



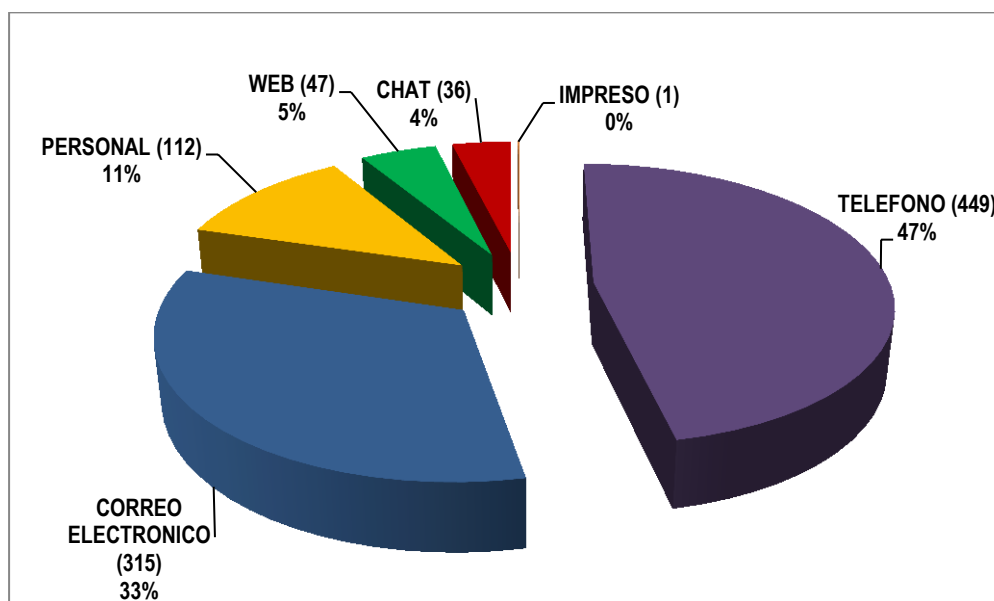
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE SEPTIEMBRE 2012

1. PETICIONES RECIBIDAS

Durante el mes de Septiembre de 2012, se programó¹ para atender un total de **960**, 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 449 llamadas equivalentes al 47%; entre tanto 315 peticiones (33%) fueron recibidas por el medio **correo electrónico**, le sigue los requerimientos recibidos por la **Web** con un total de 47 equivalentes al 5%, de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 112 equivalentes al 11%, y el 4% restante corresponde a 36 requerimientos recibidos por medio **chat** y a 1 requerimiento recibido de forma **impresa** (papel). (Ver gráfica No.1)

