

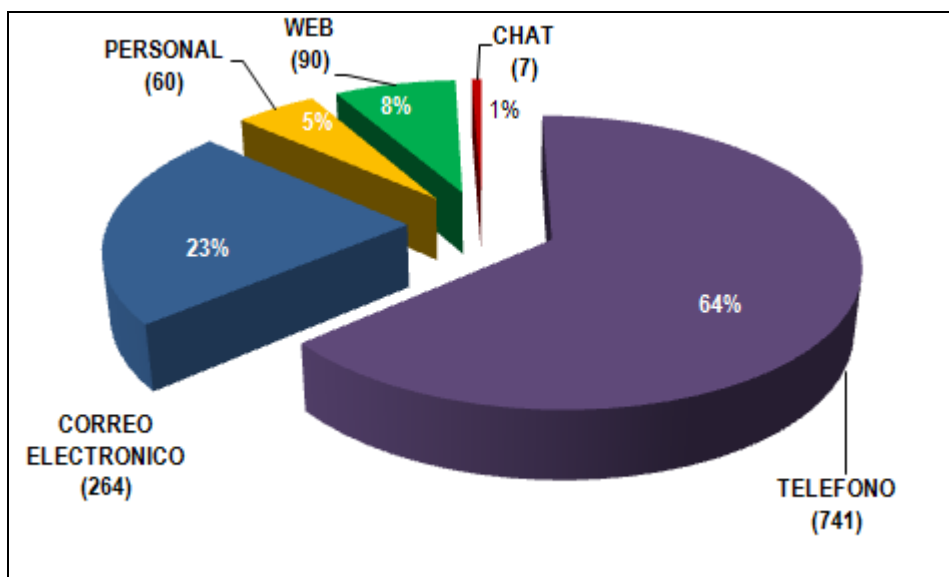
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE ABRIL 2012

1. PETICIONES RECIBIDAS

Durante el mes de abril de 2012, y se programó¹ para atender un total de **1.162**, 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 741 llamadas equivalentes al 64%; entre tanto 264 peticiones (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 60 equivalentes al 5%, **Web** 90 peticiones equivalentes al 8% y el 1% restante corresponde a 7 requerimientos recibidos por el medio de recepción **chat**. (Ver gráfica No.1)

