

VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN QUE EL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO ESTÁ DANDO A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 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 – Estatuto Anticorrupción, 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, sugerencias y denuncias presentadas por parte de la ciudadanía; en esta ocasión, y a través del presente informe, para lo correspondiente al segundo semestre del año 2014.

El análisis se fundamentó en la gestión realizada al respecto por parte de Atención al Cliente entre los meses de julio a diciembre de 2014, partiendo de lo descrito en sus informes mensuales que aparecen publicados en la página Web del Ministerio, así como en los datos arrojados tanto por el Sistema de Información Documental JANO como por el Sistema Integrado Electrónico Documental – SIED en cuanto a los asuntos que le fueron asignados bajo su responsabilidad, específicamente de los clasificados como quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Igualmente, se tuvieron en cuenta las apreciaciones que sobre el tema fueron expuestas por la Directora Administrativa, así como por el Coordinador del Grupo de Gestión de Información de la Subdirección de Servicios, y algunos de los funcionarios y contratistas que participan dentro del proceso de atención al cliente.

2. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

Como parte de los procesos del Ministerio de Hacienda y Crédito Público se encuentra el definido como Esp.1.1 Gestión de Servicio al Cliente, ejecutado por el Grupo de Gestión de Información bajo el liderazgo del Subdirector de Servicios de la Dirección Administrativa, cuyo objetivo es el de gestionar a través de los diferentes canales y/o medios de comunicación los requerimientos que recibe el Ministerio, cumpliendo con los tiempos de respuesta legales y los estipulados por los procesos, para lograr la satisfacción del cliente frente a la calidad y transparencia de los servicios prestados por la Entidad.

Como parte del Grupo de Gestión de Información se cuenta a la vez con un grupo de trabajo conformado por cuatro (4) personas: Un Coordinador y tres agentes, quienes hacen parte del contrato de Call Center del Ministerio; ellos son los responsables de la tarea de Atención al Cliente, dentro de la cual se encuentra la relacionada con las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Es a este grupo de trabajo al que se hace referencia en algunos documentos relacionados con el proceso arriba mencionado como “Atención al Cliente”, como por ejemplo en las Políticas de Operación del Procedimiento Esp.1.1 Pro.1 Gestión de Servicio al Cliente, así:

- El buzón de correo electrónico para las peticiones, quejas, reclamos y otras comunicaciones será administrado por Atención al Cliente.
- Las respuestas a los requerimientos recibidas por correo electrónico, deberán ser enviadas a Atención al Cliente para su remisión al solicitante.
- Se realizará por parte de Atención al Cliente, el seguimiento permanente de los requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad, para verificar su oportuna respuesta.

Igualmente, el buzón destinado para el envío de respuestas vía correo electrónico aparece como “Buzón de Atención al Cliente”, y en los Informes mensuales publicados en la página web del Ministerio éstos llevan por título “Informe Atención al Ciudadano”, haciendo alusión a Atención al Cliente como la responsable de tramitar diversos asuntos, en la misma forma en que menciona a otras áreas del Ministerio como Despachos, Direcciones, Subdirecciones, Oficinas o Grupos. Incluso, en las respuestas emitidas a los usuarios muchas veces aparece como firmante “Atención al Cliente”.

Así mismo, se observa que en el Sistema Integrado Electrónico Documental – SIED, actual herramienta empleada en la entidad para la radicación de los diferentes asuntos recibidos, entre ellos los relacionados con el tema que nos ocupa, dentro de los Puntos de Radicación definidos se encuentra el denominado “Atención al Cliente” como una dependencia más de las allí establecidas: Sede, Grupo de Contratación Directa, Grupo de Gestión de Información, Secretaría General y Unidad de Regulación Financiera.

De acuerdo con esto, se **observa** que Atención al Cliente se viene mencionando en diferentes aspectos a manera de dependencia, cuando en realidad no se encuentra conformada como tal dentro de la estructura del Ministerio de Hacienda y Crédito Público; situación que en cierta forma contradice lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a saber:

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad...”.

Por lo anterior, se **recomienda** analizar la viabilidad de que se oficialice la conformación del grupo de trabajo encargado de la atención al cliente en el Ministerio, de manera que sus responsabilidades, denominación y tratamiento sea consistente con la diferente documentación e información relacionada con el tema que aparece tanto en diversos documentos como en lo que se publica a través de la página web de la entidad.

Vale la pena mencionar que, al respecto, la Directora Administrativa manifestó que se evaluará la necesidad de ajustar el proceso de Gestión de Servicio al Cliente, no sólo en lo relacionado con la verificación de las actividades a desarrollarse en el mismo, sino además de los responsables de éstas, atendiendo la estructura orgánica del MHCP.

2.1. ASUNTOS ASIGNADOS A ATENCIÓN AL CLIENTE DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.

Para la radicación de los asuntos recibidos en el Ministerio como parte del proceso de Gestión de Servicio al Cliente, hasta el mes de julio de 2014 se tuvo como herramienta el Sistema JANO; esto, ya que a partir del 1° de agosto se dio inicio a la implementación gradual del Sistema Integrado Electrónico Documental – SIED, para el Grupo de Gestión de Información en los flujos de correspondencia y PQRSDs.

