



INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE OCTUBRE 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

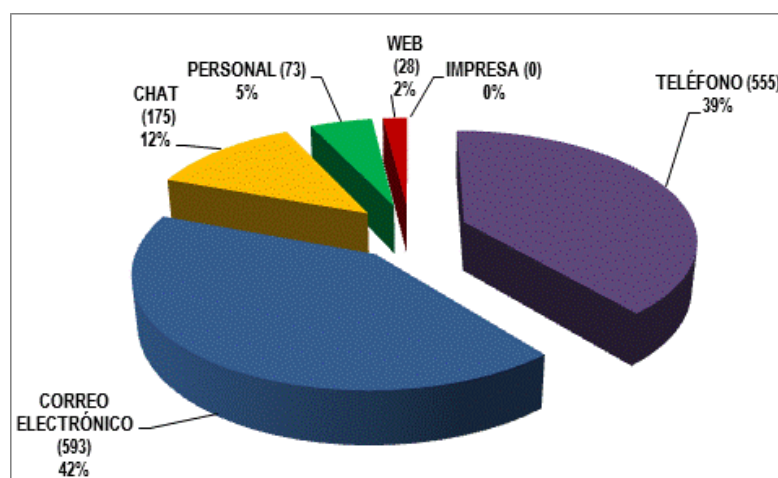
Durante el mes de Octubre de 2013, se programó para atender un total de **1.424**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

Total comunicaciones recibidas en el mes: 1.446

Total comunicaciones programadas para atender: 1.424

1.1. Distribución por medio de recepción

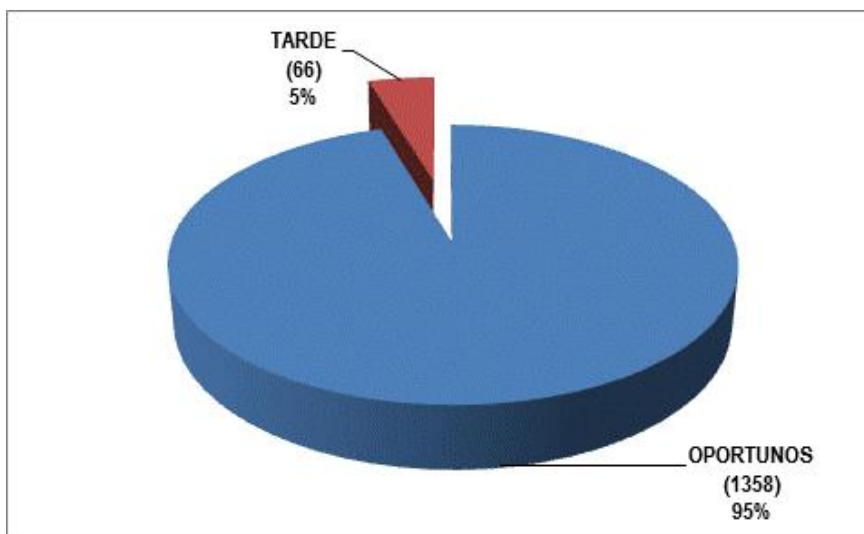
Se evidencia que el medio **correos electrónicos concentra el mayor porcentaje** respecto del medio de recepción, con un total de 593 correos equivalentes al 42%, entre tanto 555 **llamadas** equivalentes al 39%, le sigue los requerimientos recibidos por medio de **chat** con 175 peticiones equivalente al 12%, requerimientos de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 73 equivalentes al 5% y requerimientos recibidos por **web** con un total de 28 peticiones equivalentes al 2%. (Ver gráfica No.1)



