

## 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 cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno presenta el informe de verificación a 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; correspondiente al primer semestre del año 2015.

El análisis se fundamentó en la gestión realizada al respecto por parte del Grupo de Gestión de Información y la labor que desempeña el equipo de trabajo de Atención al Cliente, quienes hacen parte del contrato celebrado con la Unión Temporal COMWARE – BPM, entre las cuales se tiene establecido como obligaciones específicas del contratista la prestación del servicio: Centro de Contacto –MHCP, así:

*«Prestar el servicio de atención centralizado de peticiones, quejas, reclamos, entre otras, que los clientes externos o internos realizan al Ministerio, a través de los canales de comunicación dispuestos, dentro de los cuales se incluyen: Centro de Contacto (atención llamadas telefónicas entrantes de la línea del conmutador, de la línea 018000 y de la línea directa de atención al cliente, o de extensiones internas), buzón de correo electrónico, formulario de PQR's de la página Web, chat, así como la atención personalizada en la ventanilla y demás medios de atención que establezca la Entidad de acuerdo a sus necesidades».*

Para verificar dicha gestión, se tuvo en cuenta lo descrito en los informes mensuales entre el mes de enero a junio del año 2015, los cuales se encuentran publicados en la página Web del Ministerio, así como los datos arrojados por el Sistema Integrado Electrónico Documental – SIED en lo concerniente a los trámites clasificados como quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

### 2. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

Es de aclarar, que previamente a la emisión del presente informe, este se remitió a la Dirección Administrativa con el fin de conocer sus comentarios frente a las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno. Mediante correo electrónico del 15 de septiembre de 2015 la Directora Administrativa envió sus apreciaciones, las cuales se tuvieron en cuenta.

Actualmente, lo relacionado con la atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el MHCP se encuentra documentado en el 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 de la gestión realizada por el Grupo de Gestión de Información, se encuentra la labor de centralización de trámites que se radican en el MHCP por parte de la ciudadanía y de usuarios internos a través de los diferentes mecanismos de comunicación, la cual es realizada por un equipo de Atención al Cliente- Contrato COMWARE-BPM, conformado por cinco (5) personas: un coordinador y cuatro agentes.

En cuanto a la recomendación expuesta en el informe número 16 del 9 de abril de 2015, emitido por esta Oficina, referente a: *“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”*, la Directora Administrativa en su momento manifestó que se evaluaría 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.

Al respecto, el Subdirector de Servicios informó que en este momento no se han realizado ajustes a la documentación, debido a que el MHCP actualmente se encuentra en un piloto del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -PNSC, liderado por el Departamento Nacional de Planeación, motivo por el cual, hasta que no culmine dicho programa no es conveniente realizar cambios a la documentación, toda vez que cuando se realice la implementación formal, el MHCP deberá realizar los ajustes que se consideren necesarios, de acuerdo con los lineamientos establecidos para funcionamiento y desarrollo del PNSC.

Adicionalmente, la Directora Administrativa precisó: *«que efectivamente el Ministerio es piloto como cabeza de sector en la estrategia que se desarrolla desde el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y, que actualmente se realiza la evaluación de la gestión, lo que implicará la retroalimentación del procedimiento que se aplica y en tal medida, será necesario ajustar los procedimientos y las actividades de conformidad con la retroalimentación que se reciba desde el PNSC.»*.

## 2.1. ASUNTOS ASIGNADOS A ATENCIÓN AL CLIENTE DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2015.

Para la radicación de los asuntos recibidos en el Ministerio como parte del proceso de Gestión de la Atención al Cliente, a partir del 1° de enero de 2015 se implementó el 100% del Sistema Integrado Electrónico Documental – SIED, el cual dentro de su funcionalidad tiene establecida la radicación de los diferentes trámites solicitados por usuarios externos e internos y la ciudadanía, a través de los diferentes canales de comunicación que ofrece el MHCP para tan fin, los cuales se relacionan a continuación:



Es importante aclarar, que el Chat es un medio donde el usuario o ciudadano puede realizar consultas de sus inquietudes y a su vez, el MHCP ofrece orientación, pero no es un medio para radicar solicitudes de trámites, el usuario debe seleccionar con base en la información ofrecida por los agentes que atienden el Chat, el medio que más se le facilite para hacer su respectiva solicitud, no obstante, cuando se atiende por el chat se registra en el SIED un radicado por la asistencia prestada, el cual es incluido de forma manual.

Como control, la Coordinadora de los agentes de atención al cliente tiene implementado una matriz en Excel donde realiza un seguimiento diario, con el fin de garantizar que los chat atendidos hayan sido registrados.

Según lo manifestado por la Coordinadora de los agentes de atención al cliente, el chat presenta algunas situaciones que ameritan análisis con el propósito de mejorar el servicio, tales como:

- Cuando ingresan a la plataforma del Chat conversaciones alternas no se despliega una ventada por cada usuario, las conversaciones van registrándose en la misma pantalla, donde el agente debe identificar al usuario dentro de todas las conversaciones con el fin de ofrecer la respuesta requerida, situación que genera riesgo de brindar información errónea o incompleta al solicitante.
- Al momento de finalizar la atención por el chat no queda evidencia de las conversaciones sostenidas en el transcurso de la atención del usuario ni un soporte de la información brindada por el agente.

Al respecto, la Coordinadora de los agentes de atención al cliente- COMWARE-BPM informó que ya se habían escalado estas situaciones detectadas en la plataforma a la Dirección de Tecnología –MHCP, así mismo, la Coordinadora del Grupo de Gestión de la Información (E) manifestó que están a la espera de respuesta por parte de dicha Dirección.

Para este punto, la Directora Administrativa manifestó:

*«Frente al particular, es preciso indicar que realizar desarrollos de software en el Ministerio, no puede corresponder a una apreciación que sin fundamentos objetivos, sean efectuados por el funcionario auditor, toda vez que en consideración de ésta Dirección, ello debe corresponder a un plan estratégico de la Dirección de Tecnología.-*

*Ahora bien, con relación al proceso de atención al ciudadano a través del chat, no se comparte la observación realizada por la Oficina de Control Interno, frente al despliegue de las ventanas por cada usuario, en la medida en que es más fácil para la persona que atiende los requerimientos, controlar una sola.».*

Es importante aclarar, que lo expuesto en esta parte del informe no es precisión realizada por la Oficina de Control Interno, lo antes citado se hizo con base en lo manifestado por la Coordinadora de Atención al cliente- COMWARE–BPM, en relación a las situaciones que el área ha detectado y que ameritan su análisis en pro del mejoramiento de la prestación del servicio, por tal razón, escalaron esas inquietudes a la Dirección de Tecnología –MHCP, lo anterior fue ratificado por la Coordinadora del Grupo de Gestión de la Información (E).

Adicionalmente, esta Oficina no está solicitando desarrollos de Software, es el área quien debe decidir el procedimiento pertinente y adecuado para la ejecución de las actividades relacionadas con la prestación del servicio.

Para la labor de radicación el MHCP tiene establecido a través del SIED los siguientes puntos de registro de los trámites:



Para tener mayor claridad al respecto, se exponen los medios de recepción y el responsable de cada punto de radicación:

| Puntos de Radicación                     | Medios de Recepción                   | Responsable de Atención   |
|--|---------------------------------------|---|
| Atención al Cliente                      | Chat - Email - Personal - Teléfono    | Equipo de trabajo de Atención al Cliente-Contrato COMWARE- BPM. |
| Grupo de Gestión de Información          | Impreso                               | Gestión de Información- Contrato de Correspondencia 4-72        |
| SEDE                                     | sede electrónica, página web del MHCP | Equipo de trabajo de Atención al Cliente- Contrato COMWARE-BPM. |
| UAE- URF Unidad de Regulación Financiera | Impreso                               | Gestión de Información- Contrato de Correspondencia 4-72        |
| Contratación Directa                     | Impreso                               | Área de Contratos – MHCP  |
| Secretaría General                       | Impreso                               | Secretaría General -MHCP  |

En referencia al punto de radicación de la URF, es importante mencionar que el MHCP celebró un acuerdo de servicios el cual establece que mientras esta Unidad se encuentre dentro de las instalaciones del Edificio San Agustín – MHCP, el tema de la correspondencia será canalizado a través el punto de radicación de Gestión de Información – Contrato 4-72. Lo anterior, fue informado por la Coordinadora del Grupo de Gestión de la Información (E).

Frente a lo anterior, la Directora Administrativa manifestó que: «no es clara la apreciación que se realiza frente a la Unidad de Regulación Financiera, toda vez que ésta es una Entidad independiente, de creación legal y que no es objeto de la auditoría que se desarrolla.».

Si bien es cierto, el alcance de esta verificación estaba orientado al MHCP se aclara que dentro de los puntos de radicación de trámites activos en el SIED- MHCP, está incluido el de la Unidad de Regulación Financiera, motivo por el cual, se hizo la precisión dentro del informe según la explicación dada por la Coordinadora del Grupo de Gestión de la Información (E), no obstante, los trámites que se radicaron por dicho punto no fueron tenidos en cuenta para el análisis efectuado.

Con relación a los puntos de radicación de Contratación Directa y Secretaría General fueron creados en el SIED debido a la confidencialidad de la información, que se requiere en algunos casos, tales como: Proceso de Licitaciones Públicas, entre otras.

De acuerdo con la consulta realizada en los informes de atención al ciudadano del primer semestre de 2015, los asuntos radicados en el MHCP durante este periodo ascendieron a un total de 51.345, clasificados en trámites, peticiones y QSRD de la siguiente manera:

| Concepto     | Enero        | Febrero      | Marzo        | Abril        | Mayo         | Junio        | Total- I Semestre de 2015 |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------------------|
| Trámites     | 5.396        | 7.698        | 7.516        | 6.201        | 6.761        | 7.062        | <b>40.634</b>             |
| Peticiones   | 1.083        | 1.436        | 1.744        | 1.952        | 2.355        | 2.085        | <b>10.655</b>             |
| QSRD(*)      | 7            | 5            | 12           | 16           | 12           | 4            | <b>56</b>                 |
| <b>Total</b> | <b>6.486</b> | <b>9.139</b> | <b>9.272</b> | <b>8.169</b> | <b>9.128</b> | <b>9.151</b> | <b>51.345</b>             |

(\*)Quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

Para el segundo semestre de 2014 el total de trámites radicados como atención al cliente fue de 9.397 evidenciándose un incremento de 5,5 veces aproximadamente, de un semestre a otro.

Sobre el particular, la Coordinadora del Grupo de Atención al Cliente, Comware-BPM, manifestó que para el 2015, en los informes de atención al ciudadano, se están incluyendo los trámites registrados en el punto de radicación de Gestión de Información (Correspondencia impresa), que para el primer semestre de 2015 asciende a 36.266 correspondiendo a un 70,7% del total de los trámites radicados en el mismo periodo.

