



INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE DICIEMBRE 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.....	9
2.6.	Estado sugerencias, quejas, reclamos y denuncias pendientes por atender de meses anteriores 10	
1.	INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN.....	10
2.	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	10

1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

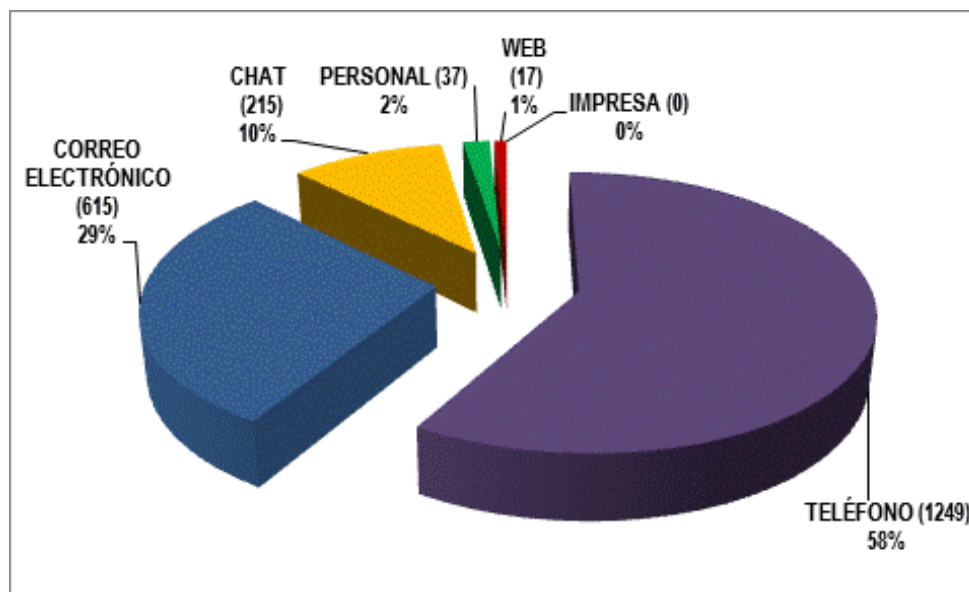
Durante el mes de Diciembre de 2013, se programó para atender un total de **2.133**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

Total comunicaciones recibidas en el mes: 2.058

Total comunicaciones programadas para atender: 2.133

1.1. Distribución por medio de recepción

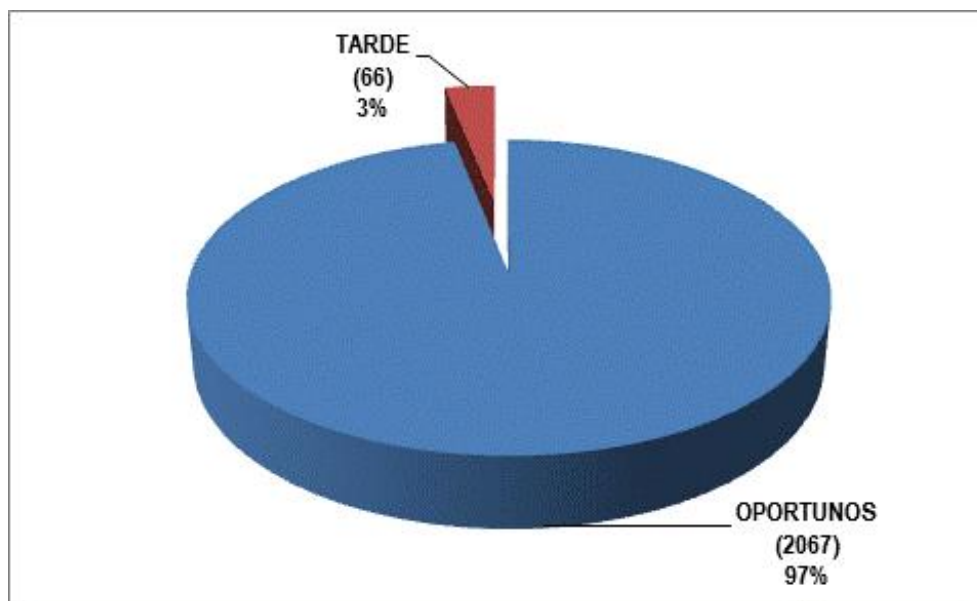
Se evidencia que el medio **telefónico concentra el mayor porcentaje** respecto del medio de recepción, con un total de 1.249 **llamadas** equivalentes al 58%, entre tanto **correos electrónicos**, con un total de 615 correos equivalentes al 29%, le sigue los requerimientos recibidos por medio de **chat** con 215 peticiones equivalente al 10%, requerimientos de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 37 equivalentes al 2% y requerimientos recibidos por **web** con un total de 17 peticiones equivalentes al 1%. (Ver gráfica No.1)



