
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO JUNIO

**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

01 – 30 JUNIO 2016

Tabla de contenido

1	INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN	4
2	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO. 5	
	2.1 Distribución por categoría.....	5
	2.2 Distribución por Medio de Recepción.....	7
	2.2.1 Total de Chats atendidos.....	8
	2.2.2 Total de Correos Electrónicos atendidos.....	9
	2.2.3 Total de atención personal.....	10
	2.2.4 Total de atención Telefónica.....	11
	2.2.5 Total de atención Sede Virtual.....	11
	2.2.6 Total de atención Fax.....	13
	2.2.7 Total de atención Impresa.....	14
3	TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN.....	16
4	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.....	16
5	LINEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	19
	5.1 Comportamiento de Llamadas Diarias Durante el Mes.....	19
	5.2 Distribución de Llamadas Diarias.....	20
6	Preguntas Frecuentes.....	20

1. Cuadro No. 1	Resumen Gestión.....	4
2. Cuadro No. 2	Escala tiempo de respuesta.....	4
3. Cuadro No. 3	Distribución Categorías.....	7
4. Cuadro No. 4	Chat Atendidos.....	8
5. Cuadro No. 5	Correos Electrónicos Atendidos.....	9
6. Cuadro No. 6	Atención Personal Atendidos.....	10
7. Cuadro No. 7	Atención Telefónica.....	11
8. Cuadro No. 8	Atención Sede Virtual.....	12
9. Cuadro No. 9	Atención Fax.....	13
10. Cuadro No. 10	Atención Impresa.....	14
11. Cuadro No. 11	Derechos de Petición.....	16
12. Cuadro No. 12	Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias.....	17
13. Cuadro No.13.	Denuncias Otras Entidades	17
14. Cuadro No. 14	Diario Telefónico.....	18

1. Gráfico No. 1	Distribución por trámites.....	6
2. Gráfico No. 2	Comparativo Requerimientos Recibidos.....	6
3. Gráfico No. 3	Medios de Acceso.....	7
4. Gráfico No. 4	Chat.....	8
5. Gráfico No. 5	Correos Electrónicos.....	10
6. Gráfico No. 6	Atención Personal.....	11
7. Gráfico No. 7	Atención Telefónica.....	11
8. Gráfico No. 8	Atención Sede Virtual.....	12
9. Gráfico No. 9	Atención Fax.....	12
10. Gráfico No. 10	Atención Impresa.....	14
11. Gráfico No. 11	Derechos de Petición.....	16
12. Gráfico No. 12	Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias.....	17
13. Gráfico No. 13	Comportamiento Telefónico.....	19

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el decreto 103 del 20 de enero de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, a continuación se presenta la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública recepcionada en el centro de contacto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público entre el 01 y el 30 de junio del 2016.

En el periodo analizado se trasladaron a otras entidades **182** solicitudes de acceso a la información, correspondientes al **1,90%** del total recibido de **9.554** comunicaciones y no se presentaron devoluciones o rechazos de estas. La información detallada se presenta a continuación:

**Cuadro No. 1
Resumen Gestión**

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Solicitudes recibidas	9.554
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	182
Tiempo de respuesta promedio	4 días

Durante el mes de junio se respondieron **1.296** comunicaciones en los siguientes términos de tiempo:

- **1.029** comunicaciones dentro los primeros 8 días hábiles de gestión las que corresponden al **79,40%** cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por la ley.
- **267** solicitudes correspondientes al **20,60%** en un lapso de tiempo, entre 9 y 28 días.

De las **9.554** comunicaciones recibidas, quedaron **8.076** (9.554-1296-182) solicitudes pendientes por respuesta, que se están tramitando dentro de los tiempos establecidos para cada caso.

El tiempo promedio de respuesta de las **1.478** (1.296+182) solicitudes incluidos los traslados por competencia fue de **4** días promedio.

