

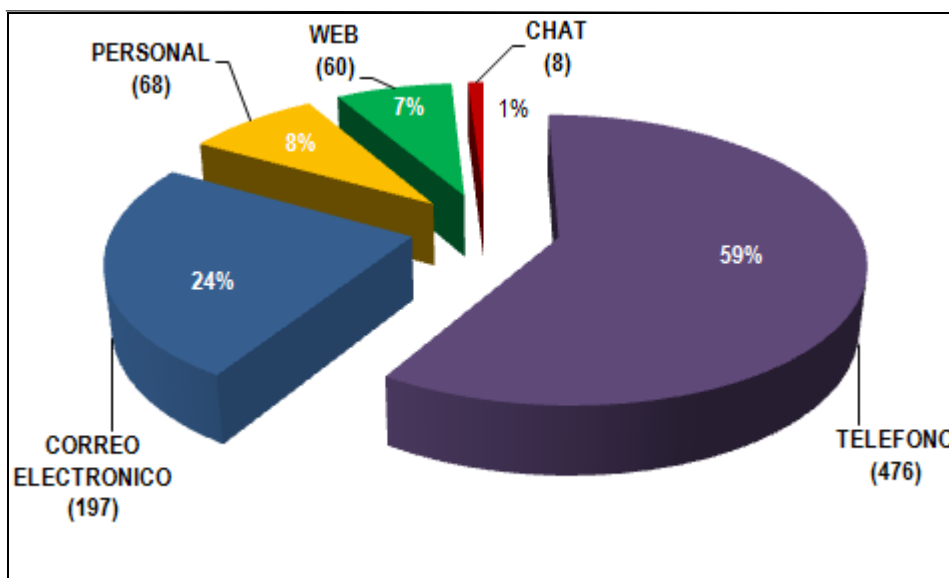
## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE ENERO 2012

### 1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

Durante el mes de enero de 2012, se programaron<sup>1</sup> para atender un total de **809** 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 476 llamadas equivalentes al 59%; entre tanto 197 requerimientos (24%) 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 68 equivalentes al 8%, le sigue los requerimientos recibidos por medio **Web** con un total de 60 requerimientos equivalentes al 7% y el 1% restante corresponde a 8 requerimientos recibidos por el medio de recepción **chat**. (Ver gráfica No.1)

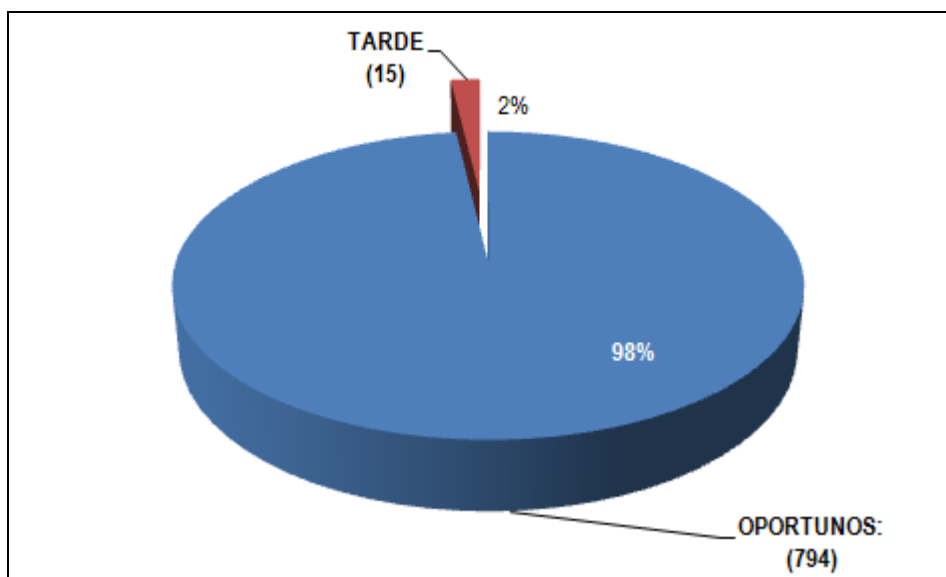


Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

<sup>1</sup> Hace referencia al número total de peticiones recibidas, para ser atendidas en el mes evaluado, y el cálculo para su programación será conforme a los tiempos establecidos en la ley.

