



INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE MAYO 2013

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.....	8
2.5.	Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente	10
3.	INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN	10
4.	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	11

1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

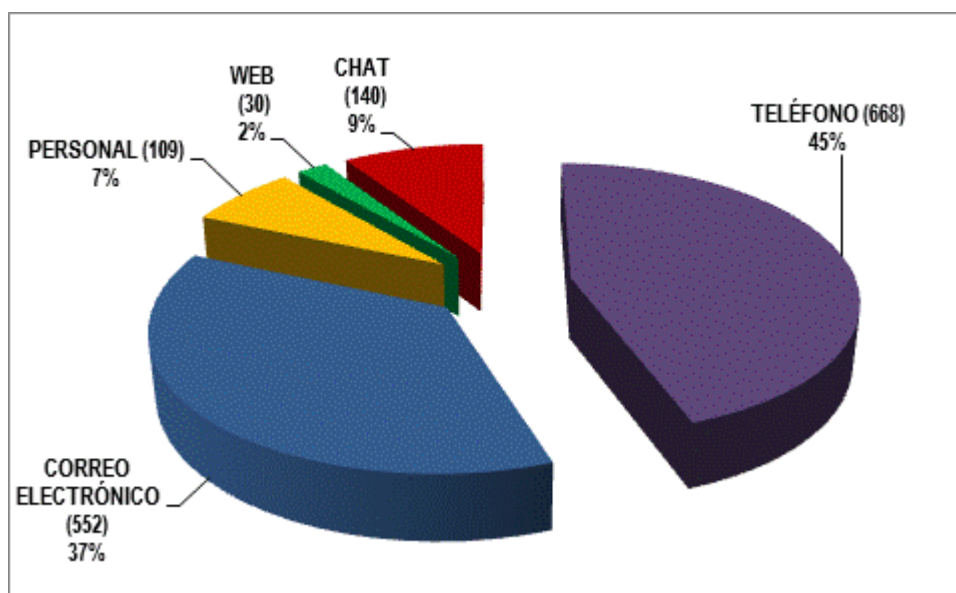
Durante el mes de mayo de 2013, se programó para atender un total de **1.499**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

Total comunicaciones recibidas en el mes: 1.621

Total comunicaciones programadas para atender: 1.499

1.1. Distribución por medio de recepción

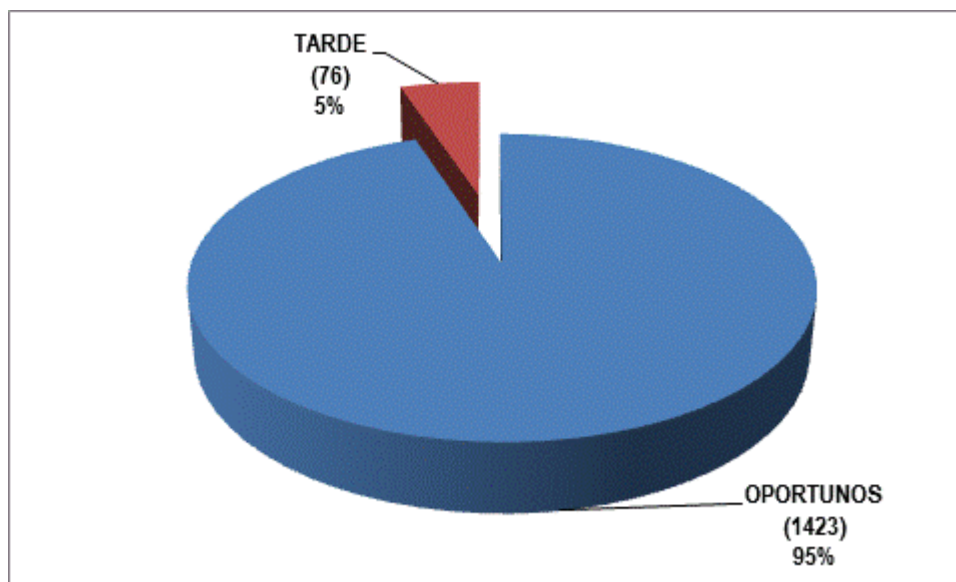
El medio **Telefónico concentra el mayor porcentaje** respecto del medio de recepción, con un total de 668 llamadas equivalentes al 45%, entre tanto 552 **correos electrónicos** equivalentes al 37%, le sigue los requerimientos por medio de **chat** con 140 peticiones equivalente al 9%, requerimientos recibidos de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 109 equivalentes al 7% y el 2% restante corresponde a 30 peticiones recibidas por medio **web**. (Ver gráfica No.1)



Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

1.2. Oportunidad de Atención

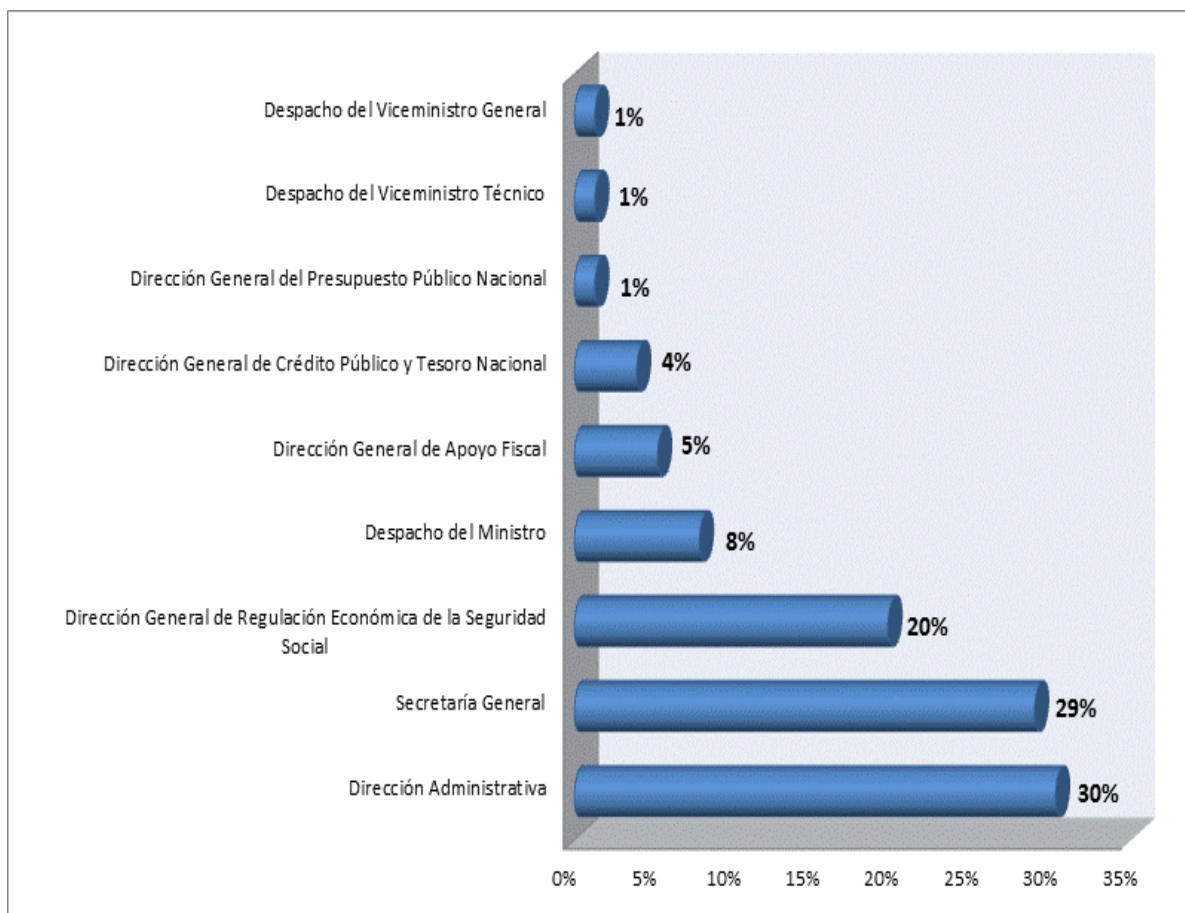
De las **1.499** peticiones programadas para atender, oportunamente fueron atendidas **1.423** equivalente al 95% y atendidas tardíamente 76 equivalentes al 5%. (Ver gráfica No. 2)



