
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE NOVIEMBRE 2015

**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

01 – 30 NOVIEMBRE 2015

CONTENIDO

1.	ANÁLISIS AL INFORME DEL CENTRO DE CONTACTO.....	3
1.1	Comportamiento de Llamadas Diarias Durante el Mes.	3
1.2	Distribución de Llamadas Diarias.....	4
1.3	Consolidado de Llamadas, Radicaciones en SIED, Recordatorios y Encuestas.	5
2.	REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	6
2.1	Distribución por categoría.....	6
2.2	Distribución por Medio de Recepción	9
2.3	Recordatorios de Vencimiento por Dependencia	10
3.	INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN	13
4.	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – SIED.....	14
4.1.1	Sugerencias.....	14
4.1.2	Quejas.	14
4.1.3	Reclamos.	14
4.1.4	Denuncias.	15
5.	PREGUNTAS FRECUENTES.....	15
6.	OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO	16
	Control del Documento.....	16

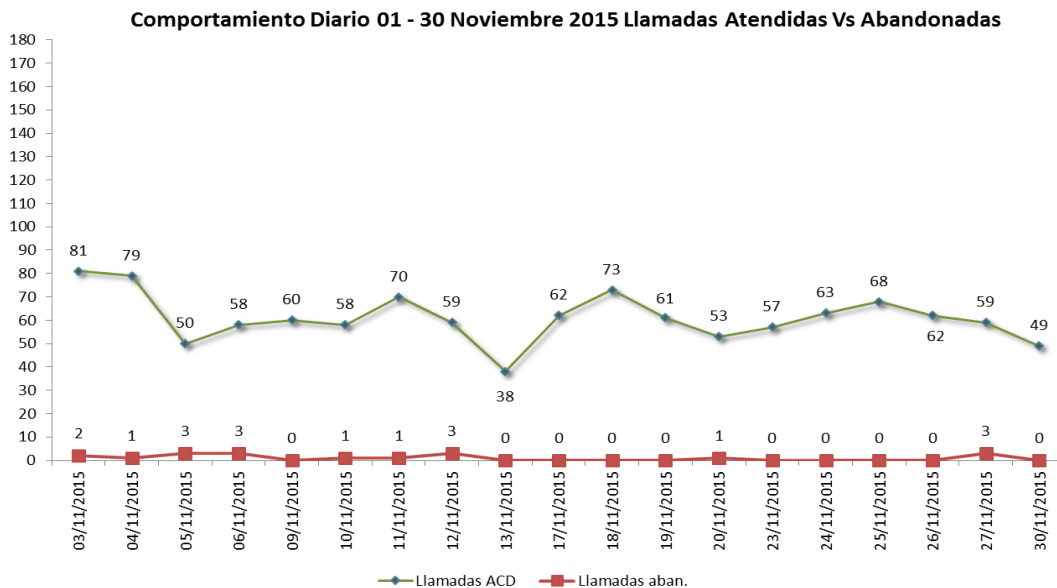
1. ANÁLISIS AL INFORME DEL CENTRO DE CONTACTO

Durante el periodo del 01 al 30 de Noviembre de 2015, en el servicio de Centro de Contacto MHCP, se recibieron en total 1178 llamadas, de las cuales se contestaron 1160 que corresponden al 98,47% y 18 llamadas abandonadas que corresponde al 1.53%

El mayor volumen de llamadas de este mes tiene que ver con mesadas pensionales del San Juan de Dios con 622 consultas que corresponden a un 53,62%, 281 solicitudes de comunicación con otras dependencias con el 24,22%, las 257 restantes llamadas (22,16%) fueron de diversos temas relacionados con la gestión misional del Ministerio.

