
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE ENERO 2015

**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CREDITO PÚBLICO**

01 – 31 ENERO 2015

CONTENIDO

1. ANÁLISIS AL INFORME DEL CALL CENTER	3
1.1 Comportamiento de Llamadas Diarias Durante el Mes	3
1.2 Distribución de Llamadas Diarias	4
1.3 Consolidado de Llamadas, Radicaciones en SIED, Recordatorios y Encuestas	5
2. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
2.1 Distribución por categoría.....	5
2.2 Distribución por Medio de Recepción	7
2.3 Recordatorios de Vencimiento por Dependencia	8
2.4 Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias – SIED.....	10
2.4.1 Sugerencias.....	10
2.4.2 Quejas	10
2.4.3 Reclamos	10
2.4.4 Denuncias	11
3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN	11
4. PREGUNTAS FRECUENTES	12
5. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO	12
Control del Documento.....	12

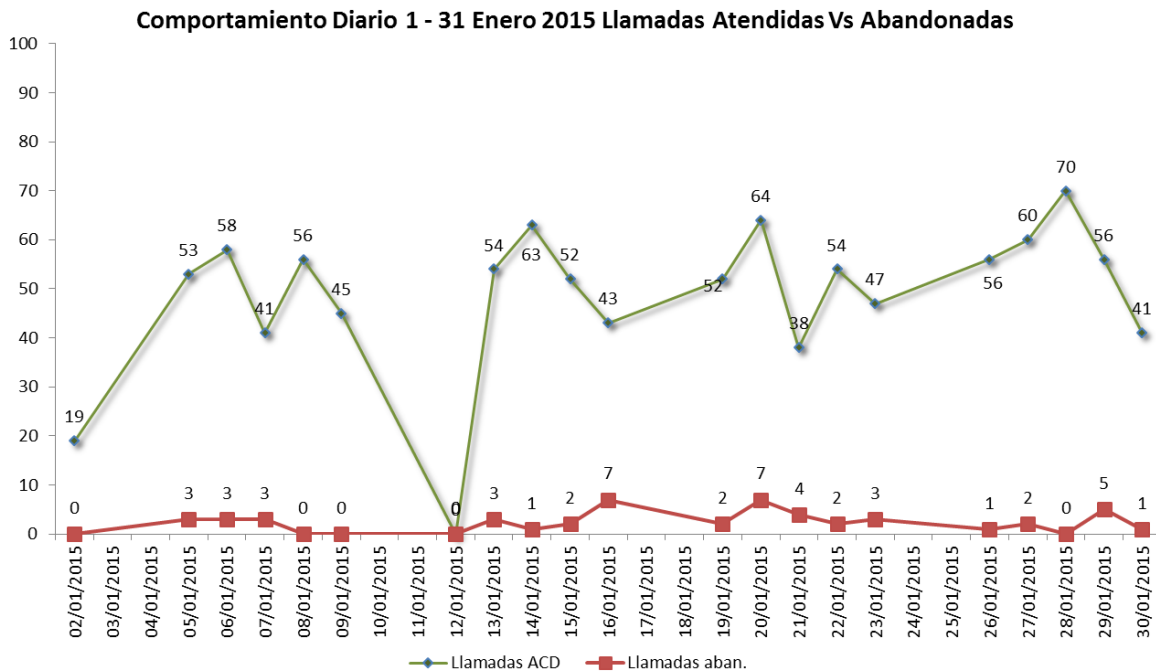
1. ANÁLISIS AL INFORME DEL CALL CENTER

Durante el periodo del 01 al 31 de Enero de 2015, para el servicio de Call Center MHCP, se recibieron en total 1071 llamadas, de las cuales fueron contestadas el **95,42%** (1022 llamadas) y abandonadas 49

Las llamadas recibidas en su gran mayoría obedecieron a consultas sobre RONEOL para la activación de códigos y el decreto para el manejo de Caja Menor.

