



## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE SEPTIEMBRE 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 .....	7
2.4. Denuncias .....	8
2.5. Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente .....	9
3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN .....	10
4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN .....	10

## 1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

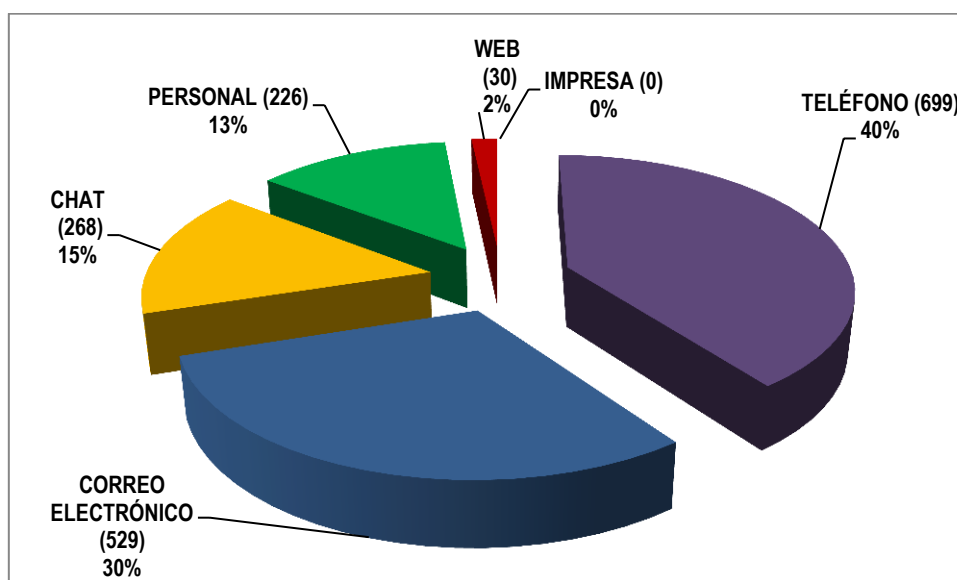
Durante el mes de Septiembre de 2013, se programó para atender un total de **1.752**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

**Total comunicaciones recibidas en el mes: 1.679**

**Total comunicaciones programadas para atender: 1.752**

### 1.1. Distribución por medio de recepción

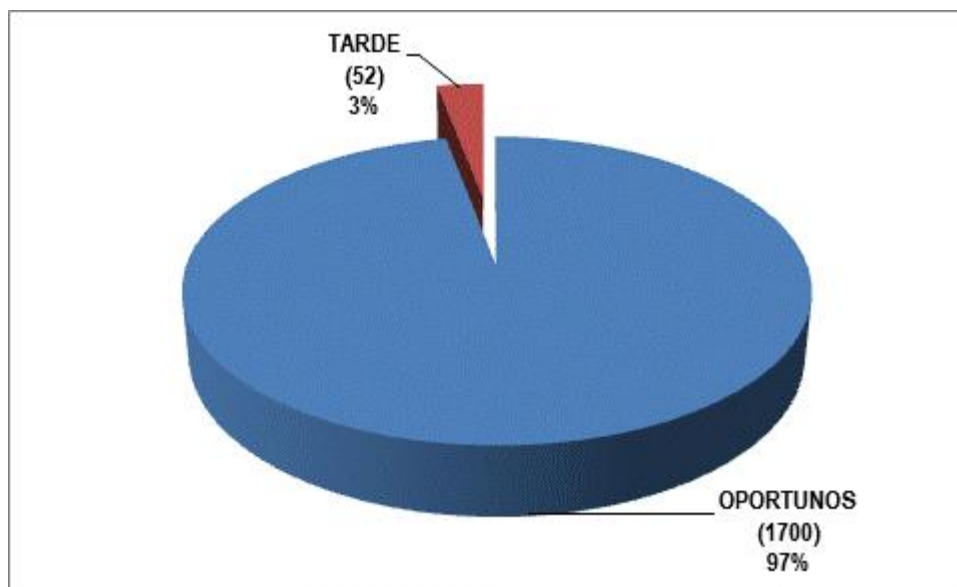
Se evidencia que el medio **Telefónico concentra el mayor porcentaje** respecto del medio de recepción, con un total de 699 **llamadas** equivalentes al 40%, entre tanto 529 **correos electrónicos** equivalentes al 30%, le sigue los requerimientos recibidos por medio de **chat** con 268 peticiones equivalente al 15%, requerimientos de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 226 equivalentes al 13% y requerimientos recibidos por **web** con un total de 30 peticiones equivalentes al 2%. (Ver gráfica No.1)



