



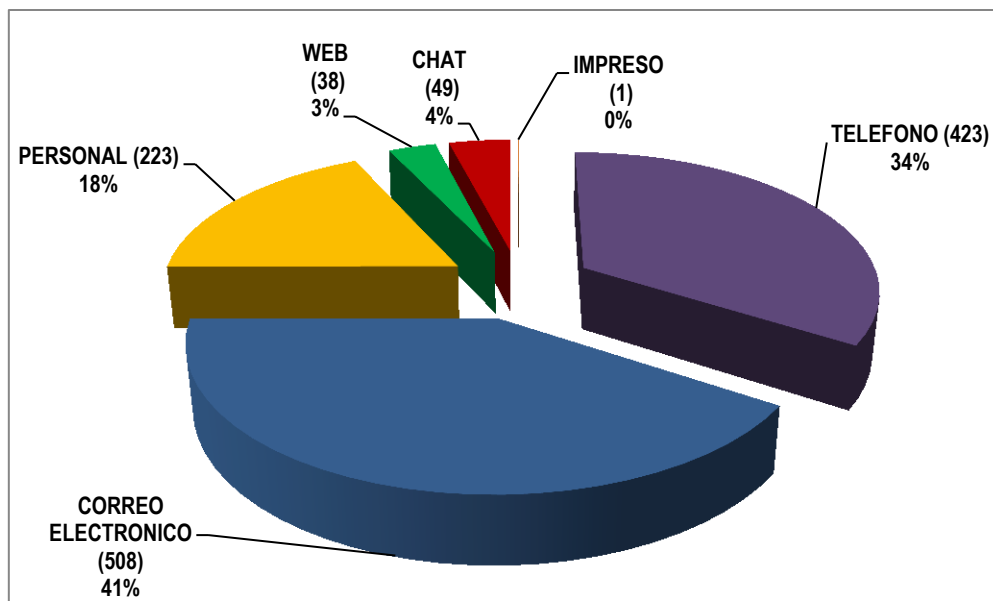
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE OCTUBRE 2012

1. PETICIONES RECIBIDAS

Durante el mes de Octubre de 2012, se programó¹ para atender un total de **1242**, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

1.1. Distribución por medio de recepción

Se evidencia que el medio **correo electrónico concentra el mayor** porcentaje respecto del medio de recepción, un total de 508 correos equivalentes al 41%; entre tanto 423 llamadas (34%) fueron recibidas por el medio **telefónico**, le sigue los requerimientos recibidos de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 223 equivalentes al 18%, por el medio **Web** un total de 38 equivalentes al 3%, y el 4% restante corresponde a 49 peticiones recibidas por medio **chat** y a 1 requerimiento recibido de forma **impresa** (papel). (Ver gráfica No.1)

