
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MARZO

**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

01 – 31 MARZO 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.....	13
	2.2.7 Total de atención Impresa.....	14
3	TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN.....	16
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.....	20
6	Preguntas Frecuentes.....	20

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.....	12
9. Cuadro No. 9	Atención Fax.....	13
10. Cuadro No. 10	Atención Impresa.....	14
11. Cuadro No. 11	Derechos de Petición.....	16
12. Cuadro No. 12	Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias.....	17
13. Cuadro No.13.	Quejas Otras Entidades	17
14. Cuadro No. 14	Reclamos Otras Entidades	18
15. Cuadro No.15.	Reclamos Otras Entidades.....	18
16. Cuadro No. 16	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.....	11
7. Gráfico No. 7	Atención Telefónica.....	11
8. Gráfico No. 8	Atención Sede Virtual.....	12
9. Gráfico No. 9	Atención Fax.....	12
10. Gráfico No. 10	Atención Impresa.....	14
11. Gráfico No. 11	Derechos de Petición.....	16
12. Gráfico No. 12	Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias.....	17
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 31 de marzo del 2016.

En el periodo analizado se recibieron **8755** solicitudes de acceso a la información, de las cuales **215** solicitudes correspondientes al **2,46%** 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	8755
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	215
Tiempo de respuesta promedio	5.9 días

En el periodo reportado del 01 al 31 de marzo se recibieron **8755** solicitudes, de ellas **3517** comunicaciones se respondieron así: **3125** comunicaciones dentro los primeros 8 días hábiles de gestión las que corresponden al **88,85%** cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por la ley, las restantes **392** comunicaciones con respuesta corresponden al **11,15%** su solución se dio entre 9 y 23 días; además de realizar **215** traslados a las entidades competentes.

Quedando **5023** solicitudes pendientes por respuesta, las cuales se están tramitando dentro de los tiempos establecidos para cada caso, el tiempo promedio de respuesta de las **3732** solicitudes incluidos los traslados por competencia fue de **5,9** días.

Cuadro 2.
Escala tiempo de respuesta

Tiempo de Respuesta		
Días	Cantidad	%
1	1784	50,73%
2	343	9,75%

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

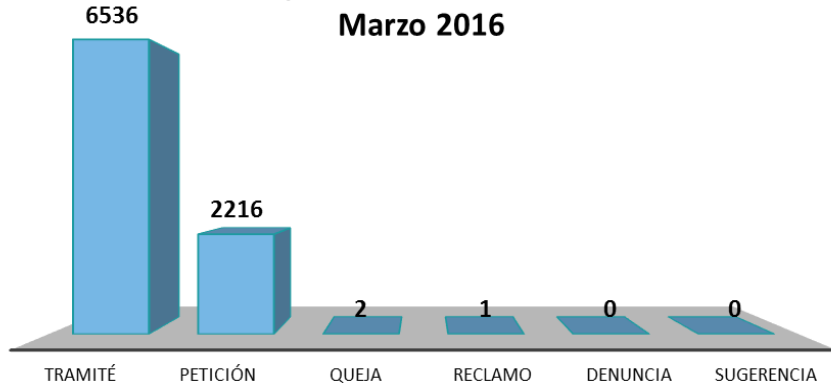
Días	Cantidad	%
3	286	8,13%
4	191	5,43%
5	158	4,49%
6	130	3,70%
7	134	3,81%
8	99	2,81%
9	103	2,93%
10	68	1,93%
11	55	1,56%
12	41	1,17%
13	21	0,60%
14	30	0,85%
15	25	0,71%
16	16	0,45%
17	10	0,28%
18	7	0,20%
19	7	0,20%
20	2	0,06%
21	4	0,11%
22	1	0,03%
23	2	0,06%
Total	3517	100,00%

2. TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1 Distribución por categoría

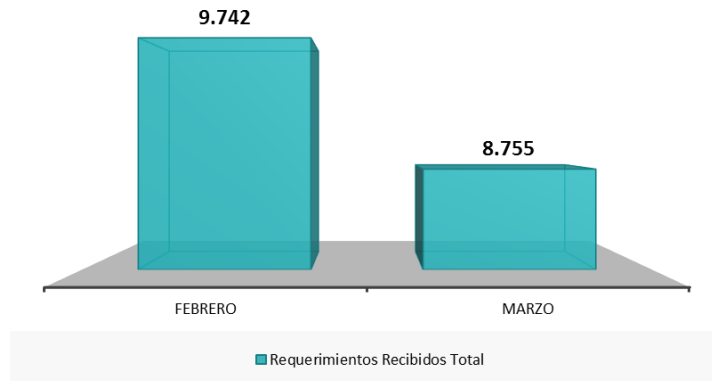
En el Ministerio de Hacienda y Crédito Público durante el periodo reportado, atendió un total de **8755** comunicaciones así: **6536** trámites que representan un **74,65%**, **2216** peticiones (que se discriminan en el capítulo 3) con el **25,31%** y **3** solicitudes de **2** quejas, **1** reclamo, los cuales representan el **0,03%** por los diferentes canales de servicio. Lo anterior se presenta en el gráfico No.01

Gráfico 01.
Distribución por trámites
Requerimientos Recibidos
Marzo 2016



A continuación se evidencia el comportamiento de los requerimientos recibidos, donde se aprecia que el mayor número de solicitudes del mes marzo 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 marzo de 2016, se recibieron 8755 comunicaciones presentando una disminución del 10,13% que se presentó por el receso del 21 al 25 de marzo (Semana Santa) frente al mes de febrero de 2016 en el que se recibieron 9742 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	2589	43,99%
Solicitud	1249	21,22%
Acción de Tutela 48 Horas	466	7,92%
Solicitudes al SIIF	462	7,85%
Reportes a Fonpet	372	6,32%
Certificación Laboral	173	2,94%
Respuesta	171	2,91%
Informes	159	2,70%
Proceso Ordinario Laboral	148	2,51%
DGPPN-Otros trámites	96	1,63%
Totales	5885	100,00%

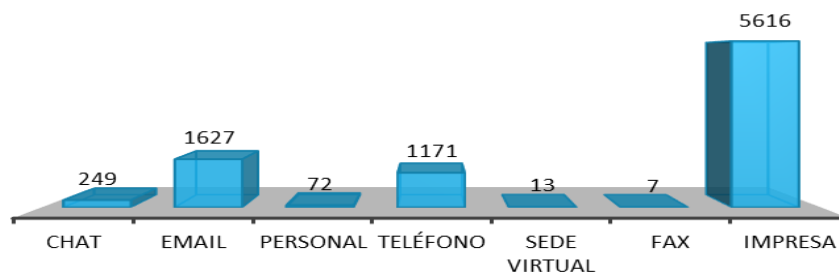
* Tabla con las 10 más Representativas

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 **5616** documentos radicados que corresponden a un **64,15%** continuando con el canal Email con

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

1627 correos gestionados que equivalen un **18,58%** , seguido del canal telefónico con **1171** llamadas atendidas que conforman un **13,38%**, le sigue el canal Chat con un total de **249** sesiones equivalentes al **2,84%**, en seguida con la atención en ventanilla con un total de **72** personas atendidas siendo un **0,82%**, la sede virtual donde se presentaron **13** solicitudes equivalentes a un **0,15%**, por último el fax donde se recibieron **7** solicitudes que suman un **0,08%**

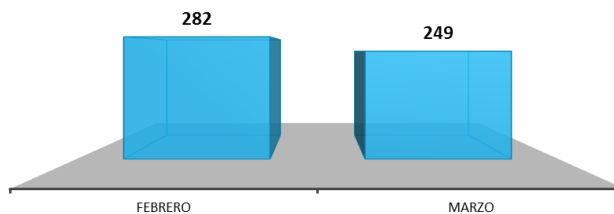
2.2.1 Total de Chats atendidos

Cuadro No. 4
Chat Atendidos

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	249	100,00%
Total general	249	100,00%

Gráfico No. 4
Chat

Comportamiento Chat



El gráfico anterior muestra que durante el periodo analizado se atendieron **249** interacciones presentando una disminución del **11,70%** frente al mes de febrero, donde se atendieron **282** sesiones por este medio, mostrando que es un medio de acceso al de forma rápida y efectiva, sin generar traslados a nuestras instalaciones.