No obstante, el reemplazo del Sistema JANO fue progresivo ya que se mantuvo en ejecución hasta el 31 de diciembre de 2014, debido a que sus funcionalidades y operatividad continuaron ejerciéndose normalmente hasta tanto fuera sustituido en su totalidad (1° de enero de 2015).

De esta forma, y con base en la consulta realizada tanto al Sistema JANO como al SIED respecto a los asuntos asignados a Atención al Cliente durante el segundo semestre de 2014, se tiene que los mismos ascendieron a un total de 9397, distribuidos entre Trámites (clasificación en el JANO) y Categorías (clasificación en el SIED), así:

TRÁMITE / CATEGORÍA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
JANO	1957	544	531	313	46	5	3396
SIED	0	1210	1158	1085	1226	1322	6001
TOTAL	1957	1754	1689	1398	1272	1327	9397

Del total de 9397 asuntos recibidos por Atención al Cliente durante el segundo semestre de 2014, se observó que el medio de recepción más empleado por los ciudadanos fue el correo electrónico con el 43.4%, seguido del teléfono con el 41.1% y el Chat con el 9.6%. Por su parte, los demás medios estuvieron por debajo del 5% siendo los menos utilizados el Personal con el 4.7%, la Web con el 1%, el Impreso con el 0.2% y el Fax con 0.011%.

Respecto a lo anterior, se **observó**:

- En los Informes de Atención al Ciudadano que se encuentran publicados en la página web del Ministerio, con excepción del correspondiente al mes de julio de 2014, solamente se incluye el dato de los asuntos que se programan para ser atendidos en el mes respectivo y no de todos los recibidos (incluso sin aclarar que corresponden solamente a los de Atención al Cliente); esto, considerando el rezago que se mantiene respecto a las comunicaciones que vienen de meses anteriores. Por lo tanto, no es posible determinar con claridad la diferencia entre los asuntos programados y los recibidos.
- En el JANO los trámites considerados como aquellos que se asignaban a Atención al Cliente correspondían a un total de 27, mientras que en el SIED las categorías incluidas son 37 (diferencia que radica en que 4 de los que se tenían en el JANO ya no aparecen en el SIED, mientras que otros 14 han sido creados en esta nueva herramienta). Aún así, algunas de las mismas no parecieran corresponder a asuntos de competencia de Atención al Cliente sino a temas generales que se podrían tratar como correspondencia general, como por ejemplo:

Devolución de recursos; Informes; Mis.2 Gestión Presupuestal; Reportes a FONPET, y Traslado – Remisorio, entre otros, por lo que no se observa una diferenciación clara respecto a los asuntos que se deben recibir y resolver por Atención al Cliente.

- La clasificación de las 37 categorías arriba mencionadas se obtuvo a través de la consulta de todos los radicados recibidos en el SIED durante el segundo semestre de 2014 (a través de la pestaña de Informes); sin embargo, al realizar una nueva consulta para el mismo periodo de tiempo pero a través de “Tipos de categoría por medio de recepción de peticiones recibidas” se obtuvo un total de 33 categorías.

Igualmente, en cuanto a los asuntos asignados a Atención al Cliente durante noviembre y diciembre de 2014 también se observan diferencias entre estos dos informes, ya que al realizar la consulta del total de asuntos radicados en noviembre aparecen 1220 y en diciembre 1304, mientras que al consultarlo por categorías el sistema arroja 960 y 930, respectivamente.

Por lo anterior, se observan inconsistencias en la generación de informes, lo cual no es entendible considerando que la base de la información y el periodo consultado son los mismos.

- Para la recepción de los asuntos el Ministerio de Hacienda y Crédito Público dispone de diferentes medios: Chat, Email, Fax, Impreso, Personal, Telefónico y página web. Adicionalmente, con la entrada en funcionamiento del SIED se dispuso de una funcionalidad denominada sede electrónica, a través de la cual los clientes pueden diligenciar el formulario y radicar las PQRSD a través de la página web.

Esta sede virtual viene siendo utilizada desde el mes de agosto de 2014; sin embargo, aparece en el sistema como un punto de radicación adicional, por lo que aun cuando los asuntos recibidos a través de ésta hacen parte de los tramitados por Atención al Cliente, como un medio más de recepción de los mismos, no se vienen contabilizando dentro de los asignados bajo su responsabilidad, lo que conlleva a diferencias en la información que se genera al respecto. Por ejemplo, para el periodo objeto de análisis se obtuvo un total de 66 asuntos recibidos a través de este punto de radicación (SEDE), clasificados de la siguiente forma (aunque 5 de ellos no fue posible conocer a qué tipo de solicitud se referían ya que no se encontraron en la consulta realizada):

- Peticiones: 54
- Quejas: 5 (3 de octubre y 2 de diciembre)
- Reclamos: 1 (recibido en el mes de agosto de 2014)
- Denuncias: 1 (de octubre de 2014)

Se observó además que estas quejas, el reclamo y la denuncia no fueron incluidos dentro de los totales presentados en los informes mensuales de Atención al Cliente.

- Concordante con lo anterior, a pesar de estos 66 asuntos recibidos por la sede electrónica durante los meses de agosto a diciembre de 2014, en el reporte que arroja el sistema relacionado con “Tipos de categoría y medios de recepción de peticiones recibidas” se observó que el medio Web aparece con cero asuntos; situación que refleja una inconsistencia adicional en los informes arrojados por el sistema.

