

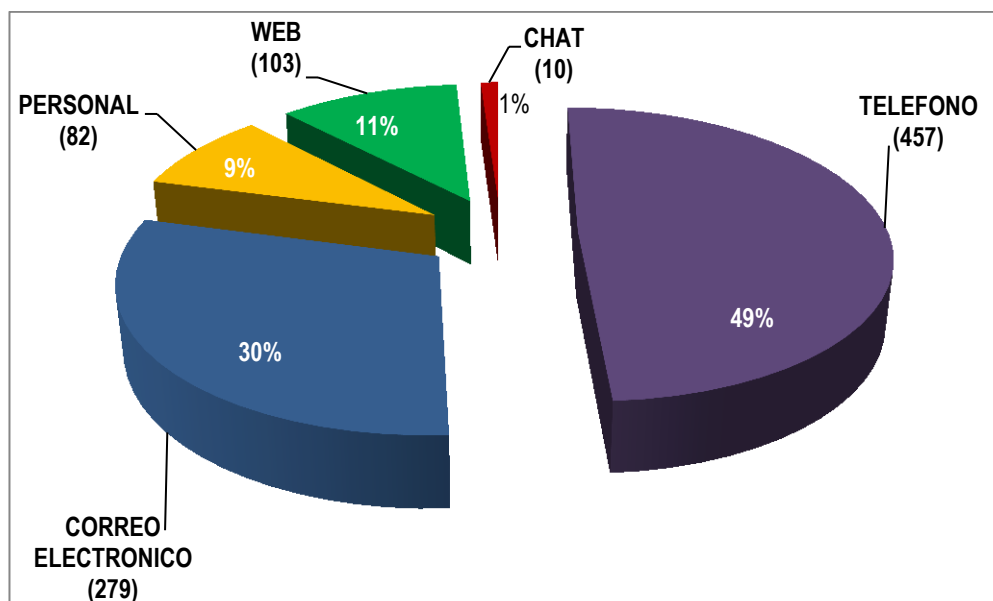
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE JUNIO 2012

1. PETICIONES RECIBIDAS

Durante el mes de Junio de 2012, se programó¹ para atender un total de **931**, 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 457 llamadas equivalentes al 49%; entre tanto 279 peticiones (30%) fueron recibidas por el medio **correo electrónico**, le sigue los requerimientos recibidos por la **Web** con un total de 103 equivalentes al 11%, de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 82 equivalentes al 9%, el 1% restante corresponde a 10 requerimientos recibidos por el medio de recepción **chat**. (Ver gráfica No.1)