2.2.2. Total de Correos Electrónicos atendidos

Cuadro No. 5
Correos Electrónicos Atendidos

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	549	33,74%

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

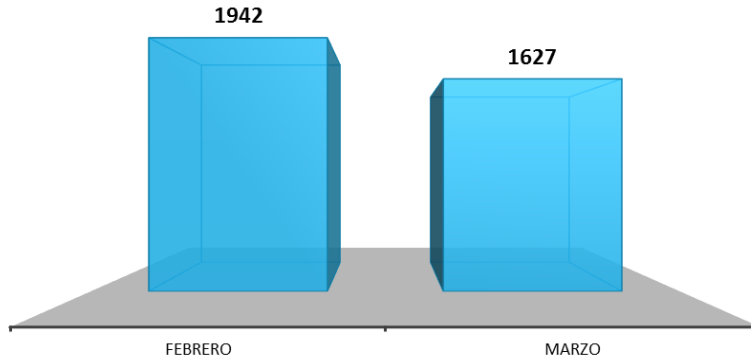
www.minhacienda.gov.co

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitudes al SIIF	445	27,35%
Acción de Tutela 48 Horas	208	12,78%
Certificación Laboral	81	4,98%
Petición Consulta	73	4,49%
Petición de Documentos	71	4,36%
Documento informativo	41	2,52%
Procesos Judiciales	39	2,40%
Programa Saneamiento FF_ E.S.E.	35	2,15%
Informes	18	1,11%
Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	16	0,98%
Acción de Tutela 24 Horas	13	0,80%
Reportes a Fonpet	10	0,61%
Acción de Tutela 72 Horas	7	0,43%
Solicitud	6	0,37%
Invitaciones	3	0,18%
Traslado - Remisorio	2	0,12%
Certificación de cumplimiento	2	0,12%
Regalías	2	0,12%
Reclamos	1	0,06%
Retiro Recursos FONPET	1	0,06%
Cotizaciones	1	0,06%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	1	0,06%
Agradecimiento	1	0,06%
Quejas	1	0,06%
Total general	1627	100,00%

*** Se continuó la labor de dar respuesta a 8287 correos que en el mes de Febrero quedaron pendientes del asunto NO A LA VENTA DE ISAGEN, generada por el área jurídica del Ministerio de Hacienda y Crédito Público

**Gráfico No. 5
Correos Electrónicos**

Comportamiento Correo Electrónico



El gráfico No. 05 evidencia que durante el mes de marzo de 2016 se atendieron **1627** correos electrónicos presentando una disminución del **16,22%** versus el mes de febrero donde se atendieron **1942** interacciones de correo, evidenciando que es uno de los medios más utilizado por los ciudadanos gracias a que no tiene restricción de horarios.

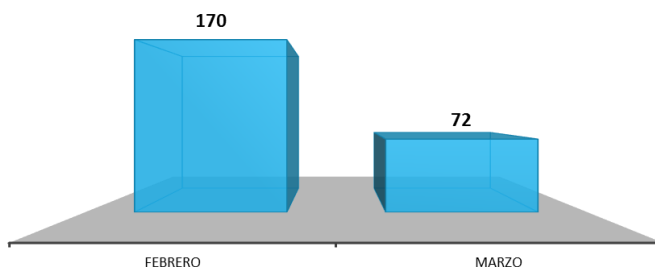
2.2.3 Total de atención personal

**Cuadro No. 6
Atención Pesonal Atendidos**

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	71	98,61%
Acción de Tutela 48 Horas	1	1,39%
Total general	72	100,00%

Gráfico No. 6 Atención Personal

Comportamiento Atención Personal



El gráfico anterior muestra que durante el periodo analizado se atendieron **72** personas en la ventanilla de atención al ciudadano disminuyendo las atenciones personales en un **57,65%** frente a las **170** personas atendidas en el mes de febrero, las consultas fueron temas de mesadas pensionales, respuestas a casos pendientes y bonos pensionales.