Así mismo, de esos 66 asuntos algunos aparecen clasificados como “Presentación electrónica del Trámite Comunicaciones Oficiales”, por lo que no es claro el motivo por el cual se incluyen bajo esta clasificación, pues al parecer corresponden más a una solicitud de carácter general a radicar a través de correspondencia; incluso en el encabezado del formulario aparece como título “Comunicaciones Oficiales”, diferente al que figura en los que se relacionan con el tema que nos ocupa ya que se denomina “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)”.

- En cuanto a la gestión realizada por Atención al Cliente frente al total de asuntos correspondientes al segundo semestre de 2014, y con base en los porcentajes mencionados en sus Informes de julio a diciembre que aparecen publicados en la página web del Ministerio, se observa una disminución considerable en la oportunidad de su trámite ya que se pasó de atender dentro de los términos establecidos un 96.75% en julio, a un 58.57% en diciembre; frente a esto, los informes no incluyen ningún tipo de comentario o explicación adicional.

Como resultado de lo anterior, la Oficina de Control Interno se permite **recomendar**:

- Establecer políticas claras respecto a la clasificación y diferenciación de los asuntos recibidos por correspondencia general y por Atención al Cliente, con el fin de mantener la esencia que debe tener esta figura al interior del Ministerio y hacia la ciudadanía que requiera de sus servicios o trámites.
- Realizar las revisiones correspondientes al sistema SIED con el fin de asegurar que los reportes generados permitan contar con certeza en cuanto a la confiabilidad y consistencia de la información que arrojan.
- Incluir los asuntos recibidos a través de la sede virtual en los reportes que genera el SIED como parte de los tramitados por Atención al Cliente, así como en sus Informes mensuales, de manera que el total de asuntos sea consistente con los realmente recibidos a través de los diferentes medios disponibles en el Ministerio.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control al cumplimiento de los términos asignados para el trámite de los diferentes asuntos recibidos, así como considerar la posibilidad de reflejar en los informes tanto las principales causas que conllevan a la atención tardía, como las medidas que al respecto se toman para contrarrestarlas.

2.2. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.

Con base en los informes mensuales de Atención al Cliente los siguientes fueron los asuntos recibidos en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público que se clasificaron como quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QUEJAS	4	0	1	1	1	1	8
RECLAMOS	8	2	0	2	1	1	14
SUGERENCIAS	2	2	8	4	0	0	16
DENUNCIAS	1	2	1	3	2	3	12
TOTAL	15	6	10	10	4	5	50

En cuanto a los asuntos que de este total fueron competencia del Ministerio, según lo allí mencionado correspondieron a 15 (equivalentes al 30% del total recibido), distribuidos entre: 1 queja; 4 reclamos; 9 sugerencias y 1 denuncia.

Al respecto, se presentan las siguientes **observaciones**:

- La cifra total de asuntos recibidos en el Ministerio durante el periodo en estudio, asignados a Atención al Cliente bajo el trámite (en JANO) y categoría (en SIED) de Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia que se obtuvo como resultado de las consultas realizadas a estos Sistemas fue de 53, diferente a la que arroja la sumatoria de los que se mencionan en los informes mensuales, a saber:

TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QUEJAS	4	0	1	1	1	1	8
RECLAMOS	8	2	0	2	1	2	15
SUGERENCIAS	2	2	8	4	0	1	17
DENUNCIAS	1	2	2	3	2	3	13
TOTAL	15	6	11	10	4	7	53

El total de asuntos clasificados como Quejas es el único que coincide con el que se presenta en los Informes de Atención al Cliente; para los demás y aun cuando la variación entre los totales obtenidos no es representativa, no es clara la causa de la diferencia presentada ya que las fuentes para la obtención de esta información fueron las mismas. Por ejemplo, los siguientes fueron algunos de los asuntos relacionados con estos trámites, encontrados en el sistema, pero que no fueron incluidos en los informes mensuales de Atención al Ciudadano:

- Según el Informe de diciembre de Atención al Cliente se dice que durante ese mes no se recibieron sugerencias. Sin embargo, en el SIED figura la radicada con el número 1-2014-115827 del 18 de diciembre, recibida de manera impresa respecto a un error en el Decreto 4712 de 2008, la cual fue cerrada el 16 de enero de 2015 (fuera del plazo el cual vencía el 13 de enero), con el siguiente comentario: “SE CONSULTO EL DOCUMENTO PDF QUE CONTIENE EL DECRETO 4712 DE 2008 PARA CONSTATAR DICHO ERROR EN EL ARTICULO 11, SE EVIDENCIO QUE ES UN DOCUMENTO EN BORRADOR, QUE EN SU MOMENTO FUE SUBIDO A LA INTERNET”.
- En el asunto 1-2014-101988 del 11 de septiembre de 2014 la descripción de la PQRSD dice: “Envía comentarios acerca del incremento al IVA y otros temas para el Ministro de Hacienda”. En la información brindada al solicitante se menciona: “Queda registrado la información y las sugerencias por parte de la usuaria”. Sin embargo, esta sugerencia no se contabilizó dentro de las del mes.
- El reclamo que aparece en el SIED con el radicado 1-2014-112529 del 4 de diciembre de 2014 no fue relacionado en el informe de ese mes.
- En el SIED aparece la denuncia radicada como 1-2014-102770 del 30 de septiembre de 2014, la cual no se incluye en el informe del mismo mes. Dice que fue recibida por teléfono, dando como descripción de la PQRSD la siguiente: “Nos informa que ha estado recibiendo llamadas de personas que se hacen pasar como funcionarios del Minhacienda, indicándole que debe devolver la llamada”. Frente a esto, en la información brindada al solicitante se indica: “Se le brinda el buzón de atención al cliente con el fin que nos envié la denuncia por escrito y asignar al grupo competente.” Por lo tanto, además de no haberla contabilizado en el mes no se le tiene en cuenta por no haberla presentado por escrito, lo cual no es claro dado que el teléfono también es uno de los medios oficiales de recepción.

