

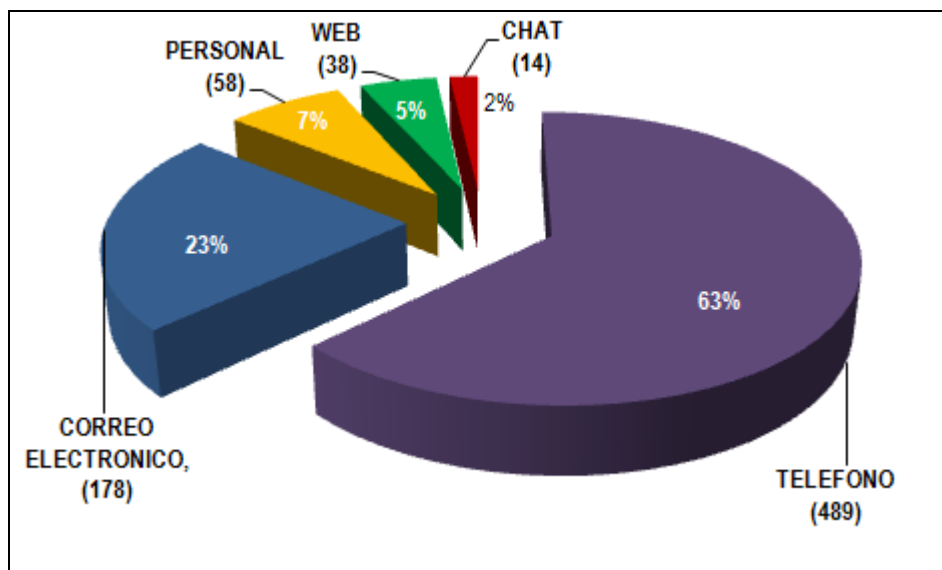
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE FEBRERO 2012

1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

Durante el mes de febrero de 2012, se programaron¹ para atender un total de **777** requerimientos, 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 489 llamadas equivalentes al 63%; entre tanto 178 requerimientos (23%) fueron recibidos por el medio **correo electrónico**, le sigue los requerimientos recibidos de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 58 equivalentes al 7%, **Web** 38 requerimientos equivalentes al 5% y el 2% restante corresponde a 14 requerimientos recibidos por el medio de recepción **chat**. (Ver gráfica No.1)

