



## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE MARZO 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.....	6
2.4.	Denuncias.....	8
2.5.	Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente.....	8
2.6.	Estado sugerencias, quejas, reclamos y denuncias pendientes por atender de meses anteriores.....	9
3.	INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN.....	10
4.	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	10

## 1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

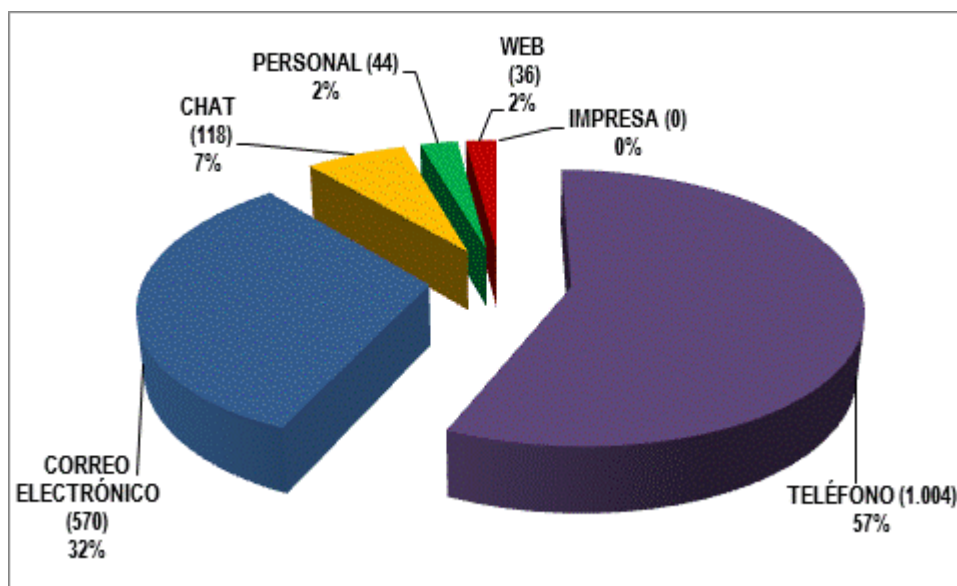
Durante el mes de Marzo de 2014, se programó para atender un total de **1.772**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

**Total comunicaciones recibidas en el mes: 1.776**

**Total comunicaciones programadas para atender: 1.772**

### 1.1. Distribución por medio de recepción

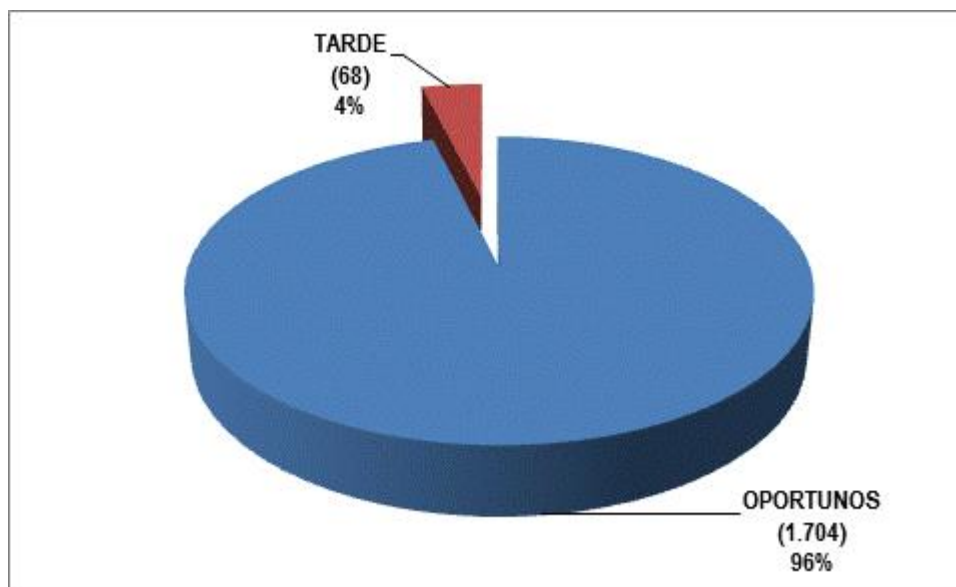
Se evidencia que el medio **telefónico concentra el mayor porcentaje** respecto del medio de recepción, con un total de 1.004 **llamadas** equivalentes al 57%, entre tanto **correos electrónicos**, con un total de 570 correos equivalentes al 32%, le sigue los requerimientos recibidos por medio de **chat** con 118 peticiones equivalente al 7%, requerimientos de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 44 equivalentes al 2% y requerimientos recibidos por **web** con un total de 36 peticiones equivalentes al 2%. (Ver gráfica No.1)