- Como consecuencia de las consultas realizadas a los Sistemas se detectaron algunos asuntos que, de acuerdo con el tema descrito en ellos correspondían a quejas, sugerencias y/o denuncias (aunque no todos de competencia del Ministerio), pero que fueron clasificados como Peticiones Generales por lo que no fueron contabilizados dentro del total mostrado en el semestre. Esto, para casos tales como los siguientes:

NO. RADICADO	FECHA	ASUNTO DESCRITO EN EL SISTEMA	COMENTARIO OCI
1-2014-050806	11/07/2014	IMPUESTOS - USUARIO SE QUEJA DE UNA MALA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS	En el JANO se clasificó como Petición General pero en realidad correspondía a una queja, la cual fue tramitada dentro del término previsto (respuesta del 25 de julio de 2014).
1-2014-050514	10/07/2014	INFORMACION MHCP-SE QUEJA POR SOLICITUD DE CODIGOS INTERNOS	Este asunto fue respondido dentro del término, indicando que debía enviar un correo electrónico al buzón del Ministerio.
1-2014-057445	04/08/2014	INFORMACION MHCP-QUEJA POR PRESTACION DE SERVICIO	Esta queja se respondió el 15 de agosto de 2014, es decir, dentro de los términos previstos.
1-2014-067212	15/09/2014	OTROS- USUARIO SOLICITA INFORMACION Y SE QUEJA DEL DESPILFARRO DE LOS DINEROS DE LA UGPP	Este asunto se clasificó como Petición General, cuando en realidad correspondía a una queja, la cual fue respondida el 22 de septiembre de 2014.
1-2014-104844	24/10/2014	Queja contra el ICETEX	Fue recibido por Chat; en el SIED aparece finalizado el 24 de octubre, mencionando que como respuesta se le dijo que este tipo de queja debía dirigirla al Defensor de Consumidor Financiero del ICETEX, dado que era la entidad responsable.
1-2014-105562	31/10/2014	Queja contra empleo colombiano	Este asunto se recibió por teléfono. Aparece como finalizado considerando que se le informó al peticionario que este tipo de sugerencias las puede enviar a nuestro buzón de atención al cliente. Sin embargo, no es claro el por qué no se la toma de una vez como sugerencia sino que se le requiere un nuevo envío.
1-2014-109800	24/11/2014	USUARIO ENVIA QUEJA, INCUMPLIMIENTO PLAN DE DESEMPEÑO, ADOPTADO POR EL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, MEDIANTE DECRETO 083 DE 2.010	El documento aparece clasificado bajo la categoría Petición General, aunque se trataba de una queja. No obstante, al realizar la consulta de este radicado en el SIED, sí aparece dentro del trámite "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)". Adicionalmente, y de acuerdo con los plazos estipulados como de 15 días hábiles, el vencimiento de este asunto correspondía al 16 de diciembre de 2014, pero a la fecha figura "En Trámite" en la Oficina Virtual, y no presenta ningún documento asociado como respuesta.

NO. RADICADO	FECHA	ASUNTO DESCRITO EN EL SISTEMA	COMENTARIO OCI
1-2014-114559	12/12/2014	QUEJA POR LA FALTA DE PAGO DE PRIMA DE NAVIDAD EMPLEADOS JUDICIALES EN EL DISTRITO JUDICIAL DE ANTIOQUIA	El asunto fue finalizado el 18 de diciembre de 2014.
1-2014-101988	11/09/2014	Sugerencias	Se trataba de una sugerencia, aunque se clasificó como Petición General, pues enviaba comentarios acerca del incremento al IVA y otros temas para el Ministro de Hacienda. En el campo de Información brindada al solicitante, se menciona: "Queda registrado la información y las sugerencias por parte de la usuaria", por lo que al parecer no se le envió ningún tipo de comunicación.
1-2014-106214	10/11/2014	Usuario envía sugerencia de las cosas que no deben hacerse	Se trataba de una sugerencia pero fue clasificada como Petición General. A pesar de ello (ser una sugerencia) sí contó con una respuesta, la cual fue enviada a la persona el 21 de noviembre de 2014, es decir dentro de los términos previstos.
1-2014-116272	19/12/2014	DENUNCIA FRENTE AMPLIACIÓN DE VIVIENDAS EN SANTA MARTA	Aunque se clasificó como Petición General, correspondía a una denuncia, la cual fue respondida el mismo día al dar traslado por competencia a la Alcaldía de Santa Marta.