Gráfica No. 1 Distribución por medio de recepción

1.2. Oportunidad de Atención

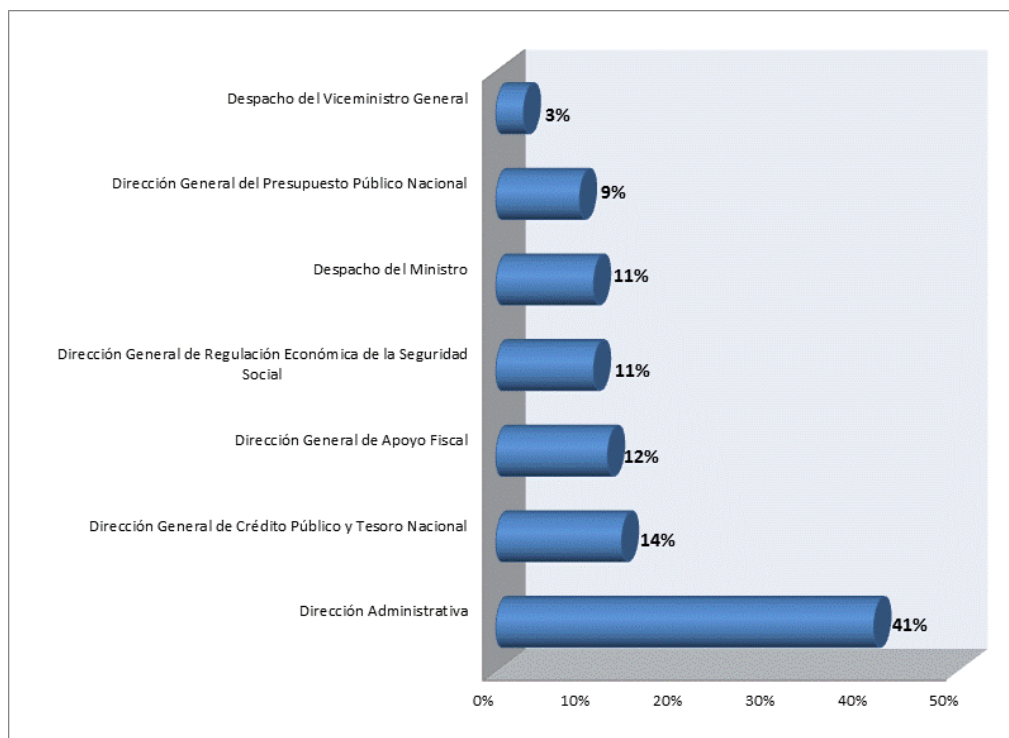
De los 1424 requerimientos programados para atender, oportunamente fueron atendidos **1358** equivalente al 95% y **66** atendidos tardíamente equivalentes al 5%. (Ver gráfica No. 2)



Gráfica No. 2 Oportunidad atención

A continuación, se evidencian las dependencias o procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las **66** peticiones:

1. Dirección Administrativa: 27 (41%)
2. Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional: 9 (14%)
3. Dirección General de Apoyo Fiscal: 8 (12%)
4. Dirección General de Regulación Económica de la Seguridad Social: 7(11%)
5. Despacho del Ministro: 7 (11%)
6. Dirección General del Presupuesto Público Nacional: 6 (9%)
7. Despacho del Viceministro General: 2 (3%)



Gráfica No. 3 Participación dependencias atención tardía de requerimientos

2. TRAMITE DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

2.1. Sugerencias

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

Sugerencia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	15/10/2013	1-2013-074103	Sugiere expedir un Decreto mediante el cual se disponga el alza anual de las mesadas pensionales como se hace con el aumento del salario mínimo.	Despacho del Ministro	15/10/2013	Documento de tipo informativo no requiere respuesta.
2	22/10/2013	1-2013-076296	Sugiere que el Decreto 1070 de 2013 sea revisado o modificado en lo que tiene que ver con el pago de Seguridad Social para personas naturales.	Oficina Asesora Jurídica		Pendiente por emitir respuesta
3	24/10/2013	1-2013-076801	Sugiere que se implemente la opción de pago en línea - PSE para realizar los pagos de impuestos a la Dirección General del Tesoro Nacional.	Grupo de Registro Contable		Pendiente por emitir respuesta