Adicionalmente, informó que se están incluyendo todas aquellas solicitudes recibidas en el Ministerio en ejercicio de sus funciones misionales (trámites), como radicados de atención al cliente, toda vez, que este tipo de solicitudes al momento de registrarlas en el sistema de gestión documental la dependencia designada deberá realizar la gestión respectiva según el caso, teniendo en cuenta que los clientes pueden ser usuarios externos e internos y ciudadanos.

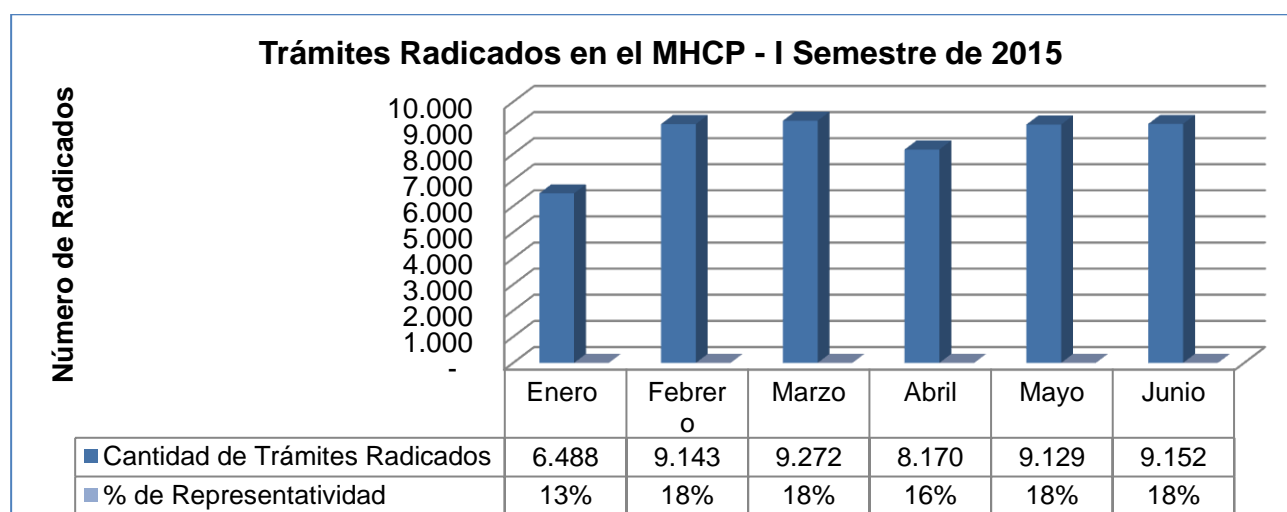
Así mismo, se están incluyendo los trámites registrados mediante el punto de radicación SEDE (página Web), considerando la recomendación realizada por esta Oficina en el informe No. 16 del 9 de abril de 2015.

De acuerdo con lo informado por la Dirección administrativa, para el primer semestre de 2015 el número de trámites radicados por Atención al Cliente en es de 15.079.

Es importante mencionar, que los datos presentados por la OCI fueron tomados de los informes al ciudadano, en los cuales no se presenta de forma discriminada los trámites relacionados con la atención al cliente, por tal motivo se tuvieron en cuenta el total según la clasificación allí presentada.

De esta forma, y con base en la consulta realizada en el SIED respecto a los asuntos radicados durante el primer semestre de 2015, se tiene que los mismos ascendieron a un total de 51.354, así:

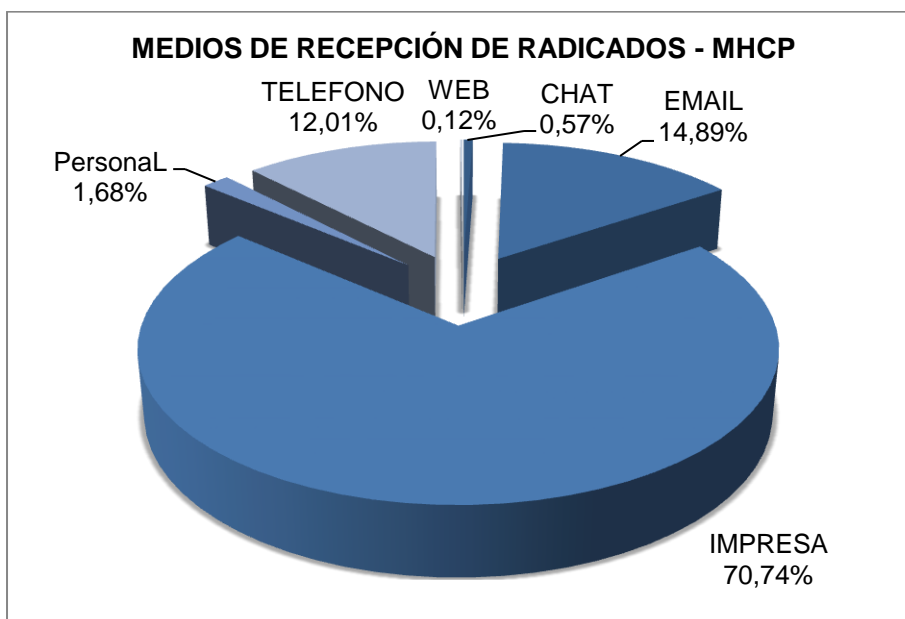
| Mes          | Cantidad de Trámites Radicados | % de Representatividad |
|--------------|--------------------------------|------------------------|
| Enero        | 6.488                          | 13%                    |
| Febrero      | 9.143                          | 18%                    |
| Marzo        | 9.272                          | 18%                    |
| Abril        | 8.170                          | 16%                    |
| Mayo         | 9.129                          | 18%                    |
| Junio        | 9.152                          | 18%                    |
| <b>Total</b> | <b>51.354</b>                  | <b>100%</b>            |



De lo anterior, se deduce que durante el primer semestre de 2015 la cantidad de trámites radicados en el MHCP han tenido una tendencia similar, toda vez que de los seis meses analizados cuatro de ellos obtuvieron un 18%.

De igual forma, del total de 51.352 trámites radicados en el periodo objeto de análisis, se observó que el medio de recepción más empleado por los ciudadanos fue el Impreso con el 70.74%, seguido del Correo Electrónico 14.89% y el Teléfono con el 12.01%. Por su parte, los demás medios estuvieron por debajo del 2%, siendo los menos utilizados el Personal, el Chat y la Web, como se relaciona en la siguiente tabla:

| Medio de Recepción | Enero        | Febrero      | Marzo        | Abril        | Mayo         | Junio        | Total         |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Chat               | 52           | 56           | 61           | 57           | 37           | 28           | 291           |
| Email              | 964          | 1.530        | 1.491        | 1.228        | 1.272        | 1.162        | 7.647         |
| Impresa            | 4.851        | 6.776        | 6.692        | 5.539        | 6.068        | 6.401        | 36.327        |
| Personal           | 108          | 110          | 215          | 172          | 100          | 156          | 861           |
| Teléfono           | 504          | 659          | 801          | 1.161        | 1.644        | 1.398        | 6.167         |
| Web                | 9            | 12           | 12           | 13           | 8            | 7            | 61            |
| <b>Total</b>       | <b>6.488</b> | <b>9.143</b> | <b>9.272</b> | <b>8.170</b> | <b>9.129</b> | <b>9.152</b> | <b>51.354</b> |



En este punto, es importante precisar que el Fax también se tiene establecido como medio de recepción de trámites de atención al cliente, la radicación está a cargo del punto de Gestión de Información – Contrato de Correspondencia 4-72.

Al momento de realizar dicha radicación en el SIED, estos trámites se clasifican como medio de recepción impresa, toda vez que ésta categoría es la única que según la funcionalidad del Sistema está asociada a este medio de recepción.

Es decir, que mediante los informes que se generan a través del SIED no es posible identificar los trámites que inicialmente ingresaron mediante el Fax, sin embargo, de acuerdo con la información entregada por el contratista de Gestión de Información (contrato 4 -72), durante el primer semestre de 2015, se recibió por este medio 212 comunicaciones.

Si bien es cierto, el número de trámites radicados por fax durante el periodo analizado no es representativo (0.41%), es importante tener acceso a las estadísticas y seguimiento de este medio de recepción de forma más ágil y confiable, ya que una vez realizado el registro del trámite en el SIED no queda la trazabilidad en dicho sistema de las solicitudes recibidas mediante fax, debido a que se incluyen con medio de recepción “impresa”.

Frente al particular, mediante comunicación telefónica con la Asesora del Grupo de Gestión de la Información el 16 de septiembre de 2015, se aclaró que el SIED si tiene la opción de seleccionar como medio de recepción el Fax, pero no se estaba aplicando adecuadamente y que la misma, se empezó a utilizar durante el desarrollo de la verificación efectuada por esta Oficina.

Con respecto al tema de las categorías creadas en el SIED para la clasificación de los trámites, actualmente se cuenta con 97, de las cuales se detectaron que algunas de ellas, por la naturaleza de la solicitud o dependencia encargada de su gestión, podrían unificarse, tales como: SIIF, solicitud SIIF, Garantía de Pensión Mínima, Trámite Bono Pensional, 2.5 Procesos Disciplinarios, 2.5 Control Disciplinario Interno, Recurso de Queja, Queja, entre otras.

Teniendo en cuenta, que el proceso de radicación en el SIED derivado de los trámites solicitados por los diferentes medios de recepción, se realiza de forma manual, con excepción del punto de radicación SEDE (Página Web), se puede concluir que dicha labor es dispendiosa, adicional, que al momento de seleccionar la categoría del trámite hay un alto número de opciones y en algunos casos muy parecidas, lo que hace el trabajo de radicación más complejo y con una alta probabilidad de incurrir en una clasificación inadecuada.

Respecto a la anterior, la Dirección Administrativa informó que las categorías hoy definidas corresponden a las necesidades evidenciadas en la modelación de los trámites y procesos que en su momento se realizó con cada una de las áreas.

No obstante lo anterior, y en procura de la mejora continua de la gestión del aplicativo, **se recomienda** realizar una depuración de las categorías existentes, en conjunto con las dependencias relacionadas, con el fin de analizar según las necesidades de la Entidad, la mejor opción que contribuya a un adecuado manejo de la Gestión Documental, conllevando a la eficiencia del proceso de Gestión de Servicio al Cliente.

Pasando a la labor de verificación, esta Oficina a través de los reportes disponibles en SIED consultó los trámites registrados durante el primer semestre de 2015 por punto de radicación, información que fue comparada con los datos reportados en los informes de gestión de atención al ciudadano publicados en la página web del MHCP.

