



INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE ABRIL 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.

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.....	11
2.5.	Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente	12
3.	INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN	13
4.	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	13

1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

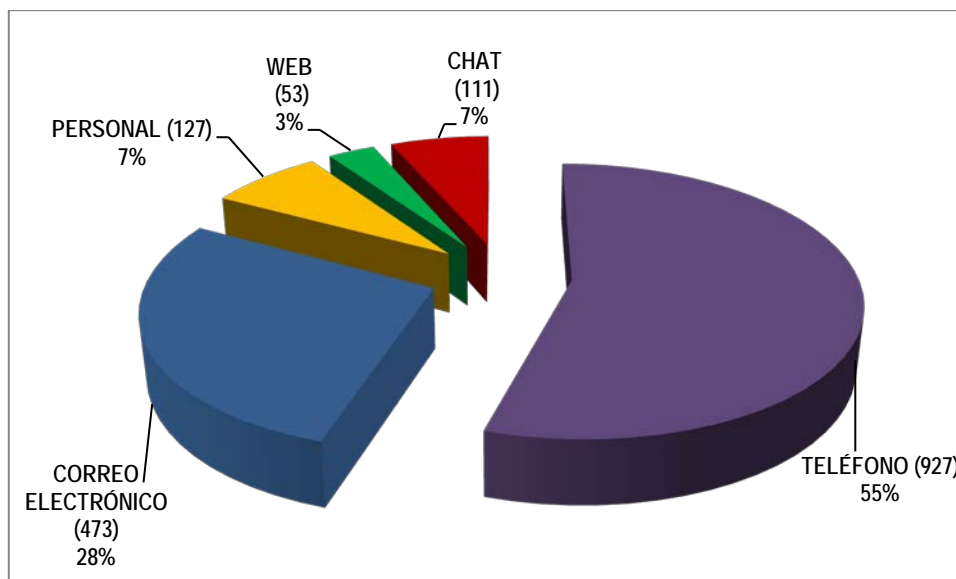
Durante el mes de abril de 2013, se programó para atender un total de **1.691**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

Total comunicaciones recibidas en el mes: 1.828

Total comunicaciones programadas para atender: 1.691

1.1. Distribución por medio de recepción

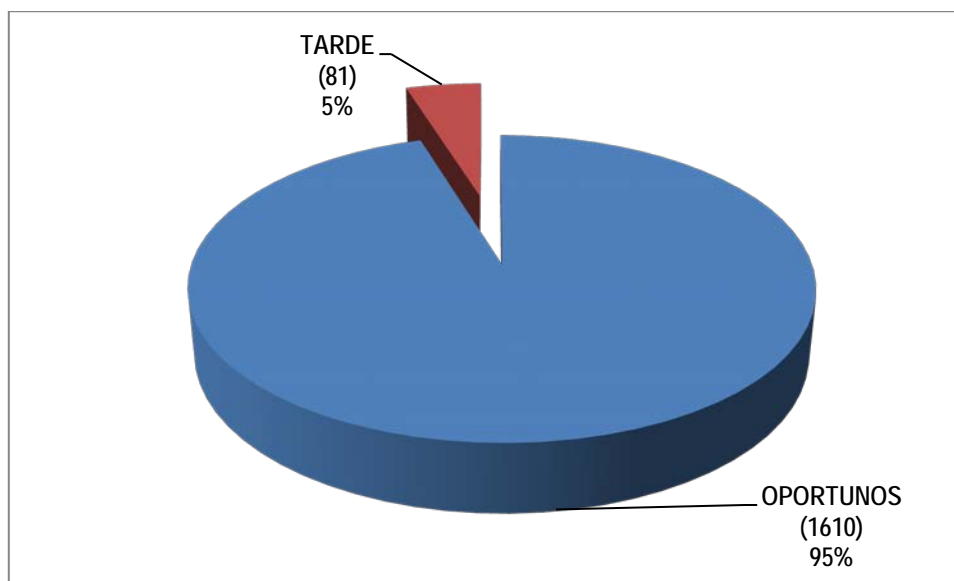
El medio **teléfonico concentra el mayor** porcentaje respecto del medio de recepción, un total de 927 **llamadas** equivalentes al 55%; entre tanto 473 **correos electrónicos** equivalentes al 28%; le sigue los requerimientos recibidos de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 127 equivalentes al 7%, por medio **chat** un total de 111 requerimientos equivalentes al 7%, y el 3% restante corresponde a 53 requerimientos recibidos por medio **web**. (Ver gráfica No.1)



Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

1.2. Oportunidad de Atención

De las **1.691** peticiones programadas para atender, oportunamente fueron atendidas **1.610** equivalente al 95% y atendidas tardíamente 81 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 81 peticiones:

1. Dirección Administrativa: **24** (30%)
2. Secretaría General: **19** (23%)
3. Dirección General de Regulación Económica de la Seguridad Social: **15** (19%)
4. Despacho del Ministro: **6** (7%)
5. Dirección General de Apoyo Fiscal: **5** (6%)
6. Dirección General del Presupuesto Público Nacional: **4** (5%)
7. Despacho del Viceministro Técnico: **3** (4%)
8. Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional: **3** (4%)
9. Viceministerio General: **2** (2%)



Gráfica No. 3. Participación dependencias atención tardía de requerimientos

2. TRAMITE DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

2.1. Sugerencias

Durante el mes de abril de 2013 se recibió una (1) sugerencia, la cual fue atendida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, así:

Sugerencia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	01/04/2013	1-2013-019647	Manifestación de preocupación sobre proyecto de decreto que el Ministerio está proyectando para reglamentación de diversas leyes y decretos relacionados con las empresas de economía solidaria, por lo anterior considera dicho proyecto afectará en forma muy negativa las posibilidades de desarrollo de las empresas solidarias populares, entre ellas las mutuales.	Despacho del Ministro de Hacienda y Crédito Público	23/04/2013	Se informa que el Despacho del Ministro, agradece y verificará su sugerencia.

Tabla No.1. Sugerencias atendidas MHCP

2.2. Quejas

Durante el mes de abril de 2013 se recibieron un total de dieciocho (18) quejas, de las cuales cuatro (4) fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, así:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	01/04/2013	1-2013-019486	Queja por la demora de una solicitud de Modificación de Usuario a través del perfil Registrador del usuario de la entidad en el SIF Nación.	Grupo Admón. del Sistema Integrado de Información Financiera - SIF	03/04/2013	Al consultar en el sistema se encuentra que la solicitud No. 58, fue registrada por la entidad usuaria el 22 de marzo y fue atendida por la Administración del SIF Nación el mismo día. Al atender la solicitud esta fue rechazada dado que el usuario tiene asignados ya unos perfiles, y de acuerdo con la circular No. 39 de 2010 (página 4) no puede ser asignados al mismo usuario.
2	02/04/2013	1-2013-020355	Queja contra el fondo Porvenir ya que solicitó la emisión del bono pensional del Seguro Social y de Cajanal el día 4 de Enero de 2013, y aparece otra fecha como el 9 de enero del mismo año, en su momento le informaron el trámite dura 45 días y a la fecha Porvenir le contesta que no han cumplido porque Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda está reportando un error.	Bonos Pensionales	10/04/2013	La OBP informa que la Administradora de Pensiones Porvenir solicitó la emisión y redención de un bono pensional por devolución de saldos de vejez el pasado 11 de marzo de 2013, solicitud que se encuentra pendiente conforme los Artículos 7 y 8 del Decreto 3798 de 2003, se realizará dentro de los tres (3) meses siguientes de la fecha en que la información laboral este confirmada o haya sido certificada y no objetada.
3	18/04/2013	1-2013-023126	Solicita información acerca de cuál es el objetivo de la austeridad.	Atención al Cliente	18/04/2013	Se le solicita al usuario ampliar la petición teniendo en cuenta lo establecido por los artículos 16 y 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con claridad específica en el objeto de su petición y las razones en las que fundamenta.
4	23/04/2013	1-2013-026024	Queja por el tiempo en la expedición de bono pensional.	Oficina de Bonos Pensionales	17/05/2013	Se le informa al usuario que, se reitera oficio de respuesta enviado el 23 de abril de 2013 bajo radicado 2-2013-013214 donde la Oficina de respuesta a sus inquietudes relacionadas con la expedición de su bono pensional (se adjunta en la respuesta copia).