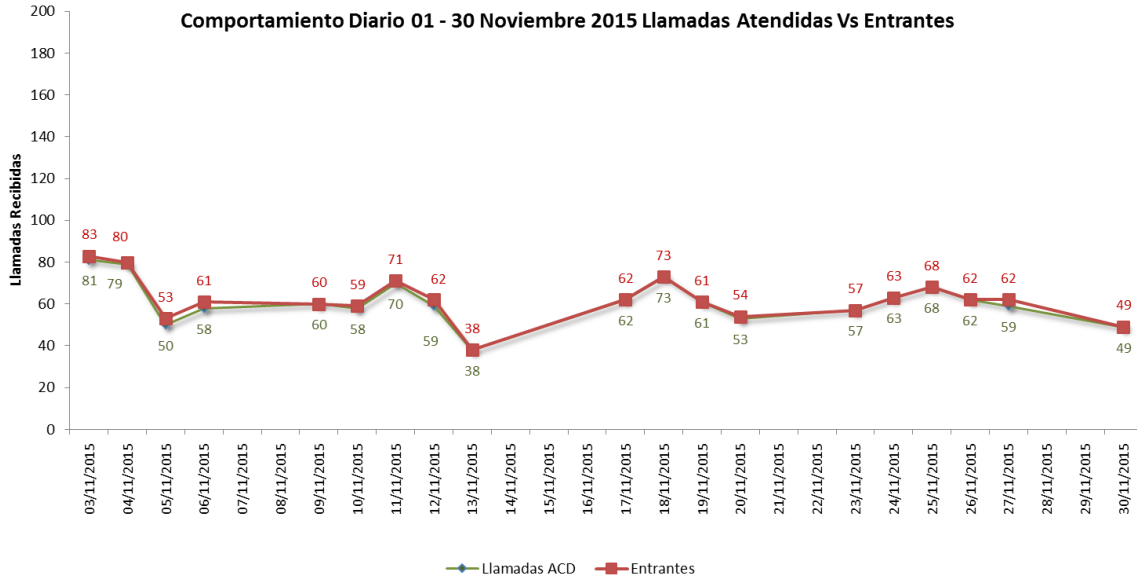
1.1 Comportamiento de Llamadas Diarias Durante el Mes

En la gráfica siguiente puede identificarse el comportamiento de llamadas contestadas versus las llamadas abandonadas correspondientes al reporte diario del 01 al 30 de noviembre de 2015



Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya

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



Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya

1.2 Distribución de Llamadas Diarias

La distribución de llamadas por día del 01 al 30 de noviembre es la siguiente:

Servicio: LÍNEA MHCP 1 al 30 de Noviembre de 2015								
	Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
Semana 1	03/11/2015	83	81	2	75	01:43	97,59%	90%
	04/11/2015	80	79	1	72	01:36	98,75%	90%
	05/11/2015	53	50	3	48	01:51	94,34%	91%
	06/11/2015	61	58	3	54	01:40	95,08%	89%
	Total	277	268	9	249	01:42	97%	89,89%
Semana 2	09/11/2015	60	60	0	57	01:52	100,00%	95%
	10/11/2015	59	58	1	57	02:13	98,31%	97%
	11/11/2015	71	70	1	70	01:57	98,59%	99%
	12/11/2015	62	59	3	58	02:37	95,16%	94%
	13/11/2015	38	38	0	38	02:06	100,00%	100%
Total	290	285	5	280	02:09	98%	96,55%	
Semana 3	17/11/2015	62	62	0	59	02:17	100,00%	95%
	18/11/2015	73	73	0	73	01:49	100,00%	100%
	19/11/2015	61	61	0	60	02:40	100,00%	98%
	20/11/2015	54	53	1	49	02:42	98,15%	91%
Total	250	249	1	241	02:22	100%	96,40%	

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

Código Postal 111711

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

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

	Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
Semana 4	23/11/2015	57	57	0	57	01:57	100,15%	100%
	24/11/2015	63	63	0	62	02:04	100,15%	98%
	25/11/2015	68	68	0	67	02:12	100,15%	99%
	26/11/2015	62	62	0	57	02:13	100,15%	92%
	27/11/2015	62	59	3	55	02:08	95,16%	89%
	30/11/2015	49	49	0	49	01:57	100,16%	100%
	Total	361	358	3	347	02:05	99%	96,12%
Acumulado	1178	1160	18	1117	02:04	98,47%	95%	

Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya

- **TMO: “Average time conversation”** - Tiempo Promedio de Conversación
- Las llamadas contestadas antes de 30 segundos son generadas con la siguiente formula Llamadas Entrantes * Nivel de Servicio.

