

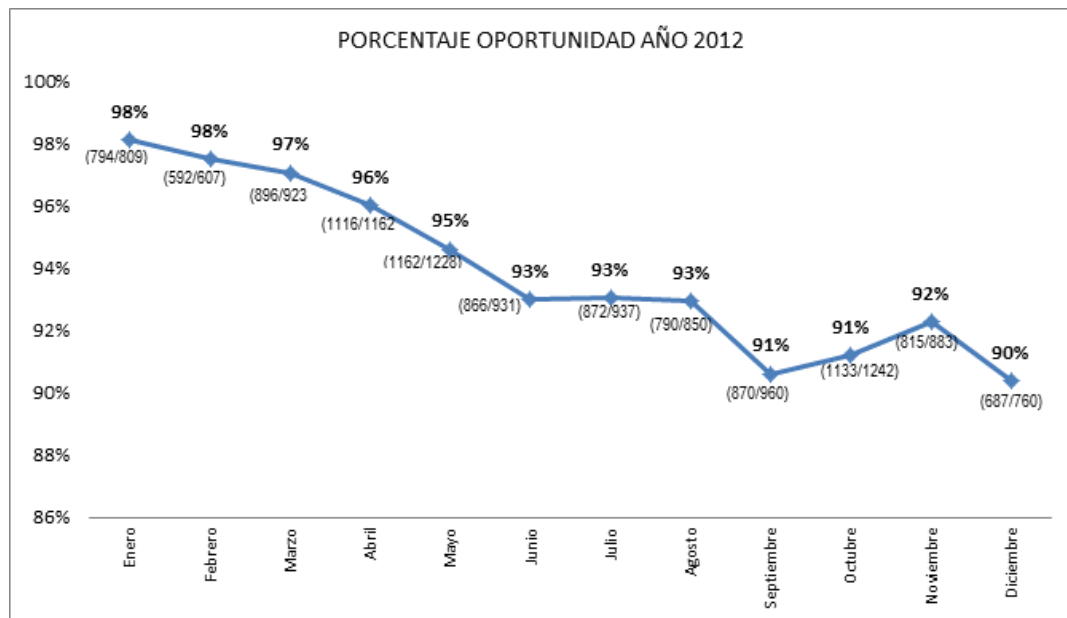


**INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2012**

1. PETICIONES RECIBIDAS

Durante el año 2012, se programó¹ para atender un total de 11292, entre solicitudes, consultas, quejas, reclamos entre otros.

PETICIONES RECIBIDAS AÑO 2012							
Mes	Programados	Oportunos	Tarde	Rezagos	Porcentaje Oportunidad	Porcentaje Tarde	Meta
Enero	809	794	15	6	98%	1,9%	92%
Febrero	607	592	15	7	98%	2,5%	92%
Marzo	923	896	27	8	97%	2,9%	92%
Abril	1162	1116	46	16	96%	4,0%	92%
Mayo	1228	1162	66	16	95%	5,4%	92%
Junio	931	866	65	26	93%	7,0%	92%
Julio	937	872	65	15	93%	6,9%	92%
Agosto	850	790	60	25	93%	7,1%	92%
Septiembre	960	870	90	68	91%	9%	92%
Octubre	1242	1133	109	31	91%	9%	92%
Noviembre	883	815	68	28	92%	8%	92%
Diciembre	760	687	73	47	90%	10%	92%
TOTAL	11292	10593	699	293	94%	6%	92%