Tabla No.2. Quejas atendidas MHCP

Las catorce (14) restantes se les dio traslado por competencia:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
1	01/04/2013	1-2013-019610	Queja por los costos tan altos de los carros, manifiesta que son los más altos del planeta y de Latinoamérica por encima de la política arancelaria, suben los impuestos y con lo bajo del salario mínimo un colombiano debe ahorrar toda una vida para comprar un carro digno.	Atención al Cliente	01/04/2013	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
2	03/04/2013	1-2013-020629	Queja porque le parece injusta la derogatoria del artículo 13 de la ley 1527 de 2012. Un asalariado que devenga 3.600.000 no tiene retención, y un independiente que gane más de 4 UVT le retiene el 6% por servicios o el 10% por honorarios. Los impuestos deben ser justos y equitativos.	Atención al Cliente	03/04/2013	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
3	03/04/2013	1-2013-020642	Queja por no haber equidad en los impuestos de los ciudadanos, manifestando que la constitución dice que "los impuestos deben ser en forma equitativa". Solicitando ajustar a los independientes a un tope igual o semejante al asalariado.	Atención al Cliente	03/04/2013	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
4	04/04/2013	1-2013-020898	Queja contra Banco de Bogotá por indicar que se encuentra en mora e ignorar las reclamaciones de entrega extractos.	Atención al Cliente	04/04/2013	Superintendencia Financiera de Colombia
5	04/04/2013	1-2013-020945	Queja contra el Departamento Nacional de Planeación - DNP por las barreras que pone en la cantidad de trámites solicitados para lograr la aprobación de proyectos para la asignación de recursos de Regalías a los municipios.	Atención al Cliente	04/04/2013	Procuraduría General de la Nación
6	09/04/2013	1-2013-022326	Queja contra Colpensiones por ser una entidad sin gobernabilidad, comparándola con el Seguro Social que era mejor aunque está también era caótica.	Atención al Cliente	09/04/2013	Superintendencia Financiera de Colombia
7	10/04/2013	1-2013-022587	Queja debido a divulgaciones en emisoras con base a información proporcionada por Administradores Municipales del Gobierno Nacional en la ciudad de Popayán, sobre indicios de nuevos taponamientos de vías por parte de campesinos y caficultores; generando posibles taponamientos y con ello poder quedar nuevamente encerrados en la ciudad, por lo tanto solicita que el gobierno tome cartas en el asunto.	Atención al Cliente	10/04/2013	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
8	11/04/2013	1-2013-022821	Queja contra AR Construcciones, debido a que construyó el Proyecto de Vivienda "Parque Central Bonavista" cuando hizo la publicidad del proyecto informó que los parqueaderos eran comunales, y al realizar la entrega estos se privatizaron sin explicación.	Atención al Cliente	11/04/2013	Alcaldía Mayor de Bogotá
9	16/04/2013	1-2013-024128	Queja contra la Unidad Administrativa de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP, por considerar que la conducta de los funcionarios que tuvieron que ver con el estudio y pronunciamiento del reconocimiento y pago de la "Pensión de Sobrevivientes" solicitada, no fueron llevadas a cabo con idoneidad y carece de fundamento.	Atención al Cliente	16/04/2013	Procuraduría General de la Nación