A continuación se presenta el resultado del trabajo desarrollado,

- El total de radicados presentados en los informes de atención al ciudadano frente al total de radicados reportados según el SIED, presentó una diferencia de 9, a saber:

| Mes          | Radicados SIED | Radicados Informes | Diferencia |
|--------------|----------------|--------------------|------------|
| Enero        | 6.486          | 6.486              | 2          |
| Febrero      | 9.143          | 9.139              | 4          |
| Marzo        | 9.272          | 9.272              | 0          |
| Abril        | 8.170          | 8.169              | 1          |
| Mayo         | 9.129          | 9.128              | 1          |
| Junio        | 9.152          | 9.151              | 1          |
| <b>Total</b> | <b>51.354</b>  | <b>51.345</b>      | <b>9</b>   |

Es de resaltar que las diferencias detectadas no son representativas frente al total de los trámites (**0.017%**) y que tres de ellas corresponden a pruebas del sistema, sin embargo, se analizaron para determinar las causas que las originaron, en aras que a futuro dichas situaciones no se vuelvan a suceder, a saber:

### **ENERO**

- **Radicado 1-2015-006375:** fue una prueba realizada el día 30 de enero de 2015 por el Grupo de Gestión de Información, motivo por el cual, fue excluido del total de los radicados recibidos por medio Email, en el informe del mes de enero de 2015.



- **Radicado 1-2015-000006:** según el reporte del SIED, este radicado se hizo mediante el punto de radicación “Secretaría General”, pero este no fue incluido en el informe de Atención al Ciudadano del mes de enero.

Según la consulta realizada al radicado adjunto en el SIED, este trámite hace referencia a la solicitud de garantía mínima de vejez realizada por Porvenir, la cual fue asignada a la Oficina de Bonos Pensionales.

## FEBRERO

- **Radicado 1-2015-008825:** este radicado se realizó mediante el punto SEDE, con tipo de solicitud: Queja, del 9 de febrero de 2015, el cual se dio respuesta con el número de radicado 2-2015-004166, trámite que no fue incluido en el total reportado en el informe de febrero de 2015.
- **Radicados 1-2015-007762 y 1-2015-011969:** en el reporte del SIED aparece en los asuntos: error administrativo y prueba de procedimiento respectivamente, pero en el informe de febrero no se incluyó esta aclaración, como se observó en otros informes del semestre.

De los cuatro (4) radicados relacionados como diferencia para este mes, quedó pendiente por identificar uno (1), el cual no fue posible detectarlo debido al alto volumen de trámites.

## ABRIL

- **Radicado 1-2015-029786:** este radicado obedece a una prueba realizada con el área de tecnología, en el informe de abril se realiza la respectiva aclaración.

## MAYO

- **Radicado 1-2015-041294:** Corresponde a una consulta realizada mediante el punto de radicación SEDE el día 28 de mayo de 2015, la cual no se incluyó en el total de trámites reportados en el informe de mayo de 2015.

## JUNIO

- **Radicado 1-2015-050386:** de acuerdo con la consulta en el SIED, esta comunicación se hizo mediante el punto de radicación “Contratación Directa”; al analizar el contenido de la solicitud, corresponde a una “Solicitud de Conciliación Extrajudicial”, la cual fue asignada a la Subdirección Jurídica -MHCP como responsable de la gestión. Este radicado no se incluyó en el total de trámites reportado en el informe de junio de 2015.
- Para los radicados **1-2015-046226 y 1-2015-050953** según el asunto de los mismos, se dice que se trata de radicados de prueba, sin embargo, para el informe de este mes no se hace la aclaración.
- De igual forma, se detectó el radicado **1-2015-042813** el cual está clasificado en la categoría de petición general, pero en el asunto dice: “*Queja para que inventen un nuevo procedimiento de contratación para que participen empresas verdaderamente con experiencia*”.

Se consultó en el SIED el documento soporte de la solicitud que radicó el interesado, observando que la referencia del oficio es una Queja.

En el informe de atención al ciudadano de junio de 2015 se registró la siguiente nota aclaratoria: «En el aplicativo SIED aparece un registro Impreso que corresponde a un documento de QRSD recibida en Ventanilla de correspondencia».

No obstante, en el numeral 4 del informe en referencia, no se evidenció que se haya relacionado como una QRSD dicho radicado.

El radicado en referencia fue trasladado por competencia a la Empresa de Energía de Bogotá el 4 de junio mediante el radicado 2-2015-021088.

Sobre el particular la Dirección Administrativa manifestó: «Debe aclararse que si bien en la descripción del documento no es relevante solo el asunto o la referencia del mismo, si no su contenido para poder realizar una clasificación efectiva, en el caso particular, eso fue lo que se realizó».

Según lo observado por esta Oficina, en el informe de junio de 2015 el radicado en cuestión se clasificó como una petición, no obstante en la nota aclaratoria manifestaron que correspondía a un QRSD.

Adicionalmente, según la consulta realizada en el SIED al contenido de la solicitud radicada, efectivamente corresponde a una queja.

- Se **evidenciaron** diferencias en la clasificación de los radicados según el medio de recepción; se aclara que el número de clasificaciones erradas no son representativas frente al total de radicados, no obstante, es importante realizar el respectivo registro de los trámites que ingresan al MHCP acorde con el medio de presentación de la solicitud por parte del usuario, toda vez que de esta forma se facilita la trazabilidad de los trámites, en el sistema de gestión documental y el seguimiento a la gestión realizada:

| Mes          | Cantidad de Radicados |
|--------------|-----------------------|
| Enero        | 17                    |
| Febrero      | 18                    |
| Marzo        | 9                     |
| Abril        | 11                    |
| Mayo         | 6                     |
| Junio        | 5                     |
| <b>Total</b> | <b>66</b>             |

- Con respecto a los Informes de Atención al Ciudadano:
  - Se **observó** que las notas aclaratorias incluidas en los informes de Febrero y Marzo de 2015, no corresponden a la información relacionada con la gestión de dichos meses, toda vez que los datos contenidos en ellas pertenecen al mes de Enero de 2015.

«Nota al Pie <sup>1</sup>: El total de los radicados en el Sistema SIED son 9272 (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).»

«Nota al Pie <sup>2</sup>: Del total de llamadas contestadas se registraron 521 en SIED, debido a que las llamadas restantes fueron transferencias a otras extensiones.»

Al respecto, la Dirección Administrativa manifestó que: *«No puede perderse de vista, que la atención al ciudadano y sus informes se efectúa por personas y que errores humanos como los que se indican siempre están presentes, pero que en consideración al volumen que se maneja, no resultan significativos».*

Esta Oficina considera pertinente la aclaración realizada, sin embargo, es importante mencionar que el objetivo de dar a conocer a las áreas las situaciones detectadas es contribuir al mejoramiento continuo del proceso y facilitarles, identificar aspectos susceptibles de mejora.

- No fue posible comprobar el análisis a la gestión oportuna de la atención de los trámites radicados durante el primer semestre de 2015.

Al respecto, la Coordinadora del Grupo de Gestión de Información (E), informó que para el 2015 no se ha podido establecer el indicador de la gestión que el MHCP ha realizado con respecto a los trámites radicados, toda vez las áreas del MHCP quienes son las responsables de gestionar la respectivas respuestas de las solicitudes de los clientes (internos, externos y ciudadanos), no están utilizando el SIED según la funcionalidad del mismo.

Es decir, cuando se genera la respuesta a un trámite no se está relacionado con el radicado de entrada, lo que dificulta el seguimiento de la gestión, ya que en el SIED al momento de generar los reportes de gestión de trámites no es posible identificar el radicado con el que se dio la respuesta, razón por la cual es necesario efectuar una verificación de forma manual a cada uno de eso radicados de entrada que no cuentan con el radicado de salida, actividad que conlleva a un desgaste administrativo.

Igualmente, manifestó que se han realizado de forma reiterativa las capacitaciones a los usuarios, pero en muchos casos no asisten a las convocatorias o solicitan la capacitación y cuando el asesor del SIED va a brindarla no es atendido.

A raíz de lo anterior, en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral- SMGI se realizó la suspensión del indicador “Porcentaje de QRSD atendidas a tiempo” pertenecientes al proceso Esp. 1.1 Gestión de Servicio al Cliente”.

Es importante mencionar, que el 13 de agosto el Grupo de Gestión de Información – Subdirección de Servicios solicitó a la Oficina Asesora de Planeación la inclusión en el SMGI de la nueva ficha del indicador formulado para el Proceso Esp.1.1 el cual se denomina “Porcentaje de Satisfacción Ciudadana”, el cual está direccionado a medir la satisfacción de los ciudadanos mediante las encuestas realizadas por los diferentes canales de atención que tiene el Ministerio, pero no se estableció un nuevo indicador para medir la gestión realizada frente a los trámites de atención al cliente.

Frente a lo anterior, se precisa que con base en los parámetros establecidos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” (Decreto 2641 del 2012), en el numeral IV Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos literal C: Seguimiento, indica la necesidad de las Entidades de crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, adicionalmente, como política de operación del proceso Esp. 1.1 se tiene que: *“El Grupo de Gestión de Información deberá realizar campañas de sensibilización sobre la importancia de gestionar la herramienta de Gestión Documental y las consecuencias de su incumplimiento”.*

Si bien es cierto, se han presentado algunas dificultades con las áreas responsables de la gestión de los trámites de atención al cliente, toda vez que no están utilizando de forma adecuada el Sistema implementado para la Gestión Documental, no se puede desconocer la importancia de efectuar el seguimiento a la gestión, la cual tiene como fin último, obtener un resultado que permita identificar y analizar algunas situaciones en las cuales se amerite según el caso, realizar acciones de mejora o por lo contrario ratificar que los procedimientos implementados son los adecuados.

Para este punto, la Dirección Administrativa aseveró: *«Efectivamente, el indicador fue suprimido, teniendo en cuenta que el diseñado, medía el proceso, no la gestión del área y en consecuencia, con la asesoría de la Oficina de Planeación de la entidad, se están construyendo indicadores, que midan objetivamente la gestión de cada una de las etapas del proceso.»*

*El proceso SIED ha implicado un cambio cultural de fondo en toda la institución y, teniendo en cuenta que a la fecha de corte del informe solo se llevan 6 meses de implementación, aun nos encontramos en una etapa de conocimiento y gestión del cambio con todas las áreas.- Sin embargo, no puede predicarse que se pierda la trazabilidad de los documentos y sus respuestas, en la medida en que el sistema permite las búsquedas desde diferentes criterios.-*

*El Grupo de Gestión de la Información viene realizando capacitaciones en grupo y personalizadas sobre el manejo de la herramienta SIED; para ello, se ha involucrado a Coordinadores de Grupo y Subdirectores para realizar capacitaciones por áreas y resolver dudas dentro de los REPAC en cada una de ellas.- Luego, la política de operación se viene cumpliendo».-*

Sobre el particular, la OCI comparte la precisión en relación a que el SIED es un sistema relativamente nuevo y que no todos los usuarios se han adaptado al cambio, además, reconoce la labor que ha venido desarrollando la Subdirección de Servicios en cuanto a las capacitaciones llevadas a cabo por áreas dentro de los REPAC.

No obstante, la observación presentada está enfocada a que en el primer semestre de 2015 no se evidenció que se haya efectuado un seguimiento a la gestión de los trámites que son de competencia del MHCP, lo anterior basado en los lineamientos dados en el documento: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tal como se mencionó anteriormente.