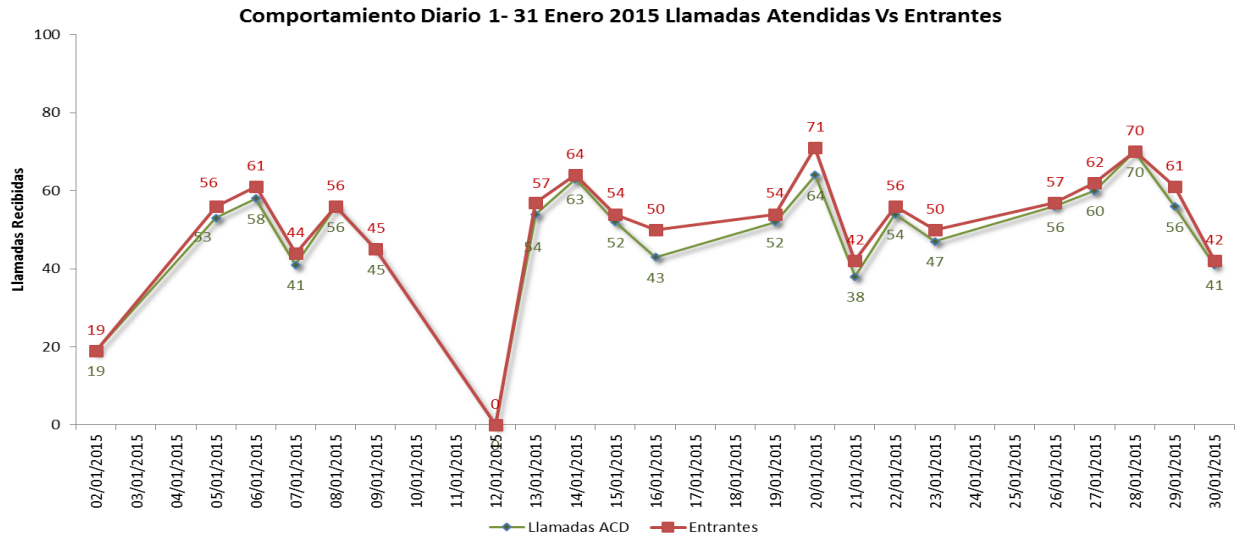
1.1 Comportamiento de Llamadas Diarias Durante el Mes

En la gráfica siguiente puede identificarse el comportamiento de llamadas contestadas vs las llamadas abandonadas correspondientes al reporte diario del 01 al 31 de Enero de 2015



Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya
Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya

A continuación se presenta el comportamiento de las llamadas entrantes diariamente con relación a las llamadas contestadas.



Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya

1.2 Distribución de Llamadas Diarias

La distribución de llamadas por día del 01 al 31 de Enero mes es la siguiente:

Servicio: LÍNEA MHCP 1 al 31 Enero 2015							
Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
02/01/2015	19	19	0	17	02:25	100%	89%
05/01/2015	56	53	3	52	01:43	95%	93%
06/01/2015	61	58	3	55	02:23	95%	90%
07/01/2015	44	41	3	38	02:19	93%	86%
08/01/2015	56	56	0	53	02:01	100%	95%
09/01/2015	45	45	0	44	02:10	100%	98%
Total	281	272	9	259	02:10	97%	92,17%
13/01/2015	57	54	3	54	01:23	95%	95%
14/01/2015	64	63	1	59	02:12	98%	92%
15/01/2015	54	52	2	51	01:44	96%	94%
16/01/2015	50	43	7	41	02:05	86%	82%
Total	225	212	13	205	01:51	94%	91,11%
19/01/2015	54	52	2	52	01:34	96%	96%
20/01/2015	71	64	7	61	02:00	90%	86%
21/01/2015	42	38	4	35	02:15	90%	83%
22/01/2015	56	54	2	53	03:20	96%	95%
23/01/2015	50	47	3	47	02:27	94%	94%
Total	273	255	18	248	02:19	93%	90,84%
26/01/2015	57	56	1	55	02:17	98%	96%
27/01/2015	62	60	2	60	02:06	97%	97%
28/01/2015	70	70	0	69	01:57	100%	99%
29/01/2015	61	56	5	56	01:45	92%	92%
30/01/2015	42	41	1	40	02:15	98%	95%
Total	292	283	9	280	02:04	97%	95,89%
Acumulado	1071	1022	49	992	02:07	95,42%	92,62%

Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya

1.3 Consolidado de Llamadas, Radicaciones en SIED, Recordatorios y Encuestas

La siguiente tabla presenta en detalle las llamadas, radicaciones, recordatorios y encuestas con histórico asociado.