## 1.2. Oportunidad de Atención

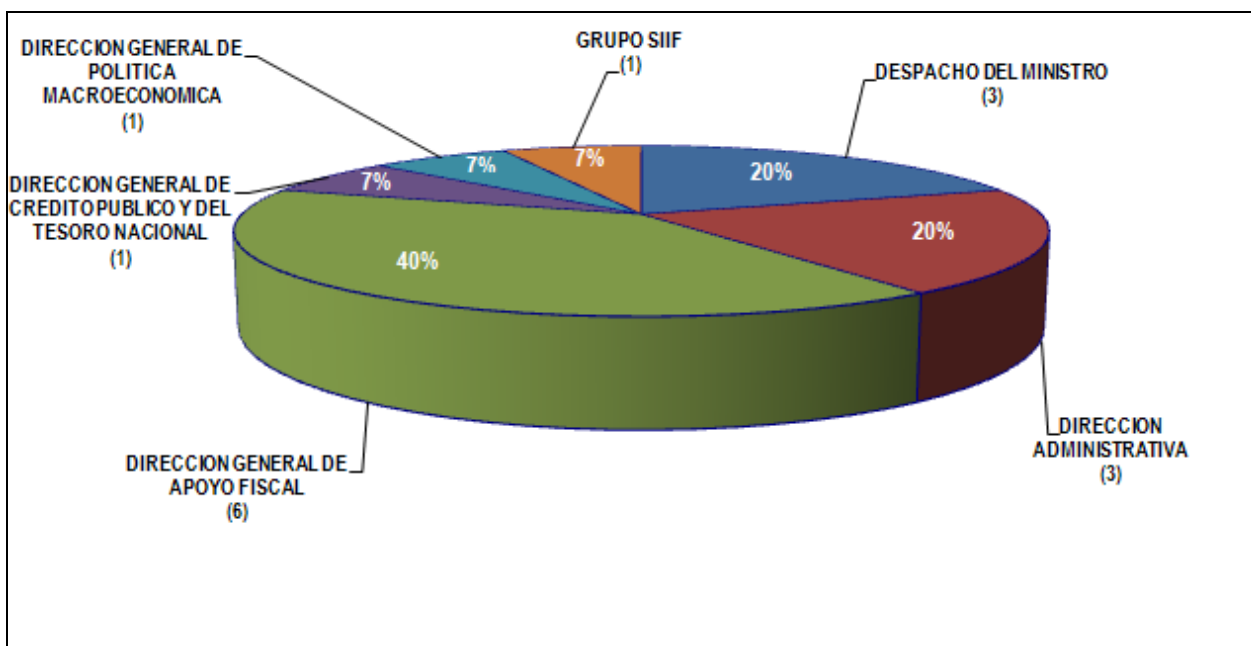
De los 809 requerimientos programados para atender, oportunamente fueron atendidos 794 equivalente al 98% y atendidos tardíamente 15 equivalentes al 2%. (Ver gráfica No. 2)



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 General de Apoyo Fiscal: 6 requerimientos, 40%
2. Dirección Administrativa: 3 requerimientos, 20%
3. Despacho del Ministro: 3 requerimientos, 20%
4. Grupo SIIF, 1 requerimiento, 7%
5. Dirección General de Política Macroeconómica, 1 requerimiento, 7%
6. Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional, 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 enero de 2012 se recibió una sugerencia, a la cual se le dio traslado por competencia:

Sug. No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	18/01/2012	1-2012-003008	Sugiere que la reserva activa de la Policía Nacional sea tenida en cuenta en el próximo reajuste salarial	Ministerio de Defensa Nacional

Tabla No.1. Sugerencias trasladadas a otras entidades

## 2.2. Quejas

Durante el mes de enero de 2012 se recibieron un total de trece (13) quejas, de las cuales seis (6) fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	23/01/2012	1-2012-004701	Inconvenientes con el sistema SIIF – Token módulo de reportes y lamentable atención por parte de Mesa de Ayuda	Grupo SIIF	27/01/2012	El Grupo SIIF se disculpa y le informa que la capacidad instalada en la línea SIIF quedó inferior a la realidad del servicio, en consecuencia se están realizando gestiones para ampliar dicha capacidad. Frente al Token se le sugiere dirigirse a Certicámaras en el entendido que el sistema SIIF a la fecha no ha presentado problemas sobre el particular.
2	26/01/2012	1-2012-005592	Inconvenientes con el sistema SIIF – Al ingresar número de cédula aparece otra persona		30/01/2012	Se le informa que hace referencia a la creación de un tercero en el sistema SIIF, en consecuencia la entidad para la cual presta los servicios es quien debe realizar la corrección del número de cédula en el sistema.
3	02/01/2012	1-2012-000033	Inconformidad con la operatividad del sistema SIIF		10/01/2012	Agradece los comentarios y sugerencias y en consecuencia manifiesta tenerlos en cuenta para mejorar el servicio.
4	16/01/2012	1-2012-002184	El quejoso de manera grosera, manifiesta que los liquidadores de impuesto de vehículo no despachan los cobros	Atención al Cliente	16/01/2012	Se le informa que el impuesto de vehículos es competencia de la Secretaría de Hacienda en donde se encuentra matriculado el vehículo. Por otro lado se le informa que la entidad gestionará la solicitud siempre y cuando dicha petición la realice de manera respetuosa de conformidad con el artículo 5 CCA.
5	12/01/2012	1-2012-001745	Inconvenientes para solicitar certificación laboral y solicitud de documentos no estipulados en la ley	Oficina de Control Interno Disciplinario	17/01/2012	Se le informa que se dio apertura a la respectiva investigación.
6	05/01/2012	1-2012-000631	Inconformidad por traslado a la DIAN, de solicitud de certificación laboral	Grupo de Certificaciones Laborales	17/01/2012	Se le informa que el Grupo de Certificaciones Laborales no es competente en expedir la certificación por cuanto la historia laboral está bajo custodia de la DIAN