- Aunque en algunos casos es relativamente fácil detectar situaciones como las mencionadas en el punto anterior, en otros no lo es, considerando que lo que se está incluyendo como asunto en el SIED algunas veces es demasiado resumido, de manera que no contribuye a dar una idea general de lo que trata la solicitud.
- De acuerdo con las Políticas de Operación incluidas en el Procedimiento Esp.1.1 Pro.01 Gestión de Servicio al Cliente, "Todas las sugerencias recibidas en el MHCP deben tener una respuesta al cliente". Pues bien, de acuerdo con lo observado como por ejemplo en las cuatro (4) sugerencias mencionadas en el informe del mes de octubre de 2014, no en todos los casos se está dando cumplimiento a esta política.
- Algunos de los asuntos que son trasladados a otra entidad por ser la competente de su respuesta se cierran en el sistema con dicho traslado, ya que se envía copia del mismo al solicitante; sin embargo, en otros casos el cierre se produce una vez recibida la respuesta respectiva, por lo que no se cuenta con una política unificada a este respecto.

Esto, como se observó por ejemplo frente al reclamo radicado con el número 1-2014-102773 del 1° de octubre de 2014, cuyo plazo vencía el 23 del mismo mes; de acuerdo con lo mencionado en el SIED el asunto se finalizó el 30 de octubre en espera de la respuesta del traslado que se hizo al Defensor del Consumidor Financiero de Giros y Finanzas Compañía de Financiamiento Comercial (aun así en plazo dado que se amplió su vencimiento).

Lo mismo sucedió con la queja radicada con el número 1-2014-102423 del 22 de septiembre de 2014; según el informe dice que se trasladó a la Superintendencia de la Economía Solidaria ese mismo día, tal y como aparece en el documento soporte del SIED, en donde entre otras cosas se menciona: "... Agradecemos...ordene a quien corresponda enviar a Atención al Cliente copia de la respuesta...", con copia al interesado. De acuerdo con lo consultado en el SIED el asunto se finalizó el 30 de octubre de 2014 (por lo que se tuvo que modificar la fecha de vencimiento inicial que era el 15 de octubre), esperando la respuesta del traslado por parte de la entidad.

- De acuerdo con los niveles de servicio establecidos en el Procedimiento de Gestión de Servicio al Cliente, como una estrategia para descongestionar y dar mayor celeridad en la respuesta a las peticiones elevadas, se tiene:

Nivel 1: El Grupo de Gestión de Información atiende todas las peticiones relacionadas con información de carácter general y de trámites de la entidad.

Nivel 2: El Grupo de Derechos de Petición atiende las peticiones que puedan impactar jurídicamente al Ministerio, y aquellas que han permitido tipificar la solicitud y estandarizar la respuesta junto con el área técnica, por lo que se puede dar respuesta directamente.

Nivel 3: Las dependencias institucionales atienden todas las peticiones que no se hayan clasificado en los niveles anteriores.

Pues bien, de acuerdo con lo mencionado en los Informes mensuales de Atención al Cliente durante el segundo semestre de 2014 el nivel con mayor número de asuntos atendidos fue el correspondiente al Grupo de Gestión de Información (18), seguido del nivel 2 con 16 asuntos; los 16 restantes estuvieron distribuidos entre diferentes dependencias del Ministerio.

No obstante lo anterior, en algunos asuntos el traslado al segundo nivel para su atención no es concordante con lo que para éste se describe en el procedimiento mencionado, ya que se trata de asuntos que incluso deben ser trasladados a otras entidades por ser las competentes, como por ejemplo:

- Queja por irregularidades cometidas por asesor del Banco Caja Social al negar beneficio a las tasas de interés para vivienda nueva.
 - Reclamo por la falta de atención a la solicitud del pago del retroactivo y su inclusión en nómina de parte de Colpensiones.
 - Sugiere implementar un mecanismo para disminuir la cantidad de billetes que dan en un banco para así evitar los robos.
 - Denuncia por un ciudadano que figura muy sospechosamente como propietario de varias propiedades e inmuebles (enriquecimiento ilícito).
 - Denuncia frente a los malos manejos de recursos en el hospital San José de Tierra Alta en el Departamento de Córdoba.
- Se detectaron algunos errores e inconsistencias en los Informes mensuales de Atención al Ciudadano que aparecen publicados en la página web del Ministerio, tales como:
 - En el informe del mes de julio se incluye como sugerencia la radicada con el número 1-2014-051150, la cual de acuerdo con el contenido de la comunicación de quien la presenta no corresponde con dicho trámite, pues lo que solicita es información de cuándo se harán efectivos los diez mil cupos del beneficio de las tasas de interés para vivienda.