Tipología	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	ene-15
Llamadas recibidas	1758	1781	1321	1351	1486	1255	1379	1244	1177	970	1035	1126	1071
Llamadas atendidas	1705	1718	1293	1288	1421	1202	1340	1207	1164	963	1013	1108	1022
Llamadas atendidas <30s	1568	1570	1217	1162	1295	1085	1240	1113	1125	939	930	1073	992
Llamadas abandonadas*	53	63	28	63	65	53	39	37	13	7	22	23	49
Radicados Recibidos Jano/SIED	2592	2417	1915	2045	2263	1824	2530	2206	2227	2078	1136	1730	1648
Radicados Personal	69	39	44	55	84	50	68	67	102	70	75	98	108
Radicados Teléfono	1328	1355	1003	1086	1125	972	1042	871	765	432	372	556	521
Radicados Email	916	836	717	730	882	704	1210	1043	1113	1343	650	1013	963
Radicados Web	29	33	32	28	17	14	28	11	8	18	6	8	9
Radicados Impresa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0
Radicados Chat	250	154	119	146	155	84	182	214	239	213	30	55	47
Radicados Enviados Jano/ SIED	461	455	434	369	386	371	392	343	328	392	153	120	*
Total Radicados Jano/SIED	3053	2872	2349	2414	2649	2195	2922	2549	2555	2470	1289	1850	1648
No generaron Registro en Jano*	377	363	290	202	296	230	298	336	399	531	641	203	*
Recordatorios	434	396	436	321	340	317	357	216	349	417	205	*	238
Encuestas	196	173	180	195	240	197	390	290	230	137	116	*	*

Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya y Jano// SIED

2. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

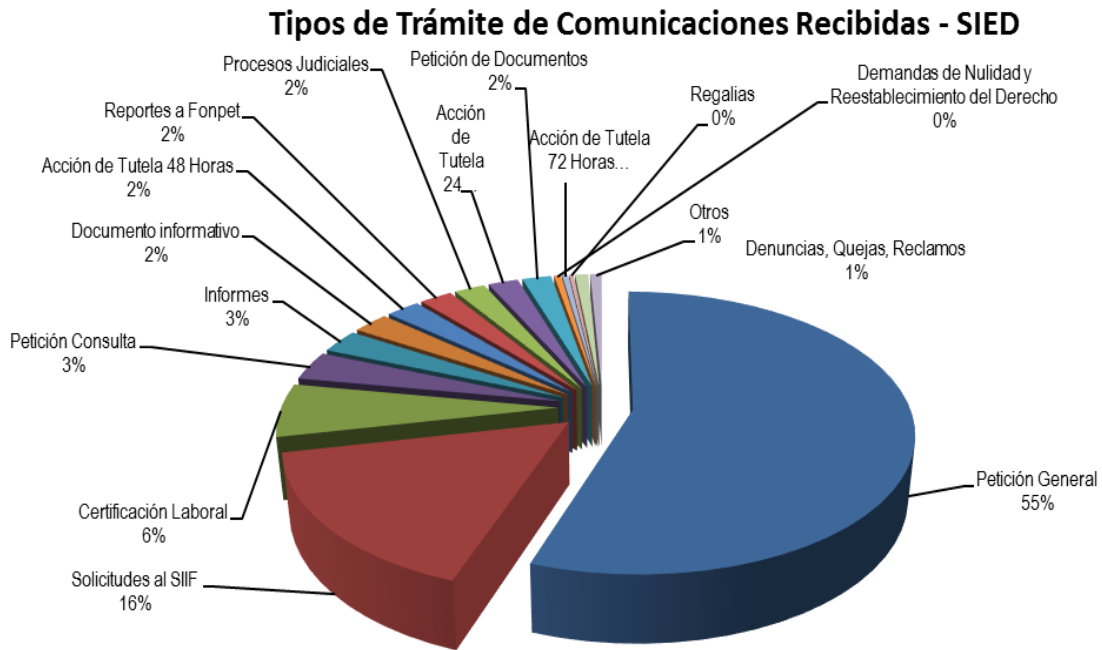
2.1 Distribución por categoría

Durante el periodo del 01 al 31 de Enero de 2015, se atendieron un total de **1648** radicaciones en la plataforma de gestión documental del Ministerio del SISTEMA INTEGRADO ELECTRÓNICO DOCUMENTAL SIED, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

Con base en los tipos de trámite recibidos en SIED en la gráfica se muestran los trámites radicados por Atención al Ciudadano, siendo los más representativos, Petición General

con un 55% que corresponden en su mayoría a consultas sobre pagos, indexación, semanas cotizadas, bonos, incumplimientos, entre otros.

CATEGORIA	CANTIDAD	%
Petición General	912	55%
Solicitudes al SIF	269	16%
Certificación Laboral	101	6%
Petición Consulta	55	3%
Informes	45	3%
Documento informativo	41	2%
Acción de Tutela 48 Horas	38	2%
Reportes a Fonpet	37	2%
Procesos Judiciales	35	2%
Acción de Tutela 24 Horas	34	2%
Petición de Documentos	33	2%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	8	0%
Acción de Tutela 72 Horas	7	0%
Regalias	5	0%
Denuncias, Quejas, Reclamos	15	1%
Otros	13	1%
Total	1648	100%



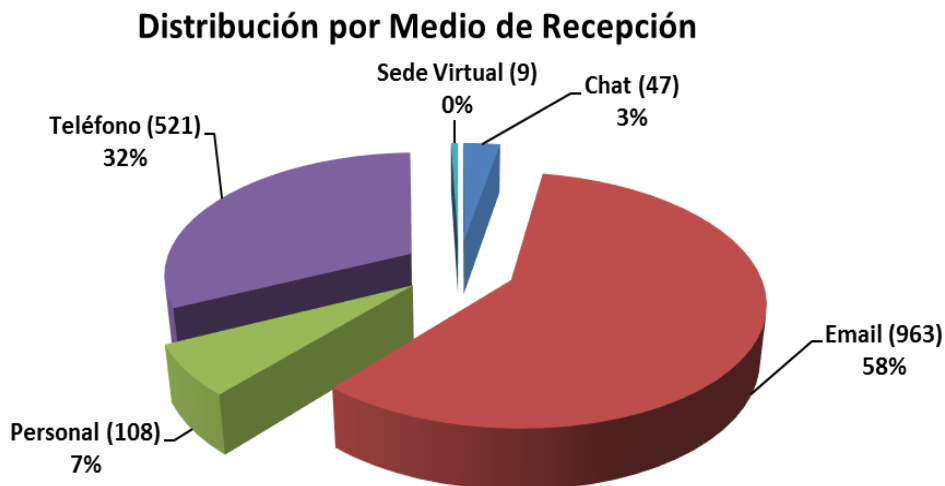
2.2 Distribución por Medio de Recepción

A continuación se puede observar el detalle de las radicaciones en las comunicaciones recibidas por los usuarios del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por cada uno de los tipos de contactos atendidos por el personal de Atención al Cliente:

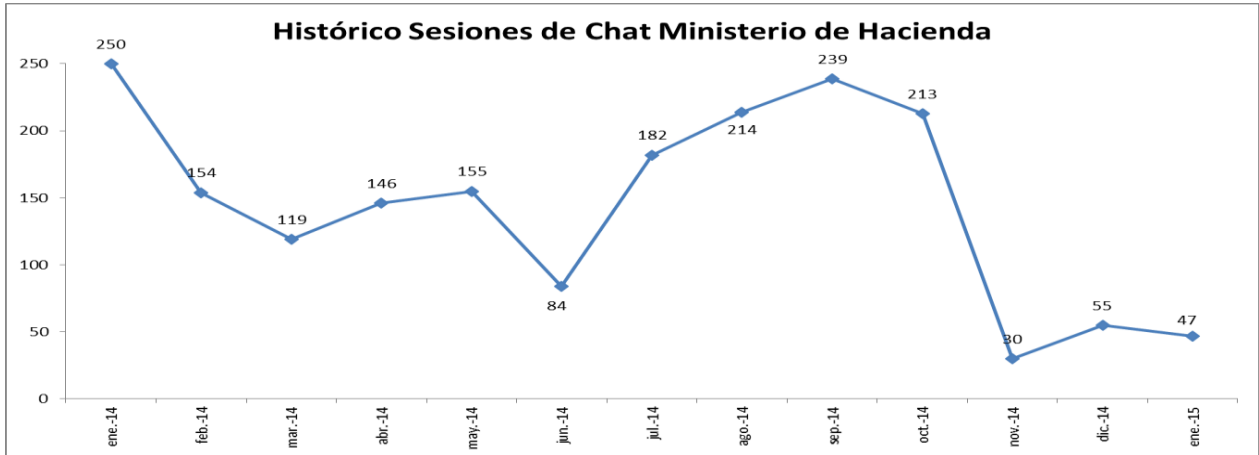
COMUNICACIONES RECIBIDAS POR CANAL DE COMUNICACIÓN					
Chat	Email	Personal	Teléfono	Sede Virtual (Web)	Total
1	304	6	174	0	485
44	244	93	72	9	462
0	80	0	77	0	157
2	247	9	128	0	386
0	88	0	70	0	158
47	963	108	521	9	1648

Fuente: Datos SIED Ministerio de Hacienda

Se evidencia que el medio de recepción **Email** con un total de 963 correos equivalente a un **58%** concentra el mayor porcentaje respecto del medio de recepción, le sigue el medio **Telefónico** con 521 llamadas equivalentes al **32%**, continúa por personal en el **punto de atención** al cliente de la entidad con un total de 108 equivalentes al **7%**, requerimientos recibidos por **Chat** con un total de 47 sesiones equivalentes a un **3%** y por **Sede virtual** se presentaron 9 solicitudes equivalentes a un **1%**.



A continuación se relaciona el histórico de consultas realizadas a través del servicio de chat del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:



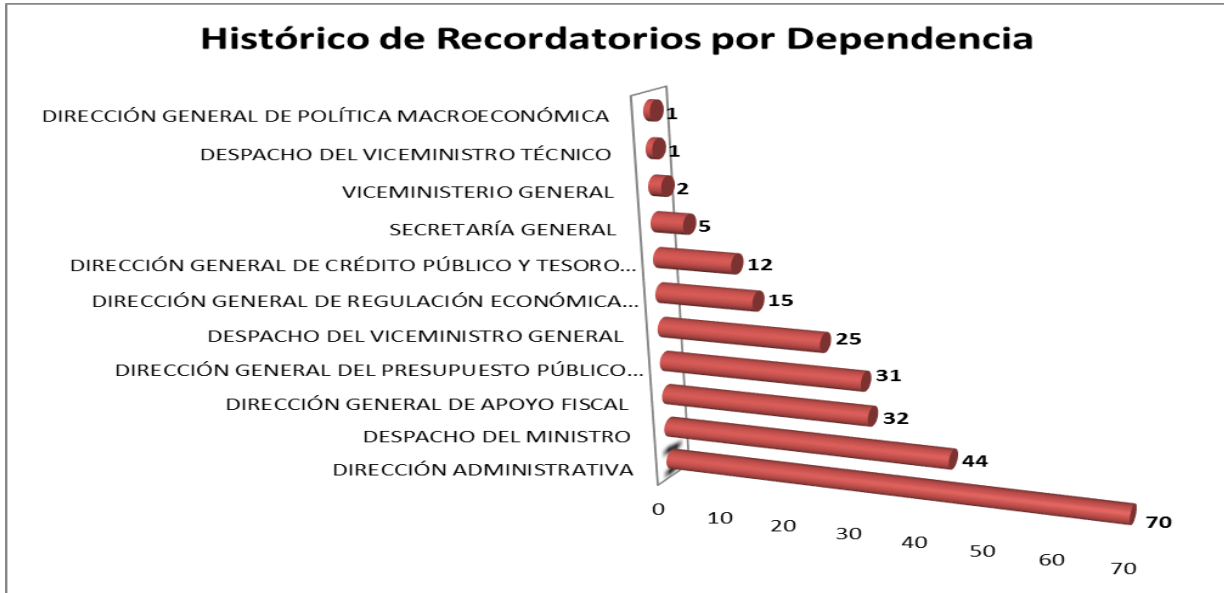
2.3 Recordatorios de Vencimiento por Dependencia