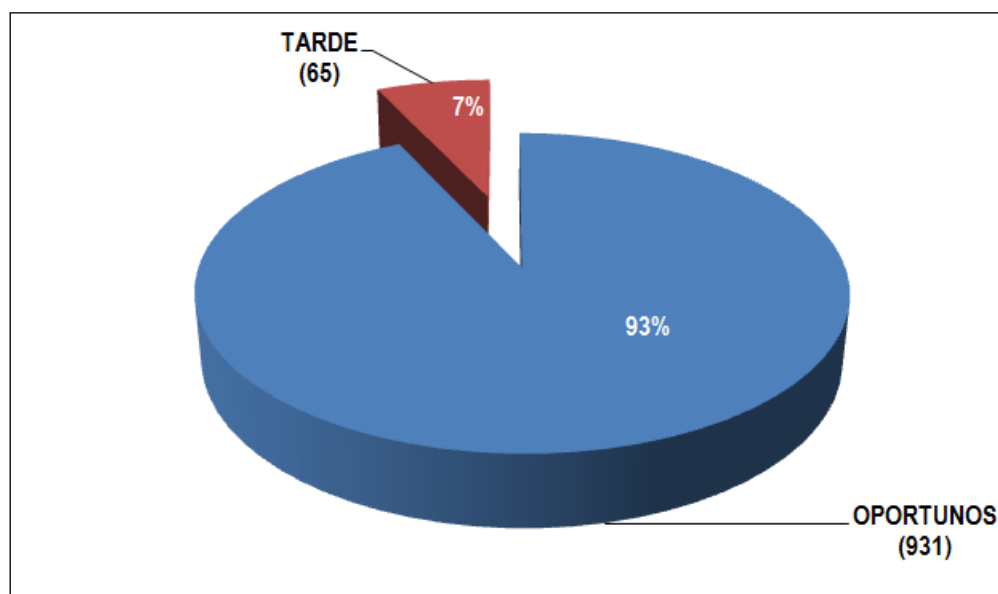


Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

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

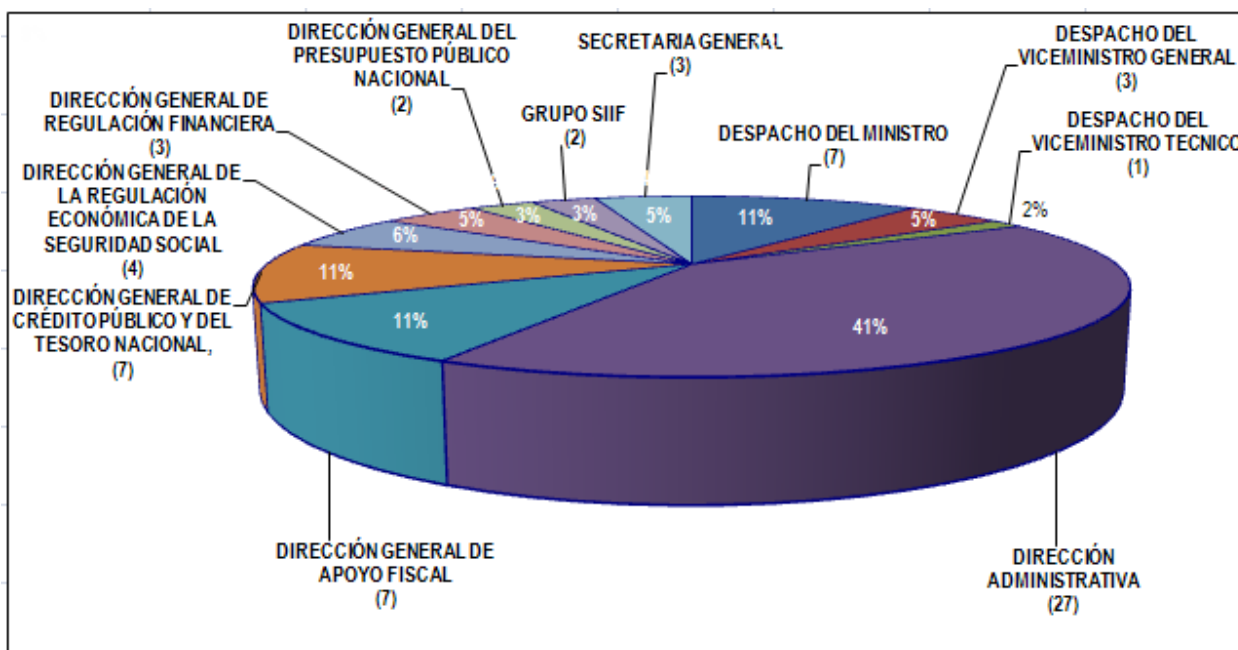
De las 931 peticiones programadas para atender, oportunamente fueron atendidas 866 equivalente al 93% y atendidas tardíamente 65 equivalentes al 5%. (Ver gráfica No. 2)



Gráfica No.2. Oportunidad atención

A continuación, se evidencian las Dependencias o Procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las 65 peticiones:

1. Dirección Administrativa, **27** peticiones, 42%
2. Dirección General de Apoyo Fiscal, **11** peticiones, 17%
3. Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social, **7** peticiones, 11%
4. Oficina de Bonos Pensionales, **4** peticiones, 6%
5. Secretaria General, **4** peticiones, 6%
6. Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional, **3** peticiones, 5%
7. Grupo SIIF, **2** peticiones, 3%
8. Despacho del Ministro, **2** peticiones, 3%
9. Dirección de Tecnología, **2** peticiones, 3%
10. Atención al Cliente, **1** petición, 2%
11. Dirección General de Política Macroeconómica, **1** petición, 2%
12. Dirección General del Presupuesto Público Nacional, **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 junio de 2012 se recibió una (1) sugerencia, a la cual se le dio traslado por competencia:

Sug. No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	12/06/2012	1-2012-040868	Solicita se observe la estrategia de vivienda por medio del reciclaje adelantada por Argentina	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Tabla No.1. Sugerencias trasladadas a otras entidades

2.2. Quejas

Durante el mes de junio de 2012 se recibieron un total de seis (6) quejas, de las cuales cuatro (4) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	20/06/2012	1-2012-042751	Solicita se le de solución a la petición enviada, relacionada con problemas del SIIF II	Grupo SIIF	05/07/2012	Se le informa que el Grupo SIIF había dado respuesta a su petición anterior en donde se le indicó que la Dirección General de Presupuesto del Ministerio, el Contralor Delegado de Economía y Finanzas Públicas del CGR y el Administrador SIIF, mediante Acta establecieron la apertura del SIIF Nación para que la entidad pudiera completar el registro de su ejecución presupuestal en los horarios señalados. Por tal razón se le sugirió direccionarse con la sede central del ICA para tratar el inconveniente con el SIIF
2	08/06/2012	1-2012-040516	Desde el día anterior no cuentan con el servicio SIIF, al parecer por una actualización realizada en el servidor		28/06/2012	Se le informa que los inconvenientes presentados con el sistema SIIF obedecieron a problemas surgidos con el canal RAVEC, hecho que se dio a conocer el día 4 de junio de 2012 y como solución se le indicó ingresar al SIIF a través de Internet
3	04/06/2012	1-2012-038208	Inconformidad por el poco espacio para registrar una denuncia en el aplicativo de la Web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público "Solicitudes, Quejas y Reclamos"	Atención al Cliente	15/06/2012	Se le informa que la Subdirección de Software realizará los cambios y procederá a dimensionar las actividades y los recursos necesarios y en consecuencia se informará la totalidad de la solución
4	27/06/2012	1-2012-044525	El quejoso manifiesta que a pesar de estar aprobadas algunas acreencias laborales ha sido infructuoso el pago de las mismas	Dirección General de Apoyo Fiscal	06/07/2012	Se le informa que el Ministerio no es competente para ordenar el pago reclamado, ya que los promotores de la Entidad actúan como mediadores y conciliadores

Tabla No.2. Quejas atendidas por el MHCP

Las dos (2) restantes, se les dio traslado por competencia:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	06/06/2012	1-2012-039975	Funcionario del DAS que paso a ser parte de la Policía Nacional, a la fecha no le han pagado el retroactivo de los meses febrero, marzo y abril	Departamento Administrativo de Seguridad en Proceso de Supresión
2	26/06/2012	1-2012-044290	Manifiesta que ha la fecha no le han realizado el pago de la restitución de sus votos	Consejo Nacional Electoral

Tabla No.3. Quejas trasladadas a otras entidades

2.3. Reclamos

Durante el mes de junio de 2012 se recibieron un total de doce (12) 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	06/06/2012	1-2012-039678	Solicita que se corrija en la página Web del Ministerio, el lugar de nacimiento del Ministro	Asesoría de Comunicaciones	06/06/2012	Se le informa que el error, se ha corregido
2	08/06/2012	1-2012-040348	Solicita no seguir adelantando el Decreto 380 de 2012 puesto que establece topes de patrimonio discriminatorio frente al gremio cadena productiva de flores. De igual manera solicita cita con el Señor Ministro	Despacho del Ministro	25/06/2012	Se pone en conocimiento al Señor Ministro
3	19/06/2012	1-2012-042270	Solicita el archivo de información sobre el calculo actuarial en el cual debe estar incluido	Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	29/06/2012	Se le informa que revisada la certificación de beneficiarios del Fondo de Pasivo Prestacional del Departamento de Caldas el reclamante quedo registrado como retirado, y teniendo en cuenta la normatividad vigente quien debe pronunciarse sobre los pagos que se deriven de la aceptación de la cuota parte pensional es la entidad empleadora
4	19/06/2012	1-2012-042337	Demora en el pago del retroactivo del aumento salarial	Atención al Cliente	19/06/2012	Se le solicitó que brindara mayor información, ya que no informa la entidad en la cual labora.
5	25/06/2012	1-2012-043788	En la respuesta enviada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público no se anexó resolución 9727 relacionada con el otorgamiento de garantía de pensión mínima	Oficina de Bonos Pensionales	28/06/2012	Se le envía la resolución solicitada

