



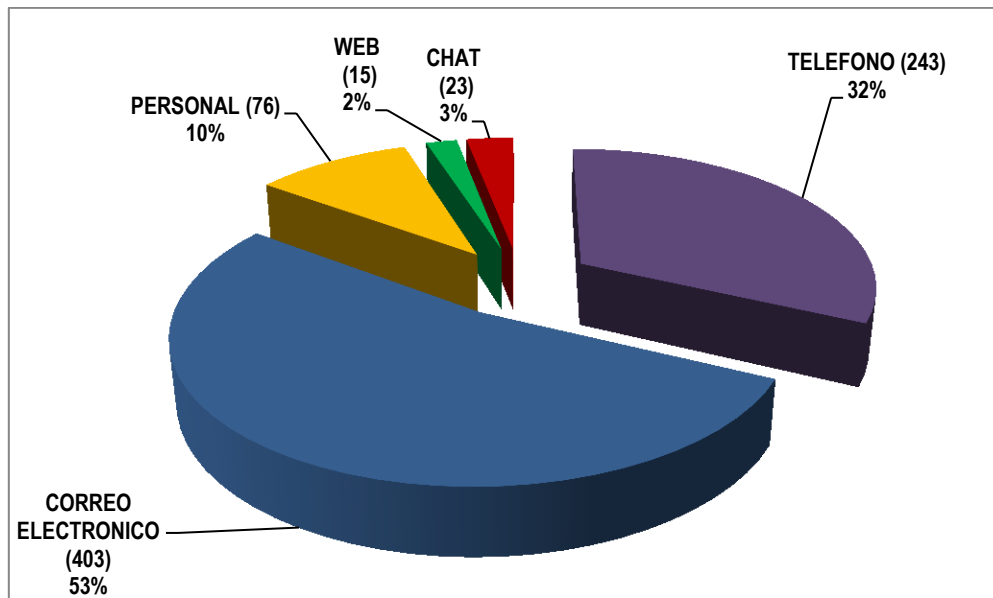
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE DICIEMBRE 2012

1. PETICIONES RECIBIDAS

Durante el mes de Diciembre de 2012, se programó¹ para atender un total de **760**, 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 **403 correos electrónicos** equivalentes al 53%; entre tanto 243 llamadas (32%) 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 76 equivalentes al 10%, por el medio Chat un total de 23 peticiones equivalentes al 3%, y el 2% restante corresponde a 15 peticiones recibidas por medio **Web**. (Ver gráfica No.1)