- Las dos (2) denuncias que se incluyen en el informe del mes de agosto de 2014 muestran al revés los asuntos de los cuales trataban.
- Se presenta un error en el número de radicado relacionado para la queja que según el informe fue recibida en ese mes, ya que aparece como 1-2014-050985 cuando en realidad se trataba del 1-2014-102423.
- Respecto a la sugerencia 1-2014-103113 del 6 de octubre de 2014, el informe del mes de octubre dice que fue atendida por la Oficina de Bonos Pensionales, pero de acuerdo con la información del SIED la dependencia encargada fue la Subdirección Jurídica (Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera).
- Frente a la sugerencia 1-2014-103367 del 9 de octubre de 2014, el informe menciona que no requiere respuesta dado que el usuario remite unas sugerencias para el tema de pensiones; no obstante, en el SIED sí aparece un documento de respuesta del Subdirector Jurídico, remitida a la persona el 21 de octubre, en la que incluso el tema se trata más como una solicitud que como una sugerencia.
- El reclamo que se incluye en el informe del mes de octubre bajo el radicado 1-2014-076683 del 29 de ese mes, no presenta la fecha en la que fue atendido.
- En cuanto a la oportunidad de atención de los requerimientos programados para el mes de noviembre el informe menciona porcentajes de 35,45 oportunos y 17,13% tardíos, mientras que en el gráfico se presentan como de 67 y 33%, respectivamente.
- Considerando que el objetivo del procedimiento de gestión de servicio al cliente es el de gestionar la atención adecuada y oportuna de los requerimientos de los clientes, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios así como la satisfacción de sus necesidades, se detectaron algunos asuntos que, de acuerdo a la gestión que reflejan, afectan el cumplimiento de este objetivo, a saber:
 - En el reclamo 1-2014-050081 del 9 de julio de 2014 que aparece en el informe del mismo mes, se menciona: “Reclama intervención por parte del Ministerio de Hacienda para que la Superintendencia Financiera atienda petición de manera congruente con lo solicitado, la cual fue remitida con anterioridad”. Según lo incluido en el JANO la persona enviaba el reclamo debido a que la Superintendencia Financiera no había respondido una petición del día 19 de mayo, por lo que solicitaba la intervención del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Sin embargo, este reclamo se clasificó dentro de los trasladados, mencionando como entidad competente a la Superintendencia Financiera; es decir, que no se cumplió con lo que la persona solicitaba.
 - En el reclamo: 1-2014-049967 del 9 de julio de 2014 en el que según el informe tenía como asunto: “Reclamo por destinación de recursos a las investigaciones realizadas por Colciencias”. Según el informe, dice que fue atendido por el Despacho del Ministro de Hacienda y Crédito Público, aunque en la respuesta se menciona: “Documento se le pasa al Ministro para su información y fines pertinentes”. Es decir, que la fecha que aparece allí como 11 de julio de 2014 (2 días hábiles después) corresponde es al día en que se entregó para que el despacho la tramitara, pero no hay respuesta definitiva al reclamante.
 - La sugerencia radicada bajo el número 1-2014-069566 del 24 de septiembre, fue atendida por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera. Sin embargo, 15 días hábiles después de recibida, es decir en la fecha en que vencía su plazo de respuesta, fue trasladada a la DIAN por considerar que era la entidad facultada para emitir respuesta.

- En el asunto radicado en el SIED como 1-2014-102678 el 29 de septiembre de 2014, se incluye como Descripción de la PQRSD: “Sr. Ministro para que quieren más impuestos si la mayoría de ellos se los roban como en el caso de Córdoba denunciado por el Abogado Abelardo de la Esperilla hoy en el diario la Republica y como ese departamento creo que se encuentran todos con los politiqueros que tenemos en Colombia”.

El caso aparece finalizado, en la misma fecha, con la siguiente información brindada al solicitante: “Señor Carlos, este tipo de peticiones se realizan a nuestro buzón de atención al cliente atencioncliente@minhacienda.gov.co, para direccionarlo con la dependencia competente”, por lo que el cierre del mismo no corresponde a alguna respuesta específica sino que al contrario se le indica la necesidad de realizar un nuevo trámite.

- Aunque en el informe de diciembre se dice que en ese mes no se recibieron sugerencias, en el SIED aparece una con el radicado 1-2014-115827 del 18 de diciembre de 2014, finalizada el 16 de enero de 2015; es decir, fuera del término. Dentro de las Notas del asunto se menciona como última que: “SE REALIZA RESPECTIVO CIERRE BAJO OBSERVACIÓN REALIZADA POR EL FUNCIONARIO YESID CARO: SE CONSULTO EL DOCUMENTO PDF QUE CONTIENE EL DECRETO 4712 DE 2008 PARA CONSTATAR DICHO ERROR EN EL ARTICULO 11, SE EVIDENCIO QUE ES UN DOCUMENTO EN BORRADOR, QUE EN SU MOMENTO FUE SUBIDO A LA INTERNET.”. Sin embargo, no aparecen documentos anexos, por lo que pareciera que no se le respondió al solicitante.
- En la queja 1-2014-116460 del 22 de diciembre de 2014, el informe de diciembre dice que fue atendida por la Dirección General de Apoyo Fiscal, con fecha 6 de febrero de 2015 trasladándola a la Gobernación de Sucre por ser la entidad competente. Sin embargo, la fecha de vencimiento de este asunto era el 15 de enero de 2015, por lo que la respuesta sobrepasó esa fecha límite (y de acuerdo con lo observado en el SIED no se realizó ampliación de términos).
- Respecto al asunto radicado como sugerencia en el JANO con el número 1-2014-072160 del 6 de octubre de 2014, aparece cerrado el 5 de diciembre de 2014 mencionando como causa que no requería respuesta por cuando el usuario remitía unas sugerencias presupuestales. Por lo tanto, además de que se cerró tarde, no se le envió comunicación a la persona.
- El reclamo radicado en el JANO con el número 1-2014-049967 del 9 de julio de 2014, relacionado con la destinación de recursos a las investigaciones, fue cerrado el 5 de agosto de 2014, es decir tarde ya que el plazo era el 30 de julio de 2014. Aun cuando se menciona que el documento le fue entregado al señor Ministro para su información y fines pertinentes, en el comentario del cierre del asunto Atención al Cliente menciona que se le solicitó en dos ocasiones copia de la respuesta a la funcionaria responsable, petición que no fue atendida por ella, por lo que al parecer no se le envió comunicación a la persona.
- Frente al reclamo radicado en el JANO con el número 1-2014-076683 del 29 de octubre de 2014, relacionado con los cambios en la página de la Oficina de Bonos Pensionales, se observó que el mismo fue cerrado el 25 de noviembre de 2014, es decir tarde ya que el plazo vencía el 21 de noviembre.