Tabla No.4. Reclamos atendidos por el MHCP

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

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	01/06/2012	1-2012-038002	Solicita dar aplicación de la Ley 4 de 1992, la cual consagra nivelación salarial a los empleados de la Rama Judicial	Departamento Administrativo de la Función Pública
2	01/06/2012	1-2012-038051	Aumento del valor en el impuesto predial en el municipio de Neiva	Gobernación del Huila
3	04/06/2012	1-2012-038304	Pregunta porque no se ha hecho efectivo lo que le adeudan a empleados de la DIAN	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
4	06/06/2012	1-2012-039962	Demora en el pago del retroactivo correspondiente a los meses de febrero a abril, a los funcionarios que pasaron del DAS a PONAL	Departamento Administrativo de Seguridad en Proceso de Supresión

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
5	07/06/2012	1-2012-040115	Demora en el desembolso del crédito aprobado por el Banco Agrario sucursal Pinillos	Superintendencia Financiera de Colombia
6	19/06/2012	1-2012-042400	Manifiesta a la Senadora Gloria Ines Ramirez Diaz, la necesidad de estudiar seriamente la creación del Seguro de Desempleo	Senado de la República
7	20/06/2012	1-2012-042913	Demora en el pago del retroactivo a los docentes	Ministerio de Educación Nacional

Tabla No.5. Reclamos trasladados a otras entidades

2.4. Denuncias

Durante el mes de junio de 2012, se recibieron seis (6) denuncias, de las cuales dos fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	19/06/2012	1-2012-042442 ²	Solicita traslado y emisión del bono pensional ante el Instituto del Seguro Social por el tiempo laborado en el Ministerio de Comunicaciones	Oficina de Bonos Pensionales	03/07/2012	Se le informa que debe direccionarse al Ministerio de Comunicaciones y al Departamento de Cundinamarca para que le expidan las certificaciones correspondientes y anexarlas a los documentos exigidos por el ISS para el trámite pensional
2	19/06/2012	1-2012-042450 ³	No Reconocimiento y pago de bono pensional indemnización sustitutiva por parte del Instituto del Seguro Social y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá		03/07/2012	Se le informa que en los registros de la Oficina de Bonos Pensionales aparece con una indemnización sustitutiva otorgada por el Seguro Social, pero que de acuerdo a la información suministrada por el peticionario está solicitando es una indemnización sustitutiva de la pensión de vejez la cual no le ha sido reconocida porque probablemente no cumple con los requisitos de ley

Tabla No.6. Denuncias atendidas por el MHCP

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

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	08/06/2012	1-2012-040630 ⁴	Solicita información respecto del subsidio FRECH, ya que los bancos les esta informando que no aplican al beneficio	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
2	26/06/2012	1-2012-044306 ⁵	Solicito crédito hipotecario en el Banco AV Villas diligencio el formulario del beneficio sobre la tasa de interés, pero le informaron que los cupos del beneficio se habían agotado y le informaron que le podían ofrecer descuento pero no entiendo de qué	

² El peticionario la registra como "Denuncia" siendo una "Petición"

³ El peticionario la registra como "Denuncia" siendo una "Petición"

⁴ El peticionario la registra como "Denuncia" siendo una "Petición"

