

VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR PARTE DEL MHCP

1. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno presenta el informe de verificación a la atención que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público viene dando a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por parte de la ciudadanía; correspondiente al primer semestre del año 2016.

El análisis se fundamentó en la gestión que realiza el Grupo de Gestión de Información y la labor que desempeña el equipo de trabajo de Atención al Cliente, quienes hacen parte del contrato celebrado con la Unión Temporal COMWARE – BPM, entre las cuales se tiene establecido como obligaciones específicas del contratista la prestación del servicio: Centro de Contacto –MHCP, así:

«Prestar el servicio de atención centralizado de peticiones, quejas, reclamos, entre otras, que los clientes externos o internos realizan al Ministerio, a través de los canales de comunicación dispuestos, dentro de los cuales se incluyen: Centro de Contacto (atención llamadas telefónicas entrantes de la línea del conmutador, de la línea 018000 y de la línea directa de atención al cliente, o de extensiones internas), buzón de correo electrónico, formulario de PQR's de la página Web, chat, así como la atención personalizada en la ventanilla y demás medios de atención que establezca la Entidad de acuerdo a sus necesidades».

Para verificar dicha gestión, se tuvo en cuenta lo descrito en los informes mensuales entre el mes de enero a junio del año 2016, los cuales se encuentran publicados en la página Web del Ministerio, así como los datos generados por el Sistema Integrado Electrónico Documental – SIED, en lo concerniente a los trámites clasificados como quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

2. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

Es de aclarar, que previamente a la emisión del presente informe, se remitió a la Dirección Administrativa con el fin de conocer sus comentarios frente a las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno. Mediante correo electrónico del 9 de septiembre de 2016 la Directora Administrativa envió sus apreciaciones, las cuales se tuvieron en cuenta.

Partiendo del objetivo determinado en el proceso Esp.1.1 Gestión de Servicio al Cliente, “*Gestionar a través de los diferentes canales y/o medios de comunicación los requerimientos que recibe el Ministerio, cumpliendo con los tiempos de respuesta legales y los estipulados por los procesos, para lograr la satisfacción del cliente frente a la calidad y transparencia de los servicios prestados por la Entidad.*”

Actualmente, el Grupo de Gestión de Información bajo el liderazgo del Subdirector de Servicios de la Dirección Administrativa, coordina las actividades encaminadas a gestionar a través de los diferentes canales y/o medios de comunicación los requerimientos que recibe el Ministerio, propendiendo por el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente y los lineamientos generales de la Atención al Ciudadano.

Así mismo, a través del contrato firmado entre el MHCP y COMWARE-BPM (3.448-2014), se cuenta con un equipo de trabajo identificado en la entidad como Atención al Cliente y conformado por un (1) Coordinador y (4) agentes de servicio. Este equipo de trabajo atiende y centraliza los trámites que se radican en el MHCP por parte de la ciudadanía y de usuarios internos, a través de los diferentes mecanismos de comunicación.

De igual forma, como estrategia de buen gobierno que lidera la Presidencia de la República, se diseñó el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC, como una de las reformas transversales creadas por el Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP.

En este sentido, el Gobierno Nacional se comprometió a fortalecer la formulación de políticas en todos los frentes de la administración pública, en los ámbitos internacional, nacional y territorial, a partir de una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo los parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos.

A través de la Directiva Presidencial 10 de 2002 se atribuyó al Departamento Nacional de Planeación – DNP la responsabilidad de coordinar, y orientar dicho Programa.

Es así, que el DNP realizó en el MHCP un diagnóstico a la atención al ciudadano, donde se detectaron algunas situaciones que ameritaban una mejora con el propósito de cumplir con los lineamientos y criterios dados por el PNSC y la normatividad vigente. Con base en lo anterior, el MHCP formuló un Plan de Acción para atender las recomendaciones dadas por el DNP, enfocadas a fortalecer la atención al ciudadano, el cual, está bajo la responsabilidad del Grupo de Gestión de Información.

El diagnóstico realizado por el DNP se enfocó en la evaluación de los componentes que están establecidos en el PNSC, según los requerimientos que se deben cumplir para ofrecer un adecuado servicio al ciudadano, los cuales a su vez, son clasificados por niveles (básico, intermedio y avanzado).

A continuación se relacionan los componentes y el respectivo nivel, en los cuales el MHCP estableció acciones de mejora:

Componente	Nivel	Número de Acciones
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Intermedio	1
Canales de Servicio	Básico	10
	Intermedio	4
	Avanzado	6
Talento Humano	Básico	2
	Intermedio	2
Normativo Procedimental	Básico	3
	Intermedio	4
	Avanzado	2
Relacionamiento con el Ciudadano	Intermedio	1
Total de Acciones		35

De acuerdo con el cronograma, las acciones se terminarán el 31 de diciembre de 2016, a la fecha de corte de esta verificación de las 35 acciones formuladas se han culminado 5, correspondientes al componente de Canales de Servicio.

Según lo manifestado por la Asesora del Grupo de Gestión de Información, de acuerdo con la clasificación dada por el DNP en relación al PNSC, el MHCP se encuentra en nivel intermedio, no obstante, en el plan de acción se evidenciaron algunas actividades que corresponden al nivel básico, según la aclaración brindada por dicho Grupo, la ejecución de esas actividades están relacionadas con actividades de un nivel superior, las cuales, se deben desarrollar de forma alterna.

Con base en el Seguimiento efectuado por el DNP el 31 de mayo de 2016, en el plan de acción para el Servicio al Ciudadano se incluyeron el 100% de las recomendaciones presentadas en el diagnóstico inicial, de igual forma, el Grupo de Gestión de Información informó que el DNP posteriormente realizará un nuevo seguimiento con el propósito de verificar el cumplimiento de ese plan, con el propósito que el MHCP pueda ofrecer la atención al cliente bajo los lineamientos del PNSC.

De lo anterior, se evidencia el compromiso institucional del MHCP en aras del mejoramiento continuo del Servicio al Ciudadano.

De otra parte, el Gobierno Nacional cada vez se compromete más con el Ciudadano, en el sentido de brindarle las garantías y medios necesarios para la accesibilidad a los diferentes servicios que ofrecen las Entidades del Estado, razón por la cual, ha venido regulando el proceso de atención al ciudadano, muestra de ello, es lo establecido en el Decreto 1166 de 2016, el cual tiene por objeto: « (...) El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de aquellas presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz. Así mismo, el Decreto 103 de 2015 emitido por la Presidencia de la República, reglamenta la Ley 1712 de 2014, en lo relativo a la gestión de la información pública.

