



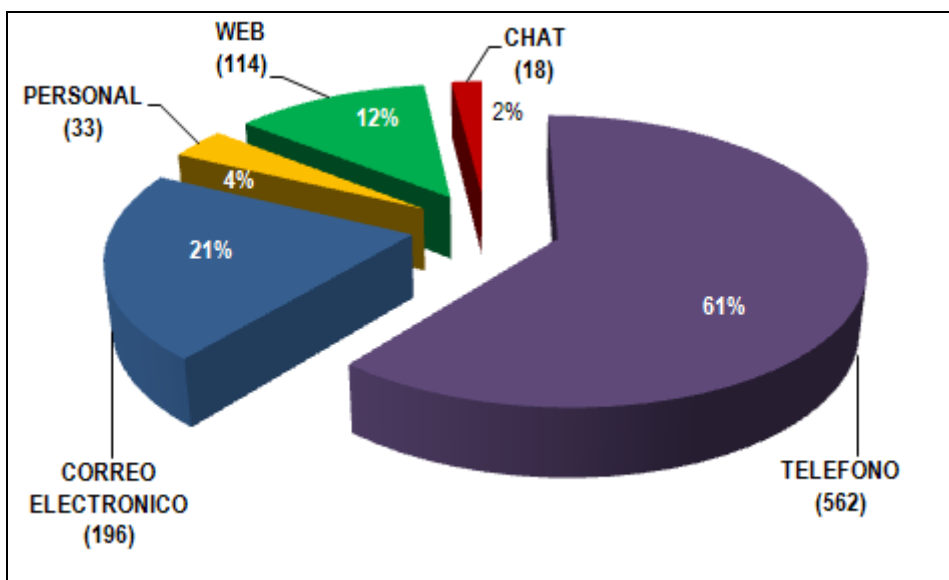
## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE MARZO 2012

### 1. PETICIONES RECIBIDAS

Durante el mes de marzo de 2012, se recibió un total de 967 peticiones de las cuales se programaron<sup>1</sup> para atender un total de **923**, 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 562 llamadas equivalentes al 61%; entre tanto 196 peticiones (21%) 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 33 equivalentes al 4%, **Web** 114 peticiones equivalentes al 12% y el 2% restante corresponde a 18 requerimientos recibidos por el medio de recepción **chat**. (Ver gráfica No.1)