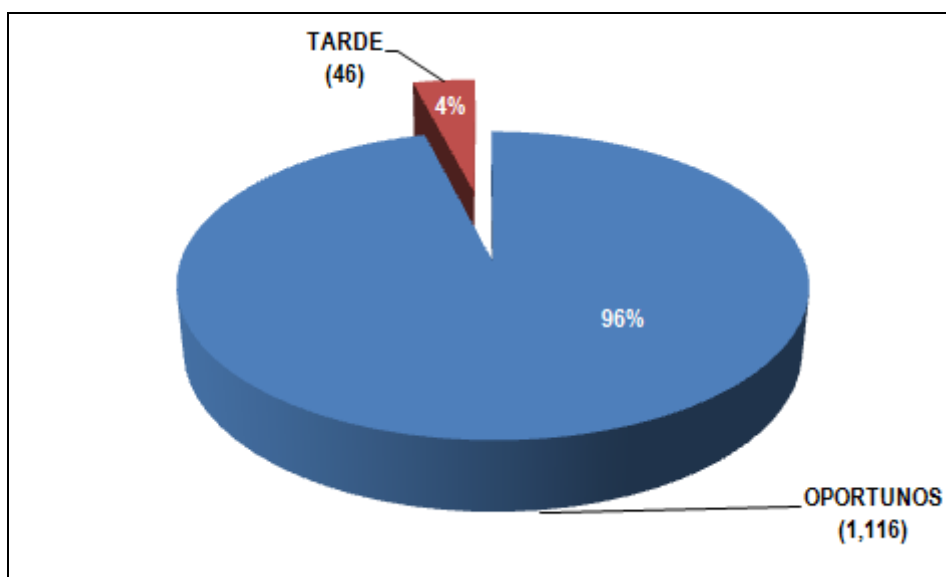


Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

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

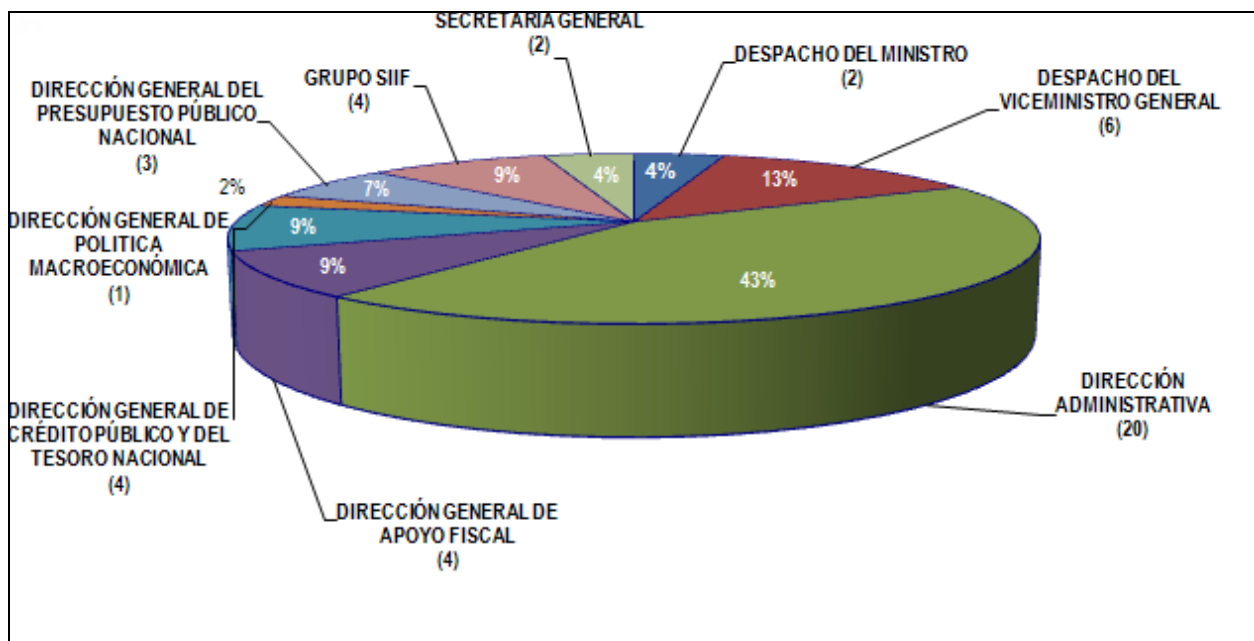
De las 1.162 peticiones programadas para atender, oportunamente fueron atendidas 1.116 equivalente al 96% y atendidas tardíamente 46 equivalentes al 4%. (Ver gráfica No. 2)



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, **20** peticiones, 43%
2. Despacho del Viceministro General, **6** peticiones, 13%
3. Dirección General de Apoyo Fiscal, **4** peticiones, 9%
4. Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional, **4** peticiones, 9%
5. Grupo SIIF, **4** peticiones, 9%
6. Dirección General del Presupuesto Público Nacional, **3** peticiones, 7%
7. Despacho del Ministro, **2** petición, 4%
8. Secretaria General, **2** petición, 4%
9. Dirección General de Política Macroeconómica, **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 abril de 2012 se recibió 1 sugerencia, a la cual se le dio traslado por competencia:

No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	23/04/2012	1-2012-027216	Sugiere al Ministro de Hacienda y Crédito Público que expida un Decreto para reglamentar el incremento salarial ya que sin este acto ninguna entidad lo haría efectivo	Departamento Administrativo de la Función Pública

Tabla No.1. Sugerencias trasladadas a otras entidades

2.2. Quejas

Durante el mes de abril de 2012 se recibieron un total de quince (15) quejas, de las cuales una (1) fue atendida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	13/04/2012	1-2012-025025	No se ha dado respuesta a queja interpuesta en el mes de enero, relacionada con el aplicativo SIIF	Grupo SIIF	27/04/2012	El Grupo SIIF le informa que el requerimiento fue atendido el día 10/01/2012 en donde se le agradeció al quejoso sus comentarios, ya que ayudan a mejorar el servicio

