

## VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR PARTE DEL MHCP

### 1. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno presenta el informe de verificación a la atención que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público-MHCP viene dando a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía, correspondiente al segundo semestre del año 2016.

El análisis se fundamentó en la labor que realiza el Grupo Gestión de Información-GGI y el equipo de trabajo de Atención al Cliente, quienes hacen parte del contrato celebrado con la Unión Temporal COMWARE – BPM, que tiene establecido como obligación específica, entre otras, la prestación del servicio: Centro de Contacto –MHCP, así:

*«Prestar el servicio de atención centralizado de peticiones, quejas, reclamos, entre otras, que los clientes externos o internos realizan al Ministerio, a través de los canales de comunicación dispuestos, dentro de los cuales se incluyen: Centro de Contacto (atención llamadas telefónicas entrantes de la línea del conmutador, de la línea 018000 y de la línea directa de atención al cliente, o de extensiones internas), buzón de correo electrónico, formulario de PQR´s de la página Web, chat, así como la atención personalizada en la ventanilla y demás medios de atención que establezca la Entidad de acuerdo a sus necesidades.*

*Este servicio debe permitir interactuar con varios usuarios simultáneamente a través del CHAT CENTRO DE CONTACTO MHCP».*

Igualmente, se tuvo en cuenta lo descrito en los informes mensuales de los meses julio a diciembre del año 2016, los cuales se encuentran publicados en la página Web del Ministerio, así como los datos generados por el Sistema Integrado Electrónico Documental – SIED, en lo concerniente a los trámites clasificados como quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

### 2. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

Es de aclarar, que previamente a la emisión del presente informe, se remitió por correo electrónico a la Dirección Administrativa, el 4 de abril, con el fin de conocer sus comentarios frente a las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno. Por el mismo medio, el 7 de abril de 2017 la Directora Administrativa envió sus apreciaciones, las cuales se tuvieron en cuenta.

El objetivo determinado en el proceso Esp.1.1 Gestión de Servicio al Cliente es “*Brindar una adecuada y oportuna atención a los ciudadanos, para asegurar la accesibilidad a los servicios que ofrece el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.*” Versión 4. Actualizado en noviembre de 2016, y es actualmente liderado por la Subdirección de Servicios, no obstante, el Grupo Gestión de Información coordina las actividades encaminadas a gestionar a través de los diferentes canales y/o medios de comunicación los requerimientos que recibe el Ministerio, propendiendo por el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente y los lineamientos generales de la Atención al Ciudadano.

En el mismo sentido, a través del contrato firmado entre el MHCP y COMWARE-BPM (3.448-2014), se cuenta con un equipo de trabajo identificado en la entidad como Atención al Cliente y conformado por un (1) Coordinador y (4) agentes de servicio, el cual atiende y centraliza los trámites que se radican en el MHCP por parte de la ciudadanía y de usuarios internos, a través de los diferentes mecanismos de comunicación.

Es de aclarar, que en el mes de diciembre de 2016 se incorporó en otro sí del contrato, el uso de una nueva funcionalidad de Chat (Numeral 3.1) que mejoró el alcance del servicio ofrecido a través de este medio.

## 2.1. PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO – PNSC.

El MHCP continúa trabajando en el cumplimiento del Plan de Acción definido a partir del diagnóstico a la atención del ciudadano realizado por el Departamento Nacional de Planeación – DNP durante el 2015-2016, como parte del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC.

Las acciones de mejora de dicho Plan están bajo la responsabilidad del Grupo Gestión de Información, fueron definidas para fortalecer la atención al ciudadano y están clasificadas por niveles (básico, intermedio y avanzado). El estado de las mismas es el siguiente:

Componente	Nivel	Acciones Planeadas	Finalizadas	En desarrollo
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Intermedio	2	1	1
Canales de Servicio	Básico	10	10	
	Intermedio	4	4	
	Avanzado	3	3	
Talento Humano	Básico	2	2	
	Intermedio	2*	1	
Normativo Procedimental	Básico	3	3	
	Intermedio	4	3	1**
	Avanzado	2	2	
Relacionamiento con el Ciudadano	Intermedio	1	1	
<b>Total de Acciones</b>		<b>35</b>	<b>33</b>	<b>2</b>

\* La recomendación “...plan o programa de incentivos para las áreas de servicio al ciudadano...”, no aplica por restricciones contractuales.

\*\* La actividad “Se analizarán con el equipo de Atención al Ciudadano las recomendaciones.”, es continua.

Según lo manifestado por la Asesora del GGI y la información remitida, el plan de acción definido se cumplió en un 94% y solo se encuentra pendiente una acción de largo plazo: “Se revisarán acciones donde se garantice el acceso a la información identificando los requerimientos técnicos y recursos económicos necesarios para viabilizar un proyecto en el 2017. Producto: Proyecto Documentado.”, planteada frente a la recomendación del DNP: “Revisar con el área de informática (Web Máster), los certificados de autorización del ciudadano en el tratamiento de datos cuando lo exige la ley 1377 en el art 7-8”.

De lo expuesto anteriormente, se evidenció el compromiso institucional en aras del mejoramiento continuo del Servicio al Ciudadano.

## 2.2. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

La Oficina de Control Interno en el informe del primer semestre de 2016, seleccionó del Decreto 103 de 2015 (Reglamentario de la Ley 1712 de 2014-Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones), aquellos artículos relacionados con la atención al ciudadano y efectuó un seguimiento para determinar su implementación en el Ministerio de Hacienda, evidenciando que se debían fortalecer algunos aspectos, sobre los cuales en este informe se presenta su gestión, así:

Decreto 103 del 20 enero de 2015		
Artículo	Descripción	Comentario del Grupo Gestión de Información
13	Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad.	Se instaló la herramienta SIEL (sistema de interpretación en línea) a partir del 24 de mayo de 2016, que se encuentra en operación en la ventanilla de Atención al Ciudadano del MHCP. La herramienta permite atender a los ciudadanos sordomudos que interactúan con la entidad. Así mismo, se solicitó al INCI los requerimientos para incluir en la página Web del MHCP, un sistema que permita el acceso a las personas con discapacidad visual. A marzo de 2017 se están analizando estos requerimientos para llevar a cabo su implementación.
25	Acceso general a datos semi-privados, privados o sensibles	La Política de Tratamiento de Datos Personales fue aprobada por la alta dirección, el 22 de noviembre de 2016, se encuentra publicada en el repositorio SUG Apo.4.3 Man.3, así mismo, está publicada en la página Web del ministerio
26	Acceso a datos personales en posesión de los sujetos obligados	Este aspecto fue contemplado en la Política de Tratamiento de Datos Personales formalizada.
27	Responsable de la calificación de Reserva de la información pública por razones de defensa y seguridad nacional, seguridad pública o relaciones internacionales	Se realizó la recopilación de la información apoyados en la actualización de las TRD por dependencias y se incluyó en el Índice de Información Clasificada, publicado en la página Web en el link de Transparencia y Acceso a la Información - Gestión Documental.
40	Contenido del Índice de Información Clasificada y Reservada.	Se elaboró el Índice de Información Clasificada y se publicó en la página Web, en el link de Transparencia y Acceso a la Información - Gestión Documental.

