



INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE SEPTIEMBRE 2014

Ficha Técnica del Informe

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.

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

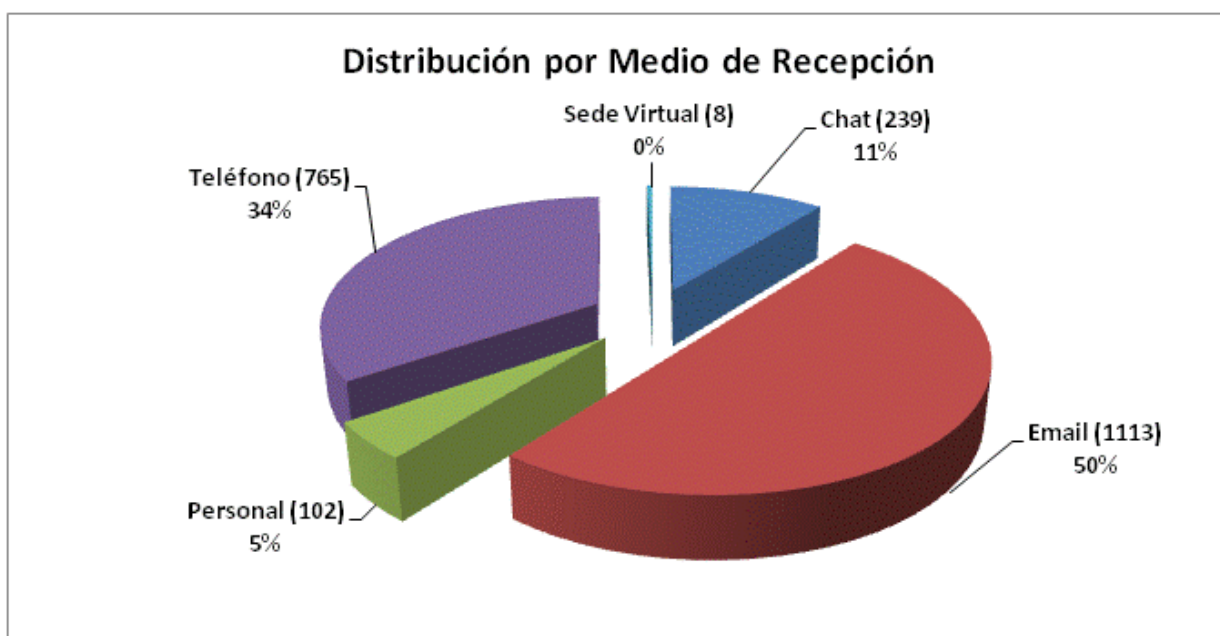
1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS.....	3
1.1. Distribución Por Medio de Recepción.....	3
1.2. Oportunidad de Atención	3
2. TRAMITE DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	4
2.1. Sugerencias	4
2.2. Quejas.....	6
2.3. Reclamos.....	6
2.4. Denuncias	6
2.5. Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas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

1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

Durante el mes de Septiembre de 2014, se programó para atender un total de **2227**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

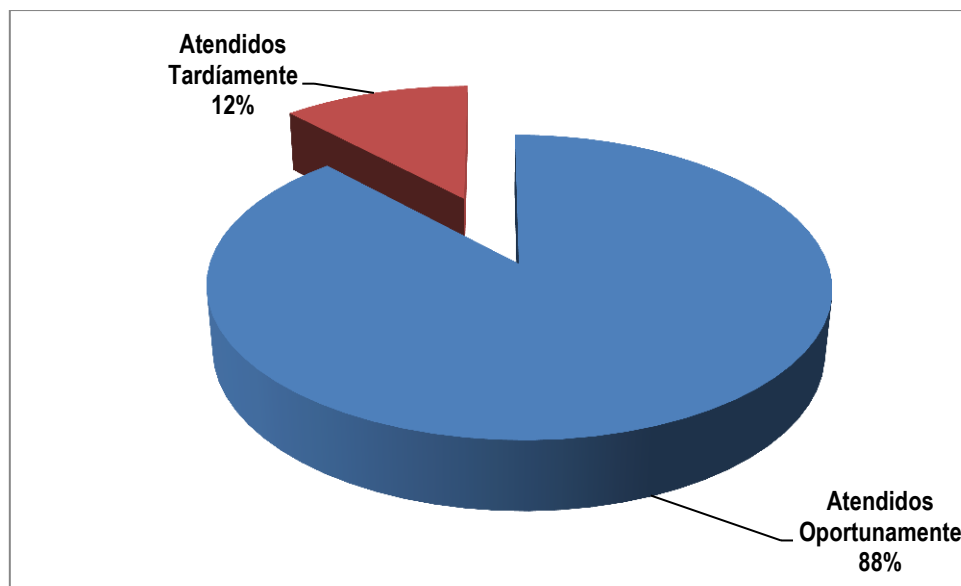
1.1. Distribución Por Medio de Recepción

Se evidencia que el medio de recepción **Email** con un total de 1.113 correos equivalente a un **50%** concentra el mayor porcentaje respecto del medio de recepción, le sigue el medio **Telefónico** 765 llamadas equivalentes al **34%**, requerimientos recibidos por **chat** con un total de 239 sesiones equivalentes a un **11%**, por personal en el **punto de atención** al cliente de la entidad con un total de 102 equivalentes al **5%**, y por **Sede virtual** con 8 solicitudes.