**Gráfica No. 1 Distribución por medio de recepción**

## 1.2. Oportunidad de Atención

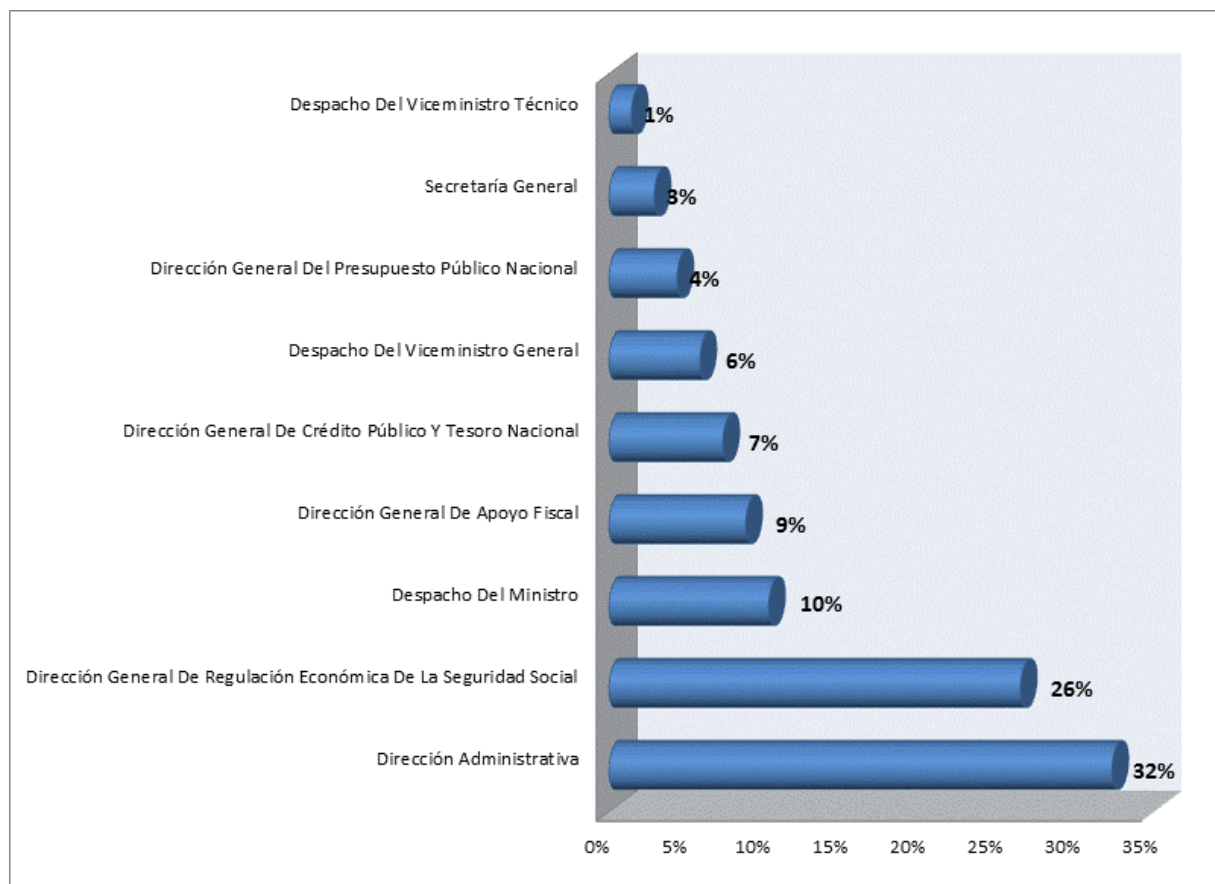
De los 1.772 requerimientos programados para atender, oportunamente fueron atendidos 1.704 equivalente al 96.16% y 68 atendidos tardíamente equivalentes al 3.84%. (Ver gráfica No. 2)



Gráfica No. 2 Oportunidad atención

A continuación, se evidencian las Dependencias o Procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las 68 peticiones:

1. Dirección Administrativa: 22 (32%)
2. Dirección General de Regulación Económica de la Seguridad Social: 18 (26%)
3. Despacho del Ministro: 7 (10%)
4. Dirección General de Apoyo Fiscal : 6 (9%)
5. Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional: 5 (7%)
6. Despacho del Viceministro General: 4 (6%)
7. Dirección General del Presupuesto Público Nacional : 3 (4%)
8. Secretaría General: 2 (3%)
9. Despacho del Viceministro Técnico: 1 (1%)



**Gráfica No. 3 Participación dependencias atención tardía de requerimientos**

## 2. TRAMITE DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

### 2.1. Sugencias

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

Sug No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	21/03/2014	1-2014-022340	Sugerencia frente a que en el aplicativo del SIIF se pueda incluir el NIT del proveedor para realizar los abonos de forma inmediata.	Grupo Admón. del Sistema Integrado de Información Financiera-SIIF		<u><i>Pendiente por emitir respuesta</i></u>

**Tabla No.1. Sugencias atendidas MHCP**

## 2.2. Quejas

Durante el mes de Marzo de 2014, se recibieron un total de tres (3) quejas, de las cuales una (1) fue competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	06/03/2014	1-2014-017806	Queja frente a que las resoluciones 112 y 113 de 2014 no aparecen para consulta en la página web del Ministerio de Hacienda y solicita el envío de las resoluciones	Atención al Cliente	06/03/2014	Se remiten las Resoluciones No 112 y 113 de 2014, por la cual se efectúa una distribución en el Presupuesto de Gastos de Inversión para la vigencia fiscal 2014 y se verifica con gestión de Información para la publicación de las resoluciones en la página web del Ministerio de Hacienda.

**Tabla No.2. Quejas atendidas MHCP**

Las dos (2) restantes se les dio traslado por competencia:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha	Entidad Competente
1	18/03/2014	1-2014-021383	Queja frente a irregularidades y al maltrato laboral que son expuestos los empleados que hacen parte del contrato entre la UGPP y la empresa Milenium Phone por parte de las interventoras de dicho contrato.	Atención al Cliente	18/03/2014	Procuraduría General de la Nación / Contraloría General de la Nación
2	26/03/2014	1-2014-023311	Queja por la aplicación del IVA a la canasta familiar	Grupo Derechos de petición, consultas y cartera	10/04/2014	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

**Tabla No.3. Quejas trasladadas a otras entidades**

## 2.3. Reclamos

Durante el mes de Marzo de 2014 se recibieron un total de ocho (8) 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	03/03/2014	1-2014-017072	Reclamo frente a las cuentas por pagar correspondientes a la compensación predial indígena de San Andrés de Sotavento	Subdirección Financiera	10/03/2014	El giro correspondiente a recursos por concepto de Compensación Predial Resguardos Indígenas asignados mediante Resolución No 4427 del 23 de Diciembre de 2013 al Municipio de San Andrés de Sotavento - Córdoba y que quedaron en Cuentas por Pagar, dicho pago se efectuó el 11 de Febrero de 2014
2	12/03/2014	1-2014-019694	Reclamo por el no pago de los aportes a seguridad social a los pensionados del San Juan de Dios	Oficina Asesora Jurídica		<b><u>Pendiente por emitir respuesta</u></b>

**Tabla No.4. Reclamos atendidos MHCP**

Los seis (6) restantes se les dio traslado por competencia:

Reclamos No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	05/03/2014	1-2014-017569	Reclamo por la indebida prestación del servicio de parte del Supercade de las Américas frente al tiempo de atención a las solicitudes de devolución de dinero por concepto de valorización.	Atención al Cliente	05/03/2014	Secretaría de Hacienda Distrital
2	17/03/2014	1-2014-020745	Reclamo frente a la prestación indebida de un servicio prestado por la DIAN frente a la información de las obligaciones tributarias de la empresa Ingenieros LTDA, las cuales se cancelaron a tiempo, la mala información conllevó a que la DIAN procediera a embargar las cuentas de la empresa por el no pago de dichas obligaciones.	Atención al Cliente	17/03/2014	ITRC - Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales
3	25/03/2014	1-2014-022987	Reclamo por la prestación indebida del servicio de parte de Davivienda frente al procedimiento aplicado a los pagos efectuados a un crédito rotativo y a la falta de atención y respuesta a las reclamaciones hechas en varias sucursales del banco	Atención al Cliente	25/03/2014	Superintendencia Financiera de Colombia
4	27/03/2014	1-2014-023520	Reclamo frente a la falta de atención y respuesta a una petición enviada el día 26 de Junio de 2013 la cual fue trasladada a la Alcaldía Municipal de Medellín bajo número 2-2013-022027	Atención al Cliente	27/03/2014	Alcaldía Municipal
5	28/03/2014	1-2014-023822	Reclamo frente al derecho de los pensionados en Colombia al incremento de la mesada pensional el cual no debe ser inferior al pactado para el salario mínimo.	Atención al Cliente	28/03/2014	Ministerio de Trabajo
6	31/03/2014	1-2014-024402	Reclamo por la indebida prestación del servicio en el Call Center de Colpensiones y a la falta de publicación de las Resoluciones que reconocen pensiones en la página web de Colpensiones para conocimiento del público.	Atención al Cliente	31/03/2014	Colpensiones

