
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE FEBRERO 2015

**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CREDITO PÚBLICO**

01 – 28 FEBRERO 2015

Contenido

1.	ANÁLISIS AL INFORME DEL CENTRO DE CONTACTO	3
1.1	Comportamiento de Llamadas Diarias Durante el Mes	3
1.2	Distribución de Llamadas Diarias	4
1.3	Consolidado de Llamadas, Radicaciones en SIED, Recordatorios y Encuestas	5
2.	REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
2.1	Distribución por categoría	6
2.2	Distribución por Medio de Recepción	8
2.3	Recordatorios de Vencimiento por Dependencia	10
3.	INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN	11
4.	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	11
4.1.1	Sugerencias	11
4.1.2	Quejas	12
4.1.3	Reclamos	12
4.1.4	Denuncias	12
5.	PREGUNTAS FRECUENTES	13
6.	OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO	13

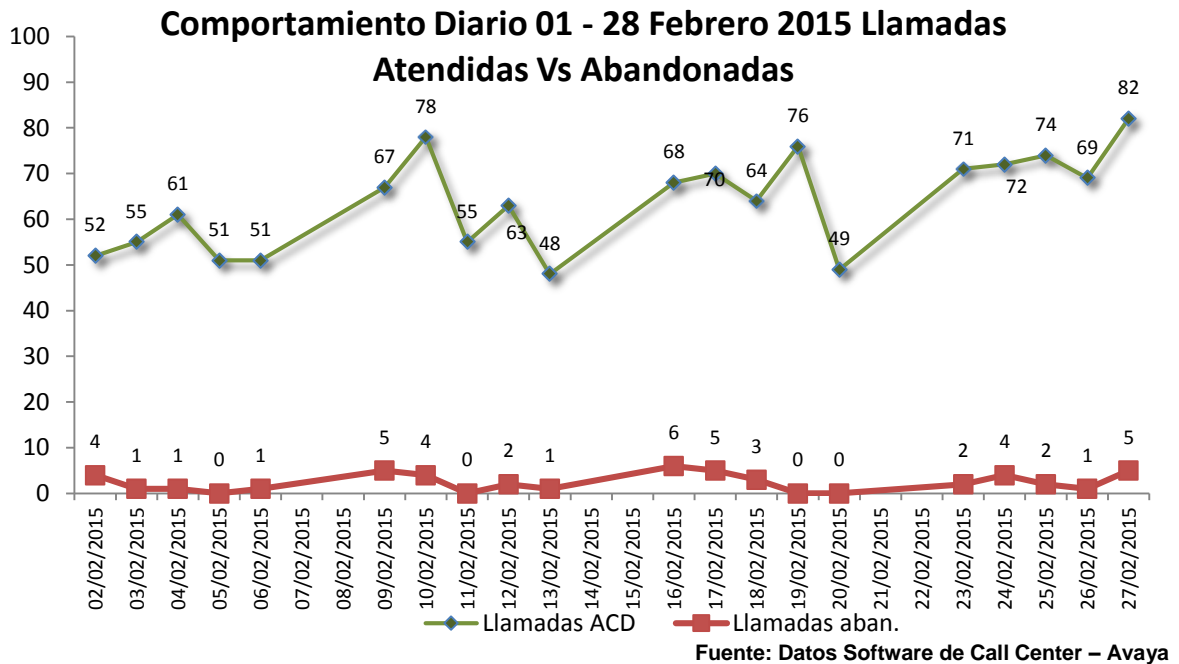
1. ANÁLISIS AL INFORME DEL CENTRO DE CONTACTO

Durante el periodo del 01 al 28 de Febrero de 2015, en el Centro de Contacto de MHCP, se recibieron un total de 1323 llamadas, de las cuales fueron contestadas el **96,45%** (1276 atendidas y 47 abandonadas).