Gráfica No. 1 Distribución por medio de recepción

1.2. Oportunidad de Atención

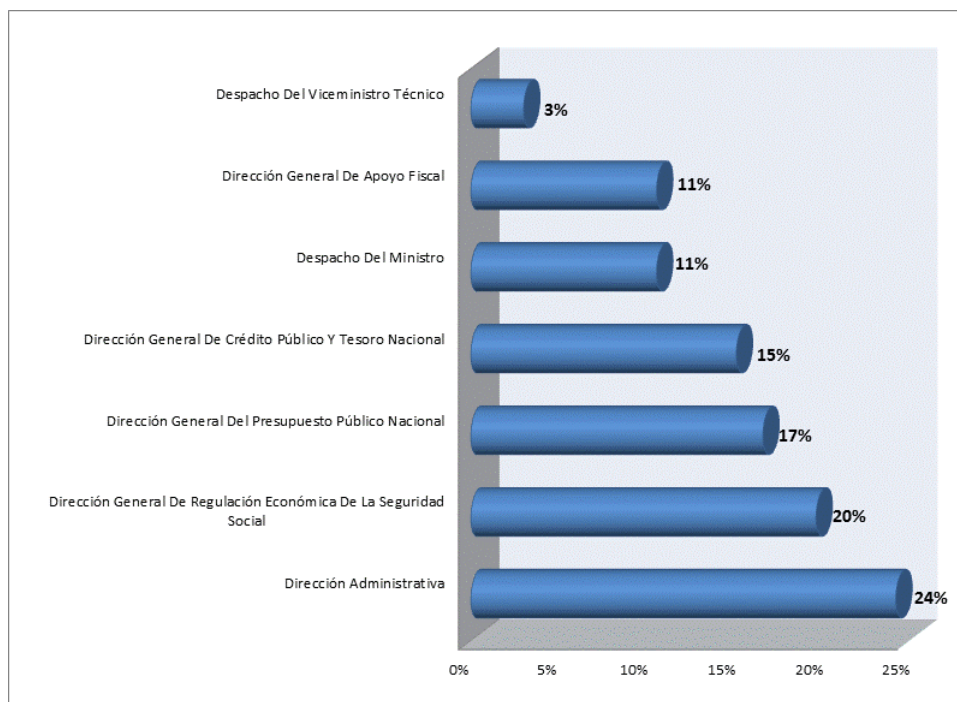
De los **2.133** requerimientos programados para atender, oportunamente fueron atendidos **2.067** equivalente al 97% y **66** atendidos tardíamente equivalentes al 3%. (Ver gráfica No. 2)



