

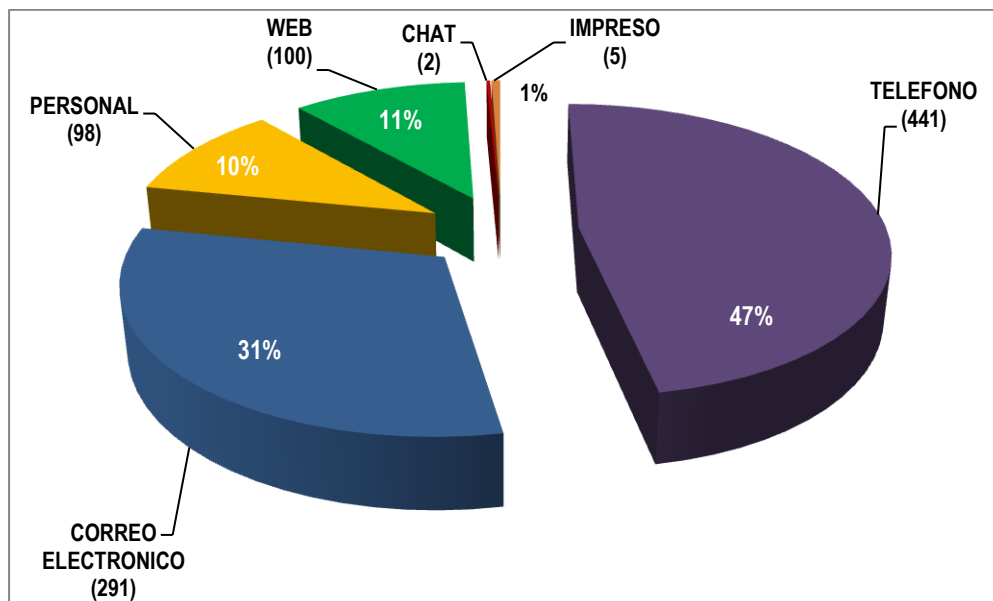
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE JULIO 2012

1. PETICIONES RECIBIDAS

Durante el mes de Julio de 2012, se programó¹ para atender un total de **937**, 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 441 llamadas equivalentes al 47%; entre tanto 291 peticiones (31%) fueron recibidas por el medio **correo electrónico**, le sigue los requerimientos recibidos por la **Web** con un total de 100 equivalentes al 11%, de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 98 equivalentes al 10%, el 1% restante corresponde a 2 requerimientos recibidos por medio **chat**² y 5 de forma **impresa** (papel). (Ver gráfica No.1)



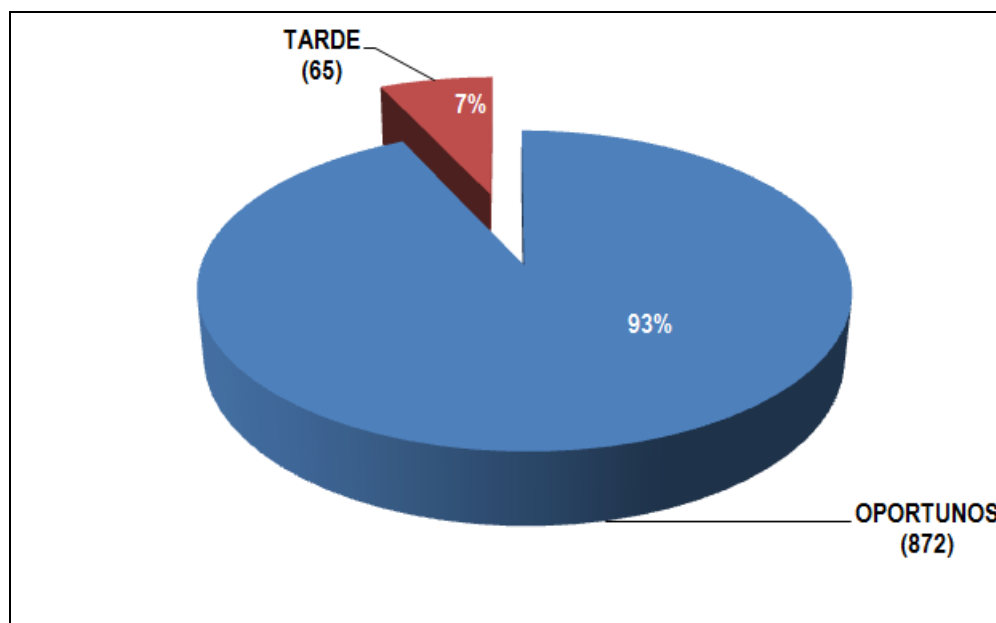
Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