Tabla No. 1 Sugerencias atendidas MHCP

2.2. Quejas

Durante el mes de Octubre de 2013, se recibieron un total de seis (6) quejas, de las cuales cuatro (4) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	02/10/2013	1-2013-070776	Queja frente a la falta de gestión por parte de la Dirección del Tesoro Nacional para dar respuesta a una solicitud de devolución de recursos por subasta de un bien inmueble.	Grupo de Registro Contable	19/11/2013	Se le informa que la devolución solicitada por el Juzgado Primero Promiscuo del Circuito de Corozal, se encuentra en estado pendiente. Ya que falta una respuesta del Consejo Superior de la Judicatura, a requerimiento realizado por Ministerio el 30 de octubre de 2013. Se le aclara que en varias ocasiones la Subdirección de Operaciones le ha brindado información telefónica acerca del estado de la devolución.
2	09/10/2013	1-2013-073034	Queja recibida por web por el mal comportamiento y aspecto físico de personas de estratos bajos al solicitar ayudas en los barrios de estrato 4 en Bogotá.	Atención al Cliente	09/10/2013	Se solicita al usuario suministrar mayor información en la petición, con el fin de decidir u orientar en debida forma.
3	28/10/2013	1-2013-077748	Queja por el no envío de la respuesta a derecho de petición del 30 de julio de 2013 por parte del Ministerio de Hacienda.	Atención al Cliente	28/10/2013	La Subdirección de Fortalecimiento Institucional Territorial informa que dio respuesta a la petición el día 05 de Agosto de 2013, y enviada bajo el número 2-2013-028312 por correo electrónico con Certificación Digital de entrega el 5 de agosto de 2013.
4	30/10/2013	1-2013-078437	Queja frente a la mala atención de funcionaria del Ministerio de Hacienda	Oficina de Control Disciplinario Interno	21/11/2013	La Oficina de Control Disciplinario Interno citó al usuario para que compareciera a dicha oficina el día 22 de Noviembre de 2013 a las 8:30 am.

Tabla No. 2 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	17/10/2013	1-2013-075025	Queja frente a que el Superintendente Financiero no ha brindado respuesta a un Derecho de Petición solicitando información de la Circular No 18 de Febrero de 2013 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.	Atención al Cliente	17/10/2013	Superintendencia Financiera de Colombia
2	17/10/2013	1-2013-074836	Queja frente a la creación de la prima de servicios a los Congresistas	Grupo Derechos de petición, consultas y cartera	30/10/2013	Departamento Administrativo de la Función Pública

Tabla No. 3 Quejas trasladadas a otras entidades

2.3. Reclamos

Durante el mes de Octubre de 2013 se recibieron un total de cinco (5) reclamos, de las cuales uno (1) fue competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	03/10/2013	1-2013-071170	Reclamo frente al bloqueo del usuario y contraseña para el ingreso al portal del Sistema de Bonos Pensionales	Oficina de Bonos Pensionales	04/10/2013	Se le informa que el usuario fue desbloqueado y puede continuar utilizando el Sistema de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda, también se le recuerda que después de tres (3) intentos errados para ingresar al sistema de Bonos Pensionales el usuario queda bloqueado.

Tabla No. 4 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	04/10/2013	1-2013-071422	Reclamo frente a la suspensión del programa de Subsidio al Aporte de Pensión por cotizar con un salario mayor al salario mínimo legal vigente	Atención al Cliente	04/10/2013	UGPP - Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales

Reclamos No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
2	07/10/2013	1-2013-071953	Reclamo frente al incumplimiento de la UGPP en brindar solución a una solicitud de pensión y vejez que se radico hace aproximadamente un año y medio.	Atención al Cliente	07/10/2013	UGPP - Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal / Colpensiones
3	16/10/2013	1-2013-074503	Reclamo por no recibir una solución a queja instaurada ante la Superintendencia de Económica Solidaria por inconsistencias en el procedimiento aplicado a los créditos por parte de la Cooperativa Credicafé	Atención al Cliente	16/10/2013	Superintendencia de Economía Solidaria
4	29/10/2013	1-2013-078275	Reclamo frente a la manera como se debe difundir la información cuando se realicen eventos donde se lleven a cabo rifas para que sea en compañía del público para dar garantías de veracidad.	Atención al Cliente	29/10/2013	Coljuegos

Tabla No. 5 Reclamos trasladados a otras entidades

2.4. Denuncias

Durante el mes de Octubre de 2013, se recibieron trece (13) denuncias, las cuales se les dio traslado por competencia:

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	01/10/2013	1-2013-070621	Denuncia explotación de juegos ilegales en el Municipio de Alejandra Antioquia.	Atención al Cliente	01/10/2013	Coljuegos / Procuraduría General de la Nación / Contraloría General de la Nación
2	04/10/2013	1-2013-071421	Denuncia asesinato de líder campesino.	Atención al Cliente	04/10/2013	Fiscalía General de la Nación
3	07/10/2013	1-2013-072409	Denuncia irregularidades en la Administración del Consejo Comunitario Llano Grande en Palmira y la Corporación Afrocolombiana del Pacífico en Guacari.	Atención al Cliente	07/10/2013	Procuraduría General de la Nación

