

---

# **INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO FEBRERO**

---

**MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO**

---

**01 – 29 FEBRERO 2016**

## Tabla de contenido

1	INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN .....	4
2	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO. 5	
	2.1 Distribución por categoría.....	5
	2.2 Distribución por Medio de Recepción.....	7
	2.2.1 Total de Chats atendidos.....	8
	2.2.2 Total de Correos Electrónicos atendidos.....	9
	2.2.3 Total de atención personal.....	10
	2.2.4 Total de atención Telefónica.....	11
	2.2.5 Total de atención Sede Virtual.....	11
	2.2.6 Total de atención Fax.....	12
	2.2.7 Total de atención Impresa.....	13
3	TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN.....	15
4	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.....	16
5	LINEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	19
	5.1 Comportamiento de Llamadas Diarias Durante el Mes.....	19
	5.2 Distribución de Llamadas Diarias.....	19
6	Preguntas Frecuentes.....	21

1. Cuadro No. 1	Resumen Gestión.....	4
2. Cuadro No. 2	Escala tiempo de respuesta.....	4
3. Cuadro No. 3	Distribución Categorías.....	7
4. Cuadro No. 4	Chat Atendidos.....	8
5. Cuadro No. 5	Correos Electrónicos Atendidos.....	9
6. Cuadro No. 6	Atención Personal Atendidos.....	10
7. Cuadro No. 7	Atención Telefónica.....	11
8. Cuadro No. 8	Atención Sede Virtual.....	11
9. Cuadro No. 9	Atención Fax.....	12
10. Cuadro No. 10	Atención Impresa.....	13
11. Cuadro No. 11	Derechos de Petición.....	15
12. Cuadro No. 12	Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias.....	16
13. Cuadro No.13.	Quejas Otras Entidades .....	17
14. Cuadro No. 14	Quejas MHCP.....	17
15. Cuadro No.15.	Reclamos MHCP.....	17
16. Cuadro No.16	Reclamos Otras Entidades.....	18
17. Cuadro No.17	Denuncias MHCP.....	17
18. Cuadro No. 18	Reclamos MHCP .....	18
19. Cuadro No. 19	Diario Telefónico .....	19
1. Gráfico No. 1	Distribución por trámites.....	6
2. Gráfico No. 2	Comparativo Requerimientos Recibidos.....	6
3. Gráfico No. 3	Medios de Acceso.....	7
4. Gráfico No. 4	Chat.....	8
5. Gráfico No. 5	Correos Electrónicos.....	10
6. Gráfico No. 6	Atención Personal.....	10
7. Gráfico No. 7	Atención Telefónica.....	11
8. Gráfico No. 8	Atención Sede Virtual.....	11
9. Gráfico No. 9	Atención Fax.....	12
10. Gráfico No. 10	Atención Impresa.....	15
11. Gráfico No. 11	Derechos de Petición.....	15
12. Gráfico No. 12	Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias.....	16
13. Gráfico No. 13	Comportamiento Telefónico.....	19

## 1. INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el decreto 103 del 20 de enero de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, a continuación se presenta la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública recepcionada en el centro de contacto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público entre el 01 y el 29 de febrero del 2016.

En el periodo analizado se recibieron **9742** solicitudes de acceso a la información, **280** solicitudes que corresponden al **2,88%** fueron trasladadas a otras entidades y no se presentaron solicitudes negadas, esta información se presenta a continuación:

**Cuadro No. 1  
Resumen Gestión**

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Solicitudes recibidas	9742
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	280
Tiempo de respuesta promedio	6 días

En el periodo reportado del 01 al 29 de febrero se recibieron **9742** solicitudes, de las cuales **3064** comunicaciones se respondieron dentro los primeros 8 días hábiles de gestión las que corresponden al **95,21%**, cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por la ley, las restantes **154** comunicaciones con respuesta que corresponden al **4,79%** su solución se dio entre 9 y 28 días; además de realizar **281** traslados a las entidades competentes. Para un total de comunicaciones contestadas de **3499** dentro de los primeros 28 días.

Quedando **6243** solicitudes pendientes por respuesta, las cuales se están tramitando dentro de los tiempos establecidos para cada caso, el tiempo promedio de respuesta de las **3499** solicitudes fue de **6** días.