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.

² Para el mes de julio, la página web presentó problemas de conexión, por tal razón la atención por este medio, se vio afectada

1.2. Oportunidad de Atención

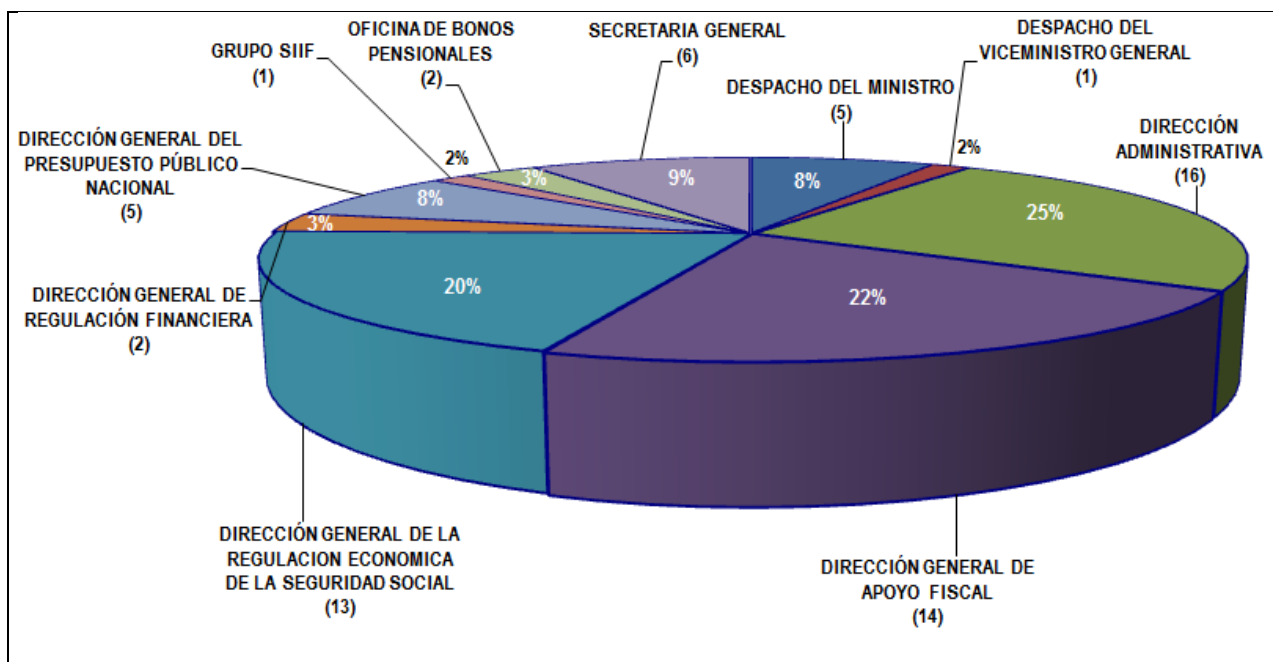
De las 937 peticiones programadas para atender, oportunamente fueron atendidas 872 equivalente al 93% y atendidas tardíamente 65 equivalentes al 5%. (Ver gráfica No. 2)