**Tabla No.2. Quejas atendidas por el MHCP**

**Nota:** Las quejas radicadas bajo los números 1-2012-000631 y 1-2012-001745 obedecen a inconformidad presentada por el mismo ciudadano.

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

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	27/01/2012	1-2012-005952	Demora en pago de pensión por parte de la Fiduprevisora	Ministerio de Educación Nacional
2	23/01/2012	1-2012-004751	El impuesto predial es muy alto en Girón – Santander	Secretaría de Hacienda de Girón

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
3	23/01/2012	1-2012-004352	Exigen llenar mucho papeleo para tramitar devolución de aportes en Porvenir, en consecuencia solicita se le informe si es legal o no, o cual sería el procedimiento para dicha devolución	Ministerio de Salud y Protección Social Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP
4	24/01/2012	1-2012-005009	Solicitud de investigación en el Municipio de Toledo, debido a que las familias damnificadas por el invierno no han recibido el subsidio o ayuda de Colombia Humanitaria	Programa Presidencial Colombia Humanitaria
5	16/01/2012	1-2012-002488	Solicita investigación de página de internet ya que está realizando captación ilegal de dinero	Fiscalía General de la Nación
6	16/01/2012	1-2012-002339	Deficiencia en sistemas informáticos aduaneros	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN
7	11/01/2012	1-2012-001504	Superintendencia Solidaria no ha prestado atención a inconformidad del quejoso, frente a queja presentada por una asociada de una Cooperativa	Procuraduría General de la Nación

**Tabla No.3. Quejas trasladadas a otras entidades**

### 2.3.Reclamos

Durante el mes de enero de 2012 se recibieron un total de cinco (5) reclamos, de los cuales (1) fue atendido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	30/01/2012	1-2012-006498	Reclamo frente a la no inclusión en nómina por prestación de pensión de gracia	Atención al Cliente	30/01/2012	Se le solicita ampliar información, respecto de la entidad que expidió reconocimiento de pensión de gracia.

**Tabla No.4. Reclamos atendidos por el MHCP**

Las cuatro (4) restantes, se les dio traslado por competencia:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	23/01/2012	1-2012-004430	Inconformidad por no ser beneficiario de la cobertura FRECH para adquisición de vivienda	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
2	20/01/2012	1-2012-004167	Inconformidad por no ser beneficiario de la cobertura FRECH para adquisición de vivienda	
3	26/01/2012	1-2012-005777	Cobro de impuesto predial sobre bien inmueble de conservación histórica y propiedad de una organización sindical	Secretaría de Hacienda Distrital
4	16/01/2012	1-2012-002213	Cobro exagerado en tarifas de seguros de crédito por parte de la entidad financiera Colpatría	Superintendencia Financiera de Colombia

**Tabla No.5. Reclamos trasladados a otras entidades**

## 2.4. DENUNCIAS

Durante el mes de **enero de 2012**, no se recibió ninguna denuncia.

## 3. ENCUESTAS

A los ciudadanos encuestados por los diferentes medios: teléfono, correo electrónico, atención personalizada, chat<sup>2</sup> se les solicitó calificar 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 27 encuestas que corresponde al 40% de los 68 requerimientos realizados entre el 1° y el 31 de enero de 2012.

#### a. Servicio de Atención prestado en las instalaciones del MHCP

**Promedio Evaluación** 4,48

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	16	59,26%
4- Bueno	10	37,04%
3- Regular	0	0,00%
2- Malo	0	0,00%
1- Muy malo	1	4,00%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>

#### b. Calidad de la información suministrada

**Promedio Evaluación** 4,48

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	16	59,26%
4- Bueno	10	37,04%
3- Regular	0	0,00%
2- Malo	0	0,00%
1- Muy malo	1	4,00%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>

<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

Sobre los resultados obtenidos, se observa que el **promedio de evaluación de Atención prestada en las instalaciones del Ministerio** obtuvo una calificación de **4,48**.