- Los Informes mensuales contienen el total de los trámites radicados en el MHCP clasificados en las categorías establecidas en el SIED para cada caso en particular, no obstante, no se **evidenció** un indicador que permita determinar del total de los trámites recibidos los que son de competencia del MHCP, esto solo se observa para los trámites clasificados como sugerencias, quejas, reclamos o denuncias.

En relación con la medición de la satisfacción del cliente, en los informes solo se incluyó el total de las encuestas aplicadas por los usuarios cada mes, pero no se **observó** el respectivo análisis de los resultados de las encuestas.

Es importante aclarar, que la Coordinadora del Atención al Cliente, Comware-BPM, manifestó que el análisis a las encuestas si se realiza, pero que no se publica en los informes.

Teniendo en cuenta las anteriores observaciones, se plantean las siguientes **recomendaciones**:

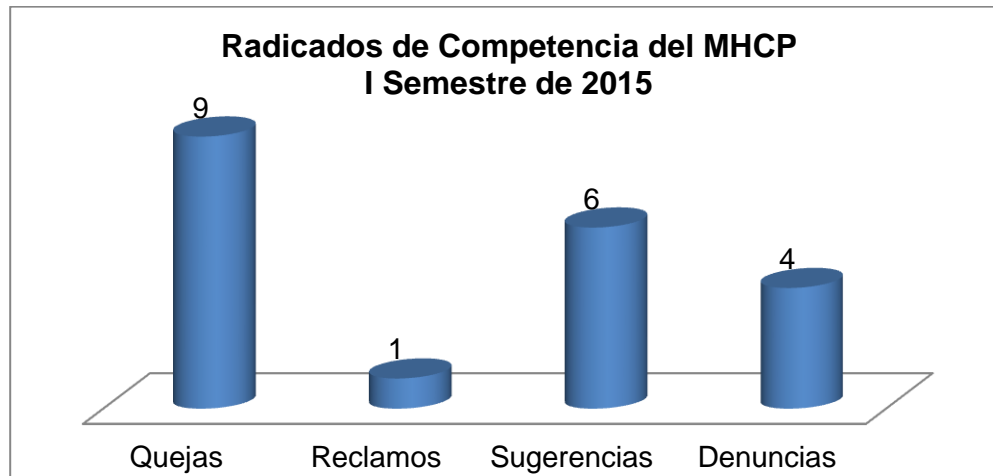
- Continuar con el fomento de la cultura y la sensibilización de la adecuada utilización de los recursos tecnológicos que se tienen implementados para la gestión documental, así mismo, diseñar nuevas estrategias que permitan realizar el seguimiento de la gestión de los trámites de competencia del MHCP, teniendo en cuenta los términos que la Ley tiene establecidos para tal fin.
- Incluir en los informes de atención al ciudadano, el número de trámites recibidos que son de competencia del MHCP, que por estadísticas son pocos frente al total, para que dicha información sea de conocimiento público y facilite la labor de seguimiento por parte del grupo de Atención al Cliente, así como, la consulta de los diferentes usuarios de la información.
- Afianzar la actividad de revisión de los informes mensuales, previo a su publicación en la página web del Ministerio, con el propósito que la información allí presentada esté concordante con lo registrado en el Sistema de Gestión Documental, evitando así que en ellos se presenten inconsistencias que afecten la imagen de la entidad ante los usuarios que consultan la información, entre ellos ciudadanos y Entes de control.
- Continuar con el proceso de capacitación de los agentes de atención al cliente, con el propósito de seguir mejorando el proceso con respecto a las actividades relacionadas con la clasificación de los trámites radicados y el medio de recepción correspondiente. Se aclara, que para el periodo verificado, la cantidad de radicados clasificados de forma equivocada no es representativo frente al total de trámites.

## 2.2 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2015.

Con base en la información reportada en los informes mensuales de Atención al Cliente publicados en la página web del MHCP, a continuación se presenta los trámites recibidos que fueron clasificados como quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

| TRÉMITE      | ENERO    | FEBRERO  | MARZO     | ABRIL     | MAYO      | JUNIO    | TOTAL     |
|--------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| Quejas       | 2        | 2        | 4         | 3         | 4         | 1        | 16        |
| Reclamos     | 1        |          | 5         | 2         |           |          | 8         |
| Sugerencias  | 0        |          |           | 3         | 5         | 1        | 9         |
| Denuncias    | 4        | 3        | 3         | 8         | 4         | 2        | 24        |
| <b>TOTAL</b> | <b>7</b> | <b>5</b> | <b>12</b> | <b>16</b> | <b>13</b> | <b>4</b> | <b>57</b> |

En cuanto al total de asuntos radicados para el corte objeto de verificación, fueron de competencia del Ministerio 20 trámites (equivalentes al 35% del total recibido), distribuidos así:



Teniendo en cuenta los trámites radicados de competencia del MHCP, inicialmente se concluye que el 83.33% se le dio la gestión correspondiente, quedando un 16.67% pendiente por dar la respectiva respuesta, lo que deduce que la labor de Atención al Cliente en cuanto las QRDS se está cumpliendo en un porcentaje adecuado.

A continuación, se presentan los resultados de la verificación realizada a los trámites de QRDS, se resalta que las situaciones detectadas no son representativas frente al total de trámites recibidos en el MHCP como Atención al Cliente (15.079), pero se hace alusión a ellas a lo largo de este informe porque a juicio de la OCI, se considera importante tenerlas en cuenta para su análisis, con el propósito de mejorar día a día el proceso.

Conforme con la cifra total de asuntos recibidos en el Ministerio durante el periodo de esta verificación, asignados bajo la categoría de Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia según la consulta realizada en el SIED fue de 56 trámites, comparando dicho total con el reportado en los informes de atención al ciudadano por parte del Grupo de Atención al Cliente, se presentó una diferencia de un (1) trámite.

La diferencia corresponde al mes de mayo de 2015, en la categoría “Quejas”, donde según la consulta en el SIED se identificaron 3 radicados en esta categoría y en el informe de gestión del mes de mayo de 2015 en el numeral 4.1.2 Quejas, se reportaron 4.

Al respecto, se realizó una comparación con los números de radicados tanto de la consulta SIED como de los relacionados en el informe, obteniendo lo siguiente:

| <b>Trámites de Categoría Quejas – Mayo de 2015</b> |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <b>Radicados SIED</b>                              | <b>Radicados Informe de Gestión</b> |
| 1-2015-033706                                      | 1-2015-029790                       |
| 1-2015-033994                                      | 1-2015-032279                       |
| 1-2015-039895                                      | 1-2015-033994                       |
|  | 1-2015-039895                       |

Los radicados sombreados en el cuadro antes presentado, son consistentes en las dos fuentes de consulta, sin embargo, se **observó** que los radicados 1-2015-029790 y 1-2015-032279, corresponden a trámites del mes de abril de 2015, los cuales fueron relacionados en el informe de mayo de 2015. Se aclara que en el informe de abril estos radicados ya fueron tenidos en cuenta.

Así mismo, se **evidenció** que el radicado 1-2015-033706, no se encontraba relacionado en la sección 4.1.2 Quejas del informe de gestión de mayo de 2015, no obstante, en la nota al pie <sup>1</sup> de este documento se encontró la siguiente aclaración:

*«En el aplicativo SIED aparecen 3 quejas de las cuales solo dos corresponden a este mes, la radicación de No. 1-2015-033706 es la corrección de un caso del 28 de Mayo». Se aclara que el caso es del 28 de abril.*

Con el fin de esclarecer lo anterior, la Coordinadora Grupo de Atención al Cliente – Contrato Comware-BPM, informó lo siguiente:

Por error de radicación, hubo la necesidad de registrar en el SIED el radicado 1-2015-033706 del 5 de mayo de 2015, el cual reemplazó al radicado 1-2015-032167 del 28 de abril de 2015.

De acuerdo con el reporte generado en el SIED de trámites radicados, el número 1-2015-032167 se clasificó como un reclamo y el medio de recepción fue personal, para el radicado No. 1-2015-033706 el cual reemplazo al primero, se clasificó como una Queja con medio de recepción Email.

Para corroborar lo anterior, se consultaron en el SIED los documentos soportes, donde se encontró que el interesado solicita que el “*Ministerio de Hacienda se pronuncie de manera verbal frente a este reclamo*” y medio de recepción personal.

De otra parte, con el propósito de verificar la gestión llevada a cabo para los trámites que son de competencia del Ministerio se examinaron en el SIED los radicados clasificados como competencia del MHCP en los Informes al Ciudadano del primer semestre de 2015.

Es de precisar, que en el total mencionado dentro de este informe fueron 20 trámites clasificados en: Quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de competencia del MHCP, pero que para esta consulta no se tuvieron en cuenta dos radicados que se incluyeron en el Informe de Atención al Ciudadano de mayo de 2015, los cuales pertenecían al mes de abril, es decir, que la verificación se realizó a 18 trámites que efectivamente corresponden al periodo evaluado.

A continuación se relacionan los radicados que fueron verificados:

| Radicado      | Fecha de Radicado | categoría | Fecha Límite de Respuesta | Gestión realizada por MHCP  | Área Responsable                  |
|---------------|-------------------|-----------|---------------------------|---|-----------------------------------|
| 1-2015-011320 | 16/02/2015        | Queja     | 09/03/2015                | Se dio respuesta al interesado con el número de radicado 2-2015-005538 del 18/02/2015.  | Dirección General de Apoyo Fiscal |
| 1-2015-015312 | 27-02-2015        | Queja     | 20/03/2015                | Se dio traslado al Gerente Liquidador de la Fundación San Juan de Dios - en Liquidación, mediante el número de radicado 2-2015-010213 del 20/03/2015, de igual forma, se informó al interesado mediante radicado 2-2015-10212 del 20/03/2015, del traslado a la Fundación San Juan de Dios. | Oficina Asesora Jurídica          |