**Tabla No.5. Reclamos trasladados a otras entidades**

## 2.4. Denuncias

Durante el mes de Marzo de 2014, se recibieron seis (6) denuncias, las cuales se les dio traslado por competencia:

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	04/03/2014	1-2014-017292	Denuncia amenazas en barrio de Barrancabermeja de parte de grupos paramilitares.	Atención al Cliente	04/03/2014	Fiscalía General de la Nación
2	14/03/2014	1-2014-020536	Denuncia hechos en la presentación de RUT adulterados o inconsistentes.	Atención al Cliente	14/03/2014	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
3	14/03/2014	1-2014-020301	Denuncia irregularidades en el manejo que el Banco Citibank da a los saldos de las cuentas bancarias de sus clientes.	Atención al Cliente	14/03/2014	Superintendencia Financiera de Colombia
4	17/03/2014	1-2014-020979	Denuncia la violación del Artículo 5 de la ley 1527 de parte de la Cooperativa COOAFIN, dado que realiza cobros injustificados.	Atención al Cliente	17/03/2014	Superintendencia de Economía Solidaria
5	17/03/2014	1-2014-020830	Denuncia irregularidades en otorgamiento de viviendas y contratación para la construcción de dichas viviendas por parte de Planeación Municipal.	Atención al Cliente	17/03/2014	Procuraduría General de la Nación
6	21/03/2014	1-2014-022304	Denuncia amenazas a los habitantes del territorio colectivo de Cacarica por parte de brigada militar	Atención al Cliente	21/03/2014	Fiscalía General de la Nación / Procuraduría 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 quejas y denuncias atendidas tardíamente.

De una (1) sugerencia recibida, la cual fue competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, esta se encuentra pendiente por emitir respuesta por la dependencia objeto de la sugerencia (Radicado No. 1-2014-022340), encontrándose dentro de los tiempos de ley.

De ocho (8) reclamos recibidos, dos (2) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y de estos uno (1) encuentra pendiente por emitir respuesta por la dependencia objeto del reclamo (Radicado No. 1-2014-019694), encontrándose 11 días vencido de los tiempos de ley. Los seis (6) restantes se les dieron traslado por competencia oportunamente.



## 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

### MES: Enero Tipo: Sugerencia

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		Pendiente por emitir respuesta

### MES: Febrero Tipo: Denuncia

No.	Fecha	No. De Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha	Respuesta
1	25/02/2014	1-2014-015141	Denuncia acto presuntamente ilegal de la empresa donde laboró ya que declaro ante el ISS un salario básico menor al que devengaba, motivo por el cual el bono pensional saldrá por una menor cuantía	Oficina de Bonos Pensionales	14/03/2014	Esta oficina no es competente para actualizar o corregir la información relacionada con su historia laboral válida para bono pensional, ya que dicho procedimiento, debe ser adelantado por la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, a través de su archivo laboral masivo, esta oficina no puede calcular el valor de su bono pensional con un salario base diferente al certificado por el Instituto de Seguros Sociales (Colpensiones), finalmente corresponde a las entidades administradoras, adelantar por cuenta del afiliado todo lo relacionado con el reconocimiento, liquidación, emisión y redención de los bonos pensionales.

### 3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN<sup>1</sup>

En el mes de marzo de 2014 se radicaron en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público seiscientos treinta y dos (632) derechos de petición. El universo de peticiones cuyas respuestas debían ser emitidas en el transcurso del mes de marzo fue de quinientos ochenta y cinco (585).