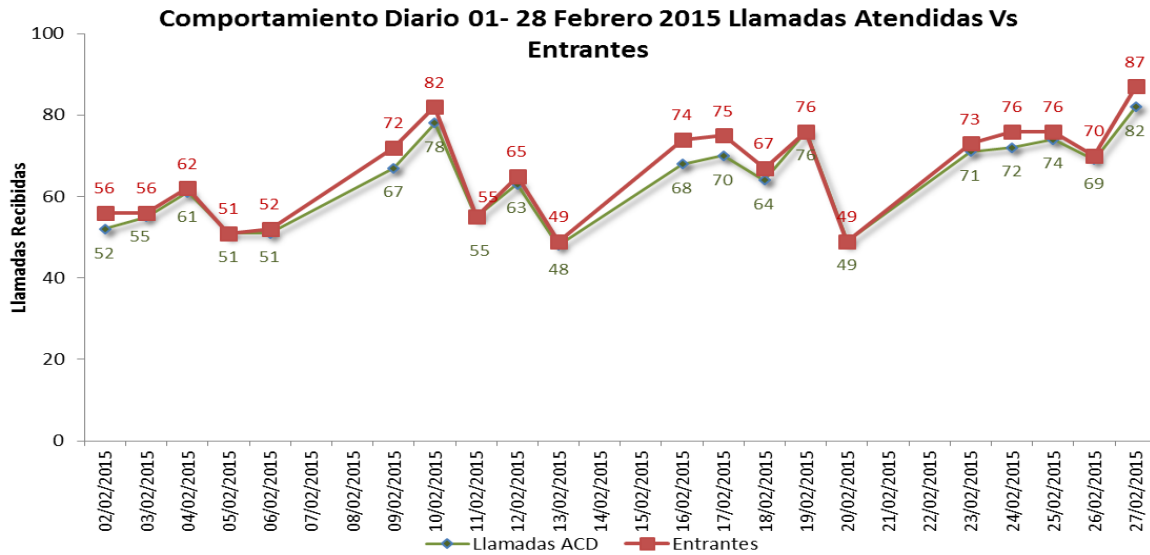
Las llamadas recibidas en su gran mayoría obedecieron a consultas sobre la activación del código RONEOL – Registro Único Nacional De Entidades Operadoras De Libranza y acerca del pago de las mesadas pensionales del San Juan de Dios.

1.1 Comportamiento de Llamadas Diarias Durante el Mes

En la gráfica siguiente puede identificarse el comportamiento de llamadas contestadas versus las llamadas abandonadas correspondientes al reporte diario del 01 al 28 de Febrero de 2015.



A continuación se presenta el comportamiento de las llamadas entrantes diariamente con relación a las llamadas contestadas.



Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya

1.2 Distribución de Llamadas Diarias

La distribución de llamadas por día del 01 al 28 de Febrero es la siguiente:

Servicio: LÍNEA MHCP 1 al 28 Febrero 2015							
Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
02/02/2015	56	52	4	49	01:59	93%	88%
03/02/2015	56	55	1	49	02:20	98%	87%
04/02/2015	62	61	1	52	02:26	98%	84%
05/02/2015	51	51	0	48	02:18	100%	94%
06/02/2015	52	51	1	50	02:58	98%	96%
Total	277	270	7	248	02:24	97%	89,53%
09/02/2015	72	67	5	64	02:22	93%	89%
10/02/2015	82	78	4	74	02:04	95%	90%
11/02/2015	55	55	0	55	01:58	100%	100%
12/02/2015	65	63	2	63	02:31	97%	96%
13/02/2015	49	48	1	47	02:34	98%	96%
Total	323	311	12	303	02:17	96%	93,81%
16/02/2015	74	68	6	62	02:15	92%	84%
17/02/2015	75	70	5	66	02:24	93%	88%
18/02/2015	67	64	3	64	02:22	96%	96%
19/02/2015	76	76	0	74	02:33	100%	98%

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

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Servicio: LÍNEA MHCP 1 al 28 Febrero 2015							
Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
20/02/2015	49	49	0	49	02:24	100%	100%
Total	341	327	14	315	02:23	96%	92,38%
23/02/2015	73	71	2	68	02:05	97%	93%
24/02/2015	76	72	4	70	02:53	95%	92%
25/02/2015	76	74	2	72	02:39	97%	95%
26/02/2015	70	69	1	68	02:50	99%	97%
27/02/2015	87	82	5	77	02:06	94%	89%
Total	382	368	14	355	02:30	96%	92,93%

Acumulado	1323	1276	47	1221	02:24	96,45%	92%
------------------	-------------	-------------	-----------	-------------	--------------	---------------	------------

Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya

- TMO: “Average time conversation” - Tiempo Promedio de Conversación

1.3 Consolidado de Llamadas, Radicaciones en SIED, Recordatorios y Encuestas

La siguiente tabla presenta en detalle las llamadas, radicaciones, recordatorios y encuestas con histórico asociado.

