

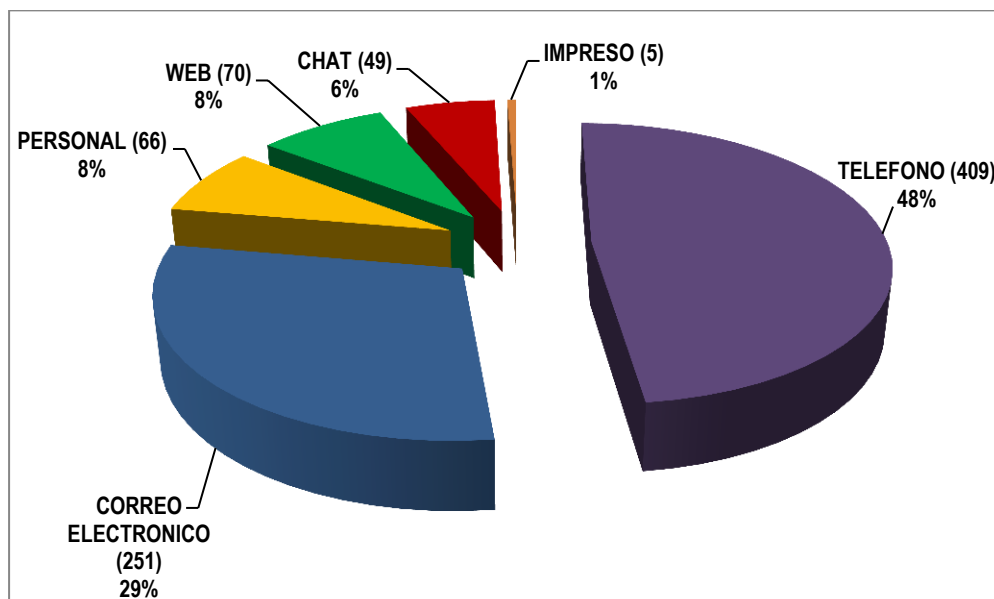
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE AGOSTO 2012

1. PETICIONES RECIBIDAS

Durante el mes de Agosto de 2012, se programó¹ para atender un total de **850**, 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 409 llamadas equivalentes al 48%; entre tanto 251 peticiones (29%) fueron recibidas por el medio **correo electrónico**, le sigue los requerimientos recibidos por la **Web** con un total de 70 equivalentes al 8%, de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 66 equivalentes al 8%, 6% corresponde a 49 requerimientos recibidos por medio **chat** y el 1% restante corresponde a 5 requerimientos de forma **impresa** (papel). (Ver gráfica No.1)

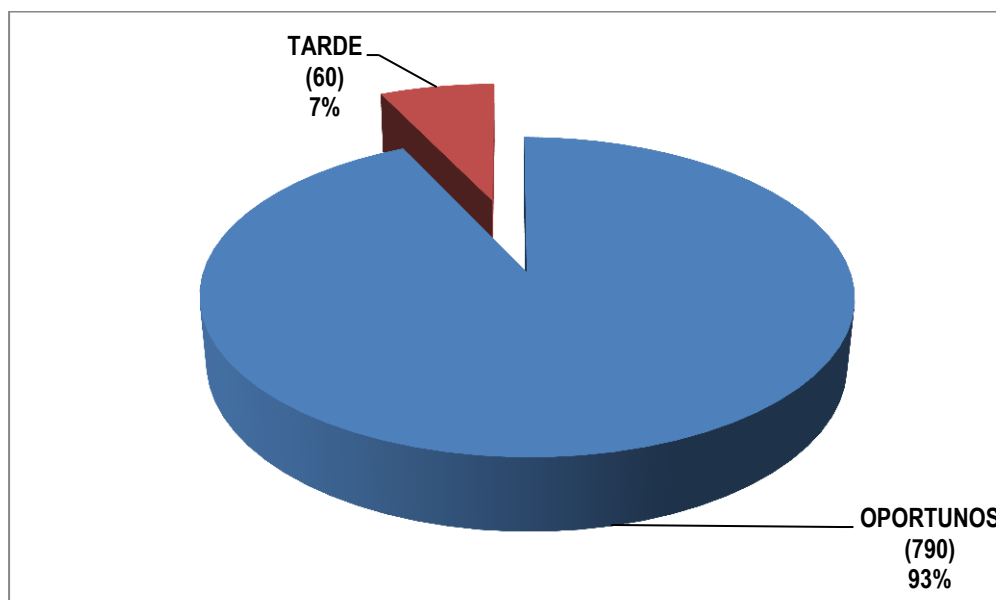


Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

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.

