



INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE FEBRERO 2013

Ficha Técnica del Informe

Definiciones:

- **Comunicaciones recibidas en el mes:** son aquellas comunicaciones recibidas y radicadas entre el día 1 y el día 30 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 30 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. Se incluyen dato de los Derechos de Petición, los cuales son suministrados por el Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera de la Subdirección Jurídica del MHCP

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.....	8
2.4.	Denuncias.....	9
2.5.	Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente	9
3.	INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN	10
4.	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	10

1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

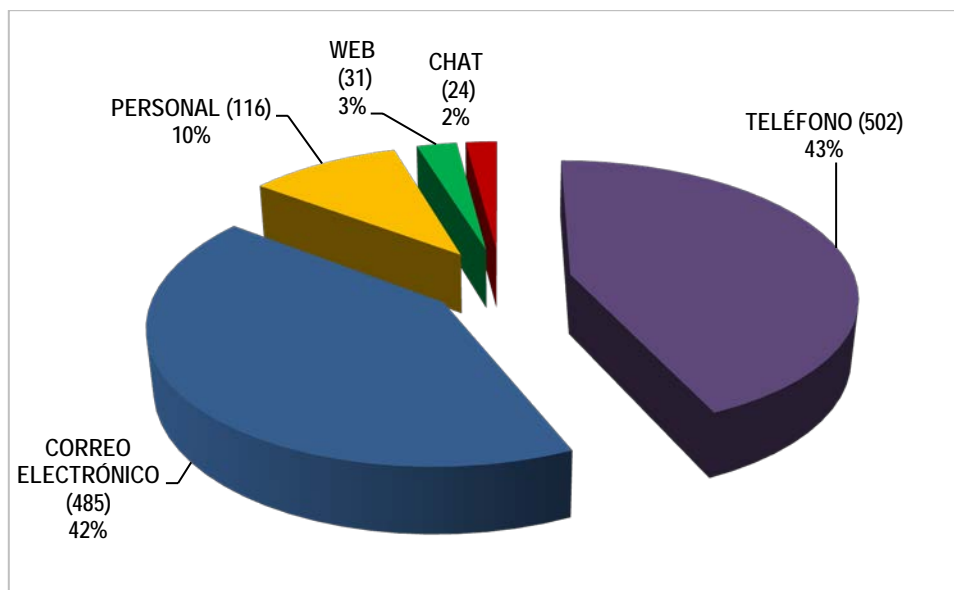
Durante el mes de febrero de 2013, se programó para atender un total de **1.158**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

Total comunicaciones recibidas en el mes: 1.164

Total comunicaciones programadas para atender: 1.158

1.1. Distribución por medio de recepción

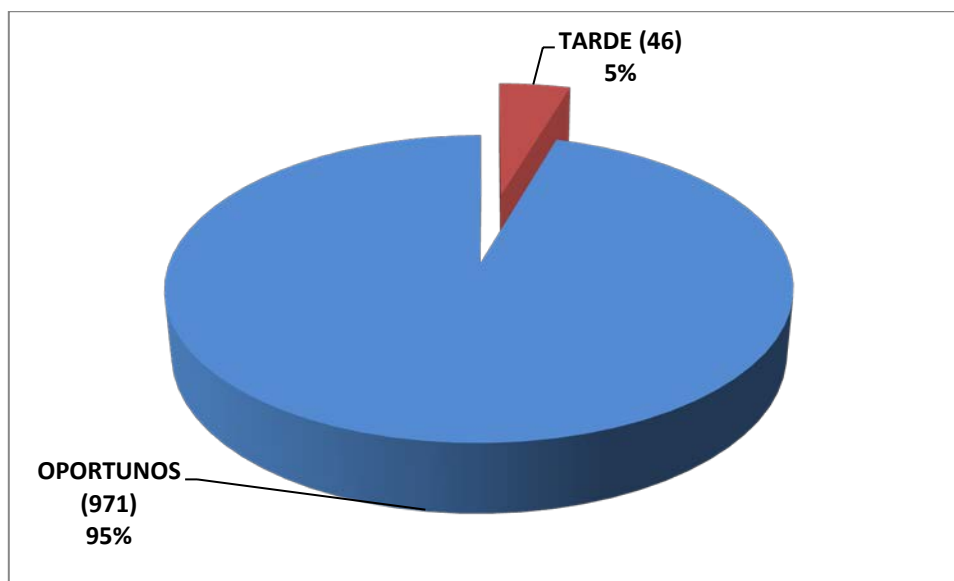
El medio **Telefónico concentra el mayor** porcentaje respecto del medio de recepción, un total de 502 **llamadas** equivalentes al 43%; entre tanto 485 **correos electrónicos** equivalentes al 42%; le sigue los requerimientos recibidos de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 116 equivalentes al 10%; por medio **Web** un total de 31 requerimientos equivalentes al 3%, y el 2% restante corresponde a 24 requerimientos recibidos por medio **chat**. (Ver gráfica No.1)



Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

1.2. Oportunidad de Atención

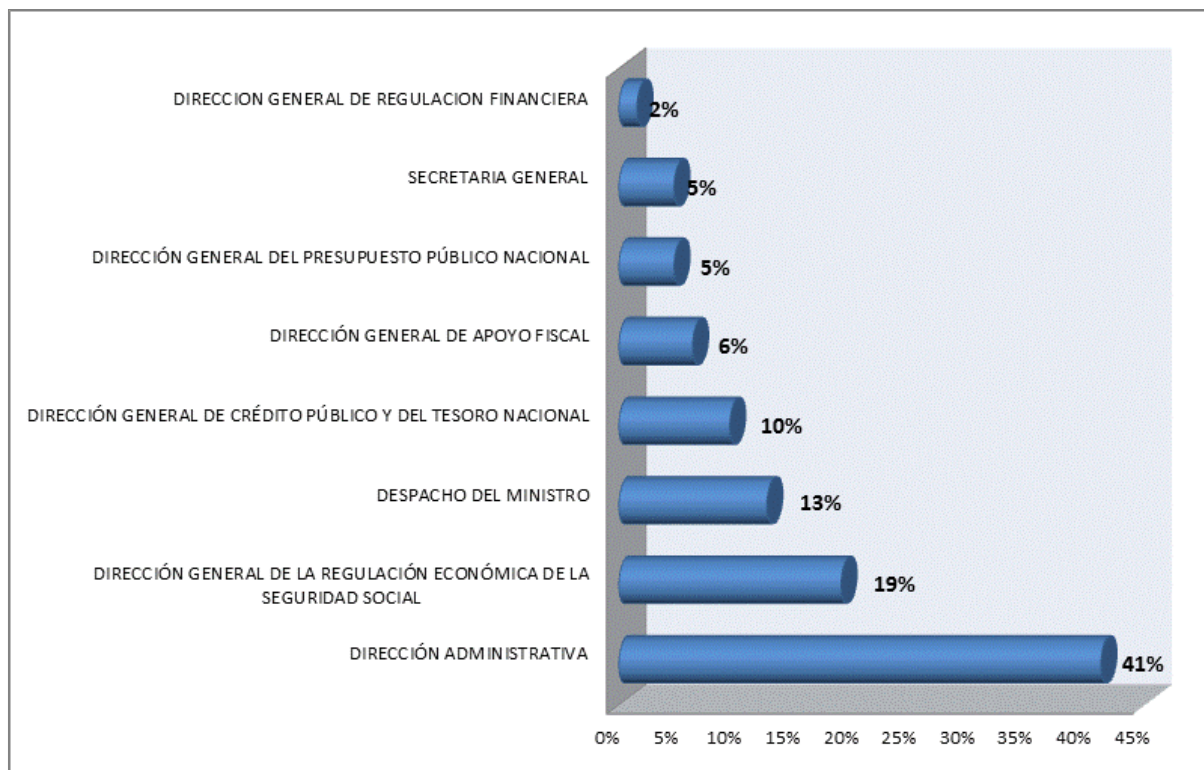
De las **1.158** peticiones programadas para atender, oportunamente fueron atendidas **1.095** equivalente al 95% y atendidas tardíamente 63 equivalentes al 5% (Ver gráfica No. 2).