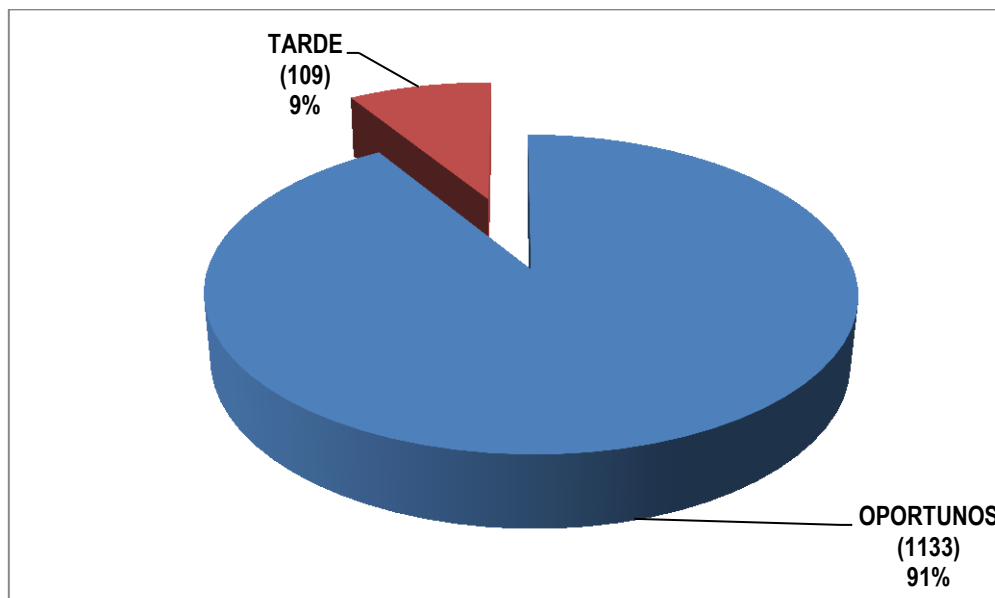


Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

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

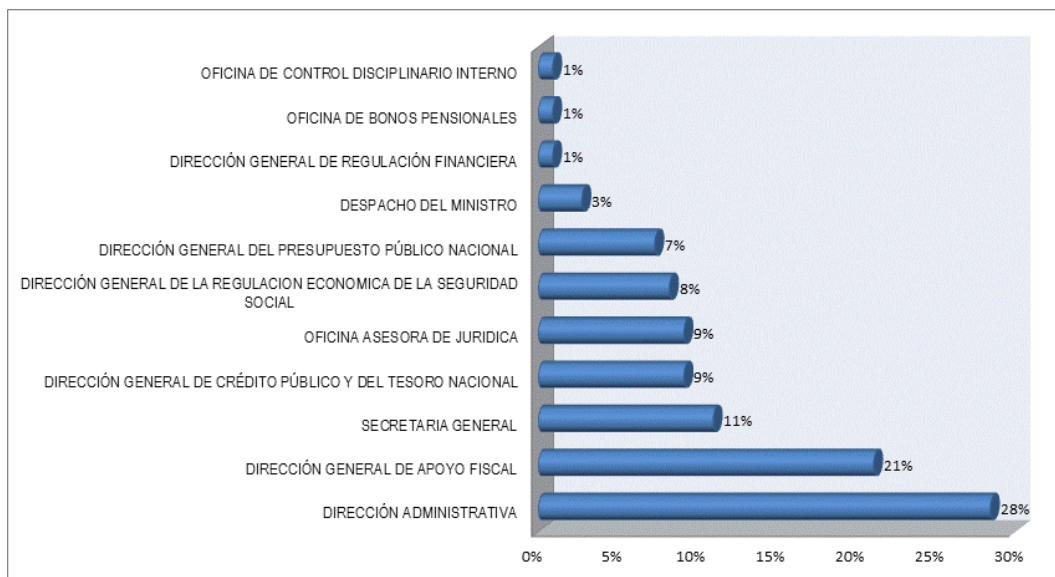
De las 1.242 peticiones programadas para atender, oportunamente fueron atendidas 1.133 equivalente al 91% y atendidas tardíamente 109 equivalentes al 9%. (Ver gráfica No. 2)



Gráfica No.2. Oportunidad atención

A continuación, se evidencian las Dependencias o Procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las 109 peticiones:

1. Dirección Administrativa, **31** peticiones, 28%
2. Dirección General de Apoyo Fiscal, **23** peticiones, 21%
3. Secretaria General, **12** peticiones, 11%
4. Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional, **10** peticiones, 9%
5. Oficina Asesora Jurídica, **10** peticiones, 9%
6. Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social, **9** peticiones, 8%
7. Dirección General del Presupuesto Público Nacional, **8** peticiones, 7%
8. Despacho del Ministro, **3** peticiones, 3%
9. Dirección General de Regulación Financiera, **1** petición, 1%
10. Oficina de Bonos Pensionales, **1** petición, 1%
11. Oficina de Control Disciplinario Interno, **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 Octubre de 2012 se recibieron (3) sugerencias, de las cuales dos (2) fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Sug. No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	04/10/2012	1-2012-068392	Sugiere modificación de los cálculos de los parafiscales.	Oficina Asesora De Jurídica	05/10/2012	Se solicita tener en cuenta una propuesta para la reforma tributaria.
2	09/10/2012	1-2012-069440	Sugiere modificación de los decretos 4048 y 4049, con el fin de otorgar estatus profesional no solo en lo laboral, si no a nivel salarial.	Oficina Asesora De Jurídica	31/10/2012	Es una sugerencia para incluir en la reforma tributaria. No requiere respuesta.

Tabla No.1. Sugerencias atendidas por el MHCP

A la otra se le dio traslado por competencia:

Sug. No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha de Traslado	Entidad Competente
1	24/10/2012	1-2012-073142	Sugiere nivelación salarial de los empleados de la rama judicial	24/10/2012	Rama Judicial

