



INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE DICIEMBRE 2014

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 - SIED

Datos procesados en: Excel

Contenido

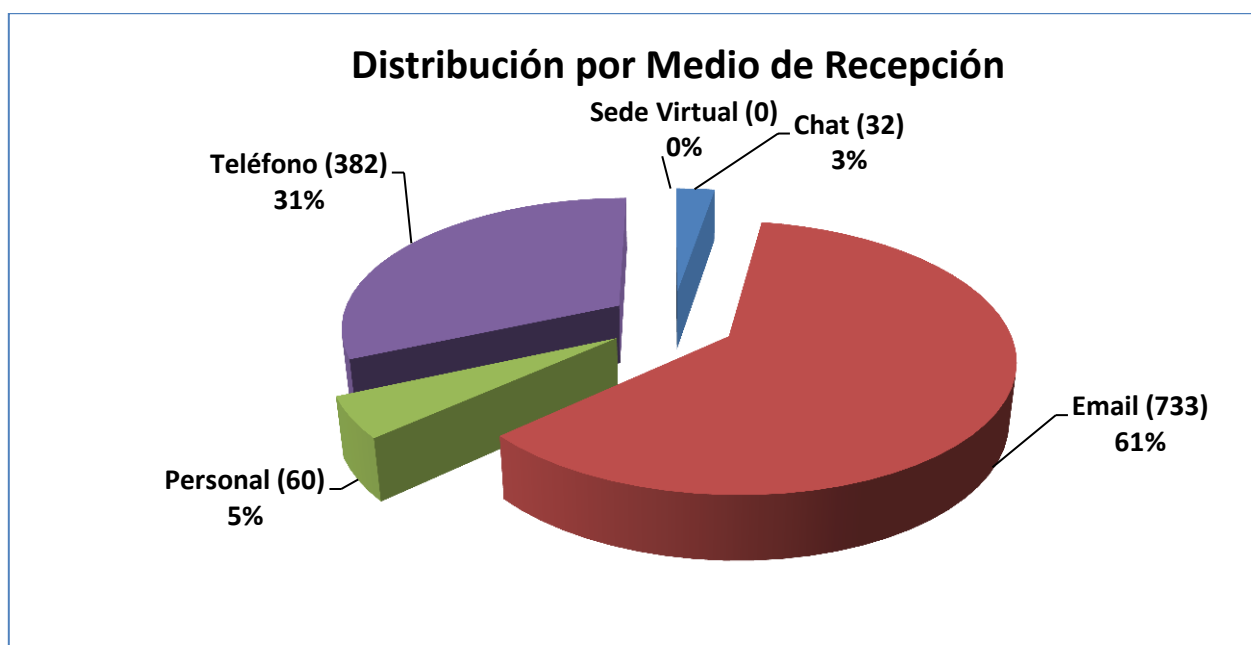
| | |
|--|----------|
| 1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS..... | 3 |
| 1.1. Distribución Por Medio de Recepción..... | 3 |
| 1.2. Oportunidad de Atención | 4 |
| 2. TRAMITE DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS | 4 |
| 2.1. Sugerencias | 4 |
| 2.2. Quejas..... | 4 |
| 2.3. Reclamos..... | 5 |
| 2.4. Denuncias | 5 |
| 2.5. Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente | 5 |
| 3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN | 6 |
| 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN | 6 |

1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

Durante el mes de diciembre de 2014, se programó para atender un total de **1207**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

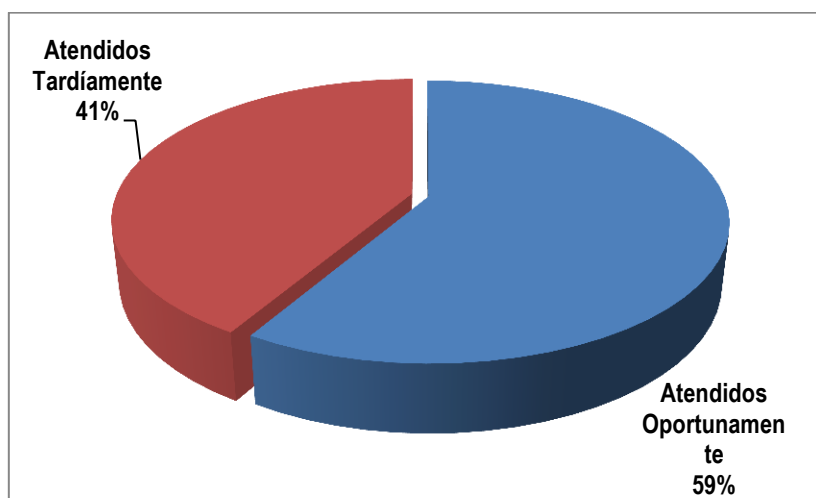
1.1. Distribución Por Medio de Recepción