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
10	18/04/2013	1-2013-024833	Queja contra la entidad de Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC "CAXDAC" (Asociación Colombiana de Aviadores Civiles - ACDAC) por obstaculizar el trámite, emisión y traslado un bono pensional.	Atención al Cliente	18/04/2013	Superintendencia Financiera de Colombia
11	26/04/2013	1-2013-026734	Queja contra el Banco CITIBANK, debido al no cumplimiento de las políticas iniciales de los productos adquiridos ya que posteriormente fueron canceladas estas políticas, ocasionando publicidad engañosa para el cliente.	Atención al Cliente	26/04/2013	Superintendencia Financiera de Colombia
12	26/04/2013	1-2013-027266	Queja por llamadas a altas horas de la noche cobrándole deuda que tienen con el ICETEX, por los acuerdos de pago no son exigibles debido a que es un damnificado de la ola invernal y solicita que el Ministerio de Hacienda le brinde mecanismos o programas que tenga el gobierno para dar facilidad de pago a los deudores del ICETEX.	Atención al Cliente	26/04/2013	Ministerio de Educación Nacional
13	29/04/2013	1-2013-027341	Queja por no recibir respuesta en el Fondo de Pensiones Porvenir después de 9 meses de trámite de pensión anticipada.	Atención al Cliente	29/04/2013	Superintendencia Financiera de Colombia
14	29/04/2013	1-2013-027352	Queja contra la publicidad engañosa que está ofreciendo el Banco Davivienda frente a los créditos de vivienda.	Atención al Cliente	29/04/2013	Superintendencia Financiera de Colombia

Tabla No.3. Quejas trasladadas a otras entidades

2.3. Reclamos

Durante el mes de abril de 2013 se recibieron un total de dieciséis (16) reclamos, de los cuales tres (3) fueron atendidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	05/04/2013	1-2013-021242	Reclama debido a que hace más de un año radicó los documentos para pensión y necesita respuesta a la solicitud debido a que es demasiado demorado.	Atención al Cliente	05/04/2013	Se le solicita indicar en que entidad radicó sus documentos y número de radicado tiene asignado a su petición, con el fin de brindarle una respuesta oportuna y de fondo o si se requiere dar traslado a la entidad competente.
2	08/04/2013	1-2013-022050	Reclama debido a que dirigió a las instalaciones del Ministerio de Hacienda para solicitar el Balance Fiscal 2012 ejecutado, puesto que esta información es necesaria para un trabajo de Macroeconomía.	Política Macroeconómica	16/04/2013	Se le informa que la información del Balance Fiscal 2012 será publicada en los próximos días.
3	12/04/2013	1-2013-023199	Reclama debido a que ha solicitado la emisión de un bono pensional y este no le ha sido entregado, indicando que lleva 2 años realizando estos	Oficina de Bonos Pensionales	23/04/2013	Se le informa que conforme al Artículo 7 del Decreto 3798 de 2003, establece: La emisión de los bonos pensionales tipo A se

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
			trámites.			realizara dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha en la que la información laboral este confirmada haya sido certificada y no objetada siempre y cuando el beneficiario haya manifestado previamente por escrito, por intermedio de la Administradora de Pensiones del Sistema General de Pensiones, su aceptación del valor de la liquidación, con base a que la solicitud fue realizada en marzo de 2013.

Tabla No.4. Reclamos atendidos MHCP

Las trece (13) restantes se les dio traslado por competencia:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	01/04/2013	1-2013-019677	Reclamo ante la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales - UGPP, por el desacato a una Tutela para proporcionar medicamentos y por la suspensión de la pensión y el no pago de los aportes al sistema de seguridad social, y se encuentra desvinculada de servicios de salud.	Atención al Cliente	01/04/2013	Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales
2	01/04/2013	1-2013-019694	Reclamo ante Manager Viajes o Luxo Resorts o Sandy Rojas (servicio al cliente) en Miami (EE.UU.), debido a la factura errada emitida, con base a que no corresponde a lo ofrecido, por lo tanto quiere poner en conocimiento de las autoridades en Colombia y al banco Davivienda.	Atención al Cliente	01/04/2013	Superintendencia Financiera de Colombia
3	02/04/2013	1-2013-020223	Reclamo ante Telecom en Liquidación por la discriminación en la selección de Ofrecimiento del Plan de Pensión Anticipada PPA a los funcionarios.	Atención al Cliente	02/04/2013	Telecom en Liquidación
4	02/04/2013	1-2013-020332	Reclama por el cobro excesivo del impuesto predial, y adicionalmente solicita si existe una norma, ley o acuerdo en el cual pueda soportar la petición y así poder ponerse al día con el pago de la contribución desde las vigencias 2010 al 2013.	Atención al Cliente	02/04/2013	Alcaldía Municipal de Cali (Valle)
5	02/04/2013	1-2013-020385	Reclama debido a que desde el año 2010 le han incrementado el impuesto de valorización y el impuesto predial, sin recibir respuestas a sus solicitudes del motivo de estos incrementos.	Atención al Cliente	02/04/2013	Secretaría de Hacienda Distrital
6	03/04/2013	1-2013-020562	Reclama por el cobro indebido del impuesto de registro cancelado el día 15/03/2012, solicita se le devuelva la cantidad de \$400.000 que corresponde a este impuesto, con base a que según el	Atención al Cliente	03/04/2013	Secretaría de Hacienda Distrital de Bogotá D.C.

