opción de pago en línea - PSE para realizar los pagos de impuestos a la Dirección General del Tesoro Nacional de parte de la compañías ya que esto agilizaría el recaudo.	Grupo de Registro Contable		Pendiente por emitir respuesta

3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN¹

En el mes de enero de 2014 se radicaron en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público quinientos sesenta (560) derechos de petición. El universo de peticiones cuyas respuestas debían ser emitidas en el transcurso del mes de enero fue de setecientos dos (702).

El total de derechos de petición con respuesta oportuna, para el mes de análisis fue de seiscientos cincuenta (650), lo que representa un porcentaje de atención oportuna del 92,59%

¹ La información sobre Derechos de Petición es suministrada por el Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera de la Subdirección Jurídica del MHCP.

Cinco personas instauraron Acción de tutela por presunta violación al derecho de Petición. Analizados cada uno de estos casos, a los derechos de petición que aludían violación, se les dio respuesta dentro del término legal en la medida de la competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, razón por la cual no son procedentes las tutelas y no se tiene en cuenta para este indicador.

4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN²

A los **196** ciudadanos encuestados por los diferentes medios (teléfono, correo electrónico, atención personalizada y chat) se les solicitó calificar de 1 a 5 (donde 5 es “Muy bueno” y 1 es “Muy malo”) el tiempo de respuesta y la calidad de la información, los resultados fueron:

ENCUESTAS ENERO 2014 MHCP			
Medio	Total Encuestas	Prom. Tiempo de Respuesta	Prom. Calidad de Información
Chat	3	4,67	4,33
Email	16	4,81	4,75
Personal	4	4,25	4,25
Teléfono	173	4,46	4,40
Total	196	4,48	4,42

Respecto de las encuestas, catorce (14) ciudadanos calificaron el servicio como “Regular” y “Malo” en el tiempo de respuesta y calidad de la información, con la siguiente información común en el motivo de la insatisfacción:

- Siete (7) ciudadanos por inconformidad referente a que no se tiene una fecha prevista e información concisa para el pago de indexación del San Juan de Dios y el Materno Infantil, al igual que pago de mesadas y seguridad social de octubre y noviembre.
- Tres (3) ciudadanos por inconformidad por el funcionamiento de la plataforma RONEOL y la demora en la atención de sus peticiones.
- Tres (3) ciudadanos manifiestan inconformidad debido a que no recibieron la información solicitada a través de la Línea de Atención debido a que los temas de consulta hacían referencia a competencia de otras entidades (Porcentaje de incrementos de arriendos comerciales para el 2014 e Impuestos de IVA, ICA y Predial), en las llamadas se les brindo el nombre de la entidad competente en cada una de las consultas.
- Un (1) ciudadano manifiesta que “El gigante esfuerzo que ustedes como Ministerio de Hacienda y Crédito Público hacen va por buen camino, se debe continuar estructurando la página ampliando la biblioteca virtual a la mayor antigüedad documental posible que pruebe la historia financiera del País”.

ELABORÓ: Grupo de Gestión de Información – Proceso Esp. 1.1 Gestión de Servicio al Cliente

² Las encuestas de satisfacción corresponden a la atención brindada por Atención al Cliente.