Tabla No.2. Quejas atendidas por el MHCP

Las catorce (14) restantes, se les dio traslado por competencia:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	03/04/2012	1-2012-022697	Demora y falta de información en la atención brindada por la DIAN	Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales DIAN
2	24/04/2012	1-2012-023612	El formulario del impuesto predial tiene datos de otra residencia pero con los datos del quejoso	Secretaría de Hacienda Distrital
3	24/04/2012	1-2012-027449	Pésimo servicio al cliente en el aeropuerto de Medellín	Aeronáutica Civil de Colombia
4	25/04/2012	1-2012-027856	Inconsistencia en la liquidación del impuesto predial en el municipio de Chía	Alcaldía Municipal de Chía
5	26/04/2012	1-2012-028154	Demora en la expedición de decretos de reajuste salarial	Departamento Administrativo de la Función Pública
6	02/04/2012	1-2012-022332	Demora en el pago de la mesada pensional por parte de la Fiduciaria La Previsora	Ministerio de Educación Nacional
7	03/04/2012	1-2012-022699	No pago de la mesada pensional por parte de la Fiduprevisora, por embargo de las cuentas	
8	04/04/2012	1-2012-023023	No pago de la mesada pensional por parte de la Fiduprevisora, por embargo de las cuentas	
9	23/04/2012	1-2012-026987	Demora en el pago de deudas anteriores e incremento salarial a docentes	Superintendencia Financiera de Colombia
10	02/04/2012	1-2012-022393	Cobro reiterativo por parte del Banco Davivienda de una obligación no adquirida con ellos	
11	02/04/2012	1-2012-022403	Inconformidad en el trámite que se realiza a los depósitos realizados por un banco extranjero en cuentas bancarias nacionales	
12	20/04/2012	1-2012-026632	Queja contra el fondo ING Pensiones por no dar respuesta oportuna a derecho de petición	Instituto del Seguro Social
13	18/04/2012	1-2012-025838	Negligencia de funcionarios del departamento de pensiones para recibir documento para trámite de reconocimiento de pensión	
14	18/04/2012	1-2012-026265	Reiteración en queja contra funcionarios del Instituto del Seguro Social por negligencia en reconocimiento de pensión	

Tabla No.3. Quejas trasladadas a otras entidades

2.3.Reclamos

Durante el mes de abril de 2012 se recibieron un total de trece (13) 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	03/04/2012	1-2012-023005 ²	Solicita certificación laboral de Bancafé	Grupo de Certificaciones Laborales	19/04/2012	Emita la respectiva certificación laboral
2	11/04/2012	1-2012-024076	Inconformidad frente información enviada por el MHCP a la administradora de fondo de pensiones Porvenir para tramite de bono pensional	Oficina de Bonos Pensionales	27/04/2012	Se le informa que la liquidación del bono pensional es provisional puesto que el afiliado <u>ha</u> omitido información en su historia laboral, en consecuencia se le solicita que debe presentar ante la AFP Porvenir las respectivas certificaciones para que sea corregida la historia laboral y así realizar la liquidación total del bono pensional
3	20/04/2012	1-2012-026631	Inconvenientes con la funcionalidad del sistema SIIF	Grupo SIIF	02/05/2012	El Grupo SIIF se disculpa por la demora en dar respuesta a su reclamo y en consecuencia le informan: el inconveniente presentado no obedece a fallas del aplicativo, por lo cual se le recomienda que previamente al ingresar al SIIF Nación verifique en el equipo la vista de compatibilidad que esté activa, para que no le genere inconvenientes en la presentación de las pantallas del SIIF Nación

Tabla No.4. Reclamos atendidos por el MHCP

Las diez (10) restantes, se les dio traslado por competencia:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	23/04/2012	1-2012-027055	No pago de bonificación especial para los miembros de la Policía Nacional la cual fue aprobada en el Congreso	Policía Nacional
2	23/04/2012	1-2012-027310	Considera que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público es el competente para pronunciarse sobre el tema de retención en la fuente en contratos de prestación de servicios	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN
3	24/04/2012	1-2012-027343	Solicita atención al problema de prestaciones de los maestros	Ministerio de Educación Nacional
4	25/04/2012	1-2012-028072	Demora en el pago de la mesada pensional a docentes	
5	11/04/2012	1-2012-024155 ³	Frente al aumento salarial que le informan a los miembros de las Fuerzas Militares porque no se les informa también a los retirados de su aumento	Departamento Administrativo de la Función Pública
6	13/04/2012	1-2012-024833	Inconformidad por la no promulgación del	

² La peticionaria la registra como "Reclamo" siendo una "solicitud"

³ El peticionario registro su reclamo tres veces, en los días 11/04/2012 (1-2012-024155), 13/04/2012 (1-2012-024833) y 16/04/2012 (1-2012-025054)