Gráfica No. 2 Oportunidad atención

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

1. Dirección Administrativa: 16 (24%)
2. Dirección General De Regulación Económica De La Seguridad Social: 13 (20%)
3. Dirección General Del Presupuesto Público Nacional: 11 (17%)
4. Dirección General De Crédito Público Y Tesoro Nacional: 10 (15%)
5. Despacho Del Ministro: 7 (11%)
6. Dirección General De Apoyo Fiscal: 7 (11%)
7. Despacho Del Viceministro Técnico: 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 Diciembre de 2013 se recibieron un total de dos (2) sugerencias, las cuales fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Sugerencias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	04/12/2013	1-2013-087374	Sugiere que lo reportes de comprobantes contables puedan ser impresos de manera masiva y no uno a uno como se maneja en la actualidad y así agilizar el proceso en la entidad	Grupo de Registro Contable		Pendiente por emitir respuesta
2	18/12/2013	1-2013-091573	Sugiere que se ponga Impuesto a las utilidades de los bancos y se realice Retención a la Fuente a los salarios de los congresistas y senadores	Grupo Derechos de petición, consultas y cartera	18/12/2013	Su comunicación no contempla una petición concreta frente a la cual el Ministerio se deba pronunciar, si agradecemos sus comentarios los cuales nos enriquecen frente al mejoramiento continuo que pueda tener esta cartera ministerial en la medida que las mismas sean de su competencia.

Tabla No.1. Sugerencias atendidas MHCP

2.2. Quejas

Durante el mes de Diciembre de 2013, se recibieron un total de seis (6) quejas, de las cuales tres (3) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	04/12/2013	1-2013-087425	Queja frente a la respuesta emitida por un funcionario de la Oficina de Bonos Pensionales la cual no es acorde a la solicitud	Oficina de Bonos Pensionales	23/12/2013	Por un error involuntario de transcripción se digito AFP Porvenir siendo la correcta la AFP Colfondos, aclarando que Colfondos, es quien debe dirigirse a las Entidades Territoriales - Departamento de Boyacá y Municipio de Quipama para que le paguen las cuotas partes de su bono pensional. El pago de la cuota parte del bono pensional se realizará directamente por el Fonpet a la entidad administradora de pensiones en que se encuentre afiliado el beneficiario, una vez efectuada la validación por parte de la DRESS y esta haya oficiado a la Unidad de Gestión del Fonpet para autorizarla a realizar el giro de los recursos. Es preciso reiterarle que el trámite correspondiente ya fue surtido por esta oficina ante la Dirección General de Regulación Económica y Seguridad Social.
2	11/12/2013	1-2013-089546	Queja frente al manejo por parte del señor alcalde al Plan de Saneamiento Fiscal y Financiero del Municipio de Corozal Sucre	Dirección General de Apoyo Fiscal	26/12/2013	La Dirección General de Apoyo Fiscal realiza las funciones de seguimiento y control al uso de los recursos asignados mediante el Sistema General de Participaciones, con el objeto de lograr el cumplimiento de las metas de continuidad, calidad y cobertura de los servicios que se garantizan con estos recursos, el Municipio de Corozal fue priorizado por la Dirección General de Apoyo Fiscal realizando visitas de reconocimiento institucional a dicha entidad en el año 2009. De los resultados del diagnóstico se determinó la adopción de la medida preventiva de Plan de Desempeño, ordenada mediante Resolución 1212 del 14 de Mayo de 2009. La Dirección General de Apoyo Fiscal no tiene ninguna injerencia en los pagos de acreencias de índole laboral reconocidas mediante sentencias judiciales que deba realizar una entidad territorial, ni la asunción de labores de coadministración u ordenación del gasto, por lo tanto, no es posible para esta Dirección resolver su petición.

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
3	10/12/2013	1-2013-089234	Queja por la falta de atención en el Chat del Ministerio de Hacienda hacia las 2:20pm	Atención al Cliente	10/12/2013	Amablemente le pedimos excusas por la no prestación del servicio del Chat en el momento que usted ingresa por un inconveniente involuntario de conexión el cual fue superado a las 2:30pm y a su vez lo invitamos a que nos envíe su petición por medio de los demás canales de comunicación por donde será atendida su consulta a la mayor brevedad posible.