**Cuadro 2.
Escala tiempo de respuesta**

Tiempo de Respuesta		
Días	Cantidad	%
1	686	52,93%
2	33	2,55%
3	30	2,31%
4	40	3,09%
5	40	3,09%
6	62	4,78%
7	92	7,10%
8	46	3,55%
9	34	2,62%
10	22	1,70%
11	19	1,47%
12	25	1,93%
13	25	1,93%
14	32	2,47%
15	19	1,47%
16	3	0,23%
17	5	0,39%
18	11	0,85%
19	27	2,08%
20	19	1,47%
21	11	0,85%
22	7	0,54%
23	1	0,08%
25	1	0,08%
26	2	0,15%
27	2	0,15%
28	2	0,15%
Total	1296	100,00%

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

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Distribución por categoría

En el Ministerio de Hacienda y Crédito Público durante el periodo reportado, se atendieron un total de **9.554** comunicaciones distribuidas por categoría así:

- **8.957** trámites al interior de la entidad que representan un **93,75%**.
- **596** peticiones (que se discriminan en el capítulo 3) con el **6,24%**.
- **1** denuncia que representa el **0,01%**.

Lo anterior se puede validar en el gráfico No.01

Gráfico 01
Distribución por trámites

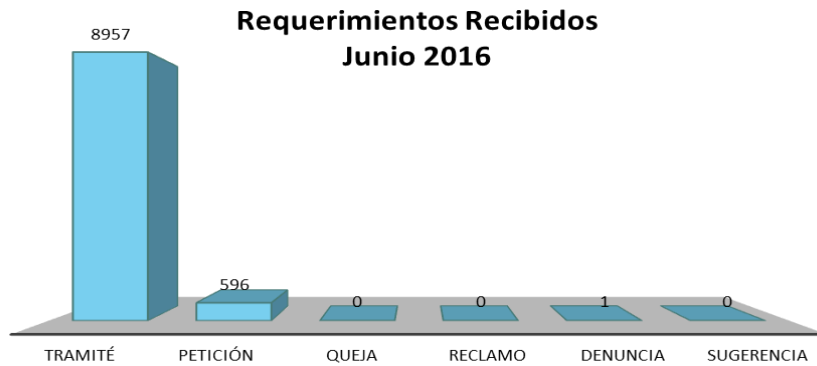
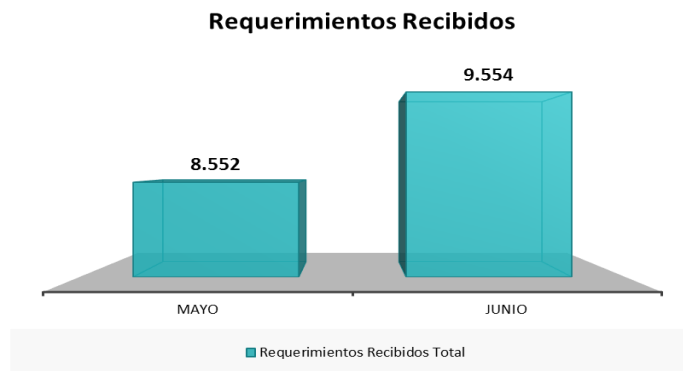


Gráfico 02
Comparativo Requerimientos Recibidos



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

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

En el transcurso del mes de Junio de 2016 se recibieron **9.554** comunicaciones presentándose un aumento **del 11,72%** frente al mes de mayo del mismo año en el que se recepcionaron **8.552** comunicaciones como se refleja en el gráfico No. 02.

De las **9.554** comunicaciones recibidas en ejercicio de las funciones misionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, las 10 más representativas se detallan a continuación:

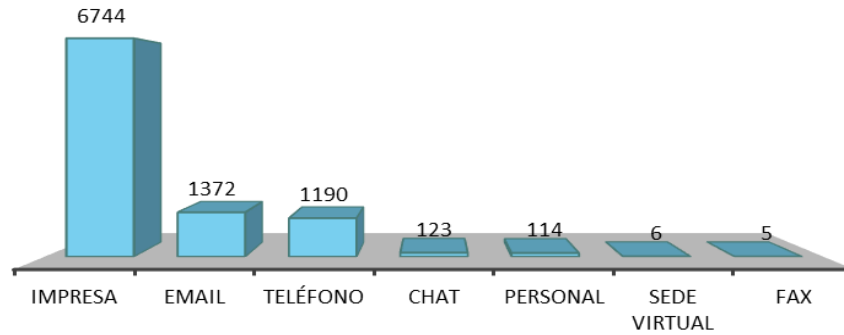
**Cuadro No. 3
Distribución Categorías**