En atención a estas disposiciones, el Grupo de Gestión de Información se encuentra adelantando la actualización de la documentación del proceso en cuanto a la Atención al Ciudadano, con el propósito que esté acorde con la normatividad vigente y los requerimientos exigidos en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Con base en el Decreto 103 de 2015, se seleccionaron los artículos que aplican para el MHCP, con el propósito de conocer el cumplimiento o el avance de los mismos. Dicha información fue suministrada por el Grupo de Gestión de Información y la Dirección de Tecnología, la cual al ser analizada arrojó el siguiente resultado:

Decreto 103 del 20 enero de 2015		
Artículo	Descripción	Comentario Grupo de Gestión de la Información
4	Publicación de información en sección particular del sitio web oficial	Actualmente, el MHCP cumple con este artículo, lo cual se puede evidenciar en la siguiente ruta: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/elministerio/TransparenciaAccesoInformacion .
6	Publicación de los trámites y servicios que se adelantan ante los sujetos obligados.	El MHCP cumple, ver vínculo: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/atencionalciudadano/servicios .
12	Formato alternativo	La Dirección de Tecnología realizó un diagnóstico del Portal Web del MHCP con el objetivo de rediseñar el mismo, con el propósito de atender a los usuarios con discapacidad visual y auditiva.

Decreto 103 del 20 enero de 2015

Artículo	Descripción	Comentario Grupo de Gestión de la Información
13	Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad.	La Dirección de Tecnología informó que en la actualidad no se ha implementado, sin embargo, con base en los lineamientos dados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ya se tiene una primera etapa de identificación de la forma adecuada para hacer la implementación.
14	Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Para este caso, esta tarea se desarrolló por la Dirección Administrativa - Subdirección de Servicios - Grupo de Infraestructura. El grupo de Gestión de Información, elaboró infografías y rompe tráfico para dar cumplimiento a la norma, así mismo, en equipo con el grupo de Infraestructura se instaló una rampa móvil para el acceso de la población con discapacidad física; se colocó en la Ventanilla de Atención al ciudadano el software para la población con discapacidad auditiva.
16	Medios idóneos para recibir solicitudes información pública	La Entidad cumple lo cual se puede evidenciar en la siguiente ruta: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/atencionalciudadano/QuejasReclamo
17	Seguimiento a las solicitudes información pública.	La labor señalada en este artículo se realiza a través del Sistema Integrado Electrónico Documental -SIED.
18	Solicitudes de acceso a información con identificación reservada	El MHCP da cumplimiento; toda información reservada solo puede ser consultada por los interesados autorizados en el gestor documental SIED
19	Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitud de acceso a información pública	Se realizan seguimientos y se elaboran recordatorios a los funcionarios sobre la proximidad de vencimiento de las fechas, para dar respuestas oportunas a las solicitudes de acceso a información pública
20	Principio de gratuidad y costos de reproducción	El MHCP cumple con este artículo lo cual se puede evidenciar en la Resolución 1254 de 2003; la consulta se puede realizar en la siguiente ruta: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/atencionalciudadano
21	Motivación de los costos de reproducción de información pública	La Entidad cumple, ver ruta: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/atencionalciudadano .

Decreto 103 del 20 enero de 2015

Artículo	Descripción	Comentario Grupo de Gestión de la Información
25	Acceso general a datos semi-privados, privados o sensibles	Este punto está contemplado en el borrador de la Política de Protección de Datos Personales que ya fue revisada y aprobada por la Subdirección Jurídica, Dirección de Tecnología y la Oficina Asesora de Planeación. Se va a remitir a la Dirección Administrativa para su revisión, validación y posterior publicación en el SUG
26	Acceso a datos personales en posesión de los sujetos obligados	Este punto está contemplado en el borrador de la Política de Protección de Datos Personales que ya fue revisada y aprobada por la Subdirección Jurídica, Dirección de Tecnología y la Oficina Asesora de Planeación. Se va a remitir a la Dirección Administrativa para su revisión, validación y posterior publicación en el SUG
27	Responsable de la calificación de Reserva de la información pública por razones de defensa y seguridad nacional, seguridad pública o relaciones internacionales	Esta clasificación se va a realizar en conjunto con todas las áreas del MHCP durante la actualización de las TRD
35	Instrumento de gestión de la información pública	El MHCP cumple con este artículo, lo cual se puede evidenciar en la siguiente ruta: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/elministerio/GestionDocumental .
36	Mecanismos de adopción y actualización de los instrumentos de Gestión de la información pública	Se cumple ver vínculo: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/elministerio/GestionDocumental
38	Componentes del Registro de Activos de Información	El MHCP cumple con este artículo, lo cual se puede evidenciar en la siguiente ruta: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/elministerio/GestionDocumental
40	Contenido del Índice de Información Clasificada y Reservada.	Esta clasificación se va a realizar en conjunto con todas las áreas del MHCP durante la actualización de las TRD

Decreto 103 del 20 enero de 2015

Artículo	Descripción	Comentario Grupo de Gestión de la Información
42	Componente del Esquema de Publicación de Información	Numeral a. del Art. 11 Ley 1712 de 2014, ruta de consulta: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/atencionalciudadano/servicios
		Numeral b. del Art. 11 Ley 1712 de 2014, ruta de consulta: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/atencionalciudadano/Tramites
		Numeral g. del Art. 9 Ley 1712 de 2014, ruta de consulta: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/elministerio/planes/a1PlanAnticorrupt
		Numeral h. del Art. 11 Ley 1712 de 2014, ruta de consulta: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/atencionalciudadano
46	Aplicación de lineamientos generales sobre el programa de Gestión Documental	La consulta se puede realizar en la siguiente ruta: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/elministerio/GestionDocumental .
48	Conservación de la información publicada	El MHCP tiene establecido como Política de Seguridad de la Información realizar copias de seguridad a los sistemas de información y servicios tecnológicos utilizados al interior de la Entidad. En cuanto a la información contenida en el SIED, cumple con todos los estándares de seguridad y su valoración se ciñe a la TRD
51	Seguimiento a la gestión de la información pública	Los avances en la implementación de la Ley de Transparencia, se pueden verificar en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral - Plan de Acción Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
52	Informes de solicitud de acceso a información	Actualmente, el MHCP cumple con este artículo, lo cual se puede evidenciar en la siguiente ruta: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/atencionalciudadano/Estadisticas

De acuerdo con las consultas realizadas según la información entregada por el Grupo de Gestión de Información y los comentarios por parte del Asesor de la Dirección de Tecnología, se concluye que para algunos casos el MHCP cumple con lo señalado en el Decreto 103 de 2015, para otros, se encuentran en proceso de desarrollo según los avances informados por el área respectiva, razón por la cual, se **recomienda** adelantar las gestiones necesarias con el fin de dar cumplimiento con lo señalado en la norma antes citada, logrando con ello un mejoramiento continuo del proceso de atención al cliente.