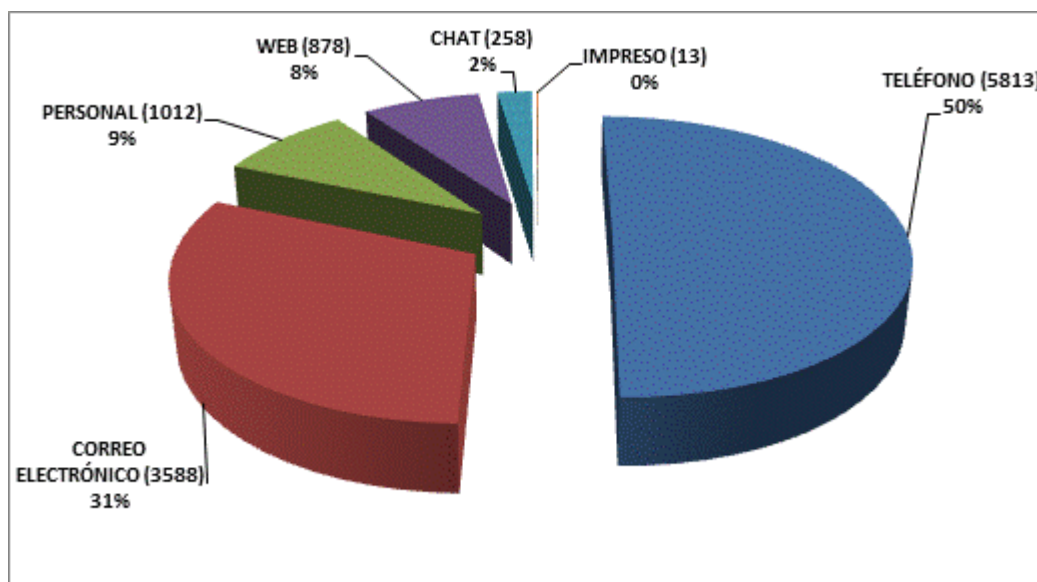


¹ Hace referencia al número total de peticiones recibidas, para ser atendidas en el año evaluado, en donde el cálculo para su programación será conforme a los tiempos establecidos en la ley.



1.1. Distribución por medio de recepción

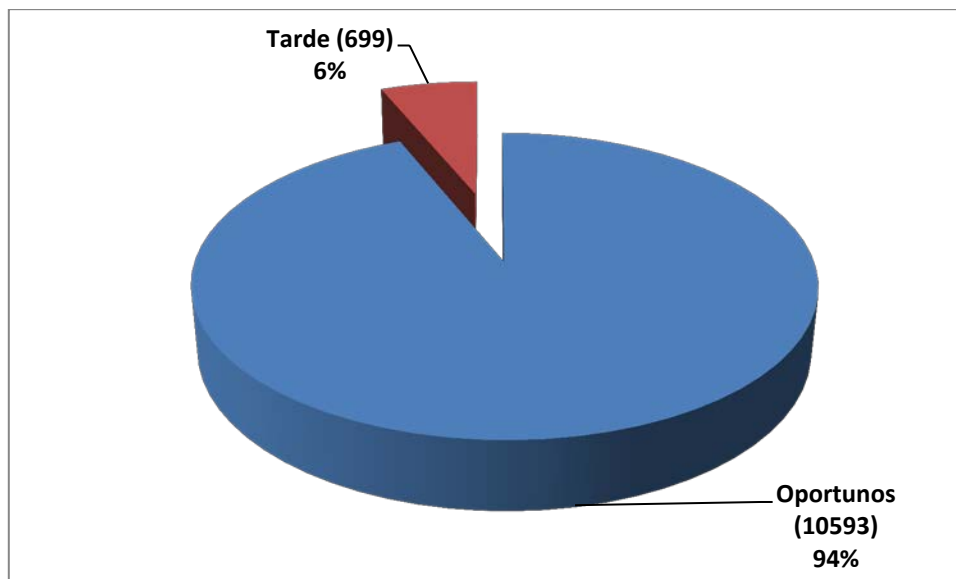
Se evidencia que el medio **telefónico concentra el mayor** porcentaje respecto del medio de recepción, un total de 5813 **llamadas** equivalentes al 50%; entre tanto 3588 correos electrónicos (31%) fueron recibidas por el medio de **correo electrónico**, le sigue los requerimientos recibidos de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 1012 equivalentes al 9%, por el medio **Web** un total de 878 peticiones equivalentes al 8%, por medio **Chat** un total de 258 peticiones equivalentes al 2% y el restante corresponde a 13 peticiones recibidas por medio **Impreso**. (Ver gráfica No.1)