**Cuadro 2.  
Escala tiempo de respuesta**

Tiempo de Respuesta		
Días	Cantidad	%
1	2358	73,28%
2	105	3,26%

**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

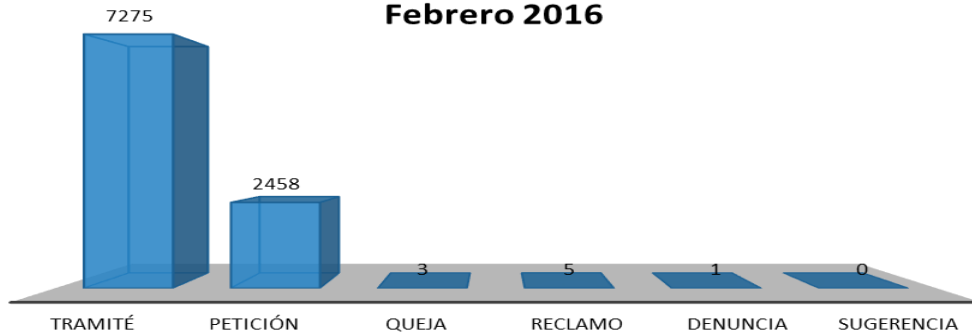
Días	Cantidad	%
3	113	3,51%
4	95	2,95%
5	88	2,73%
6	88	2,73%
7	165	5,13%
8	52	1,62%
9	22	0,68%
10	28	0,87%
11	6	0,19%
12	8	0,25%
13	7	0,22%
14	10	0,31%
15	10	0,31%
16	10	0,31%
17	11	0,34%
18	4	0,12%
19	8	0,25%
20	12	0,37%
21	10	0,31%
22	5	0,16%
24	1	0,03%
25	1	0,03%
28	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3218</b>	<b>100,00%</b>

## 2. TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 2.1 Distribución por categoría

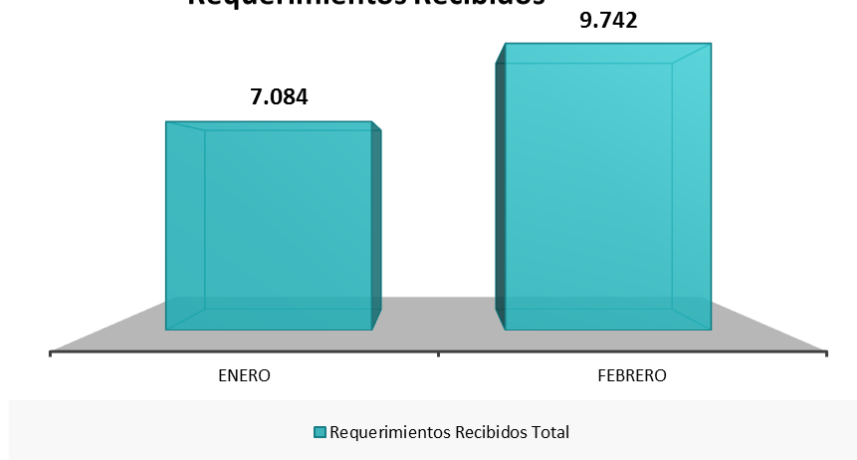
En el Ministerio de Hacienda y Crédito Público durante el periodo reportado, atendió un total de **9742** así: **7275** trámites que representan un **74,68%**, **2458** peticiones con el **25,23%** y **9** solicitudes de **3** quejas, **5** reclamos, y **1** denuncia, los cuales representan el **0,09%** por los diferentes canales de servicio. Lo anterior se presenta en el gráfico No.01.

**Gráfico 01.**  
**Distribución por trámites**  
**Requerimientos Recibidos**  
**Febrero 2016**



A continuación se evidencia el comportamiento de los requerimientos recibidos, donde se aprecia que el mayor número de solicitudes entre el 01 y el 29 de febrero de 2016 corresponden a trámites al interior de la Entidad, seguido de las peticiones; consultas, quejas y reclamos no tienen un peso representativo dentro de la cantidad de requerimientos radicados.

**Gráfico 02.**  
**Comparativo Requerimientos Recibidos**  
**Requerimientos Recibidos**



En el gráfico No. 02 se observa que durante el mes de febrero de 2016, se recibieron 9742 comunicaciones presentando un incremento del 37,52% frente al mes de enero de 2016 en el que se recepcionaron 7084 comunicaciones.