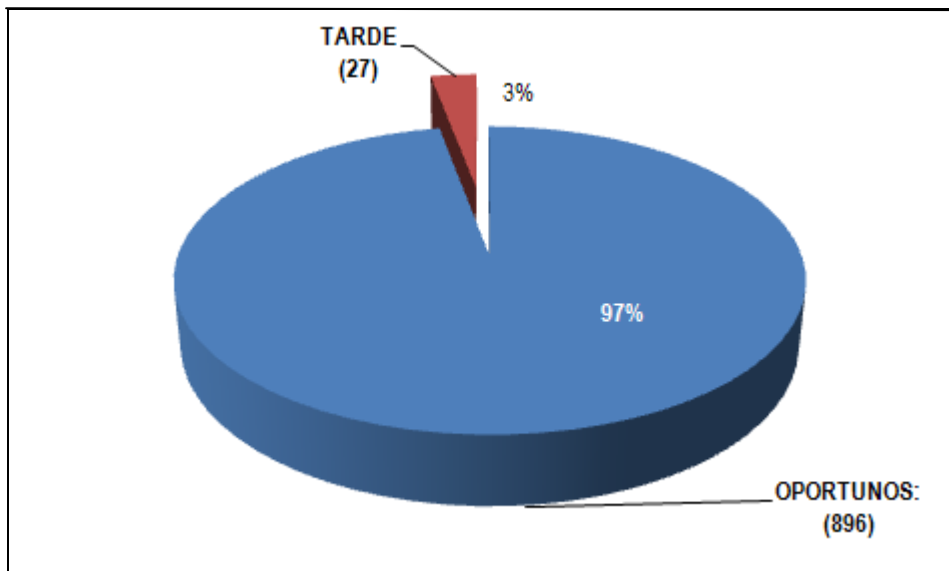


Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

<sup>1</sup> 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

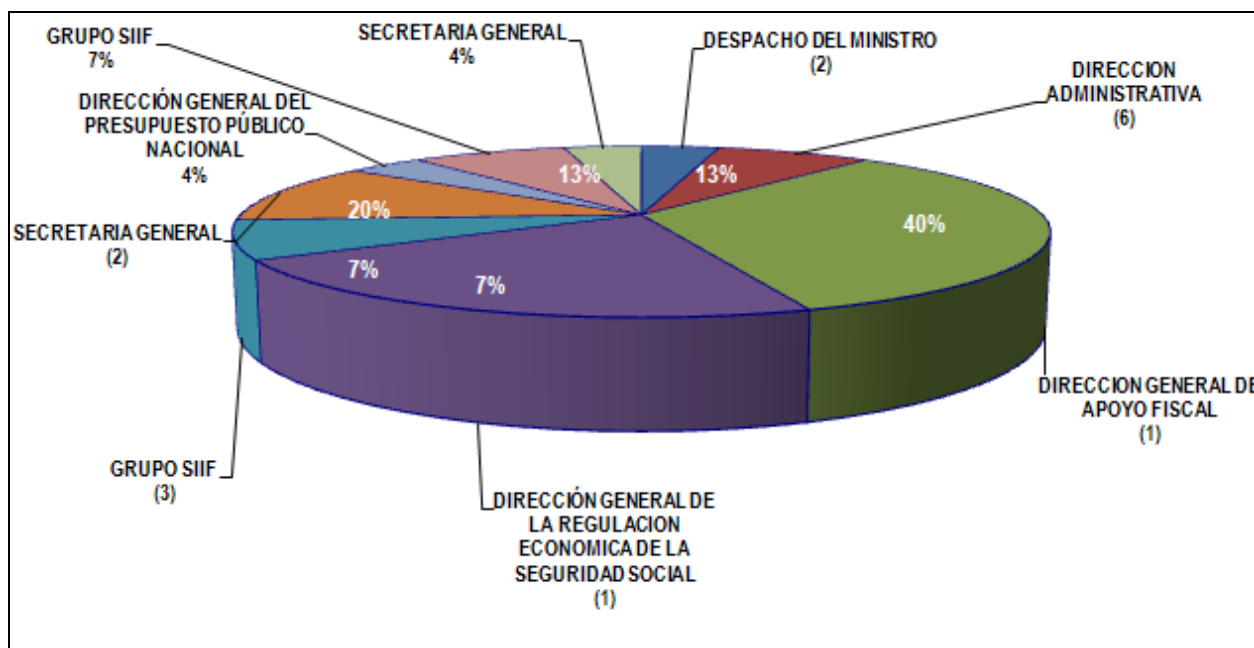
De las 923 peticiones programadas para atender, oportunamente fueron atendidas 896 equivalente al 97% y atendidas tardíamente 27 equivalentes al 3%. (Ver gráfica No. 2)



**Gráfica No.2. Oportunidad atención**

**A continuación**, se evidencian las Dependencias o Procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las 27 peticiones:

1. Dirección Administrativa, **9** peticiones, 33%
2. Dirección General de Apoyo Fiscal, **6** peticiones, 22%
3. Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social, **3** peticiones, 11%
4. Despacho del Viceministro General, **2** peticiones, 7%
5. Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional, **2** peticiones, 7%
6. Grupo SIIF, **2** peticiones, 7%
7. Despacho del Ministro, **1** petición, 4%
8. Dirección General del Presupuesto Público Nacional, **1** petición, 4%
9. Secretaria General, **1** petición, 4%



Gráfica No. 3. Participación dependencias atención tardía de requerimientos

## 2. SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

### 2.1. Sugerencias

Durante el mes de marzo de 2012 se recibieron dos sugerencias, una (1) fue atendida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Sug. No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	08/03/2012	1-2012-016886	Sugiere que el material "Conceptos en materia tributaria y financiera" sean colgados en la página Web del Ministerio mientras se van expidiendo	Dirección General de Apoyo Fiscal	13/03/2012	La Dirección General de Apoyo Fiscal tomó atenta nota sobre la sugerencia, en consecuencia se encuentra trabajando en ello.

