



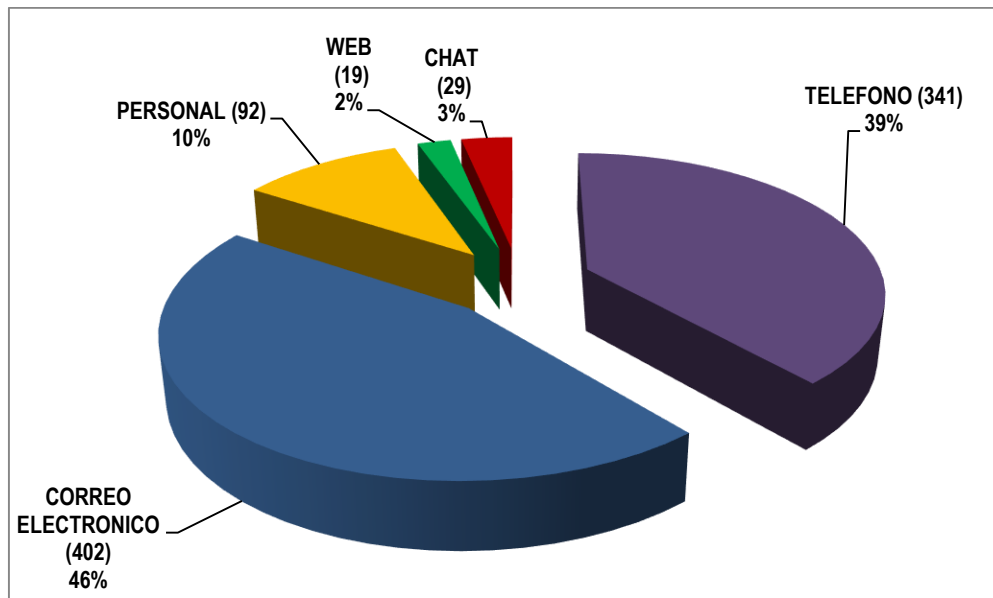
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE NOVIEMBRE 2012

1. PETICIONES RECIBIDAS

Durante el mes de Noviembre de 2012, se programó¹ para atender un total de **883**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

1.1. Distribución por medio de recepción

Se evidencia que el medio **correo electrónico concentra el mayor** porcentaje respecto del medio de recepción, un total de 402 **correos electrónicos** equivalentes al 46%; entre tanto 341 llamadas (39%) fueron recibidas por el medio **telefónico**, le sigue los requerimientos recibidos de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 92 equivalentes al 10%, por el medio Chat un total de 29 peticiones equivalentes al 3%, y el 2% restante corresponde a 19 peticiones recibidas por medio **Web**. (Ver gráfica No.1)