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

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

Tipología	nov-14	dic-14	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15
Llamadas recibidas	1035	1126	1071	1323	1499	1564	1728	1443	1276	1044	1110	1063	1178
Llamadas atendidas	1013	1108	1022	1276	1448	1520	1672	1404	1239	1008	1096	1045	1160
Llamadas atendidas <30s	930	1073	992	1221	1393	1464	1579	1353	1177	976	1071	998	1117
Llamadas abandonadas*	22	23	49	47	51	44	56	39	37	36	14	18	18
Radicados Recibidos SIED	1136	1730	6486	9139	9272	8169	9128	9151	9317	8397	8834	8649	7741
Radicados Personal	75	98	108	110	215	177	100	158	196	180	137	128	113
Radicados Teléfono	372	556	521	672	801	1161	1643	1397	1212	973	1065	998	1081
Radicados Email	650	1013	963	1531	1500	1234	1277	1165	1365	1334	1452	1245	1213
Radicados Web	6	8	9	11	12	12	7	7	6	21	10	10	13
Radicados Impresa	3	0	4838	6759	6683	5528	6064	6396	6451	5678	5963	6124	5208
Radicados Chat	30	55	47	56	61	57	37	28	87	211	207	143	113
Radicados Enviados SIED	153	120	*	*	*	881	381	1248	1593	1250	1415	1152	811
Total Radicados SIED	1289	1850	1648	2380	2589	2641	3065	10399	10910	9647	10249	9801	8552
Recordatorios	205	*	238	242	462	357	208	410	289	213	367	331	329
Encuestas	116	*	*	165	486	444	449	405	502	463	504	389	241

Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya

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

Código Postal 111711

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

atencioncliente@minhacienda.gov.co
www.minhacienda.gov.co

Notas:

- * En SIED aparecen 112 radicados como medio personal y en realidad son 113 consultas, la diferencia es el caso 1-2015-090349.
- * En SIED por medio de acceso teléfono registran 1078 casos pero en total son 1081 llamadas, radicados de diferencia: 1-2015-090349; 1-2015-090933 que aparecen como personal y son Teléfono; y el radicado 1-2015-091359; que aparece como impresa y es Teléfono.
- * En Email se registran 1204 cuando exactamente son 1213, los 9 casos de diferencia son: 1-2015-091168; 1-2015-092674; 1-2015-094272; 1-2015-088288; 1-2015-087170; 1-2015-087547; 1-2015-089167; 1-2015-090662; 1-2015-093395.
- * En el medio Email totales son 1213 registros, en SIED registran 1204 con una diferencia de 13 registros que corresponden a radicados registrados como Impresa los cuales son: 1-2015-091168; 1-2015-094272; 1-2015-088288; 1-2015-087170; 1-2015-087547; 1-2015-089167; 1-2015-090662; 1-2015-093395; 1-2015-092674, 1-2015-090708; 1-2015-090752; 1-2015-090819; 1-2015-091359 aparecen como impresas y son teléfono.

2. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1 Distribución por categoría

Durante el periodo del 01 al 30 de noviembre de 2015, se atendieron un total de 7741 radicaciones en la plataforma de gestión documental del Ministerio SIED entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

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

Categoría	Cantidad	%
Trámite	5831	75,33%
Petición	1904	24,60%
QRSD	6	0,08%
Total	7741	100%

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

Categoría	Cantidad	%
Documento informativo	1855	31,81%
Solicitud	1002	17,18%
Informes	460	7,89%
Acción de Tutela 48 Horas	274	4,70%
SIIF	254	4,36%
Certificación Laboral	245	4,20%
DGPPN-Otros trámites	203	3,48%
Categoría	Cantidad	%
Retiro Recursos FONPET	199	3,41%
Respuesta	163	2,80%
Proceso Ordinario Laboral	158	2,71%