Tipología	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	ene-15	feb-15
Llamadas recibidas	1758	1781	1321	1351	1486	1255	1379	1244	1177	970	1035	1126	1071	1323
Llamadas atendidas	1705	1718	1293	1288	1421	1202	1340	1207	1164	963	1013	1108	1022	1276
Llamadas atendidas <30s	1568	1570	1217	1162	1295	1085	1240	1113	1125	939	930	1073	992	1221
Llamadas abandonadas*	53	63	28	63	65	53	39	37	13	7	22	23	49	47
Radicados Recibidos SIED	2592	2417	1915	2045	2263	1824	2530	2206	2227	2078	1136	1730	6486	9139
Radicados Personal	69	39	44	55	84	50	68	67	102	70	75	98	108	110
Radicados Teléfono	1328	1355	1003	1086	1125	972	1042	871	765	432	372	556	521	672
Radicados Email	916	836	717	730	882	704	1210	1043	1113	1343	650	1013	963	1531
Radicados Web	29	33	32	28	17	14	28	11	8	18	6	8	9	11
Radicados Impresa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	4838	6759
Radicados Chat	250	154	119	146	155	84	182	214	239	213	30	55	47	56
Radicados Enviados SIED	461	455	434	369	386	371	392	343	328	392	153	120	*	*
Total Radicados SIED	3053	2872	2349	2414	2649	2195	2922	2549	2555	2470	1289	1850	1648	2380
Recordatorios	434	396	436	321	340	317	357	216	349	417	205	*	238	242
Encuestas	196	173	180	195	240	197	390	290	230	137	116	*	*	165

Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya y SIED

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

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

2. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1 Distribución por categoría

Durante el periodo del 01 al 28 de Febrero de 2015, se registraron un total de **9139¹** radicaciones en la plataforma de gestión documental del Ministerio, SISTEMA INTEGRADO ELECTRÓNICO DOCUMENTAL - **SIED**, entre peticiones, solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

Con base en las radicaciones recibidas en SIED, en la tabla se detallan los tres grandes ítem de distribución.

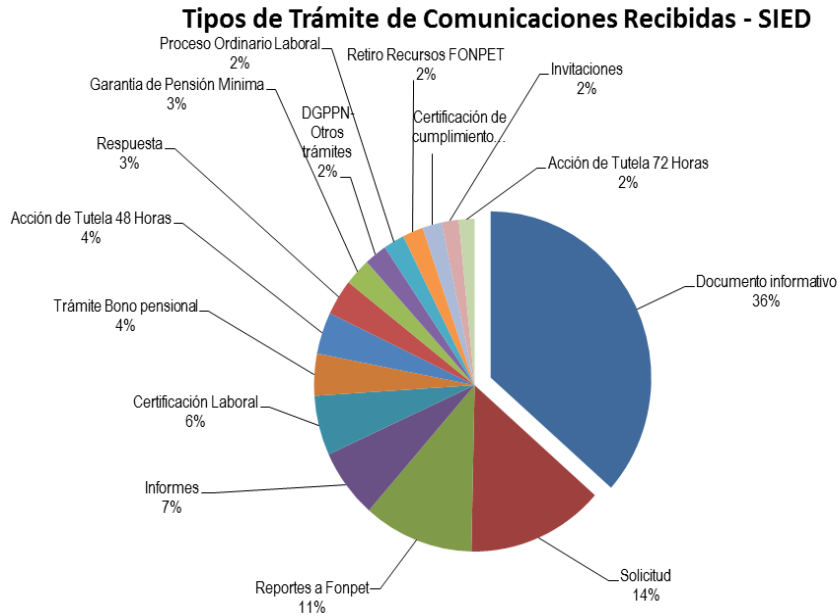
Categoría	Cantidad	%
Trámite	7698	84.23%
Petición	1436	15.71%
QRSD	5	0.05%
TOTAL	9139	100,00%