De otra parte, de acuerdo con la consulta realizada en los informes de atención al ciudadano del primer semestre de 2016, los asuntos radicados en el MHCP durante este periodo ascendieron a un total de 52.794, clasificados en trámites, peticiones y Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de la siguiente manera:

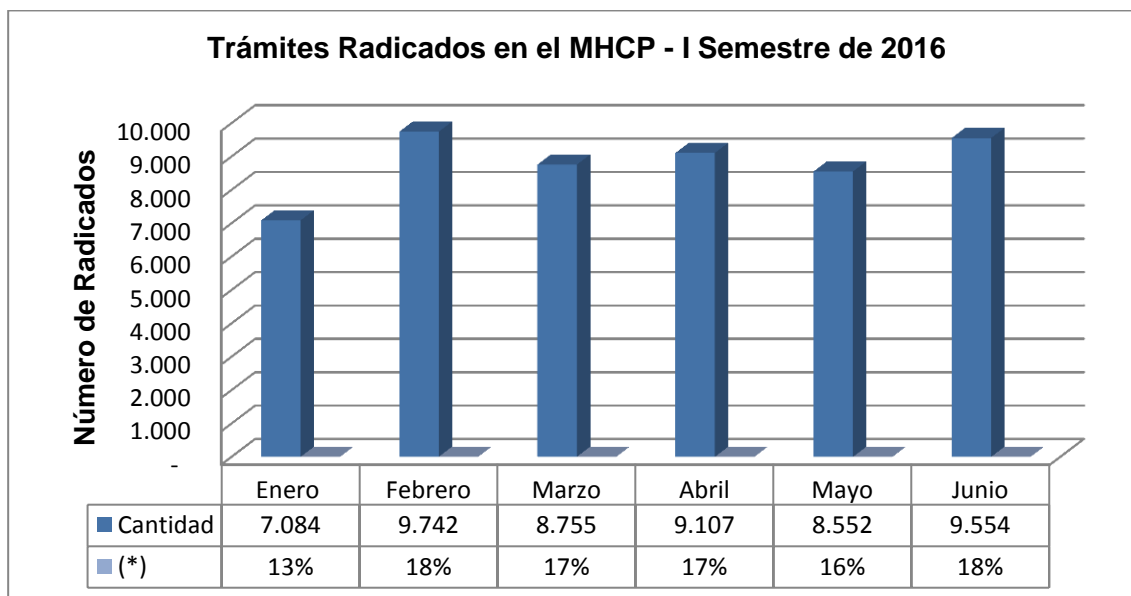
Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL Trámites I SEMESTRE 2016
TRÁMITE	4.941	7.275	6.536	8.313	7.882	8.957	43.904
PETICIÓN	2.133	2.458	2.216	790	667	596	8.860
QRSD(*)	10	9	3	4	3	1	30
Totales	7.084	9.742	8.755	9.107	8.552	9.554	52.794

(*)Quejas, sugerencias, reclamos y denuncias

De esta forma y con base en lo generado en los reportes en el SIED respecto a los asuntos radicados durante el primer semestre de 2016, se presenta el comportamiento mensual de los mismos, así:

Mes	Número de Trámites	(*)%
Enero	7.084	13%
Febrero	9.742	18%
Marzo	8.755	17%
Abril	9.107	17%
Mayo	8.552	16%
Junio	9.554	18%
Total Trámites Radicados I Semestre de 2016	52.794	100%

(*) Porcentaje de Representatividad



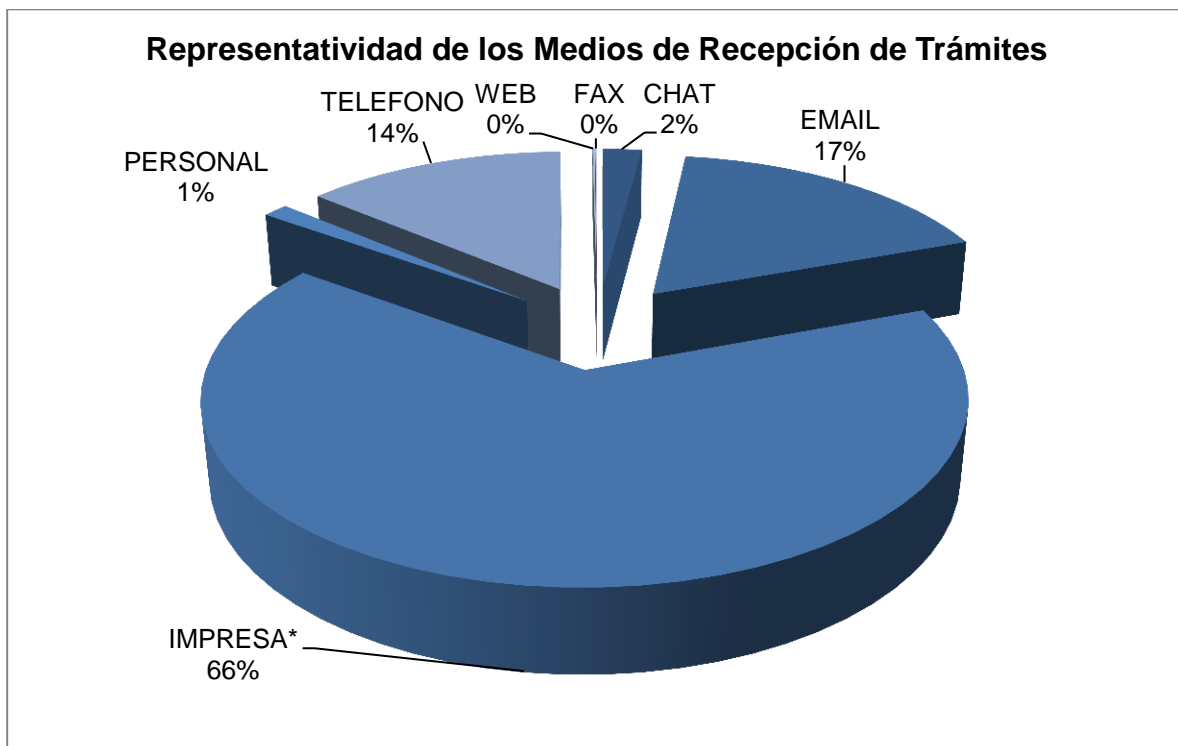
Como se observa, durante el primer semestre de 2016 la cantidad de trámites radicados en el MHCP han tenido una tendencia similar, entre el 17 y 18 para cuatro meses de los seis analizados.