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

Código Postal 111711

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

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Reportes a Fonpet	144	2,47%
Invitaciones	115	1,97%
Trámite Bono pensional	102	1,75%
Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	82	1,41%
Facturas	71	1,22%
Acción de Tutela 24 Horas	68	1,17%
Procesos Judiciales	54	0,93%
Contratos de Empréstito	36	0,62%
Acción de Tutela 72 Horas	31	0,53%
Libros - Revistas - Publicaciones	30	0,51%
Citación Junta Directiva - Asamblea	26	0,45%
Sobretasa a Combustible	25	0,43%
Devolución de Recursos	24	0,41%
Devolución	22	0,38%
Novedades de Personal	20	0,34%
Solicitudes al SIIF	19	0,33%
Proceso Ejecutivo Hipotecario	14	0,24%
Respuesta derecho de petición	13	0,22%
Calculo Actuarial	12	0,21%
Solicitudes Contraloría 15	11	0,19%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	9	0,15%
Cuenta de Cobro	7	0,12%
Audiencia de Conciliación	7	0,12%
Garantía de Pensión Mínima	7	0,12%
Agradecimiento	6	0,10%
Programa Saneamiento FF_ E.S.E.	6	0,10%
Proceso por Jurisdicción Coactiva	6	0,10%
Mis.4.4.1. Conceptos de Decretos Externos	5	0,09%
Carta	5	0,09%
2.5 Procesos Disciplinarios	5	0,09%
Regalías	5	0,09%
Reparación Directa	5	0,09%
Acción de Grupo	4	0,07%
Proyecto ley	3	0,05%
Categoría	Cantidad	%
Cotizaciones	3	0,05%
Certificación de cumplimiento	2	0,03%
Hojas de Vida	2	0,03%

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

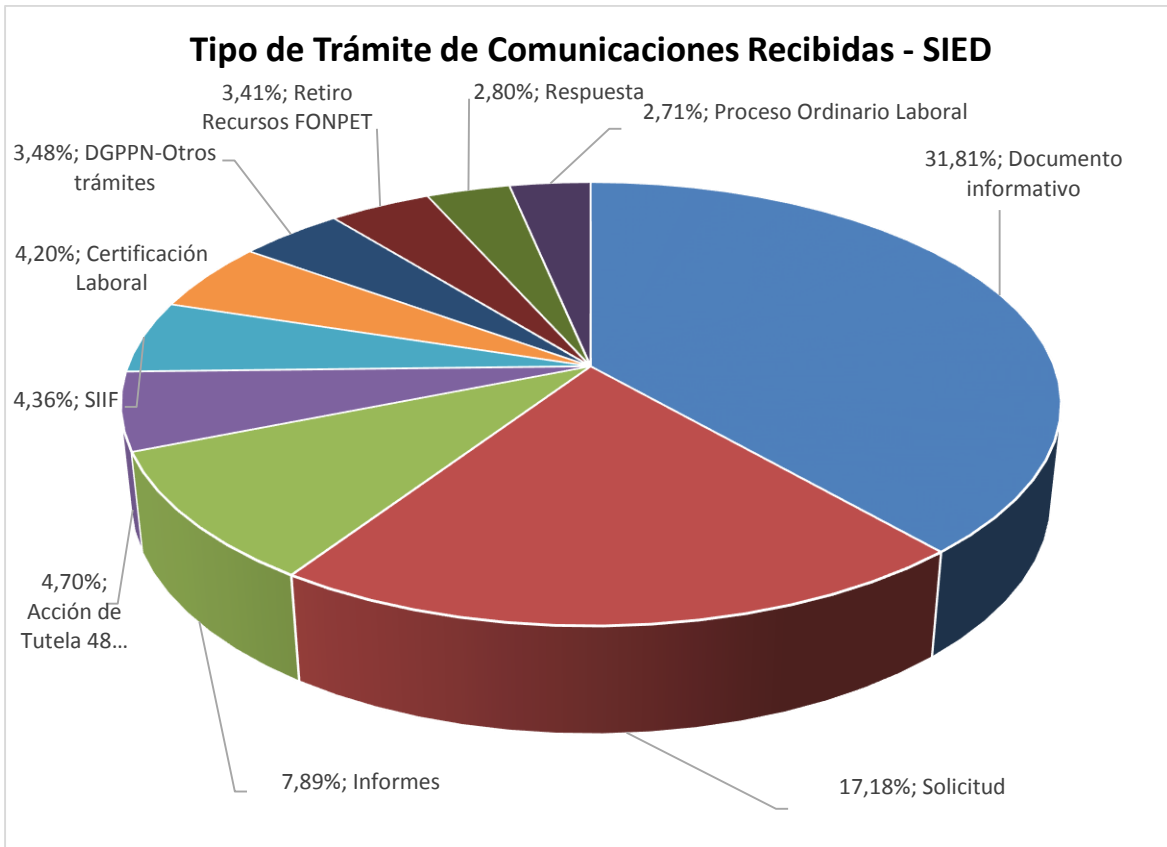
Código Postal 111711

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

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Propuesta	2	0,03%
Traslado - Remisorio	2	0,03%
Presentación	2	0,03%
DGPPN-Vigencias futuras ordinarias Por otras Instancias	1	0,02%
Oferta	1	0,02%
Felicitación	1	0,02%
DGPPN-Adiciones	1	0,02%
Anteproyecto de Presupuesto	1	0,02%
Recurso de Reposición	1	0,02%
Totales	5831	100,00%



