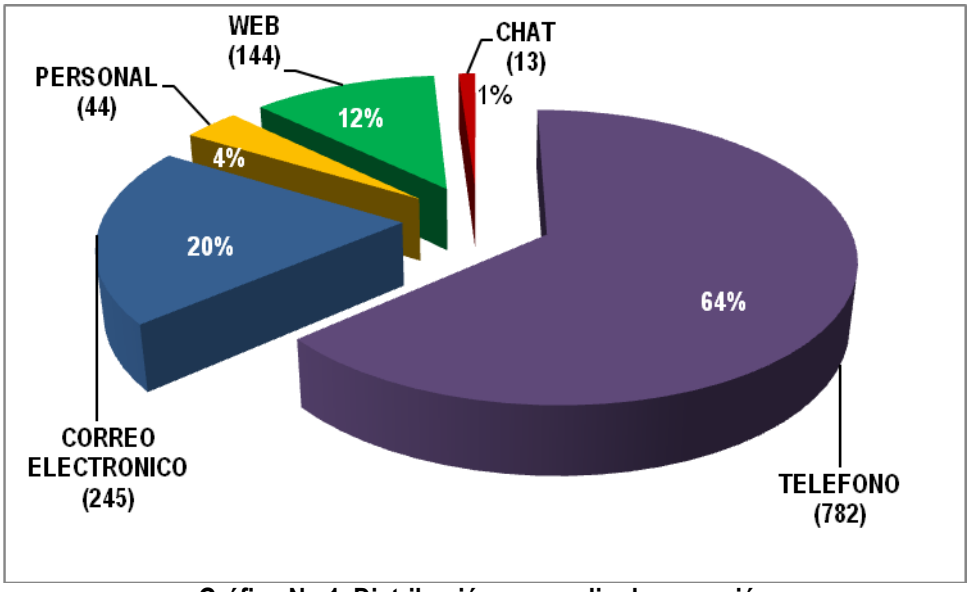
INFORME ATENCION AL CIUDADANO
MES DE MAYO 2012

1. PETICIONES RECIBIDAS

Durante el mes de mayo de 2012, se programó[1] para atender un total de **1.228**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

1.1. Distribución por medio de recepción

Se evidencia que el medio **telefónico concentra el mayor** porcentaje respecto del medio de recepción, un total de 782 llamadas equivalentes al 64%; entre tanto 245 peticiones (20%) fueron recibidos por el medio **correo electrónico**, le sigue los requerimientos recibidos por la **Web** con un total de 144 equivalentes al 12%, de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 44 equivalentes al 4%, el 1% restante corresponde a 13 requerimientos recibidos por el medio de recepción **chat**. (Ver gráfica No.1)

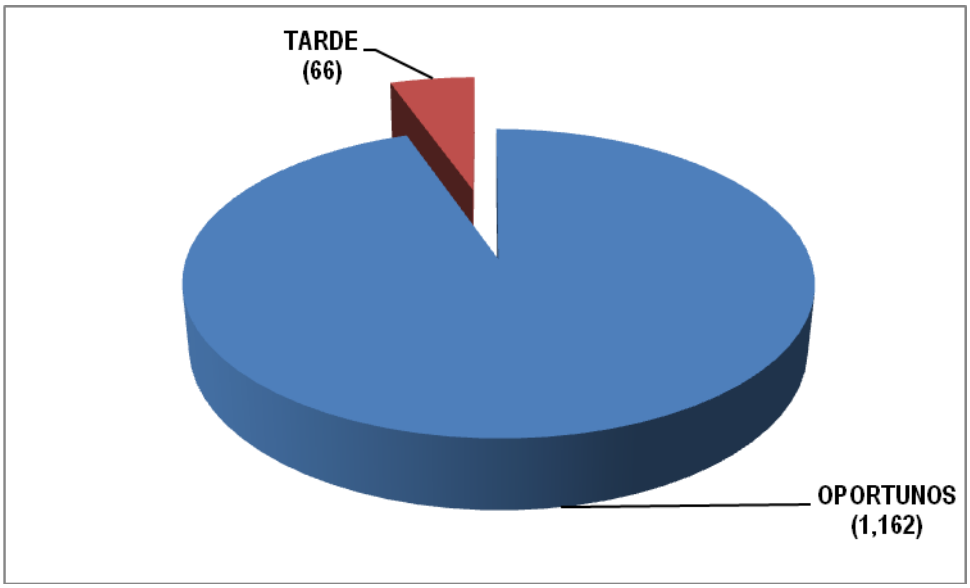


Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

[1] Hace referencia al número total de peticiones recibidas, para ser atendidas en el mes evaluado, en donde el cálculo para su programación será conforme a los tiempos establecidos en la ley.