| Radicado      | Fecha de Radicado | categoría  | Fecha Límite de Respuesta | Gestión realizada por MHCP  | Área Responsable   |
|---------------|-------------------|------------|---------------------------|---|--|
| 1-2015-018280 | 09/03/2015        | Queja      | 31/03/2015                | Se dio respuesta al interesado con los números de radicado 2-2015-011057 y 2-2015-019453 del 27/03/2015 y 25/05/2015 respectivamente.   | Oficina de Control Interno Disciplinario                       |
| 1-2015-023259 | 25/03/2015        | Queja      | 15/04/2015                | Se dio respuesta al interesado con el radicado 2-2015-011937 del 6/04/2015.   | Subdirección de Servicios - Grupo de Gestión de la Información |
| 1-2015-027180 | 13/04/2015        | Sugerencia | 04/05/2015                | Se dio respuesta al interesado con el radicado 2-2015-013701 del 17/04/2015.  | Dirección General de Apoyo Fiscal                              |
| 1-2015-027522 | 13/04/2015        | Sugerencia | 04/05/2015                | No se evidenció respuesta   | Oficina Asesora Jurídica                                       |
| 1-2015-027554 | 14/04/2015        | Queja      | 05/05/2015                | Se dio respuesta al interesado con el radicado 2-2015-014411 del 21/04/2015.  | Oficina de Control Interno Disciplinario                       |
| 1-2015-030323 | 22/04/2015        | Sugerencia | 13/05/2015                | Se dio respuesta al interesado con el radicado 2-2015-016350 del 5/05/2015.   | Grupo de Derecho de Peticiones, Consultas y Cartera            |
| 1-2015-032167 | 28/04/2015        | Reclamo    |                           | Reemplazado por el radicado 1-2015-33706  |  |
| 1-2015-033706 | 05/05/2015        | Queja      | 26/05/2015                | Se dio traslado a la DIAN mediante el número de radicado 2-2015-018202 del 15/05/2015, igualmente, se informó al interesado de dicha acción con el radicado 2-2015-018207 del 15/05/2015. | Grupo de Derecho de Peticiones, Consultas y Cartera            |
| 1-2015-033994 | 05/05/2015        | Queja      | 26/05/2015                | Se dio respuesta al interesado con el radicado 2-2015-016823 del 07/05/2015.  | Grupo de Historias Laborales                                   |
| 1-2015-035736 | 11/05/2015        | Sugerencia | 01/06/2015                | Se dio respuesta al interesado con el radicado 2-2015-020512 el 1 de junio de 2015. radicado no.  | Subdirección de Banca de Inversión                             |
| 1-2015-039693 | 25/05/2015        | Sugerencia | 15/06/2015                | Se dio respuesta con el radicado 2-2015-0396693 del 19/06/2015.   | Subdirección de Banca de Inversión                             |
| 1-2015-039694 | 25/05/2015        | Denuncia   | 15/06/2015                | Se dio traslado a la Superintendencia de Sociedades con el radicado 2-2015-019744 del 26/05/2015.   | Oficina asesora jurídica                                       |
| 1-2015-039895 | 25/05/2015        | Queja      | 15/06/2015                | Se dio respuesta al interesado con el radicado 2-2015-022533 del 16/06/2015.  | Oficina de Bonos Pensionales                                   |
| 1-2015-041487 | 28/05/2015        | Sugerencia | 18/06/2015                | No se evidenció respuesta   | Despacho del Ministro  |



| Radicado      | Fecha de Radicado | categoría | Fecha Límite de Respuesta | Gestión realizada por MHCP  | Área Responsable                                    |
|---------------|-------------------|-----------|---------------------------|---|---|
| 1-2015-041753 | 29/05/2015        | Denuncia  | 19/06/2015                | Se dio respuesta al interesado con el radicado No. 2-2015-023387 del 19/06/2015.  | Subdirección de Banca de Inversión                  |
| 1-2015-045186 | 09/06/2015        | Denuncia  | 30/06/2015                | No se evidenció respuesta   | Dirección General de Apoyo Fiscal                   |
| 1-2015-049668 | 24/06/2015        | Denuncia  | 15/07/2015                | Se trasladó por competencia a la Superintendencia Financiera de Colombia mediante el radicado 2-2015-025896 del 7/07/2015, de igual forma, se informó al interesado de dicha decisión con el radicado 2-2015-25893 del 7/07/2015. | Grupo de Derecho de peticiones, Consultas y cartera |

Del trabajo antes mencionado se obtuvo el siguiente resultado:

➤ **Trámites Sin Respuesta**

- **Sugerencia - Radicado 1-2015-027522 del 13/04/2015:** para este caso, no se evidenció en el SIED la respuesta dada a esta comunicación, la cual tenía como fecha de vencimiento el 4 de mayo de 2015, asignado como responsable de la gestión a la Oficina Asesora Jurídica.

Con el propósito de confirmar la gestión del caso, la OCI se comunicó con la Oficina Asesora Jurídica, la cual informó que el Asesor a quien inicialmente se había asignado este trámite, está vinculado como asesor externo el cual no está tiempo completo en la Entidad para tratar el tema.

A su vez, informaron que de acuerdo con la solicitud del interesado hace referencia a que el MHCP se oponga a la aprobación del Proyecto de Ley 100 de 2014, en la cual proponía incluir un requisito adicional de validez en los contratos de arrendamiento de vivienda urbana, el cual no tiene impacto dentro de esta cartera ministerial.

La carpeta física de este proyecto fue desechada, toda vez que el proyecto fue archivado por tránsito de legislación el 30 de junio de 2015.

En conclusión, no hay una certeza si se dio o no respuesta de este trámite al interesado.

- **Sugerencia - Radicado 1-2015-041487 del 28/05/2015:** este trámite no ha sido gestionado por el área encarga, que para este caso es el Despacho del Ministro.

Esta solicitud tenía como fecha de vencimiento el 18 de junio de 2015, es decir que a la fecha de consulta (02/09/2015) este trámite llevaba 76 días de extemporaneidad.

Al respecto, el Asesor encargado de dar respuesta a la solicitud informó telefónicamente a esta Oficina, que efectivamente no se ha dado respuesta a dicho trámite, toda vez que el interesado no es claro en su solicitud, adicionalmente, desconocía el proceso a seguir para evidenciar en el SIED la respuesta del trámite, ya que su tipo de vinculación es de Asesor Externo.

Se reitera lo expuesto por parte de esta Oficina en el informe 16 del 9 de abril de 2015, en referencia al incumplimiento de la política frente a la respuesta de las sugerencias radicadas en el MHCP.

- **Denuncia – Radicado 1-2015-045186 del 09/06/2015:** este caso hace referencia a una denuncia presentada mediante correo electrónico el 9 de junio de 2015, por la ciudadana Daniela Salgado ([dlpv2011@gmail.com](mailto:dlpv2011@gmail.com)), por una presunta irregularidad en el municipio de Tumaco. Dicha denuncia va dirigida a: Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Atención al Cliente –MHCP y Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Como adjunto al correo electrónico está el documento donde la ciudadana especifica su denuncia, así:

*«El señor Alberto Fredy Suarez Castañeda, asesor del Departamento de Administración de la Función Pública adelantó la semana pasada visita al municipio de Tumaco con la intención politiquera de ampliar la planta de personal de la alcaldía del mismo a cambio de una gruesa suma de dinero para los funcionarios de apoyo fiscal de la ciudad de Bogotá, quienes se encargarían de hacer el favor al alcalde.»*

*Solicito su intervención INMEDIATA para que se tomen las medidas URGENTES Y RADICALES a fin de evitar que el Municipio de Tumaco se convierta en un foco de corrupción en esta ocasión patrocinada por funcionarios irresponsables que se prestan para este tipo de maniobras fraudulentas y sospechosas justo a quince días antes del inicio de la ley de garantías electorales».*

De acuerdo con la consulta realizada en el SIED, para verificar la respuesta dada a esta denuncia, se observó que el 26 de junio de 2015, se dio cierre a este radicado por parte del Grupo de Atención al Cliente, Comware –BPM, con base en la nota pública insertada por el Asesor de la DAF donde indica que este trámite no requiere respuesta.

Para aclarar lo anterior, a través de comunicación telefónica el Asesor que se había asignado para realizar la gestión del trámite en cuestión informó:

*«Este trámite se dio traslado a la Departamento Administrativo de la Función Pública, toda vez que es ésta Entidad quien tiene la competencia frente a temas de planta de personal, este traslado se hizo de forma verbal.»*

*No se dio respuesta a la ciudadana, porque el documento que soporta la denuncia era un anónimo, ya que lo firma “Ciudadano Preocupado”.*

Es importante recordar, que el MHCP tiene implementado para la respectiva trazabilidad de la Gestión Documental el sistema SIED, entre las cuales encontramos como finalidad, realizar el respectivo seguimiento y control de los trámites registrados en la Entidad, así como evaluar la oportunidad con la que se realiza la gestión dada a cada trámite.

En este punto es importante resaltar lo establecido en el documento de Estrategias de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, *«un adecuado manejo de la gestión documental y unos archivos organizados se convierten en una herramienta para la planeación y la lucha contra la corrupción».*

Si bien es cierto, el documento estaba firmado como “anónimo”, se precisa que la denuncia se hizo a través de una cuenta de correo electrónico donde claramente se identifica el nombre de la ciudadana, es decir, se debió informar a la interesada la gestión realizada por el MHCP frente al petición radicada.

Adicionalmente, el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, señala: *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*

Finalmente, en la documentación del proceso Esp.1.1 Gestión de Servicio al Cliente se tiene contemplado lo siguiente:

*«Las respuestas a los requerimientos recibidas por correo electrónico, deberán ser enviadas a Atención al Cliente para su remisión al solicitante».*

Analizando la anterior situación, no fue procedente que el traslado de este radicado se haya efectuado de forma verbal, teniendo en cuenta que dicho traslado fue a otra Entidad, adicionalmente, se omitió dar a conocer al interesado la situación de la petición radicada.

En relación a este caso, la Dirección Administrativa precisó: *«sobre los radicados que se observan, se reitera que corresponden a una mínima proporción frente al volumen de documentación efectivamente tramitada, que existen alertas y seguimientos para propender por la atención de todas y cada una de las solicitudes, pero que es imposible esperar perfección en un proceso donde intervienen tantos actores».*

Se considera pertinente la anterior precisión, sin embargo, es claro que la gestión de la atención del cliente no se mide solo por cantidad de trámites gestionados, sino que en algunos casos es relevante analizar si el servicio brindado a la ciudadanía es el adecuado, que para el caso objeto de análisis, no se evidenció que se haya cumplido con el procedimiento interno establecido para tal fin.

➤ **Trámites gestionados extemporáneamente.**

- El trámite con radicado 1-2015-039693, clasificado como sugerencia fue gestionado 3 días posteriores a la fecha de su vencimiento, toda vez que la fecha límite de respuesta era el 16 de junio de 2015 y se dio respuesta el 19 de junio de 2015.

A manera de aclaración, se expone lo evidenciado en el siguiente radicado:

- **Queja - Radicado 1-2015-039895 del 25/05/2015:** en la respuesta dada al interesado se sugiere elevar petición a la Superintendencia Financiera de Colombia por ser ésta la Entidad quien tiene la competencia para dar respuesta a la solicitud radicada.