Se evidencia que el medio de recepción **Email** con un total de 733 correos equivalente a un **61%** concentra el mayor porcentaje respecto del medio de recepción, le sigue el medio **Telefónico** con 382 llamadas equivalentes al **31%**, por personal en el **punto de atención** al cliente de la entidad con un total de 60 equivalentes al **5%**, requerimientos recibidos por **chat** con un total de 32 sesiones equivalentes a un **3%** y por **Sede virtual** con 0 solicitudes.



1.2. Oportunidad de Atención

De los requerimientos programados para atender, fueron atendidos oportunamente alrededor del **58,57%** y atendidos tardíamente alrededor el **41,43%**. (Ver gráfica No. 1)



Gráfica No. 1 Oportunidad atención

2. TRAMITE DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

2.1. Sugerencias

En el mes de diciembre de 2014, no se recibieron sugerencias.

2.2. Quejas

En el mes de Diciembre de 2014, se recibió una (1) queja, a la cual se le dio traslado a la entidad por competencia:

| Queja No. | Fecha | No. de Radicado | Asunto | Atendido por | Fecha | Respuesta |
|-----------|------------|-----------------|---|-----------------------------------|------------|--|
| 1 | 22/12/2014 | 1-2014-116460 | Queja contra el Departamento de Sucre y el Acuerdo de Reestructuración de Pasivos Ley 550 por el incumplimiento en el pago de obligaciones. | Dirección General de Apoyo Fiscal | 06/02/2015 | Se trasladó a la Gobernación de Sucre que es la entidad competente |

Tabla No.1. Quejas atendidas MHCP

2.3. Reclamos

En el mes de Diciembre de 2014, se recibió un (1) reclamo, el cual fue trasladado por competencia:

| Reclamo No. | Fecha | No. de Radicado | Asunto | Atendido por: | Fecha Traslado | Entidad Competente |
|-------------|------------|-----------------|---|---------------------|----------------|---|
| 1 | 30/12/2014 | 1-2014-118013 | Reclamo por la falta de solución al inconveniente con la expedición del Certificado de Origen en los puntos de atención de la DIAN. | Atención al Cliente | 30/12/2014 | Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales |

Tabla No.2. Reclamo trasladados a otras entidades

2.4. Denuncias

En el mes de Diciembre de 2014, se recibieron tres (3) denuncias, las cuales se les dio traslado a otras entidades por competencia:

| Denuncias No. | Fecha | No. de Radicado | Asunto | Atendido por: | Fecha Traslado | Entidad Competente |
|---------------|------------|-----------------|---|--|----------------|--|
| 1 | 03/12/2014 | 1-2014-112337 | Denuncia frente al cobro arbitrario del Impuesto de ICA de parte de la Alcaldía de Rionegro Antioquia. | Atención al Cliente | 03/12/2014 | Defensoría del Pueblo |
| 2 | 11/12/2014 | 1-2014-078702 | Denuncia frente a posible caso de pirámide. | Atención al Cliente | 11/12/2014 | Superintendencia Financiera de Colombia |
| 3 | 11/12/2014 | 1-2014-113973 | Denuncia frente a los malos manejos de recursos en el hospital San Jose de Tierra Alta en el Departamento de Córdoba. | Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera | 24/12/2014 | Procuraduría General de la Nación / Superintendencia Nacional de Salud |

Tabla No.3. Denuncias trasladados a otras entidades

2.5. Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente

Durante el periodo evaluado, no se presentaron sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente.

3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN

Para este periodo se registraron en el sistema de correspondencia 951 derechos de petición distribuidos así:

| Tipo | Total |
|--------------------------------|------------|
| Petición Autoridad Legislativa | 7 |
| Petición Consulta | 113 |
| Petición Copias | 2 |
| Petición de Documentos | 36 |
| Petición General | 793 |
| Total general | 951 |

4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En el mes de Diciembre de 2014, no se realizaron encuestas.

ELABORÓ: Grupo de Gestión de Información