De acuerdo con las consultas realizadas y la información entregada por el GGI, se concluye que los aspectos pendientes en el informe del primer semestre del año 2016, cumplieron con lo señalado en el Decreto 103 de 2015, logrando con ello un mejoramiento continuo del proceso de atención al cliente.

### 2.3. SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

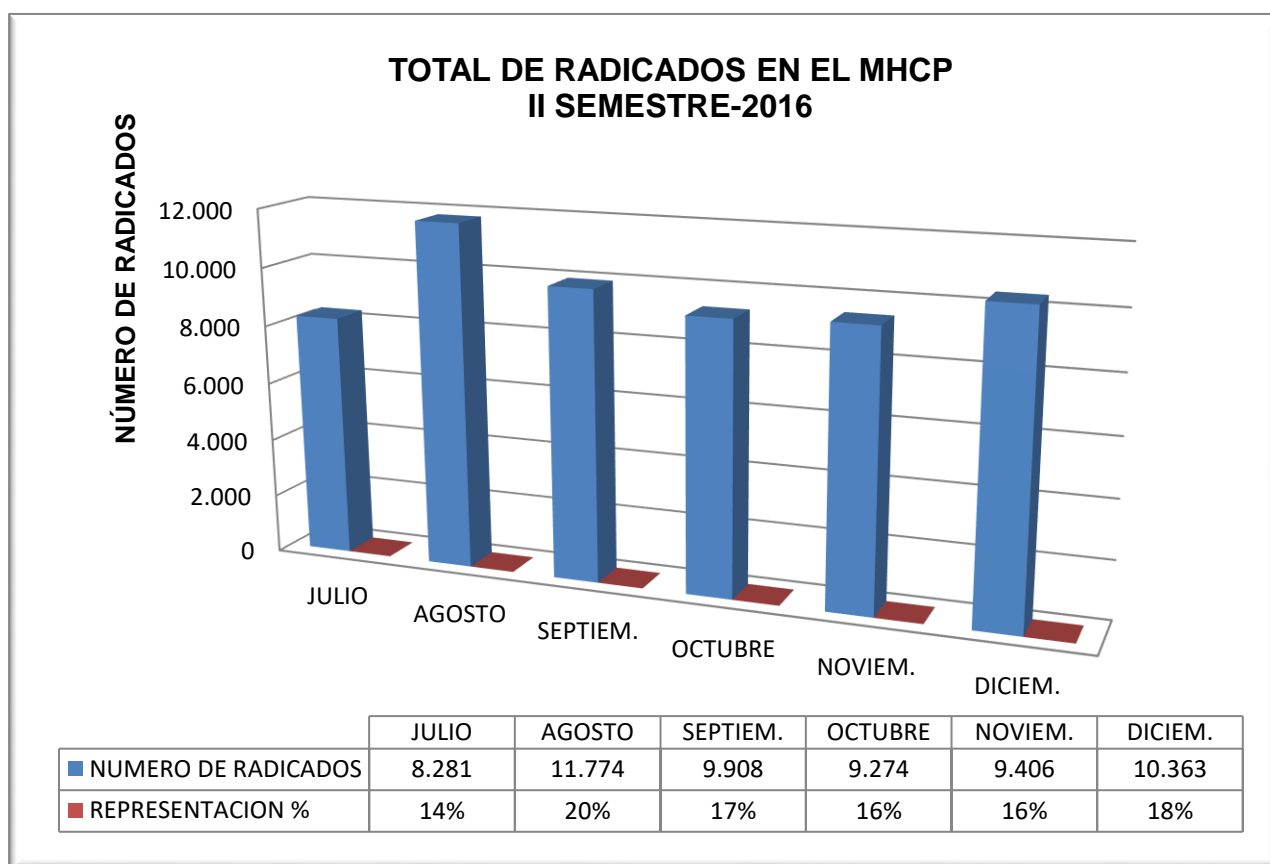
De acuerdo con la consulta realizada en los informes de atención al ciudadano del segundo semestre de 2016, los asuntos radicados en el MHCP durante este periodo ascendieron a un total de 59.006, clasificados en Trámites, Peticiones y Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de la siguiente manera:

Concepto	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trámites II Semestre 2016
TRÁMITE	7.684	10.765	8.929	8.430	8.471	9.617	53.896
PETICIÓN	593	997	971	830	922	740	5.053
QRSD(*)	4	12	8	14	13	6	57
<b>Totales</b>	<b>8.281</b>	<b>11.774</b>	<b>9.908</b>	<b>9.274</b>	<b>9.406</b>	<b>10.363</b>	<b>59.006</b>
<b>% (**)</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

(\*) Quejas, sugerencias, reclamos y denuncias

(\*\*) Porcentaje de Representatividad

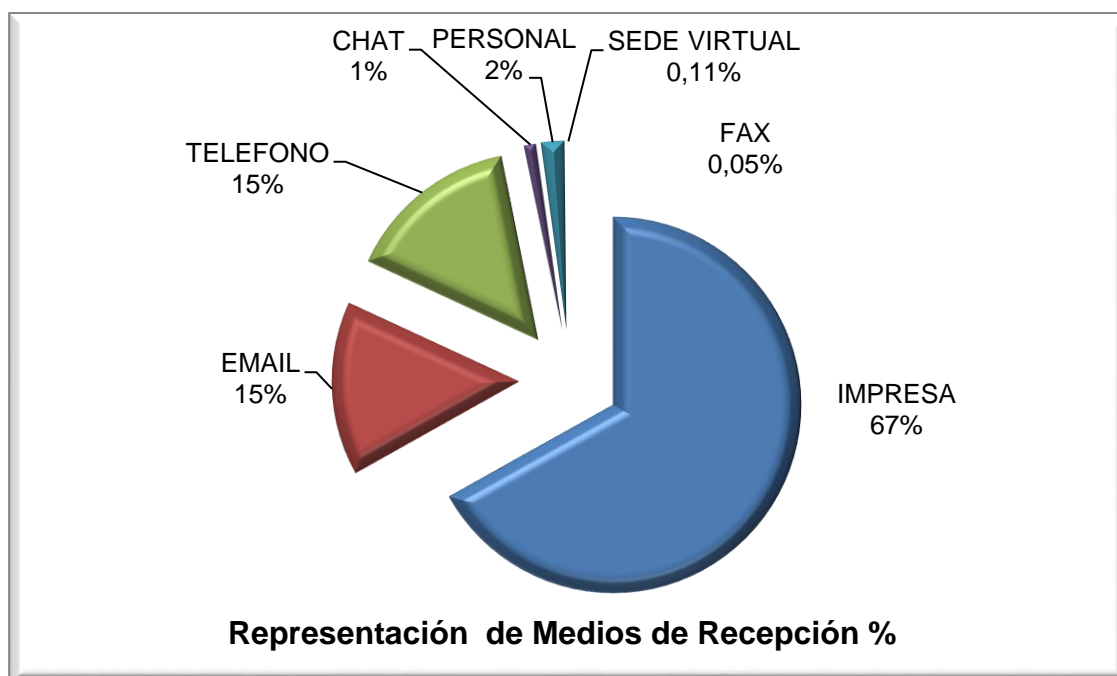
De esta forma y con base en lo generado en los informes respecto a los asuntos radicados durante el segundo semestre de 2016, se presenta el comportamiento mensual de los mismos, así:



Como se observa, durante el segundo semestre de 2016 la cantidad de trámites radicados en el MHCP ha tenido una tendencia similar, entre 16 % y 18 % para cuatro meses de los seis analizados.