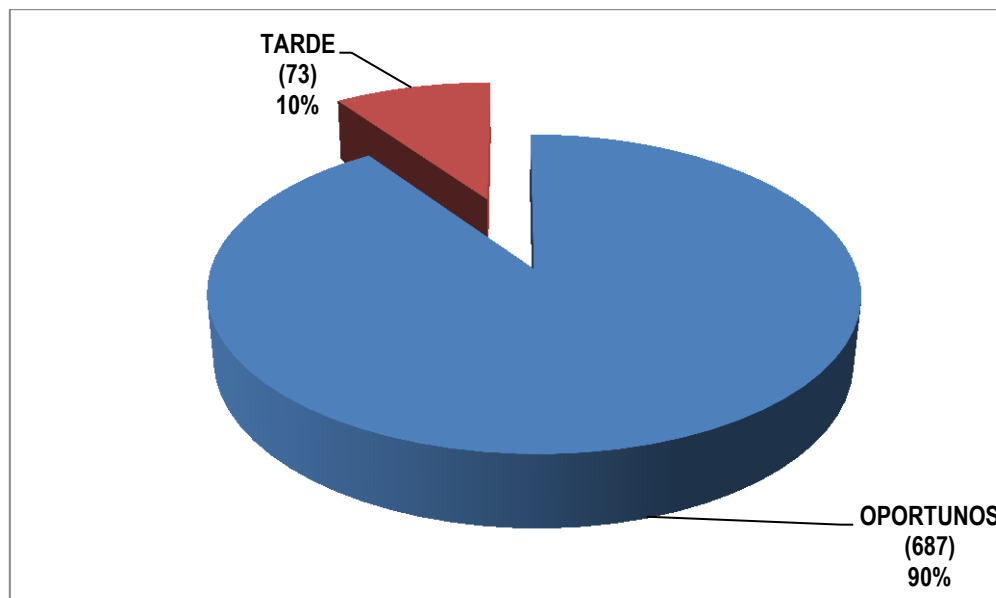


Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

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

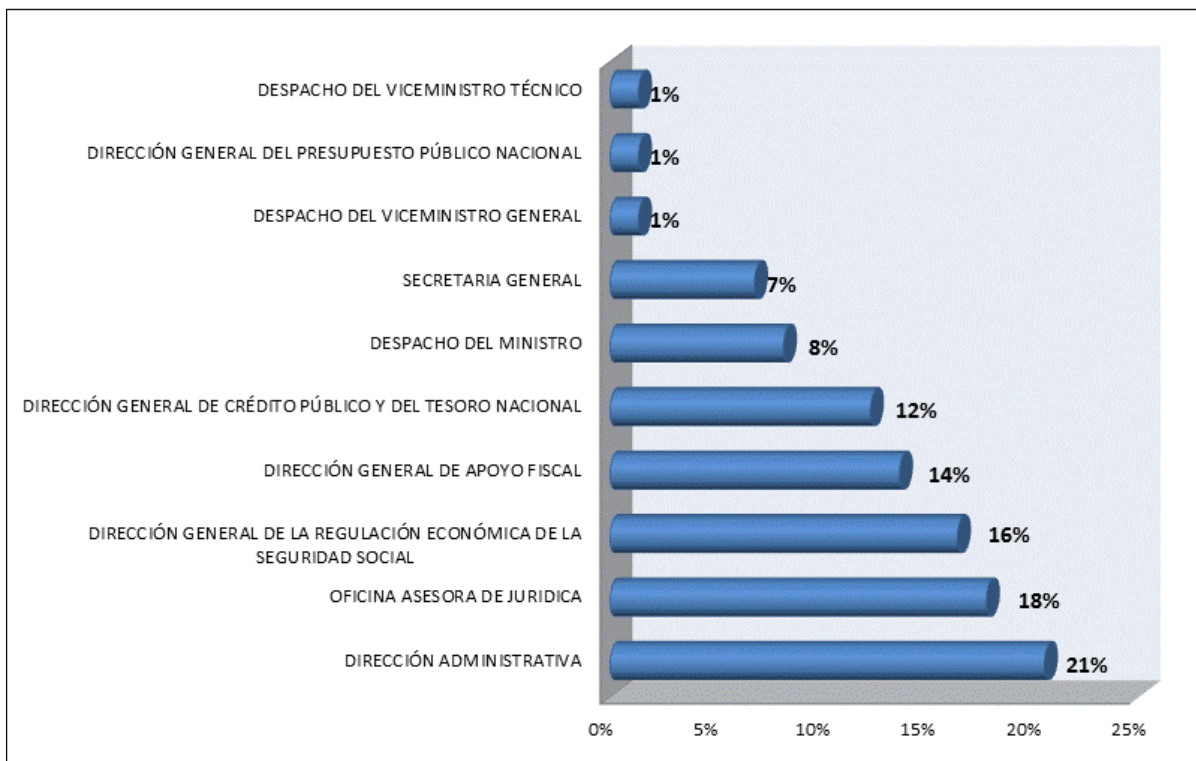
De las 760 peticiones programadas para atender, oportunamente fueron atendidas 687 equivalente al 90% y atendidas tardíamente 73 equivalentes al 10%. (Ver gráfica No. 2)



Gráfica No.2. Oportunidad atención

A continuación, se evidencian las Dependencias o Procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las 73 peticiones:

1. Dirección Administrativa, **15** peticiones, 21%
2. Oficina Asesora Jurídica, **13** peticiones, 18%
3. Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social: **12** peticiones, 16%
4. Dirección de Apoyo Fiscal, **10** peticiones, 14%
5. Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional, **9** peticiones, 12%
6. Despacho del Ministro, **6** peticiones, 8%
7. Secretaria General, **5** peticiones, 7%
8. Despacho del Viceministro General, **1** petición, 1%
9. Dirección General del Presupuesto Público Nacional, **1** petición, 1%
10. Despacho del Viceministro Técnico, **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 Diciembre de 2012 se recibió (1) sugerencia, la cual se le dio traslado por competencia:

Sug No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha	Entidad Competente
1	06/12/2012	1-2012-082939	Actualización del Rut ante la DIAN	06/12/2012	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN

Tabla No.1. Sugerencias trasladadas a otras entidades

2.2. Quejas

Durante el mes de Diciembre de 2012 se recibieron un total de seis (6) quejas, de las cuales las seis (6) se les dieron traslado por competencia:

Queja No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha	Entidad Competente
1	13/12/2012	1-2012-085126	Se queja por la Investigación para que responsable de la UGPP, proceda a incluirlo en la nómina para el pago de la indemnización sustitutiva.	13/12/2012	Procuraduría General de la Nación
2	18/12/2012	1-2012-085575	Se queja por el capital requerido en los fondos privados para obtener pensión vejez.	19/12/2012	Ministerio de Trabajo
3	18/12/2012	1-2012-085611	Se queja por el pago de impuesto predial, debido a que le aparecen 2 predios a su nombre en el municipio de Tamara Casanare con deuda desde el 2005 y estos nunca han sido de del ciudadano.	19/12/2012	Gobernación del Casanare
4	18/12/2012	1-2012-085717	Se queja por la Reforma Tributaria	19/12/2012	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
5	26/12/2012	1-2012-087360	Se queja por la respuesta dada a un derecho de petición realizado y la información no es legible y requiere las resoluciones físicas para el trámite de fondo de vivienda militar de su hijo fallecido en el 2005 en las Fuerzas Militares de Colombia.	26/12/2012	Ministerio de Defensa Nacional
6	27/12/2012	1-2012-087666	Se queja por la Reforma Tributaria	27/12/2012	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Tabla No.2. Quejas trasladadas a otras entidades

2.3. Reclamos

Durante el mes de Diciembre de 2012 se recibieron un total de cinco (5) reclamos, de las cuales cuatro (4) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
1	07/12/2012	1-2012-083383	Reclama por la Información del texto aprobado de Cámara y Senado de las sesiones del 28 y 29 de noviembre.	Oficina de Comunicaciones	20/12/2012	Se le proporciona al ciudadano el link en internet donde puede encontrar el texto aprobado en primer debate por las Comisiones Terceras de los días solicitados.
2	12/12/2012	1-2012-084552	Reclama por el pago de la homologación y nivelación salarial de la Secretaria de Educación de Santa Marta.	Grupo de Saneamiento de Deuda	02/01/2013	Se le informa que ya efectuó todos los trámites para el pago de homologación y que hasta el momento el Ministerio de Hacienda y Crédito Público no ha girado los recursos para el pago de dichas acreencias y se informan aclaraciones y precisiones del mismo.
3	18/12/2012	1-2012-085732	Reclama por la no cancelación de la orden de pago presupuestal a nombre de Juan Jaime Peralta Martinez.	SIIF Nación	26/12/2012	La obligación 95012 generada el 12/12/2012 con orden de pago 566357212, Actualmente se encuentra en estado anulado, el 18/12/2012 se generó la orden de pago 578142312 actualmente en estado pagado.

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha	Respuesta
4	19/12/2012	1-2012-086244	Reclama por los giros del IDEAM, para pago de honorarios.	Subdirección de Operaciones	03/01/2013	Se informa que "los recursos de inversión que asigna el Min Hacienda para atender el Programa Anual de Caja (PAC), en el momento se encuentran en etapa de estudio por parte de dicha entidad", el PAC se asigna de manera global por cada uno de los diferentes objetos de gasto y no para atender obligaciones puntuales o particulares de las entidades ejecutoras del Presupuesto General de la Nación. En consecuencia su solicitud debe ser presentada ante el IDEAM.

Tabla No.4. Reclamos atendidos MHCP

Una (1) restante se le dio traslado por competencia:

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	17/12/2012	1-2012-085534	Se queja por las irregularidades en el manejo del proceso de la adjudicación de minutos en los celulares.	19/12/2012	Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones

Tabla No.5. Reclamos trasladados a otras entidades

2.4. Denuncias

Durante el mes de Diciembre de 2012, se recibieron cuatro (4) denuncias, de las cuales las cuatro (4) se les dieron traslado por competencia:

Denuncias No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Fecha Traslado	Entidad Competente
1	04/12/2012	1-2012-082262	Denuncia amenazas en los cabildos indígenas de Nuestra Señora Candelaria de la Montaña en Riosucio Caldas.	04/12/2012	Ministerio de Justicia
2	10/12/2012	1-2012-083734	Denuncia plan de los paramilitares para asesinar a líderes campesinos.	10/12/2012	Fiscalía General de la Nación
3	11/12/2012	1-2012-084330	Denuncia malos manejos de los recursos dispuestos para el desarrollo de la primera infancia.	11/12/2012	Procuraduría General de la Nación
4	28/12/2012	1-2012-088075	Denuncia irregularidades en proceso de homologación y nivelación salarial.	28/12/2012	Procuraduría General de la Nación

Tabla No.6. Denuncias trasladadas a otras entidades

3. ENCUESTAS

A los 92 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 19.75% de las 81 peticiones realizadas entre el 1° y el 31 de diciembre de 2012.

a. Servicio de Atención prestado en las instalaciones del MHCP

Promedio de Evaluación 4.7

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	11	69%
4- Bueno	5	31%
3- Regular	0	0%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	16	100%

b. Calidad de la información suministrada

Promedio de Evaluación 4.7

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	11	69%
4- Bueno	5	31%
3- Regular	0	0%
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 **4.7**, calificación que se mantiene frente al mes anterior.

Donde ningún ciudadano manifestó insatisfacción sobre el servicio prestado en la ventanilla de atención presencial del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

3.2. Atención correo electrónico

Entre el 1° y 31 de diciembre de 2012, se brindó respuesta a 383 requerimientos aproximadamente, a través del buzón de atención al cliente, de los cuales 8 ciudadanos respondieron a la encuesta de "Satisfacción al Cliente", lo que equivale al 0,21%, 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 64 encuestas que corresponde al 27% de los 237 requerimientos realizados por este medio entre el 1° y el 31 de Diciembre de 2012.

a. Tiempo de espera en línea

Promedio de Evaluación 4.67

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	49	77%
4- Bueno	13	20%
3- Regular	0	0%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	2	3%
Total	64	100%

b. Calidad de la información

Promedio de Evaluación 4.61

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	47	73%
4- Bueno	13	20%
3- Regular	2	3%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	2	3%
Total	64	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 **4.67** y **4.61** respectivamente, calificación que mantiene frente al mes anterior sobre **4**.

Sin embargo dos (2) ciudadanos calificaron el servicio como “muy malo” el tiempo de respuesta y calidad de la información, un (1) ciudadano manifestó que no le contestaron adecuadamente y fue remitido a la extensión de una dependencia en la cual no recibió la información requerida sobre donde se paga el impuesto de guerra; se realizó la retroalimentación al asesor que atendió la llamada y se realizó llamada al usuario brindándole aclaración sobre el tema solicitado. Y un (1) ciudadano manifestó que no le brindaron respuesta frente al tema de categorización de los municipios de acuerdo a la Ley 617 del 2000. Se le informa al usuario realizar la solicitud al buzón de atención al cliente con el fin de asignar la consulta a la Dirección de Apoyo Fiscal.

3.4. Atención Chat

Entre el 1° y 31 de Diciembre de 2012, se brindó atención a 23 requerimientos en el servicio de chat que corresponde al 17.39%, a través de la página del Ministerio de Hacienda en el chat de atención al cliente, de los cuales cuatro (4) ciudadanos respondieron la encuesta de “Satisfacción al Cliente”.

a. Tiempo de espera en línea

Promedio de Evaluación 4.25

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	3	75%
4- Bueno	0	0%
3- Regular	0	25%
2- Malo	1	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	4	100%

a. Calidad de la información suministrada

Promedio de Evaluación 4.75

Valoración	Cantidad	Porcentaje
5- Muy bueno	3	75%
4- Bueno	1	25%
3- Regular	0	0%
2- Malo	0	0%
1- Muy malo	0	0%
Total	4	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 **4.25** y **4.75** respectivamente, calificación que mantiene frente al mes anterior sobre **4**.

Sin embargo un (1) ciudadano calificó el servicio como “malo” en el tiempo de respuesta, sin realizar documentación del motivo de la calificación, debido a que estas encuestas son enviadas por el usuario por correo electrónico. La consulta realizada por el ciudadano fue que requería información de cómo corregir el saldo de un bono pensional, debido a que el IBC sobre el que se reporto era inferior al que realmente devengaba. Como respuesta a la consulta el asesor del chat remite al usuario a la Oficina de Bonos Pensionales y le brinda los horarios de atención.

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