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
4	07/10/2013	1-2013-072068	Denuncia irregularidades en el pago de Impuestos de Uso de Suelo e Industria y Comercio por parte de algunos canales de TV.	Atención al Cliente	07/10/2013	Procuraduría General de la Nación
5	15/10/2013	1-2013-074098	Denuncia fraude con los recursos del Programa de Protección de Ingresos al Caficultor – PIC	Atención al Cliente	15/10/2013	Contraloría General de la Republica
6	21/10/2013	1-2013-075623	Denuncia robo de equipos electrónicos que contenían información esencial del III Censo Nacional Agropecuario.	Atención al Cliente	21/10/2013	Fiscalía General de la Nación
7	22/10/2013	1-2013-076054	Solicita se investiga a la Secretaria de Hacienda y Tesorería del Municipio de Cali por imponer y fijar tasas moratorias diarias de usura por encima de las establecidas por la ley.	Atención al Cliente	22/10/2013	Contraloría General de la Republica / Procuraduría General de la Nación
8	24/10/2013	1-2013-076907	Denuncia a la anterior Administración de la Gobernación de Norte de Santander por abuso de autoridad.	Atención al Cliente	24/10/2013	Fiscalía General de la Nación / Procuraduría General de la Nación
9	24/10/2013	1-2013-076793	Denuncia la retención del desembolso del dinero de parte de la Tesorería del Municipio de Armenia para la realización de la pavimentación de la vía terciaria que va del retén de Granada hasta la Carretera Panamericana Calarcá – Cali	Atención al Cliente	24/10/2013	Contraloría General de la Republica
10	24/10/2013	1-2013-076768	Denuncia frente a procedimientos aplicados por la exdirectora del Programa de Renovación de la Administración Pública por cambiar el orden jurídico las normas en contra de los trabajadores de Telecom.	Atención al Cliente	24/10/2013	Procuraduría General de la Nación

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
11	28/10/2013	1-2013-077691	Denuncia frente a los dineros que no ha pagado la Sociedad de Activos Especiales - SAE por concepto de administración e intereses de inmueble en el Edificio Bagatela Campestre incautado por la DNE en el año 2002	Atención al Cliente	28/10/2013	Sociedad de Activos Especiales - SAE / Contraloría General de la Republica
12	16/10/2013	1-2013-074458	Denuncia asesinato de campesinos y exige la investigación por parte de autoridades para dar con la captura de los responsables y un acuerdo de cese bilateral al fuego con la guerrilla.	Atención al Cliente	16/10/2013	Fiscalía General de la Nación
13	28/10/2013	1-2013-077672			28/10/2013	Fiscalía General de la Nación

Tabla No. 6 Denuncias trasladadas a otras entidades

2.5. Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente

De tres (3) sugerencias recibidas, una (1) fue atendida dentro de los tiempos de ley y dos (2) se encuentran pendiente por emitir respuesta por las dependencias objeto de las sugerencias por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (Radicado 1-2013-076296 y 1-2013-076801), estas últimas se encuentran por fuera de los tiempos de ley.

De seis (6) quejas recibidas, cuatro (4) fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, de las cuales dos (2) no tuvieron atención tardía, una (1) fue atendida tardíamente por la dependencia objeto de la queja, pues dio respuesta veinticinco días después de los términos de ley (radicado 1-2013-070776) y una (1) se dio respuesta dos días después de los términos de ley (radicado 1-2013-078437).

3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN¹

En el mes de octubre de 2013 se radicaron en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público novecientos cincuenta (**950**) derechos de petición. El universo de peticiones cuyas respuestas debían ser emitidas en el transcurso del mes de octubre era de mil quinientos sesenta y cinco (**1.565**).

El total de derechos de petición con respuesta oportuna, para el mes de análisis fue de mil trescientos sesenta (**1.360**). Así las cosas el porcentaje de derechos de petición atendidos oportunamente en el mes de octubre son del **86,90%**.

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.

Durante el mes de octubre se radicaron cinco tutelas en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, aludiendo violación al derecho de petición.

4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN²

A los **145** 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 OCTUBRE 2013 MHCP			
Medio	Total Encuestas	Promedio Tiempo de Respuesta	Promedio Calidad de Información
Chat	13	4,54	4,62
Email	11	4,73	4,73
Personal	15	4,60	4,60
Teléfono	106	4,66	4,59
Total	145	4,65	4,61

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:

- Tres (3) ciudadanos por 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.
- Un (1) ciudadano debido a que solicitaba información referente a pago de impuesto vehicular en el cual se le brindaron los números de contacto de la Secretaria de Hacienda, al no ser tema de competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público; ya que su expectativa era recibir la información por parte nuestra.

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.