- Con base en los datos presentados en los informes mensuales durante el periodo objeto de análisis, exceptuando el mes de diciembre de 2014, se aplicaron encuestas de satisfacción a algunos de los ciudadanos que solicitaron algún tipo de asunto ante Atención al Cliente: 390 en julio; 290 en agosto; 230 en septiembre; 137 en octubre y 116 en noviembre, para un total de 1163, correspondiente al 12.3% del total (9397), lo cual se podría entender como un porcentaje poco representativo frente al universo de asuntos recibidos. En todos los casos, el promedio tanto de tiempo de respuesta como de calidad de la información supera la calificación de 4, por lo que en términos generales son buenos los resultados obtenidos.

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno presenta las siguientes **recomendaciones:**

- Fortalecer la capacitación y/o instrucción que se da a las personas de Atención al Cliente, con el fin de lograr mayor asertividad en el trámite y solución de los mismos, así como afectaciones en el tiempo disponible para su respuesta, por ejemplo en lo que respecta a:
 - La clasificación de los asuntos, ya sea que se trate de solicitudes o peticiones de carácter general, o específicos como quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
 - Temas por los que responde cada uno de los niveles de atención establecidos en el proceso de Gestión de Servicio al Cliente.
 - Respuesta a emitir a los solicitantes en caso de traslado de los asuntos, así como cierre de los mismos en el sistema.
- Tener en cuenta todas las fuentes de información disponibles en el sistema al momento de generar los informes mensuales de Atención al Ciudadano, con el fin de que sean incluidos en ellos la totalidad de asuntos recibidos en relación con quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, aunque no sean de competencia del Ministerio.
- Cumplir de manera adecuada con la política incluida en el Procedimiento Esp.1.1 Pro.01 Gestión de Servicio al Cliente, respecto a la emisión de respuesta que se debe enviar al cliente que remite sugerencias al Ministerio.
- Fortalecer la actividad de revisión de los informes mensuales, previo a su publicación en la página web del Ministerio, con el fin de evitar que en ellos se presenten errores o inconsistencias que afecten la imagen de la entidad ante quienes los consultan.
- Realizar mayor seguimiento y control a la atención oportuna y apropiada de los diferentes asuntos recibidos, en el sentido de que las respuestas que se envíen contribuyan verdaderamente a satisfacer las expectativas o requerimientos de quienes las presentan.
- Propender por un mayor cubrimiento de usuarios en la aplicación de las encuestas de satisfacción, con el fin de hacer más representativa tanto la muestra como los resultados obtenidos. Igualmente, analizar la posibilidad de que dichas encuestas se apliquen sin excepción en aquellos temas relacionados con quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; esto, con el fin de conocer la percepción específica de estos usuarios frente a la atención prestada a este respecto por parte del Ministerio.

En atención a las anteriores observaciones y recomendaciones mencionadas por la Oficina de Control Interno como resultado del análisis presentado, la Directora Administrativa manifestó que a través de los funcionarios de la Subdirección de Servicios designados como supervisores para la ejecución del servicio de Atención al Cliente, prestado durante el periodo evaluado en plazos diferentes por los contratistas SONDA – PEOPLE CONTACT Y COMMWARE / BPM CONSULTING, se han venido fortaleciendo las medidas de control y seguimiento a las actividades relacionadas con el servicio al cliente, en aras de mejorarlo continuamente.

Dentro de las actividades adelantadas a la fecha por la Subdirección de Servicios para el mejoramiento de la gestión relacionada con la atención al cliente, manifestó que se ha venido parametrizando y ajustando el sistema SIED con miras a lograr que las estadísticas arrojadas por los diferentes informes sean iguales y coherentes, y que adicional a esto, se viene desarrollando una verificación metódica por parte del Grupo de Gestión de Información sobre los informes a emitir, con anterioridad a su publicación.

De otra parte, la Subdirección de Servicios manifestó lo siguiente, en atención a las recomendaciones efectuadas por esta Oficina:

“Se efectuarán las recomendaciones al CONTRATISTA COMMWARE-BPM CONSULTING relacionadas a continuación, y se llevará a cabo el seguimiento y control de las mismas a través de la supervisión del contrato, sobre los siguientes temas:

- *Análisis de las observaciones efectuadas por la OCI y adopción de las recomendaciones para mejorar el servicio al cliente.*
- *Adoptar conjuntamente con el contratista COMMWARE-BPM CONSULTING, las medidas conducentes para mitigar los hechos identificados que van en contra de lo perseguido por el Ministerio en su Atención al Cliente.*
- *Revisión inmediata y detallada de los informes mensuales emitidos y publicados en la página WEB de la entidad.*
- *Verificar conjuntamente entre el contratista y la supervisión los informes a emitir, con anterioridad a su publicación.*
- *Identificar una muestra estadística que corresponda y sea concordante con el número de usuarios del sistema de atención al cliente para la aplicación de las encuestas que arrojen resultados y determinen la real percepción que tiene el ciudadano sobre la atención brindada por el MHCP.*