Gráfica No.2. Oportunidad atención

A continuación, se evidencian las Dependencias o Procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las **76** peticiones:

1. Dirección Administrativa: **23** (30%)
2. Secretaría General: **22** (29%)
3. Dirección General de Regulación Económica de la Seguridad Social: **15** (20%)
4. Despacho del Ministro: **6** (8%)
5. Dirección General de Apoyo Fiscal: **4** (5%)
6. Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional: **3** (4%)
7. Dirección General del Presupuesto Público Nacional: **1** (1%)
8. Despacho del Viceministro Técnico: **1** (1%)
9. Despacho del Viceministro General: **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 Mayo de 2013 se recibieron tres (3) sugerencias, de las cuales una (1) fue competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Sugerencia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	30/05/2013	1-2013-036121	Sugiere una solución a la crisis de nuestra Colombia por medio de la participación de los ciudadanos en los cambios sociales, culturales y políticos propuestos por el gobierno y que son expuestos a la sociedad.	Atención al Cliente	30/05/2013	Se le solicitó indicar el objeto y razones en las que fundamenta su petición, con el fin de brindarle una respuesta oportuna y de fondo o si se requiere dar traslado a la entidad competente.

Tabla No.1. Sugencias 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	21/05/2013	1-2013-033444	Sugiere una audiencia con el señor Ministro Mauricio Cárdenas con el fin de analizar la temática de la asignación de recursos al Ministerio de Educación para el cubrimiento de los altos costos en las matriculas en la Universidad Tecnológica del Choco.	Subdirección Desarrollo Social	07/06/2013	Ministerio de Educación Nacional
2	23/05/2013	1-2013-034001	Sugiere agregar en el artículo 1 del Decreto 862 de 26 de Abril de 2013 referente al impuesto CREE el párrafo "Excepto las cooperativas de trabajo asociado" toda vez que se incluyan las CTA (Cooperativas de Trabajo Asociado) como sujetos pasivos del impuesto CREE para quedar en igualdad de condiciones con las entidades sin ánimo de lucro en el porcentaje en el cobro de los parafiscales.	Atención al Cliente	23/05/2013	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Tabla No.2. Sugerecias trasladadas a otras entidades

2.2. Quejas

Durante el mes de Mayo de 2013 se recibieron un total de tres (3) quejas, de las cuales ninguna fue competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Las tres (3) se les dio traslado por competencia:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha	Entidad Competente
1	02/05/2013	1-2013-028302	Queja contra la entidad financiera Bancolombia por el procedimiento aplicado a la hora de liquidar los intereses en los créditos hipotecarios.	Atención al Cliente	02/05/2013	Superintendencia Financiera de Colombia
2	16/05/2013	1-2013-032036	Queja por la venta de carne en descomposición en restaurante y por supuestas conductas irregulares de los propietarios del establecimiento con la Policía y funcionarios de la Alcaldía de Fontibón.	Atención al Cliente	16/05/2013	Superintendencia Nacional de Salud
3	31/05/2013	1-2013-036452	Queja frente al manejo, la atención y la responsabilidad con la que se abordan los requerimientos instaurados por los pensionados por parte de la UGPP.	Grupo Gestión de Información	11/06/2013	Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales

Tabla No.3. Quejas trasladadas a otras entidades

2.3. Reclamos

Durante el mes de Mayo de 2013 se recibieron un total de trece (13) reclamos, de las cuales tres (3) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	16/05/2013	1-2013-032149	Reclama por el tiempo faltante laborado con la entidad Banco Cafetero en el periodo del 01 de octubre de 1979 hasta el 31 de diciembre de 1995 y por este motivo se está viendo perjudicada para solicitar el bono pensional.	Grupo de Historias Laborales		Pendiente por emitir respuesta.
2	27/05/2013	1-2013-034850	Reclama por la falta de atención a su requerimiento de reconocimiento de pensión sustitutiva de la entidad UGPP por tal motivo acude al Ministerio de Hacienda para su intervención en el proceso de solución.	Grupo Derechos de Petición, Consultas y Cartera	11/06/2013	Se le informa que si bien el Ministerio ejerce un control sobre la UGPP, este no puede autorizar o aprobar actos que por ley le corresponden a dicha entidad, en este orden de ideas se da traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la UGPP y a la Procuraduría General de la Nación a fin de que se lleven a cabo las actuaciones pertinentes, tendientes a satisfacer su petición, lo anterior en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
3	27/05/2013	1-2013-034661	Reclama por la expedición de una certificación laboral de tiempo de servicio como ex trabajador de la Administración de Impuestos Nacionales hoy llamada DIAN.	Grupo de Historias Laborales	27/05/2013	Pendiente por emitir respuesta.

Tabla No.4. Reclamos atendidos MHCP

Las diez (10) restantes se les dio traslado por competencia:

Reclamos No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	02/05/2013	1-2013-028222	Reclama por la falta de atención a la solicitud de reconocimiento y pago único de herederos, y por la manera como es efectuado el seguimiento a su solicitud de atención ya que no manejan una única información sobre su trámite.	Atención al Cliente	02/05/2013	Procuraduría General de la Nación
2	02/05/2013	1-2013-028193	Reclama por el incumplimiento en la entrega de regalos de parte del Sistema Nacional de Competencias Deportivas - SUPERATE a los niños participantes.	Atención al Cliente	02/05/2013	Sistema Nacional de Competencias Deportivas y Académicas Superate
3	08/05/2013	1-2013-030035	Reclama contra la cooperativa Coopsonal por procedimientos aplicados en los cobros a los paquetes de servicios ofrecidos y que no ha recibido respuesta a diversos correos enviados tanto a la entidad como a la Supersolidaria.	Atención al Cliente	08/05/2013	Superintendencia de Economía Solidaria

Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Reclamos No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Entidad Competente
4	08/05/2013	1-2013-030353	Reclama por la falta de atención a la solicitud de reconocimiento de pensión, y por la manera como es efectuado el seguimiento a su petición ya que la UGPP y Colpensiones no le dan respuesta.	Atención al Cliente	09/05/2013	Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales
5	14/05/2013	1-2013-031112	Reclama por los procedimientos que ha venido realizando la entidad Coljuegos para la implementación del sistema "On line" y no está teniendo en cuenta la Ley 643 de 2001 y esto está perjudicando a los concesionarios de máquinas tragamonedas en los municipios de Antioquia y otros departamentos y pone en riesgo grave la industria del juego en manos de operadores nacionales.	Atención al Cliente	14/05/2013	Procuraduría General de la Nación
6	16/05/2013	1-2013-031993	Reclama por el derecho al beneficio de tasa de interés para compra de vivienda nueva anunciado por el gobierno y que Bancolombia les está negando.	Atención al Cliente	16/05/2013	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
7	16/05/2013	1-2013-032253	Reclama por la aplicación de las tasas de interés a los créditos para compra de vivienda de interés social por los bancos que funcionan en el territorio colombiano, no están teniendo en cuenta los beneficios anunciados por el gobierno nacional de la disminución de dichas tasas de interés.	Atención al Cliente	16/05/2013	Superintendencia Financiera de Colombia
8	21/05/2013	1-2013-033380	Reclama por el procedimiento aplicado en el descuento por nómina de un dinero producto de un descuadre financiero el cual no fue notificado en su momento y al igual por la no renovación del contrato.	Atención al Cliente	21/05/2013	Ministerio de Trabajo
9	22/05/2013	1-2013-033825	Reclama por la demora de parte del FONCEP en la liquidación de la cuota parte pensional y esto afecta la solicitud de la remisión del Bono Pensional, por tal motivo solicita seguimiento a la entidad y al doctor Alexander Cruz Martínez gerente de Bonos y cuotas partes pensionales de Bogotá.	Atención al Cliente	22/05/2013	Procuraduría General de la Nación
10	31/05/2013	1-2013-036334	Reclama por las modificaciones realizadas a los vencimientos de la declaración de impuesto de retención en la fuente de acuerdo al Decreto 1102 del 2013.	Atención al Cliente	31/05/2013	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Tabla No.5. Reclamos trasladados a otras entidades

