



INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE MARZO 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.....	7
2.4.	Denuncias.....	8
2.5.	Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente	8
3.	INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN	8
4.	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	9

1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

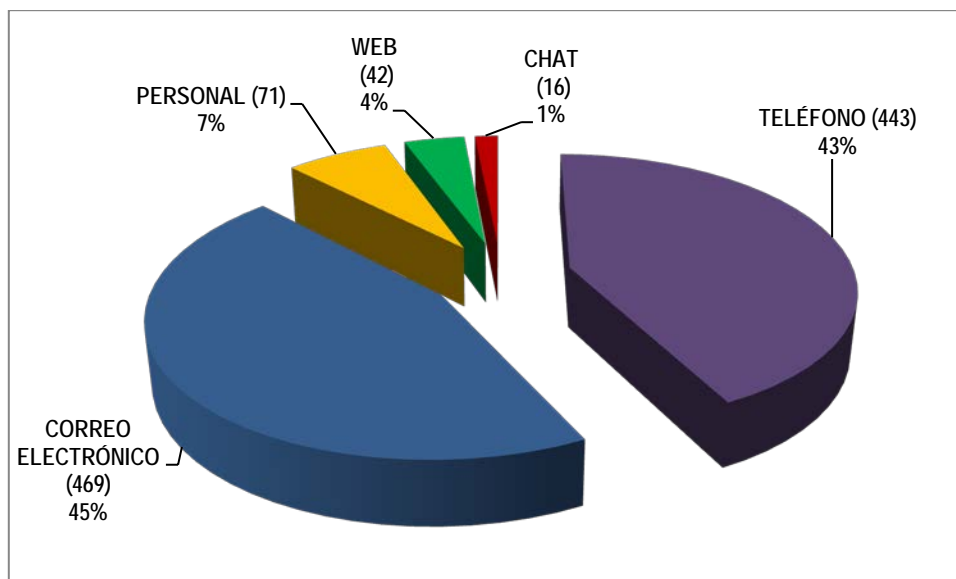
Durante el mes de marzo de 2013, se programó para atender un total de **1.041**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

Total comunicaciones recibidas en el mes: 936

Total comunicaciones programadas para atender: 1.041

1.1. Distribución por medio de recepción

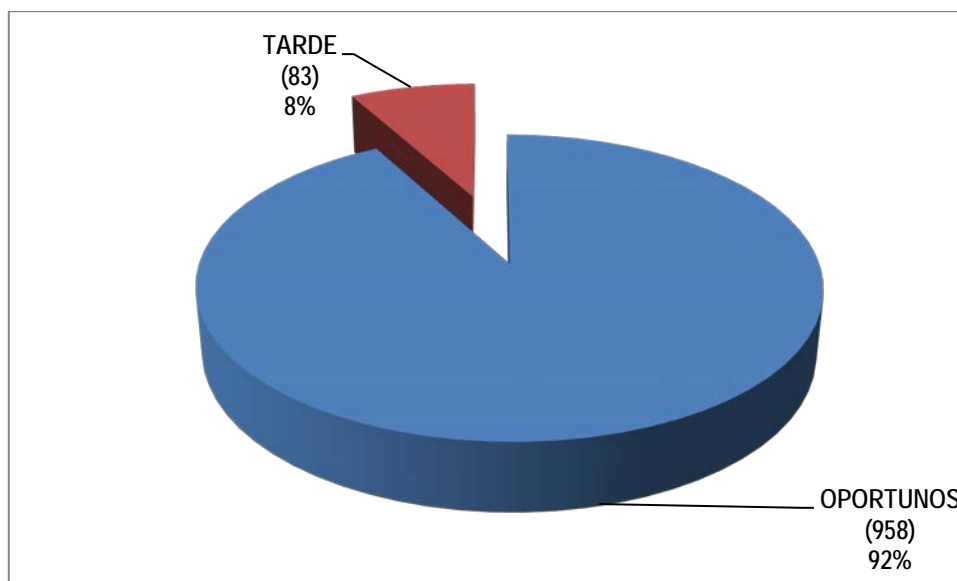
El medio **correo electrónico concentra el mayor** porcentaje respecto del medio de recepción, un total de 469 requerimientos equivalentes al 45%; entre tanto 443 **llamadas** equivalentes al 43%; le sigue los requerimientos recibidos de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 71 equivalentes al 7%, por medio **Web** un total de 42 requerimientos equivalentes al 4%, y el 1% restante corresponde a 16 requerimientos recibidos por medio **chat**. (Ver gráfica No.1)



Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

1.2. Oportunidad de Atención

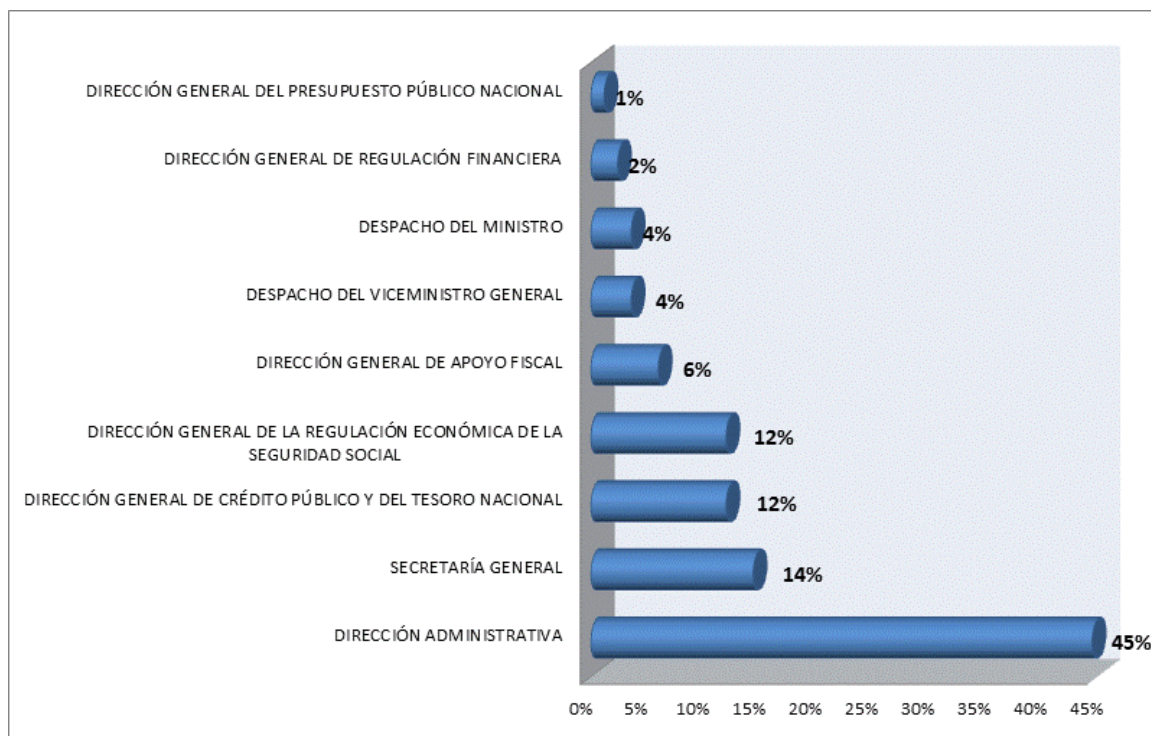
De las **1.041** peticiones programadas para atender, oportunamente fueron atendidas **958** equivalente al 92% y atendidas tardíamente 83 equivalentes al 8%. (Ver gráfica No. 2)



Gráfica No.2. Oportunidad atención

A continuación, se evidencian las Dependencias o Procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las 83 peticiones:

1. Dirección Administrativa: **37** (45%)
2. Secretaría General: **12** (14%)
3. Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional: **10** (12%)
4. Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social: **10** (12%)
5. Dirección General de Apoyo Fiscal: **5** (6%)
6. Despacho del Viceministro General: **3** (4%)
7. Despacho del Ministro: **3** (4%)
8. Dirección General de Regulación Financiera: **2** (2%)
9. Dirección General del Presupuesto Público Nacional: **1** (1%)



Gráfica No. 3. Participación dependencias atención tardía de requerimientos

2. TRAMITE DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

2.1. Sugerencias

Durante el mes de marzo de 2013 se recibieron un total de seis (6) sugerencias, de las cuales dos (2) fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, así:

Sugerencia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	05/03/2013	1-2013-014553	Sugiere que en vez de bonificar por áreas cafeteras, podría ser más lógico valorar el precio del café por sus diferentes calidades pagadas directamente por la Federación de Cafeteros con ayuda del gobierno y si es necesario el público pagara el precio resultante que se devenga entre las partes.	Despacho del Ministro de Hacienda y Crédito Público	11/03/2013	No Requiere Respuesta
2	20/03/2013	1-2013-018364	Demora en la publicación del listado de los Operadores de Libranza, debido a que aproximadamente un año entro en vigencia dicha ley.	Atención al Cliente	20/03/2013	Se le informa que una vez se cuente con el soporte tecnológico que garantice la operación del Registro y previa revisión de las solicitudes efectuadas, se estará efectuando su publicación en la página Web institucional de este Ministerio, en los términos y fines previstos en la Ley 1527 de 2012.