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, **16** peticiones, 25%
2. Dirección General de Apoyo Fiscal, **14** peticiones, 22%
3. Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social, **13** peticiones, 20%
4. Secretaria General, **6** peticiones, 9%
5. Despacho del Ministro, **5** peticiones, 8%
6. Dirección General del Presupuesto Público Nacional, **5** peticiones, 8%
7. Dirección General de Regulación Financiera, **2** peticiones, 3%
8. Oficina de Bonos Pensionales, **2** peticiones, 3%
9. Despacho del Viceministro General, **1** petición, 2%
10. Grupo SIIF, **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 julio de 2012 se recibieron un total de tres (3) sugerencias, de las cuales dos (2) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a la otra se le dio traslado por competencia:

Sug. No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	18/07/2012	1-2012-049214	El ciudadano le sugiere al Ministro de Hacienda quitar el 4 por mil a los bancos e invertirlo en el sistema de salud	Despacho del Ministro	10/08/2012	Se le agradece al ciudadano los comentarios los cuales serán tenidos en cuenta y que para la entidad son de gran utilidad
2	24/07/2012	1-2012-050241	Sugiere eliminar el IVA, aplicado a los servicios de salud de la medicina prepagada	Oficina Asesora Jurídica	09/08/2012	Se le informa que los comentarios serán tenidos en cuenta y en consecuencia serán de gran utilidad para enriquecer próximos debates

Tabla No.1. Sugerencias atendidas por el MHCP

La sugerencia restante se le dio traslado por competencia:

Sug. No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	17/07/2012	1-2012-048892	Sugiere al municipio de Melgar que los habitantes deben ser educados para no caer en la pobreza y consecuencia señala unos pasos	Gobernación del Tolima

Tabla No.2. Sugerencias trasladadas a otras entidades

2.2. Quejas

Durante el mes de julio de 2012 se recibieron un total de cinco (5) quejas, las cuales se les dio traslado por competencia:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	03/07/2012	1-2012-045308	El Agustín Codazzi no le expide los papeles necesarios para el impuesto predial, manifestando que la parcela es muy pequeña	Instituto Geográfico Agustín Codazzi
2	12/07/2012	1-2012-047922 ³	Informa actuaciones irregulares por parte de la Contralora Sandra Morelli, por tal razón solicita sea investigada	Procuraduría General de la Nación
3	17/07/2012	1-2012-048780	No pago de las cesantías al personal de la Universidad de la Guajira por parte de la Gobernación de la Guajira	
4	17/07/2012	1-2012-048784	Manifiesta que la empresa de telefonía móvil TIGO utiliza publicidad engañosa en sus servicios, en los planes de navegación por internet	Superintendencia de Industria y Comercio
5	30/07/2012	1-2012-051773	Inconformidad frente a la demora y falta de información en la expedición de un paz y salvo por parte de CISA	Central de Inversiones CISA

Tabla No.3. Quejas trasladadas a otras entidades

2.3. Reclamos

Durante el mes de julio de 2012 se recibieron un total de cinco (5) reclamos, los cuales se les dio traslado por competencia:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	06/07/2012	1-2012-046261	Falla en la base de registros de ex funcionarios del Ministerio, manifiesta que le informaron, que no aparecía registros de su cónyuge como ex funcionario, siendo que había laborado 18 años en la entidad en los municipios de Cúcuta, Riohacha y Barranquilla	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN
2	06/07/2012	1-2012-046570	Inconformidad frente a la entrega tardía del formulario para el pago de impuesto de semaforización para motocicleta	Secretaría de Hacienda Distrital

³ Registrado en el sistema documental como "queja" siendo una "denuncia"