Categoría	Cantidad	%
Documento informativo	3634	44,61%
Solicitud de Información	1483	18,21%
Solicitud	1334	16,38%
Acción de Tutela 48 Horas	363	4,46%
Reportes a Fonpet	280	3,44%
SIIF	251	3,08%
Certificación Laboral	248	3,04%
Informes	216	2,65%
Proceso Ordinario Laboral	184	2,26%
Respuesta	153	1,88%
Totales	8146	100,00%

* Tabla con las 10 más Representativas

Distribución por Medio de Recepción

En el gráfico No. 03 se puede observar el detalle de las radicaciones de las comunicaciones recibidas a través de cada uno de los medios de recepción, por los agentes del Call Center y de Servicios Postales Nacionales que prestan su servicio al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

**Gráfico No. 3
Medios de Acceso**
**Comportamiento Medios de Acceso
Junio Año 2016**


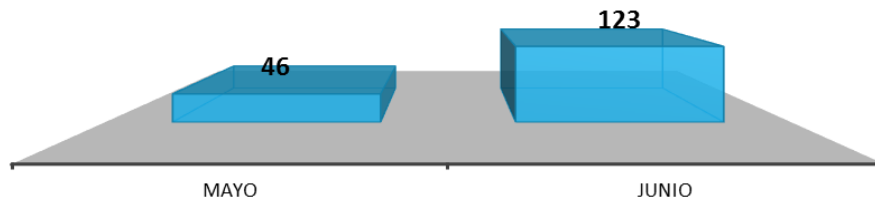
El medio Impreso sigue siendo uno de los canales preferidos por los ciudadanos con **6.744** documentos radicados que corresponden a un **70,59%**, continuando con el canal Email con **1.372** correos gestionados equivalentes a un **14,36%**; en tercer lugar, está el canal telefónico con **1.190** llamadas atendidas que representan un **12,46%**, seguido por el canal chat con un total de **123** ciudadanos atendidos para un **1,29%**, el quinto lugar es para la atención en ventanilla con un total de **114** ciudadanos atendidos para un **1,19%**, luego encontramos la sede Virtual donde se presentaron **6** solicitudes equivalentes a un **0,06%**, y por último el fax donde se recibieron **5** solicitudes para un **0,05%**

Total de Chats atendidos
**Cuadro No. 4
Chat Atendidos**

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	122	99,19%
Petición General	1	0,81%
Totales	123	100,00%

Gráfico No. 4
Chat

Comportamiento Chat



Se atendieron **123** interacciones vía Chat en el mes de junio, presentando un aumento de 77 interacciones con un **62,60%** frente al mes de mayo, donde se atendieron **46** sesiones por este medio. El incremento de interacciones en el chat se debe a que se presentaron consultas sobre el nuevo marco contable de NIIF PYME Y PLENAS que es competencia de la URF, preguntas sobre la funcionalidad del chat SIIF, solicitudes para saber la respuesta a convocatorias de empleos de carrera lo cual es competencia de la Comisión Nacional del Servicio Civil, entre otras.

Total de Correos Electrónicos atendidos

Cuadro No. 5
Correos Electrónicos Atendidos

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	357	26,02%
SIIF	249	18,15%
Acción de Tutela 48 Horas	214	15,60%
Certificación Laboral	103	7,51%
Petición Consulta	95	6,92%
Procesos Judiciales	76	5,54%
Petición de Documentos	69	5,03%
Solicitudes al SIIF	54	3,94%
Informes	46	3,35%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	24	1,75%
Documento informativo	20	1,46%
Acción de Tutela 24 Horas	17	1,24%
Solicitud de Información	13	0,95%
Reportes a Fonpet	7	0,51%
Invitaciones	6	0,44%
Respuesta derecho de petición	3	0,22%
Acción de Tutela 72 Horas	3	0,22%
Hojas de Vida	2	0,15%
Reparación Directa	2	0,15%
Regalias	2	0,15%
Cotizaciones	1	0,07%
Facturas	1	0,07%
Denuncias	1	0,07%
Propuesta	1	0,07%
Solicitud	1	0,07%
Devolución de Recursos	1	0,07%
Proceso Ordinario Laboral	1	0,07%
Contratos de Empréstito	1	0,07%
Programa Saneamiento FF_ E.S.E.	1	0,07%
Petición Autoridad Legislativa	1	0,07%
Total general	1372	100,00%