Teniendo en cuenta lo anterior, se consultó con la Asesora de la Oficina de Bonos Pensionales encargada de emitir dicha respuesta el motivo por el cual no se dio traslado directo a la entidad que tiene la competencia para resolver la solicitud del ciudadano, quien manifestó lo siguiente:

*«Respecto a la solicitud realizada al MHCP por la señora Erika Liseth Ortega con el número de radicado 1-2015-039895, en la cual manifiesta que en abril de 2014 radicaron ante el Fondo de Pensiones Porvenir la solicitud para la reclamación de pensión de sobrevivencia de su padre y que a la fecha del radicado (25/05/2015) no habían recibido respuesta por parte de este Fondo.*

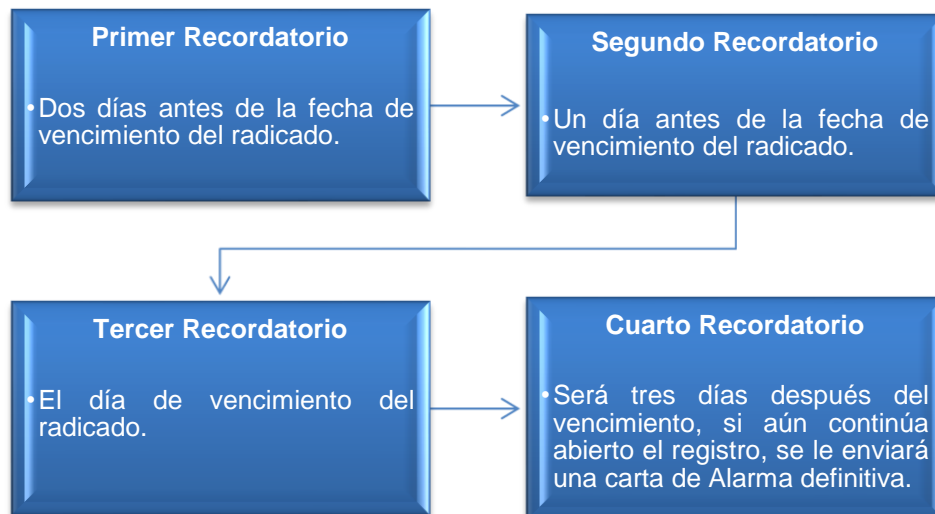
*Debido a que la interesada no proporcionó dentro de la queja radicada ante el MHCP, los documentos soportes de la solicitud realizada ante el fondo y que de acuerdo con las políticas de la Superintendencia Financiera, es necesario cuando se da traslado a ésta entidad, anexar todas la evidencias que les permita analizar el caso e iniciar sus respectivas diligencias, fue la razón por la cual, se hizo necesario informarle a la interesada que debía realizar la solicitud ante dicha Entidad y que sean ellos los encargados de informar el procedimiento que tienen establecido para que el interesado radique su petición de forma correcta».*

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno presenta las siguientes **recomendaciones**:

- Continuar con las campañas de socialización de las políticas de operación establecidas en el proceso de Gestión de Servicio al cliente en las dependencias responsables de la gestión de los trámites asignados, con el propósito que al momento de tramitar un requerimiento se tengan en cuenta las directrices diseñadas para tal fin.
- En lo sucesivo, dar respuesta a todas las peticiones que se registren como competencia del MHCP, para aquellas donde se requiera de un traslado a otra entidad informar al interesado de dicha acción, adicionalmente, cualquiera que sea la gestión realizada por la dependencia asignada se debe realizar el respectivo registro en el Sistema de Gestión Documental implementado por el MHCP.
- Efectuar mayor seguimiento y control a la atención oportuna de las solicitudes realizadas por los usuarios, teniendo en cuenta los términos que señala la Ley, según la clase de trámite solicitado, lo anterior con el propósito de contribuir a la satisfacción del cliente.

Por otra parte, dentro de las políticas del proceso Esp.1.1 Gestión de Servicio al Cliente, se encuentra la directriz de realizar 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.

En cumplimiento de lo anterior, el Grupo de Atención al Cliente, Comware-BPM implementó a partir del mes de febrero de 2015, un mecanismo de cuatro recordatorios de vencimientos, de la siguiente forma:



Igualmente, cada uno de los agentes de atención al cliente debe llevar un consolidado en Excel de los envíos realizados durante el periodo, así como la notificación en el aplicativo SIED por Notas Públicas.

Con base en lo anterior y aclarando que para este ejercicio de verificación se tuvieron en cuenta los trámites de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias radicados durante el primer semestre de 2015, se efectuó la consulta en el SIED y en el archivo en excel proporcionado por la Coordinadora del Grupo de Atención al Cliente, Comware –BPM de los recordatorios realizados a dichos trámites.

De los 18 trámites establecidos como QRSD solo 9 ameritaban recordatorio, toda vez que los 9 restantes, las dependencias responsables realizaron su gestión antes de la fecha programada.

A continuación se presenta el resultado del trabajo realizado:

| Radicado      | Fecha de Radicado | Área Responsable                   | Categoría  | Fecha Límite de Respuesta | Fecha Real de Respuesta | Recordatorio Según la Política-2015 |       |       |           | Recordatorio Realizado por Atención al Cliente     |
|---------------|-------------------|------------------------------------|------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------------------|-------|-------|-----------|--|
|               |                   |                                    |            |                           |                         | 1°                                  | 2°    | 3°    | 4°        |  |
|               |                   |                                    |            |                           |                         | Formato de Fecha: dd/mm             |       |       |           |  |
| 1-2015-015312 | 27/02/2015        | Oficina Asesora Jurídica           | Queja      | 20/03/2015                | 20/03/2015              | 18/03                               | 19/03 | 20/03 | No aplica | No se evidenciaron recordatorios                   |
| 1-2015-027522 | 13/04/2015        | Oficina Asesora Jurídica           | Sugerencia | 04/05/2015                | No se ha dado respuesta | 29/04                               | 30/04 | 04/05 | 07/05     | 6-11-15 de mayo de 2015                            |
| 1-2015-035736 | 11/05/2015        | Subdirección de Banca de Inversión | Sugerencia | 01/06/2015                | 01/06/2015              | 28/05                               | 29/05 | 01/06 | No aplica | 1 de junio de 2015                                 |
| 1-2015-039693 | 25/05/2015        | Subdirección de Banca de Inversión | Sugerencia | 15/06/2016                | 19/06/2015              | 11/06                               | 12/06 | 15/06 | 18/06     | 18-19-23 de junio 2015                             |
| 1-2015-039694 | 25/05/2015        | Oficina Asesora Jurídica           | Denuncia   | 15/06/2015                | 26/05/2015              | 11/06                               | 12/06 | 15/06 | No aplica | 18-19-23 de junio 2015                             |
| 1-2015-039895 | 25/05/2015        | Oficina de Bonos Pensionales       | Queja      | 15/06/2015                | 16/06/2015              | 11/06                               | 12/06 | 15/06 | No aplica | 5-12 de junio                                      |
| 1-2015-041487 | 28/05/2015        | Despacho del Ministro              | Sugerencia | 18/06/2015                | No se ha dado respuesta | 16/06                               | 17/06 | 18/06 | 23/06     | 16-17-19-25- de junio de 2015                      |
| 1-2015-041753 | 29/05/2015        | Subdirección de Banca de Inversión | Denuncia   | 19/06/2015                | 19/06/2015              | 17/06                               | 18/06 | 19/06 | No aplica | 18-19 de junio de 2015                             |
| 1-2015-045186 | 09/06/2015        | Dirección General de Apoyo Fiscal  | Denuncia   | 30/06/2015                |                         | 25/06                               | 26/06 | 30/06 | 03/07     | Se hace cierre del trámite – No requiere respuesta |

Si bien es cierto, se está realizando la actividad de recordatorios de vencimientos, se **evidenció** que no se aplicó la política según los parámetros establecidos, toda vez que para algunos radicados, las alertas no se realizan en la fecha que es procedente según el caso, para otros, no se hacen en la cantidad programada.

La Dirección Administrativa aclaró que *las alertas se encuentran parametrizadas en el sistema, definiendo los términos legales de acuerdo a sus trámites, luego, no se acepta la observación.*

Está Oficina precisa que la observación va orientada al cumplimiento de otra política de recordatorios implementada desde Febrero de 2015 por el Grupo de Atención al Cliente-Comware-BPM, el cual fue definida con el fin de cumplir la política del proceso Esp.1.1 Gestión de Servicio al Cliente, en relación con el seguimiento permanente de los requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación de la Entidad, para verificar su oportuna respuesta.

Para aquellos casos donde aplicaba realizar un cuarto recordatorio con base en la muestra seleccionada, se solicitó a la Coordinadora del Grupo de Atención al Cliente, Comware-BPM, el soporte de dicha actividad, que según la política establecida es enviar una carta de alerta definitiva al responsable de la gestión después de tres días de la fecha de vencimiento del trámite.

Al respecto, se recibió la siguiente información:

| Número de Radicado | Observación –Grupo de Atención al Cliente   |
|--------------------|---|
| 1-2015-027522      | No se realizó la gestión completa ni a tiempo   |
| 1-2015-039693      |   |
| 1-2015-041487      | Fue realizado el recordatorio por un agente que ya no está, en SIED se evidencia que se envió pero no se tiene copia de la misma. |

En este punto, la Directora Administrativa indicó: *«Si la información como bien lo indica el auditor, reposa en el sistema, no es claro para que se solicita su copia, atendiendo la política de cero papel, no es necesario contar con ella, toda vez que el repositorio cuenta con la trazabilidad de la gestión.»*

Se aclara que lo presentado en el cuadro anterior en la columna de “Observación - Grupo Atención al Cliente” no son precisiones realizadas por la OCI, sino a información enviada a través de correo electrónico el 7 de septiembre de 2015, por la Coordinadora del Grupo de Atención al Cliente - Comware-BPM, como se mencionó anteriormente.

Con base en lo anterior, se **recomienda** dar cumplimiento a las políticas determinadas dentro del proceso de Atención al Cliente, ya que las directrices allí señaladas tienen como objetivo establecer lineamientos para la ejecución de las actividades programadas, las cuales se esperan que se realicen de forma oportuna y adecuada, además, es un mecanismos de seguimiento de la gestión, que tiene como fin último contribuir a la mejora continua del proceso.

Así mismo, se **recomienda** crear un repositorio donde se localicen las evidencias de la gestión realizada por el Grupo de Atención al Cliente, o se analice de acuerdo con la funcionalidad del SIED, la posibilidad de adjuntar en el aviso de recordatorio, la carta de alerta definitiva enviada por dicho grupo.

La Dirección Administrativa comentó: *«Se reitera que si la documentación reposa en el sistema, no es indispensable una copia, en la medida en que el repositorio conserva la trazabilidad de la gestión.»*

Es importante mencionar, que en el SIED en la opción de avisos o notas no se permite adjuntar documentos, es por ello que el cuarto recordatorio, el cual consiste en el envío de una carta por correo electrónico al funcionario asignado para la gestión del trámite no se puede adjuntar en las opciones antes mencionadas. Estas evidencias reposan en las cuentas de correo electrónico de los agentes de atención al cliente designados para cumplir dicha tarea.

Para el caso del radicado 1-2015-041487 el cuarto recordatorio se realizó por un agente que ya no labora para Comware-BPM, motivo por el cual, la Coordinadora de Atención al Cliente no pudo obtener la evidencia del envío de dicho recordatorio. Por ello, la OCI planteó dicha recomendación.

Por otra parte, para el punto de radicación “SEDE” en los reportes que genera el SIED no es posible evidenciar la categoría del trámite radicado, esta labor de clasificación del trámite es realizada por el Grupo de Atención al Cliente – Comware BPM, de acuerdo con el contenido de la solicitud radicada mediante la página web.