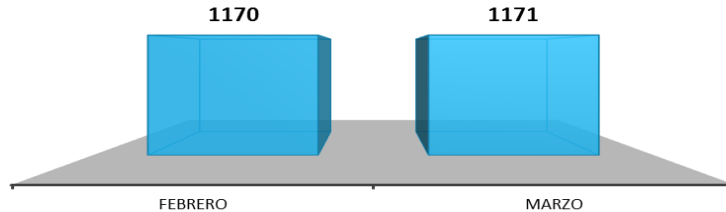
2.2.4 Total de atención Telefónica

Cuadro No. 7 Atención Telefónica

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	1161	99,15%
Solicitudes al SIIF	9	0,77%
Petición Consulta	1	0,09%
Total general	1171	100,00%

Gráfico No. 7 Atención Telefónica

Comportamiento Atención Telefónica



Durante el mes de marzo de 2016 se atendieron **1171** consultas, presentando un incremento del **0,09%** frente al mes inmediatamente anterior donde se atendieron 1170 consultas telefónicas por diversos temas, incluidos temas de transferencia de llamadas a funcionarios.

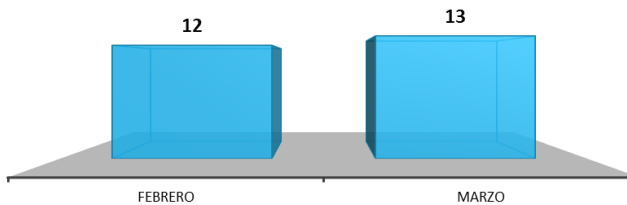
2.2.5 Total de atención Sede Virtual

Cuadro No. 8 Atención Sede Virtual

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	9	69,23%
Certificación Laboral	2	15,38%
Petición de Documentos	1	7,69%
Petición Consulta	1	7,69%
Total general	13	100,00%

Gráfico No. 8 Atención Sede Virtual

Comportamiento Atención Sede Virtual



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

El gráfico anterior muestra que durante el mes de marzo se atendieron **13** solicitudes desde la sede virtual incrementándose en un **8,33%** en el número de usuarios atendidos, frente al mes inmediatamente anterior donde se atendieron 12 solicitudes, aunque no todas las consultas eran competencia del Ministerio.

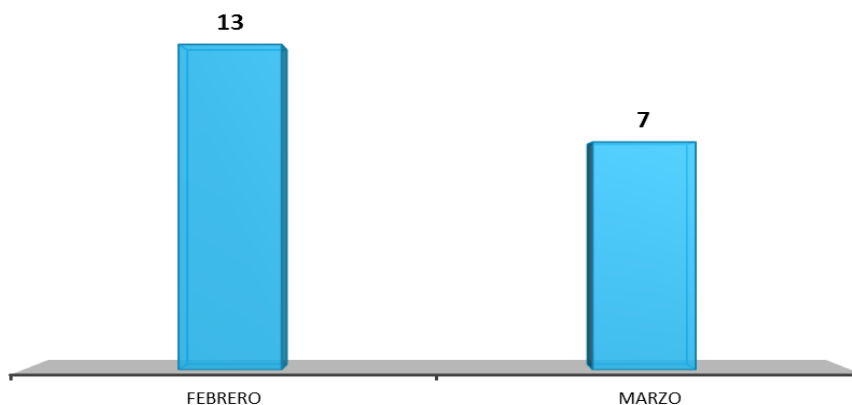
2.2.6 Total de atención Fax

**Cuadro No. 9
Atención Fax**

Categoría	Cantidad	% participación
Acción de Tutela 24 Horas	4	57,14%
Acción de Tutela 72 Horas	1	14,29%
Documento informativo	1	14,29%
Acción de Tutela 48 Horas	1	14,29%
Total general	7	100,00%

**Gráfico No. 9
Atención Fax**

Comportamiento de Atención de Fax



Durante el mes de febrero se atendieron **7** solicitudes recepcionadas por Fax, con una disminución del **46,15%** frente al mes de febrero, los documentos más representativos son soportes de trámites de tutelas.