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
3	11/07/2012	1-2012-047426 ⁴	Amenazas proferida por grupos paramilitares contra profesores y estudiantes de la Universidad Pedagógica Nacional	Fiscalía General de la Nación
4	11/07/2012	1-2012-047431 ⁵	Actuaciones irregulares por parte de la fuerza pública, en el municipio de Tisquisio, en el sur de Bolívar	Ministerio del Interior
5	16/07/2012	1-2012-048638	Manifiesta que en la empresa exportadora donde trabaja se esta viendo afectada por la revaluación, solicita al Ministerio dar una solución a este problema	Banco de la República

Tabla No.4. Reclamos trasladados a otras entidades

2.4. Denuncias

Durante el mes de julio de 2012, se recibieron dos (2) denuncias, las cuales se le dio traslado por competencia:

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente
1	03/07/2012	1-2012-045405	Denuncia que la Secretaria de Educación del Magdalena esta incumpliendo con el Decreto 521 de 2010 artículo 5, "Bonificación a los docentes", pues ésta se debe realizar mensual y la Secretaria la esta realizando anual	Ministerio de Educación Nacional
2	10/07/2012	1-2012-047294	Presuntas irregularidades en el pago de las cesantías a los docentes de la Universidad de la Guajira por parte de la Gobernación	Procuraduría General de la Nación

Tabla No.5. Denuncias trasladadas a otras entidades

⁴ Registrado el sistema de información documental como "reclamo", siendo una denuncia

⁵ Registrado el sistema de información documental como "reclamo", siendo una denuncia

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 16 encuestas que corresponde al 16% de las 98 peticiones realizadas entre el 1° y el 31 de julio de 2012.

a. Servicio de Atención prestado en las instalaciones del MHCP

Promedio Evaluación 4

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	10	63%
4- Bueno	5	31%
3- Regular	1	6%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	16	100%

b. Calidad de la información suministrada

Promedio Evaluación 4

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	10	63%
4- Bueno	5	31%
3- Regular	1	6%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	16	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 "regular", manifestando que el trámite de devolución de dinero es muy demorado, puesto que ya lleva año y medio en dicho tramite.

3.2. Atención correo electrónico

Entre el 1° y 31 de julio de 2012, se brindó respuesta a 248 requerimientos aproximadamente, a través del buzón de atención al cliente, de los cuales 13 ciudadanos respondieron la encuesta de “Satisfacción al Cliente”, lo que equivale al 5%, razón por la cual no se tiene en cuenta ya que no permite una medición de satisfacción al cliente objetiva.

3.3. Atención telefónica

Se realizaron 91 encuestas que corresponde al 21% de los 441 requerimientos realizados por este medio entre el 1° y el 31 de julio de 2012.

a. Tiempo de espera en línea

Promedio Evaluación 5

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	56	61%
4- Bueno	31	34%
3- Regular	4	4%
2- Malo	1	1%
1- Muy malo	0	0%
Total	92	100%

b. Calidad de la información

Promedio Evaluación 5

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	56	61%
4- Bueno	31	34%
3- Regular	4	4%
2- Malo	1	1%
1- Muy malo	0	0%
Total	92	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 mantiene frente al mes anterior.

Sin embargo cuatro ciudadanos calificaron el servicio como “regular”, dos ciudadanos manifestaron que falta mas información frente a la Ley 1527 de 2011 relacionada con el Registro Único de Operadores de

Libranza, un ciudadano manifiesta que la información que le brido la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales frente a la devolución del impuesto de renta no fue muy clara y el ciudadano restante sugiere manejar mas la información sobre el Plan Vallejo, puesto que a la entidad que lo remitieron le indicó que consultara un asesor externo.

Un ciudadano califico el servicio como “malo”, pues manifiesta que el funcionario de la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio de Hacienda y Crédito Publico fue muy grosero; frente a lo cual se colocará en conocimiento de la Jefe de la Oficina esta situación con el fin de validar esta información.

3.4. Chat

Frente al Chat, ningún ciudadano calificó el servicio.

APROBÓ: Grace Michael Ruiz.

REVISÓ: Freddy Jaramillo Orozco.

ELABORÓ: Claudia Susana Morales G.