De igual forma, del total de 52.794 trámites radicados en el periodo objeto de análisis, se evidenciaron que el medio de recepción más empleado por los ciudadanos fue el Impreso con el 65,4%, situación que fue ratificada en los resultados obtenidos en la Encuesta de Percepción Ciudadana 2015, aplicada por el Departamento Nacional de Planeación, enmarcada dentro del PNSC, donde se determinó que los ciudadanos prefieren realizar trámites personalmente, pues sienten que por canales como el telefónico o internet no les resuelven sus inquietudes.

El segundo medio más utilizado es el Correo Electrónico 17,4%, seguido el Teléfono 13,6% y el Chat con el 2,1%, los demás medios estuvieron por debajo del 2%, siendo los menos utilizados el Personal, la Web y el Fax, como se relaciona en la siguiente tabla:

Trámite Radicados MHCP I Semestre de 2016		
Medio de Recepción	Total Radicados	(*)
Impresa	34.544	65,4%
Email	9.160	17,4%
Teléfono	7.190	13,6%
Chat	1.087	2,1%
Personal	698	1,3%
Web	64	0,1%
Fax	51	0,1%
Total I semestre de 2016	52.794	100%

(*) Porcentaje de Representatividad



En relación con la satisfacción del cliente, actualmente el MHCP tiene establecido aplicar encuestas por los diferentes canales de atención para medir la percepción de la atención prestada por la Entidad al usuario, así:

CHAT

- Para este medio las encuestas se aplican a los usuarios que durante la conversación aceptan el envío del formato de encuesta.

TELÉFONO

- En este caso, el formato de encuestas se envía junto con la respuesta del trámite solicitado.

PERSONAL

- Estas encuestas se realizan a los usuarios cuando radican trámites en la ventanilla de atención al cliente.

WEB

- cuando se termina la conversación, el agente que atiende al usuario transfiere la comunicación a la encuesta diseñada.

Con base en la información entregada por la Coordinadora de Atención al Cliente, durante el periodo objeto de análisis se recibió respuesta de las encuestas de satisfacción por parte de los ciudadanos que solicitaron algún tipo de trámite, así:

Mes	Número de Encuestas Aplicadas
Enero	462
Febrero	462
Marzo	354
Abril	272
Mayo	333
Junio	323
Total	2.206

De las 2.206 encuestas recibidas por los ciudadanos, en promedio el 97% de los encuestados calificaron la atención recibida en un nivel satisfactorio, lo anterior refleja el compromiso de ofrecer un servicio de calidad que permita satisfacer las necesidades expuestas por cada usuario.

No obstante, el total de encuestas aplicadas (2.206) frente al total de los trámites radicados por los medios: Chat, teléfono, email y personal (18.135) durante el primer semestre de 2016, representa un **12,16%, porcentaje que disminuyó** con respecto al segundo semestre de 2015 (15.57%).

A juicio de la OCI, el porcentaje para el primer semestre de 2016, no es tan representativo para medir la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que esta actividad es necesaria para conocer si la atención y la gestión realizada por parte del MHCP es la adecuada o por el contrario amerita de ajustes y mejoras.

Sobre el particular la Dirección Administrativa informó que «al calcular el tamaño de la muestra con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, sobre un universo de 18.135 personas, da como resultado que el tamaño de la muestra recomendado es de 377 (esta operación se realizó en la página de investigaciones de mercado NETQUEST.COM (<http://www.netquest.com/es/panel/calculadora-muestras.html>)). De esta forma se puede evidenciar que el número de encuestas realizadas por Atención al Ciudadano son 5.85 veces por encima de la muestra recomendada.

No se comparte la apreciación de que “el porcentaje para el primer semestre de 2016, no es tan representativo para medir la satisfacción del cliente”, lo anterior teniendo en cuenta que la relación de la muestra no es lineal con la población, siendo el 12.16% igual de útil para el análisis, toda vez que el intervalo de confianza es aceptable en vista de que el 97% de los encuestados calificaron la atención recibida en un nivel satisfactorio, lo que indicaría una amplia aceptación del servicio aunque se aumentara la muestra. Así mismo, el tamaño de la población debe ser relevante cuando se trabaja con un grupo de personas pequeño y conocido (por ejemplo, los miembros de una asociación) donde no se permita realizar un análisis al no tener variedad de situaciones que infieran en el servicio».

Así mismo, «Es importante precisar que el personal de Atención al Cliente, solicita diligenciar encuesta de satisfacción a toda la población atendida, sin embargo, no existen mecanismos bajo los cuales se pueda obligar a los usuarios diligenciar dichas encuestas. De igual forma se puede evidenciar en el siguiente cuadro que el canal con más encuestas diligenciadas es el personal, ya que en este se puede disuadir de forma directa al ciudadano y que los medios electrónicos como Email, son los menos encuestados, por no tener un contacto directo supeditándonos a que deseen diligenciarla».

Canal	Solicitudes	Encuestas	% Aplicación
Chat	1087	196	18,03%
Email	9160	154	1,68%
Personal	698	447	64,04%
Teléfono	7190	1409	19,60%
TOTAL	18135	2206	12,16%

Lo expuesto por esta Oficina con relación al porcentaje de las encuestas aplicadas para medir la satisfacción del servicio prestado por parte del MHCP, es una percepción del número de encuestados frente al total de tramites radicados, lo cual, se esperaría que este indicador estuviera en la tendencia de ascenso y no de decrecimiento como ocurrió para el periodo objeto de análisis versus el periodo anterior, adicionalmente, se mantiene un amplio porcentaje de trámites que no refieren encuesta (87.84%); en este sentido es importante considerar que en la medida en que la aplicación de las encuestas sea mayor, así mismo, la información que se obtenga permitirá realizar un análisis más representativo de la atención al ciudadano.

Al respecto, la Coordinadora de Atención al Cliente manifestó que para incrementar el porcentaje de las encuestas de satisfacción, cuando la recepción del trámite es por correo electrónico mail se están enviando dos veces el correo con la respectiva encuesta, con el propósito que el usuario o ciudadano decida contestarla, adicionalmente, la encuesta de satisfacción también se está aplicando para los usuarios internos que requieren de algún servicio por parte de Atención al Cliente.

Así mismo, en el guión de llamadas utilizado por los agentes de Atención al Cliente, se incluyó al final de la conversación un mensaje recordatorio para diligenciar la encuesta.