2.2.7 Total de atención Impresa
Cuadro No. 10
Atención Impresa

Categoría	Cantidad	% participación
Documento informativo	2547	45,35%
Solicitud	1243	22,13%
Reportes a Fonpet	362	6,45%
Acción de Tutela 48 Horas	256	4,56%
Respuesta	171	3,04%
Proceso Ordinario Laboral	148	2,64%
Informes	141	2,51%
DGPPN-Otros trámites	96	1,71%
Certificación Laboral	90	1,60%
Acción de Tutela 72 Horas	75	1,34%
Respuesta derecho de petición	74	1,32%
Facturas	73	1,30%
Invitaciones	65	1,16%
Trámite Bono pensional	31	0,55%
Acción de Tutela 24 Horas	30	0,53%
Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	28	0,50%
Libros - Revistas - Publicaciones	27	0,48%
Citación Junta Directiva - Asamblea	24	0,43%
Petición General	24	0,43%
Cotizaciones	15	0,27%
Hojas de Vida	10	0,18%
Procesos Judiciales	10	0,18%
Retiro Recursos FONPET	9	0,16%
Cuenta de Cobro	8	0,14%
Proceso Ejecutivo Hipotecario	8	0,14%
Solicitudes al SIIF	8	0,14%
Traslado - Remisorio	7	0,12%
Petición de Documentos	5	0,09%
Nulidad Simple	4	0,07%
Certificación de cumplimiento	4	0,07%
Carta	4	0,07%
Anteproyecto de Presupuesto	4	0,07%

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

Código Postal 111711

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

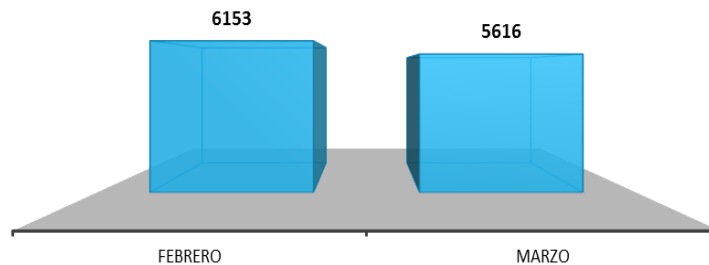
atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Categoría	Cantidad	% participación
Oferta	3	0,05%
Agradecimiento	2	0,04%
Mis.4.4.1. Conceptos de Decretos Externos	2	0,04%
Reparación Directa	2	0,04%
Propuesta	1	0,02%
DGPPN-Vigencias futuras ordinarias Por otras Instancias	1	0,02%
Quejas	1	0,02%
Proyecto ley	1	0,02%
Contratos de Empréstito	1	0,02%
Petición Consulta	1	0,02%
Total general	5616	100,00%

Gráfico No. 10
Atención Impresa

Comportamiento Atención Impresa



Durante el mes de marzo de 2016 se recibieron **5616** comunicaciones oficiales en medio de acceso Impresa con una disminución del **8,73%** frente al mes de febrero, algunos de los temas tratados fueron tutelas, certificados de cumplimientos, soportes de bonos, etc.

3 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

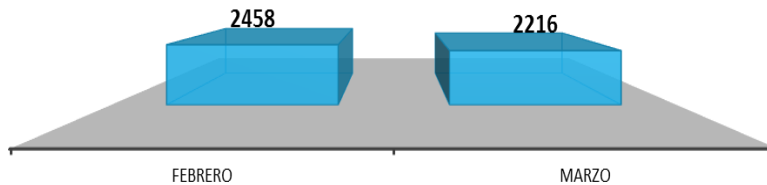
Para este periodo ingresaron al Ministerio de Hacienda y Crédito Público **2216** derechos de petición distribuidos así:

Cuadro No. 11
Derechos de Petición

Petición Autoridad Legislativa	Petición Consulta	Petición de Documentos	Petición General
0	76	77	2063
0	76	77	2063

Gráfico No. 11
Derechos de Petición

Comportamiento Derechos de Petición



Durante el mes de marzo se registraron ante el MHCP **2216** derechos de petición, se presentó una disminución del **9,85%** respecto al mes de febrero.