2.2 Distribución por Medio de Recepción

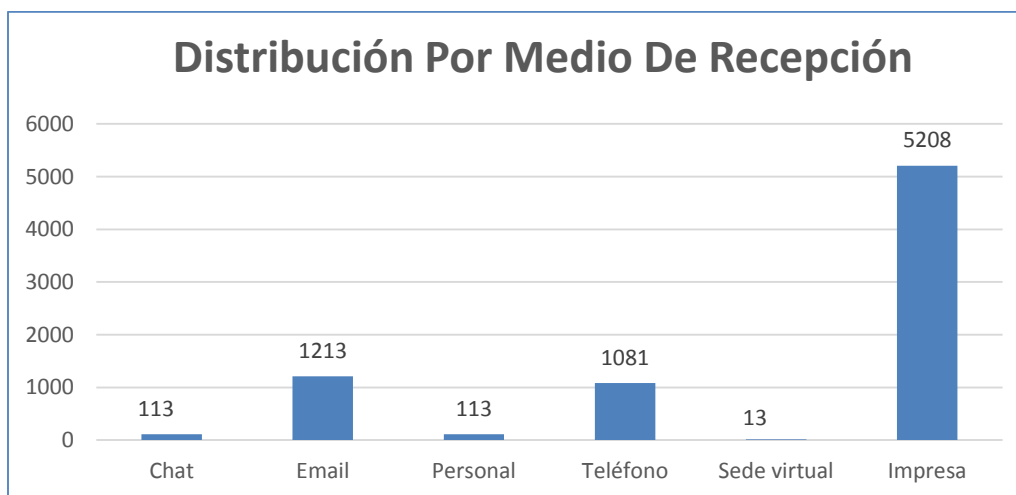
A continuación se puede observar el detalle de las radicaciones de las comunicaciones recibidas por parte de los usuarios del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por cada uno de los medios de recepción.

Comunicaciones Recibidas por Asesor x Tipo de Contacto							
Asesor	Chat	Email	Personal	Teléfono	Sede Virtual	Impresa	Total
Diana Patricia Torres Trujillo	79	292	28	281	0	0	680
Gynna Marcela Rojas Jimenez	1	358	42	274	13	0	688
Sandra Birmania Cortes Quiñonez	5	339	43	314	0	0	701
Christian David Jején Sánchez	0	195	0	209	0	0	404
Alexandra Murillo Rodríguez	28	29	0	3	0	0	60
Grupo de Correspondencia	0	0	0	0	0	5208	5208
Total general	113	1213	113	1081	13	5208	7741

Fuente: Datos SIED Ministerio de Hacienda

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

Se evidencia que el medio de recepción **Impreso** con un total de **5208** comunicaciones equivalentes al **67,28%** concentra el mayor porcentaje respecto del medio de recepción, le sigue el medio **Email** con **1213** correos equivalentes al **15,67%**, le sigue **Telefónico** con un total de **1081** llamadas equivalente a un **13,96%**, continua por **Chat** con un total de **113** sesiones equivalentes al **1,46%**, sigue la **Atención en ventanilla** con **113** atenciones personalizadas que equivalen a un **1,46%** y por **Sede virtual** se presentaron **13** solicitudes equivalentes a un **0,17%**.