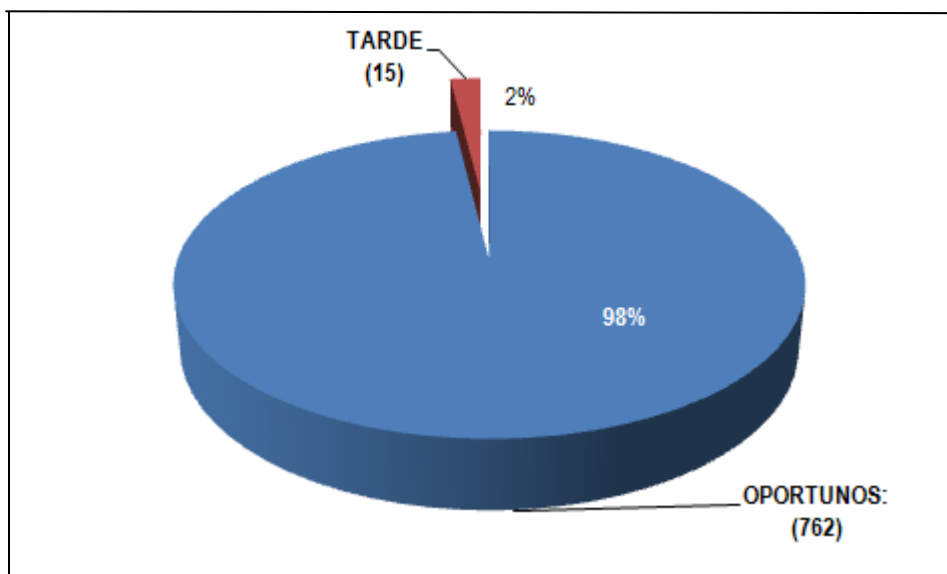


Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

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

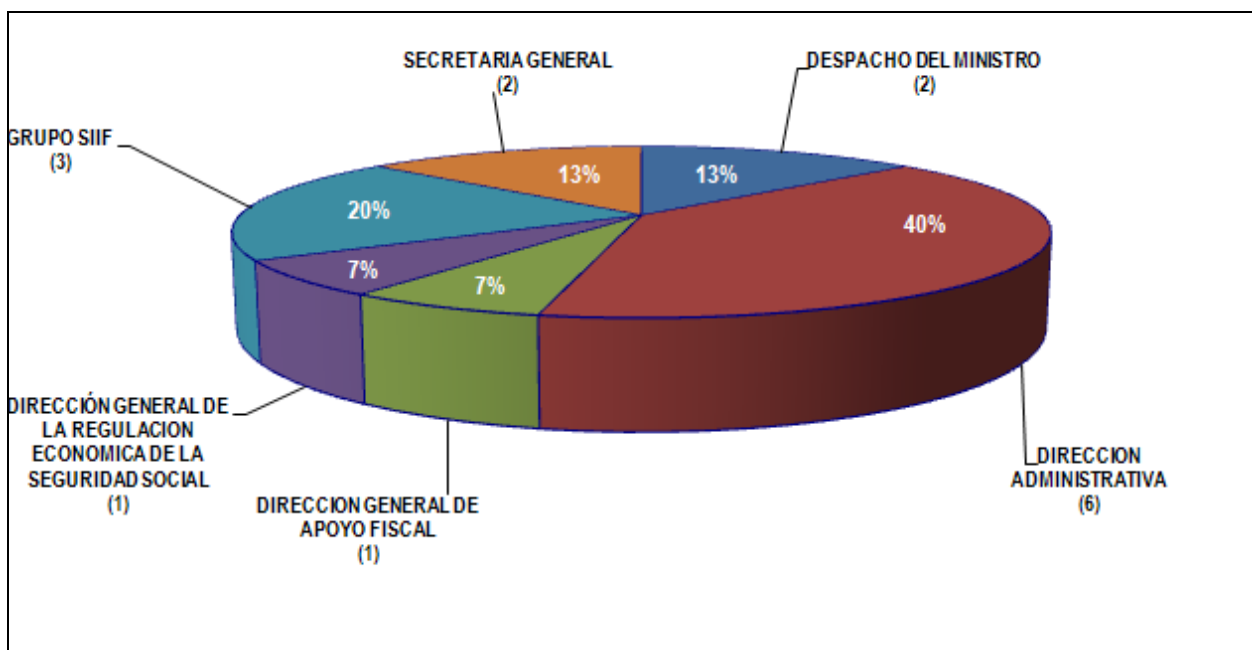
De los 777 requerimientos programados para atender, oportunamente fueron atendidos 762 equivalente al 98% y atendidos tardíamente 15 equivalentes al 2%. (Ver gráfica No. 2)



Gráfica No.2. Oportunidad atención

A continuación, se evidencian las Dependencias o Procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de los 15 requerimientos:

1. Dirección Administrativa, **6** requerimientos, 40%
2. Grupo SIIF, **3** requerimientos, 20%
3. Despacho del Ministro, **2** requerimientos, 13%
4. Secretaria General, **2** requerimientos, 13%
5. Dirección General de Apoyo Fiscal, **1** requerimiento, 7%
6. Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social, **1** requerimiento, 7%



