



VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN QUE EL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO ESTÁ DANDO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS POR PARTE DE LA CIUDADANÍA

1. INTRODUCCIÓN.

En ejercicio de su función evaluadora y en atención a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno continúa realizando la verificación de la atención que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público viene dando a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por parte de la ciudadanía; en esta ocasión, y a través del presente informe, para lo correspondiente al primer semestre de 2013.

El análisis se fundamentó en la gestión realizada al respecto por parte de Atención al Cliente durante los meses mencionados, partiendo de lo descrito en sus informes mensuales que aparecen publicados en la página Web del Ministerio y los datos arrojados por el Sistema de Información Documental JANO en cuanto a los asuntos que le fueron asignados bajo su responsabilidad.

2. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

La atención de las quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público se encuentra bajo la responsabilidad del proceso Esp.1.1 Gestión de Servicio al Cliente, y su ejecución corresponde al Grupo de Gestión de Información bajo el liderazgo de la Subdirectora de Servicios de la Dirección Administrativa.

Por tal razón, el análisis realizado parte de la labor adelantada por el Grupo mencionado, así como de la consulta realizada al Sistema JANO en cuanto a atención de trámites se refiere, especialmente de los clasificados como quejas, reclamos y sugerencias.

2.1. ASUNTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CLIENTE DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013.

Con base en la consulta realizada a través del Sistema de Información Documental JANO, durante el primer semestre de 2013 fueron recibidos y asignados como responsabilidad a Atención al Cliente un total de 7974 asuntos, los cuales de acuerdo con la actual clasificación que se tiene en el sistema para las comunicaciones recibidas se encuentran distribuidos entre 46 tipos de trámites diferentes (14 menos que los existentes en la vigencia 2012 en donde aparecía un total de 60 clases), así:

No.	TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1	015-Contratos de Empréstito		1	2				3
2	018-Cotizaciones		2		1			3



No.	TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
3	024-Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	3	5	4	10	14		36
4	027-Devolución de Recursos	1	8		3			12
5	032-Hojas de Vida	1	2	2	3	3	5	16
6	036-Invitaciones		4	3	4	1	6	18
7	053-Proceso por Jurisdicción Coactiva	1				1		2
8	061-Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD					1		1
9	069-Reclamos	7	6	1	16	13	7	50
10	070-Quejas	6	13	7	18	2	8	54
11	073-Derechos de Petición	6						6
12	074-Oficios	1						1
13	079-Informes	1			1			2
14	080-Concepto	1						1
15	087-Documento informativo	2			13	12	15	42
16	089-Cajas menores	1						1
17	090-Devolucion		1	1			1	3
18	103-Certificado Digital	1						1
19	104-Consulta	58						58
20	108-Certificación Laboral	37	40	45	60	64	69	315
21	109-Petición Consulta	590	319	98	140	172	124	1443
22	110-Petición Autoridad	2	5	6	27	17	7	64
23	112-Petición Copias	2	1	2	6	6	5	22
24	113-Petición de Documentos	15	36	24	32	36	20	163
25	114-Acción de Tutela 24 Horas		2	4	6	4	3	19
26	115-Acción de Tutela 48 Horas	1	3	12	16	11		43
27	116-Acción de Tutela 72 Horas		3	1	15	7		26
28	117-Nulidad Simple		1					1
29	118-Reparación Directa				1			1



No.	TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
30	119-Proceso Ordinario Laboral		1		1			2
31	122-Audiencia de Conciliación	2	4	10	5	1		22
32	123-Accion de Cumplimiento		1					1
33	124-Acción Popular				1	3		4
34	127-Recurso de Reposición		3					3
35	129-Recurso de Insistencia	1						1
36	130-Trámite Bono pensional	6	3	8	14	12	5	48
37	132-Solicitudes al SIIF			1				1
38	133-Novedades de Personal		1					1
39	135-Petición General	418	657	684	1402	1226	954	5341
40	136-Solicitud	6	10	1	2			19
41	137-Regalias	10	16	7	8	3	2	46
42	138-Retiro Recursos FONPET		4	2	9		2	17
43	170-Petición Autoridad Legislativa		1					1
44	Denuncias	6	5	3	9	8	7	38
45	Mis.2. Gestión Presupuestal	1	2	3	2	1		9
46	Sugerencias		4	5	1	3		13
	TOTAL RECIBIDOS	1187	1164	936	1826	1621	1240	7974

Nuevamente, para este primer semestre del año 2013 el principal medio de recepción de los diferentes asuntos fue el telefónico (excepto en el mes de marzo), seguido del correo electrónico. Por su parte, los medios menos utilizados continuaron siendo la página Web, el Chat y el medio personal.