Gráfica No.1. Distribución por medio de recepción

1.2. Oportunidad de Atención

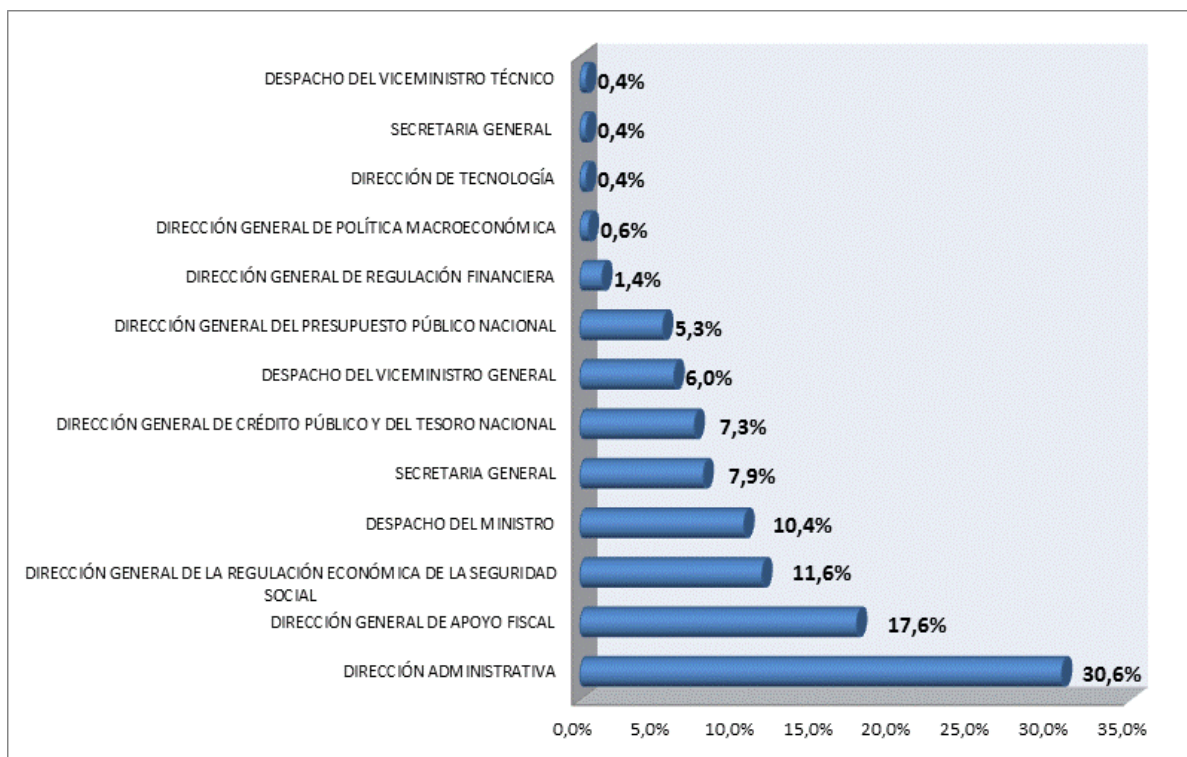
De las 11292 peticiones programadas para atender, oportunamente fueron atendidas 10593 equivalente al 94% y atendidas tardíamente 699 equivalentes al 6%. (Ver gráfica No. 2)



Gráfica No.2. Oportunidad atención

A continuación, se evidencian las Dependencias o Procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las 699 peticiones:

1. Dirección Administrativa, **214** peticiones, 30.6%
2. Dirección de Apoyo Fiscal, **123** peticiones, 17.6%
3. Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social: **81** peticiones, 11.6%
4. Despacho del Ministro, **73** peticiones, 10.4%
5. Secretaria General, **55** peticiones, 7%
6. Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional, **51** peticiones, 7.3%
7. Despacho del Viceministro General, **42** peticiones, 6%
8. Dirección General del Presupuesto Público Nacional, **37** peticiones, 5.3%
9. Dirección General de Regulación Financiera, **10** peticiones, 1.4%
10. Dirección General de Política Macroeconómica, **4** peticiones, 0.6%
11. Dirección de Tecnología, **3** peticiones, 0.4%
12. Secretaria General, **3** peticiones, 0.4%
13. Despacho del Viceministro Técnico, **3** peticiones, 0.4%



Gráfica No. 3. Participación dependencias atención tardía de requerimientos

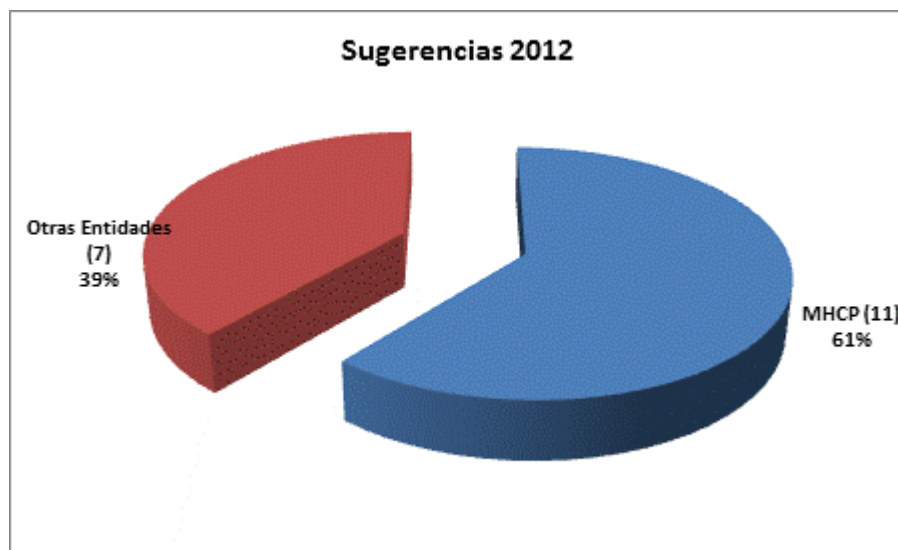
2. SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Durante el año 2012 se recibieron un total de doscientos setenta y uno (271) peticiones entre sugerencias, quejas, reclamos y denuncias, de las cuales ochenta y ocho (88) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y ciento ochenta y tres (183) peticiones se le dieron traslado por competencia.



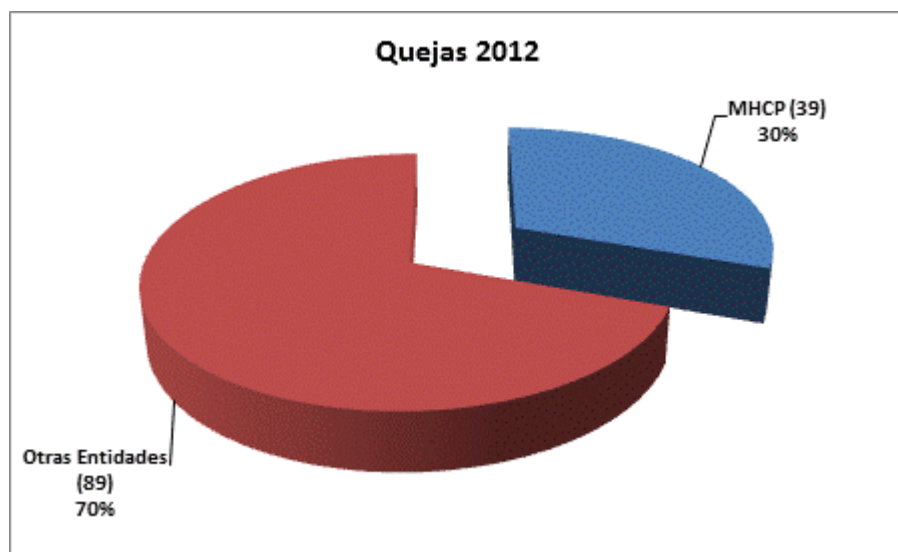
2.1. Sugerencias

Durante el año 2012 se recibieron un total de dieciocho (18) sugerencias, de las cuales once (11) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y las siete (7) restantes se le dieron traslado por competencia. Siendo la sugerencia más representativa la Reforma Tributaria.