La siguiente tabla presenta en detalle de recordatorios enviados por dependencias.

Acción de Mejora Tomada: La dinámica sobre el manejo de los recordatorios se ajusta a 3 recordatorios habituales y 1 de Alarma el cual se enviará 3 días después de vencido del radicado.

HISTÓRICO DE RECORDATORIOS 2015													
Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Consolidado
GRUPO DE HISTORIAS LABORALES	59												59
SUBDIRECCIÓN DE APOYO AL SANEAMIENTO FISCAL TERRITORIAL	26												26
OFICINA DE BONOS PENSIONALES	17												17
DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO FISCAL	17												17
GRUPO DE ASUNTOS JURÍDICOS	14												14
DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO PÚBLICO NACIONAL	8												8
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	7												7
GRUPO DE REGALIAS	6												6
DESPACHO DIRECTOR GRAL REGULACION ECONOMICA DE SEGURIDAD SOCIAL	6												6
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL TERRITORIAL	6												6
DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PÚBLICO Y DEL TESORO NACIONAL	5												5
GRUPO DE PROGRAMA ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA - PAC	4												4
GRUPO DE EDUCACIÓN	4												4
GRUPO DE DERECHOS DE PETICIÓN, CONSULTAS Y CARTERA	4												4
GRUPO DE GESTIÓN DEL FONPET	4												4
GRUPO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	3												3
DESPACHO DEL VICEMINISTRO TÉCNICO	3												3
DIRECCIÓN GENERAL DE REGULACION ECONOMICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	3												3
GRUPO DE CONTABILIDAD	3												3
GRUPO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	3												3
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO DE OTRAS ENTIDADES, SEGUIMIENTO, SANEAMIENTO Y CARTE	2												2
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL	2												2
SECRETARÍA GENERAL	2												2
SUBDIRECCIÓN DE PENSIONES	2												2
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	2												2
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	2												2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2												2
DESPACHO DEL MINISTRO	2												2
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO ECONÓMICO	1												1
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	1												1
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO	1												1
GRUPO DE ESTADISTICA	1												1
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO INTERNO DE LA NACIÓN	1												1
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1												1
GRUPO DE MINAS Y ENERGIA	1												1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO GENERAL	1												1
GRUPO DE CONSOLIDACIÓN PRESUPUESTAL	1												1
GRUPO DEL INTERIOR Y LA JUSTICIA	1												1
DIRECCIÓN GENERAL DE LA REGULACIÓN ECONÓMICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	1												1
GRUPO DE CONTRATACIÓN DIRECTA	1												1
GRUPO DE APOYO	1												1
DESPACHO DEL DIRECTOR GENERAL DE POLITICA MACROECONOMICA	1												1
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	1												1
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA SIF	1												1
GRUPO DE HACIENDA Y PLANIFICACIÓN	1												1
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1												1
GRUPO ASUNTOS JURIDICOS	1												1
GRUPO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	1												1
238	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	238

A continuación el consolidado de recordatorios enviados por Direcciones y Despachos del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.