Dentro de los trámites, se encuentran todas aquellas solicitudes recibidas en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público en ejercicio de sus funciones misionales, a continuación se relacionan las 10 más representativas:

### Cuadro No. 3 Distribución Categorías

Categoría	Cantidad	%
Documento informativo	2381	36,64%
Solicitud	1156	17,79%
Reportes a Fonpet	692	10,65%
Solicitudes al SIF	675	10,39%
Acción de Tutela 48 Horas	569	8,76%
Certificación Laboral	290	4,46%
Informes	233	3,59%
Respuesta	204	3,14%
Respuesta derecho de petición	150	2,31%
Proceso Ordinario Laboral	148	2,28%
<b>Totales</b>	<b>6498</b>	<b>100,00%</b>

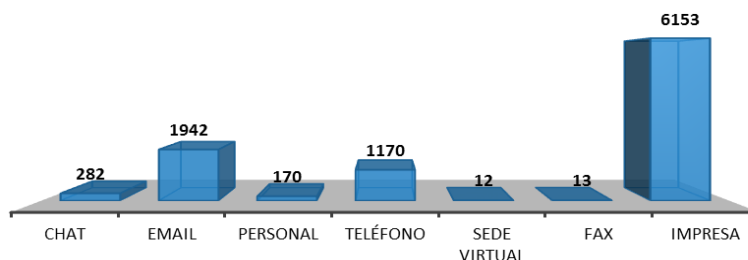
\* Tabla con las 10 más Representativas

## 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 agentes del call center y 4-72 que laboran para el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por cada uno de los medios de recepción. A continuación se presenta en el gráfico No. 03

### Gráfico No. 3 Medios de Acceso

#### Comportamiento Medios de Acceso Año 2016



El gráfico No.03 presenta la distribución de los medios de acceso en que los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes. A continuación el resumen del comportamiento de estos; el medio Impreso sigue siendo uno de los canales preferidos por los ciudadanos con **6153** documentos radicados que corresponden a un **63,16%** continuando con el canal Email con **1942** correos gestionados que equivalen un **19,93%**, seguido del canal telefónico con **1170** llamadas atendidas que conforman un **12,01%**, le sigue el canal Chat con un total de **282** sesiones equivalentes al **2,89%**, continuando con la atención en ventanilla con un total de

**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

170 personas atendidas siendo un **1,75%**, el fax donde se recibieron **13** solicitudes que suman un **0,13%** y por último la sede virtual se presentaron **12** solicitudes equivalentes a un **0,12%**

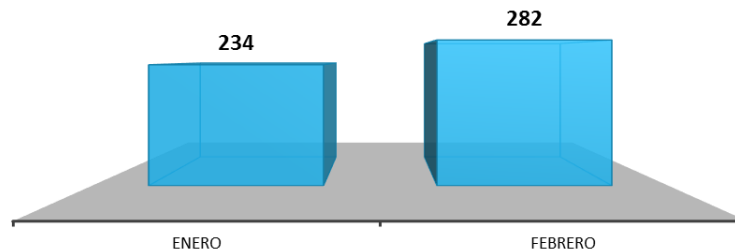
### 2.2.1 Total de Chats atendidos

**Cuadro No. 4  
Chat Atendidos**

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	281	99,65%
Petición Consulta	1	0,35%
<b>Total general</b>	<b>282</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 4  
Chat**

### Comportamiento Chat



El gráfico anterior muestra que durante el periodo analizado se atendieron **282** interacciones presentando un incremento del **20,51%** frente al mes de enero, donde se atendieron **234** sesiones por este medio, mostrando que los usuarios al conocer este medio de acceso al Ministerio pueden realizar sus consultas de forma rápida y efectiva.

### 2.2.2. Total de Correos Electrónicos atendidos

**Cuadro No. 5  
Correos Electrónicos Atendidos**

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	675	34,76%
Solicitudes al SIIF	641	33,01%