Así mismo, se tiene previsto que la supervisión recomiende al contratista prestar especial atención en aspectos como:

- *Capacitación al personal que opera, en la diferenciación de los términos PETICIONES, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, SOLICITUD Y DENUNCIAS para su correcta clasificación.*
- *Desarrollar seminarios y/o prácticas en el diligenciamiento de los formatos establecidos para el ciudadano.*
- *Revisión y ajuste necesario en los niveles de atención sobre las peticiones elevadas y que deban hacerse cargo del análisis de los aspectos demandados por los clientes.*

- *Diferenciación en lo correspondiente a lo manifestado por el ciudadano como manifestaciones dirigidas a la Atención al cliente y/o correspondencia general.*
- *Obligación de incluir todos los aspectos manifestados por el ciudadano hacia el Ministerio (es decir los que ingresan por la ventanilla de radicación), dentro de la Atención al Cliente para consolidar la realidad presentada y poder emitir estadísticas reales.*
- *Seguimiento permanente al cumplimiento efectivo del objetivo que busca atender y responder al ciudadano dentro de los plazos establecidos, con argumentos que aclaren las dudas que se tengan, respondiendo además por los canales establecidos para atención al ciudadano sin remitirlo otro canal.*
- *Definición de Política para el envío y cierre de una PQRSD con evidencias comprobables.*
- *Análisis de las categorías establecidas para la recepción de las peticiones recibidas.*
- *Identificación clara en el asunto del SIED del requerimiento efectuado”.*

Por lo anterior, vale la pena resaltar el interés permanente que a través del Grupo de Gestión de Información de la Subdirección de Servicios y de la misma Dirección Administrativa, se ha tenido y se sigue dando en aras del mejoramiento continuo del proceso de servicio al cliente en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

3. CONCLUSIONES.

Las siguientes son las principales conclusiones de la verificación realizada por esta Oficina:

- El Ministerio de Hacienda y Crédito Público continúa cumpliendo en materia de atención al cliente, ofreciendo diversidad de medios que le facilitan al ciudadano la presentación de los diferentes asuntos, en especial los relacionados con el tema que nos ocupa: Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como promoviendo el trámite y solución adecuada los mismos.
- No obstante lo anterior, como resultado del análisis realizado se evidenciaron algunas situaciones que ameritan ser analizadas, toda vez que afectan el cumplimiento del objetivo previsto para el proceso de atención al cliente, tales como:
 - La labor de atención al cliente viene siendo desarrollada por un equipo de personas ubicadas en el Grupo de Gestión de Información, conformado por contratistas vinculados al Ministerio a través del contrato de call center; no obstante, dicho grupo de trabajo no se encuentra formalizado dentro de la estructura del Ministerio, de tal manera que refleje la importancia que estas labores ameritan dentro de una entidad pública tal y como lo disponen las diferentes normas relacionadas con la materia, en especial el Estatuto Anticorrupción, artículo 76.
 - Se detectaron algunos casos en los que la atención dada a los asuntos afecta el cumplimiento del objetivo establecido para el procedimiento de gestión de servicio al cliente, en cuanto a gestionar la atención adecuada y oportuna de los requerimientos de los clientes, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios así como la satisfacción de sus necesidades. Esto dado que algunos de dichos asuntos no fueron atendidos dentro de los términos establecidos para su respuesta, o porque dichas respuestas no reflejan lo solicitado por el interesado.

- Se siguen presentando algunas inconsistencias en la radicación de los asuntos, en cuanto a su clasificación respecto al tema del que tratan, así como en los responsables de su tratamiento. Así mismo, no se observa la existencia de políticas claras respecto a la diferenciación que se debe dar entre los asuntos que se traten por correspondencia general y los que se tramiten por Atención al Cliente, por lo que en ocasiones pareciera que esta última pierde su finalidad y se convierte en un medio más de radicación de la entidad.
- Se detectaron diferencias representativas en los informes y reportes generados por el sistema SIED, dependiendo de la manera como se realicen las consultas, lo cual no permite contar con claridad en la información obtenida a través de este sistema. Adicionalmente, no todo lo allí incluido respecto a quejas, reclamos, sugerencias y denuncias fue tenido en cuenta en la elaboración de los informes mensuales de Atención al Ciudadano.
- Los informes mensuales de Atención al Ciudadano correspondientes al segundo semestre de 2014 aparecen publicados en su totalidad en la página web del Ministerio. Sin embargo, algunos de ellos incluyen errores o inconsistencias en su contenido, que hacen necesario fortalecer la revisión y control de su emisión, previo a su publicación y socialización.
- Adicional a la aplicación de actividades encaminadas al mejoramiento de la gestión relacionada con la atención al cliente, que ha venido promoviendo el Grupo de Gestión de Información de la Subdirección de Servicios, fueron definidas diferentes acciones específicas encaminadas a solucionar las situaciones evidenciadas por la Oficina de Control Interno en el presente informe (enunciadas en el numeral anterior), las cuales serán objeto de seguimiento por parte de esta Oficina en las verificaciones que se realicen posteriormente sobre el particular.