Tabla No.1. Sugerencias atendidas MHCP

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

Sugerencia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
1	06/03/2013	1-2013-014777	Sugiere la elaboración de un Decreto que reglamente la facilidad para los empresarios que venden a crédito de pagar el IVA a medida que las cuotas de las ventas a Crédito se van recaudando.	Atención al Cliente	06/03/2013	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
2	06/03/2013	1-2013-014903	Sugiere que el proyecto decreto que tiene el Ministerio sobre el Impuesto a las ventas, acabe con esta discusión, debido a que piensa que por ser un artículo nuevo especial (437-4 E.T.) la retención se aplica sin ninguna restricción, o por el contrario se dice que se debe respetar las restricciones del parágrafo 1 del artículo 437-2.	Atención al Cliente	06/03/2013	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
3	11/03/2013	1-2013-016152	Sugiere abrir el debate ante las consecuencias nefastas que está teniendo la revaluación para la economía colombiana, planteando que tal vez la dolarización sea una vía o alternativa viable, si se encuentran más ventajas que desventajas.	Atención al Cliente	11/03/2013	Banco de la República
4	19/03/2013	1-2013-018026	Sugiere revisar y modificar el art. 28 del Plan Nacional de Desarrollo sobre impuesto predial que lo colocan del 5 al 16% y debería ser del 1 al 10%, debido a que los abusos de los alcaldes de obtener ingresos con acoso a la tarifa mínima del 5 por mil porque es una orden nacional.	Atención al Cliente	19/03/2013	Departamento Nacional de Planeación

Tabla No.2. Sugerencias trasladadas a otras entidades

2.2. Quejas

Durante el mes de marzo de 2013 se recibieron un total de siete (7) quejas, de las cuales tres (3) fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, así:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	01/03/2013	1-2013-013647	Se queja y solicita se le informe por escrito el motivo que justifique el no pago oportuno de su salario al cual tiene derecho, como servidora pública.	Atención al Cliente	01/03/2013	El Ministerio de Hacienda y Crédito Público, dentro de su política y funciones gira directamente a las entidades del estado, según el presupuesto que se le asigna. Por tal motivo debe dirigir esta petición a la entidad en la cual usted labora, con el fin que se emita una respuesta concisa, frente a la petición que nos expone
2	06/03/2013	1-2013-014760	Queja con respecto a contratista y expresa otras inconformidades, en los términos del artículo 28 del Código Contencioso Administrativo.	Subdirección de Pensiones	07/03/2013	Se le informa al quejoso que la asesora no efectúa ni la revisión, ni adelanta la elaboración de los decretos reglamentarios, como lo manifiesta, sino que su servicio se concreta en asesorar a la Subdirección de Pensiones, cuando se evidencie la necesidad de expedir un decreto reglamentario que requiera la observancia de algunas pautas técnicas en materia actuarial

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
3	19/03/2013	1-2013-018342	Se queja por la demora en la ubicación de Decreto sobre componente inflacionario, para poder cumplir con las obligaciones tributarias.	Secretaria General	04/04/2013	Se le informa que el día 3 de abril fue enviado a la Presidencia de la República, el Decreto firmado por el Ministro de Hacienda, para la respectiva firma del Presidente y expedición.

Tabla No.3. Quejas atendidas MHCP

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

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
1	04/03/2013	1-2013-013970	Queja por los obstáculos que ponen en Colombia al existir tantos impuestos y adicionalmente tal altos, cuando se está creando empleos y trabajando por el progreso del país.	Atención al Cliente	04/03/2013	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
2	12/03/2013	1-2013-016520	Queja por cobros de un crédito y solicita relación total de los abonos realizados al mismo.	Atención al Cliente	12/03/2013	Superintendencia Financiera de Colombia
3	15/03/2013	1-2013-017389	Queja sobre el servicio de la línea 195, manifiesta que es pésimo y que nunca contestan y adicionalmente solicita información si el impuesto de vehículo año 2013 lo puede pagar con tarjeta de crédito por internet.	Atención al Cliente	15/03/2013	Secretaría de Hacienda Distrital
4	21/03/2013	1-2013-018738	Queja por mala atención, mal procedimiento e incumplimiento en los tiempos de respuesta ante la solicitud de crédito bajo la modalidad de libranza.	Atención al Cliente	21/03/2013	Superintendencia Financiera de Colombia