De igual forma, del total de 59.006 trámites radicados en el periodo objeto de análisis, se evidenció que el medio de recepción más empleado por los ciudadanos fue el Impreso con el 67%, el segundo medio más utilizado es el Correo Electrónico 15%, seguido del Teléfono 15%, personal 2% y el Chat con el 1%, los demás medios estuvieron por debajo del 1%, (Personal, sede virtual y Fax).

Medio de Recepción	TOTAL	%
Impresa	39.786	67%
Email	8.577	15%
Teléfono	8.581	15%
Chat	855	1%
Personal	1.110	2%
Sede virtual	67	0,11 %
Fax	30	0,05%
<b>Total II semestre de 2016</b>	<b>59.006</b>	<b>100%</b>



En relación con la satisfacción del cliente, actualmente el MHCP tiene establecido aplicar encuestas por los diferentes canales de atención para medir la percepción de la atención prestada por la Entidad al usuario, así:

**CHAT:** Para este medio las encuestas se aplican a los usuarios que durante la conversación aceptan el envío del formato de encuesta.

**TELEFONO:** En este caso, el formato de encuestas se envía junto con la respuesta del trámite solicitado.

**PERSONAL:** Estas encuestas se realizan a los usuarios cuando radican trámites en la ventanilla de atención al cliente

**WEB:** Cuando se termina la conversación, el agente que atiende al usuario transfiere la comunicación a la encuesta diseñada.

Con base en la información entregada por el asesor de grupo de GGI, durante el periodo objeto de análisis se recibió respuesta de las encuestas de satisfacción por parte de los ciudadanos que solicitaron algún tipo de trámite, así:

Mes	Número de Encuestas Aplicadas	Calificación satisfactoria
Julio	394	372
Agosto	617	583
Septiembre	359	331
Octubre	316	287
Noviembre	446	425
Diciembre	464	426
<b>Total</b>	<b>2.596</b>	<b>2.424</b>

De las 2.596 encuestas recibidas por los ciudadanos, el 93,37% de los encuestados calificaron la atención recibida en un nivel satisfactorio, lo anterior refleja el compromiso de ofrecer un servicio de calidad que permita satisfacer las necesidades expuestas por cada usuario.

No obstante, el total de encuestas aplicadas (2.596) frente al total de los trámites radicados por los medios: Chat, teléfono, email y personal (19.123) durante el segundo semestre de 2016, representa un **13,57%**.

A juicio de la OCI, aunque el porcentaje para el segundo semestre de 2016 aumentó con respecto al del primer semestre (12,16 %), sigue siendo poco representativo para medir la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que esta actividad es necesaria para conocer si la atención y la gestión realizada por parte del MHCP es la adecuada o por el contrario amerita de ajustes y mejoras; es importante resaltar que solo un 6,63 % de la información suministrada por las encuestas respondidas en medios Chat, teléfono, email y personal no despejó las inquietudes del ciudadano. Al realizar el análisis de estas calificaciones negativas, el Grupo Gestión de Información encontró que los motivos son ajenos al Grupo de Atención al Ciudadano, la calificación deficiente la atribuyen a las respuestas recibidas de los funcionarios de la Entidad.

Sobre el particular, se precisa que el diligenciamiento de la encuesta es una actividad voluntaria lo que hace difícil lograr respuesta del total de los ciudadanos, sin embargo, hay que continuar fortaleciendo la labor de los agentes como se viene realizando, para seguir avanzando en alcanzar un mayor nivel de respuestas.

Con respecto a lo anterior, se mantiene un amplio porcentaje de trámites que no refieren encuesta (86.43%); en este sentido se **recomienda** seguir generando estrategias que promuevan la aplicación de las encuestas para lograr un mayor alcance, toda vez que, la información que se obtenga permitirá realizar un análisis más representativo de la atención al ciudadano y determinar acciones de mejora.



## 2.4. SEGUIMIENTO A LA VERIFICACIÓN DEL I SEMESTRE DE 2016

Sobre los aspectos a mejorar que quedaron plasmados en el Informe emitido por la Oficina de Control Interno (2016-ARL-54 del 13 de septiembre de 2016), correspondiente a la verificación del primer semestre de 2016, se indagó al Coordinador del Grupo Gestión de Información y el Asesor de la Dirección de Tecnología, evidenciando lo siguiente:

- Usuario Buzón de Atención al Cliente:** La situación observada estaba enfocada a la ausencia temporal de la Coordinadora del Grupo de Atención al Cliente –COMWARE: *“...de requerirse gestionar el buzón de Atención al Cliente, uno de los agentes de servicio respalda esta actividad, ingresando a su computador con su usuario y clave, generándose un acceso a toda la información que reposa en el computador, en especial a la del buzón de Atención al Cliente, es decir, que no se da cumplimiento a la política de seguridad del MHCP donde establece que la contraseña es de carácter personal e intransferible”.*

Al respecto, el asesor del GGI manifestó que la Dirección de Tecnología a través de la Mesa de Ayuda activó otro usuario del call center, para que pueda ver y revisar los correos que llegan al buzón de Atención al Cliente, en caso de ausencia de la Coordinadora. A la fecha está activado el señor Oscar Calderón, y en caso de necesitar una tercera persona autorizada se procederá a informar a la mesa de ayuda para solicitar su activación.

Frente a lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la acción adelantada subsana la observación generada.

- Asociación de radicado de entrada con el radicado de salida:** Para analizar este aspecto se tomó el reporte *“Entrada de comunicaciones Oficiales y PQRSD”* generado por el SIED (no incluye la sede virtual) y se comparó con la información registrada en los informes de atención al ciudadano correspondientes al segundo semestre de 2016.

Los trámites radicados en el MHCP ascendieron a 59.006, de los cuales deberían generarse radicados de respuesta 48.393, teniendo en cuenta que no se incluyen los trámites recibidos por chat, de forma personal y por teléfono, toda vez que son direccionados por los agentes de servicio para que se oficialicen, a través de los otros medios de recepción o se dé solución a la solicitud por el mismo medio de recepción, sin generar un radicado de respuesta.

De la actividad anterior, se evidenció que para el segundo semestre de 2016 el porcentaje de asociación de radicados de origen con las respuestas fue de 27,7%, el cual descendió con respecto al porcentaje del primer semestre del año 2016 (30,8%).