1.2. Oportunidad de Atención

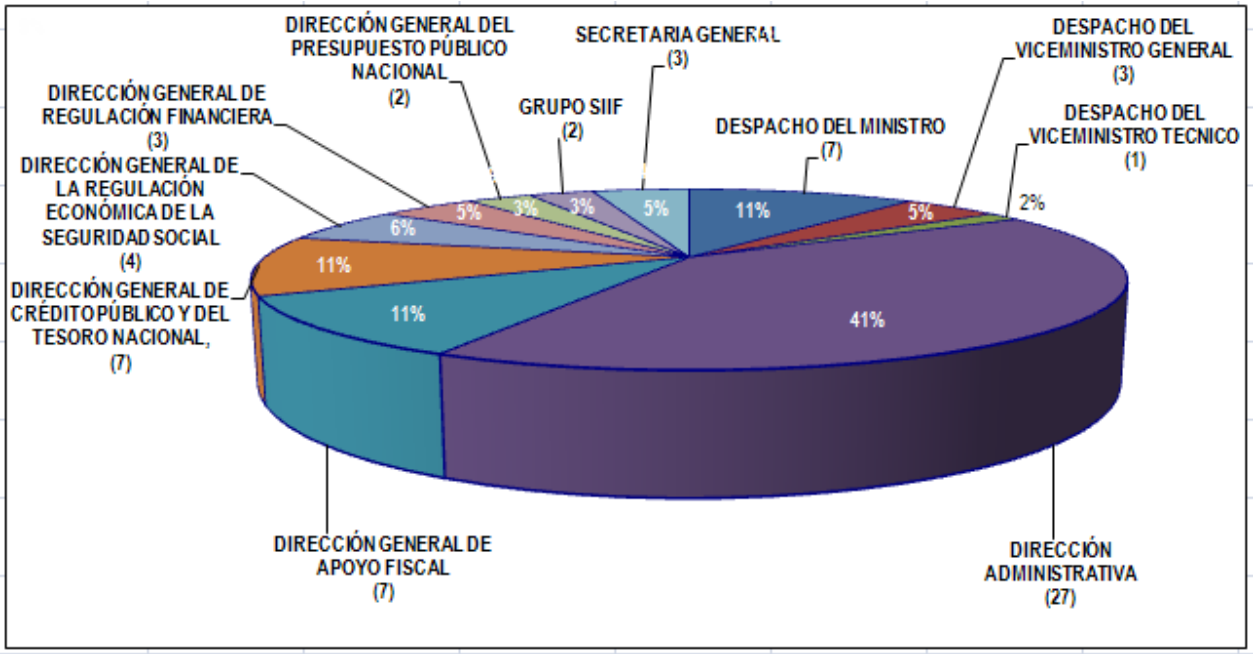
De las 1.228 peticiones programadas para atender, oportunamente fueron atendidas 1.162 equivalente al 95% y atendidas tardíamente 66 equivalentes al 5%. (Ver gráfica No. 2)



Gráfica No.2. Oportunidad atención

A continuación, se evidencian las Dependencias o Procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las 46 peticiones:

1. Dirección Administrativa, **27** peticiones, 41%
2. Despacho del Ministro, **7** peticiones, 11%
3. Dirección General de Apoyo Fiscal, **7** peticiones, 11%
4. Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional, **7** peticiones, 11%
5. Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social, **4** peticiones, 6%
6. Despacho del Viceministro General, **3** peticiones, 5%
7. Dirección General de Regulación Financiera, **3** peticiones, 5%
8. Secretaria General, **3** petición, 5%
9. Dirección General del Presupuesto Público Nacional, **2** peticiones, 3%
10. Grupo SIIF, **2** peticiones, 3%
11. Despacho del Viceministro Técnico, **1** petición, 2%



Gráfica No. 3. Participación dependencias atención tardía de requerimientos

2. SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

2.1. Sugerencias

Durante el mes de mayo de 2012 se recibieron 2 sugerencias, de las cuales una (1) fue atendida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Sug. No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	15/05/2012	1-2012-033476	Redefinir los conceptos base de impuestos para contratistas independientes en la reforma tributaria	Despacho del Ministro	31/05/2012	Se pone en conocimiento al señor Ministro para su respectivo trámite

Tabla No.1. Sugerencias atendidas por el MHCP

La otra se le dio traslado por competencia:

Sug. No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	08/05/2012	1-2012-031002	Replantear el porcentaje del IVA bajándolo a la mitad 8%, en la reforma tributaria	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN

Tabla No.2. Sugerencias trasladadas a otras entidades

2.2. Quejas

Durante el mes de mayo de 2012 se recibieron un total de diecisiete (17) quejas, de las cuales cinco (5) son competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	10/05/2012	1-2012-031905	Manifiesta que el sistema SIIF es lento	Grupo SIIF	31/05/2012	Se le informa que las fallas presentadas en el aplicativo, obedecieron a fallas presentadas por el canal RAVEC, situación que se había informado a los Coordinadores del SIIF de cada entidad en las fechas 9 y 10 de mayo
2	18/05/2012	1-2012-034410	El sistema SIIF no muestra las órdenes de pago		01/06/2012	Se le solicita enviar la información señalada en la circular externa 050 con el fin de crearle el respectivo incidente para así poderle brindar una solución a su problema
3	30/05/2012	1-2012-036892	Inconformidad con la operatividad del Sistema SIIF y su servicio intermitente			Pendiente por atender
4	17/05/2012	1-2012-034084	Fallas en el sistema, demasiado lento	Atencion al Cliente	17/05/2012	Se le solicita ser más claro en la queja ya que no identifica a que sistema se refiere, sin embargo se le informa, que sí la queja está relacionada con el sistema SIIF, se debe comunicar con la línea de soporte SIIF, en donde le atenderán los inconvenientes presentados con el sistema
5	31/05/2012	1-2012-037582	No había personal o funcionario que atendiera en la biblioteca del Ministerio de Hacienda y Crédito Publico, debido a que se encontraban en una capacitación	Grupo Gestión de Información	06/06/2012	Se le informa que internamente se han implementado los correctivos para que el servicio no quede desatendido con motivo de la realización de actividades internas

Tabla No.3. Quejas atendidas por el MHCP

Las doce (12) restantes, se les dio traslado por competencia:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	07/05/2012	1-2012-030917	Manifiesta que la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS, no dio cumplimiento en expedir los certificados de ingresos y retenciones	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN
2	10/05/2012	1-2012-031913	Mal funcionamiento en la plataforma de la DIAN, para presentar declaraciones e información exógena y en las líneas de atención no responden	
3	02/05/2012	1-2012-029279	En la reforma tributaria se debe eliminar la ley de inequidad de los empresarios pobres	
4	002/05/2012	1-2012-029289	Demora en respuesta por parte del Fondo Nacional del Ahorro frente a solicitud de crédito para compra de casa en modalidad UVR	Procuraduría General de la Nación
5	16/05/2012	1-2012-033818	Arreglo en el manual de funciones de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Parafiscales - UGPP, manifiesta	

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
			que va dirigido a los amigos de la Directora	
6	02/05/2012	1-2012-029331	Injusto cobro de crédito hipotecario por parte del Banco Bancolombia[2]	Superintendencia Financiera de Colombia
7	07/05/2012	1-2012-030496		
8	17/05/2012	1-2012-034177	No ha recibido respuesta a una solicitud enviada el día 23/05/2012 relacionada con la devolución de dineros por concepto de prestaciones sociales	Ministerio de Defensa Nacional
9	23/05/2012	1-2012-035321	Demora en pago de cesantías definitivas a docente	Ministerio de Educación Nacional
10	31/05/2012	1-2012-037480	No pago de cesantías a docentes , por orden judicial en el departamento de la Guajira	
11	02/05/2012	1-2012-029266	Cobro de intereses desde las 4:00pm en el pago de parafiscales en el programa PILA	Ministerio de Salud y Protección Social
12	30/05/2012	1-2012-037027	Inconformidad frente a la atención de la consulta relacionada con la destinación de los recursos por margen de comercialización	Ministerio de Minas y Energía