En cuanto a la atención dada a estas comunicaciones, no todas fueron cerradas dentro del mismo mes en que se recibieron, en razón a los plazos disponibles para su respuesta; por lo que el rezago que se genera viene siendo aclarado en los informes de Atención al Cliente de este año, como parte de la Ficha Técnica que se incluye en su inicio, así:

“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.”

De esta forma, los rezagos que van quedando se van atendiendo en la medida en que son programados en los meses siguientes, por lo que a junio de 2013 se tenía un total de 53 comunicaciones por atender.

2.2. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2013.

Con base en los informes mensuales de Atención al Cliente y la consulta realizada al sistema JANO, durante el primer semestre del año 2013 los siguientes fueron los asuntos recibidos en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público que se clasificaron como quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QUEJAS	6	13	7	18	3	8	55
RECLAMOS	7	6	1	16	13	7	50
SUGERENCIAS	0	4	6	1	3	0	14
DENUNCIAS	6	5	3	9	8	7	38
TOTAL	19	28	17	44	27	22	157

Frente a lo sucedido en el primer semestre del año 2012, se observa una disminución en el número de trámites recibidos en el Ministerio que fueron clasificados bajo los ítems anteriores, ya que para dicho periodo de tiempo el total de asuntos correspondió a 163, distribuidos así: 74 quejas, 59 reclamos, 21 denuncias y 9 sugerencias.

Ahora bien, en cuanto a los asuntos que de este total de 157 fueron competencia del Ministerio se tiene que correspondieron tan solo a 35, equivalentes al 22%, así:

TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QUEJAS	2	1	3	4	0	2	12
RECLAMOS	0	2	1	3	3	1	10
SUGERENCIAS	0	1	2	1	1	0	5
DENUNCIAS	1	2	1	2	2	0	8
TOTAL	3	6	7	10	6	3	35



Por lo tanto, y al igual que lo observado durante el año 2012, los asuntos que competen al Ministerio continúan representando las cantidades más bajas mientras que la mayoría la siguen constituyendo aquellos que competen a otras entidades (78% del total).

2.3. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS ASUNTOS.

De acuerdo con la política establecida por parte del Grupo de Gestión de Información, los términos concedidos para la atención de cada uno de los asuntos corresponden a quince (15) días hábiles. No obstante, de acuerdo con lo observado en el sistema JANO en algunos casos este término varía, presentándose casos de 10, 13, 14, 16, 23 y 30 días.

En cuanto a la oportunidad con que fueron tramitados los asuntos al interior del Ministerio durante el primer semestre de 2013, según lo mencionado en los informes de Atención al Cliente todos ellos fueron tramitados dentro de los términos previstos, exceptuando una queja en enero y una en abril, un reclamo en mayo y una denuncia en abril.

No obstante, se presentaron dos (2) casos más de incumplimiento, en lo que respecta a:

- En junio el reclamo 1-2013-039399 del 13 de junio, atendido por el Grupo de Gestión del FONPET, tenía un vencimiento de plazo el 5 de julio de 2013, pero se respondió el 31 de julio; es decir, 17 días hábiles después de vencido ese plazo.
- Una (1) sugerencia en abril: La número 1-2013-019647 del 1° de abril de 2013, la cual tenía fecha de vencimiento el 22 de abril y se respondió el 3 de mayo de 2013.

Respecto a las sugerencias vale la pena mencionar que, de acuerdo con lo reportado en los informes de Atención al Cliente, en algunos casos se menciona que dichas sugerencias no requieren respuesta, mientras que en otros, en cambio, sí se le contesta a quien la remitió al Ministerio.