Tabla No.2. Quejas atendidas MHCP

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

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha	Entidad Competente
1	03/12/2013	1-2013-086841	Queja frente a presuntas irregularidades cometidas por funcionaria de la entidad Coljuegos	Atención al Cliente	03/12/2013	Procuraduría General de la Nación
2	16/12/2013	1-2013-090551	Queja frente al procedimiento aplicado por el secretario del distrito de Barranquilla a la hora de aplicar los pagos de nómina a los docentes del distrito	Atención al Cliente	16/12/2013	Ministerio de Educación Nacional
3	19/12/2013	1-2013-092082	Queja frente a la demora en el desembolso del pago a los docentes del norte de Santander de parte del banco Davivienda	Atención al Cliente	19/12/2013	Ministerio de Educación Nacional / Superintendencia Financiera de Colombia

Tabla No.3. Quejas trasladadas a otras entidades

2.3. Reclamos

Durante el mes de Diciembre de 2013 se recibieron un total de ocho (8) reclamos, de los cuales dos (2) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Reclamos No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	02/12/2013	1-2013-086547	Reclamo frente al procedimiento que se viene aplicando al descuento de la retención en la fuente en el pago de nómina en un contrato de prestación de servicios, solicitud la cual no ha sido atendida por la DIAN.	Oficina Asesora Jurídica		<u>Pendiente por emitir respuesta</u>
2	03/12/2013	1-2013-086652	Reclamo frente a la falta de atención a la solicitud de liquidación de las cesantías por las Fuerzas Militares	Atención al Cliente	03/12/2013	Se solicita ampliación de la información en la que fundamenta la queja reclamo

Tabla No.4. Reclamos atendidos MHCP

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

Reclamos No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	04/12/2013	1-2013-087085	Reclamo frente a la falta de atención de una solicitud de póliza de seguros de vida por parte de la entidad Previsora Seguros	Atención al Cliente	04/12/2013	Procuraduría General de la Nación / Superintendencia Financiera de Colombia
2	10/12/2013	1-2013-088959	Reclamo frente a la falta de atención y respuesta clara, comprensible y precisa de parte de la Superintendencia de Economía Solidaria a la denuncia instaurada por presuntas irregularidades y violaciones a los estatutos de la Cooperativa especializada de educación de Comfenalco, por parte de los directivos.	Atención al Cliente	10/12/2013	Procuraduría General de la Nación / Superintendencia Economía Solidaria / Contraloría General de la Republica
3	10/12/2013	1-2013-089331	Reclamo frente a la falta de atención al público en la Superintendencia de Economía Solidaria ya que no contestan las líneas telefónicas	Atención al Cliente	10/12/2013	Superintendencia de Economía Solidaria
4	18/12/2013	1-2013-091602	Reclamo por la falta de estudio del caso y la solución a la devolución del dinero que se pagó como multa debido al pago tardío del Impuesto de Vehículo y que se debió a la falta de publicación de información de parte de la Gobernación del Atlántico	Atención al Cliente	18/12/2013	Procuraduría General de la Nación / Gobernación del Atlántico
5	17/12/2013	1-2013-091139	Reclamo frente a la falta de solución al proceso de pago de una acreencia pensonal de parte del Departamento del Magdalena	Dirección General de Apoyo Fiscal	27/12/2013	Secretaría de Hacienda Distrital
6	30/12/2013	1-2013-094056	Reclamo frente a atropellos e irregularidades cometidas de parte de la Cooperativa Cooperamos del Tolima toda vez que la entidad fue liquidada.	Atención al Cliente	30/12/2013	Superintendencia de Economía Solidaria

Tabla No.5. Reclamos trasladados a otras entidades

2.4. Denuncias

Durante el mes de Diciembre de 2013, se recibieron cuatro (4) 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	05/12/2013	1-2013-087431	Denuncia el hecho que no le han realizado el pago de la diferencia por concepto de compartir pensión de jubilación con pensión de vejez, dichos recursos deben ser enviados al FOPEP	Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	06/12/2013	<i>Cerrado sin relacionar documento de respuesta</i>

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
2	18/12/2013	1-2013-091655	Denuncia que el Fondo Territorial para las pensiones de la Alcaldía de Armenia está haciendo un mal diligenciamiento de los formatos implementados por el Ministerio de Hacienda para trámites de pensión.	Oficina de Bonos Pensionales	14/01/2014	Tanto el Municipio de Armenia - Quindío como todas las entidades que expiden certificaciones laborales válidas para bono pensional o reconocimiento de pensión, deben realizarlo en los formatos establecidos que se encuentran publicados en la página web del Ministerio de Hacienda y siguiendo el respectivo instructivo de diligenciamiento. Si presenta dudas al respecto comunicarse con la persona autorizada para dicha expedición en el Municipio de Armenia. Se envía copia de la respuesta al Municipio de Armenia y a Colpensiones.