Tabla No.4. Quejas trasladadas a otras entidades

2.3. Reclamos

Durante el mes de mayo de 2012 se recibieron un total de doce (12) reclamos, de los cuales siete (7) fueron atendidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	09/05/2012	1-2012-031399	Inconformidad frente al reporte realizado a la DIAN relacionado con los ingresos y deducciones por salarios atrasados por la Fundación San Juan de Dios en Liquidación, pues manifiesta haber recibido menos dinero que el reportado	Grupo de Pagaduría	31/05/2012	Se le informa que la suma reportada a la DIAN es correcta, en consecuencia se le expide certificado del valor consignado
2	09/05/2012	1-2012-031568	Inconformidad frente a la reforma tributaria, relacionada con el impuesto de herencia	Atencion al Cliente	09/05/2012	Se le informa que su reclamo es competencia de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Y a su vez se le aclara que cualquier entidad atenderá su reclamos siempre y cuando lo realice de manera respetuosa de acuerdo a las disposiciones del artículo 5 del C.C.A.
3	14/05/2012	1-2012-033156	A través del aplicativo de la Web del Ministerio, se le informo que se le dio respuesta a su derecho de petición el cual había sido enviado a su correo electrónico, manifiesta que no lo recibió	Atencion al Cliente	14/05/2012	Se le envía nuevamente la respuesta a su derecho de petición emitida por la Oficina de Bonos Pensionales
4	18/05/2012	1-2012-034487[3]	Solicita certificado laboral con factores salariales en formato 3	Atencion al Cliente	18/05/2012	Se le informa las entidades de las cuales el Ministerio expide certificados laborales en

[2] El quejoso envió su queja dos veces bajo los radicados 1-2012-029331 (16/05/2012) y 1-2012-030496 (21/05/2012)
[3] El peticionario lo registra como "reclamo" siendo una "solicitud"

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
						consecuencia se le solicita informar en que entidad laboró, con el fin de poder tramitar su solicitud
5	31/05/2012	1-2012-037252	Manifiesta que en su historia laboral aparece relacionado un empleador con el cual nunca trabajo	Atencion al Cliente	31/05/2012	Se le informa que la entidad competente para corregir dicho error es la Administradora del Fondo de Pensiones que realizo tal reporte
6	07/05/2012	1-2012-030491	Realizo solicitud de certificado laboral el día 11/04/2012 y a la fecha no ha tenido respuesta	Grupo de Certificaciones Laborales[4]	22/05/2012	Se le reenvía los certificados laborales, en el entendido que los anteriores fueron devueltos por la red postal
7	14/05/2012	1-2012-033362	Solicita nuevamente el envío del certificado laboral ya que fue devuelto por la red postal			Se le reenvía los certificados laborales, en el entendido que los anteriores fueron devueltos por la red postal
8	22/05/2012	1-2012-035052	Realizo solicitud de certificado laboral el día 11/04/2012, posteriormente y posteriormente informó la nueva dirección ya que la anteriormente suministrada no fue posible la entrega de la certificación, y a la fecha no ha recibido respuesta			Se le reenvía los certificados laborales, en el entendido que los anteriores fueron devueltos por la red postal
9	28/05/2012	1-2012-036267	No le registran aportes de los años laborados entre 1979 y 2001	Oficina de Bonos Pensionales	07/06/2012	Se le informa que debe acercarse a la Administradora de Fondo de Pensiones COLFONDOS y realizar la solicitud por escrito con el fin de que COLFONDOS realice el respectivo trámite ante el Instituto del Seguro Social

Tabla No.5. Reclamos atendidos por el MHCP

Los tres (3) restantes, se les dio traslado por competencia:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	08/05/2012	1-2012-031192	Incumplimiento en el giro de recursos para el pago de intereses de cesantías a los docentes	Ministerio de Educación Nacional
2	14/05/2012	1-2012-033260	Demora en el pago de los intereses de las cesantías a docentes	
3	02/05/2012	1-2012-029303[5]	Pago de prestaciones sociales como miembro del ejercito nacional	Ministerio de Defensa Nacional

Tabla No.6. Reclamos trasladados a otras entidades

[4] El peticionario registró tres veces su reclamo bajo los radicados 1-2012-030491 (21/05/2012); 1-2012-033362 (28/05/2012) y 1-2012-035052 (05/06/2012)

[5] El peticionario posteriormente interpuso queja bajo el radicado 1-2012-034177 (30/05/2012)

2.4. DENUNCIAS

Durante el mes de mayo de 2012, se recibieron ocho (8) denuncias, de las cuales una (1) fue atendida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	15/05/2012	1-2012-033743	Denuncia motivos para cuestionar legalidad de dos entidades afrocolombianas y manifiesta que adjunta archivo	Atencion al Cliente	15/05/2012	Se le solicita que sea más claro en su denuncia y que envié por correo electrónico documento mencionado en su denuncia.