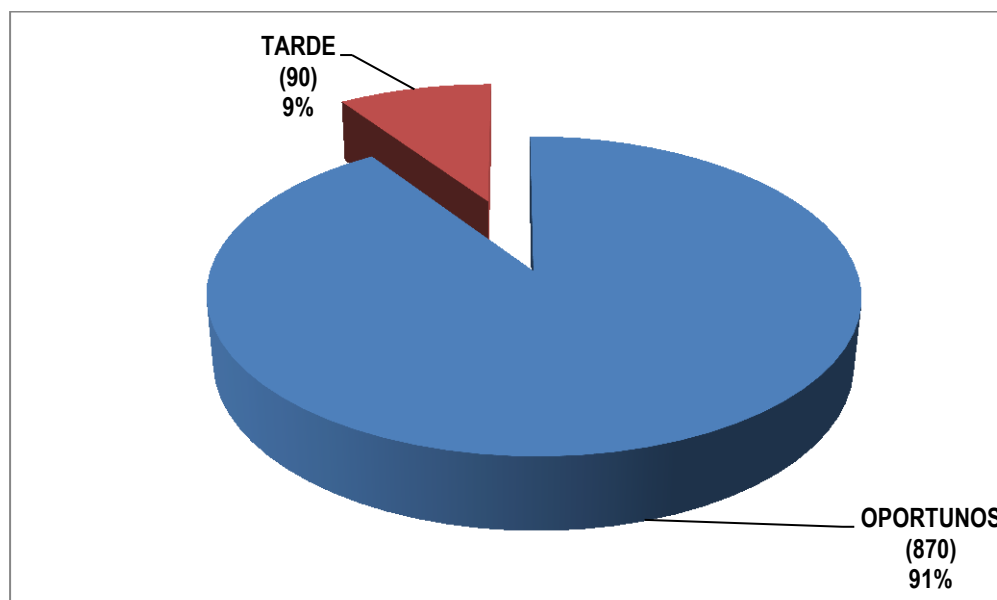


Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

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

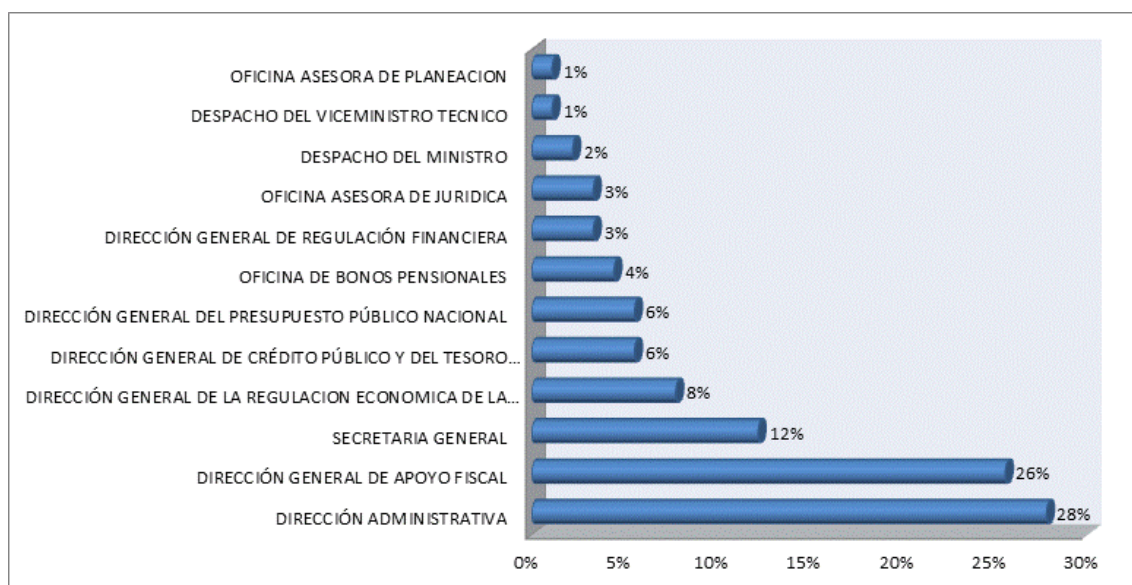
De las 960 peticiones programadas para atender, oportunamente fueron atendidas 870 equivalente al 91% y atendidas tardíamente 90 equivalentes al 9%. (Ver gráfica No. 2)



Gráfica No.2. Oportunidad atención

A continuación, se evidencian las Dependencias o Procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las 90 peticiones:

1. Dirección Administrativa, **25** peticiones, 28%
2. Dirección General de Apoyo Fiscal, **23** peticiones, 26%
3. Secretaria General, **11** peticiones, 12%
4. Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social, **7** peticiones, 8%
5. Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional, **5** peticiones, 6%
6. Dirección General del Presupuesto Público Nacional, **5** peticiones, 6%
7. Oficina de Bonos Pensionales, **4** peticiones, 4%
8. Dirección General de Regulación Financiera, **3** peticiones, 3%
9. Oficina Asesora Jurídica, **3** peticiones, 3%
10. Despacho del Ministro, **2** peticiones, 2%
11. Despacho del Viceministro Técnico, **1** petición, 1%
12. Oficina Asesora de Planeación, **1** petición, 1%



Gráfica No. 3. Participación dependencias atención tardía de requerimientos

2. SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

2.1. Sugerencias

Durante el mes de septiembre de 2012 se recibieron dos (2) sugerencias, de las cuales una (1) fue atendida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Sug. No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	05/09/2012	1-2012-060542	Sugiere que se corrija la información del Ministro Cárdenas, ya que manifiesta que en la página Web se informa que el fue Ministro de Minas en el año 2010 y una vez verificado con el Ministerio de Minas señala que fue en el periodo 2011 - 2012	Despacho del Ministro	07/09/2012	Se acoge la sugerencia y en consecuencia se corrige la información

Tabla No.1. Sugerencias atendidas por el MHCP

A la otra se le dio traslado por competencia:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	26/09/2012	1-2012-065898	Sugiere que los aportes parafiscales sean financiados con una sobretasa al impuesto predial	26/09/2012	Ministerio del Trabajo

2.2. Quejas

Durante el mes de septiembre de 2012 se recibieron un total de nueve (9) quejas, de las cuales cinco (5) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	28/09/2012	1-2012-066803	Posible pánico económico y utilización indebida de los bienes y tiempos laborales, por parte de funcionarios del Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Oficina de Control Interno Disciplinario	22/10/2012	Se ordenó abrir indagación preliminar, se ordenó práctica de pruebas
2	24/09/2012	1-2012-065351	Pendiente parametrización de rubro en el sistema de información financiera integrada – SIIF	Grupo SIIF	24/09/2012	Se le informa que su solicitud se encuentra en trámite en la Contaduría General de la Nación, una vez se cuente con la solución le será notificado
3	19/09/2012	1-2012-064324	Manifiesta que las entidades Ministerio de Hacienda y Superintendencia Financiera han hecho caso omiso a la acción de tutela interpuesta contra el Instituto de Seguro Social	Subdirección Jurídica		Pendiente por atender
4	04/09/2012	1-2012-060047	Demora en el pago de la mesada pensional del mes de agosto a ex trabajador de la Fundación San Juan de Dios	Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	18/09/2012	Se le informa que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público ya giró los recursos, en consecuencia se le sugiere ponerse en contacto con el Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia
5	03/09/2012	1-2012-059638	Imposibilidad de trasladar bono pensional al Fondo de Pensiones Porvenir	Oficina de Bonos Pensionales	12/09/2012	Se le informa que el bono pensional constituye un aporte para financiar las pensiones de los afiliados al sistema general de pensiones y que el MHCP reconoce, liquida y emite la cuota parte de los bonos pensionales, en consecuencia la AFP Porvenir no ha realizado ninguna solicitud de liquidación provisional del bono pensional. Por tal razón se le sugiere ponerse en contacto con la AFP mencionada