En cuanto a los asuntos que tuvieron que trasladarse por corresponder a temas de competencia de otras entidades, ninguno de ellos presentó incumplimiento; al contrario, la mayoría fueron trasladados el mismo día en que se recibieron o al día siguiente. Solo en un caso el asunto se trasladó al Ministerio de Educación Nacional a los 12 días hábiles de recibido, por parte del Grupo de Educación de la Subdirección de Desarrollo Social de la Dirección General del Presupuesto Público Nacional (después de haber sido asignado el asunto al Despacho del Ministro). Por lo tanto, si bien no sobrepasó el plazo límite de 15 días hábiles, sí se presentó una demora importante en su traslado.

Respecto a este punto, vale la pena mencionar que en los informes de Atención al Cliente se menciona para todos los casos la entidad competente a la cual se traslada el asunto, diferente a lo que sucede al consultar la gestión de estos documentos en el JANO ya que no siempre se señala el destino del traslado.

Si bien la generalidad para el término de las respuestas corresponde a 15 días hábiles, a través de la consulta de los trámites que se puede realizar en el sistema JANO se observa cómo en repetidas ocasiones se realizan ampliaciones de la fecha de vencimiento; sin embargo, aunque ésta se modifique, en la primera pantalla que arroja la consulta del JANO aparece la inicialmente establecida.



Un ejemplo de esto corresponde a la denuncia 1-2013-021257, recibida el 5 de abril de 2013, la cual fue atendida el 6 de mayo por parte de la Oficina Asesora de Jurídica, es decir 20 días después, por lo que se incumplió la fecha de vencimiento que se le había establecido para el 26 de abril. Si bien según la gestión del documento se observa que la fecha de vencimiento fue ampliada para el 30 de mayo de 2013, sigue figurando en el JANO la fecha inicialmente establecida, por lo que aparece entonces incumplido.

Adicionalmente, respecto a este tema tampoco fue posible observar las justificaciones respectivas para las ampliaciones en las fechas de vencimiento que fueron realizadas, por lo que persiste una debilidad en este sentido.

De otra parte, y como parte de la gestión que realiza Atención al Cliente con el ánimo de evitar incumplimientos, se sigue realizando el envío de recordatorios a los responsables de atender los asuntos. No obstante, en algunos casos se volvió a detectar el envío de los mismos, no necesariamente de manera previa, como por ejemplo respecto al reclamo 1-2013-039399 del 13 de junio de 2013, en cuya gestión se observa que fueron enviados dos (2) recordatorios de vencimiento a los responsables, uno el mismo día en que se vencía y otro posterior.

Así mismo, en algunos casos se observa que las áreas responsables que atienden los asuntos envían la respuesta directamente al solicitante, de manera que no se cumple con el envío que de la misma se debe realizar a través de Atención al Cliente. Por ello, en ocasiones se les reitera su respuesta, cuando en realidad ésta ya ha sido emitida, por lo que con el reporte de esta información se hace posible proceder al cierre del asunto. Por ejemplo, como lo sucedido en los siguientes casos:

- En la gestión de la queja 1-2013-020355 del 2 de abril de 2013 que presenta el sistema JANO, se observa que fue trasladada a la Oficina de Bonos Pensionales, quien realizó su cierre total automático el 10 de abril, incluyendo como causa - Tramite Terminado Solución - SE DA RESPUESTA AL PETICIONARIO SOBRE EL TRAMITE SOLICITADO. Sin embargo, a continuación se reporta el 11 de abril por parte de Atención al Cliente: Cierre Total Automático Causa - Tramite Terminado Solución - Cierre Total Automático Causa - Tramite Terminado Solución - SE DA RESPUESTA AL PETICIONARIO SOBRE EL TRAMITE SOLICITADO BAJO RADICADO 2-2013-011509.
- En el informe de abril el reclamo 1-2013-022050 recibido el 8 de abril de 2013, fue atendido por la Dirección General de Política Macroeconómica, según la gestión del documento de JANO desde el día 10 de abril. Sin embargo, el 16 de abril Atención al Cliente le envía un correo a dicha dependencia solicitando copia de la respuesta, por lo que el 17 de abril se relaciona el cierre del trámite.

Por lo anterior, se evidencia que aún en algunas dependencias se sigue incumpliendo lo dispuesto por Atención al Cliente en el sentido de que sea a través de ella por donde se reciban y respondan los diferentes asuntos tramitados al interior del Ministerio.