Gráfica No. 3. Participación dependencias atención tardía de requerimientos

2. SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

2.1. Sugerencias

Durante el mes de febrero de 2012 se recibieron dos sugerencias, las cuales fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Sug. No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	21/02/2012	1-2012-012273 ²	Solicita certificados de bono pensional	Atención al Cliente	21/02/2012	En vista que la solicitud no es clara, se le informa el nombre de las entidades, de las cuales el Ministerio expide certificaciones laborales.
2	28/02/2012	1-2012-014254 ³	Realiza sugerencia frente a que la página Web del Ministerio tiene un link de chat y no hay personal para atenderlo, justificándolo como mantenimiento a la página	Atención al Cliente	28/02/2012	Se le solicita aclarar a cual chat se refiere, en el entendido que el Ministerio cuenta con chat SIIF, FUT y Atención al Cliente

Tabla No.1. Sugerencias atendidas por el MHCP

² El ciudadano registró el requerimiento en el aplicativo "Solicitudes, Quejas y Reclamos" de la página Web del Ministerio, como "Sugerencia", siendo una "Petición"

³ El ciudadano registró el requerimiento en el aplicativo "Solicitudes, Quejas y Reclamos" de la página Web del Ministerio, como "Sugerencia", siendo un "Reclamo"

2.2. Quejas

Durante el mes de febrero de 2012 se recibieron un total de once (11) quejas, de las cuales cuatro fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	07/02/2012	1-2012-008600	Inconvenientes con el sistema SIIF – Prestan un mal servicio, demora en la atención de llamadas	Grupo SIIF	08/02/2012	Se le informa que efectivamente la línea SIIF ha presentado fallas, el alto volumen de llamadas ha superado la capacidad de la línea, en consecuencia el Grupo SIIF se encuentra trabajando para aumentar la capacidad en dicha línea
2	07/02/2012	1-2012-009005	Inconvenientes con el sistema SIIF – Token módulo de presupuesto		Pendiente por atender	
3	13/02/2012	1-2012-010268	No se encuentra información sobre dineros que adeuda la entidad liquidada Banco Cafetero, exactamente CDAT Certificado de Ahorro a Término – Perdida de pensión	Grupo de Certificaciones Laborales	06/03/2012	Se le informa que la competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público frente a la extinta entidad Banco Cafetero es realizar certificaciones de acuerdo a los documentos entregados por la mencionada entidad, en consecuencia no tiene la facultad legal para realizar la cancelación de un Certificado de Ahorro a Término Fijo.
4	28/02/2012	1-2012-014375	Manifiesta inconformidad por falta de notificación de la circular 179 del año 1994 y en consecuencia solicita copia de la misma	Atención al Cliente	28/02/2012	Se le solicita aclarar la normatividad a la que hace referencia, puesto que la circular que menciona, no se encuentra en el archivo de circulares del MHCP

Tabla No.2. Quejas atendidas por el MHCP

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

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	08/02/2012	1-2012-009379	Incumplimiento por parte de Cajanal en trámite de pensión	Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP
2	09/02/2012	1-2012-009380	Demora en pagos de salarios a administradores viales, responsabilidad que antes era asumida por INVIAS	Instituto Nacional de Vías INVIAS
3	13/02/2012	1-2012-010088	Demora en pago de pensiones por parte del Instituto del Seguro Social ISS	Instituto del Seguro Social
4	14/02/2012	1-2012-010550	Solicitó crédito hipotecario con el Banco Bancolombia, entidad que inicialmente le indico el valor fijo a pagar incluido el subsidio del gobierno, pero cuando fue a cancelar su primera cuota le informaron que ya no contaba con el mencionado subsidio	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
5	14/02/2012	1-2012-010812	Realización de contrato entre una Agencia de producción de cine y Alianza Fiduciaria, al parecer la entidad bancaria omitió los pasos para la apertura de unas cuentas; en consecuencia la Superintendencia emitió un concepto errado	Superintendencia Financiera de Colombia

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
6	16/02/2012	1-2012-011212	Exagerado aumento en el impuesto predial	Secretaria de Hacienda de Cúcuta
7	23/02/2012	1-2012-013302	Demora en pagos a hogares comunitarios en el municipio La Esperanza - Norte de Santander	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF

Tabla No.3. Quejas trasladadas a otras entidades

2.3.Reclamos

Durante el mes de febrero de 2012 se recibieron un total de nueve (9) reclamos, de los cuales cuatro (4) fueron atendidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	03/02/2012	1-2012-007826	Las semanas de trabajo no aparecen reportadas	Atención al Cliente	03/02/2012	Se le informa el nombre de las entidades, de las cuales el Ministerio expide certificaciones laborales relacionadas con los descuentos en los salarios realizados a los ex trabajadores
2	03/02/2012	1-2012-008006	Incumplimiento en el horario señalado en la página Web del Ministerio respecto de la atención por parte del SIF	Grupo SIF	14/03/2012	Se le piden disculpas al ciudadano y se le informa que el SIF ha informado a través de la página Web, coordinador delegado SIF, Call center sobre la suspensión del aplicativo
3	06/02/2012	1-2012-008538	Inconformidad frente a información suministrada por el fondo de pensiones ING, relacionada con el no derecho al reconocimiento de bono pensional	Oficina de Bonos Pensionales	13/02/2012	Se le informa los requisitos que debe cumplir y el procedimiento para solicitar el reconocimiento y pago del bono pensional
4	23/02/2012	1-2012-013297	Trámite en certificación laboral, manifiesta que laboró en la Dirección de Impuestos en Tulua y no en Armenia, de igual manera manifiesta que los documentos solicitados por el Grupo de Certificaciones Laborales del Ministerio fueron enviados a la DIAN	Grupo de Certificaciones Laborales		Pendiente por atender

Tabla No.4. Reclamos atendidos por el MHCP

Las cinco (5) restantes, se les dio traslado por competencia:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	01/02/2012	1-2012-007086	Inconformidad frente al trámite de presentación de información relacionada con animales y pieles y frente a la atención brindada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN
2	02/02/2012	1-2012-007539	Devolución dinero por pago de impuesto vehicular en la ciudad de Bogotá, de un vehículo registrado en el municipio de Zipaquirá	Secretaria de Hacienda Distrital

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
3	09/02/2012	1-2012-009518	Aumento en la valorización de un predio ubicado en Medellín	Secretaria de Hacienda de Medellín
4	13/02/2012	1-2012-010260	No hay información respecto de las semanas cotizadas en el Instituto del Seguro Social ISS, por el tiempo laborado en el Instituto de Crédito Territorial	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
5	20/02/2012	1-2012-012133	Realizo solicitud adjudicación de dinero a damnificados por ola invernal al Banco Agrario y no ha obtenido respuesta	Finagro

Tabla No.5. Reclamos trasladados a otras entidades

2.4.DENUNCIAS

Durante el mes de febrero de 2012, se recibieron dos (2) denuncias, de las cuales una fue atendida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	13/02/2012	1-2012-010249	Denuncia sobre irregularidades en aprobación de vigencias futuras al Hospital Militar, por parte de un funcionario del Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Oficina de Control Interno Disciplinario	20/02/2012	Se le informa que se dio apertura a la respectiva investigación

Tabla No.6. Denuncias atendidas por el MHCP

La otra denuncia, se le dio traslado por competencia:

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	06/02/2012	1-2012-008216	Denuncia acerca del asesinato de dos personas en el Departamento de Putumayo	Ministerio de Justicia y del Derecho

Tabla No.7. Denuncias trasladadas a otras entidades

3. ENCUESTAS

A los ciudadanos encuestados por los diferentes medios: teléfono, correo electrónico, atención personalizada, chat⁴ 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. Atención Personalizada

Se realizaron 20 encuestas que corresponde al 34% de los 58 requerimientos realizados entre el 1° y el 29 de febrero de 2012.