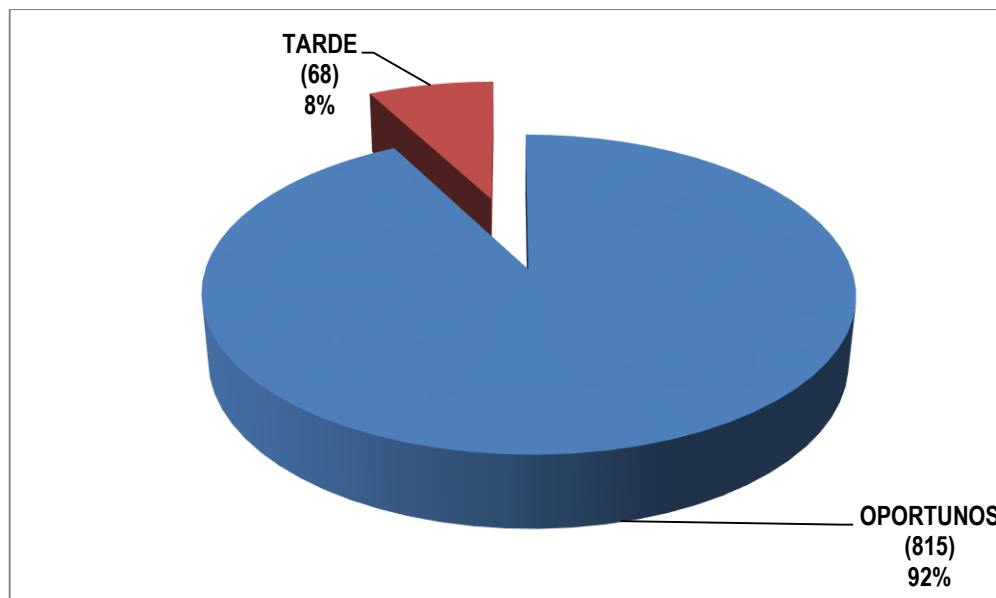


Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

¹ Hace referencia al número total de peticiones recibidas, para ser atendidas en el mes evaluado, en donde el cálculo para su programación será conforme a los tiempos establecidos en la ley.

1.2. Oportunidad de Atención

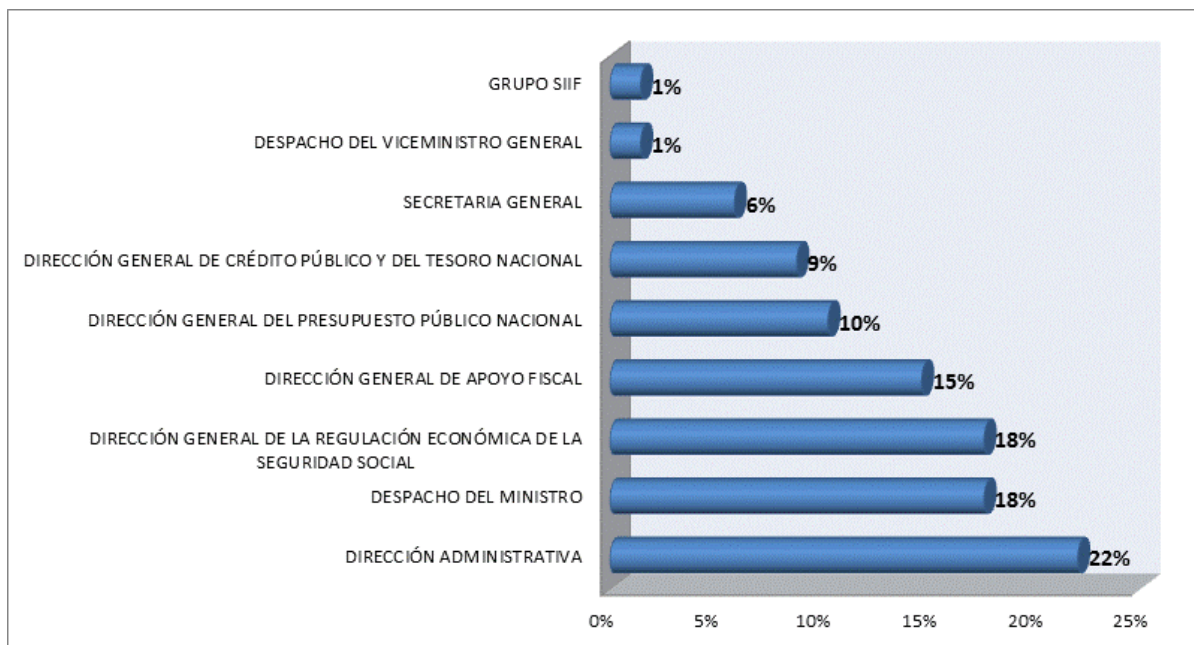
De las 883 peticiones programadas para atender, oportunamente fueron atendidas 815 equivalente al 92% y atendidas tardíamente 68 equivalentes al 8%. (Ver gráfica No. 2)



Gráfica No.2. Oportunidad atención

A continuación, se evidencian las Dependencias o Procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las 68 peticiones:

1. Dirección Administrativa, **15** peticiones, 22%
2. Despacho del Ministro, **12** peticiones, 18%
3. Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social, **12** peticiones, 18%
4. Dirección de Apoyo Fiscal: **10** peticiones, 15%
5. Dirección General del Presupuesto Público Nacional, **7** peticiones, 10%
6. Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional, **6** peticiones, 9%
7. Secretaria General, **4** peticiones, 6%
8. Despacho del Viceministro General, **1** peticiones, 1%
9. Grupo SIIF, **1** peticiones, 1%



Gráfica No. 3. Participación dependencias atención tardía de requerimientos

2. SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

2.1. Sugerencias

Durante el mes de noviembre de 2012 se recibieron (4) sugerencias, de las cuales fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Sug. No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	06/11/2012	1-2012-076086	Sugiere nivelación de IVA a todos los vehículos del capítulo 87, que estaban sometidos a un IVA diferencial (20%, 25%, 25%).	Oficina Asesora De Jurídica	30/11/2012	No requiere respuesta
2	16/11/2012	1-2012-078369	Sugiere cambios en la disminución del porcentaje en las nóminas de cajas de compensación.	Oficina Asesora De Jurídica		Pendiente por atender
3	19/11/2012	1-2012-079600	Sugiere nivelación de IVA a todos los vehículos del capítulo 87, que estaban sometidos a gravamen diferencial	Oficina Asesora De Jurídica	30/11/2012	No requiere respuesta
4	19/11/2012	1-2012-078572	Solicita realizar un estudio frente a los costos de la medicina prepagada	Oficina Asesora De Jurídica	30/11/2012	No requiere respuesta

Tabla No.1. Sugerencias atendidas por el MHCP

2.2. Quejas

Durante el mes de noviembre de 2012 se recibieron un total de doce (12) quejas, de las cuales cinco (5) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	08/11/2012	1-2012-076953	Queja por cierre del sistema SIIF Nación	Grupo Administración Del Sistema Integrado De Información Financiera-SIIF	22/11/2012	Conforme al log de auditoría del 7 de noviembre, se pudo evidenciar que este día entre las 10:00 y 11:00 pm se encontraron registros realizados por diferentes entidades en el aplicativo.
2	13/11/2012	1-2012-077515	Queja por la compra del software del estado colombiano.	Dirección General del Presupuesto Público Nacional		Pendiente por atender
3	19/11/2012	1-2012-078604	Queja por el pago de póliza de terrorismo.	Grupo de Contratos		Pendiente por atender
4	26/11/2012	1-2012-080335	Queja y solicita de investigación formal sobre el retén social de Telecom en liquidación al estado de Colombia.	Subdirección Jurídica		Pendiente por atender
5	28/11/2012	1-2012-080971	Queja por el pago del bono pensional del San Juan de Dios.	Bonos Pensionales	28/11/2012	Se solicitó ampliar las razones y objeto en la que se fundamenta la petición.

Tabla No.2. Quejas atendidas MHCP

Las siete (7) restantes se les dieron traslado por competencia:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha	Entidad Competente
1	01/11/2012	1-2012-075208	Queja por los cobros de interés de mora en créditos de libre inversión.	01/11/2012	Superintendencia Financiera de Colombia
2	02/11/2012	1-2012-075762	Solicita que Colpatria revise los informes de la empresa de cobranza	02/11/2012	Banco Colpatria
3	06/11/2012	1-2012-075778	Queja por incumplimiento en la devolución de dinero para desembolso de un crédito	06/11/2012	Superintendencia Financiera de Colombia
4	09/11/2012	1-2012-076953	Queja contra Datacrédito por la forma de atender las peticiones	09/11/2012	Superintendencia Financiera de Colombia
5	26/11/2012	1-2012-080446	Queja por Inconsistencias en los pagos de las primas extralegales de los diputados de la asamblea departamental del Tolima	26/11/2012	Departamento Administrativo de la Función Pública
6	26/11/2012	1-2012-080302	Queja por un correo recibido de la DIAN, sobre una conversación de chat realizada por el ciudadano, quien informa no haber realizado.	26/11/2012	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
7	29/11/2012	1-2012-081335	Queja por el pago de indemnización Cajanal en liquidación o UGPP	29/11/2012	Procuraduría General de la Nación