2.4. Denuncias

Durante el mes de Mayo de 2013, se recibieron ocho (8) denuncias, de las cuales dos (2) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	08/05/2013	1-2013-030206	Denuncia la violación y la inobservancia a las normas contempladas por la CNSC para llevar a cabo la provisión de cargos en la entidad territorial Valle del Cauca.	Subdirección de Apoyo al Saneamiento Fiscal Territorial	22/05/2013	De acuerdo a la denuncia frente a la provisión de encargos en el Departamento del Valle del Cauca y solicitud de veeduría por violación de normas a carrera administrativa, se remite al Departamento Administrativo de la Función Pública el derecho de petición, lo anterior debido a que esta Dirección por su carácter de aplicación de

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
						normas de responsabilidad fiscal en los territorios, no tiene funciones específicas relacionadas con la gestión de los procesos de selección de provisión y de encargo de los empleos públicos.
2	31/05/2013	1-2013-036317	Denuncia las malas estrategias de comunicación utilizadas para informar al público sobre tramites pensionales.	Atención al Cliente	31/05/2013	Se le solicita al usuario ampliar su requerimiento, dando mayor claridad en el objeto de su petición y las razones en las que se fundamenta, lo anterior con el fin de orientar de manera efectiva la respuesta.

Tabla No.6. Denuncias atendidas MHCP

Las seis (6) restantes se les dieron traslado por competencia:

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	06/05/2013	1-2013-029065	Denuncia ataque generado por guardias de seguridad privados de la empresa Palma aceitera aportes San Isidro contra la comunidad Las Pavas.	Atención al Cliente	06/05/2013	Fiscalía General de la Nación
2	10/05/2013	1-2013-030922	Denuncia por el incremento de casi el doble del impuesto predial sin justificación alguna en el municipio de Flandes departamento del Tolima.	Atención al Cliente	10/05/2013	Alcaldía Municipal de Flandes (Tol.)
3	14/05/2013	1-2013-031134	Denuncia amenazas enviadas de parte de grupos autodenominados "Ejercito anti restitución de los rastrojos - botalones" que operan en el Magdalena por medio de panfletos donde les daban 48 horas a los campesinos para desistir de la reclamación de sus derechos sobre un predio.	Atención al Cliente	14/05/2013	Fiscalía General de la Nación
4	20/05/2013	1-2013-032648	Denuncia por la demora en el trámite de la pensión por parte de Porvenir.	Atención al Cliente	20/05/2013	Superintendencia Financiera de Colombia
5	24/05/2013	1-2013-034431	Denuncia de parte de los concejales del municipio de Guapi contra la administración por el manejo irregular que se la ha dado a los siguientes temas: al programa de ajuste fiscal y financiero, los requisitos para la aprobación del proceso de reestructuración de pasivos del municipio, actuaciones del burgomaestre en su cargo, el no pago de salarios a los funcionarios de la administración municipal, el manejo presupuestal para diferentes rubros irregularidades en el manejo de algunos contratos, el manejo de la situación ambiental en el municipio de Guapi.	Atención al Cliente	24/05/2013	Procuraduría General de la Nación
6	29/05/2013	1-2013-035661	Denuncia amenazas contra dirigentes sindicales pertenecientes a la Unión Sindical Obrera de la industria del Petróleo.	Atención al Cliente	29/05/2013	Fiscalía General de la Nación

Tabla No.7. Denuncias trasladadas a otras entidades

Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

2.5. Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente

2.5.1. Sugerencias

De tres (3) sugerencias recibidas, una (1) fue atendida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, no tuvo atención tardía.

2.5.2. Quejas

Durante el periodo evaluado, No se presentó atención tardía de quejas.