⁴ El Chat de Atención al Cliente del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, empezó a funcionar a partir de 16 de enero de 2012

a. Servicio de Atención prestado en las instalaciones del MHCP

Promedio Evaluación 4,50

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	10	50,00%
4- Bueno	10	50,00%
3- Regular	0	0,00%
2- Malo	0	0,00%
1- Muy malo	0	4,00%
Total	20	100,00%

b. Calidad de la información suministrada

Promedio Evaluación 4,50

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	10	59,26%
4- Bueno	10	37,04%
3- Regular	0	0,00%
2- Malo	0	0,00%
1- Muy malo	0	4,00%
Total	20	100,00%

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 **4,50**.

3.2. Atención correo electrónico

Entre el 1° y el 29 de febrero de 2012, se brindó respuesta a 109 requerimientos aproximadamente, a través del buzón de atención al cliente, de los cuales el 7% de los ciudadanos respondieron la encuesta de "Satisfacción al Cliente", lo que obedece aproximadamente a 8 ciudadanos.

a. Tiempo de respuesta**Promedio Evaluación** 4,75

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	6	75,00%
4- Bueno	2	25,00%
3- Regular	0	0,00%
2- Malo	0	0,00%
1- Muy malo	0	0,00%
Total	12	100,00%

Sobre los resultados obtenidos, se observa que el **promedio de evaluación de tiempo de respuesta** obtuvo una calificación de **4,75**.

b. Calidad de la información**Promedio Evaluación** 4,88

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	7	87,50%
4- Bueno	1	12,50%
3- Regular	0	0,00%
2- Malo	0	0,00%
1- Muy malo	0	8,00%
Total	8	100,00%

Sobre los resultados obtenidos, se observa que la **calidad de la información suministrada** obtuvo una calificación de **4,88**.

3.3. Atención telefónica

Se realizaron 103 encuestas que corresponde al 21% de los 489 requerimientos realizados por este medio entre el 1° y el 29 de febrero de 2012.

a. Tiempo de espera en línea

Promedio Evaluación 4,41

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	52	50,49%
4- Bueno	44	42,72%
3- Regular	4	3,88%
2- Malo	3	2,91%
1- Muy malo	0	0,00%
Total	103	100,00%

Sobre los resultados obtenidos, se observa que el **promedio de evaluación de tiempo de respuesta** obtuvo una calificación de **4,41**.

Sin embargo cuatro (4) ciudadanos calificaron como **regular**, debido a que dos de ellos no han recibido respuesta por parte del Ministerio y dos se refirieron a información que no es competencia de la entidad, tales como ampliación en la cobertura FRECH y proyecciones PIB (Producto Interno Bruto).

Tres (3) ciudadanos calificaron como **malo**, esta calificación obedeció a la atención e información suministrada, quienes señalaron: no brindaron información respecto de la obtención del RUT, no le brindaron orientación frente al impuesto predial, en la línea SIIF le prestaron mala atención en la línea de atención al cliente la atención fue un poco mejor, pero sugiere mas escucha y amabilidad.

b. Calidad de la información

Promedio Evaluación 4,50

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	53	51,46%
4- Bueno	42	40,78%
3- Regular	4 ⁵	3,88%
2- Malo	4	3,88%
1- Muy malo	0	0,00%
Total	103	100,00%

Sobre los resultados obtenidos, se observa que la evaluación de la **calidad de la información** obtuvo un promedio de **4,40**.

⁵ Hace a referencia a los cuatro (4) ciudadanos mencionados en el análisis "Tiempo de espera en línea"

Además de los comentarios realizados por los ciudadanos, mencionados en el análisis de *Tiempo de espera en línea*, un ciudadano manifestó que no le brindaron información respecto del fondo de compensación distrital.

3.4. Chat

Frente al Chat, ningún ciudadano ha calificado el servicio prestado por este medio.

APROBÓ: Grace Michael Ruiz.

REVISÓ: Freddy Jaramillo Orozco.

ELABORÓ: Claudia Susana Morales G.