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Entidad Competente
			Artículo 228 de la Ley 223 de 1995 el pago que se hizo de la hipoteca abierta no la debía haber pagado.			
7	03/04/2013	1-2013-020567	Reclama por el cobro indebido del impuesto predial para el año 2013 el cual tiene un incremento del 200% por lo cual solicito el ajuste de acuerdo al incremento legal y palatino que legalmente corresponde.	Atención al Cliente	03/04/2013	Secretaría de Hacienda Distrital de Bogotá D.C.
8	04/04/2013	1-2013-020870	Reclama por el porcentaje que se le cobra a los pensionados en la cuota moderadora de salud es muy alta y no está acorde al mismo incremento que le realiza a su pensión que es de acuerdo al IPC.	Atención al Cliente	04/04/2013	Ministerio de Trabajo
9	04/04/2013	1-2013-021209	Reclama debido a que mediante radicado No. 2012ER10165 01 del 03 de febrero de 2012, se solicitó a la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá la actualización catastral de varias matrículas inmobiliarias y hasta el momento no se realizado la actualización de las mismas.	Atención al Cliente	04/04/2013	Secretaría de Hacienda Distrital de Bogotá D.C.
10	05/04/2013	1-2013-021236	Reclama debido a que el impuesto predial le llego demasiado alto.	Atención al Cliente	05/04/2013	Secretaría de Hacienda Distrital de Bogotá D.C.
11	15/04/2013	1-2013-023596	Reclama por el valor del recibo de pago de impuesto predial, debido a que extrañamente el avalúo de su casa subió, cuando en realidad no se ha hecho ningún cambio en el inmueble ni en el barrio, y el valor del metro cuadrado en el sector no es tan significativo para tal alza.	Atención al Cliente	15/04/2013	Secretaría de Hacienda Distrital de Bogotá D.C.
12	30/04/2013	1-2013-027880	Reclama debido a que ha intentado descargar el recibo de pago del impuesto vehicular y esto no ha sido posible, solicitando se le envíe por correo electrónico antes de su vencimiento.	Atención al Cliente	30/04/2013	Secretaría de Hacienda Distrital de Bogotá D.C.
13	30/04/2013	1-2013-028037	Reclama por la mala atención de la oficina de Atención al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial - UGPP, por atropellos a los usuarios y pensionados, tiempo largo de atención, por solo tener una oficina en Bogotá y no tener en las demás ciudades y la cantidad de trámites que solicitan.	Atención al Cliente	30/04/2013	Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales

Tabla No.5. Reclamos trasladados a otras entidades

2.4. Denuncias

Durante el mes de abril de 2013, se recibieron nueve (9) denuncias, de las cuales dos (2) fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	05/04/2013	1-2013-021257	Denuncia contra el Ministro de Hacienda y Crédito Público por el comunicado de prensa, en donde se interpreta con claridad que le implora, le suplica, se arrodilla al sistema financiero para que baje las tasas de interés y no aplica la norma que en este caso procede por sanción.	Oficina Asesora Jurídica	06/05/2013	Se realiza explicación del comunicado de prensa, donde los resultados evidencian claramente que el llamado categórico, así como el dialogo constructivo con los bancos, ha sido efectivo en la medida que se ha comenzado a reducir las tasas de interés por parte del sistema financiero, lo que se traduce en mejores condiciones de crédito para el consumidor final.
2	12/04/2013	1-2013-023530	Denuncia y exige pronunciamiento por parte del Ministerio de Hacienda frente al cobro y pago del impuesto distrital y de orden nacional.	Grupo de Representación Judicial	19/04/2013	Se le responde que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público no es competente para atender el requerimiento, por tal motivo se le realiza traslado a la DIAN para su atención y resolución formal y de fondo a la petición.