Gráfica No. 1 Distribución por medio de recepción

## 1.2. Oportunidad de Atención

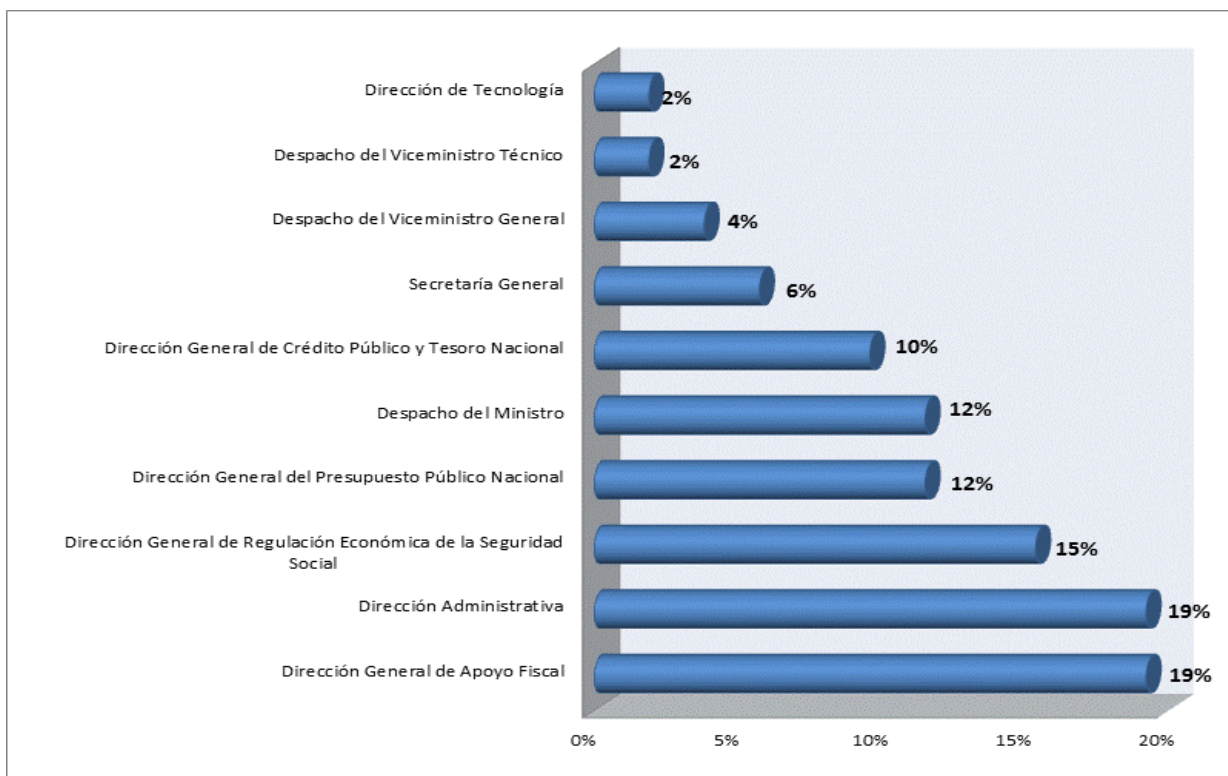
De los 1.752 requerimientos programados para atender, oportunamente fueron atendidos **1.700** equivalente al 97% y 52 atendidos tardíamente equivalentes al 3% (ver gráfica No. 2)



Gráfica No. 2 Oportunidad atención

**A continuación**, se evidencian las dependencias o procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las **52** peticiones:

1. Dirección General de Apoyo Fiscal: **10** (19%)
2. Dirección Administrativa: **10** (19%)
3. Dirección General de Regulación Económica de la Seguridad Social: **8** (15%)
4. Dirección General del Presupuesto Público Nacional: **6** (12%)
5. Despacho del Ministro: **6** (12%)
6. Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional: **5** (10%)
7. Secretaría General: **3** (6%)
8. Despacho del Viceministro General: **2** (4%)
9. Despacho del Viceministro Técnico: **1** (2%)
10. Dirección de Tecnología: **1** (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 Septiembre de 2013 se recibieron un total de cuatro (4) 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	19/09/2013	1-2013-066942	Requiere aclaración en la cual consiste si para la aprobación del Plan de Saneamiento Fiscal y Financiero es de suma importancia que el Director de la E.S.E deba estar nombrado en propiedad.	Subdirección de Apoyo al Saneamiento Fiscal Territorial	27/09/2013	Se le informa que eventuales inquietudes legales registradas en relación con la presentación, aprobación o ejecución del PSFF por parte del Gerente, se halle este nombrado en propiedad o en una situación administrativa de encargo, deben ser tramitadas ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, a efectos de que tal jurisdicción determine o no la legalidad del PSFF respectivo.