Fuente: Datos SIED Ministerio de Hacienda

2.3 Recordatorios de Vencimiento por Dependencia

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

HISTÓRICO DE RECORDATORIOS 2015											
Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
GRUPO DE HISTORIAS LABORALES	59	24	54	35	12	4	0	0	0	0	0
OFICINA DE BONOS PENSIONALES	17	0	23	15	15	37	26	20	16	18	33
SUBDIRECCIÓN DE APOYO AL SANEAMIENTO FISCAL TERRITORIAL	26	11	15	7	10	19	28	11	15	6	9
GRUPO DE GESTIÓN DEL FONPET	4	2	14	8	10	8	17	17	18	13	8
GRUPO DE ESTADISTICA	1	108	0	1	0	0	0	0	0	0	0
GRUPO DE ASUNTOS JURIDICOS	15	5	13	9	7	8	6	9	12	14	15
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL TERRITORIAL	6	8	6	12	11	5	7	7	6	6	5
DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO FISCAL	18	6	8	9	4	10	1	2	5	1	10
GRUPO DE PROGRAMA ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA - PAC	4	0	6	4	3	3	3	7	14	12	5
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	7	1	1	0	14	13	6	2	4	2	2
DESPACHO DEL VICEMINISTRO GENERAL	1	1	4	6	5	5	7	7	7	7	5
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	0	5	0	2	7	8	7	12	6	10
GRUPO DE REGISTRO CONTABLE	0	1	2	4	12	6	2	5	4	2	2
GRUPO DE DERECHOS DE PETICIÓN, CONSULTAS Y CARTERA	4	12	3	3	7	3	0	0	3	1	2
DIRECCION GENERAL DE REGULACION ECONOMICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	4	1	7	0	0	6	5	5	2	0	0
GRUPO DE CONTABILIDAD	3	6	2	13	0	2	3	0	0	0	0
GRUPO DE REGALIAS	6	3	1	3	3	3	1	0	4	4	4
DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PÚBLICO Y DEL TESORO NACIONAL	5	1	5	2	1	2	3	0	2	2	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	14	1	2	1	0	0	1	1	0	1
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	1	2	0	3	5	5	0	0	1	3	1
DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO PÚBLICO NACIONAL	8	2	3	0	1	1	1	2	0	0	1
SUBDIRECCIÓN DE PENSIONES	2	1	2	1	0	1	2	1	6	2	1
GRUPO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	1	2	2	2	3	1	0	0	2	5	2
GRUPO DE GESTION DE INFORMACION	3	4	3	1	1	0	2	1	0	2	0
GRUPO DEL INTERIOR Y LA JUSTICIA	1	5	3	2	0	1	1	0	0	1	0
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	2	0	1	2	3	1	2	0	1	2	2
DESPACHO DIRECTOR GRAL REGULACION ECONOMICA DE SEGURIDAD SOCIAL	6	3	1	3	0	0	0	0	0	0	4
GRUPO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	3	1	2	0	2	2	0	0	1	0	3
GRUPO DE CONTRATACIÓN DIRECTA	1	1	6	1	0	0	1	0	0	0	0
Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
SECRETARÍA GENERAL	2	0	3	1	1	2	1	0	0	0	1