Tabla No.5. 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	05/12/2013	1-2013-087502	Denuncia conducta irregular de funcionario de la dirección de Impuestos de la DIAN por hacer falsas acusaciones, y a funcionarios del Ministerio de Hacienda por no informar claramente la denuncia	Atención al Cliente	05/12/2013	Procuraduría General de la Nación
2	13/12/2013	1-2013-090544	Denuncia frente a la publicación de información falsa de parte de la DIAN	Atención al Cliente	13/12/2013	Procuraduría General de la Nación / ITRC - Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales

Tabla No.6. Denuncias trasladadas a otras entidades

2.5. Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente

Durante el periodo evaluado, no se presentaron quejas atendidas tardíamente.

De dos (2) sugerencias recibidas, las cuales fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, una (1) no tuvo atención tardía y una (1) se encuentra pendiente por emitir respuesta encontrándose fuera de los tiempos de respuesta de ley (Rad. 1-2013-087374).

De ocho (8) reclamos recibidos, de los cuales dos (2) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, un (1) no tuvo atención tardía y uno (1) se encuentra pendiente por emitir respuesta encontrándose fuera de los tiempos de respuesta de ley (Rad. 1-2013-086547). Las seis (6) restantes se les dio traslado por competencia oportunamente.

De cuatro (4) denuncias recibidas, dos (2) se les dio traslado por competencia oportunamente y las dos (2) restantes fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, de las

cuales una (1) fue atendida tardíamente por la dependencia objeto de la queja, pues dio respuesta un día después de los términos de ley (radicado 1-2013-091655) y una (1) no tuvo atención tardía (Rad. 1-2013-087431), aunque este último no cuenta con soporte de respuesta emitida.

2.6. Estado sugerencias, quejas, reclamos y denuncias pendientes por atender de meses anteriores

MES: Octubre **Tipo:** Sugerencia

No.	Fecha	No. De Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha	Respuesta
1	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
2	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 de parte de la compañías ya que esto agilizaría el recaudo.	Grupo de Registro Contable		Pendiente por emitir respuesta

1. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN¹

En el mes de diciembre de 2013 se radicaron en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público quinientos sesenta (560) derechos de petición. El universo de peticiones cuyas respuestas debían ser emitidas en el transcurso del mes de diciembre era de novecientos veinticinco (925)

El total de derechos de petición con respuesta oportuna, para el mes de análisis fue de ochocientos treinta y ocho (838). Así las cosas el porcentaje de derechos de petición atendidos oportunamente en el mes de diciembre fue del 90,59%

Durante el mes de diciembre ingresó una tutela en contra del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, invocando violación al derecho de petición, relacionado con seguridad social.

2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN²

A los **115** 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:

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.

ENCUESTAS DICIEMBRE 2013 MHCP			
Medio	Total Encuestas	Prom. Tiempo de Respuesta	Prom. Calidad de Información
Chat	2	4,50	5,00
Email	7	4,57	4,57
Personal	6	4,50	4,50
Teléfono	100	4,61	4,55
Total	115	4,60	4,56

Respecto de las encuestas, cinco (5) 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:

- Un (1) ciudadano 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, al igual que pago de mesadas y seguridad social de septiembre, octubre y noviembre.
- Un (1) ciudadano por la información brindada por la Subdirección de Análisis y Consolidación Presupuestal referente al presupuesto de años anteriores, debido a que fue remitidos los link para la verificación de la información a través de la página del Ministerio, información ya conocida por el usuario, debido a que esperaba que la información fuera brindada de manera similar como la generada por el DANE en sus informes.
- Tres (3) ciudadanos por inconformidad por el funcionamiento de la plataforma RONEOL y la demora en la atención de sus peticiones.

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