Tabla No.3. Quejas trasladadas a otras entidades

Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co



Certificado N° GP 176-1

Certificado N° SC 7108-1

2.3. Reclamos

Durante el mes de noviembre de 2012 se recibieron un total de seis (6) reclamos, de las cuales dos (2) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	20/11/2012	1-2012-079144	Información sobre los pagos de zonas de difícil acceso	Grupo de Saneamiento de Deuda	21/11/2012	MHCP concurrirá subsidiariamente con recursos del Presupuesto General de la Nación para cubrir el pago de las deudas certificadas por el Ministerio de Educación Nacional. A la fecha este Ministerio no ha recibido ninguna certificación de deuda del Ministerio de Educación Nacional en desarrollo del Artículo 148 de la Ley 1450 de 2011.
2	28/11/2012	1-2012-081064	Inconformidad sobre respuesta asignada al radicado 1-2012-079225, diferencia en el cálculo actuarial	Subdirección de Pensiones		Pendiente por atender

Tabla No.4. Reclamos atendidos MHCP

Las cuatro (4) restantes se les dieron traslado por competencia:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	08/11/2012	1-2012-076608	Reclamación para Davivienda por intereses cobrados en un crédito de libranza.	08/11/2012	Superintendencia Financiera de Colombia
2	19/11/2012	1-2012-078571	Traslado efectuado de los servicios de salud de la Fiduprevisora	19/11/2012	Fiduciaria la Previsora
3	20/11/2012	1-2012-078943	Licencias de establecimientos públicos en zonas residenciales	20/11/2012	Secretaria de Gobierno de Bogotá
4	27/11/2012	1-2012-080820	Cancelación de servicios de telefonía fija.	27/11/2012	Movistar Colombia

Tabla No.5. Reclamos trasladados a otras entidades

2.4. Denuncias

Durante el mes de noviembre de 2012, se recibieron siete (7) denuncias, de las cuales una (1) fue competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	23/11/2012	1-2012-080059	Solicita investigación por llamadas realizadas supuestamente por funcionario del Ministerio	Despacho Del Ministro De Hacienda Y Crédito Público		Pendiente por atender

Tabla No.6. Denuncias atendidos MHCP

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

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	01/11/2012	1-2012-075185	Posible fraude sobre pago de indemnizaciones de pensiones del Instituto de Seguro Social	01/11/2012	Superintendencia Financiera de Colombia
2	07/11/2012	1-2012-075464	Abusos financieros por Bancolombia	07/11/2012	Superintendencia Financiera de Colombia
3	14/11/2012	1-2012-077667	Respectos por los derechos de pensión adquiridos de Telecom	14/11/2012	Procuraduría General de la Nación
4	19/11/2012	1-2012-078573	Detrimento en el presupuesto por parte de los oficiales de la jefatura de operaciones de la Fuerza Aérea y la CIAC Corporación de la Industria Aeronáutica de Colombia	19/11/2012	Procuraduría General de la Nación
5	22/11/2012	1-2012-079719	Irregularidades en contratos asociados a madres cabezas de familias	22/11/2012	Contraloría General de la República
6	29/11/2012	1-2012-081578	Evasión de Impuestos por la Empresa Refricountry S. A	29/11/2012	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Tabla No.7. Denuncias trasladadas a otras entidades

3. ENCUESTAS

A los 50 ciudadanos encuestados por los diferentes medios: teléfono, correo electrónico, atención personalizada, 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:

3.1. Atención Personalizada

Se realizaron 7 encuestas que corresponde al 8% de las 92 peticiones realizadas entre el 1° y el 30 de noviembre de 2012.

a. Servicio de Atención prestado en las instalaciones del MHCP

Promedio de Evaluación 4.71

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	6	86%
4- Bueno	0	0%
3- Regular	1	14%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	7	100%

b. Calidad de la información suministrada**Promedio de Evaluación 5**

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	7	100%
4- Bueno	0	0%
3- Regular	0	0%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	7	100%

Sobre los resultados obtenidos, se observa que el **promedio de evaluación de Atención prestada en las instalaciones del Ministerio** y la **calidad de la información suministrada** obtuvo una calificación de **4.71 y 5 respectivamente**, calificación que se sube frente al mes anterior.

Sin embargo un (1) ciudadano calificó el servicio como “regular”, manifestando demora en la respuesta, debido a que la consulta fue de actualización del RUT siendo este asignado a la Oficina de Asesora de Jurídica, quienes dieron traslado por competencia a la DIAN. El ciudadano radica solicitud el 9 de noviembre y se realiza traslado el 22 de noviembre.

3.2. Atención correo electrónico

Entre el 1° y 30 de noviembre de 2012, se brindó respuesta a 529 requerimientos aproximadamente, a través del buzón de atención al cliente, de los cuales un (1) ciudadano respondió la encuesta de “Satisfacción al Cliente”, lo que equivale al 0,19%, razón por la cual no se tiene en cuenta ya que no permite una medición de satisfacción al cliente objetiva.

3.3. Atención telefónica

Se realizaron 42 encuestas que corresponde al 13% de los 332 requerimientos realizados por este medio entre el 1° y el 30 de noviembre de 2012.

a. Tiempo de espera en línea**Promedio de Evaluación 4.64**

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	28	67%
4- Bueno	13	31%
3- Regular	1	2%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	42	100%

b. Calidad de la información

Promedio de Evaluación 4.52

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	28	67%
4- Bueno	9	21%
3- Regular	4	10%
2- Malo	1	2%
1- Muy malo	0	0%
Total	42	100%

Sobre los resultados obtenidos, se observa que el **promedio de evaluación de “tiempo en espera en línea”** y la **“calidad de la información suministrada”** obtuvo una calificación de **4.64** y **4.52** respectivamente, calificación que mantiene frente al mes anterior sobre **4**.

Sin embargo un (1) ciudadano calificó el servicio como “regular”, manifestando que solicita comunicarse con la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional, solicitando información de un radicado de la devolución de cesantías y no le contestan la extensión, debido a esto calificó como regular el tiempo de respuesta.

Un (1) ciudadano calificó el servicio como “Malo” en calidad de la información suministrada, debido a que requerían información referente a convocatorias en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se le informó que las convocatorias se realizan por medio de la CNSC y por tal motivo muestra insatisfacción en la respuesta brindada por parte de Atención al Cliente.

Cuatro (4) ciudadanos calificaron el servicio como “Regular” en la pregunta de calidad de la información solicitada, debido a que la información solicitada no satisface sus expectativas, un (1) solicita información de aportes a salud del San Juan de Dios, se remite al ciudadano a la oficina de Bonos Pensionales indicando que no le brindaron la información que realmente necesitaba. Tres (3) ciudadanos manifestando que solicita comunicarse con la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional, solicitando información de un radicado de la devolución de cesantías y no le brindaron información del mismo.

3.4. Chat

Entre el 1° y 30 de noviembre de 2012, se brindó atención a 29 requerimientos en el servicio de chat, a través de la página del Ministerio de Hacienda en el chat de atención al cliente, de los cuales ningún ciudadano respondió la encuesta de “Satisfacción al Cliente”.

APROBÓ: Grace Michael Ruiz.
REVISÓ: Freddy Jaramillo Orozco.
ELABORÓ: Claudia Susana Morales G.