MES	Total Radicados en el SIED	Total Respuestas Asociadas en el Reporte SIED	(%)*
JULIO	6895	1994	28,9
AGOSTO	9682	2437	25,2
SEPTIEMBRE	8179	2394	29,3
OCTUBRE	7761	2289	29,5
NOVIEMBRE	7800	2270	29,1
DICIEMBRE	8076	2012	24,9
<b>TOTAL SEMESTRE</b>	<b>48393</b>	<b>13396</b>	<b>27,7</b>

La comparación entre los dos semestres es la siguiente:

Periodo	Total Radicados en el SIED	Total Respuestas Asociadas en el Reporte SIED	(%)*
I Semestre 2016	43.819	13.489	30,8
II Semestre 2016	48.393	13396	27,7

(\*) Porcentaje de Representatividad

Es de aclarar, que el Grupo Gestión de Información en el proceso de capacitación y reinducción fomenta la cultura de la trazabilidad de la información en el SIED mediante la asociación de las respuestas generadas a los requerimientos, sin embargo, esta Oficina considera que es necesario normalizar el uso adecuado y continuo del sistema, ya que con respecto al anterior corte de verificación, el porcentaje obtenido disminuyó y sigue siendo bajo en relación con la totalidad de documentos radicados por el SIED (objeto de análisis), motivo por el cual, se mantiene la **recomendación** generada en el informe anterior, a saber:

*“Continuar con las campañas de capacitación con el propósito de seguir fomentando la respectiva asociación del radicado de entrada con el de salida.*

*Así mismo, formular nuevas estrategias con los recursos institucionales existentes en pro del mejoramiento de la cultura de la trazabilidad de la gestión documental, involucrando aún más a los usuarios responsables de aprobar y firmar las comunicaciones que se generan al interior del MHCP, con el fin que estos usuarios se conviertan en un filtro de dicho procedimiento.*

*Es importante resaltar, que las anteriores recomendaciones van enfocadas al mejoramiento continuo del proceso, toda vez que la completitud de la trazabilidad permitiría generar estadísticas enfocadas a la medición de tiempos de respuesta, identificación de trámites que no se hayan contestado, entre otros, facilitando los análisis efectuados.”*

Una de estas estrategias puede proyectarse a través de los seguimientos generados a los procesos desde la Oficina Asesora de Planeación, primero como una actividad preventiva e informativa y posteriormente, como un criterio de calificación en la Estrategia SUG, que vigencia a vigencia se renueva.

De igual forma, si los ajustes al sistema no son posibles por las políticas de austeridad del gasto, remitir de forma periódica reportes de control del sistema, a los líderes de los documentos sin respuesta registrada, lo que permitiría a cada área identificar su debilidad en el uso adecuado del SIED y así promover la cultura de autogestión y autocontrol a los funcionarios, especialmente en la asociación de los radicados.

Sin embargo, a futuro se debe considerar el desarrollo de alertas en el sistema que sean viables, de acuerdo con los recursos presupuestales y la priorización institucional de necesidades del en el tema de sistemas de información.

- **Clasificación de los radicados según el medio de recepción:** Para realizar este cruce de información, se trabajó con un nuevo reporte generado por el sistema SIED (archivo plano): *“Entrada de comunicaciones Oficiales y PQRSD”*, el cual tiene una mejora frente al anterior, que permite unificar la información de manera más ágil, sin embargo, no está incluido el medio de recepción Sede Electrónica o Web para consolidar lo que llega a la entidad.

Para el II semestre de 2016 se continúan observando algunas diferencias entre la información reportada en el SIED y lo publicado en los Informes de Atención al Ciudadano, debido a errores de clasificación de los radicados según el medio de recepción, así:



**INFORME PÁGINA WEB**

Medio de Recepción	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Impresa	5.599	8.101	6.717	6.286	6.298	6.785
Email	1.295	1.576	1.457	1.467	1.495	1.287
Teléfono	1.098	1.611	1.411	1.180	1.268	2.013
Chat	138	183	180	154	108	92
Personal	136	280	125	161	228	180
<i>Sede virtual</i>	<i>14</i>	<i>18</i>	<i>13</i>	<i>18</i>	<i>2</i>	<i>2</i>
Fax	1	5	5	8	7	4
<b>Total Mes 2016</b>	<b>8.281</b>	<b>11.774</b>	<b>9.908</b>	<b>9.274</b>	<b>9.406</b>	<b>10.363</b>
<b>Total sin Sede Virtual</b>	<b>8.267</b>	<b>11.756</b>	<b>9.895</b>	<b>9.256</b>	<b>9.404</b>	<b>10.361</b>

REPORTE SIED: “Entrada de comunicaciones Oficiales y PQRSD y Todos los radicados recibidos”

Medio de Recepción	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Impresa	5.597	8.103	6.728	6.284	6.298	6.788
Email	1.295	1.573	1.451	1.466	1.493	1.284
Teléfono	1.098	1.611	1.404	1.180	1.268	2013
Chat	138	183	180	154	108	92
Personal	136	280	125	161	228	180
<i>Sede virtual</i>	<i>79</i>	<i>330</i>	<i>308</i>	<i>317</i>	<i>81</i>	<i>2</i>
Fax	1	5	6	8	7	4
Seleccione opción	2	1	0	3	2	0
<b>Total Mes 2016</b>	<b>8.346</b>	<b>12.086</b>	<b>10.202</b>	<b>9.573</b>	<b>9.485</b>	<b>10.363</b>
<b>Total sin Sede Virtual</b>	<b>8.267</b>	<b>11.756</b>	<b>9.894</b>	<b>9.256</b>	<b>9.404</b>	<b>10.361</b>

Las celdas sombreadas corresponden a las diferencias numéricas por catalogación frente a los informes publicados.

**DIFERENCIAS DE CLASIFICACIÓN**

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
3	5	12	3	2	3	28

Es de precisar, que los radicados clasificados erróneamente no representan materialidad (0,47%) frente al total de los trámites radicados durante el segundo semestre de 2016 (59.006), no obstante, se **recomienda** que estas situaciones queden reportadas (trazabilidad) en el informe publicado en la página web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público o en algún documento formal del proceso, con el propósito que al momento de realizar las consultas tanto por los usuarios internos como externos se evidencien las respectivas aclaraciones que haya lugar.

Con respecto, al total de radicados registrados en el SIED frente al total incluidos en los informes para periodo objeto de análisis, existen diferencias en los documentos citados a través de la sede virtual, ya que en los informes solo se incluyeron los documentos relacionados con Atención al Ciudadano, es importante precisar, que este medio entró en funcionamiento para uso de varios flujos específicos de áreas misionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público (FONPET, Dirección General de Presupuesto Público Nacional y Dirección de Apoyo Fiscal) en el segundo semestre del año 2016; y la información radicada hace parte de la gestión documental de la entidad, por tal razón se les asigna un número de radicación de acuerdo a la Política de Gestión de la Información Apo 4.3 Man. 4 Alcance y fase C. Recepción y Distribución.

Por lo anterior, se **recomienda** incluir en los próximos informes mensuales los documentos completos radicados para normalizar el acceso a la información y así controlarla.

En relación con los informes de atención al ciudadano, se precisa que son documentos de carácter público y que son una herramienta de seguimiento a la gestión que deben adelantar los entes de control, según lo establecido en la Ley, por lo que en la medida que se aclaren este tipo de situaciones facilita la labor a ejecutar y permite establecer que se está llevando a cabo un autocontrol de las labores realizadas dentro del proceso.

- **Funcionalidad de la Plataforma para el medio de recepción Chat:** Revisado lo presentado en el informe de la anterior verificación, se detectaron unas deficiencias, que de acuerdo con lo informado por la Coordinadora de Atención al Cliente y la Asesora, a la fecha fueron subsanadas, ya que se generó un otro si el 27 de diciembre de 2016 al contrato 3.448-2014 de prestación de Servicio tercerizado sobre operación, gestión y modernización de los Servicios tecnológicos del MCHP donde se incorporó el uso de una nueva funcionalidad de chat en la cláusula tercera numeral 3. Centro de contacto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público .Descripción del servicio.