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	27/03/2012	1-2012-021176	Sugiere que en la próxima reforma tributaria considere el tratamiento de los contratos de leasing en las PYMES	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Tabla No.2. Sugerencias trasladadas a otras entidades

## 2.2. Quejas

Durante el mes de marzo de 2012 se recibieron un total de doce (12) quejas, de las cuales tres (3) fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	05/03/2012	1-2012-015875	Manifiesta no haber recibido respuesta, de la petición registrada en el aplicativo de la web del Ministerio	Atención al Cliente	05/03/2012	Se le envía al correo electrónico del quejoso, copia de la respuesta la cual fue emitida el día 21/10/2011
2	07/03/2012	1-2012-016356	No ha recibido respuesta de la petición enviada el día 20/01/2012 y recibido por el Ministerio el día 23/01/2012, en donde solicita tiempo de servicio		07/03/2012	Se le envía al correo electrónico del quejoso, copia de la respuesta en donde su petición se le dio traslado por competencia el día 13/02/2012 a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN
3	09/03/2012	1-2012-017179	Retraso en el pago de honorarios a contratistas del SENA debido a problemas con el sistema SIIF	Grupo SIIF	12/03/2012	El Grupo SIIF le indica, que desconocen las razones por las cuales se les está informando que la demora en los pagos son causados por el sistema SIIF, adicionalmente se le informa que el SENA presenta falencias en el registro realizado en el sistema en mención y a debilidades en la infraestructura técnica de la entidad

**Tabla No.3. Quejas atendidas por el MHCP**

Las nueve (9) restantes, se les dio traslado por competencia:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	07/03/2012	1-2012-016394	Manifiesta incumplimiento por parte de la Constructora Creativa SAS, en inicio de obra para construcción de una casa	Alcaldía Mayor de Bogotá
2	12/03/2012	1-2012-017358	Demora en pago de contrato de prestación de servicios por parte del Municipio Jamundi, entidad que manifiesta que es por cambio de administración, pero ha evidenciado que la administración sí ha realizado otros pagos	Contraloría Departamental del Valle del Cauca
3	12/03/2012	1-2012-017556	Discriminación hacia los pensionados en el aumento anual de la mesada pensional	Ministerio del Trabajo
4	12/03/2012	1-2012-017704	Manifiesta que la Superintendencia Financiera de Colombia no ha atendido una queja que interpuso contra Davivienda	Superintendencia Financiera de Colombia
5	14/03/2012	1-2012-018162	Queja por cobro de contribución por valorización en el municipio de Santa Marta	Secretaría de Hacienda de Santa Marta
6	26/03/2012	1-2012-020712	Aumento del 600% en el impuesto predial, en el municipio de Chía	Gobernación de Cundinamarca
7	29/03/2012	1-2012-021576	Demora en el pago de la mesada pensional por parte de la Fiduprevisora	Ministerio de Educación Nacional
8	29/03/2012	1-2012-021770	Demora en el pago de cesantías definitivas por parte de la Fiduprevisora	
9	30/03/2012	1-2012-022019	Demora en el pago de la mesada pensional por parte de la Fiduprevisora	

**Tabla No.4. Quejas trasladadas a otras entidades**

### 2.3.Reclamos

Durante el mes de marzo de 2012 se recibieron un total de ocho (8) reclamos, de los cuales tres (3) fueron atendidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	27/03/2012	1-2012-020942	Retraso en la cancelación de salarios del mes de marzo, a contratistas del SENA, debido a que le informaron que se debía por cambios en la plataforma del Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Grupo SIIF	27/04/2012	El Grupo SIIF se disculpa por la tardanza en la atención al Reclamo en consecuencia le informa: Que la plataforma de pagos del sistema SIIF no ha sido modificada, y la programación oportuna de los pagos es exclusivamente competencia de la entidad SENA
2	28/03/2012	1-2012-021527	El juego publicado en la página Web del Ministerio presenta problemas, ya que varias personas lo han jugado y no han podido finalizarlo	Despacho del Ministro	02/04/2012	Atendido
3	29/03/2012	1-2012-021598	Inconformidad frente a la liquidación del bono pensional, pues no se tuvo en cuenta determinado periodo laborado	Oficina Bonos Pensionales	19/04/2012	atenderse le informa que los tiempos que se tuvieron en cuenta para la liquidación del bono pensional son los que están incluidos en la historia laboral

**Tabla No.5. 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
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, chat<sup>2</sup> 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 61% de las 33 peticiones realizadas entre el 1° y el 31 de marzo de 2012.