Es de aclarar, que los usuarios tienen la potestad de diligenciar o no la respectiva encuesta, no obstante se **recomienda** continuar con las acciones encaminadas a lograr que el indicador de ciudadanos que manifiestan su satisfacción frente al servicio prestado aumente, con el objetivo de poder tener un mayor rango para realizar los respectivos análisis, en pro de la mejora continua.

2.1 SEGUIMIENTO A LA VERIFICACIÓN DEL II SEMESTRE DE 2015 -INFORME 2016-ARL-15 DE 12 DE ABRIL DE 2016

Del seguimiento de los aspectos a mejorar que quedaron en el Informe emitido por esta Oficina (2016-ARL-15 del 12 de abril de 2016), correspondiente a la verificación del segundo semestre de 2015, los cuales fueron expuestos por parte del Coordinador del Grupo de Gestión de Información y el Asesor de la Dirección de Tecnología, se evidenciaron:

- **Usuario Buzón de Atención al Cliente:** la situación observada por esta Oficina en y presentada en el Informe antes citado, enfocada la ausencia de la Coordinadora del Grupo de Atención al Cliente –COMWARE « *de requerirse gestionar el buzón de Atención al Cliente, uno de los agentes de servicio respalda esta actividad, ingresando a su computador con su usuario y clave, generándose un acceso a toda la información que reposa en el computador, en especial a la del buzón de Atención al Cliente*», es decir, que no se da cumplimiento a la política de seguridad del MHCP donde establece que la contraseña es de carácter personal e intransferible.

Con base en lo anterior, se consultó en reunión inicial con el Coordinador del Grupo de Gestión de Información y posteriormente en entrevista con la Coordinadora del Grupo de Atención al Cliente –COMWARE, la acción de mejora frente al tema, para lo cual, manifestaron los Coordinadores que no se ha realizado algún avance frente a la situación enunciada.

Con respecto a lo anterior, se reitera la observación y la **recomendación** expuesta en el Informe 2016-ARL-15 del 12 de abril de 2016 en relación al incumplimiento de la Política de Seguridad del MHCP en la cual establece que: «*La contraseña es de carácter personal e intransferible, no debe compartirse o ser revelada a otros (...)*».

En este sentido, la Dirección Administrativa expresó: «*El buzón de atención al cliente, requiere ser gestionado diariamente y sin interrupciones durante la jornada laboral, por lo que cuando falta el administrador del buzón, se debe delegar esta tarea a otra persona del equipo de Atención al Ciudadano, razón por la cual el Coordinador entrega la clave a personal de confianza para gestionar los correos entrantes, como Derechos de Petición, Denuncias, entre otros.*»

Cabe anotar que la solución que se ha encontrado hasta el momento no permite garantizar la seguridad de la información, teniendo en cuenta que se debería replicar el buzón en otro usuario, pero no dejaría trazabilidad de que persona contesta, tramita, archiva o borra correos. Sin embargo actualmente estamos revisando con la Dirección de Tecnología en una solución que permita cumplir con la Política y dejar trazabilidad de las operaciones en el Buzón».

Frente a lo anterior, la Oficina de Control Interno realizará en el próximo ejercicio de verificación, seguimiento a la implementación de la solución que permita afrontar este tipo de situaciones, máxime si se tiene en cuenta que durante el Primer semestre de 2016 se recibieron por correo electrónico un total de **9.160** trámites, es decir, este medio de recepción tiene una participación del **17.4%** del total de trámites recibidos (es el segundo más utilizado por los usuarios).

Es de resaltar, que las recomendaciones presentadas por esta Oficina son opciones de mejora que se brindan al área para que estas decidan si consideran oportuna o no implementarlas, es importante recordar, que dichas recomendaciones tienen como fin último la mejora de los procesos o aspectos representativos, por lo que se espera sean consideradas por los responsables, como una herramienta que contribuye en la realización de los ajustes, correcciones o mejoras a que haya lugar de manera oportuna y previniendo la materialización de posibles riesgos y pronunciamientos por parte de los entes de control externo.

- Asociación de radicado de entrada con el radicado de salida:** de acuerdo con la consulta realizada en el SIED y a su vez, comparada con la información registrada en los informes de atención al ciudadano correspondientes al primer semestre de 2016, los trámites radicados en el MHCP ascendieron a 52.794, de los cuales deberían generarse radicados de respuesta 43.819, teniendo en cuenta que no se incluyen los trámites recibidos por chat, de forma personal y por teléfono, toda vez que son direccionados por los agentes de servicio para que se oficialicen a través de los otros medios de recepción o se da solución a la solicitud por el mismo medio de recepción sin generar un radicado de respuesta, sobre el particular, se evidenció que para el segundo semestre de 2015 el porcentaje de asociación de radicados de origen con las respuestas fue de 18,05%, para el primer semestre de 2016 el porcentaje asciende a 30.78%, significando un progreso frente al tema, así:

Periodo	Total Radicados en el SIED	Total Respuestas Asociadas en el Reporte SIED	(%)*
II Semestre 2015	42.514	7.672	18,05%
I Semestre 2016	43.819	13.489	30,78%

(*) Porcentaje de Representatividad

Es de resaltar, que el Grupo de Gestión de la Información ha venido adelantando estrategias que han permitido fomentar la cultura de la trazabilidad de la información en el SIED mediante la asociación de las respuestas generadas a los requerimientos, con miras a mejorar este indicador, situación que se evidencia en la anterior tabla.

Sin embargo, esta Oficina considera que si bien es cierto se observó un progreso frente al tema con relación al anterior corte de verificación, el porcentaje obtenido para el semestre objeto de análisis continúa en nivel bajo, motivo por el cual, se **recomienda** continuar con las campañas de capacitación con el propósito de seguir fomentando la respectiva asociación del radicado de entrada con el de salida.

Así mismo, formular nuevas estrategias en pro del mejoramiento de la cultura de la trazabilidad de la gestión documental, involucrando aún más a los usuarios responsables de aprobar y firmar las comunicaciones que se generan al interior del MHCP, con el fin que estos usuarios se conviertan en un filtro de dicho procedimiento.

De igual forma, estudiar la posibilidad de ajustar el SIED al momento de iniciar una respuesta, donde se genere una alerta al usuario el cual permita analizar si la ruta utilizada para emitir la comunicación es la indicada o por el contrario, debe ejecutarse por otra opción que permita la asociación de los radicados.

Es importante resaltar, que las anteriores recomendaciones van enfocadas al mejoramiento continuo del proceso, toda vez que la completitud de la trazabilidad permitiría generar estadísticas enfocadas a la medición de tiempos de respuesta, identificación de trámites que no se hayan contestado, entre otros, facilitando los análisis efectuados.