Dentro de los trámites, se encuentran todas aquellas solicitudes recibidas en el Ministerio en ejercicio de sus funciones misionales y que se relacionan a continuación:

Categoría	Cantidad	%
Documento informativo	2171	32,59%
Solicitud	821	12,33%
Reportes a Fonpet	661	9,92%
Informes	400	6,01%
Certificación Laboral	346	5,19%
Trámite Bono pensional	243	3,65%
Acción de Tutela 48 Horas	241	3,62%
Respuesta	208	3,12%
Garantía de Pensión Mínima	158	2,37%
DGPPN-Otros trámites	135	2,03%
Proceso Ordinario Laboral	126	1,89%
Retiro Recursos FONPET	124	1,86%
Certificación de cumplimiento	116	1,74%
Invitaciones	102	1,53%
Acción de Tutela 72 Horas	94	1,41%
Devolución de Recursos	59	0,89%
Audiencia de Conciliación	57	0,86%

¹ El total de los radicados en el Sistema SIED son 9139 (incluido Atención al ciudadano, Sede Virtual y Correspondencia), se retira un registro que corresponde a una prueba realizada por el Grupo Gestión de Información (Radicado No. 1-2015-006375).

Categoría	Cantidad	%
Mis.2. Gestión Presupuestal	56	0,84%
Contratos de Empréstito	51	0,77%
Libros - Revistas - Publicaciones	51	0,77%
Facturas	36	0,54%
Procesos Judiciales	34	0,51%
Citación Junta Directiva - Asamblea	33	0,50%
Solicitudes al SIIF	28	0,42%
Acción de Tutela 24 Horas	27	0,41%
Calculo Actuarial	27	0,41%
Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	20	0,30%
Novedades de Personal	19	0,29%
Proceso por Jurisdicción Coactiva	18	0,27%
Solicitudes Contraloría 15	17	0,26%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	17	0,26%
DGPPN-Traslados	16	0,24%
Hojas de Vida	16	0,24%
Cotizaciones	14	0,21%
Sobretasa a Combustible	13	0,20%
DGPPN-Vigencias futuras ordinarias Por la DGPPN	13	0,20%
Mis.4.4.1. Conceptos de Decretos Externos	12	0,18%
Traslado - Remisorio	10	0,15%
Proceso Ejecutivo Hipotecario	10	0,15%
DGPPN-Vigencias futuras ordinarias Por otras Instancias	9	0,14%
Devolución	9	0,14%
Regalías	8	0,12%
SIIF	7	0,11%
Respuesta derecho de petición	5	0,08%
Reparación Directa	4	0,06%
DGPPN-Creación de rubro presupuestal	3	0,05%
Anteproyecto de Presupuesto	2	0,03%
Acción de Grupo	2	0,03%
Programa Saneamiento FF_ E.S.E.	2	0,03%
DGPPN-Vigencias Futuras APP	2	0,03%
Proyecto ley	2	0,03%
Acción Popular	1	0,02%
Felicitación	1	0,02%
DGPPN-Ubicaciones de rubros presupuestales	1	0,02%
Informa Reparto	1	0,02%
Recurso de Reposición	1	0,02%
DGPPN-Vigencias futuras delegadas por resolución	1	0,02%
Total	6661	100%



2.2 Distribución por Medio de Recepción²

A continuación se puede observar el detalle de las radicaciones de las comunicaciones recibidas por parte de los usuarios del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por cada uno de los medios de recepción.