**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

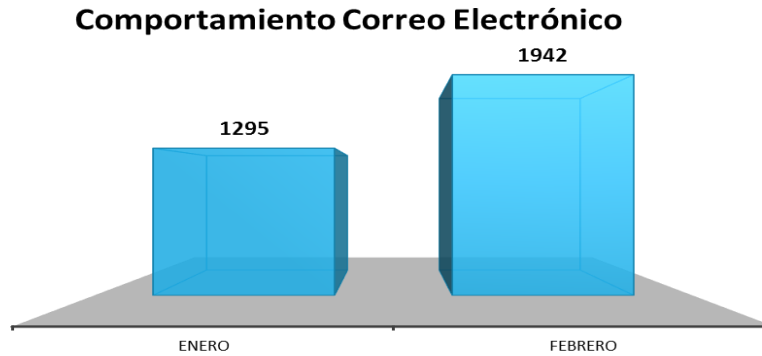
www.minhacienda.gov.co



Categoría	Cantidad	% participación
Acción de Tutela 48 Horas	187	9,63%
Certificación Laboral	85	4,38%
Petición de Documentos	76	3,91%
Petición Consulta	52	2,68%
Procesos Judiciales	44	2,27%
Documento informativo	41	2,11%
Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	28	1,44%
Programa Saneamiento FF_ E.S.E.	25	1,29%
Informes	25	1,29%
Reportes a Fonpet	21	1,08%
Acción de Tutela 24 Horas	10	0,51%
Traslado - Remisorio	4	0,21%
Acción de Tutela 72 Horas	4	0,21%
Cotizaciones	3	0,15%
Invitaciones	3	0,15%
Hojas de Vida	3	0,15%
Quejas	3	0,15%
Regalías	2	0,10%
Solicitud	2	0,10%
Retiro Recursos FONPET	2	0,10%
Facturas	2	0,10%
Devolución de Recursos	1	0,05%
Nulidad Simple	1	0,05%
Audiencia de Conciliación	1	0,05%
Presentación	1	0,05%
<b>Total general</b>	<b>1942</b>	<b>100,00%</b>

\*\*\* Se realizó adicional la labor de dar respuesta a 2920 correos asunto NO A LA VENTA DE ISAGEN, generada por el área jurídica del Ministerio de Hacienda y Crédito Público

### Gráfico No. 5 Correos Electrónicos



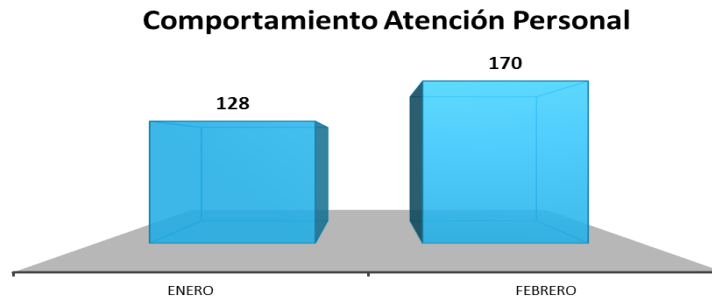
El gráfico No. 05 evidencia que durante el mes de febrero de 2016 se atendieron **1942** correos electrónicos presentando un incremento del **49.96%** versus el mes de enero donde se atendieron **1295** interacciones de correo, evidenciando que es uno de los medios más utilizado por los ciudadanos evitando gastos innecesarios en traslados y ahorro de tiempo.

### 2.2.3 Total de atención personal

#### Cuadro No. 6 Atención Pesonal Atendidos

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	170	100,00%
<b>Total general</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

### Gráfico No. 6 Atención Personal



El gráfico anterior muestra que durante el periodo analizado se atendieron **170** personas en la ventanilla de atención al ciudadano incrementando las atenciones personales en un **32,81%** frente a las **128** personas atendidas en el mes de enero, las consultas fueron temas de mesadas pensionales, respuestas a casos pendientes y bonos pensionales.

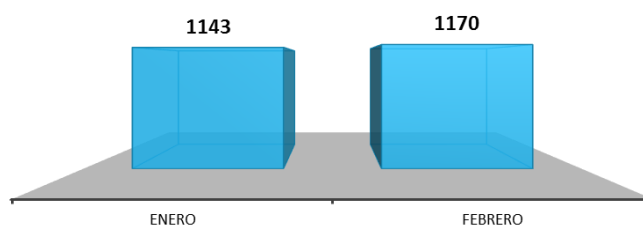
### 2.2.4 Total de atención Telefónica

**Cuadro No. 7**  
**Atención Telefónica**

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	1152	98,46%
Solicitudes al SIIF	18	1,54%
<b>Total general</b>	<b>1170</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 7**  
**Atención Telefónica**

#### Comportamiento Atención Telefónica



Durante el mes de febrero de 2016 se atendieron **1170** presentando un incremento del **2,36%** frente al mes inmediatamente anterior donde se atendieron 1143 consultas telefónicas por diversos temas.