- Clasificación de los radicados según el medio de recepción:** para el I semestre de 2016 se continúan observando algunas diferencias entre la información reportada en el SIED y lo publicado en los Informes de Atención al Ciudadano, debido a errores de clasificación de los radicados según el medio de recepción, toda vez que se detectaron trámites registrados por el punto de radicación de atención al cliente clasificados por el medio de recepción "Impresa", así:

Enero		
Mes/Medio	Reporte SIED	Informe Página Web
Chat	234	234
Email	1295	1295
Impresa	(11)+4269	4269
Personal	128	128
Teléfono	1143	1143
Web	9	9
Fax	6	6
TOTAL	7084	7084

Abril		
Mes/Medio	Reporte SIED	Informe Página Web
Chat	153	153
Email	1464	1464
Impresa	5937	5937
Personal	88	88
Teléfono	1441	1441
Web	11	11
Fax	13	13
TOTAL	9107	9107

Febrero		
Mes/Medio	Reporte SIED	Informe Página Web
Chat	282	282
Email	1942	1942
Impresa	(3)+ 6153	6153
Personal	170	170
Teléfono	1170	1170
Web	12	12
Fax	13	13
TOTAL	9742	9742

Mayo		
Mes/Medio	Reporte SIED	Informe Página Web
Chat	46	46
Email	1461	1460
Impresa	(4)+ 5825	5825
Personal	126	126
Teléfono	1074	1075
Web	13	13
Fax	7	7
TOTAL	8552	8552

Marzo		
Mes/Medio	Reporte SIED	Informe Página Web
Chat	249	249
Email	1627	1627
Impresa	(12)+ 5616	5616
Personal	72	72
Teléfono	1171	1171
Web	13	13
Fax	7	7
TOTAL	8755	8755

Junio		
Mes/Medio	Reporte SIED	Informe Página Web
Chat	123	123
Email	(5)+ 1373	1372
Impresa	(4) +6743	6744
Personal	115	114
Teléfono	1188	1190
Web	13	6
Fax	5	5
TOTAL	9560	9554

() Corresponden a cantidades catalogadas como IMPRESA por Atención al Cliente

Es importante mencionar, que el medio “impresa” es utilizado para las solicitudes recibidas por el punto de radicación Gestión de la Información con el proveedor 4-72. Al respecto, la Coordinadora de Atención al Cliente mencionó que son errores de digitación.

Es de precisar, que los radicados clasificados erróneamente no representan materialidad frente al total de los trámites radicados durante el primer semestre de 2016, no obstante, se **recomienda** que estas situaciones queden reportadas en el informe publicado en la página web del MHCP, con el propósito que al momento de realizar las consultas tanto por los usuarios internos como externos se evidencien las respectivas aclaraciones a las que haya lugar.

Frente a lo anterior manifestaron que: «Del total de 52.794 radicados solo se presentaron 39 errores equivalentes al 0.07% porcentaje que no es representativo frente al volumen recibido.»

Debe aclararse que el porcentaje de error es del 0.07% el cual como indican no es representativo frente al volumen recibido y, corresponde a los errores mínimos que no afectan el buen funcionamiento del proceso. Cabe anotar que este porcentaje corresponde a actividades que involucran el factor humano, por lo que se debe destacar que es muy inferior.

En lo que respecta al informe de la página Web, se precisa que el Grupo de Gestión de Información realiza corrección de los datos para no generar confusión al ciudadano en la lectura del informe, toda vez que lo que prima es presentar un documento a través de un lenguaje claro. Así mismo esta información no reviste mayor relevancia, ya que el ciudadano consulta su requerimiento con el número de radicado y no con el tipo de clasificación del mismo.

Sobre el particular, la OCI había indicado que los errores de clasificación no representaban materialidad, sin embargo, que era importante analizar estas situaciones con el propósito de identificar mecanismos de mejora que permitan que en lo sucesivo no se presenten.

En relación con los informes de atención al ciudadano, se precisa que son documentos de carácter público y que son una herramienta de seguimiento a la gestión que deben adelantar los entes de control según lo establecido en la Ley, por lo que en la medida que allí se aclaren este tipo de situaciones facilita la labor a ejecutar y permite establecer que se está llevando a cabo un autocontrol de las labores realizadas dentro del proceso.

Con respecto, al total de radicados registrados en el SIED frente al total incluidos en los informes para periodo objeto de análisis, se observó que para el mes de junio hay una diferencia de seis radicados, los cuales corresponden a pruebas del sistema realizadas en el SIED: (1-2016-044750, 046328, 048228, 048389, 048659, 048713, 048727), es decir, se da por aclarada la diferencia en cuanto al total de radicados, es decir que el total de las fuentes consultas y comparadas son consistentes.

- **Funcionalidad de la Plataforma para el medio de recepción Chat:** para este punto el Asesor de la Dirección de Tecnología manifestó lo siguiente:

« (...) la solución de CHAT se ajustó con respecto al horario de atención y el sonido para el moderador a solicitud del usuario; instalándolo en producción a finales de Junio».

Revisado lo presentado en el informe de la anterior verificación (informe 15 del 12 de abril de 2016), se detectaron unas deficiencias, que de acuerdo con lo informado por la Coordinadora de Atención al Cliente a la fecha persisten, motivo por el cual, se solicitó a la Dirección de Tecnología informara sobre el particular, recibiendo los siguientes comentarios:

Problema o Carencia	Observaciones –Dirección de Tecnología
<p>Carencia de una funcionalidad que permita abrir diferentes sesiones de chat (salones) para que se atiendan diferentes temáticas al mismo tiempo.</p>	<p>Este requerimiento se debe levantar mediante el formato de Apo.1.1. Definición de la Necesidad.</p>
<p>Falta de registro de la conversaciones, de acuerdo con lo comentado por la Coordinadora del Atención al Cliente, esta deficiencia va enfocada a que el agente debe hacer de forma manual la copia de la conversación en un formato Word y organizarlas por usuario conectado para posteriormente cuando genere el radicado quede la evidencia de la conversación, en algunas ocasiones cuando hay actualizaciones del servidor del MHCP, sale un mensaje de error y la conversación de los Chat desaparecen, es decir, si el agente no ha realizado la copia de los diálogos en el Word no queda evidencia de dicha atención.</p>	<p>Este registro existe y se genera como un plano, el área usuaria lo puede solicitar mensualmente por el Service Manager; la estructura del log de chat es fecha con hora, usuario y conversación.</p>
<p>La ausencia de la funcionalidad de adjuntar archivos. Esto tiene como consecuencia que el agente que atiende por Chat al usuario o ciudadano deba direccionarlo para que radique su petición por un medio donde pueda adjuntar soportes se su petición, generando al usuario o ciudadano inconformismo con la atención prestada.</p>	<p>Esta funcionalidad no corresponde a la funcionalidad nativa de un chat. Además, si se recibe un archivo se le debería dar el tratamiento de radicado como un derecho de petición, como se administra hoy.</p>
<p>Corrector de ortografía. En la digitación de la conversación se pueden presentar errores de ortografía, que afectan la calidad de la conversación.</p>	<p>Esta funcionalidad esta implementada a nivel de cliente faltaría a nivel de moderador.</p>