Tabla No.2. Sugerencias trasladadas a otras entidades

2.2. Quejas

Durante el mes de octubre de 2012 se recibieron un total de doce (12) 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	02/10/2012	1-2012-067538	Se queja por la dificultad en la creación de su usuario de SIIF Nación.	Grupo SIIF Nación	10/10/2012	El usuario fue creado en el sistema
2	08/10/2012	1-2012-068863	Queja contra el funcionario Hernan Javier Ocampo Salgado por publicaciones realizada en redes sociales.	Oficina de Control Disciplinario Interno	23/10/2012	Se cierra con el proceso No. 1162.
3	11/10/2012	1-2012-070351	Se queja por impuesto a las pensiones, debido a que sería establecer una doble tributación.	Oficina asesoría de Jurídica	31/10/2012	Es una manifestación de inconformidad con la reforma tributaria. No requiere respuesta
4	30/10/2012	1-2012-074666	Se queja por préstamos de dinero realizado al banco de la republica en los años 1929, para guerra con Perú.	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera		Pendiente por brindar respuesta

Tabla No.3. Quejas atendidas MHCP

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

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha de Traslado	Entidad Competente
1	16/10/2012	1-2012-071285	Se queja por el IVA en la canasta familiar, medicamentos y al gravamen de impuesto a los pensionados.	16/10/2012	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
2	16/10/2012	1-2012-070828	Se queja por los cobros injustificados por las entidades bancarias.	16/10/2012	Superintendencia Financiera de Colombia
3	26/01/2012	1-2012-073983	Son cortos los tiempos que establece la DIAN para nacionalizar la mercancía (60 días).	26/01/2012	Ministerio Comercio, Industria y Turismo - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
4	25/10/2012	1-2012-073759	Se queja por el análisis de cobro de seguro financiero.	25/10/2012	Superintendencia Financiera de Colombia
5	29/10/2012	1-2012-074074	Aclaración sobre el procedimiento aplicado a mercancías por Aduanas Nacionales de Colombia.	29/10/2012	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
6	31/10/2012	1-2012-074923	Se queja por el incremento del IVA en la medicina prepagada	31/10/2012	Superintendencia Financiera de Colombia
7	31/10/2012	1-2012-074958	Se queja por el incremento del IVA en la medicina prepagada	31/10/2012	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
8	31/10/2012	1-2012-074923	Desacuerdo con el incremento del IVA en la medicina prepagada	31/10/2012	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Tabla No.4. Quejas trasladadas a otras entidades

2.3. Reclamos

Durante el mes de octubre de 2012 se recibieron un total de ocho (8) reclamos, de las cuales dos (2) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	19/10/2012	1-2012-072178	Reclama por el pago del pasivo laboral ESE Luis Carlos Galán Sarmiento	Subdirección Jurídica	29/10/2012	Se dio traslado por competencia al Doctor Carlos Parra Satizabal Gerente de Liquidaciones Remanentes Sociedades FIDUPREVISORA S.A. quien administra y representa el Patrimonio Autónomo de Remanente, y al Ministerio de la Salud y la Protección Social.
2	31/10/2012	1-2012-075046	Reclama por el desacuerdo con el incremento de IVA en la medicina prepagada.	Subdirección Jurídica		Pendiente por brindar respuesta

Tabla No.5. Reclamos atendidos MHCP

Las seis (6) restantes se les dieron traslado por competencia:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha de Traslado	Entidad Competente
1	06/10/2011	1-2011-061737	Reclama por el cobro exagerado de impuesto predial a inmueble ubicado en Bello en el departamento de Antioquia	07/10/2011	Alcaldía Municipal de Bello – Antioquia
2	19/10/2012	1-2012-072200	Reclama por los abusos financieros del Seguro del Banco Santander	19/10/2012	Superintendencia Financiera de Colombia
3	21/10/2011	1-2011-064639	Reclama por el pago inoportuno de mesada pensional por parte de la Fiduprevisora	21/10/2011	Ministerio de Educación Nacional
4	24/10/2011	1-2011-065111	Reclama por la demora en el pago a pensionados del Magisterio por parte de la Fiduprevisora	24/10/2011	Ministerio de Educación Nacional
5	26/10/2011	1-2011-065558	Reclama por el cobro de impuesto de vehículo por parte de la Gobernación del Cauca, manifiesta que es un error puesto que nunca ha tenido vehículo	26/10/2011	Gobernación del Cauca
6	27/10/2011	1-2011-065857	Reclama por la demora en el pago parcial de cesantías a docente	27/10/2011	Ministerio de Educación Nacional

Tabla No.6. Reclamos trasladados a otras entidades

2.4. Denuncias

Durante el mes de octubre de 2012, se recibieron seis (6) denuncias, las cuales se le dio traslado por competencia:

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha de Traslado	Entidad Competente
1	04/10/2012	1-2012-068108	Violaciones cometidas por patrimonio autónomo de remanentes PAR TELECOM contra trabajadores de Telecom	04/10/2012	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha de Traslado	Entidad Competente
2	17/10/2012	1-2012-071621	Posible violación de derechos humanos por parte del Ejército Nacional de Colombia.	17/10/2012	Procuraduría General de la Nación
3	17/10/2012	1-2012-071622	Operaciones paramilitares y amenazas de muerte, operaciones ilegales de maderas del Darién causa graves daños ambientales	17/10/2012	Procuraduría General de la Nación
4	18/10/2012	1-2012-071624	Denuncia posible violación de los derechos humanos en el municipio de Ituango.	18/10/2012	Procuraduría General de la Nación
5	18/10/2012	1-2012-071625	Denuncia por la detención como arbitraria y constitutiva de abuso de autoridad por parte de la SIJIN y la Policía Nacional, representando un hecho de persecución política a Rober Daza Guevara y a las organizaciones sociales.	18/10/2012	Procuraduría General de la Nación
6	18/10/2012	1-2012-071630	Denuncia el incumplimiento con la atención a la población desplazada y víctimas.	18/10/2012	Ministerio del Interior

Tabla No.7. 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 91 encuestas que corresponde al 41% de las 222 peticiones realizadas entre el 1° y el 31 de octubre de 2012.

a. Servicio de Atención prestado en las instalaciones del MHCP

Promedio de Evaluación 4.8

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	77	85%
4- Bueno	11	12%
3- Regular	2	2%
2- Malo	1	1%
1- Muy malo	0	0%
Total	91	100%

b. Calidad de la información suministrada

Promedio de Evaluación 4.78

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	76	84%
4- Bueno	11	12%
3- Regular	3	3%
2- Malo	1	1%
1- Muy malo	0	0%
Total	91	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 4.8 y 4.78 respectivamente**, calificación que se sube frente al mes anterior.

Sin embargo cinco (3) ciudadanos calificaron el servicio como “regular” y “Malo”, manifestando demora en la atención por parte de los funcionario (Carlos Fernando Garcia Zapata) y un ciudadano manifiesta que la funcionaria (Yaneth Navarrete) no lo pudo atender por motivo del paro Judicial y la funcionaria solicita que se comunique el ciudadano una semana después, los 2 ciudadanos anteriores calificaron como el servicio como “Regular”, tanto en atención prestada en las instalaciones del Ministerio como en calidad de la información suministrada; un ciudadano calificó la encuesta como “Malo”, calificando el Grupo de Historias Laborales, debido a que desde el mes de febrero solicito certificación laboral y se presentó demora en la entrega.

3.2. Atención correo electrónico

Entre el 1° y 31 de octubre de 2012, se brindó respuesta a 558 requerimientos aproximadamente, a través del buzón de atención al cliente, de los cuales 8 ciudadanos respondieron la encuesta de “Satisfacción al Cliente”, lo que equivale al 1,43%, 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 110 encuestas que corresponde al 26.06% de los 422 requerimientos realizados por este medio entre el 1° y el 31 de octubre de 2012.

a. Tiempo de espera en línea**Promedio de Evaluación 4.73**

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	88	80%
4- Bueno	19	17%
3- Regular	1	1%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	2	2%
Total	110	100%

b. Calidad de la información**Promedio de Evaluación 4.72**

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	89	81%
4- Bueno	16	15%
3- Regular	3	3%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	2	2%
Total	110	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 **4.73 y 4.72 respectivamente**, calificación que mantiene frente al mes anterior sobre **4**.

Sin embargo un (1) ciudadano calificó el servicio como “regular”, un ciudadano manifestó solicita comunicarse con la Dirección General de Apoyo Fiscal, manifiesta que la comunicación con la dirección fue demorada debido a la espera en línea para que le contestaran.

Dos (2) ciudadanos calificaron el servicio como “Muy malo”, debido a que requerían información referente a Impuesto Predial, se comunicó con la Secretaria de Hacienda y el servicio ofrecido por la entidad fue muy malo y no le brindaron la información requerida.

Un (1) ciudadano calificó el servicio como “Muy Malo” en la pregunta de calidad de la información solicitada, debido a que el asesor de servicio al cliente no tiene la información y fechas actualizadas del pago de mesadas pensionales del San Juan de Dios.

3.4. Chat

Entre el 1° y 31 de octubre de 2012, se brindó atención a 49 requerimientos en el servicio de chat, a través de la página del Ministerio de Hacienda en el chat de atención al cliente, de los cuales 1 ciudadano respondió la encuesta de "Satisfacción al Cliente", lo que equivale al 2%, razón por la cual no se tiene en cuenta ya que no permite una medición de satisfacción al cliente objetiva.

APROBÓ: Grace Michael Ruiz.

REVISÓ: Freddy Jaramillo Orozco.

ELABORÓ: Claudia Susana Morales G.

Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

