



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

## Contenido

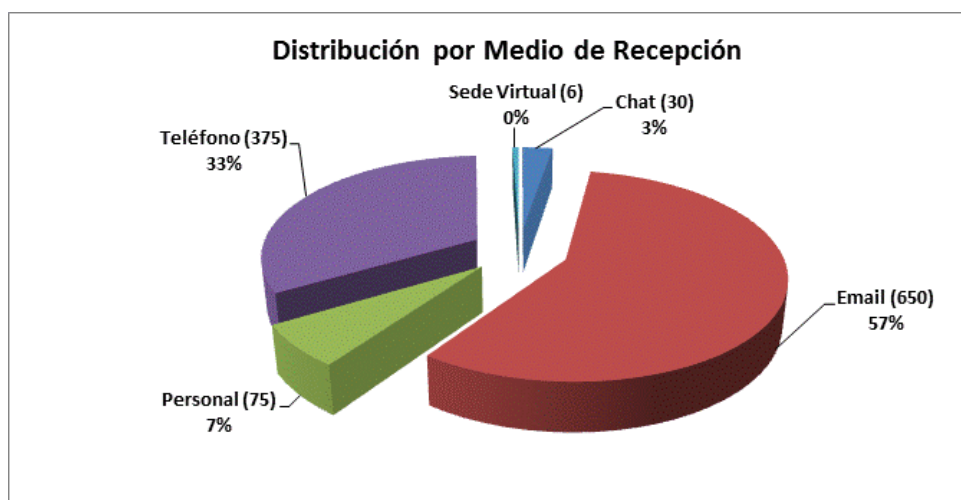
<b>1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS.....</b>	<b>3</b>
1.1. Distribución Por Medio de Recepción .....	3
1.2. Oportunidad de Atención .....	3
<b>2. TRAMITE DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS .....</b>	<b>4</b>
2.1. Sugerencias.....	4
2.2. Quejas .....	4
2.3. Reclamos .....	4
2.4. Denuncias.....	5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

## 1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

Durante el mes de Noviembre de 2014, se programó para atender un total de **1136**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

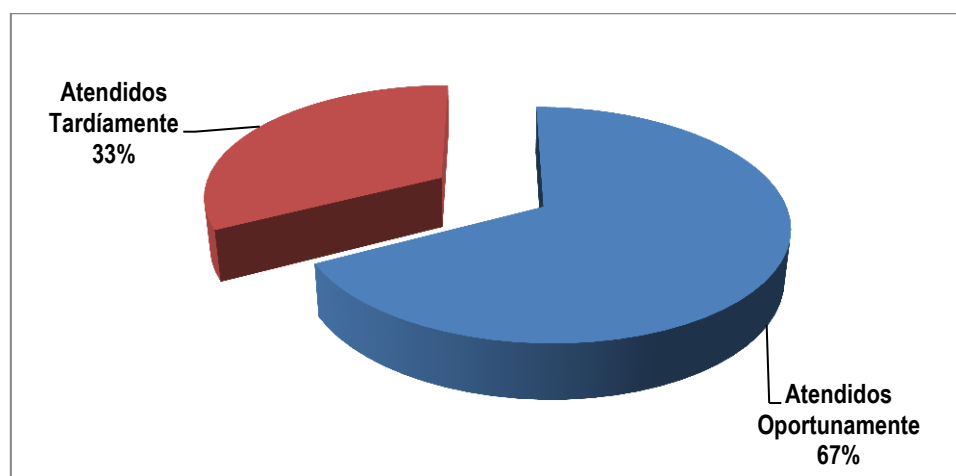
### 1.1. Distribución Por Medio de Recepción

Se evidencia que el medio de recepción **Email** con un total de 650 correos equivalente a un **57%** concentra el mayor porcentaje respecto del medio de recepción, le sigue el medio **Telefónico** con 375 llamadas equivalentes al **33%**, por personal en el **punto de atención** al cliente de la entidad con un total de 75 equivalentes al **7%**, requerimientos recibidos por **chat** con un total de 30 sesiones equivalentes a un **3%** y por **Sede virtual** con 6 solicitudes.



### 1.2. Oportunidad de Atención

De los requerimientos programados para atender, fueron atendidos oportunamente alrededor de **35,45%** y atendidos tardíamente el **17,13%**. (Ver gráfica No. 1)



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

### 2.1. Sugerencias

Durante el mes de Noviembre de 2014, no se recibieron sugerencias.

### 2.2. Quejas

Durante el mes de Noviembre 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	13/11/2014	1-2014-107606	Queja por devolución de dineros, por parte del Ministerio de Educación por honorarios.	Atención al Cliente	13/11/2014	Procuraduría General de la Nación

**Tabla No.1. Quejas trasladadas a entidad competente**

### 2.3. Reclamos

Durante el mes de Noviembre de 2014, se recibió un (1) reclamo, el cual fue trasladado a la entidad competente.

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
1	04-11-2014	1-2014-105644	Solicita asesoría frente a los procedimientos de las constructoras en el cobro de escrituración por la compra de vivienda de interés social.	Atención al Cliente	04/11/2013	Superintendencia de Industria y Comercio

**Tabla No.2. Reclamos trasladados a entidad competente**

## 2.4. Denuncias

Durante el mes de Noviembre de 2014, se recibieron dos (2) denuncias, las cuales fueron trasladadas por competencia a otras entidades:

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	11/11/2014	1-2014-106668	Denuncia a una persona quien figura muy sospechosamente como propietario de varias propiedades e inmuebles (enriquecimiento ilícito).	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	11/11/2014	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
2	20/11/2014	1-2014-108835	Comentarios sobre situación en el departamento de Nariño por cuenta de los cupos asignados para gasolina a dicho departamento.	Subdirección de Fortalecimiento Institucional Territorial	04/12/2014	Ministerio de Minas y energía

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

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

## 3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN

Para este periodo se registraron en el sistema de correspondencia **1.098** derechos de petición distribuidos así:

Tipo	Total
Petición Autoridad	13
Petición Autoridad Legislativa	19
Petición Consulta	116
Petición Copias	2
Petición de Documentos	29
Petición General	919
<b>Total general</b>	<b>1.098</b>

#### 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

A los **116** 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 NOVIEMBRE 2014 MHCP			
Medio	Total Encuestas	Promedio Tiempo de Respuesta	Promedio Calidad de Información
Chat	2	4,00	4,50
Email	15	4,40	4,73
Personal	33	4,67	4,61
Teléfono	66	4,67	4,71
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>4,62</b>	<b>4,68</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 mesadas del San Juan de Dios. Referente al pago del mes de Octubre de 2014.
- Consulta referente a que está creando un fondo de empleados y pregunta si se debe hacer la inscripción en la plataforma del RONEOL.
- Insatisfacción en la actitud prepotente y displicente por parte de una funcionaria del Ministerio.
- Insatisfacción debida a que el Ministerio no cuenta con una fotocopiadora de uso para el público.

ELABORÓ: Grupo de Gestión de Información