Debido a lo anterior, esta Oficina realizó una verificación del 100% de los trámites radicados en el SIED mediante el punto SEDE, la cual consistió en consultar cada trámite en el Sistema y con base en su contenido establecer si pertenecía a las categorías tales como: Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, a su vez, comparar esta información con la reportada en los Informes de Gestión al Cliente. Como resultado de la actividad se concluye que de los 61 radicados por el punto “Sede” durante el primer semestre de 2015, 6 de ellos corresponden a la categoría de Quejas y 2 a Denuncias.

A continuación se presenta la relación de los radicados y las observaciones según el caso:

| Radicado      | Fecha de Radicado | Categoría | Observación   |
|---------------|-------------------|-----------|---|
| 1-2015-008825 | 09-02-2015        | Queja     | Fue un radicado de prueba   |
| 1-2015-017766 | 06-03-2015        | Queja     | No se incluyó en el Informe al Ciudadano de marzo de 2015   |
| 1-2015-019301 | 12-03-2015        | Petición  | El interesado clasificó como petición el trámite radicado, pero al analizar el contenido corresponde a una Queja. No se incluyó en el Informe al Ciudadano de marzo de 2015 |
| 1-2015-024920 | 06-04-2015        | Denuncia  | Se incluyó en el Informe al Ciudadano de Abril de 2015  |
| 1-2015-026434 | 09-04-2015        | Denuncia  | Se incluyó en el Informe al Ciudadano de Abril de 2015  |
| 1-2015-029786 | 21-04-2015        | Queja     | Fue un radicado de prueba   |
| 1-2015-039895 | 25-05-2015        | Queja     | Se incluyó en el Informe al Ciudadano de Abril de 2015  |
| 1-2015-046742 | 16-06-2015        | Queja     | No se incluyó en el Informe al Ciudadano de Junio de 2015   |

- Se **observó** que los radicados: Queja 1-2015-017766, Petición 1-2015-019301, Queja 1-2015-046742, no fueron incluidos en los los Informes al Ciudadano del primer semestre de 2015.

Es de precisar, que los radicados 1-2015-017766 y 1-2015-046742 se trasladaron a la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social, por competencia.

- Con respecto al radiado 1-2015-019301, el interesado clasificó el trámite como petición, cuando en el contenido de la solicitud hace referencia a una queja, en el cual menciona que el 2 de febrero de 2015 presentó un derecho de petición mediante el radicado 1-2015-007253 en el cual ha pasado un mes sin que el MHCP haya dado respuesta.

Con el número de radicado 2-2015-012378 del 8 de abril de 2015, la Dirección General de Apoyo Fiscal dio respuesta al interesado, relacionando en dicha respuesta los dos radicados de entrada.

En el siguiente cuadro se relacionan los trámites radicados por el interesado:

| Concepto                                 | Número        | Fecha de Radicado | Fecha de Vencimiento | Fecha de Respuesta | Días de Retraso |
|--|---------------|-------------------|----------------------|--------------------|-----------------|
| Radicado Inicial                         | 1-2015-007253 | 03/02/2015        | 24/02/2015           | 08/04/2015         | 43              |
| Radicado derivado de la Primera Petición | 1-2015-019301 | 12/03/2015        | 02/04/2015(*)        |                    | 2               |

(\*) La fecha de vencimiento calculada por SIED es el 2 de abril de 2015 (día no hábil), siendo la correcta el 6 de abril. Al respecto, el encargado de soporte del SIED manifestó que se presentó una falla en el calendario de la plataforma.

Según consulta realizada en el SIED, de los avisos para los radicado en cuestión se evidenció que para el radicado 1-2015-007253 el Grupo de Atención al Cliente envió los respectivos recordatorios de vencimiento los días 19, 20, 24 y 27 de febrero de 2015 cumpliendo con la política de seguimiento a la oportuna gestión de los trámites y para el radicado 1-2015-019301 las alertas de vencimiento se realizaron los días 6 y 7 de abril de 2015.

Así mismo, mediante la opción “Auditoría” en el SIED se indagó por la respectiva gestión realizada por cada una de las áreas involucradas, así:

| Auditoría SIED - Radicado No. 1-2015-007253 |   |   |
|---|---|---|
| Fecha                                       | Dependencia -MCHP                                 | Actividad   |
| 03/02/2015                                  | Grupo de Estadística - DGCPTN                     | Revisión del trámite  |
| 09/02/2015                                  | Grupo de Estadística - DGCPTN                     | Asigna documento - Dirección General de Apoyo Fiscal                |
| 16/02/2013                                  | Grupo de Estadística - DGCPTN                     | Asigna documento- Dirección General de Presupuesto Público Nacional |
| 16/02/2013                                  | Dirección General de Presupuesto Público Nacional | Asigna documento - Dirección General de Apoyo Fiscal                |



| Auditoría SIED - Radicado No. 1-2015-007253 |  |  |
|---|--|--|
| Fecha                                       | Dependencia -MCHP                                      | Actividad  |
| 13/03/2015                                  | Dirección General de Apoyo Fiscal                      | Asigna documento- Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional |
| 17/03/2015                                  | Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional | Asigna documento - Grupo de Asuntos Legales -DGCPTN                      |
| 25/03/2015                                  | Grupo de Asuntos Legales - DGCPTN                      | Asigna documento- Dirección General de Presupuesto Público Nacional      |
| 26/03/2015                                  | Dirección General de Presupuesto Público Nacional      | Asigna documento - Dirección General de Apoyo Fiscal                     |
| 08/04/2015                                  | Dirección General de Apoyo Fiscal                      | Firma de oficio de respuesta   |

Para este caso, se denota falta de gestión por parte de las áreas involucradas en generar la respuesta de la solicitud realizada por el interesado, toda vez que para obtener respuesta de la petición inicialmente radicada en el MHCP, fue necesario que el interesado nuevamente registrara una solicitud, pero en la segunda ocasión como una queja.

Cabe anotar, que en los casos donde la política de recordatorios no es efectiva, no se evidencia que para este tipo de situaciones se tengan establecido acciones que mitiguen el riesgo de dar respuesta extemporáneas o en el peor de los casos no realizar gestión alguna frente a los trámites radicados, toda vez que cuando se realiza la cuarta alarma de vencimiento, si no se recibe respuesta por parte de la dependencia encargada para tal fin, el trámite es cerrado en el SIED, es decir, que el seguimiento a la gestión oportuna termina en este punto, conllevando en algunas ocasiones como el caso antes relacionado, donde el interesado deba realizar una nueva solicitud.

Si bien es cierto, los responsables de la gestión de los trámites son las áreas que tienen la competencia para emitir dichas respuestas, no se puede desconocer el compromiso que el MHCP adquiere con los clientes cuando ellos radican algún tipo de petición; función de seguimiento que está a cargo del Grupo de Gestión de Información, el cual se encuentra enmarcado en objetivo del proceso Esp.1.1 Gestión de Servicio al Cliente: *«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».*

Conforme a las anteriores observaciones, se **recomienda:**

- Fortalecer los mecanismos de seguimiento de la gestión realizada por las diferentes dependencias a los trámites asignados según la competencia, el cual permita detectar oportunamente situaciones donde se amerite agilizar el proceso de la respuesta, con el propósito de obtener la satisfacción del cliente, el cual es el fin último de cada una de las etapas desarrolladas dentro del proceso de atención al cliente.
- Incluir en los reportes generados en el SIED para los trámites registrados en el punto de radicación "Sede" las categorías de dichos trámites, con el fin que al momento de realizar las consultas para el respectivo análisis y estadísticas, se puedan identificar de forma más rápida y fácil, evitando los reprocesos.

- Se reitera la recomendación realizada en el numeral 2.1 de este informe en relación con la revisión de los informes mensuales, previo a su publicación en la página web del Ministerio, con el propósito que la información allí presentada esté concordante con lo registrado en el sistema de Gestión Documental, evitando así que en ellos se presenten inconsistencias que afecten la imagen de la entidad ante los usuarios que consultan la información, entre ellos ciudadanos y Entes de control.

En relación con la satisfacción del cliente, actualmente el MHCP tiene establecido aplicar encuestas por los diferentes canales de atención para medir la percepción de satisfacción de la atención prestada por la Entidad al usuario, así:

| CHAT   | EMAIL   | PERSONAL  | TELÉFONO   |
|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para este medio las encuestas se aplican a los usuarios que durante la conversación aceptan el envío del formato de encuesta</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En este caso, el formato de encuestas se envía junto con la respuesta del trámite solicitado.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estas encuestas se realizan a los usuarios cuando radican trámites en la ventanilla de atención al cliente.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• cuando se termina la conversación, el agente que atiende al usuario transfiere la comunicación a la encuesta diseñada.</li> </ul> |

Es importante resaltar, que en cualquiera de los medios antes mencionados el usuario tiene la potestad de diligenciar o no la respectiva encuesta.

Con base en los datos presentados en el informe de junio de 2015, durante el periodo objeto de análisis, exceptuando el mes de enero de 2015, se recibió respuesta a la encuesta de satisfacción por parte de los ciudadanos que solicitaron algún tipo de trámite, así:

| Mes          | Número de Encuestas Aplicadas |
|--------------|-------------------------------|
| Febrero      | 165                           |
| Marzo        | 486                           |
| Abril        | 444                           |
| Mayo         | 449                           |
| Junio        | 405                           |
| <b>Total</b> | <b>1949</b>                   |

El total de encuestas aplicadas (1949) frente al total de los trámites radicados (15.079) durante el primer semestre de 2015, representa un 12,9%, el cual a juicio de la OCI es un porcentaje no tan representativo para medir la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que esta actividad es necesaria para conocer si la atención y la gestión realizada por parte del MHCP es la adecuada o por el contrario amerita de ajustes y mejoras.

La Coordinadora del Grupo de Atención al Cliente, Comware-BPM, proporcionó los archivos de la respectiva tabulación de las encuestas, en las cuales se observa que el 86.19 % del total de las encuestas fueron contestadas por medio telefónico.

| Medio        | Encuestas I Semestre de 2015 |            |            |            |            |              |
|--------------|------------------------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
|              | Febrero                      | Marzo      | Abril      | Mayo       | Junio      | Total        |
| Chat         |                              |            |            | 4          | 0          | 4            |
| Email        |                              |            |            | 10         | 12         | 22           |
| Personal     | 27                           | 87         | 40         | 27         | 62         | 243          |
| Teléfono     | 138                          | 399        | 404        | 408        | 331        | 1.680        |
| <b>Total</b> | <b>165</b>                   | <b>486</b> | <b>444</b> | <b>449</b> | <b>405</b> | <b>1.949</b> |

Así mismo, de acuerdo con las calificaciones obtenidas para los parámetros analizados, tales como: tiempo de respuesta y calidad de la información, el promedio de satisfacción fue excelente.

No obstante, este análisis de las encuestas no se evidenció en los informes de atención al ciudadano del primer semestre del 2015, solo se incluyó el número de las encuestas en cada mes, pero no se especifica el medio de aplicación y el grado de satisfacción del usuario atendido.