Tabla No.6. Denuncias atendidas MHCP

Las siete (7) restantes se les dio traslado por competencia:

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	01/04/2013	1-2013-019765	Denuncia la actual situación de riesgo personal en la que se encuentran los jóvenes de la comunidad en la localidad de Ciudad Bolívar, en el sur de la ciudad de Bogotá, debido a que últimos meses y a raíz de la información que circuló en un medio de comunicación local, donde se habla de la existencia de un grupo de jóvenes, se dedicaban a controlar la zona y estaban conformando una "pandilla". Se ha dado una reacción policial que ha generado entre los jóvenes de la zona un ambiente de miedo permanente, debido a que se sienten perseguidos, y asediados, muchas veces por acciones de la Policía sin una razón objetiva.	Atención al Cliente	01/04/2013	Procuraduría General de la Nación
2	03/04/2013	1-2013-020829	Denuncia contra la empresa de Energía de Boyacá y la Superservicios, en relación con la aplicación de Resolución CREG No. 108 de 1997 Art. 18.	Atención al Cliente	03/04/2013	Superintendencia de Servicios Públicos
3	08/04/2013	1-2013-021684	Denuncia contra la entidad Bancolombia debido a que fue víctima de fraude bancario, fraude que involucra a la entidad Bancolombia por ser la administradora de sus ahorros.	Atención al Cliente	08/04/2013	Superintendencia Financiera de Colombia

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Entidad Competente
4	11/04/2013	1-2013-022910	Denuncia disciplinaria ante el Fiscal-Laboral Contra representante legal de la Unión temporal UTAM AM 2012 e irregularidad de parte de funcionarios de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales –UGPP.	Atención al Cliente	11/04/2013	Contraloría General de la Republica
5	12/04/2013	1-2013-023437	Denuncia por el no pago por su trabajo, situación que afecta igualmente a 350 profesores en el Instituto Superior de Educación Rural - ISER del Norte de Santander.	Atención al Cliente	12/04/2013	Ministerio de Educación Nacional
6	15/04/2013	1-2013-023628	Denuncia pública emitida por el Comité de Derechos Humanos, debido a que el sábado 06 de abril de 2013, en el sector conocido como El Chamizal, de la vereda La Linda, perteneciente al corregimiento de San José de Apartadó, fue asesinado un joven campesino.	Atención al Cliente	15/04/2013	Fiscalía General de la Nación
7	23/04/2013	1-2013-026178	Denuncia por asesinato y situación pública en el corregimiento de El Crucito, municipio de Tierra alta (Córdoba) con ocasión de la Acción Humanitaria convocada para los días 26 y 27 de Abril por Asociación de Campesinos para el Desarrollo del Alto Sinú – ASODECAS.	Atención al Cliente	23/04/2013	Procuraduría General de la Nación

Tabla No.7. Denuncias trasladadas a otras entidades

2.5. Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente

2.5.1. Sugerencias

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

2.5.2. Quejas

De dieciocho (18) quejas recibidas, cuatro (4) fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, presentando atención tardía una (1).

2.5.3. Reclamos

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

2.5.4. Denuncias

De nueve (9) denuncias recibidas, dos (2) fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, presentando atención tardía una (1).

3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN¹

En el mes de abril de 2013 ingresaron al Ministerio de Hacienda y Crédito Público dos mil seiscientos noventa y tres (2.693) Derechos de Petición. De estos solo 114 peticiones vencían en el mismo mes, es decir el 4,23%. Esta cantidad adicionada a los derechos de petición que vienen de los meses de febrero y marzo, es decir seiscientos sesenta y siete (667) y mil trescientos diez y nueve (1.319), respectivamente conforman el total de derechos de petición que vencen en el mes de abril y que corresponden a un número de dos mil cien (**2100**).