1.2. Oportunidad de Atención

De los requerimientos programados para atender, fueron atendidos oportunamente alrededor del **88.10%** y atendidos tardíamente equivalentes al **11.9%**. (Ver gráfica No. 1)



Gráfica No. 1 Oportunidad atención

2. TRAMITE DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

2.1. Sugerencias

Durante el mes de Septiembre de 2014, se recibieron ocho (8) sugerencias, las cuales dos (2) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Sugerencias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	02/09/2014	1-2014-063976	Sugiere sea tenida en cuenta la rebaja al aporte en salud de los pensionados	Subdirección Jurídica	10/09/2014	Se le indica que dicho concepto corresponde a la posición del Ministerio de Hacienda y Crédito Público en cumplimiento de su función de participar en la definición de la política económica y fiscal del Estado, pero que será al Honorable Congreso de la República a quien corresponderá determinar si los argumentos expuestos por este Ministerio, por los Honorables congresistas y por las demás personas y entidades interesadas en la iniciativa deliberar si los encuentra suficientemente justificados y ajustados o si por el contrario en ejercicio de su función legislativa, deciden aprobar y convertir en Ley de la república el mencionado proyecto de Ley. En conclusión, la decisión no se encuentra en cabeza de este Ministerio.

Sugerencias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
2	08/09/2014	1-2014-065301	Sugiere revisar el incremento en la tasa de usura en los bancos según ofrecimiento del señor Presidente de la República	Subdirección Jurídica	22/09/2014	Se le informa que con respecto a la reiteración en su petición radicada con No 1-2014-061806 de Agosto 23 de 2014, nos permitimos dar aplicación a lo establecido en el Artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 y en consecuencia, teniendo en cuenta que se trata de una petición reiterativa ya resuelta, nos permitimos remitirnos a la respuesta que le fuera emitida por este Ministerio mediante radicado 2-2014-032790 de Septiembre 03 de 2014 y por la respuesta que le fuera enviada a su correo electrónico por el señor Secretario de la Junta Directiva del Banco de la República mediante oficio JD-S-20566 de Septiembre 10 de 2014 de la cual remitieran copia a este Ministerio y que fue radicada internamente con radicado 1-2014-066972 en Septiembre 12 de 2014, en relación al Derecho de petición 1-2014-065301, se entiende son apreciaciones en relación al Derechos de petición 1-2014-064780.

Tabla No.1. Sugerencias atendidas MHCP

Las seis (6) restantes se les dieron traslado por competencia:

Sugerencias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	12/09/2014	1-2014-066713	Sugerencia frente al cobro del Impuesto al Patrimonio.	Grupo Derechos de petición, consultas y cartera	26/09/2014	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
2	18/09/2014	1-2014-068228	Sugiere implementar un mecanismo para disminuir la cantidad de billetes que dan en un banco para así evitar los robos.	Grupo Derechos de petición, consultas y cartera	22/09/2014	Banco de la República
3	22/09/2014	1-2014-068774	Sugerencia para el cobro del Impuesto al Patrimonio.	Subdirección Jurídica	01/10/2014	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
4	29/09/2014	1-2014-070453	Sugerencia para no cobrar más Impuestos en Colombia.	Grupo Derechos de petición, consultas y cartera	15/10/2014	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Sugerencias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Entidad Competente
5	24/09/2014	1-2014-069566	Sugerencia para mejorar el control del lavado de activos y presentar la nueva reforma tributaria.	Grupo Derechos de petición, consultas y cartera	16/10/2014	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
6	30/09/2014	1-2014-071019	Sugerencia para no inventar más Impuestos y en cambio reducirlos.	Grupo Derechos de petición, consultas y cartera	10/10/2014	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Tabla No.2. Sugerencias trasladadas a otras entidades

2.2. Quejas

Durante el mes de Septiembre 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	22/09/2014	1-2014-050985	Queja contra la cooperativa COOEXPOCREDIT, por cobros errados en un préstamo otorgado al peticionario.	Atención al Cliente	22/09/2014	Superintendencia de La Economía Solidaria

Tabla No.3. Queja trasladada a otra entidad

2.3. Reclamos

Durante el mes de Septiembre de 2014, no se recibieron reclamos.

2.4. Denuncias

Durante el mes de Septiembre de 2014, se recibió un (1) denuncia, la cual se les dio traslado por competencia:

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	08/09/2014	1-2014-065624	Denuncia acciones ilegales de parte de los gobernantes del municipio de Orito en Putumayo.	Atención al Cliente	08/09/2014	Procuraduría General de la Nación

Tabla No.4. Denuncias trasladados a otras entidades

2.5. Sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas tardíamente

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

De ocho (8) sugerencias recibidas, una (1) fue atendida 2 días después de los términos de ley (Rad. 1-2014-069566).

3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN

Para este periodo se registraron en el sistema de correspondencia 1.761 derechos de petición distribuidos así:

Tipo	Total
Petición Autoridad	16
Petición Autoridad Legislativa	61
Petición Consulta	196
Petición Copias	2
Petición de Documentos	28
Petición General	1.458
Total general	1.761

4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN¹

A los **230** 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 SEPTIEMBRE 2014 MHCP			
Medio	Total Encuestas	Prom. Tiempo de Respuesta	Prom. Calidad de Información
Chat	18	4,56	4,61
Email	14	4,50	4,64
Personal	19	5,00	5,00
Teléfono	179	4,73	4,74
Total	230	4,72	4,74

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:

¹ Las encuestas de satisfacción corresponden a la atención brindada por Atención al Cliente.

- Falta de información referente a pagos de mesadas e indexación del San Juan de Dios.
- Inconvenientes presentados en el RONEOL para el registro en la plataforma de operadores de libranza, en vista a que las extensiones no son contestadas.
- 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