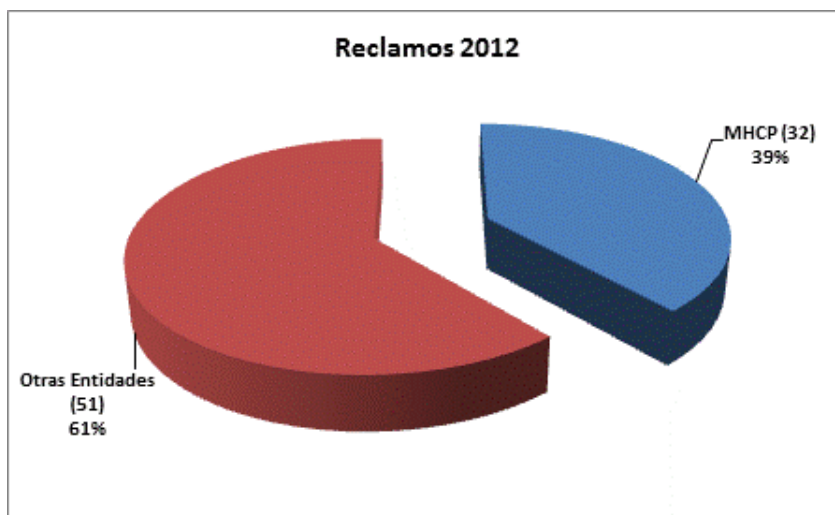
2.2. Quejas

Durante el año 2012 se recibieron un total de ciento veintiocho (128) quejas, de las cuales treinta y nueve (39) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y ochenta y nueve (89) se les dieron traslado por competencia. Siendo la queja más representativa la inconformidad en la atención por las diferentes entidades en peticiones de los ciudadanos.



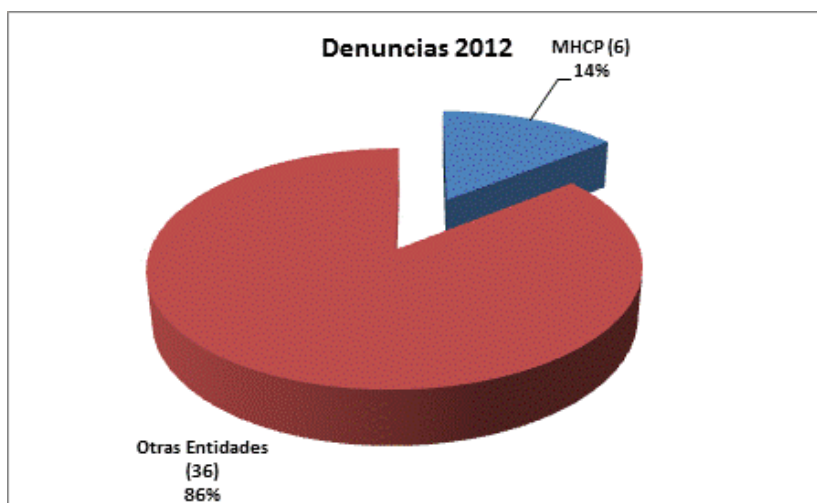
2.3. Reclamos

Durante el año 2012 se recibieron un total de ochenta y tres (83) reclamos, de las cuales treinta y dos (32) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y cincuenta y uno (51) se les dieron traslado por competencia. Siendo el reclamo más representativo el pago de salarios a funcionarios públicos, docentes y pagos de salarios de San Juan de Dios.