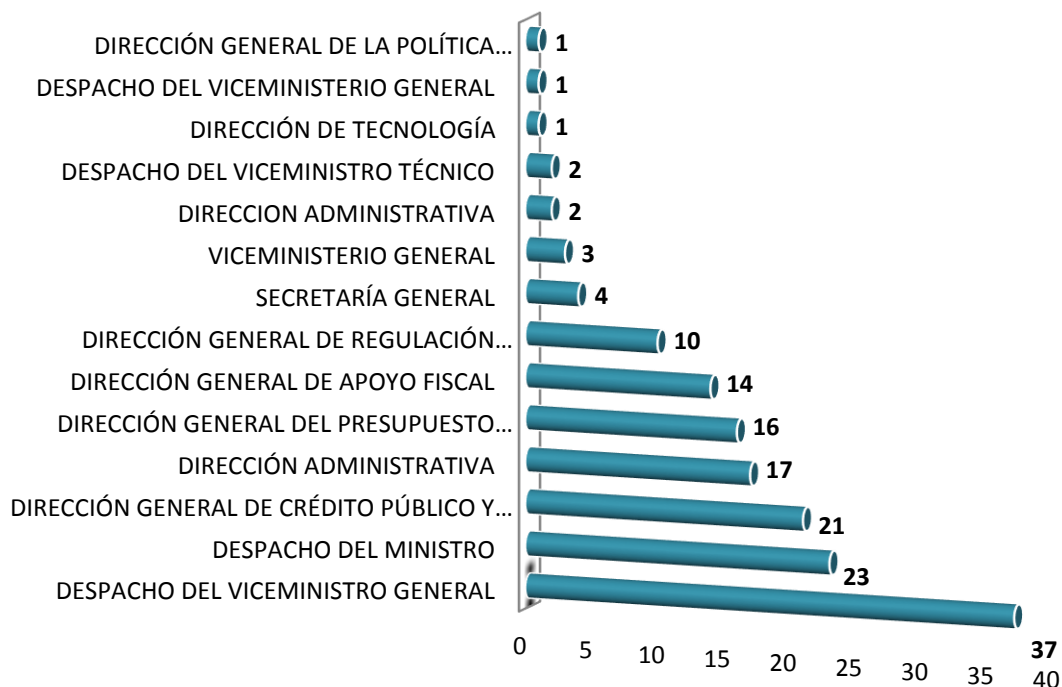
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y CONSOLIDACIÓN PRESUPUESTAL	0	0	2	1	1	1	1	1	1	2	0
SUBDIRECCIÓN JURIDICA	1	0	5	0	2	0	0	1	0	0	0
DESPACHO DEL VICEMINISTRO TÉCNICO	3	2	0	0	0	0	0	2	1	1	1
SUBDIRECCIÓN DE SALUD Y RIESGOS PROFESIONALES	0	0	1	1	1	2	0	2	1	1	0
DESPACHO DEL MINISTRO	2	0	1	0	1	2	0	1	0	2	1
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	0	0	2	2	0	4	0	0	0	0	0
GRUPO DE EDUCACIÓN	4	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA SIIF	1	1	0	2	1	1	1	0	1	0	2
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO DE OTRAS ENTIDADES, SEGUIMIENTO, SANEAMIENTO Y CARTERA	2	2	1	0	0	0	1	1	0	0	0
GRUPO DE HACIENDA Y PLANIFICACIÓN	1	0	0	1	2	1	0	1	1	0	1
SUBDIRECCIÓN DE BANCA DE INVERSIÓN	0	0	1	1	1	2	0	0	2	0	0
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	2	1	1	1	0	0	0	0	2	0	1
GRUPO DE COMPETENCIAS Y DESARROLLO HUMANO	0	0	1	0	0	0	2	2	2	0	1
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL	2	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA	0	1	1	0	0	0	2	1	1	1	0
GRUPO DE LOGÍSTICA Y SUMINISTROS	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO INTERNO DE LA NACIÓN	1	2	0	0	1	0	1	0	1	0	2
GRUPO DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO	0	0	0	0	3	1	0	1	1	0	1
GRUPO DE SEGUIMIENTO Y CARTERA	0	0	1	0	0	1	2	0	2	0	0
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO	1	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0
VICEMINISTERIO TÉCNICO	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0
GRUPO DE PAGADURÍA	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	1
COMUNICACIONES	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0
DESPACHO DEL DIRECTOR GENERAL DE POLÍTICA MACROECONÓMICA	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
GRUPO DE CONTRATOS	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0
GRUPO DE ASUNTOS LEGALES	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1
GRUPO DE CONSOLIDACIÓN PRESUPUESTAL	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
GRUPO DE MINAS Y ENERGÍA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
SUBDIRECCIÓN DE RIESGO	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0
GRUPO DE DESARROLLO ECONÓMICO	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
GRUPO DE DEFENSA Y SEGURIDAD	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1
GRUPO DE LICITACIONES Y PROCESOS ESPECIALES	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
GRUPO DE ANÁLISIS PRESUPUESTAL	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO ECONÓMICO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA MACROECONÓMICA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
GRUPO BANCA DE INVERSIÓN	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

GRUPO DE FINANCIAMIENTO OTRAS ENTIDADES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GRUPO DE SANEAMIENTO DE DEUDA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS SOBRETASAS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GRUPO DE SANEAMIENTO DE DEUDA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS SOBRETASAS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
TOTAL	240	242	227	162	150	180	151	122	160	129	152

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

Dirección	Cantidad
DESPACHO DEL VICEMINISTRO GENERAL	37
DESPACHO DEL MINISTRO	23
DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PÚBLICO Y TESORO NACIONAL	21
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	17
DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO PÚBLICO NACIONAL	16
DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO FISCAL	14
DIRECCIÓN GENERAL DE REGULACIÓN ECONÓMICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	10
SECRETARÍA GENERAL	4
VICEMINISTERIO GENERAL	3
DIRECCION ADMINISTRATIVA	2
DESPACHO DEL VICEMINISTRO TÉCNICO	2
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA	1
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO GENERAL	1
DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLÍTICA MACROECONOMICA	1
Total general	152