El total de derechos de petición con respuesta oportuna, para el mes de análisis fue de quinientos ochenta (580), lo que representa un porcentaje de atención oportuna del 99,15%

### 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN<sup>2</sup>

A los 180 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 MARZO 2014 MHCP			
Medio	Total Encuestas	Prom. Tiempo de Respuesta	Prom. Calidad de Información
Chat	5	4,80	4,60
Email	12	4,25	4,58
Personal	6	4,50	4,67
Teléfono	157	4,39	4,36
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>4,40</b>	<b>4,39</b>

Respecto de las encuestas, dieciocho (18) ciudadanos calificaron el servicio como "Regular", "Malo" y "Muy 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 manifiestan demora e inconformidad en la información enviada por partes de peticiones realizadas al Ministerio en las siguientes peticiones:
  - Indica que el servicio fue pésimo debido a que en la Línea de Atención al Cliente no le brindaron ninguna información sobre expedición Decreto Componente Inflacionario, previamente se consulta con Secretaria General donde informan que está pendiente de firma al transmitir este dato el usuario contesta que el Decreto si fue expedido con el No. 629 del 26 Marzo de 2014, lo cual crea confusión tanto por parte del usuario como por parte de nuestra dependencia. Se le brinda respuesta a esta queja por parte de Gestión de Información.
  - Buena atención, sin embargo indica que no ha sido atendida su consulta en tema presupuestal. Al usuario en la llamada se le indica remitir la petición al buzón de Atención al Cliente para ser enviada a la Dependencia para que le brinden la información que requiere. El usuario realizó la petición por correo electrónico el 18 de Marzo con Rad. 1-2014-021442 el cual se encuentra asignado al Grupo de Asuntos Jurídicos encontrándose dentro de los tiempos de respuesta de ley.

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

<sup>2</sup> Las encuestas de satisfacción corresponden a la atención brindada por Atención al Cliente.

- Indica que no quedó satisfecho con la respuesta brindada frente a temas presupuestales, no está de acuerdo que la solución consista en enviar consulta al buzón de atención al cliente.
- La solicitud se recibe y de radica el día 17 de marzo y la respuesta se emite el día 19 de marzo por parte de la Subdirección de Análisis y Consolidación Presupuestal enviándole el CONPES 3752 Marco de Gasto de Mediano plazo 2014-2017 del 15 de julio de 2013. El usuario no emite comentarios y la respuesta fue emitida oportunamente.
- Indica que recibió buena atención, sin embargo resalta que se presenta demora la solicitud de certificación laboral realizada ante el Ministerio. Solicita información del Rad. 1-2014-010965 del 11 de febrero del 2014, el cual el Grupo de Historias Laborales trasladó por competencia a la DIAN el día 18 de Febrero de 2014 con el fin de validar si el exfuncionario trabajó en la ciudad de Bogotá aportar tarjeta kardex y de esta forma se cierra el radicado y por ello el peticionario a la fecha no ha recibido respuesta.
- No tiene comentarios. La petición se solicita y se radica el día 3 de marzo la respuesta fue emitida el día 31 de Marzo con Rad. 2-2014-011732, encontrándose dentro de los tiempos de ley, por lo tanto la calificación como regular en tiempos de respuesta no es procedente.
- No tiene comentarios. Petición del 19 de Febrero y con respuesta del 6 de marzo por la Subdirección de Apoyo y Saneamiento Fiscal Territorial con Rad. 2-2014-008563 con respuesta dentro de los tiempos de respuesta de ley.
- Seis (6) 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, y demora en el pago de mesadas y seguridad social.
- Tres (3) ciudadanos por inconformidad por el funcionamiento de la plataforma RONEOL y la demora en la atención de sus peticiones.
- Un (1) ciudadano manifiestan inconformidad debido a que no recibió la información solicitada a través de la Línea de Atención al ser tema de consulta de competencia de otras entidades (pago de impuesto de industria y comercio en Chocó) en la llamada se les brindó el nombre de la entidad competente para la consultas.
- Un (1) ciudadano manifiesta que no ha tenido manera de comunicarse con asesores que manejan la plataforma SGR. En la llamada se intenta la comunicación a la extensión 3821 con base a la directriz realizada por el Grupo de Regalías, pero no contestan, al usuario se le informa la extensión y se le indica que nos realice la solicitud por correo electrónico.

ELABORÓ: Grupo Gestión de Información