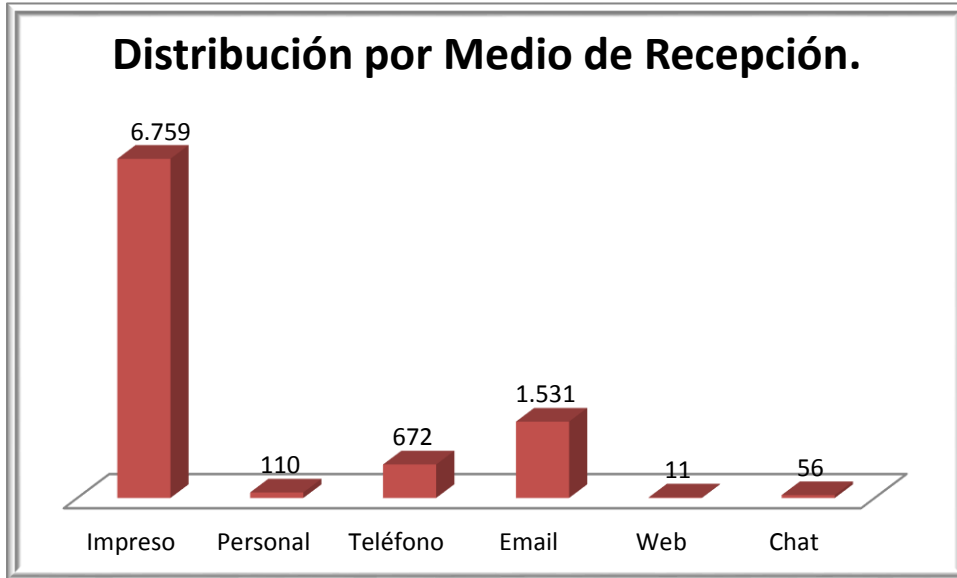
Comunicaciones Recibidas Por Medio De Recepción						
Impreso	Chat	Email	Personal	Teléfono	Sede Virtual	Total
6759	56	1531	110	672	11	9139
6759	56	1531	110	672	11	9139

Fuente: Datos SIED Ministerio de Hacienda

Nota: Los canales Chat, Email, Personal, Teléfono y Sede Virtual son atendidos por Atención al cliente (Centro de contacto MHCP)

Se evidencia que el medio de recepción **Impreso** con un total de **6759** comunicaciones equivalentes al **73,96%** concentra el mayor porcentaje respecto del medio de recepción, le sigue **Email** con un total de **1531** correos equivalente a un **16,75%**, le sigue el medio **Telefónico** con **672** llamadas equivalentes al **7,35%**, continua por personal en el **punto de atención** al cliente de la entidad con un total de **110** equivalentes al **1,20%**, requerimientos recibidos por **Chat** con un total de **56** sesiones equivalentes a un **0,61%** y por **Sede virtual** se presentaron **11** solicitudes equivalentes a un **0,12%**.

² Del total de llamadas contestadas se registraron 521 en SIED, debido a que las llamadas restantes fueron transferencias a otras extensiones.



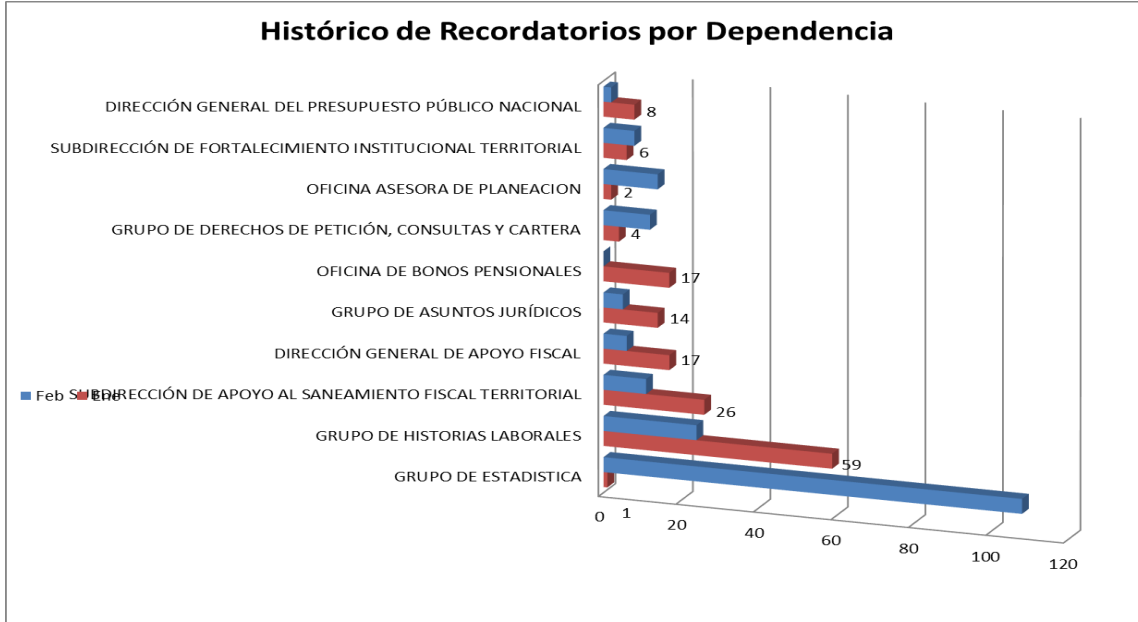
Fuente: Datos SIED Ministerio de Hacienda