4 QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

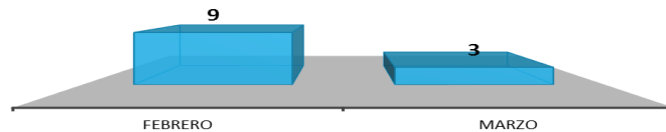
Se recibieron tres (03) QRSD por parte de los usuarios, se registra un descenso del **66,67%** en los requerimientos frente al mes de febrero. Se encuentra la clasificación de las solicitudes según el área a la cual fue asignada.

Cuadro No. 12
Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias

Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Total
2	1	0	0	3
2	1	0	0	3

Nota: La segunda queja quedo radicada con el No. 1-2016-023750 será tramitado como documento informativo ya que corresponde a un acuse de recibo.

Gráfico No. 12
Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias
Comportamiento QRSD Año 2016



En el mes de marzo de 2016, se recibieron dos (02) quejas y un (01) reclamo en total, de las quejas una (01) fue trasladada por competencia a otra entidad, y la otra fue error de radicación.

A continuación se relaciona la Queja con su correspondiente discriminación:

Cuadro No.13.
Quejas Otras entidades

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Traslado a Entidad Competente
1	15/03/2016	1-2016-021734	Queja contra El Fondo Nacional del Ahorro, por las políticas establecidas para los préstamos de vivienda	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	18/03/2016	Superintendencia Financiera de Colombia

La segunda queja que quedo radicada con el No. 1-2016-023750 será tramitado como documento informativo ya que corresponde a un acuse de recibo.

Para marzo de 2016, se recibió un (01) reclamo en total, el cual fue trasladado por competencia a otra entidad

A continuación se relaciona el reclamo con su correspondiente discriminación:

**Cuadro No.14
Reclamos Otras Entidades**

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Traslado a Entidad Competente
1	04/03/2016	1-2016-018223	Reclamo por el no desembolso de un crédito por parte del ICETEX, y que está generando el no poder graduarse al peticionario	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	09/03/2016	Defensor del Consumidor financiero - ICETEX

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

**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	03/03/2016	Respecto a si solicitud nos permitimos informarle que la corte Constitucional no ha pronunciado respecto al pago de la indexación y sin esa instancia no podrá ejecutarse ningún pago.
2	15/02/2016	1-2016-011793	Reclamación Administrativa por ajustes en prestaciones sociales del peticionario	Oficina Asesora de Jurídica	03/03/2016	Respecto a si solicitud nos permitimos informarle que la corte Constitucional no ha pronunciado respecto al pago de la indexación y sin esa instancia no podrá ejecutarse ningún pago.