**Tabla No. 1 Sugerencias 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	10/09/2013	1-2013-063862	Sugiere utilizar el edificio de Cajanal como instalaciones de Colpensiones para no hacer gastos innecesarios.	Subdirección Jurídica	23/09/2013	Ministerio de Trabajo / Colpensiones
2	12/09/2013	1-2013-064783	Sugiere utilización de chip a vehículos de transporte público con el fin de reducir costos en cuanto a combustibles y peajes. Adicionalmente se optimizaría el control del sistema de transporte público.	Atención al Cliente	12/09/2013	Ministerio de Transporte
3	27/09/2013	1-2013-069509	Sugiere implementación de sistema intermodal para Colombia, con fines de eficiencia y reducción en costos.	Atención al Cliente	27/09/2013	Ministerio de Transporte

**Tabla No. 2 Sugerencias trasladadas a otras entidades**

## 2.2. Quejas

Durante el mes de Septiembre de 2013, se recibieron un total de tres (3) 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	24/09/2013	1-2013-068307	Queja contra el Grupo Gestión del Fonpet al no contestar en las extensiones de la dependencia y por tanto no recibir la atención requerida.	Grupo de gestión del Fonpet	17/10/2013	El área pide disculpas al usuario, y le solicita que realice la consulta o inquietudes de los temas del Fonpet a través del correo electrónico, para poder brindarle la asesoría al respecto.

**Tabla No. 3 Quejas 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	12/09/2013	1-2013-064327	Queja por incremento a mesada pensional con porcentaje menor al pactado para aumento de salario mínimo.	Atención al Cliente	12/09/2013	Ministerio de Trabajo
2	23/09/2013	1-2013-068154	Queja contra funcionarios de la UGPP, por no otorgar derecho legal a pensión postmortem, al reducir y descomponer fechas de aportes realizadas por su esposo.	Atención al Cliente	23/09/2013	Procuraduría General de la Nación

**Tabla No. 4 Quejas 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

### 2.3. Reclamos

Durante el mes de Septiembre de 2013 se recibieron un total de cinco (5) reclamos, de los cuales uno (1) fue atendido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	17/09/2013	1-2013-066007	Reclama indicando que el cobro del impuesto 4 por mil es otra forma de crimen organizado.	Atención al Cliente	17/09/2013	Se solicita ampliación de la información en la que fundamenta el reclamo, e igualmente se le indica que debe realizar la petición de manera respetuosa de acuerdo con lo establecido en los artículos 16 y 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Tabla No. 5 Reclamos atendidos MHCP**

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

Reclamos No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	02/09/2013	1-2013-060205	Reclamo contra respuesta emitida por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi al no dar cumplimiento a la norma vigente frente al pronunciamiento del concepto jurídico de la Ley 1474 del 2011.	Atención al Cliente	02/09/2013	Defensoría del Pueblo con copia al IGAC. Igualmente se traslada al DANE, entidad a la cual se encuentra adscrita el IGAC (17/10/2013).
2	10/09/2013	1-2013-063535	Reclamo contra el Banco BBVA oficina Armenia al no recibir soportes de pago por concepto de honorarios al abogado Hector Giraldo en proceso de demanda hipotecaria.	Atención al Cliente	10/09/2013	Superintendencia Financiera de Colombia
3	11/09/2013	1-2013-064183	Reclama por no haber recibido respuesta positiva a la solicitud de anticipo cesantía parcial ante la Gobernación para reparaciones locativas.	Atención al Cliente	17/09/2013	Se solicita ampliación de la información en la que fundamenta el reclamo, con base a que la petición se recibe por web y en la petición se menciona información general. Posteriormente se traslada al Ministerio de Trabajo.