### 2.2.5 Total de atención Sede Virtual

**Cuadro No. 8**  
**Atención Sede Virtual**

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	11	91,67%
Petición Consulta	1	8,33%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

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

Código Postal 111711

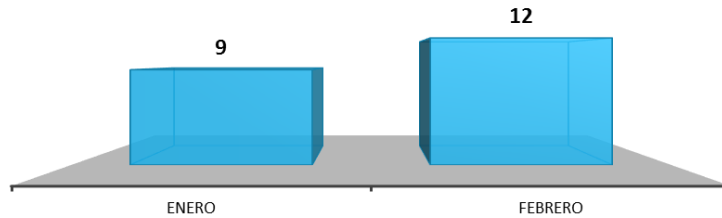
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

**Gráfico No. 8  
Atención Sede Virtual**

**Comportamiento Atención Sede Virtual**



El gráfico anterior muestra que durante el mes de febrero se atendieron **12** solicitudes desde la sede virtual incrementándose en un **33,33%** en el número de usuarios atendidos frente al mes inmediatamente anterior.

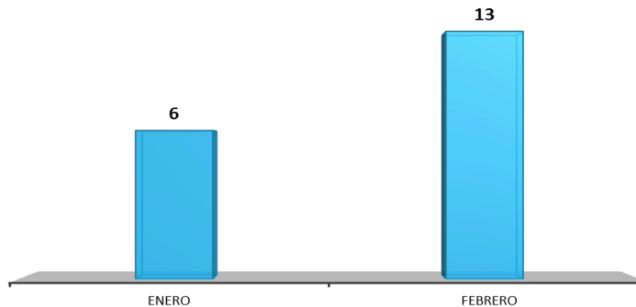
**2.2.6 Total de atención Fax**

**Cuadro No. 9  
Atención Fax**

Categoría	Cantidad	% participación
Documento informativo	9	69,23%
Trámite Bono pensional	1	7,69%
Solicitud	1	7,69%
Acción de Tutela 48 Horas	1	7,69%
Acción de Tutela 24 Horas	1	7,69%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 9  
Atención Fax**

**Comportamiento de Atención de Fax**



Durante el mes de febrero se atendieron **13** solicitudes recepcionadas por Fax, con un incremento del **117%** frente al mes de enero, los documentos más representativos son temas informativos para diferentes áreas del Ministerio.

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

Código Postal 111711

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

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

**2.2.7 Total de atención Impresa  
Cuadro No. 10  
Atención Impresa**

Categoría	Cantidad	% participación
Documento informativo	2331	37,88%
Solicitud	1153	18,74%
Reportes a Fonpet	671	10,91%
Acción de Tutela 48 Horas	381	6,19%
Informes	208	3,38%
Certificación Laboral	205	3,33%
Respuesta	204	3,32%
Respuesta derecho de petición	150	2,44%
Proceso Ordinario Laboral	148	2,41%
DGPPN-Otros trámites	99	1,61%
Invitaciones	75	1,22%
Trámite Bono pensional	69	1,12%
Acción de Tutela 24 Horas	59	0,96%
Facturas	57	0,93%
Acción de Tutela 72 Horas	41	0,67%
Retiro Recursos FONPET	32	0,52%
Petición General	29	0,47%
Citación Junta Directiva - Asamblea	28	0,46%
Hojas de Vida	28	0,46%
Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	22	0,36%
Cotizaciones	21	0,34%
Libros - Revistas - Publicaciones	18	0,29%
Solicitudes al SIIF	16	0,26%
Devolución de Recursos	10	0,16%
Cuenta de Cobro	10	0,16%
Sobretasa a Combustible	10	0,16%
Petición de Documentos	8	0,13%
Carta	7	0,11%
Procesos Judiciales	7	0,11%

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

Código Postal 111711

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

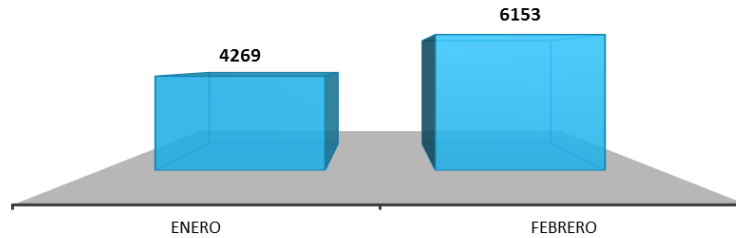
atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Categoría	Cantidad	% participación
Traslado - Remisorio	6	0,10%
Certificación de cumplimiento	6	0,10%
Nulidad Simple	5	0,08%
Reclamos	5	0,08%
Oferta	4	0,07%
Recurso de Reposición	4	0,07%
Contratos de Empréstito	4	0,07%
Reparación Directa	4	0,07%
Mis.4.4.1. Conceptos de Decretos Externos	3	0,05%
Proceso por Jurisdicción Coactiva	2	0,03%
Petición Consulta	2	0,03%
Acción Popular	2	0,03%
Respuesta de <a href="http://portalgestiondoc.minhacienda.red/PortalEmpleado/wfmanager.do#recho%20de%20petici%C3%B3n">http://portalgestiondoc.minhacienda.red/PortalEmpleado/wfmanager.do#recho de petición</a>	1	0,02%
Felicitación	1	0,02%
Denuncias	1	0,02%
Presentación	1	0,02%
Anteproyecto de Presupuesto	1	0,02%
Solicitud <a href="http://portalgestiondoc.minhacienda.red/PortalEmpleado/wfmanager.do#">http://portalgestiondoc.minhacienda.red/PortalEmpleado/wfmanager.do#</a>	1	0,02%
Devolución	1	0,02%
Documento informativo <a href="http://portalgestiondoc.minhacienda.red/PortalEmpleado/wfmanager.do#">http://portalgestiondoc.minhacienda.red/PortalEmpleado/wfmanager.do#</a>	1	0,02%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>6153</b>	<b>100%</b>