Tabla No.4. Quejas trasladadas a otras entidades

2.3. Reclamos

Durante el mes de marzo de 2013 se recibió un (1) reclamo, el cual fue atendido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	19/03/2013	1-2013-018146	Reclama debido que a la fecha no se ha podido realizar el convenio con la Gobernación del Valle para que se realicen las transferencias para el pago de la nómina de los funcionarios.	Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	11/04/2013	Se le informa que no es competencia de este Ministerio aprobar, ordenar o autorizar ningún tipo de actuación administrativa que deba desarrollar una entidad territorial para su normal funcionamiento. Adicional a lo anterior, no existe ninguna solicitud de autorización de gasto enviada por el departamento a este Ministerio sobre la que no se haya pronunciado esta entidad.

Tabla No.5. Reclamos atendidos MHCP

2.4. Denuncias

Durante el mes de marzo de 2013, se recibieron tres (3) denuncias, de las cuales una (1) fue atendida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	04/03/2013	1-2013-014051	Denuncia robo billonario al ICBF por los administradores de fondos por seguro de renta vitalicia.	Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	19/03/2013	Se le informa que mientras el Congreso de la Republica expide nuevamente la ley que defina las reglas de administración y funcionamiento del fondo, los recursos se siguen recaudando de acuerdo con la norma previamente citada y se sigue administrando en la forma indicada.

Tabla No.6. Denuncias atendidas MHCP

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

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	11/03/2013	1-2013-015860	Denuncia por los hechos desplegados en el desarrollo de la operación del Call Center de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales - UGPP, y la Unión Temporal UTAM 2011. Debido que la gerente de operaciones no cumple con el perfil de contrato.	Atención al Cliente	11/03/2013	Contraloría General de la Republica
2	11/03/2013	1-2013-015903	Denuncia amenazas enviadas por correo electrónico, por parte de los grupos autodenominados "Comando Anti restitución", donde dan 48 horas para salir de la ciudad a las organizaciones aglutinadas en el Espacio de Trabajadores y Trabajadoras de Derechos Humanos.	Atención al Cliente	11/03/2013	Fiscalía General de la Nación

Tabla No.7. Denuncias trasladadas a otras entidades

2.5. Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente

Durante el periodo evaluado, **No se presentó** atención tardía de sugerencias, quejas, reclamos y denuncias.

3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN¹

En el mes de marzo de 2013 ingresaron al Ministerio de Hacienda y Crédito Público mil ochocientos sesenta y seis (**1.866**) Derechos de Petición.

El universo de peticiones cuyas respuestas debían ser emitidas el transcurso del mes de marzo de 2013, incluidas las radicadas en los meses de enero y febrero, fue de 2968, discriminados de

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.

la siguiente manera: Enero/2013: 929; Febrero/2013: 1785 y marzo/2013:255, para un **total de 2.968**.

Total derechos con **respuesta oportuna** en el mes de marzo: **2.752**

4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN²

A los **112** 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 2013 MHCP				
Mes	Medio	Total	Tiempo de Respuesta	Calidad de Información
Marzo	Teléfono	89	4,58	4,56
	Personal	11	3,72	4
	Email	11	3,9	3,9
	Chat	1	4	4
Total		112	4,43	4,43

Con respecto a la **Atención Personalizada**, dos (2) ciudadanos se muestran insatisfechos en el tiempo de respuesta y calidad de la información, por consecuencia que la información indicada en la Oficina de Bonos Pensionales referente a consulta de semana cotizadas y la demora en la entrega de una certificación laboral.

En relación con la **Atención telefónica**, tres (3) ciudadanos calificaron el servicio como "regular" y "malo" en los aspectos de tiempo de respuesta y calidad de la información, así:

- Demora en la respuesta de su solicitud de operaciones recíprocas reportadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito público a nombre de la Universidad Nacional de Colombia, debido a que la solicitud fue realizada el día 27 de febrero y le brindaron respuesta el 4 de marzo por parte del Grupo de Registro Contable.
- El ciudadano solicita información referente al pago de una sentencia y en el Grupo de Representación Judicial no le contestaron en la extensión telefónica.
- Debido a que no le brindaron mayor información respecto al pago de mesadas pensionales del San Juan de Dios del mes de enero, esto en consecuencia de la demora en los pagos correspondientes para este año, resolución que a la fecha no ha sido notificada.

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

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