Teniendo en cuenta los comentarios reportados por la Dirección de Tecnología, se evidencia que existen debilidades en el conocimiento frente las propiedades y funcionalidades de un chat, razón por la cual se **recomienda** analizar los requerimientos que son considerados relevantes para el proceso de radicación, con el fin de realizar las respectivas solicitudes de la necesidad del servicio en la Dirección de Tecnología.

- **Lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de Información Pública** numeral 2 “Campos Mínimos del Formulario” según Resolución 3564 del 2015 emitida por el MinTIC: en la verificación correspondiente al II semestre de 2015 se detectó el incumplimiento de cuatro lineamientos, motivo por el cual, se solicitó a la Dirección de Tecnología el avance al respecto, manifestando mediante correo electrónico lo siguiente:

- **Estándares de intercambio de información.** *«Esto hace referencia a la implementación y uso del Lenguaje Común de Intercambio de Información y del Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en Línea. Según el MINTIC, “La interoperabilidad es la acción, operación y colaboración de varias entidades para intercambiar información que permita brindar servicios en línea a los ciudadanos, empresas y otras entidades mediante una sola venta de atención o un solo punto de contacto. Es decir, es la forma de ahorrarle a la gente los desplazamientos de un lugar a otro a la hora de realizar un trámite y de hacer el proceso menos engorroso.”*

Bajo este aspecto, la interoperabilidad y el uso del Lenguaje Común de Intercambio de Información (llamado antiguamente GEL/XML), cobra sentido en la interacción de dos o más sistemas de información, a través de “Web Services” por lo general, como lo desarrollado en el SIIF Nación y sus intercambios de información con sistemas como el SECOP y el SUIFP, los cuales, en su mayoría, han sido certificados por el MINTIC, en el cumplimiento del Lenguaje Común de Intercambio de Información, del Marco de interoperabilidad. Por tanto, cuando se integre el Sistema de PQRD’s del Ministerio con sistemas equivalentes o similares de otras entidades, se tendrán que aplicar estos estándares del lenguaje común de intercambio de información; por ahora no se aplican».

Teniendo en cuenta lo anterior, se deduce que actualmente este lineamiento no aplica para el MHCP.

- **Seguridad de la información.** *«Esto hace referencia al cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto 1078 de 2015 que reformula la estrategia de Gobierno en Línea.*

Lo que se venía trabajando con GEL era el tema de Seguridad de la Información, basado en la norma ISO 27001 y con este decreto se le adicionó, entre otros, el tema de Privacidad de la Información, enmarcado en la Ley 1581. En lo que se refiere a Seguridad de la Información, la Dirección de Tecnología ha venido trabajando en actualizar los activos de información que soportan servicios tecnológicos y realizándoles análisis de riesgos, sin embargo, la información que se recolecta en el sistema de PQRD’s, así como los documentos que se generan en el mismo, se almacenan y custodian de acuerdo con las políticas vigentes de seguridad.

En lo que respecta a la Privacidad, los datos que se recolectan también son almacenados y tratados bajo las políticas de seguridad y se ha avanzado en la definición y formalización de la Política de Tratamiento de Datos Personales, que busca establecer para el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, el derecho constitucional que tienen todas las personas de “Conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”. Esta Política está en trámite de aprobación y formalización por parte de la Alta Dirección».

Con respecto a lo antes citado, en el próximo seguimiento de esta Oficina se verificará el avance de la Política mencionada.

- **Ayudas y Habilitación para el uso de niños, niñas y adolescentes:** *«según la consulta realizada al área de Gestión de Información, nos informan que estos puntos hacen parte de una próxima fase del sistema de PQRD’s y en la versión actual, no se ha avanzado en el tema».*

Frente a lo anterior, se **recomienda** que se realicen las gestiones pertinentes por parte de las áreas involucradas, con el objetivo de cumplir con la totalidad de los requerimientos establecidos en la normatividad vigente.

- **Trámites radicados por medio de recepción - Fax:** para este caso, se evidenció que dentro del punto de radicación “Grupo de Gestión de Información” se incluyó el medio de recepción Fax, es decir, se implementó la recomendación dada por esta Oficina.

- **Actualización de la documentación en lo relacionado a la Atención al Ciudadano:** Con respecto a este punto, se consultó con la Asesora de la Oficina Asesora de Planeación el avance respectivo, quien manifestó que actualmente se encuentran en etapa de análisis del proceso Esp.1.1 toda vez que se debe tener en cuenta el enfoque del Modelo de Operación por Procesos, entre las cuales se ha contemplado la posibilidad de unificar lo relacionado con la atención a Derechos de Peticiones de la Subdirección Jurídica y el proceso Atención al Cliente a cargo del Grupo de Gestión de Información.

Adicionalmente, el Coordinador del Grupo de Gestión de Información informó que de acuerdo con los lineamientos dados en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano se deben realizar ajustes a la documentación vigente, por tal motivo, se espera efectuar una sola etapa de actualización para que dicha documentación este articulada con los lineamientos dados por el PNSC y el Modelo de Operación por Procesos.

2.2 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2016.

Con base en la información reportada en los informes mensuales de Atención al Cliente publicados en la página web del MHCP, a continuación se presentan los trámites recibidos que fueron clasificados como quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

Trámite	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Trámites I Semestre 2016
Quejas	2	3	2	3	1		11
Reclamos	3	5	1		2		11
Sugerencias	0	0	0	1			1
Denuncias	5	1	0			1	7
Totales	10	9	3	4	3	1	30

Con respecto a lo anterior, se verificó en el SIED la respectiva gestión realizada por las áreas responsables según el caso, a continuación se presentan los resultados de la actividad efectuada:

Radicado	Fecha radicado	Medio recepción	Categoría SIED	Fecha vencimiento	Fecha de Gestión	Área Responsable de la Gestión
1-2016-000540	06-01-2016	IMPRESA	Reclamo	10-02-2016		Este radicado corresponde a una comunicación enviada por Colpensiones a la DGRESS, el área finalizó el radicado por tratarse de una comunicación que no requería respuesta.