### Gráfico No. 10 Atención Impresa

#### Comportamiento Atención Impresa



Durante el mes de febrero de 2016 se recibieron **6153** comunicaciones oficiales en medio de acceso Impresa con un incremento del **44,13%** frente al mes de enero, el tema primordial de este incremento fue por la entrega de reportes al FONPET por fecha límite.

### 3 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

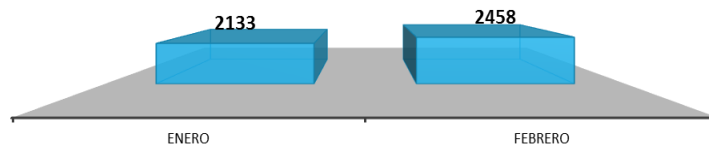
Para este periodo ingresaron al Ministerio de Hacienda y Crédito Público **2458** derechos de petición distribuidos así:

**Cuadro No. 11  
Derechos de Petición**

Petición Autoridad Legislativa	Petición Consulta	Petición de Documentos	Petición General
0	56	84	2318

### Gráfico No. 11 Derechos de Petición

#### Comportamiento Derechos de Petición



Durante el mes de febrero se registraron ante el MHCP **2458** derechos de petición, se presentó un aumento del **15,24%** respecto al mes de enero.

#### 4 QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

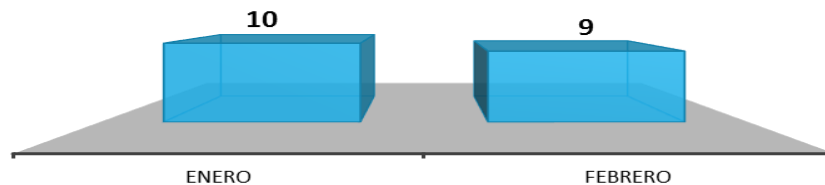
Se recibieron nueve (09) QRSD por parte de los usuarios, se registra un descenso del **10%** en los requerimientos frente al mes de enero. Se encuentra la clasificación de las solicitudes según el área a la cual fue asignada.

**Cuadro No. 12**  
**Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias**

Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Total
3	5	1	0	9

**Gráfico No. 12**  
**Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias**

#### Comportamiento QRSD Año 2016



En el mes de febrero de 2016, se recibieron tres (03) quejas en total, de las cuales dos (02) fueron trasladadas por competencia a otra entidades

A continuación se relacionan las tres Quejas con su correspondiente discriminación:

**Cuadro No.13.**  
**Quejas Otras entidades**

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
1	17/02/2016	1-2016-012328	Queja contra la empresa de Chance en Sincelejo, que se niega a pagar un premio a la peticionaria	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	23/02/2016	Coljuegos: Empresa Industrial y Comercial del Estado

**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



Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
						Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar.
2	25/02/2016	1-2016-015677	Queja por el no reconocimiento de la reliquidación de pensión de vejez a nombre del peticionario	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	01/03/2016	Unidad de gestión pensonal y parafiscal - UGPP

**Cuadro No.14.  
Quejas MHCP**

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta Emitida
1	22/02/2016	1-2016-014097	Queja en contra de Entidad financiera que no desea aplicar el subsidio a la tasa de interés para vivienda NO VIS ( <b>VIS: Vivienda de Interés Social</b> )	Despacho del Viceministro Técnico	15/03/2016	Se le informa al peticionario que aunque el Ministerio genera la reglamentación es obligación de las entidades bancarias realizar la contratación con el Banco de la República para poder brindar este beneficio a sus clientes.