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

Código Postal 111711

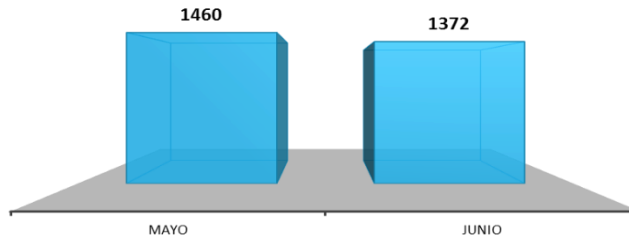
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 5 Correos Electrónicos

Comportamiento Correo Electrónico



El gráfico No. 05 refleja la atención en el mes de junio de 2016 a través del correo electrónico, para un total de **1.372** con una disminución de 88 correos representado el **6,03%** con respecto a mayo con **1.460**.

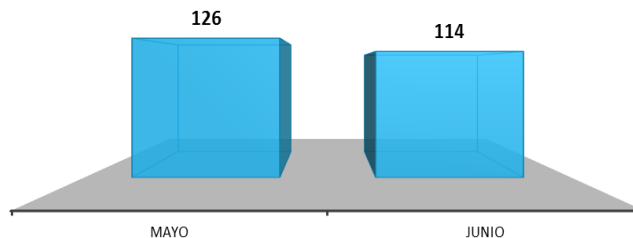
Total atención personal

Cuadro No. 6 Atención Personal Atendidos

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	113	99,12%
Petición General	1	0,88%
Totales	114	100,00%

Gráfico No. 6 Atención Personal

Comportamiento Atención Personal



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

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

El gráfico anterior evidencia que durante el periodo analizado se atendieron **114** ciudadanos en la ventanilla de atención presencial disminuyendo **12** atenciones personales en un **9,52%** frente a los **126** ciudadanos atendidos en el mes de mayo. Las visitas correspondieron a solicitudes de copias de resoluciones de San Juan de Dios, respuestas pendientes, información de devoluciones, solicitud de certificaciones laborales, temas de desembolsos del fonpet, entre otros.

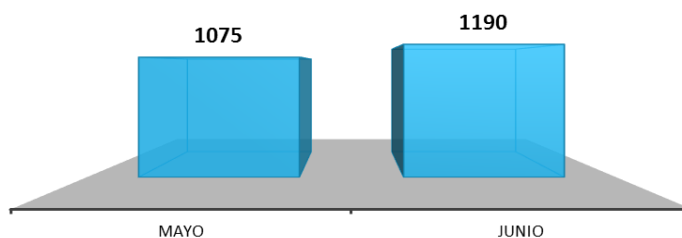
Total atención Telefónica

Cuadro No. 7
Atención Telefónica

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	1188	99,83%
Petición General	2	0,17%
Totales	1190	100,00%

Gráfico No. 7
Atención Telefónica

Comportamiento Atención Telefónica



Durante el mes de junio de 2016 se atendieron **1.190** llamadas presentando un aumento de 115 llamadas representadas en un **10,69%** frente al mes inmediatamente anterior donde se atendieron **1.075** consultas telefónicas por diversos temas, dentro de las cuales se evidenció la transferencia de llamadas a funcionarios.

Del 27 al 30 de Junio las llamadas aumentaron debido a que la resolución del San Juan de Dios No 1947 del 28 de Junio de 2016, fue Aprobada y los ciudadanos se comunicaban para confirmar dicha información.