2.4. Denuncias

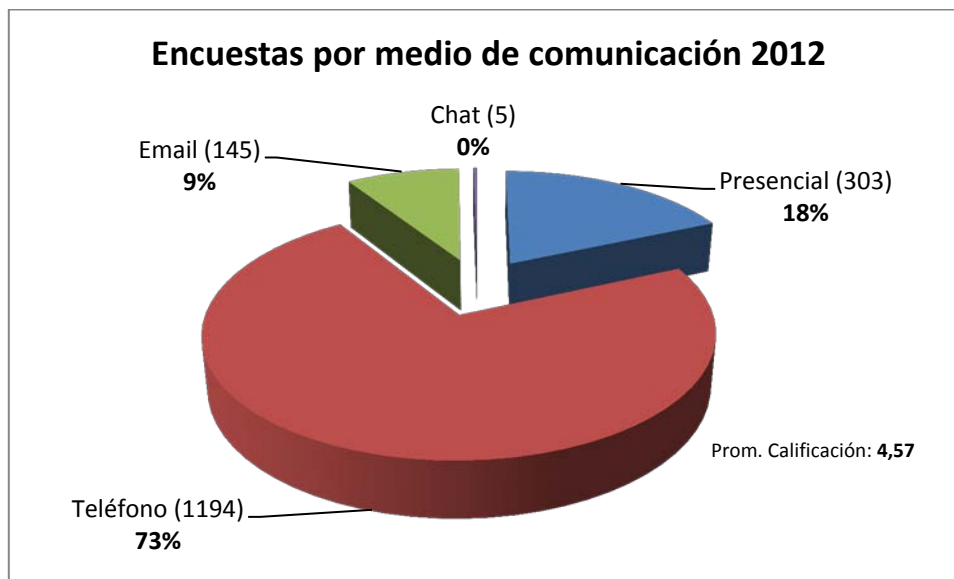
Durante año 2012, se recibieron seis (42) denuncias, de las cuales las seis (6) fueron competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y treinta y seis (36) se les dieron traslado por competencia. Siendo la denuncia más representativa contra funcionarios públicos y derechos humanos.



3. ENCUESTAS

A los 1647 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:

ENCUESTAS MHCP 2012	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12	2012
No de Encuestas	171	131	151	149	124	141	121	131	176	210	50	92	1647
Presencial	27	20	20	12	17	13	16	18	46	91	7	16	303
Teléfono	132	103	126	129	103	89	92	89	115	110	42	64	1194
Email	12	8	5	8	4	39	13	24	15	8	1	8	145
Chat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	5
Prom. Tiempo de Respuesta	4,3	4,55	4,43	4,54	4,83	4,57	4,67	4,59	4,76	4,48	4,78	4,44	4,58
Prom. Calidad Información	4,46	4,59	4,43	4,5	4,72	4,51	4,64	4,41	4,62	4,47	4,84	4,61	4,57
Promedio de Calificación	4,38	4,57	4,43	4,52	4,78	4,54	4,66	4,50	4,69	4,48	4,81	4,53	4,57