⁵ El peticionario la registra como "Denuncia" siendo una "Petición"

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
3	20/06/2012	1-2012-042690	Presunta corrupción por parte de una funcionaria de la DIAN en Pamplona	Procuraduría General de la Nación
4	27/06/2012	1-2012-044363	Informa que en varios municipios certificados y no certificados no están pagando oportunamente a los educadores el salario, no han actualizado el sueldo con su respectivo retroactivo	Ministerio de Educación Nacional

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 13 encuestas que corresponde al 16% de las 82 peticiones realizadas entre el 1° y el 30 de junio de 2012.

a. Servicio de Atención prestado en las instalaciones del MHCP

Promedio Evaluación 4

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	6	46%
4- Bueno	6	46%
3- Regular	0	0%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	1	8%
Total	13	100%

b. Calidad de la información suministrada

Promedio Evaluación 4

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	6	46%
4- Bueno	6	46%
3- Regular	0	0%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	1	8%
Total	13	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 **4**, calificación que se mantiene frente al mes anterior.

Sin embargo un ciudadano calificó el servicio como “muy malo”, manifestando que la Oficina de Bonos Pensionales lo brindo buena orientación frente al tema de consulta.

3.2. Atención correo electrónico

Entre el 1° y 30 de junio de 2012, se brindó respuesta a 271 requerimientos aproximadamente, a través del buzón de atención al cliente, de los cuales 37 ciudadanos respondieron la encuesta de “Satisfacción al Cliente”, equivalente al 14%.

a. Tiempo de respuesta

Promedio Evaluación 5

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	32	82%
4- Bueno	5	13%
3- Regular	0	0%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	2	5%
Total	39	100%

b. Calidad de la información

Promedio Evaluación 4

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	27	69%
4- Bueno	7	18%
3- Regular	3	8%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	2	5%
Total	39	100%

Sobre los resultados obtenidos, se observa que el **promedio de evaluación de “tiempo de respuesta”** fue de **5** y el de la **“calidad de la información”** obtuvo una calificación de **4**, este último bajo frente al mes anterior la cual fue de 5.

Sin embargo tres ciudadanos calificaron el servicio “**calidad de la información**” como “*regular*”, de los cuales uno manifestó que las quejas realizadas por cada colombiano deben ser tratadas y resueltas con agilidad ya que algunas entidades financieras están abusando en los cobros por mora. Los dos restantes no realizaron ningún comentario.

En los servicios “**tiempo de respuesta**” y “**calidad de la información**”, dos ciudadanos lo calificaron como “*muy malo*”, un ciudadano manifiesta que el servicio es pésimo y el otro manifiesta que los Fondos y la Superintendencia Financiera son rápidos para recaudar, impugnar pero malísimos para reconocer, resolver y ordenar.

3.3. Atención telefónica

Se realizaron 89 encuestas que corresponde al 19% de los 457 requerimientos realizados por este medio entre el 1° y el 30 de junio de 2012.

a. Tiempo de espera en línea

Promedio Evaluación 5

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	54	61%
4- Bueno	34	38%
3- Regular	0	0%
2- Malo	1	1%
1- Muy malo	0	0%
Total	89	100%

b. Calidad de la información

Promedio Evaluación 5

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	56	63%
4- Bueno	31	35%
3- Regular	0	0%
2- Malo	2	2%
1- Muy malo	0	0%
Total	89	100%

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 **5**, calificación que mejoro frente al mes anterior, la cual fue de 4.

Sin embargo dos ciudadanos calificaron el servicio como “*malo*”, un ciudadano manifiesta que no le aclararon como trabajar el tema del registro de los operadores de libranza mientras se expide el Decreto, y el otro ciudadano manifestó inconformidad con las personas que atienden el conmutador pues no le transfirieron correctamente llamada.

3.4. Chat

Frente al Chat, ningún ciudadano calificó el servicio.

APROBÓ: Grace Michael Ruiz.

REVISÓ: Freddy Jaramillo Orozco.

ELABORÓ: Claudia Susana Morales G.