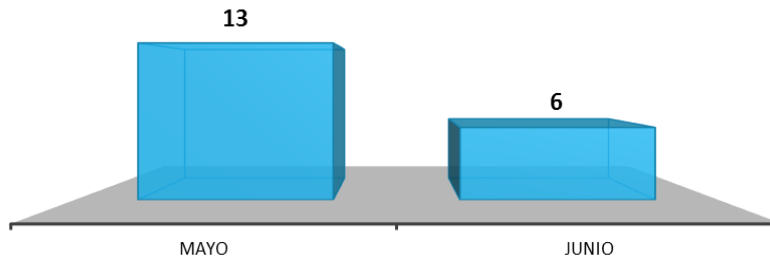
Total atención Sede Virtual

**Cuadro No. 8
Atención Sede Virtual**

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud	2	33,33%
Petición Consulta	2	33,33%
Certificación laboral	1	16,67%
Petición General	1	16,67%
Totales	6	100,00%

**Gráfico No. 8
Atención Sede Virtual**

Comportamiento Atención Sede Virtual



El gráfico anterior muestra que durante el mes de junio se atendieron **6** solicitudes desde la sede virtual disminuyendo 7 solicitudes en un **53,85%** el número de ciudadanos atendidos, frente al mes inmediatamente anterior donde se atendieron **13** solicitudes.

Total atención Fax

**Cuadro No. 9
Atención Fax**

Categoría	Cantidad	% participación
Acción de Tutela 48 Horas	3	60,00%
Documento informativo	2	40,00%
Totales	5	100,00%

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

Código Postal 111711

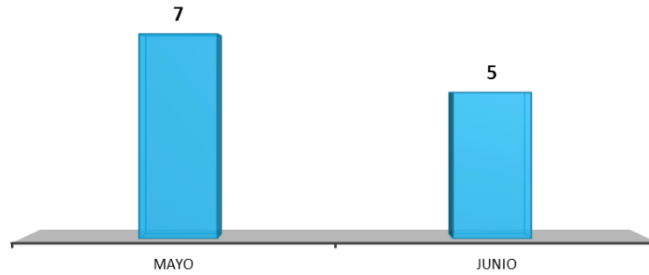
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 9 Atención Fax

Comportamiento de Atención de Fax



A través del Fax se recibieron 5 solicitudes en el mes de junio, presentando una disminución del **28,57%** con relación a mayo. Los documentos más representativos son soportes de trámites de tutelas.

Total atención Impresa

Cuadro No. 10 Atención Impresa

Categoría	Cantidad	% participación
Documento informativo	3612	53,56%
Solicitud	1331	19,74%
Reportes a Fonpet	273	4,05%
Proceso Ordinario Laboral	183	2,71%
Informes	170	2,52%
Respuesta	153	2,27%
Acción de Tutela 48 Horas	146	2,16%
Certificación Laboral	145	2,15%
Trámite Bono pensional	73	1,08%
Invitaciones	71	1,05%
Acción de Tutela 24 Horas	67	0,99%
Acción de Tutela 72 Horas	66	0,98%
Facturas	65	0,96%
Respuesta derecho de petición	54	0,80%

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

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

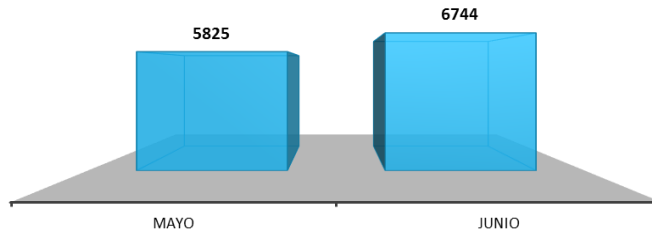
atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	54	0,80%
Solicitud de Información	47	0,70%
DGPPN-Otros trámites	42	0,62%
Proceso Ejecutivo Hipotecario	23	0,34%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	22	0,33%
Citación Junta Directiva - Asamblea	15	0,22%
Retiro Recursos FONPET	14	0,21%
Petición Consulta	12	0,18%
Sobretasa a Combustible	12	0,18%
Certificación de cumplimiento	11	0,16%
Devolución	10	0,15%
Proyecto ley	10	0,15%
Libros - Revistas - Publicaciones	10	0,15%
Hojas de Vida	10	0,15%
Cuenta de Cobro	7	0,10%
Solicitudes al SIIF	6	0,09%
Devolución de Recursos	5	0,07%
Felicitación	4	0,06%
Carta	3	0,04%
Proceso por Jurisdicción Coactiva	3	0,04%
Contratos de Empréstito	2	0,03%
Oferta	2	0,03%
SIIF	2	0,03%
Audiencia de Conciliación	2	0,03%
Reparación Directa	1	0,01%
Expediente	1	0,01%
Agradecimiento	1	0,01%
Petición de Documentos	1	0,01%
Nulidad Simple	1	0,01%
Propuesta	1	0,01%
Procesos Judiciales	1	0,01%
Total general	6744	100,00%

Gráfico No. 10 Atención Impresa

Comportamiento Atención Impresa



Por el medio impreso, en el transcurso del mes de junio de 2016 se recibieron **6.744** comunicaciones oficiales, con un aumento de 919 peticiones representadas con un **15,77%** frente al mes de mayo con **5.825**.

TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

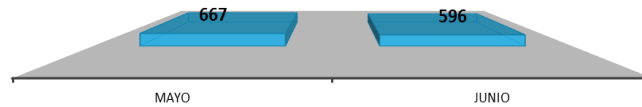
El Ministerio de Hacienda y Crédito Público recibió **596** derechos de petición en el mes de junio, distribuidos así:

Cuadro No. 11
Derechos de Petición

Petición Autoridad Legislativa	Petición Consulta	Petición de Documentos	Petición General
1	109	70	416
1	109	70	416

Gráfico No. 11 Derechos de Petición

Comportamiento Derechos de Petición



Durante el mes de junio se registraron ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público **596** derechos de petición, con una disminución del **10,64%** respecto al mes de mayo.

QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Se recibió una (01) Denuncia por parte de los ciudadanos, registrándose una disminución del **66,66%** en los requerimientos frente al mes de mayo.

Cuadro No. 12 Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias

Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Total
0	0	1	0	1
0	0	1	0	1

Gráfico No. 12
Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias

Comportamiento QRSD Año 2016



En el mes de junio de 2016, se recibió una (01) Denuncia que fue trasladada por competencia al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar la cual fue gestionada por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El cuadro No.13 relaciona la denuncia recibida y su discriminación:

Cuadro No.13.
Denuncias MHCP

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	28/06/2016	1-2016-051155	DENUNCIA POR MALOS MANEJOS OPERADORES ICBF	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	5 de Julio de 2016	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