Reclamos No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
4	30/09/2013	1-2013-069794	Reclamo contra el Consorcio FOPEP al realizarle descuentos por libranza no autorizados a su mesada pensional.	Atención al Cliente	30/09/2013	Procuraduría General de la Nación

Tabla No. 6 Reclamos trasladados a otras entidades

#### 2.4. Denuncias

Durante el mes de Septiembre 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	12/09/2013	1-2013-064837	Denuncia irregularidades cometidas por la Administración Municipal frente a desarrollo del cronograma de pagos a acreedores, citados por el Acuerdo de Reestructuración de Pasivos.	Dirección General de Apoyo Fiscal	13/09/2013	Se le informa que el Ministerio de Hacienda y el Promotor no tienen la competencia para determinar la certeza, exigibilidad, cuantía o monto a liquidar de acreencias, declarar o cuantificar derechos a favor de acreedores de las entidades territoriales, ante la controversia aludida en los hechos de su comunicación contra el Municipio, consideramos pertinente que sea el Municipio, el que determine y cuantifique si existe saldo aún por cancelar, para lo cual estamos dando traslado de su oficio al Alcalde Municipal.
2	19/09/2013	1-2013-067075	Denuncia desvío de recursos del Sistema General de Participación por parte del Municipio, motivo por el cual solicita que el Ministerio realice auditaje a la Administración Municipal.	Subdirección de Apoyo al Saneamiento Fiscal Territorial	30/09/2013	No requiere respuesta, información para ser tratada en el próximo comité de vigilancia

Tabla No. 7 Denuncias atendidas MHCP



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

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	02/09/2013	1-2013-060614	Denuncia amenazas contra el comité ejecutivo de la organización sindical - UTRAL de la sede en Barranquilla	Atención al Cliente	02/09/2013	Fiscalía General de la Nación
2	03/09/2013	1-2013-061122	Denuncia a comerciante frente a hechos de contrabando de mercancías.	Atención al Cliente	03/09/2013	UAE - Agencia del Inspector General de Tributos Rentas y Contribuciones Parafiscales
3	09/09/2013	1-2013-062865	Denuncia contra el Alcalde Municipal por el no pago de los salarios a los funcionarios de la Administración Municipal.	Atención al Cliente	09/09/2013	Contraloría General de la Republica / Procuraduría General de la Nación
4	23/09/2013	1-2013-067840	Denuncia por amenazas y asesinato de dos miembros del Movimiento Colombiano Ríos Vivos.	Atención al Cliente	23/09/2013	Fiscalía General de la Nación
5	26/09/2013	1-2013-069389	Denuncia favorecimiento de contratos y peculado en Hospital Departamental.	Subdirección de Apoyo al Saneamiento Fiscal Territorial	10/10/2013	Superintendencia de Salud
6	27/09/2013	1-2013-069424	Denuncia peculado por parte de la Empresa de Acueducto y la Caja de Vivienda en sector fiscal alta.	Atención al Cliente	27/09/2013	Contraloría General de la Republica / Procuraduría General de la Nación

**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, reclamos y denuncias atendidas tardíamente.

De tres (3) quejas recibidas, una (1) fue atendida tardíamente por la dependencia objeto de la queja, pues dio respuesta un día después de los términos de ley (radicado 1-2013-068307); las dos (2) restantes se trasladaron oportunamente.

### 3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN<sup>1</sup>

En el mes de septiembre de 2013 se radicaron en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público mil trecientos sesenta y seis (**1.366**) derechos de petición. El universo de peticiones cuyas respuestas debían ser emitidas en el transcurso del mes era de dos mil ciento cincuenta y nueve (**2.159**)

El total de derechos de petición con respuesta oportuna, para el mes de análisis fue de dos mil setenta y cuatro (**2.074**). Así las cosas el porcentaje de derechos de petición atendidos oportunamente en el mes de septiembre son del 96,06%.

Durante el mes de septiembre se radicaron cinco tutelas en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, aludiendo violación al derecho de petición. Revisando los casos, los derechos de petición presentaron respuesta oportuna, los peticionarios no estaban conformes con la respuesta y acudieron a la tutela para manifestarlo.

### 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN<sup>2</sup>

A los **200** 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 SEPTIEMBRE 2013 MHCP			
Medio	Total Encuestas	Promedio Tiempo de Respuesta	Promedio Calidad de Información
Chat	7	4,44	4,42
Email	5	4,47	4,45
Personal	60	4,51	4,49
Teléfono	128	4,5	4,5
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>4.48</b>	<b>4.47</b>

Respecto de las encuestas, cuatro (4) ciudadanos calificaron el servicio como “Regular” y “Malo” en el tiempo de respuesta y calidad de la información, con la siguiente información común en el motivo de la insatisfacción:

- Inconformidad referente a que no se tiene una fecha prevista e información concisa para el pago de indexación del San Juan de Dios y el Materno Infantil.

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

REVISÓ: Freddy Jaramillo

ELABORÓ: Claudia Susana Morales G

<sup>1</sup> La información sobre Derechos de Petición es suministrada por el Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera de la Subdirección Jurídica del MHCP.

<sup>2</sup> Las encuestas de satisfacción corresponden a la atención brindada por Atención al Cliente.