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
			aumento salarial al personal de las Fuerzas Militares	Departamento Administrativo de la Función Pública
7	16/04/2012	1-2012-025054	Manifiesta que si para poder lograr una respuesta a su petición debe acudir a una acción legal puesto que su petición se ha trasladado de dependencia a dependencia	
8	25/04/2012	1-2012-027838	Empleado público manifiesta demora en el aumento salarial	
9	25/04/2012	1-2012-028073	Demora en el reajuste salarial	
10	17/04/2012	1-2012-025704	Demora en el pago de cesantías a docentes y en el reconocimiento y pago del aumento salarial	Fiduciaria La Previsora Departamento Administrativo de la Función Pública

Tabla No.5. Reclamos trasladados a otras entidades

2.4. DENUNCIAS

Durante el mes de abril de 2012, se recibieron tres (3) denuncias, de las cuales dos (2) fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	17/04/2012	1-2012-025439	Denuncia por despidos irregulares en el Municipio de Turbo	Dirección General de Apoyo Fiscal	25/04/2012	Se le informa que de acuerdo a la situación que se está presentando debe tener en cuenta la normatividad vigente y directrices emitidas por la Comisión Nacional del Servicio Civil y el Departamento Administrativo de la Función Pública
2	24/04/2012	1-2012-027408	Perdida de la cédula de ciudadanía en Medellín	Atención al Cliente	24/04/2012	Se le solicita ampliar la información, con el fin de poderle brindar una mejor orientación

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	18/04/2012	1-2012-026190	Denuncia que en el Departamento del Cauca no han pagado los retroactivos de los ascensos desde el año 2007 al 2011 a los docentes	Ministerio de Educación Nacional

Tabla No.7. 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. Atención Personalizada

Se realizaron 12 encuestas que corresponde al 12% de las 60 peticiones realizadas entre el 1° y el 30 de abril de 2012.

a. Servicio de Atención prestado en las instalaciones del MHCP

Promedio Evaluación 4

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	4	33,33%
4- Bueno	7	58,33%
3- Regular	0	0,00%
2- Malo	1	8,33%
1- Muy malo	0	0,00%
Total	12	100,00%

b. Calidad de la información suministrada

Promedio Evaluación 4

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	4	33,33%
4- Bueno	7	58,33%
3- Regular	0	0,00%
2- Malo	1	8,33%
1- Muy malo	0	0,00%
Total	12	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**, calificación que se mantiene frente al mes anterior.

Sin embargo un (1) ciudadano calificó el servicio “**malo**”, pues considera que la respuesta recibida no es la adecuada frente al pago de las mesadas pensionales de los ex trabajadores de la extinta Fundación San Juan de Dios.

3.2. Atención correo electrónico

Entre el 1° y el 30 de abril de 2012, se brindó respuesta a 209 requerimientos aproximadamente, a través del buzón de atención al cliente, de los cuales 3 ciudadanos respondieron la encuesta de “Satisfacción al Cliente”, calificación que no se tiene en cuenta ya que no permite una medición de percepción adecuada.

3.3. Atención telefónica

Se realizaron 129 encuestas que corresponde al 17% de los 741 requerimientos realizados por este medio entre el 1° y el 30 de abril de 2012.

a. Tiempo de espera en línea

Promedio Evaluación 4

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	66	51,16%
4- Bueno	59	45,74%
3- Regular	2	1,55%
2- Malo	2	1,55%
1- Muy malo	0	0,00%
Total	129	100,00%

b. Calidad de la información

Promedio Evaluación 4,50

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	66	51,16%
4- Bueno	59	45,74%
3- Regular	2	1,55%
2- Malo	2	1,55%
1- Muy malo	0	0,00%
Total	129	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 dos (2) ciudadanos calificaron **malo** el servicio por las siguientes razones: (1) ciudadano manifiesta que no le prestaron servicio frente al tema del impuesto vehicular y el otro ciudadano manifiesta estar insatisfecho con la solución que le brindaron frente a los pagos pendientes por realizar del CONPES.

Dos (2) ciudadanos calificaron **regular** el servicio por las siguientes razones: (1) ciudadano está inconforme por no encontrar información relacionada con la reforma tributaria y el otro ciudadano manifiesta que le brindaron información pero que el Ministerio “Tira la pelota”.

3.4. Chat

Frente al Chat, solamente un ciudadano calificó el servicio de los (7) ciudadanos que utilizaron este medio, razón por la cual no se tiene en cuenta ya que no permite una medición adecuada de satisfacción al cliente.

APROBÓ: Grace Michael Ruiz.

REVISÓ: Freddy Jaramillo Orozco.

ELABORÓ: Claudia Susana Morales G.