2.3 Recordatorios de Vencimiento por Dependencia

La siguiente tabla presenta en detalle de recordatorios enviados por dependencias.

HISTÓRICO DE RECORDATORIOS 2015													
Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Consolidado
GRUPO DE ESTADISTICA	1	108											109
GRUPO DE HISTORIAS LABORALES	59	24											83
SUBDIRECCIÓN DE APOYO AL SANEAMIENTO FISCAL TERRITORIAL	26	11											37
DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO FISCAL	17	6											23
GRUPO DE ASUNTOS JURIDICOS	14	5											19
OFICINA DE BONOS PENSIONALES	17	0											17
GRUPO DE DERECHOS DE PETICIÓN, CONSULTAS Y CARTERA	4	12											16
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	14											16
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL TERRITORIAL	6	8											14
DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO PÚBLICO NACIONAL	8	2											10
DESPACHO DIRECTOR GRAL REGULACION ECONOMICA DE SEGURIDAD SOCIAL	6	3											9
GRUPO DE CONTABILIDAD	3	6											9
GRUPO DE REGALIAS	6	3											9
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	7	1											8
GRUPO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	3	4											7
DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PÚBLICO Y DEL TESORO NACIONAL	5	1											6
GRUPO DE GESTIÓN DEL FONPET	4	2											6
GRUPO DEL INTERIOR Y LA JUSTICIA	1	5											6
DESPACHO DEL VICEMINISTRO TÉCNICO	3	2											5
GRUPO DE EDUCACIÓN	4	1											5
GRUPO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	3	1											4
GRUPO DE PROGRAMA ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA - PAC	4	0											4
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO DE OTRAS ENTIDADES, SEGUIMIENTO, SANEAMIENTO Y CARTE	2	2											4
DIRECCION GENERAL DE REGULACION ECONOMICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	3	0											3
GRUPO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	1	2											3
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	2	1											3
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO INTERNO DE LA NACIÓN	1	2											3
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	1	2											3
SUBDIRECCIÓN DE PENSIONES	2	1											3
DESPACHO DEL DIRECTOR GENERAL DE POLITICA MACROECONOMICA	1	1											2
DESPACHO DEL MINISTRO	2	0											2
DESPACHO DEL VICEMINISTRO GENERAL	1	1											2
DIRECCIÓN GENERAL DE LA REGULACIÓN ECONÓMICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	1	1											2
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	2	0											2
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA SIF	1	1											2
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL	2	0											2
GRUPO DE CONTRATACIÓN DIRECTA	1	1											2
GRUPO DE LOGÍSTICA Y SUMINISTROS	0	2											2
GRUPO DE MINAS Y ENERGIA	1	1											2
SECRETARÍA GENERAL	2	0											2
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO	1	1											2
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	1											2
COMUNICACIONES	0	1											1
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA	0	1											1
GRUPO ASUNTOS JURIDICOS	1	0											1
GRUPO DE APOYO	1	0											1
GRUPO DE CONSOLIDACIÓN PRESUPUESTAL	1	0											1
GRUPO DE HACIENDA Y PLANIFICACIÓN	1	0											1
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	1	0											1
GRUPO DE REGISTRO CONTABLE	0	1											1
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO ECONÓMICO	1	0											1
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	0											1
TOTAL	238	242	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	480

A continuación el consolidado de recordatorios enviados por Direcciones y Despachos del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.