A continuación se presenta el estado de los problemas identificados en el informe anterior:

Problema o Carencia	Observaciones
Carencia de una funcionalidad que permita abrir diferentes sesiones de chat (salones) para que se atiendan diferentes temáticas al mismo tiempo.	La nueva funcionalidad permite interactuar con varios usuarios simultáneamente.
Falta de registro de la conversaciones, las copias se realizan de forma manual y existe riesgo de pérdida de los Chat.	La plataforma implementada permite bajar un reporte de las conversaciones y genera copia de respaldo. Adicionalmente permite el envío automático de la encuesta.
La ausencia de la funcionalidad de adjuntar archivos.	La funcionalidad permite adjuntar archivos.
No cuenta con corrector de ortografía.	El área cuenta con plantillas y una funcionalidad tiene corrector de ortografía.

Teniendo en cuenta los comentarios reportados por la Dirección de Tecnología y el Grupo Gestión de Información, se evidenció que todas las debilidades identificadas con respecto al servicio de chat fueron solucionadas.

- **Seguridad de la información.** Con respecto a lo citado en el informe anterior sobre Seguridad de la información (Ley 1581 de 2012) y específicamente sobre la Política de Tratamiento de Datos, se evidenció en el repositorio SUG el documento formalizado “Política de Tratamiento de Datos Personales” Apo.4.3 Man.3 del 17 de noviembre de 2016. Adicionalmente, la Dirección de tecnología en conjunto con el Grupo Gestión de Información proyectó un plan de acción con diferentes actividades para el año 2017.
- **Ayudas y Habilitación para el uso de niños, niñas y adolescentes:** «según la consulta realizada al área de Gestión de Información, nos informan que estos puntos hacen parte de una próxima fase del sistema de PQRD´s y en la versión actual, no se ha avanzado en el tema».

Frente a lo anterior, la situación es la misma, por esta razón la **recomendación** se mantiene en el sentido que se realicen las gestiones pertinentes por parte de las áreas involucradas, con el objetivo de cumplir con la totalidad de los requerimientos establecidos en la normatividad vigente.

- **Actualización de la documentación en lo relacionado a la Atención al Ciudadano:** Con respecto a este punto, se consultó en el repositorio SUG y se evidenció que la documentación del proceso Esp.1.1. Gestión de Servicio al Cliente fue actualizada el 16 de noviembre de 2016.

## 2.5. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016.

Con base en la información reportada en los informes mensuales de Atención al Cliente publicados en la página web del MHCP, a continuación, se presentan los trámites recibidos que fueron clasificados como quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

Trámite	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trámites II Semestre 2016
Quejas	0	9	4	5	5	2	25
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	1	2	0	4	1	2	10
Denuncias	3	1	4	5	7	2	22
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>57</b>

Con respecto a lo anterior, se verificó en el SIED la respectiva gestión realizada por las áreas responsables según el caso, a continuación, se presentan los resultados de la actividad efectuada:

Radicado	Fecha radicado	Medio	Asunto	Categoría SIED	Fecha vencimiento	Dependencia asignada	Fecha radicado salida
1-2016-060012	27-07-2016	Email	Denuncia Por estafa Santa Marta	Denuncia	18-08-2016	Remisión por competencia -Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	29-07-2016
1-2016-058031	19-07-2016	Teléfono	Denuncia contra empresas no recibida por la UIAF	Denuncia	10-08-2016	Remisión por competencia -Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	25-07-2016
1-2016-053199	05-07-2016	Email	Inquietud frente a los Nuevos billetes expedidos por el Banco de la Republica	Sugerencia	27-07-2016	Se dio respuesta a la sugerencia-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	11-07-2016
1-2016-058907	22-07-2016		Tramite De Colpensiones para expedir el Certificado de Ingresos Y Retenciones para elaborar declaración de renta	Denuncia	11-08-2016	Traslado , Procuraduría General de la Nación	29-07-2016
1-2016-067044	12-08-2016	Email	Queja y Reclamo Señor Jonathan Murillo CC: 1.106.896.996	Queja	05-09-2016	Traslado Min. Educación - Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	22-08-2016
1-2016-067033	12-08-2016	Email	Sugerencia-Implementar control de recursos desperdiciados	Sugerencia	05-09-2016	Traslado por competencia DIAN-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	22-08-2016

Radi- cado	Fecha radicado	Medio	Asunto	Categoría SIED	Fecha venci- miento	Dependen- cia asignada	Fecha radicado salida
1-2016-066732	12-08-2016	Impresa	Remisión aclaración de recursos consignados al Municipio De Ubaté	Sugerencia	05-09-2016	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	No hay registro de respuesta
1-2016-066332	11-08-2016	Email	Queja por trato de la funcionaria Edna Ruby Gonzales	Queja	04-08-2016	MCHP	Su estado es asignar gestor, no tiene respuesta. En trámite
1-2016-063013	04-08-2016	Email	Queja formal ante Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	Queja	26-08-2016	Atención al cliente, envió respuesta por mail	07-09-2016
1-2016-062999	04-08-2016	Email	Queja SUFI BANCOLOMBIA	Queja	26-08-2016	Traslado Super. Financiera- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	10-08-2016
1-2016-062937	04-08-2016	Chat	14:59:37 - Maria Alic: Denuncio por Inoperancia de Colpensiones para entregar los Certificados de Ingresos Pensionales para Declaración de Renta Personas Naturales.	Denuncia	26-08-2016	Traslado por competencia a Colpensiones-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	17-08-2016
1-2016-073234	31-08-2016	Email	Denuncia Comando General de las Fuerzas Militares	Queja	21-09-2016	Ministerio de Defensa- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	07-09-2016

Radicado	Fecha radicado	Medio	Asunto	Categoría SIED	Fecha vencimiento	Dependencia asignada	Fecha radicado salida
1-2016-071081	25-08-2016	Impresa	Queja incumplimiento de pagos Departamento Sucre acuerdo reestructuración	Queja	15-09-2016	Traslado a Gobernación , Dirección General de Apoyo Fiscal	01-09-2016
1-2016-071065	25-08-2016	Impresa	Queja De Incumplimiento de pagos del Departamento de Sucre en acuerdo de reestructuración	Queja	15-09-2016	Se generaron tres radicados de respuesta- Dirección General de Apoyo Fiscal	01-09-2016
1-2016-070420	24-08-2016	Email	Queja Deportistas Colombianos	Queja	14-09-2016	Respuesta al peticionario- Dirección General de Presupuesto Público Nacional	08-11-2016
1-2016-069315	22-08-2016		Quejas por obras inconclusas del Fondo de adaptación Adscrito Al Ministerio De Hacienda Y Crédito Público	Queja	12/09/2016	Traslado por competencia al Fondo de Adaptación- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	31-08-2016
1-2016-078034	15-09-2016	Fax	Manejo Inadecuado de FOGAFIN	Queja	06-10-2016	Traslado a FOGAFIN 077340, Despacho del Ministro	Copia de respuesta de FOGAFIN.
1-2016-077322	13-09-2016	Email	RV: Asesinato y persecución de líderes comunitarios	Queja	04-10-2016	Respuesta al peticionario y traslado a Fiscalía- Atención al Cliente	13-09-2016
1-2016-076826	12-09-2016	Email	Paramilitares están ocupando espacios Comunitarios de la Comunidad de paz de San José de Apartadó	Denuncia	03-10-2016	Respuesta al peticionario y traslado a Fiscalía- Atención al Cliente	12-09-2016