Para febrero de 2016, se recibieron cinco (05) reclamos en total, de los cuales dos (02) fueron atendidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y tres (03) trasladados por competencia a otras entidades.

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

**Cuadro No. 15  
Reclamos MHCP**

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta Emitida
1	15/02/2016	1-2016-011795	Reclamación Administrativa por ajustes en prestaciones sociales del peticionario	Oficina Asesora de Jurídica	15/02/2016	Pendiente por Respuesta
2	15/02/2016	1-2016-011793	Reclamación Administrativa por ajustes en prestaciones sociales del peticionario	Oficina Asesora de Jurídica	15/02/2016	Pendiente por Respuesta

**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

**Cuadro No.16  
Reclamos Otras Entidades**

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
1	08/02/2016	1-2016-009484	Reclamación Administrativa por ajustes en prestaciones sociales del peticionario	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	12/02/2016	Ministerio de Salud y Protección Social
2	08/02/2016	1-2016-009475	Reclamación Administrativa por ajustes en prestaciones sociales del peticionario	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	09/02/2016	Ministerio de Salud y Protección Social
3	09/02/2016	1-2016-009844	Reclamo por el alza de impuestos implementados por el gobierno	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	16/02/2016	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN

Durante el mes de febrero de 2016, se recibió una (01) denuncia en total, la cual fue trasladada por competencia a otra entidad.

A continuación se relaciona la denuncia con su correspondiente discriminación:

**Cuadro No.17  
Denuncias MHCP**

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Entidad Competente
1	16/02/2016	1-2016-012212	Denuncia Por Malos Manejos Empresa De Transporte Ort	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	23/02/2016	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN

**Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias QRSD Pendientes por cerrar gestión mes de Enero 2016**

**Cuadro No. 18  
Reclamos MHCP**

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Respuesta
1	21/01/2016	1-2016-004236	Reclamo por menos horas laborales reportadas en la historia laboral del MHCP, frente a las de Colpensiones	Oficina de Bonos Pensionales	08/02/2016	Se le informa al peticionario que la entidad competente para realizar los ajustes es COLPENSIONES y la AFP PORVENIR, quienes se encargan

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha Traslado	Respuesta
						de enviar la información al Ministerio para su actualización

- El radicado No. 1-2016-000540 queda cerrado por error interno.

## 5. LINEA DE ATENCION AL CIUDADANO

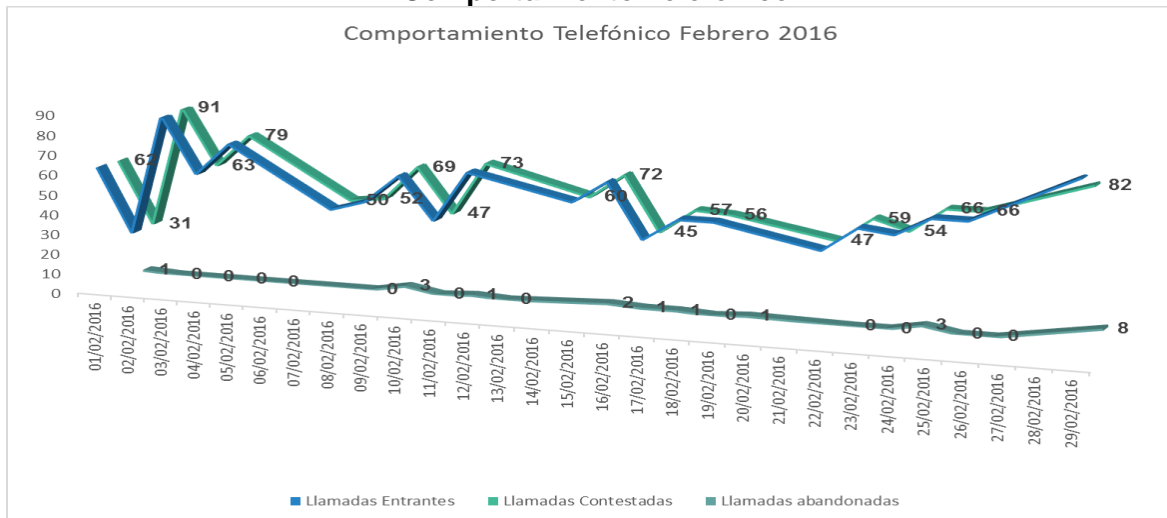
Durante el periodo del 01 al 29 de febrero de 2016, en el servicio de Centro de Contacto MHCP, se recibieron en total **1302** llamadas, de las cuales se contestaron **1281** que corresponden al **98,39%** y **21** llamadas abandonadas que corresponden al **1,61%** para un total del 100%.