1.2. Oportunidad de Atención

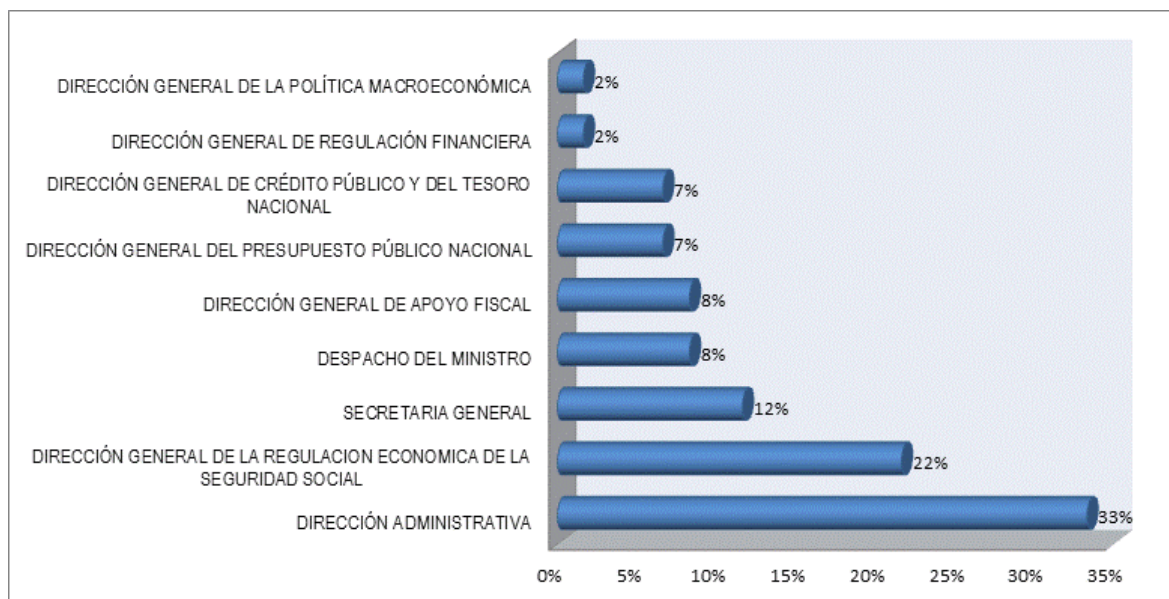
De las 850 peticiones programadas para atender, oportunamente fueron atendidas 790 equivalente al 93% y atendidas tardíamente 60 equivalentes al 7%. (Ver gráfica No. 2)



Gráfica No.2. Oportunidad atención

A continuación, se evidencian las Dependencias o Procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las 60 peticiones:

1. Dirección Administrativa, **20** peticiones, 33%
2. Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social, **13** peticiones, 22%
3. Secretaria General, **7** peticiones, 12%
4. Despacho del Ministro, **5** peticiones, 8%
5. Dirección General de Apoyo Fiscal, **5** peticiones, 8%
6. Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional, **4** peticiones, 7%
7. Dirección General del Presupuesto Público Nacional, **4** peticiones, 7%
8. Dirección General de Política Macroeconómica, **1** petición, 2%
9. Dirección General de Regulación Financiera, **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 agosto de 2012 se recibió una (1) sugerencia, la cual fue atendida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Sug. No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	16/08/2012	1-2012-056416	Sugiere que se expida una norma, en la cual permita la compra de una tarjeta de crédito prepago para uso de Internet	Dirección General de Regulación Financiera	06/09/2012	Se le informa que no es necesario expedir ninguna disposición normativa, dado que el marco regulatorio vigente ya lo permite.