Tabla No.7. Denuncias atendidas por el MHCP

Las siete (7) restantes, se les dio traslado por competencia:

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	03/05/2012	1-2012-029986	Graves actuaciones contra los presos de Palogordo, Santander	Instituto Nacional Penitenciario INPEC
2	09/05/2012	1-2012-031609	Denuncia actuación de la Caja de Compensación Comfenalco Regional Valle del Cauca con el tema de subsidio de vivienda	Superintendencia de Subsidio Familiar
3	22/05/2012	1-2012-034837	Pago de crédito durante 13 años con el Banco Davivienda y aun sigue la deuda	Superintendencia Financiera de Colombia
4	22/05/2012	1-2012-034877	Desapariciones en la vía Tumaco	Fiscalía General de la Nación
5	22/05/2012	1-2012-034911	Asesinatos en el Departamento de Arauca	
6	23/05/2012	1-2012-035358	Buen Futuro no da respuesta a su derecho de petición relacionada con reconocimiento de pensión de gracia	Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP
7	25/05/2012	1-2012-036065	Corrupción y persecución por parte de la DIAN	Procuraduría General de la Nación

Tabla No.8. Denuncias trasladadas a otras entidades

3. ENCUESTAS

A los ciudadanos encuestados por los diferentes medios: teléfono, correo electrónico, atención personalizada, chat se les solicitó calificar de 1 a 5 (donde 5 es “Muy bueno” y 1 es “Muy malo") el tiempo de respuesta y la calidad de la información, los resultados fueron:

3.1. Atencion Personalizada

Se realizaron 16 encuestas que corresponde al 36% de las 44 peticiones realizadas entre el 1° y el 31 de mayo de 2012.

a. Servicio de Atención prestado en las instalaciones del MHCP

Promedio Evaluación 4

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	6	38%
4- Bueno	10	63%
3- Regular	0	0%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	16	100%

b. Calidad de la información suministrada

Promedio Evaluación 4

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	7	44%
4- Bueno	8	50%
3- Regular	1	6%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	16	100%

Sobre los resultados obtenidos, se observa que el **promedio de evaluación de Atención prestada en las instalaciones del Ministerio** y la **calidad de la información suministrada** obtuvo una calificación de **5,** calificación que se mantiene frente al mes anterior.

Sin embargo dos ciudadanos manifestaron inconformidad frente a la información suministrada del Banco Cafetero y de los pagos a los ex trabajadores de la Fundación San Juan de Dios.

3.2. Atención correo electrónico

Entre el 1° y el 31 de mayo de 2012, se brindó respuesta a 228 requerimientos aproximadamente, a través del buzón de atención al cliente, de los cuales 13 ciudadanos respondieron la encuesta de "Satisfacción al Cliente", equivalente al 6%.

a. Tiempo de respuesta

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	10	77%
4- Bueno	3	23%
3- Regular	0	0%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	13	100%

b. Calidad de la información

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	10	77%
4- Bueno	3	23%
3- Regular	0	0%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	13	100%

Sobre los resultados obtenidos, se observa que el **promedio de evaluación de "tiempo de respuesta"** y la "**calidad de la información"** obtuvo una calificación de **5.** Sin ningún comentario.

3.3. Atención telefónica

Se realizaron 123 encuestas que corresponde al 16% de los 782 requerimientos realizados por este medio entre el 1° y el 31 de mayo de 2012.

a. Tiempo de espera en línea

Promedio Evaluación 4

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	65	53%
4- Bueno	56	46%

3- Regular	0	0%
2- Malo	1	1%
1- Muy malo	1	1%
Total	123	100%

b. Calidad de la información

Promedio Evaluación 4

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	64	51,16%
4- Bueno	51	45,74%
3- Regular	3	1,55%
2- Malo	5	1,55%
1- Muy malo	0	0,00%
Total	123	100,00%

Sobre los resultados obtenidos, se observa que el **promedio de evaluación de "tiempo en espera en línea"** y la "**calidad de la información suministrada"** obtuvo una calificación de **4,** calificación que se mantiene frente al mes anterior.

Sin embargo en el ítem "Tiempo de espera en línea" un ciudadano califico el servicio como "malo" sin ningún comentario, y otro ciudadano calificó el servicio "muy malo" manifestando que la atención debería ser inmediata y no cuando el funcionario lo desee.

En el ítem "Calidad de la información suministrada" cinco (5) ciudadanos calificaron "malo" el servicio, dos de ellos se refirieron a su inconformidad con la respuesta brindada mientras que los otros tres (3) ciudadanos no realizaron comentarios.

3.4. Chat

Frente al Chat, solamente un ciudadano calificó el servicio de los (13) ciudadanos que utilizaron este medio, razón por la cual no se tiene en cuenta ya que no permite una medición de satisfacción al cliente objetiva.

APROBÓ: Grace Michael Ruiz.
REVISÓ: Freddy Jaramillo Orozco.
ELABORÓ: Claudia Susana Morales G.