



## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE OCTUBRE 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 y Sistema SIED  
Datos procesados en: Excel

## Contenido

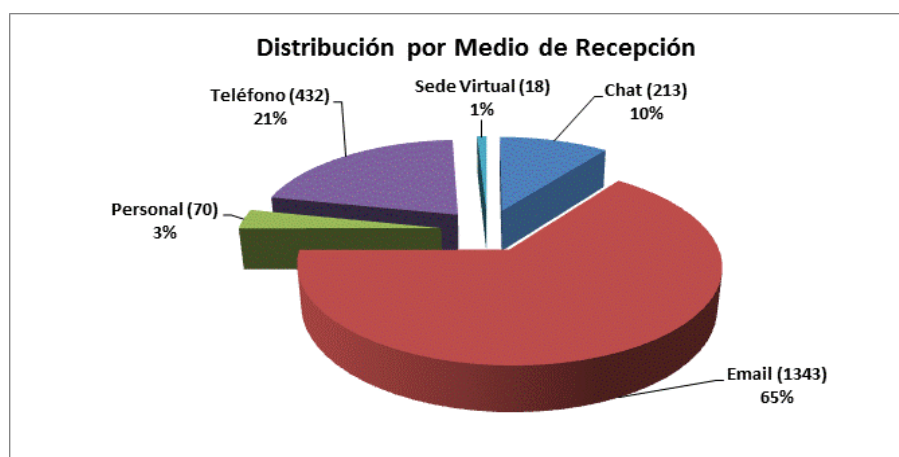
<b>1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS.....</b>	<b>3</b>
1.1. Distribución por Medio de Recepción.....	3
1.2. Oportunidad de Atención .....	3
<b>2. TRAMITE DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS .....</b>	<b>4</b>
2.1. Sugerencias .....	4
2.2. Quejas.....	4
2.3. Reclamos.....	5
2.4. Denuncias .....	6
2.5. Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente .....	6
<b>3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN .....</b>	<b>7</b>

## 1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

Durante el mes de Octubre de 2014, se programó para atender un total de **2.076**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

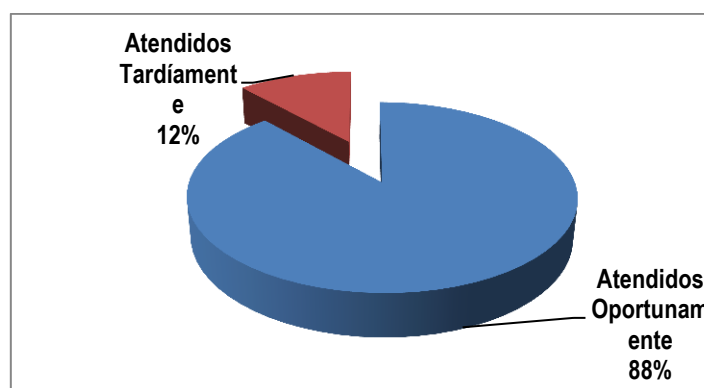
### 1.1. Distribución por Medio de Recepción

Se evidencia que el medio de recepción **Email** con un total de 1.343 correos equivalente a un **65%** concentra el mayor porcentaje respecto del medio de recepción, le sigue el medio **Telefónico** con 432 llamadas equivalentes al **21%**, requerimientos recibidos por **chat** con un total de 213 sesiones equivalentes a un **10%**, por personal en el **punto de atención** al cliente de la entidad con un total de 70 equivalentes al **3%**, y por **Sede virtual** con 18 solicitudes correspondiente a **1%**.



### 1.2. Oportunidad de Atención

De los requerimientos programados para atender, fueron atendidos oportunamente alrededor del **88.37%** y atendidos tardíamente el **11.9%**. (Ver gráfica No. 1)



## 2. TRAMITE DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

### 2.1. Sugerencias

Durante el mes de Octubre de 2014, se recibieron cuatro (4) sugerencias, las cuales fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Sugerencias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	02/10/2014	1-2014-102885	Envía sugerencia para ser tenidas en cuentas para Reforma Tributaria 2015.	Grupo de Asuntos Jurídicos	02/10/2014	El área que lo atendió indica que no requiere Respuesta.
2	06/10/2014	1-2014-103113	Sugerencia para temas pensionales.	Oficina de Bonos Pensionales	06/10/2014	El área que lo atendió indica que no requiere Respuesta.
3	06/10/2014	1-2014-072160	Sugerencia para el ajuste presupuestal del estado.	Dirección General de Presupuesto Público Nacional	06/10/2014	El área que lo atendió indica que no requiere Respuesta.
4	09/10/2014	1-2014-103367	Sugerencia manejo de las mesadas pensionales.	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	24/10/2014	El área que lo atendió indica que no requiere Respuesta.