La evaluación sobre la **calidad de la información suministrada** obtuvo un promedio de **4,48**.

Un (1) ciudadano<sup>3</sup> manifestó inconformidad frente al Grupo de Certificaciones Laborales de la entidad, debido a que se le atendió indebidamente el derecho de petición puesto que no fue analizado y en consecuencia dilataron la atención de la petición.

### 3.2. Atención correo electrónico

Entre el 1° y el 31 de enero de 2012, se brindó respuesta a 99 requerimientos aproximadamente, a través del buzón de atención al cliente, de los cuales el 12 ciudadanos respondieron la encuesta de “Satisfacción al Cliente”:

#### a. Tiempo de respuesta

**Promedio Evaluación** 4,00

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	7	58,33%
4- Bueno	2	16,67%
3- Regular	1	8,33%
2- Malo	0	0,00%
1- Muy malo	2	17,00%
Total	12	100,00%

Sobre los resultados obtenidos, se observa que el **promedio de evaluación de tiempo de respuesta** obtuvo una calificación de **4**. Sin embargo un (1) ciudadano calificó **regular**, debido a que solicitó que la información se la enviaran por correo electrónico pero fue enviada en medio físico, por tal razón sugiere que la información sea enviada por correo electrónico ya que reduce tiempo y costo.

Dos (2) ciudadanos calificaron **muy malo**. Uno de ellos sugiere que se tenga en cuenta la experiencia de la persona que está en el cargo, el otro manifiesta que se debe leer las peticiones con detalle y no solicitar documentos que no exige la ley.

<sup>3</sup> El ciudadano inconforme interpuso dos quejas iguales, ya mencionadas en el respectivo ítem

**b. Calidad de la información****Promedio Evaluación** 4,50

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	9	75,00%
4- Bueno	2	16,67%
3- Regular	0	8,33%
2- Malo	0	0,00%
1- Muy malo	1 <sup>4</sup>	8,00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Sobre los resultados obtenidos, se observa que la **calidad de la información suministrada** obtuvo una calificación de **4,50**.

**3.3. Atención telefónica**

Se realizaron 132 encuestas que corresponde al 28% de los 476 requerimientos realizados por este medio entre el 1° y el 31 de enero de 2012.

**a. Tiempo de espera en línea****Promedio Evaluación** 4,50

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	62	46,97%
4- Bueno	63	47,73%
3- Regular	6	4,55%
2- Malo	1	0,76%
1- Muy malo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100,00%</b>

<sup>4</sup> Analizado en el ítem "Tiempo de respuesta" manifiesta que se debe leer las peticiones con detalle y no solicitar documentos que no exige la ley



## b. Calidad de la información

**Promedio Evaluación** 4,50

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	62	46,97%
4- Bueno	63	47,73%
3- Regular	6	4,55%
2- Malo	1	0,76%
1- Muy malo	0	0,00%
Total	12	100,00%

Sobre los resultados obtenidos, se observa que el **promedio de evaluación del tiempo de espera en línea** obtuvo una calificación de **4,50** y sobre la evaluación de la **calidad de la información** obtuvo un promedio de **4,50**.

Seis (6) ciudadanos, calificaron **regular**, así: Un (1) ciudadano manifiesta que no le contestaron el conmutador; Un (1) ciudadano manifiesta que un funcionario de la Dirección General del Presupuesto Público Nacional le brindó mala atención; (4) ciudadanos manifestaron que falta información respecto a:

- Firma digital para pago de impuestos
- Normatividad relacionada con el retiro de CDT
- Diligenciamiento en formatos para pago de impuestos
- Conocimiento sobre los índices del IPC

Teniendo en cuenta el artículo 5 de la Ley 489 de 1998 la cual define "Competencia Administrativa": Los organismos y entidades administrativas deberán ejercer con exclusividad las potestades y atribuciones inherentes, de manera directa e inmediata, respecto de los asuntos que les hayan sido asignados expresamente por la ley, la ordenanza, el acuerdo o el reglamento ejecutivo, los temas anteriormente mencionados. El Ministerio de Hacienda y Crédito Público no tiene la facultad legal para pronunciarse sobre los temas anteriormente señalados, razón por la cual se informó a los ciudadanos dirigirse a la respectiva entidad competente sobre el tema de consulta.

### 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.