3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN

Para este periodo ingresaron al Ministerio de Hacienda y Crédito Público **1.436** derechos de petición distribuidos así:

Derechos de Petición	Cantidad	%
Petición General	1206	83,98%
Petición de Documentos	121	8,43%
Petición Consulta	103	7,17%
Petición Autoridad Legislativa	5	0,35%
Petición Copias	1	0,07%
Total	1436	100,00%

4. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

4.1.1 Sugerencias

En el mes de febrero de 2015, no se recibieron sugerencias en el Ministerio

4.1.2 Quejas

En el mes de febrero de 2015, se recibieron dos (2) Quejas, las cuales fueron atendidas por el Ministerio de hacienda y crédito público.

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	16/02/2015	1-2015-011320	Queja frente a las respuestas generadas por funcionario de la Dirección General de Apoyo Fiscal frente a la Ley 550 las cuales no han sido acordes a la información solicitada	Oficina de Control Disciplinario Interno	16/02/2015	Debido a que es un tema de control disciplinario, se restringe la respuesta por temas de confidencialidad
2	27/02/2015	1-2015-015312	Solicita reporte y corrección de los aportes por pensión a la administradora durante los años 1984 - 1994	Grupo Derechos de Petición, Consultas y Cartera	27/02/2015	Se informa que las resoluciones que contribuyen a la aclaración ya las conoce la administradora y que quedan sujetos a la corrección de la misma para el pago correspondiente

Tabla No.1 Quejas MHCP

4.1.3 Reclamos

En el mes de febrero de 2015, no se recibieron reclamos en el Ministerio.

4.1.4 Denuncias

En el mes de febrero de 2015, se recibieron tres (3) denuncias, a las cuales se les dio traslado a otra entidad por competencia.

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	02/02/2015	1-2015-006722	Denuncia arbitrariedades cometidas por sindicalistas de la Empresa de Energía de Boyacá	Grupo Derechos de Petición, Consultas y Cartera	02/02/2015	Procuraduría General de la Nación.
2	24/02/2015	1-2015-013797	Atentado terrorista en Cali contra dirigentes de EMCALI	Atención al Cliente	24/02/2015	Fiscalía General de la Nación
3	24/02/2015	1-2015-014082	Envían copia de la denuncia instaurada a Coljuegos frente a la falta de control a juegos ilegales	Grupo Derechos de Petición, Consultas y Cartera	24/02/2015	Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar COLJUEGOS

Tabla No.2 Denuncias Otras entidades

5. PREGUNTAS FRECUENTES

Durante el mes de febrero, las consultas realizadas todas se encuentran en la Base de conocimiento y/o página de Ministerio de Hacienda, por lo cual no se adicionan nuevas preguntas.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

El grupo de trabajo de Atención al ciudadano indica que se debe trabajar en los siguientes aspectos, que redundan en beneficio de una mejor atención al Ciudadano:

Aplicativo SIED: Continuar con la revisión de la plataforma en conjunto para lograr puntos de equilibrio en los procesos, donde se conozcan con exactitud las formas de realizar cada una de las tareas para una mejor gestión de las solicitudes recibidas de los ciudadanos.

Capacitación de Agentes MHCP: Se hace necesario un refuerzo en temas del Ministerio para asegurar que la información brindada a los ciudadanos que se comunican con nosotros por los diferentes medios sea exacta y veraz.

Control del Documento

Información del Documento	
Identificación Documento	INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO MES DE FEBRERO DE 2015
Versión	2.0
Autor del Documento	Coordinador Centro de Contacto MHCP
Revisor del Documento	Coordinador y Profesional Grupo de Gestión de Información
Ubicación	www.minhacienda.gov.co >> Sección Atención al Ciudadano
Última Fecha Actualización	19/06/2015
Circulación	Documento Público