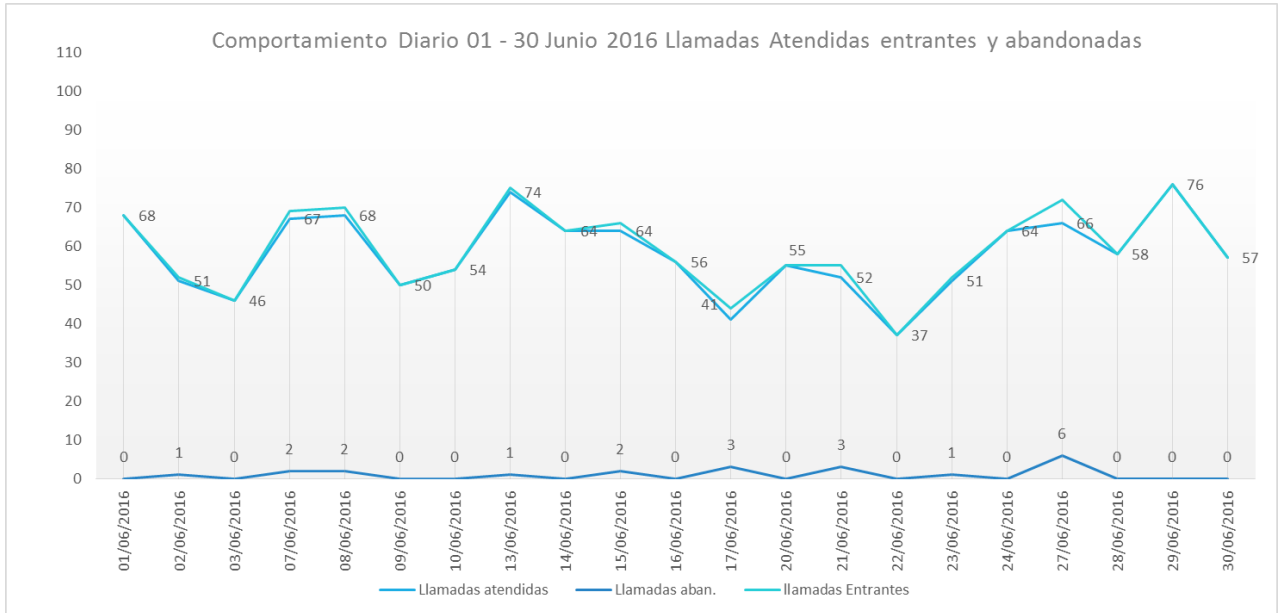
LINEA DE ATENCION AL CIUDADANO

Durante el periodo del 01 al 30 de junio de 2016, en el servicio de Centro de Contacto MHCP, se recibieron en total **1.240** llamadas, de las cuales se contestaron **1.219** que corresponden al **98,31%** y **21** llamadas abandonadas que corresponden al **1,69%** para un total del 100%.

Las llamadas atendidas durante el mes de junio correspondieron en general a consultas sobre Pagos de mesadas pensionales, solicitud de certificaciones laborales, información sobre bonos pensionales, llamadas sobre el subsidio de vivienda militar, información general sobre trámites y/o otras entidades.

En el gráfico siguiente puede identificarse el comportamiento de las llamadas del mes de junio de 2016.

Gráfico No. 13 Comportamiento Telefónico



Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya

Distribución de Llamadas Diarias

En la distribución de llamadas por día del 01 al 30 de junio de 2016:

% de Nivel de Atención significa: La cantidad de llamadas contestadas

% de Nivel de servicio significa: La cantidad de llamadas contestadas antes de los 30 segundos

Cuadro No. 14
Diario telefónico

Servicio: LÍNEA MHCP 1 al 30 de Junio de 2016							
Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
01/06/2016	68	68	0	68	01:30	100%	100%
02/06/2016	52	51	1	50	01:40	98%	96%
03/06/2016	46	46	0	45	01:44	100%	98%
Total	166	165	1	163	01:38	99%	98,19%
07/06/2016	69	67	2	66	01:45	97%	96%
08/06/2016	70	68	2	65	02:29	97%	93%
09/06/2016	50	50	0	49	01:48	100%	98%
10/06/2016	54	54	0	54	01:51	100%	100%
Total	243	239	4	234	01:58	98%	96,30%
13/06/2016	75	74	1	74	01:54	99%	93%
14/06/2016	64	64	0	64	01:57	100%	100%
15/06/2016	66	64	2	63	02:07	97%	95%
16/06/2016	56	56	0	56	02:00	100%	100%
17/06/2016	44	41	3	40	01:45	93%	91%
Total	305	299	6	297	01:56	98%	97,38%
20/06/2016	55	55	0	54	01:50	100%	98%
21/06/2016	55	52	3	52	01:54	95%	95%
22/06/2016	37	37	0	37	01:54	100%	100%
23/06/2016	52	51	1	50	02:10	98%	96%
24/06/2016	64	64	0	63	01:50	100%	98%
Total	263	259	4	256	01:55	98%	97,34%
27/06/2016	72	66	6	63	01:49	92%	88%
28/06/2016	58	58	0	58	02:34	100%	100%
29/06/2016	76	76	0	76	02:05	100%	100%
30/06/2016	57	57	0	57	02:01	100%	100%
Total	263	257	6	254	02:07	98%	96,58%
Acumulado	1240	1219	21	1204	01:55	98,31%	97%

Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya

- **Tiempo Promedio de Conversación**
- **Las llamadas contestadas antes de 30 segundos son generadas con la siguiente formula Llamadas Entrantes * Nivel de Servicio.**

PREGUNTAS FRECUENTES

Durante el mes de junio, las respuesta a las consultas realizadas se encuentran en la Base del conocimiento y/o en la página Web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, <http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/atencionalciudadano/RPF-Ministerio>, por lo cual no se adicionan nuevas preguntas.

Control del Documento

Información del Documento	
Identificación Documento	INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO MES DE JUNIO 2016
Versión	1.0 V
Autor del Documento	Coordinador centro de Contacto MHCP
Revisor del Documento	Coordinador Grupo Gestión de Información Asesor 1020-4 Profesional Seguimiento y Evaluación
Ubicación	www.minhacienda.gov.co Sección Atención al Ciudadano
Última Fecha Actualizado	22/07/2016
Circulación	Ministerio de Hacienda y Crédito Público

* * *