Tabla No.1. Sugerencias atendidas por el MHCP

2.2. Quejas

Durante el mes de agosto de 2012 se recibieron un total de diez (10) quejas, las cuales dos (2) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	14/08/2012	1-2012-055469	Mejorar el servicio de recibo de correspondencia, en razón a la demora en la fila por mas de 25 minutos para radicar	Grupo Gestión de Información	04/09/2012	Se le informa que se implementó los respectivos correctivos para que el servicio sea mas ágil, de tal forma que los usuarios que se acerquen sean atendidos en el menor tiempo posible
2	24/08/2012	1-2012-057799	Manifiesta que en la dependencia Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social no contestan las extensiones, lo cual ha generado demora en la presentación de la información solicitada. En consecuencia solicita se asigne un funcionario que conteste las extensiones con el fin de prestar la correspondiente asesoría.	Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	24/08/2012	El día 24 de agosto de 2012, fue atendido el peticionario, por medio telefónico, quien manifestó que su consulta fue resuelta.

Tabla No.2. Quejas atendidas MHCP

Las ocho (8) restantes se les dio traslado por competencia:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha de Traslado	Entidad Competente
1	01/08/2012	1-2012-052497	Incumplimiento de fallo de tutela por parte de la UGPP	01/08/2012	Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP
2	15/08/2012	1-2012-055704	Queja contra el Distrito de Barranquilla por no pago de sentencias judiciales	02/10/2012	Alcaldía Distrital de Barranquilla
3	27/08/2012	1-2012-058074	Queja contra el servicio prestado por el Teatro Amira de la Rosa en Barranquilla, por los privilegios que tiene el teatro con los funcionarios del Banco de la República, debido a esto el ciudadano recibió atropellos en la ubicación de sus boletas y fue asignado en otra ubicación inferior a la adquirida en la taquilla, adicionalmente se queja por el trato recibido por parte del funcionario del Teatro quien fue agresivo.	27/08/2012	Banco de la República
4	01/08/2012	1-2012-052542	Se queja por el no pago de las cesantías a los docentes de Uniguajira	01/08/2012	Ministerio de Educación Nacional
5	01/08/2012	1-2012-052497	Queja contra la UGPP ya que la entidad entro en desacato frente a decisión del Tribunal Administrativo de Santander por pago de pensión.	01/08/2012	Procuraduría General de la Nación y UGPP
6	22/08/2012	1-2012-057092	Queja por Construcción en el mantenimiento periódico de las vías de acceso al Puente de Arco y mejoramiento de la estructura del Puente de Arco.	22/08/2012	Ministerio de Transporte
7	13/08/2012	1-2012-055100	Queja por la revaluación de la moneda manifestando que perdió su empleo por	13/08/2012	Banco de la República

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha de Traslado	Entidad Competente
			esta razón.		
8	10/08/2012	1-2012-054846	Queja por cobro exagerado en el impuesto predial de un predio en la ciudad de Medellín.	10/08/2012	Secretaria de Hacienda Distrital

Tabla No.3. Quejas trasladadas a otras entidades

2.3. Reclamos

Durante el mes de agosto de 2012 se recibieron un total de cuatro (4) reclamos, de las cuales dos fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	06/08/2012	1-2012-053813	Reclama debido a que solicitó una Certificación Laboral y la dirección registrada era errada.	Grupo de Historias Laborales	27/08/2012	Se responde realizando envío de la Certificación Laboral.
2	03/08/2012	1-2012-053471	Indica que fondos territoriales no le ha cedido su bono pensional, aun contando con los requisitos	Oficina de Bonos Pensionales	16/08/2012	Corresponde a las entidades administradoras, adelantar por cuenta del afiliado todo lo relacionado por el reconocimiento, liquidación, emisión y redención de los bonos pensionales, por lo tanto la AFP Protección a lo que le corresponde aclarar lo solicitado debido a que tiene la Facultad Legal, aclarando que la Oficina de Bonos Pensionales no puede extralimitar sus funciones