2.4 Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias – SIED

2.4.1 Sugerencias

En el mes de Enero de 2015, no se recibieron sugerencias en SIED.

2.4.2 Quejas

En el mes de Enero de 2015, no se recibieron sugerencias en SIED

2.4.3 Reclamos

En el mes de Enero de 2015, se recibió un (1) reclamo, al cual se le dio traslado a la entidad por competencia:

QRSD No	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Tema	Atendido Por	Fecha Rta / Traslado	Respuesta
3	14/01/2015	1-2015-002040	Reclamo frente a la falta de solución al trámite de solicitud de desembolso de recursos por ahorro voluntario en el Fondo Nacional del Ahorro	Devolución	Atención Al Cliente	15/01/2015	Respecto a su solicitud le informamos que este tema no se encuentra en las competencias del Ministerio de Hacienda y Crédito Público por lo anterior a la fecha damos traslado de su petición a la Defensoría del afiliado del FNA que es el área que da respuesta a su requerimiento.

Tabla No.1. Reclamo trasladados a otras entidades

2.4.4 Denuncias

En el mes de Enero de 2015, se recibieron tres (2) denuncias, las cuales se le dio traslado a la entidad por competencia.

QRSD No	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Tema	Atendido Por	Fecha Rta / Traslado	Entidad
1	13/01/2015	1-2015-001475	Denuncia el desvío de dineros y mala administración de parte de los funcionarios de las sedes de la entidad CORPOICA en el país	Corrupción	8.6 Grupo Derechos de Petición, Consultas y Cartera	23/01/2015	Contraloría General de la Nación y Procuraduría General de la Nación
2	13/01/2015	1-2015-001477	Denuncia caso de favorecimiento al ex alcalde de Cucuta condenado por homicidio de parte del Ministro del Interior y el Gobernador del Norte de Santander	Corrupción	8.6 Grupo Derechos de Petición, Consultas y Cartera	23/01/2015	Procuraduría General de la Nación

Tabla No.2. Denuncias trasladados a otras entidades

3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN

Para este periodo ingresaron al Ministerio de Hacienda y Crédito Público **2.089** derechos de petición distribuidos así:

Tipo	Total
Petición Autoridad	3
Petición Consulta	132
Petición Copias	7
Petición de Documentos	69
Petición General	1.878
Total general	2.089

4. PREGUNTAS FRECUENTES

Durante el mes de Enero la pregunta más frecuente fue el proceso y la documentación relacionada con la inscripción al **RUNEOL - Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza**

5. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

El grupo de trabajo de Atención al ciudadano indica que se debe trabajar en los siguientes aspectos, que redundan en beneficio de una mejor atención al Ciudadano:

Aplicativo SIED: Continuar con la revisión de la plataforma en conjunto para lograr puntos de equilibrio en los procesos, donde se conozcan con exactitud las formas de realizar cada una de las tareas para una mejor gestión de las solicitudes recibidas de los ciudadanos.

Capacitación de Agentes MHCP: Se hace necesario un refuerzo en temas del Ministerio para asegurar que la información brindada a los ciudadanos que se comunican con nosotros por los diferentes medios sea exacta y veraz.

Calibración Calidad: Implementar la práctica mensual de la escucha de llamadas en conjunto con el fin verificar la forma de atención, orientación y suministro de información a los ciudadanos, por parte del equipo de trabajo de Atención al Ciudadano; y de esta manera desarrollar acciones de manera individual, y poder aplicar los planes de acción correspondientes para la mejora del Servicio.

Control del Documento

Información del Documento	
Identificación Documento	INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO MES DE ENERO DE 2015
Versión	1.0 V
Autor del Documento	Alexandra Murillo Rodríguez
Revisor del Documento	Freddy Jaramillo Orozco
Ubicación	www.minhacienda.gov.co Sección Atención al Ciudadano
Última Fecha Actualizado	05/03/2015
Circulación	Ministerio de Hacienda y Crédito Público

* * *