<sup>2</sup> 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

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	9	45,00%
4- Bueno	11	55,00%
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

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	9	45,00%
4- Bueno	11	55,00%
3- Regular	0	0,00%
2- Malo	0	0,00%
1- Muy malo	0	0,00%
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**, igual al del mes anterior.

### 3.2. Atención correo electrónico

Entre el 1° y el 31 de marzo de 2012, se brindó respuesta a 116 requerimientos aproximadamente, a través del buzón de atención al cliente, de los cuales 5 ciudadanos respondieron la encuesta de "Satisfacción al Cliente".

### a. Tiempo de respuesta

Promedio Evaluación 4

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	3	60,00%
4- Bueno	1	20,00%
3- Regular	1	20,00%
2- Malo	0	0,00%
1- Muy malo	0	0,00%
Total	5	100,00%

Sobre los resultados obtenidos, se observa que el **promedio de evaluación de tiempo de respuesta** obtuvo una calificación de **4**, igual al del mes anterior.

### b. Calidad de la información

Promedio Evaluación 4

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	4	80,00%
4- Bueno	0	0,00%
3- Regular	0	0,00%
2- Malo	1	20,00%
1- Muy malo	0	0,00%
Total	5	100,00%

Sobre los resultados obtenidos, se observa que la **calidad de la información suministrada** obtuvo una calificación de **4**, igual al del mes anterior.

Sin embargo un (1) ciudadano calificó **regular y malo**, esta calificación no obedeció a los ítems de evaluación, sino a su inconformidad frente a la expedición de leyes que establecen los requisitos de edad para pensionarse

### 3.3. Atención telefónica

Se realizaron 126 encuestas que corresponde al 22% de los 562 requerimientos realizados por este medio entre el 1° y el 31 de marzo de 2012.



### a. Tiempo de espera en línea

Promedio Evaluación 4

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	68	53,97%
4- Bueno	51	40,48%
3- Regular	3	2,38%
2- Malo	3	2,38%
1- Muy malo	1	1,00%
Total	126	100,00%

Sobre los resultados obtenidos, se observa que el **promedio de evaluación de tiempo de respuesta** obtuvo una calificación de **4**, igual al del mes anterior

### b. Calidad de la información

Promedio Evaluación 4,50

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	69	54,76%
4- Bueno	49	38,89%
3- Regular	4	3,17%
2- Malo	3	2,38%
1- Muy malo	1	1,00%
Total	126	100,00%

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

Sin embargo cuatro (4) ciudadanos calificaron **regular** los ítems de evaluación por las siguientes razones: (1) ciudadano manifiesta que la intención del Asesor del Ministerio fue buena, pero no obtuvo la respuesta deseada frente al tema de "Componente Inflacionario"; (1) ciudadano resalta la buena atención por parte del Ministerio, pero no fue orientado frente al tema de indemnización de terceros por actos terroristas; (1) ciudadano resalta la buena atención, pero considera que faltó más información y el último (1) ciudadano se sintió inconforme ya que el Ministerio lo remitió a las entidades Cámara de Comercio y a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para tramitar la actualización de la razón social.

Tres (3) ciudadanos calificaron **malo** los ítems de evaluación, por las siguientes razones: (1) ciudadano manifiesta que no se pudo comunicar y obtener información respecto de la declaración de "IVA"; (1)

ciudadano no le brindaron información suficiente respecto de los recibos para pago de impuesto predial con la entidad y (1) ciudadano manifiesta su disgusto debido a que la Fiduciaria La Previsora paga las mesadas pensionales de los docentes tardíamente.

### 3.4. Chat

Frente al Chat, solamente un (1) ciudadano calificó el servicio de los (18) ciudadanos que utilizaron este medio, razón por la cual no se tiene en cuenta ya que impide unos resultados objetivos.

**APROBÓ:** Grace Michael Ruiz.

**REVISÓ:** Freddy Jaramillo Orozco.

**ELABORÓ:** Claudia Susana Morales G.