Tabla No.4. Reclamos atendidos MHCP

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

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha de Traslado	Entidad Competente
1	13/08/2012	1-2012-055031	Reclama por pago en subsidios para construcción de vivienda por parte del estado	13/08/2012	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
2	06/08/2012	1-2012-053788	Reclamación frente al derecho de ser beneficiaria de las tasas de interés para un crédito hipotecario.	06/08/2012	

Tabla No.5. Reclamos trasladados a otras entidades

2.4. Denuncias

Durante el mes de julio de 2012, se recibieron tres (3) denuncias, las cuales se le dio traslado por competencia:

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha de Traslado	Entidad Competente
1	24/08/2012	1-2012-058026	Abuso de los bancos en el cobro de créditos	24/08/2012	Superintendencia Financiera de Colombia

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha de Traslado	Entidad Competente
2	02/08/2012	1-2012-053106	Denuncia contra Gtech Baloto	02/08/2012	Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar – COLJUEGOS
3	02/08/2012	1-2012-052819	Denuncia de la utilización de los dominios "Ecopetrol" en internet, en los Estados Unidos	02/08/2012	Ecopetrol

Tabla No.6. 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 18 encuestas que corresponde al 27.27% de las 66 peticiones realizadas entre el 1° y el 31 de agosto de 2012.

a. Servicio de Atención prestado en las instalaciones del MHCP

Promedio Evaluación 4,61

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	13	72%
4- Bueno	3	17%
3- Regular	2	11%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	18	100%

b. Calidad de la información suministrada

Promedio Evaluación 4,39

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	10	56%
4- Bueno	5	28%
3- Regular	3	17%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	18	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 **4.61 y 4.39 respectivamente**, calificación que se sube frente al mes anterior.

Sin embargo cinco (3) ciudadanos calificaron el servicio como “regular”, **manifestando demora en contestar las extensiones por parte de los funcionarios.**

3.2. Atención correo electrónico

Entre el 1° y 31 de agosto de 2012, se brindó respuesta a 404 requerimientos aproximadamente, a través del buzón de atención al cliente, de los cuales 24 ciudadanos respondieron la encuesta de “Satisfacción al Cliente”, lo que equivale al 5,94%, 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 89 encuestas que corresponde al 19.86% de los 448 requerimientos realizados por este medio entre el 1° y el 31 de agosto de 2012.

a. Tiempo de espera en línea

Promedio Evaluación 4.59

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	66	74%
4- Bueno	13	15%
3- Regular	7	8%
2- Malo	3	3%
1- Muy malo	0	0%
Total	89	100%

b. Calidad de la información

Promedio Evaluación 4.42

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	55	62%
4- Bueno	22	25%
3- Regular	8	9%
2- Malo	3	3%
1- Muy malo	1	1%

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 **4.59** y **4.52** respectivamente, calificación que mantiene frente al mes anterior sobre **4**.

Sin embargo tres ciudadanos calificaron el servicio como “regular”, así:

- Un ciudadano manifestó que solicitó conocer las cifras de recursos que se han asignado y entregado a comunidades indígenas del Cauca dentro los tres últimos años y el archivo enviado por parte de la Subdirección Financiera estaba dañado y no puede repararse,
- Un ciudadano solicitó información sobre la Reforma Tributaria, indicando que la información brindada no fue eficiente y completa por parte de la Oficina Asesora de Jurídica,
- y el otro ciudadano manifiesta que no ha podido comunicarse con la Oficina Asesora de Jurídica del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Un ciudadano califico el servicio como “malo”, pues manifiesta que falta más información frente a la Ley 1527 de 2011 relacionada con el Registro Único de Operadores de Libranza, información indicada por parte de la Oficina Asesora de Jurídica.

3.4. Chat

Frente al Chat, ningún ciudadano calificó el servicio.

APROBÓ: Grace Michael Ruiz.
REVISÓ: Freddy Jaramillo Orozco.
ELABORÓ: Claudia Susana Morales G.