Tabla No.2. Quejas atendidas MHCP

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

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha de traslado	Entidad Competente
1	18/09/2012	1-2012-063684	Manifiesta que el Distrito de Cartagena no ha atendido su situación, por cuanto perdió su vivienda ubicada en una zona de alto riesgo	22/10/2012	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
2	11/09/2012	1-2012-061885	No pago de cesantías a empleados por parte del Departamento de la Guajira	11/09/2012	Gobernación de la Guajira
3	04/09/2012	1-2012-060172	El Alcalde de Uribe - Guajira, toma como propio el dinero correspondiente a los beneficios otorgados a los Grupos Indígenas	04/09/2012	Procuraduría General de la Nación

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha de traslado	Entidad Competente
4	04/09/2012	1-2012-060023	Manifiesta que los municipios están emplazando a las empresas, para que realicen la respectiva declaración, pues considera que únicamente emplazan a aquellas empresas que tengan 2 o 3 clientes	04/09/2012	Contraloría General de la República

Tabla No.3. Quejas trasladadas a otras entidades

2.3. Reclamos

Durante el mes de septiembre de 2012 se recibió un (1) reclamo, al cual se le dio traslado por competencia:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha de traslado	Entidad Competente
1	26/09/2012	1-2012-066053	Demora en la expedición del Decreto el cual autoriza un incentivo de desempeño grupal a funcionarios de la DIAN	26/09/2012	Departamento Administrativo de la Función Pública

Tabla No.4. Reclamos trasladados a otras entidades

2.4. Denuncias

Durante el mes de septiembre 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	21/09/2012	1-2012-065086	Corrupción en el Instituto Superior de Educación Rural ISER	24/09/2012	Procuraduría General de la Nación
2	19/09/2012	1-2012-063956	Violación de suspender unas mesadas pensionales a los ex trabajadores de Telecom, por Auto expedido por la Corte Constitucional	10/10/2012	Corte Constitucional
3	04/09/2012	1-2012-059957	Irregularidades cometidas por de la Refinería de Cartagena en contrato suscrito con la firma Acosta & Turbay Construcciones LTDA	04/09/2012	Contraloría General de la República

Tabla No.5. 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 46 encuestas que corresponde al 41.07% de las 112 peticiones realizadas entre el 1° y el 30 de septiembre de 2012.

a. Servicio de Atención prestado en las instalaciones del MHCP

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	39	85%
4- Bueno	7	15%
3- Regular	0	0%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	46	100%
Prom. Calificación:		4,85

b. Calidad de la información suministrada

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	39	85%
4- Bueno	7	15%
3- Regular	0	0%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	46	100%
Prom. Calificación:		4,85

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 **4.85**, calificación que se mantiene frente al mes anterior.

3.2. Atención correo electrónico

Entre el 1° y 30 de septiembre de 2012, se brindó respuesta a 449 requerimientos aproximadamente, a través del buzón de atención al cliente, de los cuales 15 ciudadanos respondieron la encuesta de "Satisfacción al Cliente", lo que equivale al 3.34%, 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 115 encuestas que corresponde al 25.61% de los 449 requerimientos realizados por este medio entre el 1° y el 30 de septiembre de 2012.

a. Tiempo de espera en línea

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	87	76%
4- Bueno	23	20%
3- Regular	5	4%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	115	100%
Prom. Calificación:		4,71

b. Calidad de la información

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	80	70%
4- Bueno	26	23%
3- Regular	9	8%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	115	100%
Prom. Calificación:		4,62

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 **4.71 y 4.62** respectivamente, calificación que se mantiene frente al mes anterior.

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

- Cinco ciudadanos manifestaron insatisfacción referente a los pagos de bonos pensionales del San Juan de Dios,
- Un ciudadano manifiesta 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 Dra. Ana Lucia Villa de la Dirección General De Apoyo Fiscal no le atendió,
- Un ciudadano manifiesta que la información indicada sobre municipios agricultores no le sirvió y

- Un ciudadano se queja debido a que requiere comunicarse con Compras del Ministerio y no le contestan la extensión.

3.4. Chat

Frente al Chat, ningún ciudadano calificó el servicio.

APROBÓ: Grace Michael Ruiz.

REVISÓ: Freddy Jaramillo Orozco.

ELABORÓ: Claudia Susana Morales G.