Los derechos de petición con respuesta oportuna fue de mil novecientos ocho (**1908**).

4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN²

A los **194** 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 ABRIL 2013 MHCP				
Mes	Medio	Total	Tiempo de Respuesta	Calidad de Información
ABRIL	Teléfono	163	4,34	4,33
	Personal	13	3,84	4,07
	Email	12	4,66	4,83
	Chat	6	4,66	4,66
Total		194	4,34	4,36

Sobre los resultados obtenidos con respecto a la **Atención Personalizada**, se obtuvo la siguiente retroalimentación:

Dos (2) ciudadanos se muestran insatisfechos, calificando el servicio como "Malo" en el tiempo de respuesta y calidad de la información, así:

- Un ciudadano se acerca a la ventanilla de atención al ciudadano solicitando información referente a un concepto presupuestal para una entidad de orden nacional, se le indica al ciudadano realizar la consulta por escrito y se le brinda la dirección electrónica del buzón de atención al cliente. Como **oportunidad de mejoramiento** se le indica al asesor del Grupo Atención al Cliente, que en este tipo de solicitudes no solamente se le informar que puede enviar la solicitud por correo electrónico, sino que también puede radicar la comunicación en físico en la ventanilla de radicación, o a través de la web, o intentar la comunicación con el funcionario competente para solicitar una cita en la que pueda atender 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.

- Un ciudadano se acerca a la ventanilla de atención el día 3 de abril a consultar información sobre el estado de una petición realizada el día 11 de marzo de certificación laboral, con base a los tiempos de respuesta de 15 días hábiles los cuales se vencen el día 4 de abril, el usuario se queja debido a que no está cumpliendo con los tiempos de respuesta a los peticionarios.

Dos (2) ciudadanos califican el servicio como “Regular” referente a tiempos de atención, así:

- Un ciudadano muestra su inconformidad en los tiempos de respuesta de las certificaciones laborales que son de 15 días hábiles indicando que estas certificaciones deben ser entregadas inmediatamente, ya que el Ministerio de Hacienda debería tener sistematizado este proceso.
- Un ciudadano muestra inconformidad debido a que en la entrega de un acto administrativo de retiro fue entregado por fuera de los términos de ley (15 días hábiles) por parte del Grupo de Historias Laborales.

Sobre los resultados obtenidos en las encuestas acerca del servicio de **Atención Telefónica**, y respecto de las calificaciones de “Malo” o “Muy Malo” se obtuvo la siguiente retroalimentación;

- Al Solicitar información del pago de impuesto vehicular para Mosquera – Cundinamarca, el asesor de Atención al Cliente, le brinda información de los teléfonos de contacto de la Secretaria de Hacienda para verificar la información debido a que esta es la entidad competente para brindar respuesta a la petición.
- Al Solicitar información acerca del Balance Fiscal del Año 2012, al usuario se le guio a través de la web para encontrar la información requerida, al momento de la encuesta indica que no encontró de forma oportuna información sobre el cierre fiscal del año 2012.
- Al Solicitar información de pagos de mesadas pensionales del San Juan de Dios, mostrando insatisfacción en la demora en efectuar estos pagos y mostrando que también se está viendo afectada en el servicio de salud – EPS debido a que los pagos de seguridad social no son constantes y por esta razón la EPS les niega el servicio.
- Al Solicitar información sobre el beneficio de la tasa de interés para compra de vivienda con base al Plan de Impulso a la Productividad y el Empleo (PIPE), se le informa al ciudadano los teléfonos de atención del Ministerio de Vivienda, debido a que es la entidad competente en brindar la información.
- Al Solicitar información sobre cuáles son los impuestos municipales, se le informa al ciudadano que son el impuesto predial, impuesto vehicular, industria y comercio entre otros y adicionalmente se le informa que las entidades territoriales tienen autonomía presupuestal. El ciudadano manifiesta que la información entregada fue muy superficial, por lo tanto como oportunidad se debe indagar al ciudadano puntualmente a que hace alusión su petición con el fin de brindar la información que el ciudadano requiere.

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