Radicado	Fecha radicado	Medio	Asunto	Categoría SIED	Fecha vencimiento	Dependencia asignada	Fecha radicado salida
1-2016-076126	09-09-2016	Email	Denuncia ante el Consejo Directivo ANM	Denuncia	30-09-2016	Remisión por competencia Ministerio de Minas-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	15-09-2016
1-2016-075902	09-09-2016	Impresa	Queja de formato de petición de sr Jorge Alberto Calderon Cardenas	Queja	30-09-2016	Repuesta al peticionario, Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional	27-09-2016
1-2016-080627	22-09-2016	Email	Queja a Superintendencia de Economía Solidaria	Queja	13-10-2016	Remisión por competencia Súper. Sociedades-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	28-09-2016
1-2016-079371	19-09-2016	Email	Asesinato de líderes Y lideresas comunitarias	Denuncia	10-10-2016	Emitió respuesta-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	22-09-2016
1-2016-078842	16-09-2016	Email	Dolor y preocupación por el asesinato de Nestor Ivan Martinez, líder del Congreso de los pueblos en el centro del Cesar	Denuncia	07-10-2016	Remisión por competencia Ministerio de defensa-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	22-09-2016
1-2016-088087	14-10-2016	Email	Queja presentada ante la Contraloría deudas Córdoba	Queja	08-11-2016	Traslado Min. Educación - Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	24-10-2016

Radicado	Fecha radicado	Medio	Asunto	Categoría SIED	Fecha vencimiento	Dependencia asignada	Fecha radicado salida
1-2016-087856	14-10-2016	Email	Solicitud de reembolso con intereses e investigación de procedimientos a las afectaciones causadas por descuentos	Queja	08-11-2016	Traslado Súper Financiera - Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	24-10-2016
1-2016-086654	12-10-2016	Email	RV: Asesinato de campesino en Puerto Valdivia	Denuncia	03-11-2016	Traslado Min. Defensa - Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	20-10-2016
1-2016-084530	05-10-2016	Impresa	Queja del Sr Jose Luis Serpa Peinado	Queja	27-10-2016	Traslado a la Procuraduría General de la Nación - Dirección General de Apoyo Fiscal	10-10-2016
1-2016-084477	05-10-2016	Email	Recomendación a Las Pensiones.	Sugerencia	27-10-2016	Traslado Min. Trabajo - Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	11-10-2016
1-2016-084439	05-10-2016	Email	Denuncia incumplimiento acuerdo de Pasivos Valle del Cauca	Denuncia	27-10-2016	Respuesta al petionario y remisión a la Gobernación del Valle - Dirección General de Apoyo Fiscal	31-10-2016
1-2016-084281	04-10-2016	Email	Queja contra el asesor John William Granda	Queja	26-10-2016	Respuesta de PASIVOCOL - Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	25-10-2016

Radicado	Fecha radicado	Medio	Asunto	Categoría SIED	Fecha vencimiento	Dependencia asignada	Fecha radicado salida
1-2016-091276	26-10-2016	Email	Queja contra Fiscalía General de La Nación	Queja	18-11-2016	Traslado a Fiscalía - Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	02-11-2016
1-2016-090725	25-10-2016	Email	Sugerencia en relación a encargo Supersolidaria	Sugerencia	17-11-2016	Respuesta al petionario - Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	01-11-2016
1-2016-090704	25-10-2016	Email	solicita que se investiguen los hechos de corrupción en la Oficina de Fiscalización De la Dian	Denuncia	17-11-2016	Traslado a DIAN -Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	31-10-2016
1-2016-090471	24-10-2016	Email	Denuncia rifas ilegales	Denuncia	16-11-2016	Traslado a Colpensiones -Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	28-10-2016
1-2016-090002	24-10-2016	Email	Sugerencia impuesto a productos para mascotas	Sugerencia	16-11-2016	Traslado a DIAN -Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	28-10-2016
1-2016-089785	21-10-2016	Email	envía denuncia contra el funcionario Avieja Octavio Garcia Granados de la Agencia Nacional De Minería.	Denuncia	15-11-2017	Traslado por Competencia Min. Minas- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	28-10-2016
1-2016-088683	18-10-2016	Email	Sugerencias Reforma Tributaria	Sugerencia	09-11-2016	Se emitió la respuesta- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	01-11-2016

Radicado	Fecha radicado	Medio	Asunto	Categoría SIED	Fecha vencimiento	Dependencia asignada	Fecha radicado salida
1-2016-093546	02-11-2016	Teléfono	Indica una queja con respecto a una irregularidades del Municipio De Rio Negro Santander con respecto a un predio que recibió por herencia	Denuncia	25-11-2016	Respuesta al peticionario-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	11-11-2016
1-2016-093909	02-11-2016	Teléfono	queja del Señor Ricardo Hurtado Amaya C.C. 6151136	Queja	25-11-2016	Traslado al Municipio de Rionegro-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	29-11-2016
1-2016-094407	04-11-2016	Email	Denuncia Por evasión de impuestos por parte de la empresa Ferreamericas	Denuncia	29-11-2016	Respuesta al peticionario-Atención al Cliente	04-11-2016
1-2016-094466	04-11-2016	Email	denuncia por evasión de impuestos por parte de la empresa Ferreamerica	Denuncia	29-11-2016	Respuesta al peticionario-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	11-11-2016
1-2016-094870	04-11-2016	Email	documentos adjuntos de la denuncia interpuesta por el Señor Ricardo Hurtado Amaya Identificado Con C.C. 61151136 el día 02 de noviembre de 2016 con radicado 1-2016-093909	Denuncia	29-11-2016	Respuesta al peticionario-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	10-11-2016

Radica- do	Fecha radicado	Medio	Asunto	Categoría SIED	Fecha venci- miento	Dependen- cia asignada	Fecha radicado salida
1-2016- 095219	08-11-2016	Email	Re: Evasión Ferreamericas Jesus Meraldo	Queja	30-11-2016	Respuesta al peticionario- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	11-11-2016
1-2016- 096858	15-11-2016	Email	solicita a las autoridades del gobierno de Colombia en todo el conjunto, adelantar las gestiones diplomáticas necesarias ante el gobierno de Panamá, para el traslado -de manera inmediata y sin dilaciones- del humanista, profesor y académico Miguel Ángel Beltrán Villegas	Denuncia	06-12-2016	Respuesta al peticionario- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	21-11-2016
1-2016- 098610	18-11-2016	Email	Solicitud radicado de entrada - denuncia publica	Denuncia	12-12-2016	Remisión por competencia a la Procuraduria General de la Nación- Dirección General de presupuesto Público Nacional	23-11-2016
1-2016- 098815	18-11-2016	Email	solicito se verifique la situación legal para la posesión del predio por parte del Señor Elver Muñeton	Denuncia	12-12-2016	Respuesta al peticionario- Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	25-11-2016