Gráfica No. 2. Oportunidad atención

A continuación, se evidencian las Dependencias o Procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las 63 peticiones:

1. Dirección Administrativa: **26** (41%)
2. Dirección General de la Regulación Económica de La Seguridad Social: **12** (19%)
3. Despacho del Ministro: **8** (13%)
4. Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional: **6** (10%)
5. Dirección General de Apoyo Fiscal: **4** (6%)
6. Dirección General del Presupuesto Público Nacional: **3** (5%)
7. Secretaria General: **3** (5%)
8. Dirección General de Regulación Financiera: **1** (2%)



Gráfica No. 3. Participación dependencias atención tardía de requerimientos

2. TRAMITE DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

2.1. Sugereencias

Durante el mes de febrero de 2013 se recibieron un total de cuatro (4) sugerencias, de las cuales una (1) fue atendida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Sugerencia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	21/02/2013	1-2013-011472	Sugiere continuar con los esfuerzos que se están haciendo con relación al valor del dólar.	Despacho del Ministro de Hacienda y Crédito Público	01/03/2013	Documento informativo no requiere respuesta. Se le pasa al Ministro para su información.

Tabla No.1. Sugereencias atendidas MHCP

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

Sugerencia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
1	12/02/2013	1-2013-008894	Sugiere la intervención del Ministerio de Hacienda en la Cámara de Comercio de Casanare.	Atención al Cliente	12/02/2013	Superintendencia de Industria y Comercio
2	15/02/2013	1-2013-009855	Sugiere se amplíen los plazos de la convocatoria que está llevando a cabo a la Comisión Nacional del Servicio Civil.	Atención al Cliente	15/02/2013	Comisión Nacional del Servicio Civil

Sugerencia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
3	18/02/2013	1-2013-010510	Sugiere que se elimine los estratos sociales y se cobre el impuesto predial sobre el valor catastral del inmueble para tener equidad.	Atención al Cliente	18/02/2013	Secretaría de Hacienda Distrital de Bogotá D.C

Tabla No.2. Sugerencias trasladadas a otras entidades

2.2. Quejas

Durante el mes de febrero de 2013 se recibieron un total de trece (13) 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	25/02/2013	1-2013-013000	Presenta queja debido a que en varias ocasiones ha intentado enviar una solicitud de información por el link de quejas y reclamos del Ministerio de Hacienda, cuando diligencia el formulario con todos los datos y luego los envía este no se envía, ya que no funciona la opción enviar.	Atención al Cliente	25/02/2013	Se le informa que una vez verificado el aplicativo de la Web Quejas y Reclamos del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se evidencia que no presenta inconveniente alguno, se le sugiere realizar un nuevo intento de reenvío. Adicionalmente se le informa que también puede realizar su solicitud o requerimiento través del buzón de correo de Atención al Cliente.

Tabla No.3. Quejas atendidas MHCP

Las doce (12) restantes se les dio traslado por competencia:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
1	13/02/2013	1-2013-009307	Queja por la demora en el pago de las cesantías parciales y siempre recibe la misma respuesta por parte de los asesores de la Fidupervisora "Hasta que el Ministerio no gire los recursos, no podrán hacer nada".	Atención al Cliente	13/02/2013	Ministerio de Educación Nacional
2	13/02/2013	1-2013-009448	Desembolso de recursos en el marco de la convocatoria 132 de INPEC, para poder ingresar a la Escuela Penitenciaria de Colombia.	Atención al Cliente	13/02/2013	Ministerio de Justicia y del Derecho
3	13/02/2013	1-2013-009460	Queja por mora la cual no excedió un año y fue reportada por la CIFIN en dos años, si el gobierno nacional ha reglamentado el tiempo de permanencia de la información negativa de un usuario en las centrales de riesgo como Data Crédito y CIFIN.	Atención al Cliente	13/02/2013	Superintendencia Financiera de Colombia
4	14/02/2013	1-2013-009526	Queja por la inequidad del régimen especial de magisterio tanto público o privado, donde la contratación por prestación de servicios no existe o es ilegal.	Atención al Cliente	18/02/2013	Ministerio de Educación Nacional