2.5.3. Reclamos

De trece (13) reclamos recibidos, tres (3) fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, presentando atención tardía una (1).

2.5.4. Denuncias

De ocho (8) denuncias recibidas, dos (2) fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, no tuvo atención tardía.

3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN¹

En mayo de 2013 se radicaron en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público tres mil cuarenta y cuatro (3.044) Derechos de Petición. De estos ochocientos veinte siete (827) peticiones vencían en el mismo mes. Esta cantidad adicionada a los derechos de petición que vienen de los meses de marzo y abril, es decir ciento noventa (190) y mil setecientos ochenta y tres (1.783), respectivamente conforman el total de derechos de petición que vencen en el mes de mayo y que corresponden a un número tres mil cuarenta y cuatro (**3.044**).

El total de derechos de petición con respuesta oportuna, que para este mes fue de dos mil seiscientos cuarenta y tres (**2.643**).

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.

4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN²

A los **151** 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 MAYO 2013 MHCP				
Mes	Medio	Total	Tiempo de Respuesta	Calidad de Información
MAYO	Teléfono	121	4,63	4,64
	Personal	20	4,4	4,4
	Email	9	4,33	4,11
	Chat	1	5	5
Total		151	4.58	4.58

Con respecto a la **Atención telefónica**, un (1) ciudadano califica el servicio como “Malo” en el tiempo de respuesta y calidad de la información, pues se acercó a la ventanilla de atención al ciudadano solicitando información sobre el trámite de una devolución de recursos, el asesor de la ventanilla intento en varias ocasiones comunicarse con la Subdirección de Operaciones con el fin que le brindaran aclaración sobre el proceso pero no le contestaron.

Sobre los resultados obtenidos respecto de la **Atención Telefónica**, se observa que el **promedio de evaluación de “tiempo en espera en línea”** y la **“calidad de la información suministrada”** obtuvo una calificación de **4.63** y **4.64** respectivamente, calificación que mantiene frente al mes anterior sobre **4**.

Sin embargo seis (6) ciudadanos calificaron el servicio como “Regular” y “Malo” en el tiempo de respuesta y calidad de la información, con la siguiente información de cada ciudadano:

- Un ciudadano indica que el Ministerio no le ha realizado corrección de apellidos para realizar trámite de bono pensional, ha intentado comunicarse con la Oficina de Bonos Pensionales, pero no le contestan, por tanto se brinda alternativa de acercarse personalmente y dentro de los horarios establecidos por la OBP, para dar trámite a su solicitud.
- Un ciudadano realiza petición sobre información del Decreto CREE, le parece deficiente teniendo en cuenta que la norma es emitida por el Ministerio y la hayan remitido a la DIAN, frente a esto se aclara que los conceptos y contenidos relacionados con el tema tributario es de competencia de dicha entidad.

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

- Un ciudadano indica que no ha solucionado su consulta relacionada con impuestos distritales o municipales, frente a esto se indica que el Ministerio no es competente sino la Secretaria de Hacienda, por tanto se informa datos de contacto como página web y teléfonos de la misma entidad.
- Un ciudadano indica que el Ministerio pone obstáculos frente a otorgamiento de jubilación por convención, teniendo en cuenta lo anterior, se informa a la usuaria que este trámite debe ser gestionado entre el fondo de pensiones y la liquidadora, el Ministerio solamente realiza pagos.
- Un ciudadano indica que no se sintió bien orientado frente a la consulta relacionada con la presentación declaración de renta, para lo cual se informa que este tema es competencia de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, se brindan datos de contacto.
- Un ciudadano informa que no le resolvieron la inquietud sobre reducción a las tasas de interés para adquisición de vivienda, para lo cual se aclara que el Ministerio solo tiene injerencia respecto a asignación de recursos para brindar estos beneficios, lo demás este tema es tratado por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, se le informan datos de contacto.

APROBÓ: Grace Michael Ruiz / Diego Rivera (Derechos de Petición)

REVISÓ: Freddy Jaramillo

ELABORÓ: Claudia Susana Morales G