**Tabla No.1. Sugerencias atendidas MHCP**

### 2.2. Quejas

Durante el mes de Octubre de 2014, se recibió una (1) Queja, la cual fue trasladada a la entidad competente.

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	27/10/2014	1-2014-104972	Queja por la inoperancia del Estado, frente al manejo del dinero que recauda por Impuestos y la destinación que no se ve reflejada.	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	12/11/2014	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

**Tabla No.2. Queja trasladada a otra entidad**

### 2.3. Reclamos

Durante el mes de Octubre de 2014, se recibieron dos (2) reclamos, uno que fue competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y el otro trasladado a la Defensoría del Consumidor Financiero:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	29/10/2014	1-2014-076683	Reclamo por los múltiples cambios de información en la página de Bonos Pensionales.	Oficina de Bonos Pensionales		La Oficina de Bonos Pensionales le informa que por mandamiento expreso del artículo 20 del Decreto 1513 de 1998, corresponde a las entidades administradoras adelantar por cuenta del afiliado todo lo relacionado con el reconocimiento, liquidación, emisión y redención de los bonos pensionales, razón por la cual es la AFP PORVENIR Y CESANTIAS, a quien corresponde aclarar lo solicitado por usted debido a que esta tiene por facultad legal de representación de sus afiliados.

**Tabla No.3. Reclamos atendidos MHCP**

Reclamo trasladado a la entidad competente.

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	01/10/2014	1-2014-102773 (SIED)	Reclamo frente a notificación realizada por CIFIN donde informan que la entidad Giros y Finanzas consulto historial crediticio sin autorización.	Atención al Usuario	01/10//2014	Defensoría del Consumidor Financiero

**Tabla No.4. Reclamos Traslado a Entidad Competente**

## 2.4. Denuncias

Durante el mes de Octubre de 2014, se recibieron tres (3) denuncias, las cuales fueron trasladadas a la entidad competente.

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	06/10/2014	1-2014-103028	Denuncia hostigamiento en la Zona de Reserva Campesina del Catatumbo de parte de sectores económicos y políticos de la región.	Atención al Usuario	06/10/2014	Fiscalía General de la Nación
2	15/10/2014	1-2014-103817	Solicita investigación frente a agresiones a civiles y aumento del control paramilitar en la comunidad de san José de apartado.	Atención al Usuario	15/10/2014	Fiscalía General de la Nación
3	21/10/2014	1-2014-104389	Militares hostigan a enfermo en recuperación.	Atención al Usuario	21/10/2014	Ministerio de Defensa Nacional

**Tabla No.5. Denuncias trasladados a otras entidades**

## 2.5. Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente

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

De una (1) sugerencia recibida, la dependencia objeto de la sugerencia se encuentra pendiente de emitir respuesta con vencimiento de los términos de ley el día 28 de octubre de 2014 (Rad. 1-2014-072160).

De un (1) reclamo recibido, la dependencia objeto del reclamo se encuentra pendiente de emitir respuesta con vencimiento de los términos de ley el día 21 de noviembre de 2014 (Rad. 1-2014-076683).

### 3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN

Para este periodo se registraron en el sistema de correspondencia 1.400 derechos de petición distribuidos así:

Tipo	Total
Petición Autoridad Legislativa	48
Petición Consulta	145
Petición Copias	5
Petición de Documentos	42
Petición General	1.160
<b>Total general</b>	<b>1.400</b>

### 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN<sup>1</sup>

A los 137 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 2014 MHCP			
Medio	Total Encuestas	Promedio Tiempo de Respuesta	Promedio Calidad de Información
<b>Chat</b>	19	<b>4,84</b>	<b>4,68</b>
<b>Email</b>	15	<b>4,93</b>	<b>4,80</b>
<b>Personal</b>	12	<b>5,00</b>	<b>4,83</b>
<b>Teléfono</b>	91	<b>4,77</b>	<b>4,78</b>
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>4,82</b>	<b>4,77</b>

Respecto de las encuestas, los ciudadanos calificaron el servicio como “Regular”, “Malo” y “Muy Malo” en el tiempo de respuesta y calidad de la información, con la siguiente información común en el motivo de la insatisfacción a nivel general:

- Falta de información referente a pagos de indexación del San Juan de Dios.
- Consultas realizadas al Ministerio siendo esta competencia de otras entidades y al no brindarse respuesta a su consulta se genera insatisfacción por parte de los usuarios.

ELABORÓ: Grupo de Gestión de Información

<sup>1</sup> Las encuestas de satisfacción corresponden a la atención brindada por Atención al Cliente.