2.4. INFORMES MENSUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

En cuanto a los datos que se presentan en los informes mensuales de Atención al Cliente y la información disponible en el sistema JANO, se encontraron algunas situaciones que se consideran importantes de resaltar, ya que podrían implicar inconsistencias bien sea al momento de elaborar el informe, o cuando se realiza la actualización del sistema, tales como:

Quejas:

- En febrero se relaciona la queja 1-2013-013000 bajo el asunto: “Presenta queja debido a que en varias ocasiones ha intentado enviar una solicitud de información por el link de quejas y reclamos del Ministerio de Hacienda, cuando diligencia el formulario con todos los datos y luego los envía este no se envía, ya que no funciona la opción enviar”; se relaciona que la fecha de recibo fue el 25 de febrero de 2013, y su respuesta dada ese mismo día.

Sin embargo, en el JANO este asunto tiene fecha de radicación del 27 de febrero y respuesta del 15 de marzo, bajo el siguiente asunto: “INFORMACION OTRAS ENTIDADES - SOLICITA INFORMACION SOBRE EL DECRETO DE NIVELACION SALARIAL, YA FUE FIRMADO POR EL MINISTRO. - LUIS ALBERTO PEREZ VILLAMARIN - C.C.0 - DIR. - Número Origen. -4-2013-003642”.

El asunto relacionado en el informe, respecto a la falla en el link de quejas y reclamos, corresponde en el JANO es al trámite 1-2013-011913, recibido en el Ministerio el 25 de febrero de 2013 y respondido ese mismo día, pero clasificado bajo el código 069-Reclamos.

- La queja 1-2013-020898 recibida el 4 de abril de 2013 fue trasladada por competencia el mismo día a la Superintendencia Financiera de Colombia con el radicado 2-2013-010596, tal y como figura en la gestión de ese documento en el sistema JANO.

Sin embargo, en la pantalla de consulta de documentos, aparece como fecha del documento relacionado el radicado 1-2013-031674 del 15 de mayo de 2013.

- En el informe de abril se relaciona la recepción de la queja 1-2013-023126 el 18 de abril de 2013, resuelta ese mismo día, sin embargo, la fecha correcta de recibo y respuesta, tal y como figura en el JANO, fue el día 11 de abril.

Reclamos:

- En el informe de marzo, se incluye el reclamo 1-2013-018146 como atendido por la Dirección General de Regulación Económica de la Seguridad Social; sin embargo, en la gestión de este asunto que se encuentra en el JANO, dice que la responsable de su atención fue la Dirección General de Apoyo Fiscal.

Denuncias:

- En la gestión del documento relacionado con la denuncia 1-2013-030206 del 8 de mayo de 2013, se menciona el cierre total automático del asunto el 27 de mayo; sin embargo, en el informe se dice que fue el 22 de mayo.



Sugerencias:

- La sugerencia 1-2013-019647, recibida el 1° de abril de 2013, tiene fecha de respuesta en el informe de 23 de abril. Sin embargo, en la consulta del JANO aparece como fecha el 3 de mayo de 2013.

2.5. DERECHOS DE PETICIÓN.

Dentro de las novedades que incluyen los informes mensuales de Atención al Cliente realizados durante el primer semestre de 2013, y que se encuentran publicados en la página Web del Ministerio, se tiene el tema de los Derechos de Petición.

En ellos se reporta el total de estos asuntos que ingresan al Ministerio en el respectivo mes (no solo por Atención al Cliente sino por correspondencia en general), el total que vencen en el mismo y los que contaron con respuesta oportuna, información ésta que es suministrada por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera de la Subdirección Jurídica.

2.6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.

Durante el semestre en estudio las calificaciones otorgadas por los encuestados respecto al tiempo de respuesta y la calidad de la información correspondieron a promedios superiores a 4. Adicionalmente, se referencian los comentarios relevantes de los encuestados para los casos en que las calificaciones otorgadas fueron regulares, malas o muy malas.

Vale la pena mencionar el análisis que se realiza de estos casos por parte de Atención al Cliente y el Grupo de Gestión de Información, lo que ha conllevado a la toma de acciones que mejoren la situación presentada que generó dichas calificaciones. Tal es el caso de lo relacionado con el tema de los ex trabajadores del Hospital San Juan de Dios, para el cual se estableció un protocolo de tratamiento al momento de recibir solicitudes a este respecto, ya sean telefónicas o personales.