Las llamadas atendidas durante el mes de febrero estuvieron concentradas en consultas sobre temas de bonos pensionales, pago de mesadas pensionales del San Juan de Dios, radicados pendientes de respuesta y pago de impuestos.

### 5.1 Comportamiento de Llamadas Diarias Durante el Mes

En el gráfico siguiente puede identificarse el comportamiento de las llamadas del mes de febrero de 2016

**Gráfico No. 13**  
**Comportamiento Telefónico**



Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya

## 5.2 Distribución de Llamadas Diarias

La distribución de llamadas por día del 01 al 29 de febrero de 2016:

% de Nivel de Atención significa: La cantidad de llamadas contestadas

% de Nivel de servicio significa: La cantidad de llamadas contestadas antes de los 30 segundos

**Cuadro No. 19**  
**Diario telefónico**

Servicio: LÍNEA MHCP 1 al 29 de Febrero de 2016								
	Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
Semana 1	01/02/2016	63	62	1	61	03:17	98%	97%
	02/02/2016	31	31	0	31	02:43	100%	100%
	03/02/2016	91	91	0	88	02:55	100%	97%
	04/02/2016	63	63	0	61	02:50	100%	97%
	05/02/2016	79	79	0	79	02:27	100%	100%
	<b>Total</b>	<b>327</b>	<b>326</b>	<b>1</b>	<b>320</b>	<b>02:50</b>	<b>100%</b>	<b>97,86%</b>
Semana 2	08/02/2016	50	50	0	50	03:17	100%	100%
	09/02/2016	55	52	3	51	02:38	95%	93%
	10/02/2016	69	69	0	66	02:17	100%	96%
	11/02/2016	48	47	1	47	02:42	98%	98%
	12/02/2016	73	73	0	71	02:17	100%	97%
	<b>Total</b>	<b>295</b>	<b>291</b>	<b>4</b>	<b>285</b>	<b>02:38</b>	<b>99%</b>	<b>96,61%</b>
	Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
Semana 3	15/02/2016	62	60	2	58	02:20	97%	94%
	16/02/2016	73	72	1	70	02:15	99%	96%
	17/02/2016	46	45	1	43	01:49	98%	93%
	18/02/2016	57	57	0	56	02:20	100%	98%
	19/02/2016	57	56	1	56	01:59	98%	98%
<b>Total</b>	<b>295</b>	<b>290</b>	<b>5</b>	<b>283</b>	<b>02:08</b>	<b>98%</b>	<b>95,93%</b>	
Semana 4	22/02/2016	47	47	0	47	02:23	100%	100%
	23/02/2016	59	59	0	59	02:29	100%	100%
	24/02/2016	57	54	3	54	02:56	95%	95%
	25/02/2016	66	66	0	62	02:20	100%	94%
	26/02/2016	66	66	0	62	02:38	100%	94%
	29/02/2016	90	82	8	75	02:32	91%	83%

**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

<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>374</b>	<b>11</b>	<b>359</b>	<b>02:33</b>	<b>97%</b>	<b>93,25%</b>
--------------	------------	------------	-----------	------------	--------------	------------	---------------

<b>Acumulado</b>	<b>1302</b>	<b>1281</b>	<b>21</b>	<b>1247</b>	<b>02:32</b>	<b>98,39%</b>	<b>96%</b>
------------------	-------------	-------------	-----------	-------------	--------------	---------------	------------

Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya

- Tiempo Promedio de Conversación
- Las llamadas contestadas antes de 30 segundos son generadas con la siguiente formula Llamadas Entrantes \* Nivel de Servicio.

## 6. PREGUNTAS FRECUENTES

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

### Control del Documento

Información del Documento	
Identificación Documento	INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO MES DE FEBRERO 2016
Versión	1.0 V
Autor del Documento	Coordinador centro de Contacto MHCP
Revisor del Documento	Coordinador Grupo Gestión de Información Asesor 1020-4 Profesional Seguimiento y Evaluación
Ubicación	<a href="http://www.minhacienda.gov.co">www.minhacienda.gov.co</a> Sección Atención al Ciudadano
Última Fecha Actualizado	31/03/2016
Circulación	Ministerio de Hacienda y Crédito Público

\* \* \*