Respecto al bajo índice de encuestas contestadas, la Coordinadora del Grupo de Gestión de Información (E), manifestó que se realizó un ajuste a las encuestas con el fin que las preguntas fueran más concisas, de igual forma, se replanteó el número de preguntas las cuales quedarán con 3. Esta encuesta está en proceso de revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación para su respectiva oficialización.

Adicionalmente, la Dirección Administrativa aclaró: «que no hay manera alguna de obligar a los ciudadanos a contestar una encuesta para tener una muestra mayor».

Para la Oficina de Control Interno es claro que no es posible obligar a los ciudadanos a dar respuesta a la encuestas establecidas por el MHCP para medir la satisfacción del cliente, no obstante, en la medida en que la muestra de aplicación de las encuestas sea mayor, así mismo, el número de encuestas diligenciadas va a ser más amplio, permitiendo con ello realizar un análisis más ajustado a la realidad.

Como ya se ha mencionado en los anteriores informes expedidos por esta Oficina frente al tema del bajo índice de encuestas aplicadas, se reitera la **recomendación** en el sentido de 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 por parte del Ministerio.

Finalmente, con respecto al plan de mejoramiento interno formulado por el Grupo de Gestión de la Información - Subdirección de Servicios, donde se formularon algunas acciones encaminadas a solucionar las situaciones evidenciadas por la OCI en el informe 16 del 9 de abril de 2015, se realizó el respectivo seguimiento de dicho plan con base en la información reportada por la Coordinadora del Grupo de Gestión de la Información (E), como se presenta en el siguiente cuadro:

| NO. DE ACCIÓN | DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS   | AVANCE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO | DESCRIPCIÓN DE LOS AVANCES  |
|---------------|---|-------------------------------------|---|
| ACCIÓN NO. 1  | Sostener reunión entre el contratista y el interventor del contrato, Coordinador del Grupo de Gestión de Información en la que se comunicarán las observaciones de la OCI   | 100%                                | Reunión realizada el 29 de abril de 2015 con el personal del contratista.   |
| ACCIÓN NO. 2  | Definir acciones que mejoren las debilidades encontradas a la evaluación realizada (segundo semestre 2014)  | 75%                                 | Se realizó la capacitación en QRSD el 8 de julio.<br>Se solicitó el conversatorio, el cual está pendiente por definir la fecha para el mes de octubre.<br>Se recibió la respuesta del grupo de Derechos de Petición, consulta y cartera en el memorando 3-2015-010487.  |
| ACCIÓN NO. 3  | Solicitar al contratista con antelación a la publicación, el informe de QRPSD que se consolida a las manifestaciones emitidas por la ciudadanía (mayo a diciembre)  | 100%                                | Informes publicados en la Web del MHCP  |
|               | Aprobar los informes a publicar posterior a la revisión y verificación de dicho informe a través de muestras  | 100%                                |   |
| ACCIÓN NO. 4  | Identificar una muestra estadística que corresponda y sea acorde con el número de usuarios del sistema de atención al cliente, para la aplicación de encuestas que arrojen resultados y determinen la real percepción que tiene el ciudadano sobre la atención brindada por el MHCP   | 80%                                 | El MHCP realizó una propuesta inicial del 30% de la gestión total; se está analizando su viabilidad respecto al tamaño de la muestra.<br>Así mismo, se realizaron las encuestas de Percepción del Servicio al Ciudadano (el antes y el después) del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano con el apoyo de las personas del grupo de Atención al cliente. |
| ACCIÓN NO. 5  | Solicitar al contratista llevar a cabo capacitaciones al personal operativo en la diferenciación de los términos PETICIONES, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, SOLICITUD Y DENUNCIAS para su correcta clasificación y que además contemple talleres de diligenciamiento de formatos establecidos para que el ciudadano denuncie sus inquietudes | 100%                                | Se realizó la capacitación en QRSD el 8 de julio de 2015.<br>En el segundo semestre del 2015 se realizarán los talleres de diligenciamiento de formatos.  |
|               | Insistir y verificar que el contratista a través de su personal, diferencie y clasifique correctamente las comunicaciones que van dirigidas a la Atención al usuario de las que se clasifican como correspondencia  | 100%                                | Esta labor se realiza todos los días.   |

| DE ACCIÓN    | DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS  | AVANCE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO | DESCRIPCIÓN DE LOS AVANCES   |
|--------------|--|-------------------------------------|--|
|              | Exigir y verificar a través de muestras que las respuestas dadas a los usuarios sean con argumentos sólidos que aclaren lo solicitado por el cliente | 100%                                | Realización de la calibración de las llamadas de manera mensual, a partir de marzo de 2015, a la cual asisten personal de contratista y el supervisor del contrato |
|              | Definición de la política de envío y cierre de las PQRSD   | 100%                                | Publicación de la documentación en el SUG.   |
| ACCIÓN NO. 6 | Identificación clara en el "asunto" del SIED del requerimiento efectuado.  | 100%                                | Informes de los reportes SIED  |

- Con base en los avances de cumplimiento reportados en el Plan de Mejoramiento Interno – Subdirección de Servicios, de las 6 acciones formuladas 4 de ellas ya fueron cumplidas al 100%, para las dos restantes presentan un avance de cumplimiento del 75 y 80%, la cuales se tienen prevista su fecha de finalización el 31/12/2015 y 30/06/2015 respectivamente.

En referencia a la acción número 4, presenta un avance de cumplimiento del 80%, se indagó la razón por el cual no se ha logrado el cumplimiento al 100%, teniendo en cuenta que la fecha programada para el cumplimiento ya finalizó (30/06/2015).

Al respecto, la Coordinadora del Grupo Gestión de la Información (E) manifestó que no se ha podido cumplir con el cronograma planeado, toda vez que esta actividad se está realizando en conjunto con el Departamento Nacional de Planeación-DNP como puesta en marcha del plan político "Programa Nacional de Servicio al Ciudadano", de las cuales se aplicaron 112 encuestas de percepción de servicio al ciudadano, a la fecha (07/09/2015) no se ha recibido por parte del DNP el informe del resultados de dicha actividad.

- En la acción número 5, actividad 1 se reportó en el Plan de Mejoramiento Interno, cumplimiento del 100%, no obstante, en la descripción de los avances se evidencia que para esta actividad el cumplimiento está condicionado a dos eventos, de los cuales uno fue realizado el 8 de julio de 2015 y el otro está programado para el segundo semestre de 2015.

Frente al particular, la Coordinadora del Grupo de Atención al Cliente-Comware-BPM manifestó que el segundo evento no se ha realizado.

En este orden de ideas, no aplicaría el cumplimiento del 100% para esta actividad.

Con respecto a lo anterior, la Dirección Administrativa argumentó: «si aplica el cumplimiento del 100%, en la medida en que el primer semestre evaluado esta cumplido en su totalidad, la coordinadora de Comware - BPM participó en una capacitación virtual "Entrenamiento en servicio orientado al ciudadano" dictada por el DNP a través del Centro Nacional de Consultoría y para el segundo semestre, los contratistas asistieron a charlas dictadas en el auditorio sobre "Lenguaje Claro" el 31 de julio de 2015 y el 11 de agosto sobre "Estrategias de participación y servicio al ciudadano en el rol de servidores públicos».

La observación de esta Oficina se fundamentó en lo expuesto en la acción número 5, relacionada con el segundo evento programado (talleres de diligenciamiento de formatos), toda vez que no se ha llevado a cabo, lo anterior fue confirmado con la Coordinadora del Grupo de Atención al Cliente-COMWARE-BPM, mediante comunicación telefónica.

Así mismo, la actividad 4 se formuló lo siguiente: “*Definición de la política de envío y cierre de las PQRSD*” cumplimiento al 100%, la cual se publicará en la documentación del SUG.

Conforme con la consulta realizada a la documentación del SUG, no se evidenció la publicación de dicha política, es decir, que no se podría establecer como cumplida al 100% esta actividad, toda vez que la formalización de cualquier documento relacionado con los procesos se debe hacer mediante el Sistema único de Gestión –SUG.

Finalmente, los avances de cumplimiento de las acciones propuestas se deben establecer a medida que se cumplen las actividades programadas.

### 3. CONCLUSIONES.

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.

Sin embargo, como resultado del análisis realizado se evidenciaron algunas situaciones, que si bien es cierto, en cantidad no son representativas frente al total de los trámites gestionados, ameritan ser analizadas en aras del mejoramiento continuo, a saber:

- Del total de trámites de competencia del MHCP relacionadas con QRSD, se dio respuesta al 83.33% (15 trámites) quedando pendientes de gestión durante el primer semestre de 2015, el 16.67% (3 trámites). Se resalta que el porcentaje de cumplimiento es adecuado, ya que en general se está realizando la gestión a los trámites radicados.
- En el primer semestre de 2015 no se evidenció que se haya efectuado un seguimiento a la gestión de los trámites que son de competencia del MHCP, lo anterior basado en los lineamientos dados en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, numeral IV Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, literal C: Seguimiento, que indica la necesidad de crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Con respecto a los informes mensuales de la atención al ciudadano, de los 15.086 trámites radicados de Atención al Cliente, no se pudo evidenciar aquellos que eran de competencia del MHCP, así mismo, no se incluyeron los análisis de percepción de la satisfacción del cliente, solo se reportaron los números de encuestas aplicadas.
- Frente al número de trámites radicados durante el primer semestre de 2015 de atención al cliente versus las encuestas aplicadas, se percibe, a juicio de la Oficina de Control Interno, un porcentaje no tan representativo para medir y hacer seguimiento de la percepción de la satisfacción del cliente (12.9%), lo cual podría conllevar a realizar un análisis no tan ajustado a la realidad sobre los procedimientos aplicados o por el contrario detectar situaciones que ameriten su mejoramiento. Es importante tener en cuenta, que en la medida en que la muestra de aplicación de las encuestas sea mayor, así mismo, el número de encuestas diligenciadas va a ser más amplio, permitiendo con ello realizar un mejor análisis.

- De acuerdo con las políticas establecidas en el proceso Esp.1.1 Gestión de Servicio al Cliente, relacionadas con el objeto de la verificación adelantada por esta Oficina, no se está cumpliendo al 100%, a saber:
  - No se dio respuesta a la totalidad de radicados clasificados como “sugerencias” registradas por los usuarios en el MHCP, las cuales se determinaron que eran competencia de la Entidad. Se aclara, que se radicaron 6 sugerencias y no se gestionaron 2 (33.3%).
  - Frente al tema del seguimiento permanente de los requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación de la Entidad para verificar su oportuna respuesta, se detectó que no se realizaron los recordatorios en las fechas establecidas y en otros, no se cumplió con el número de alertas que se tienen contempladas.
- Los informes mensuales de Atención al Ciudadano correspondientes al primer semestre de 2015 fueron publicados en la página web del MHCP, no obstante, algunos de ellos presentan inconsistencias.

**Nota:**

Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin último la mejora de los procesos o aspectos representativos, por lo que se espera sean consideradas por los responsables, como una herramienta que contribuye en la realización de los ajustes, correcciones o mejoras a que haya lugar de manera oportuna y previa a posibles pronunciamientos de parte de organismos externos de control.