Radicado	Fecha radicado	Medio	Asunto	Categoría SIED	Fecha vencimiento	Dependencia asignada	Fecha radicado salida
1-2016-099366	21-11-2016	Email	Opciones para incluir en reforma tributaria	Sugerencia	13-12-2016	Se Realizó El Cierre Con La Nota Pública Del Señor Jaison Alexander Vega Laiton	
1-2016-099860	23-11-2016	Email	Queja contra la Fiscalía General de La Nación	Queja	15-12-2016	Traslado a la Fiscalía-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	30-11-2016
1-2016-100296	24-11-2016	Email	Queja UGPP Unidad Pensional de Gestión Parafiscal	Queja	16-12-2016	Se cambió por el Radicado 1-2016-100297	
1-2016-100297	24-11-2016	Email	Queja UGPP Unidad Pensional De Gestión Parafiscal	Queja	16-12-2016	Traslado a la UGPP-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	01-12-2016
1-2016-107451	15-12-2016	Email	Solicitud - Denuncia Presuntas Irregularidades, con la utilización de los recursos reconocidos al Municipio De Zambrano-Bolívar.	Denuncia	05-01-2017	Se dio respuesta al peticionario- Dirección General de Regulación Económica de la Seguridad Social. Rad.	Se relacionó con dos radicados de respuesta emitidos en marzo y agosto de 2016
1-2016-106283	13-12-2016	Email	Denuncia penal estado colombiano - Señor Ricardo	Denuncia	03-01-2017	Respuesta al peticionario-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	16-12-2016
1-2016-105053	09-12-2016	Email	Propuesta Impuesto Nacional Al Carbono	Sugerencia	30-12-2016	Respuesta al peticionario- Jefe Oficina Jurídica	22-12-2016



Radicado	Fecha radicado	Medio	Asunto	Categoría SIED	Fecha vencimiento	Dependencia asignada	Fecha radicado salida
1-2016-104834	07-12-2016	Email	Queja por no recibir respuesta a radicado 1-2016-067672	Queja	29-12-2016	Respuesta al peticionario-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	17-01-2017
1-2016-103503	05-12-2016	Email	Sugerencia cambios Reforma Tributaria	Sugerencia	27-12-2016	Respuesta al peticionario-Jefe Oficina Jurídica	30-12-2016
1-2016-108876	20-12-2016	Impresa	Queja o denuncia de Luis Alberto Hurtado Gantiva	Queja	11-01-2017	Remisión por competencia a CREARCOO P-Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	26-12-2016

De lo anterior, se observó que 2 radicados no cuentan con respuesta en el SIED y 5 fueron gestionados inoportunamente, es decir, después del tiempo establecido, razón por la cual se concluye que la gestión fue del 96,4% de los radicados clasificados como quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

El 3,5 % restante corresponde a dos radicados, el 1-2016-066332 (Queja) que fue remitido a la Subdirección de Recursos, quien no reportó información sobre su estado y el otro, 1-2016-066732 (Sugerencia) que viene como gestor a Claudia Yised Ortiz de la Dirección General de Crédito Público, es de aclarar que, al revisar el documento, éste no corresponde a una sugerencia sino a una petición “aclaración” sobre unos giros, al respecto el área manifestó que la respuesta se dio el 23 de agosto de 2016 con radicado 2-2016-030471.

Si bien es cierto, la responsabilidad de la gestión de los radicados es el área donde es asignado el radicado, es importante mencionar que una de las políticas de operación vigentes en el Esp.1.1 Pro 1 Gestión de Servicio al Ciudadano, señala: «*Todas las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas en el MHCP deben tener una respuesta al ciudadano*» esta contiene un requisito “*respuesta al ciudadano*”, razón por la cual es necesario evidenciar claramente esta gestión en el SIED.

Frente a lo anterior, y en aras de cumplir con el ciclo de calidad (PHVA) se **recomienda** realizar verificación y seguimiento a las respuestas de QRSD por parte de las áreas responsables de la gestión en los términos que la Ley dispone para tal fin y el adecuado manejo del SIED, ya sea de competencia del MHCP o que por el contrario se deba generar un traslado a la Entidad competente. Así mismo, determinar acciones que garanticen que en el SIED se evidencie la respuesta de la gestión adelantada.

Por otra parte, se realizó una consulta en el SIED de los radicados registrados durante el segundo semestre de 2016, filtrando aquellos que en su asunto hacían referencia a una queja, reclamo, sugerencia o denuncia, como resultado de la actividad se detectaron algunos radicados que no se incluyeron en los informes de Atención al Ciudadano en las categorías antes mencionadas y que de acuerdo con la verificación que se efectuó a los soportes de cada radicado incluidos en el SIED se determinó que si corresponden a una QRSD:

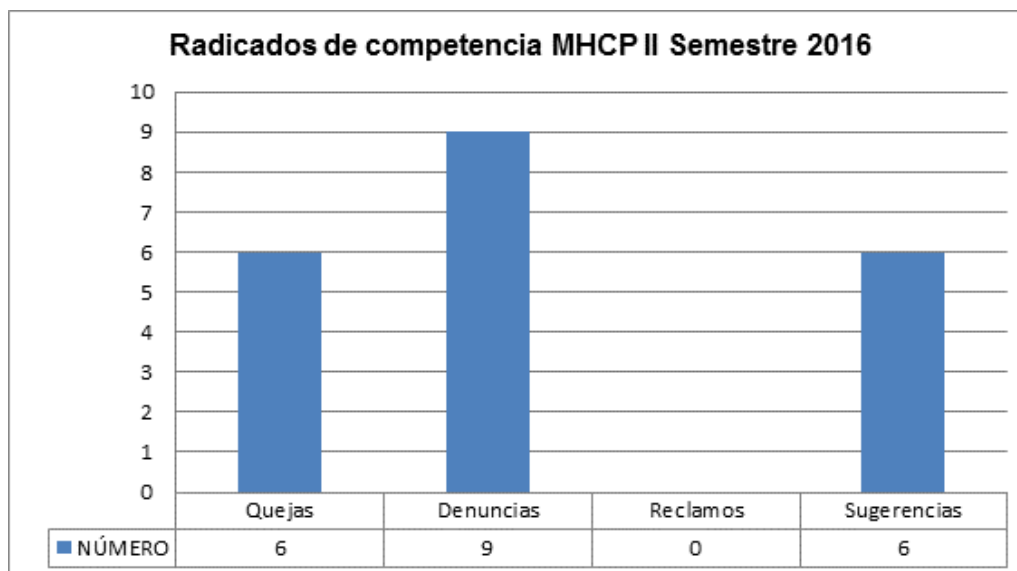
Radicado	Fecha de Radicado	Medio de recepción	Categoría SIED	Categoría según OCI	Fecha de radicado de salida	Área responsable gestión
1-2016-054551	08/07/2016	Impresa	Documento informativo	Denuncia	No tiene respuesta asociada en el SIED	Dirección General de Apoyo Fiscal
1-2016-054584	08/07/2016	Impresa	Documento informativo	Denuncia	No tiene respuesta asociada en el SIED	Subdirección Financiera y otras
1-2016-055546	12-07-2016	Impresa	Documento informativo	Denuncia	No tiene respuesta asociada en el SIED	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-057979	19-07-2016	Mail	Petición General	Denuncia	27-07-2016 2-2016-026950	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-072490	30/08/2016	Impresa	Solicitud de información	Queja	No tiene respuesta asociada en el SIED	Bonos pensionales
1-2016-063088	05/08/2016	Impresa	Documento informativo	Queja	10-08-2016 2-2016-028738	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-067347	16/08/2016	Impresa	Petición General	Queja	06-09-2016 2-2016-032774	Oficina Jurídica
1-2016-081991	27/09/2016	Impresa	Petición General	Queja	Sin respuesta asociada en el SIED	Grupo de Infraestructura
1-2016-093586	02/11/2016	Impresa	Petición General	Denuncia	04-11-2016 2-2016-041601	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-093884	02-11-2016	Impresa	Solicitud de Información General	Sugerencia	16-11-16 2-2016-043095	Oficina Asesora Jurídica