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
			es porque se la ganaron haciendo huelgas o por presión de sindicalistas o presión política de la izquierda colombiana.			
5	18/02/2013	1-2013-010165	Queja contra la mala liquidación y pago de homologación de empleados administrativos de Sincelejo.	Atención al Cliente	18/02/2013	Ministerio de Educación Nacional
6	18/02/2013	1-2013-010189	Queja por situación que vive el sur de Bolívar, ya que aviones han arrojado una serie de volantes en los diferentes caseríos, ofreciendo recompensas por presuntos integrantes de la red apoyo al terrorismo, que podrían generar confusión y colocar en riesgo a líderes sindicales.	Atención al Cliente	18/02/2013	Procuraduría General de la Nación
7	18/02/2013	1-2013-010508	Queja contra la entidad central de inversiones CISA, por generar de manera indebida un reporte negativo a su nombre en centrales de información financiera, el cual afecta su buen nombre y falta a la verdad.	Atención al Cliente	18/02/2013	Procuraduría General de la Nación
8	20/02/2013	1-2013-011221	Queja frente al cobro de servicio de internet, mientras estuvo interrumpido el servicio.	Atención al Cliente	20/02/2013	Metrotel Redes S.A.
9	21/02/2013	1-2013-011224	Queja por la mala liquidación y homologación de los empleados del Departamento de Sucre.	Atención al Cliente	21/02/2013	Ministerio de Educación Nacional
10	26/02/2013	1-2013-012359	Queja debido a que ha estado intentando renovar el Rut como persona natural, en los diferentes CADE y en línea mediante Muisca, el cual no funciona.	Atención al Cliente	26/02/2013	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
11	26/02/2013	1-2013-012459	Queja contra los entes de la Nación porque siguen siendo blancos de la corrupción, mal manejo y falta de consideración con el usuario, es el caso de la Oficina de Renta de Buga.	Atención al Cliente	26/02/2013	Contraloría General De La Republica
12	26/02/2013	1-2013-012549	Queja frente por respuesta que brinda la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales referente a la Reforma Tributaria.	Atención al Cliente	26/02/2013	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Tabla No.4. Quejas trasladadas a otras entidades

2.3. Reclamos

Durante el mes de febrero de 2013 se recibieron un total de seis (6) reclamos, de los cuales dos (2) fueron atendidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	25/02/2013	1-2013-011913	Reclamo por inconvenientes con el registro de PQR a través de la página del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Atención al Cliente	25/02/2013	Se le informa que una vez verificado el aplicativo de la Web Quejas y Reclamos del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se evidencia que no presenta inconveniente alguno, por tal razón se le sugiere realizar un nuevo intento de reenvío.
2	27/02/2013	1-2013-012684	Reclama por el no reconocimiento y pago del bono pensional, correspondiente al periodo comprendido desde el 1 de Agosto de 1974 al 9 de enero de 1982, por no haber realizado los aportes al Instituto de Seguro Social al régimen de Pensión de Vejez.	Oficina de Bonos Pensionales	28/02/2013	Se le informa que en los registros aparece como inactiva afiliada al ISS-COLPENSIONES. Teniendo en cuenta que el quejoso manifestó que el Banco de Colombia no le cotizó al ISS por lo tanto no la afilió para los riesgos de IVM, se le sugiere que el Banco de Colombia aclara dicha situación ante el ISS-COLPENSIONES.

Tabla No.5. Reclamos atendidos MHCP

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

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	01/02/2013	1-2013-006519	Reclamación sobre la desinformación que existe, según la reforma tributaria, sobre la retención en la fuente para empleados e independientes. La verdad ni para quienes tienen que calcularla ni para quienes recibimos los pagos es clara la normatividad vigente, me parece caótica y nada clara.	Atención al Cliente	01/02/2013	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
2	11/02/2013	1-2013-008821	Reclama por la dirección de residencia para notificación de cualquier asunto y especialmente para él envió de los formularios para pago de impuesto predial, debido a que están siendo enviados a otro inmueble que no corresponde.	Atención al Cliente	11/02/2013	Secretaría de Hacienda Distrital de Bogotá D.C.
3	18/02/2013	1-2013-010160	Como médico especialista que presta sus servicios a una institución privada, y con un contrato civil de prestación de servicios, el cual no genera un vínculo laboral real, y por ende tampoco el calificativo de "empleo". Es frustrante, por no decir diabólico, lo que la nueva reforma tributaria pretende hacer con profesionales de la salud.	Atención al Cliente	18/02/2013	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Entidad Competente
4	26/02/2013	1-2013-012525	Reclamo por que no se ha pagado la prima de orden público a su esposo que labora en la Dirección de Tránsito y Transportes de la Policía Nacional.	Atención al Cliente	26/02/2013	Policía Nacional