5. LINEA DE ATENCION AL CIUDADANO

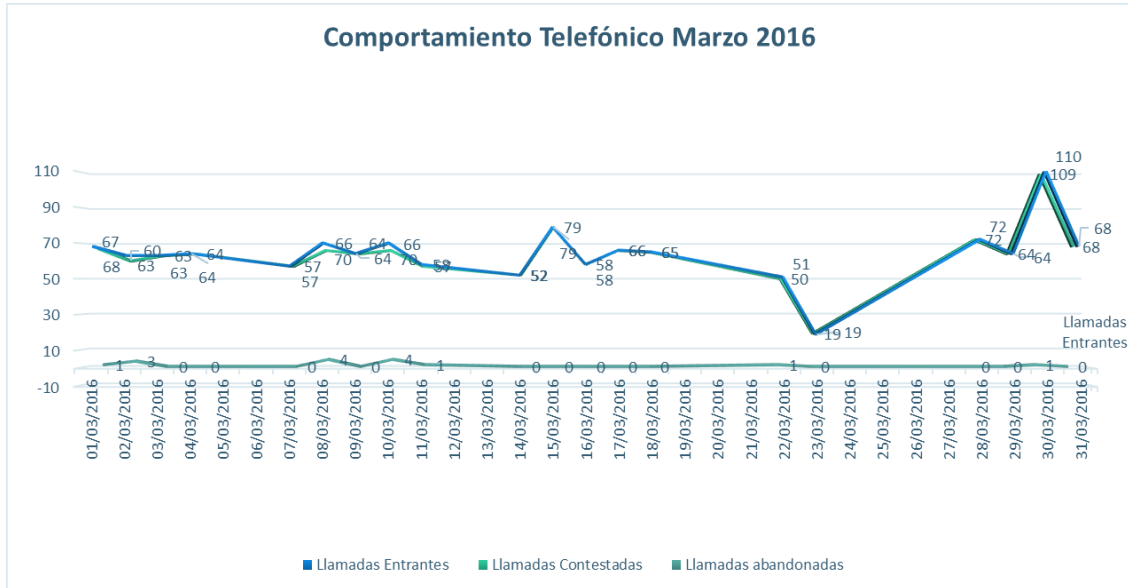
Durante el periodo del 01 al 31 de marzo de 2016, en el servicio de Centro de Contacto MHCP, se recibieron en total **1281** llamadas, de las cuales se contestaron **1266** que corresponden al **98,83%** y **15** llamadas abandonadas que corresponden al **1,17%** para un total del 100%.

Las llamadas atendidas durante el mes de marzo correspondieron en general a consultas sobre Pagos de mesadas pensionales, información general sobre trámites del Ministerio y/o otras entidades.

5.1 Comportamiento de Llamadas Diarias Durante el Mes

En el gráfico siguiente puede identificarse el comportamiento de las llamadas del mes de marzo 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 31 de marzo 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. 16
Diario telefónico**

Servicio: LÍNEA MHCP 1 al 31 de Marzo de 2016								
	Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
Semana 1	01/03/2016	68	67	1	65	02:03	99%	96%
	02/03/2016	63	60	3	60	01:43	95%	95%
	03/03/2016	63	63	0	62	02:08	100%	98%
	04/03/2016	64	64	0	63	02:45	100%	98%
	Total	258	254	4	250	02:09	98%	96,90%
Semana 2	07/03/2016	57	57	0	55	02:33	100%	96%
	08/03/2016	70	66	4	60	02:46	94%	86%

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

	09/03/2016	64	64	0	62	02:57	100%	97%
	10/03/2016	70	66	4	60	02:42	94%	86%
	11/03/2016	58	57	1	56	02:34	98%	97%
	Total	319	310	9	293	02:42	97%	91,85%
Semana 3	14/03/2016	52	52	0	50	02:12	100%	96%
	15/03/2016	79	79	0	76	02:08	100%	96%
	16/03/2016	58	58	0	58	02:30	100%	100%
	17/03/2016	66	66	0	61	02:15	100%	92%
	18/03/2016	65	65	0	64	01:41	100%	98%
	Total	320	320	0	309	02:09	100%	96,56%
Semana 4	22/03/2016	51	50	1	49	02:02	98%	96%
	23/03/2016	19	19	0	19	02:23	100%	100%
	28/03/2016	72	72	0	72	02:14	100%	100%
	29/03/2016	64	64	0	63	02:35	100%	98%
	30/03/2016	110	109	1	107	01:54	99%	97%
	31/03/2016	68	68	0	66	02:04	100%	97%
	Total	384	382	2	376	02:12	99%	97,92%

Acumulado	1281	1266	15	1228	02:18	98,83%	96%
------------------	-------------	-------------	-----------	-------------	--------------	---------------	------------

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 marzo, 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 MARZO 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	www.minhacienda.gov.co Sección Atención al Ciudadano
Última Fecha Actualizado	19/04/2016
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