2.7. SEGUIMIENTO A ACCIONES RESULTANTES DE INFORMES ANTERIORES REALIZADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Durante el año 2012 la Oficina de Control Interno realizó la verificación de la atención que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público está dando a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por parte de la ciudadanía, como resultado de lo cual se generó el informe número 019 del 29 de abril de 2013.

Igualmente, y continuando con este análisis, el 9 de octubre de 2012 se adelantó la evaluación al proceso Esp.1.1 Gestión de Servicio al Cliente.

Como resultado de estos informes, la Subdirectora de Servicios como responsable del tema y líder del proceso definió una serie de acciones encaminadas a mejorar las debilidades detectadas, las cuales son objeto de seguimiento a través del presente informe, y que se incluyen en los formatos anexos.



3. RECOMENDACIONES.

Como resultado de lo observado a través del análisis realizado, las siguientes son las recomendaciones que presenta la Oficina de Control Interno a consideración de Atención al Cliente:

- Establecer políticas claras respecto al tratamiento que se debe dar a las sugerencias recibidas, en el sentido de determinar la generalidad de su respuesta, de manera que la persona que la presente cuente con algún tipo de retroalimentación frente a la misma.
- Incluir dentro de la gestión de los documentos que muestra el JANO las entidades a las cuales se trasladan los asuntos que así lo ameritan, con el fin de que allí se centre toda la información relevante de los mismos.
- Continuar recordando de manera permanente a las dependencias del Ministerio el procedimiento que deben seguir al momento de atender asuntos de su competencia, en el sentido de gestionar sus respuestas a través de Atención al Cliente. Igualmente, en cuanto a las justificaciones que se deben incluir al momento de realizar ampliación de términos para los casos que así lo requieran.
- Fortalecer la estrategia relacionada con el envío de recordatorios de vencimiento, con el fin de que los mismos sean remitidos de manera previa a la fecha final, o por lo menos con una antelación suficiente que permita al responsable realizar alguna acción al respecto.
- Continuar con el trabajo de revisión de los informes, previo a su publicación en la página Web de la entidad, pues si bien se observan avances importantes en su diseño y contenido, se siguen detectando algunos errores que generan diferencias frente a lo reportado en el sistema JANO.
- Analizar la información que se viene incluyendo en los informes mensuales, respecto al tema de los derechos de petición, en el sentido de determinar si viene siendo suficiente y adecuada para el conocimiento público. Esto, dado que el hecho de limitar su reporte a los derechos de petición recibidos y tramitados oportunamente, está dejando claro el incumplimiento de algunos de ellos, pero no el tratamiento y gestión que se realiza por parte de la entidad a este respecto y que conlleva a la finalización de los mismos, aunque sea de manera extemporánea.

3. CONCLUSIONES.

Conforme a las observaciones presentadas, las siguientes son las principales conclusiones de la verificación realizada por esta Oficina:

- El Ministerio de Hacienda y Crédito Público continúa cumpliendo con la normatividad vigente en materia de atención al cliente.
- En términos generales la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la entidad durante el primer semestre del año 2013, tanto de las que fueron de su competencia (22%) como las que no (78%), fue oportuna en cuanto al cumplimiento de las fechas de vencimiento otorgadas, las cuales se enmarcan en los términos previstos al respecto por las normas vigentes.



- Se evidencia una buena gestión por parte de Atención al Cliente y un gran interés por el mejoramiento continuo de su proceso.

Es así como en sus informes mensuales se observa un mayor cuidado tanto en su diligenciamiento como en la descripción de los diferentes asuntos, incluyendo además nueva información como por ejemplo los asuntos que se tramitan de manera tardía y los que se finalizan con posterioridad a su reporte inicial, por encontrarse pendientes de respuesta.

- No obstante, persisten algunas debilidades en cuanto a la justificación que los responsables de atender los asuntos deben incluir en el Sistema de Información Documental JANO al momento de realizar ampliación en las fechas de vencimiento, así como en la centralización de todas las respuestas a través de Atención al Cliente.