Radicado	Fecha de Radicado	Medio de recepción	Categoría SIED	Categoría según OCI	Fecha de radicado de salida	Área responsable gestión
1-2016-099442	22-11-2016	Impresa	Solicitud de Información General	Denuncia	Sin respuesta asociada en el SIED	Dirección de Apoyo Fiscal
1-2016-099447	22-11-2016	Impresa	Solicitud de Información General	Denuncia	Sin respuesta asociada en el SIED	Dirección de Apoyo Fiscal
1-2016-100301	24-11-2016	Mail	Petición General	Denuncia	01-12-2016 2-2016-045883	
1-2016-102040	29-11-2016	Impresa	Respuesta	Denuncia	Sin respuesta asociada en el SIED	Dirección de Apoyo Fiscal
1-2016-097191	15-11-2016	Impresa	Solicitud de Información General	Queja	09-12-2016 2-2016-046896	Dirección de Apoyo Fiscal
1-2016-098977	21-11-2016	Mail	Petición General	Queja	25-11-2016 2-2016-044684	Atención al cliente
1-2016-109672	21-12-2016	Mail	Petición General	Denuncia	23-12-2016 2-2016-049109	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-110068	22-12-2016	Impresa	Solicitud de Información General	Denuncia	28-12-2016 2-2016-049872	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-108140	19/12/2016	Impresa	Solicitud de Información General	Queja	13-01-2017 2-2017-000746	Secretaría General

Sobre el particular, se observó que de los 19 radicados relacionados en la tabla anterior, 4 de ellos no cuentan con la gestión relacionada en el SIED.

Frente a los radicados de QRSD no clasificados en el SIED, se evidenció una mejora al momento de identificar la información, sin embargo, se **recomienda** seguir con las acciones de fortalecimiento en la continua capacitación y retroalimentación dirigida a los agentes encargados del registro en el SIED de los radicados correspondientes a los trámites realizados por los usuarios o ciudadanos, con el propósito obtener mediciones más cercanas a la gestión dada a la Atención al Ciudadano y seguir mejorando en la actividad de clasificación.

En cuanto al total de asuntos radicados (57), fueron de competencia del Ministerio 21 documentos, equivalentes al 36,8% del total recibido, distribuidos así:



Teniendo en cuenta los trámites radicados de competencia del MHCP, inicialmente se concluye que el 96,4%, se le dio la gestión correspondiente, quedando un 3,5.% pendiente por dar la respectiva respuesta, lo que significa que la labor de Atención al Cliente en cuanto las QRDS se está cumpliendo en un porcentaje adecuado, así mismo, se resalta que dicha labor ha mejorado con respecto a las verificaciones anteriores llevadas a cabo por esta Oficina.

### 3 CONCLUSIONES.

- El Ministerio de Hacienda y Crédito Público continúa cumpliendo en materia de atención al cliente, ofreciendo diversidad de medios, que le facilitan al ciudadano la presentación de los diferentes asuntos, en especial los relacionados con el tema que nos ocupa: Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así mismo promoviendo el trámite y gestión de los mismos.
- Se evidenció el compromiso del MHCP de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos (94%) en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y la normatividad vigente sobre la materia, con miras a ofrecer una atención de calidad al cliente y satisfaciendo las necesidades de los usuarios y ciudadanos.

En este mismo sentido, para la vigencia 2017 están en desarrollo actividades de mejora entre ellas, el documento de un proyecto de inversión, acceso a la información a la población con discapacidad visual y acceso a las instalaciones de Atención al Ciudadano a personas con discapacidad física.

Frente a lo anterior se destaca que estas actividades van encaminadas a lograr el nivel avanzado de Atención al Ciudadano, aunque el nivel requerido es el intermedio, en el cual se encuentra el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

- Del total de trámites clasificados como QRSD, se dio respuesta al 96,4% (57 trámites) quedando pendientes de gestión en el SIED a corte del seguimiento durante el segundo semestre de 2016, el 3,5% (2 trámites).

Se resalta que el porcentaje de cumplimiento es adecuado, ya que en general se está realizando la gestión a los trámites radicados, sin embargo, se debería cumplir la anterior labor al 100%.

- Durante el segundo semestre de 2016, del total de encuestas aplicadas (2.596) frente al total de los trámites radicados por los medios: Chat, teléfono, email y personal (19.123), representa un 13,57% el cual mejoró frente al primer semestre de 2016 (12.16%), es de resaltar, que las respuestas generadas son voluntarias y que en promedio, del total de los encuestados califican la atención recibida en un nivel satisfactorio.
- En lo referente a la asociación del radicado de entrada con el radicado de salida en el SIED, se evidenció que el 27,7 % del total de radicados están cumpliendo con esta actividad (sin incluir chat, de forma personal, teléfono y sucursal virtual) sin embargo frente al semestre anterior disminuyó (30,8%).

A consideración de la OCI el nivel continuo en un nivel bajo, que si bien es cierto, es una responsabilidad de los usuarios del Sistema de Gestión Documental, es necesario diseñar nuevas estrategias con los recursos institucionales disponibles que conlleven al compromiso y seguimiento por parte de los usuarios de utilizar el SIED de forma adecuada al momento de emitir las respuestas de los trámites asignados.

- Frente a la clasificación de los radicados correspondientes a QRSD, se observó una mejora, toda vez que descendió el nivel de radicados mal clasificados, no obstante, en la información presentada en los informes de atención al ciudadano y en el SIED según la clasificación por categoría, para el corte objeto de análisis se reportaron 57 radicados, y según las consultas efectuadas se detectaron 19 trámites que correspondían a QRSD (0.032% del total de radicados), que para el segundo semestre de 2016 los radicados por QRSD fueron 76.
- Los informes mensuales de Atención al Ciudadano correspondientes al segundo semestre de 2016 fueron publicados en la página web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público incluyendo un ítem “*TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA*”, comunicaciones recibidas institucionalmente, sin embargo, no se incluyeron todos los documentos generados en la sede virtual para algunas áreas misionales que habilitaron esta opción para su gestión y que se encuentran dentro de la Política de Gestión de la Información Apo 4.3 Man. 4 Alcance y fase C. Recepción y Distribución, ya que las comunicaciones que llegan por este medio, hacen parte de la gestión documental de la entidad y deben ser objeto de control.
- Con respecto a las actividades plasmadas en el anterior informe que se encontraban en desarrollo, se evidenció que la mayoría fueron terminadas, lo que conllevó a que existen mejoras en el servicio de Chat, en la accesibilidad para población en situación de discapacidad, en la actualización de documentación y políticas que fortalecen la seguridad de la información.