Tabla No.6. Reclamos trasladados a otras entidades

2.4. Denuncias

Durante el mes de febrero de 2013, se recibieron cinco (5) 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	01/02/2013	1-2013-006417	Solicita hacerle llegar al Ministro de Hacienda, un comunicado en el cual se está realizando una denuncia pública de las actuaciones realizadas por el tribunal de arbitramento entre Cellmovil SA VS Telefónica Móviles Colombia hoy Colombia Telecomunicaciones SA ESP – Telefónica Telecom.	Despacho del Ministro de Hacienda y Crédito Público	19/02/2013	No requiere respuesta
2	18/02/2013	1-2013-010357	Denuncia contra funcionaria del Ministerio de Hacienda y Crédito Público por acoso laboral, maltrato verbal abuso de autoridad, irrespeto y degradación.	Oficina de Control Disciplinario Interno	11/03/2013	Por auto de 25 de febrero de 2013 la Oficina de Control Disciplinario Interno se inhibió de iniciar investigación y, por ello, se archivó la actuación.

Tabla No.7. Denuncias atendidas MHCP

Las tres (3) restantes se les dieron traslado por competencia:

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	12/02/2013	1-2013-008878	Denuncia que el establecimiento de comidas en la ciudad de Medellín, está cobrando 16% de IVA, ya que se supone que este debe ser del 8%.	Atención al Cliente	12/02/2012	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
2	20/02/2013	1-2013-010927	Con la expedición del Decreto 2785 del 04 de Agosto de 2011, se ha presentado un confusión en torno a su aplicación a nivel de los Municipios de sexta categoría, pues no está claro sus destinatarios, y tampoco frente al pago de remuneración y/u honorarios.	Atención al Cliente	22/02/2013	Departamento Administrativo de la Función Pública
3	25/02/2013	1-2013-012273	Denuncia el contrabando que pasa de Venezuela hacia Colombia.	Atención al Cliente	25/02/2013	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Tabla No.8. Denuncias trasladadas a otras entidades

2.5. Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente

Durante el periodo evaluado, **No se presentaron** Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente.

3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN¹

En el mes de febrero de 2013 ingresaron al Ministerio de Hacienda y Crédito Público tres mil uno (3001) trámites tipificados como Derechos de Petición.

La población de derechos de petición que vencen en febrero es de dos mil trescientos ochenta y dos, conformados de la siguiente manera: Diciembre/2012: 77; enero/2013 2157 y febrero/2013: 148 para un total de **2382**.

Total derechos oportunos: **2187**

4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN²

A los **120** 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 FEBRERO 2013 MHCP				
Mes	Medio	Total	Tiempo de Respuesta	Calidad de Información
FEBRERO	Teléfono	101	4,5	4,5
	Email	10	4,3	4,5
	Personal	9	4,77	4,77
	Chat	0		
Total		120	4,51	4,52

Con respecto a la **Atención telefónica**, y en relación con el tiempo de respuesta y calidad de la información, cuatro (4) ciudadanos calificaron el servicio, así

- Uno (1) calificó el servicio como "Regular" y otro usuario como "Malo": Debido a que no le brindaron mayor información respecto al pago de mesadas pensionales del San Juan de Dios del mes de enero, esto como consecuencia de la demora en los pagos correspondientes para este año, resolución que a la fecha no ha sido notificada.
- Uno (1) calificó el servicio como "Malo", ya que solicitaba información sobre certificación de impuesto al consumo de cerveza, se transfirió la llamada a DAF y no le contestaron al ciudadano.

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.

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

- El cuarto calificó el servicio como “Muy malo”, debido a que no le han brindado respuesta a la consulta de reforma tributaria referente a cobros de IVA por parte de la DIAN.

Calificaciones del servicio de **Chat** no se recibieron durante este mes.

APROBÓ: Grace Michael Ruiz / Diego Rivera (Derechos de Petición)
REVISÓ: Freddy Jaramillo
ELABORÓ: Claudia Susana Morales G