Recordatorios Enviados por Direcciones y Despachos



3. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS PETICIÓN

Para este periodo ingresaron al Ministerio de Hacienda y Crédito Público **1.904** derechos de petición distribuidos así:

Derechos de Petición	Cantidad	%
Petición General	1794	94,22%
Petición Consulta	54	2,84%
Petición de Documentos	52	2,73%
Petición Autoridad Legislativa	4	0,21%
Total	1904	100%

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

Código Postal 111711

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

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

4. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – SIED

4.1.1 Sugerencias

En el mes de noviembre del 2015, no se recibieron sugerencias.

4.1.2 Quejas

En el mes de noviembre del 2015, no se recibieron quejas

4.1.3 Reclamos

Para noviembre del 2015, se recibieron dos (2) reclamos en total, de los cuales uno (1) fue atendido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el otro uno (1) trasladado por competencia a otra entidad.

A continuación se relacionan los dos reclamos con su correspondiente discriminación:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
1	03/11/2015	1-2015-086607	Queja contra las Gobernaciones de Antioquia y el Valle por la NO notificación a tiempo de unos impuestos que se adeudan por dos vehículos que fueron vendidos hace más de 10 años y al parecer la persona que los compro no realizo los traspasos correspondientes, y en este momento la deuda es alta.	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	03/11/2015	Procuraduría Regional del Valle del Cauca

Tabla No.1. Reclamos Otras Entidades

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta Emitida
1	25/11/2015	1-2015-092693	Reclamo por respuesta recibida por parte de una Funcionario del Banco Popular, respecto a la devolución de un cargo específico	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	25/11/2015	Pendiente por respuesta

Tabla No.2. Reclamos MHCP

4.1.4 Denuncias

Durante el mes de noviembre del 2015, se recibieron cuatro (4) denuncias en total, de las cuales una (1) fue atendida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y las otras (3) trasladadas por competencia a otras entidades.

A continuación se relacionan los dos reclamos con su correspondiente discriminación:

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta Emitida
1	30/11/2015	1-2015-093931	Denuncia por la no respuesta por parte de la UGPP, frente a la evasión de pagos parafiscales	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	30/11/2015	Pendiente por respuesta

Tabla No.3. Denuncias MHCP

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
1	09/11/2015	1-2015-088043	Denuncia por irregularidades en el administración de bienes por parte de la SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES - SAE.SAS	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	09/11/2015	Sociedad de Activos Especiales SAE SAS.
2	12/11/2015	1-2015-089524	Denuncia por las constantes amenazas de las que son víctimas en algunos corregimientos de córdoba, por haber puesto en evidencia algunas irregularidades en la asignación de subsidios	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	19/11/2015	Unidad Nacional de Protección
3	23/11/2015	1-2015-091803	Denuncia por evasión de impuestos de una persona particular, quién comercializa ROPA en Bogotá, pero que no declara impuestos por sus importaciones, las cuales trae como equipaje personal	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	27/11/2015	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Tabla No.4. Denuncias Otras Entidades

5. PREGUNTAS FRECUENTES

Durante el mes de noviembre, las consultas realizadas todas se encuentran en la Base de conocimiento y/o página de Ministerio de Hacienda, en el siguiente link <http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/atencionalciudadano/RPF-Ministerio> por lo cual no se adicionan nuevas preguntas.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

- **Base de Conocimiento:** Actividad que se realiza de manera permanente para mantener al día la base de conocimiento, esta herramienta es efectiva para la gestión del proceso.

Control del Documento

Información del Documento	
Identificación Documento	INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE NOVIEMBRE DE 2015
Versión	1.0 V
Autor del Documento	Coordinador Centro de Contacto MHCP
Revisor del Documento	Asesor 1020-8 Coordinador Grupo Gestión de Información Asesor 1020-4 Profesional Universitario 2044-2
Ubicación	www.minhacienda.gov.co Sección Atención al Ciudadano
Última Fecha Actualizado	24/12/2015
Circulación	Ministerio de Hacienda y Crédito Público

* * *

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

Código Postal 111711

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

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co