4. ANÁLISIS INFORME DEL CALL CENTER

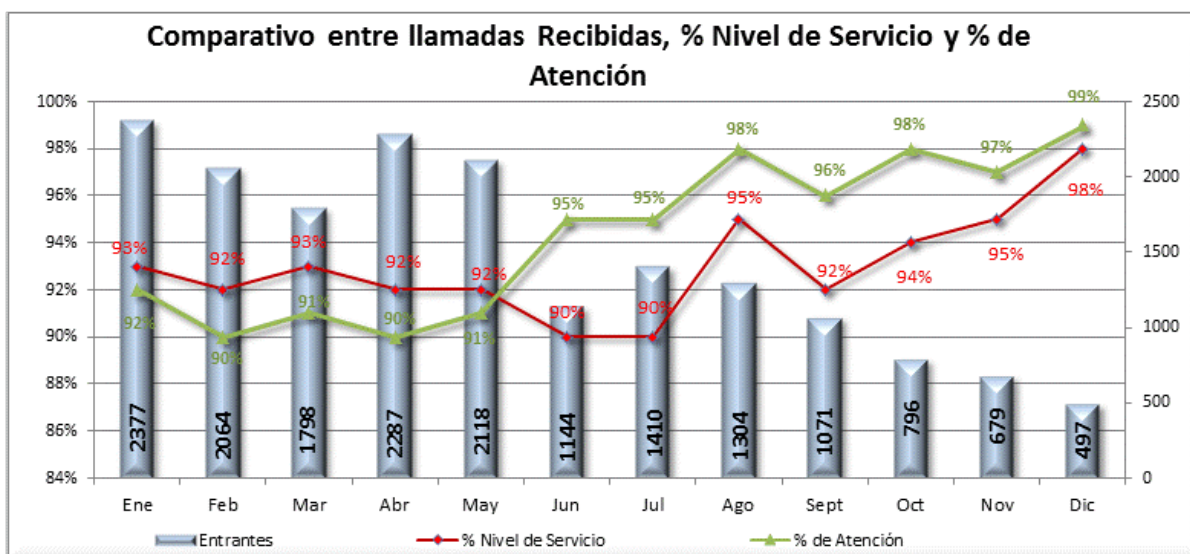
Durante el año 2012 para el servicio de Call Center MHCP, se recibieron en total 17545 llamadas, de las cuales fueron contestadas el 95% (16673 llamadas) y abandonadas 1172 llamadas que corresponde al 5%.

La siguiente tabla presenta en detalle las llamadas, radicaciones, recordatorios y encuestas con histórico asociado del año 2012.

Tipología	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	2012
llamadas recibidas	2377	2064	1798	2287	2118	1144	1410	1304	1071	796	679	497	17545
llamadas atendidas	2236	1854	1647	2064	1935	1364	1346	1271	1026	778	660	492	16673
llamadas atendidas <30s	2083	1719	1538	1900	1781	1224	1218	1200	943	729	630	485	15450
llamadas abandonadas*	141	210	151	223	183	80	64	33	45	18	19	5	1172
Total radicados	800	862	972	1157	1272	959	925	972	1079	1269	1001	742	12010
Radicados Personal	68	58	33	60	44	82	98	66	111	222	92	81	1015
Radicados Teléfono	476	490	560	741	773	457	441	408	449	422	332	237	5786
Radicados Email	256	314	317	254	330	317	303	404	449	558	529	383	4414
Radicados Web	0	0	62	102	124	92	80	42	33	18	19	18	590
Radicados Impresa	0	0	0	0	1	1	1	3	1	0	0	0	7
Radicados Chat	0	0	0	0	0	10	2	49	36	49	29	23	198
No generaron Registro*	1760	1364	1087	1323	1162	907	905	863	577	356	328	255	10887
Recordatorios	33	29	19	27	54	56	108	30	46	154	120	95	771
Encuestas	171	131	151	149	124	141	120	131	176	210	50	92	1646

(*) Corresponde a las llamadas atendidas sobre los radicados por teléfono, dentro de este número se encuentran las llamadas transferidas a SIIF, llamadas cortadas, sin audio y/o equivocadas y llamadas de información de extensiones.

En la Gráfica siguiente se presenta el comportamiento de las llamadas recibidas, el porcentaje de nivel de servicio y al porcentaje de atención de la línea de atención MHCP.



Tipología	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	2012
Entrantes	2377	2064	1798	2287	2118	1144	1410	1304	1071	796	679	497	17545
% Nivel de Servicio	93%	92%	93%	92%	92%	90%	90%	95%	92%	94%	95%	98%	93%
% de Atención	92%	90%	91%	90%	91%	95%	95%	98%	96%	98%	97%	99%	95%

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



Certificado N° GP 176-1 Certificado N° SC 7108-1