Radicado	Fecha radicado	Medio recepción	Categoría SIED	Fecha vencimiento	Fecha de Gestión	Área Responsable de la Gestión
1-2016-000683	06-01-2016	EMAIL	Reclamo	27-01-2016	06-01-2016	Se trasladó a la Superintendencia de la Economía Solidaria por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-002168	14-01-2016	EMAIL	Denuncias	04-02-2016	18-01-2016	Se trasladó a la Fiscalía General de la Nación por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-002252	14-01-2016	EMAIL	Quejas	04-02-2016	18-01-2016	Se trasladó a la Procuraduría General de la Nación por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-002371	15-01-2016	EMAIL	Denuncias	05-02-2016	22-01-2016	Se dio respuesta por parte de la Dirección Administrativa - MHCP
1-2016-002374	15-01-2016	EMAIL	Denuncias	10-02-2016	22-01-2016	Se Trasladó al Ministerio del Trabajo por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-002516	15-01-2016	EMAIL	Denuncias	27-01-2016	28-01-2016	Se trasladó al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-003550	19-01-2016	EMAIL	Quejas	08-02-2016	26-01-2016	Se trasladó a la Fiscalía General de la Nación por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-004236	21-01-2016	WEB	Reclamo	11-02-2016	08-02-2016	Se dio respuesta por parte de la Oficina de Bonos Pensionales
1-2016-005825	26-01-2016	EMAIL	Solicitud	19-02-2016	02-02-2016	Se trasladó al Ministerio de Trabajo por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-009475	08-02-2016	IMPRESA	Reclamos	14-03-2016	09-02-2016	Se dio respuesta por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera

Radicado	Fecha radicado	Medio recepción	Categoría SIED	Fecha vencimiento	Fecha de Gestión	Área Responsable de la Gestión
1-2016-009484	08-02-2016	IMPRESA	Reclamos	17-03-2016	12-02-2016	Se dio respuesta por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-009844	09-02-2016	IMPRESA	Reclamos	23-02-2016	12-02-2016	Se trasladó a Coljuegos por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-011795	15-02-2016	IMPRESA	Reclamos	01-03-2016	3-03-2016	Se dio respuesta por el Grupo de San Juan de Dios -MHCP
1-2016-012212	16-02-2016	IMPRESA	Denuncias	10-03-2016	23-02-2016	Se trasladó a la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-012328	17-02-2016	EMAIL	Quejas	02-03-2016	23-02-2016	Se trasladó a Coljuegos por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-014097	22-02-2016	EMAIL	Quejas	07-03-2016	15-03-2016	Se dio respuesta por el Despacho del Viceministerio Técnico
1-2016-015677	25-02-2016	EMAIL	Quejas	17-03-2016	01-03-2016	Se trasladó a la UGPP por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-018223	04-03-2016	EMAIL	Reclamos	21-04-2016	09-03-2016	Se trasladó al ICETEX por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-021734	15-03-2016	EMAIL	Quejas	05-04-2016	18-03-2016	Se trasladó al FNA y a la Superintendencia Financiera por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-023750	22-03-2016	IMPRESA	Quejas	08-04-2016	23-03-2016	Se dio respuesta por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera

Radicado	Fecha radicado	Medio recepción	Categoría SIED	Fecha vencimiento	Fecha de Gestión	Área Responsable de la Gestión
1-2016-028233	11-04-2016	EMAIL	Quejas	02-05-2016	02-05-2016	Se dio respuesta por el Grupo San Juan de Dios - Oficina Asesora de Jurídica
1-2016-033977	28-04-2016	EMAIL	Quejas	19-05-2016	27-04-2016	Se dio respuesta por la Oficina de Bonos Pensionales
1-2016-028680	12-04-2016	EMAIL	Sugerencias	03-05-2016	18-04-2016	Se trasladó a la DIAN por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-034284	29-04-2016	WEB	Queja	23-05-2016	05-05-2016	Se trasladó a la DIAN por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-038256	13-05-2016	EMAIL	Quejas	03-06-2016		Este radicado corresponde a un documento informativo por tal razón, no requiere respuesta
1-2016-038638	16-05-2016	EMAIL	Reclamos	06-06-2016	19-05-2016	Se trasladó al Banco de Bogotá por el Grupo de Derechos de Petición, Consulta y Cartera
1-2016-041550	25-05-2016	EMAIL	Reclamos	15-06-2016	31-05-2016	Se trasladó al Departamento de Córdoba por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-051155	28-06-2016	EMAIL	Denuncias	19-07-2016	05-07-2016	Se trasladó al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar por el Grupo de Derechos de Petición, Consulta y Cartera

De lo anterior, se observó que el 96,66% de los radicados clasificados como quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se les dio la gestión pertinente en los términos establecidos por la normatividad vigente.

El 3,34% restante corresponde al radicado número 1-2016-038256, al respecto, la Oficina de Bonos Pensionales manifestó mediante comunicación telefónica que se había finalizado porque no requería respuesta, no obstante, según la verificación realizada al documento se detectó que es una queja como se evidencia en el siguiente texto, dirigida a la Oficina de Bonos Pensionales:

(...) «Para que se me pague la pensión de invalidez solo queda pendiente que el Ministerio de Hacienda - Oficina de Bonos Pensionales pague a PORVENIR AFP su cuota parte (97%) del bono pensional correspondiente a MISAEL FORERO MONGUI CC. 7306015, solicitud que se radicó en su Despacho desde hace ya diez (10) meses (300 días) sin tener respuesta efectiva, cuando la ley asigna para estos casos un plazo máximo de 45 días(...)»

Con base en lo anterior, se deduce que este radicado si requería respuesta, la cual no fue emitida por el área responsable, sin embargo, se aclara que esta situación solo se presentó para un radicado de los 30 catalogados como QRSD.

Si bien es cierto, la responsabilidad de la gestión de los radicados es el área donde es asignado el radicado, es importante mencionar que una de las políticas de operación vigentes en el Esp.1.1 Pro 1 Gestión de Servicio al Cliente, señala:

«Se realizará por parte de Atención al Cliente, el seguimiento permanente de los requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación de la Entidad, para verificar su oportuna respuesta».

Frente a lo anterior, se **recomienda** que las áreas responsables de la gestión de los PQRS, antes de finalizar o archivar un radicado de entrada analicen la pertinencia de emitir la respectiva respuesta, así mismo, que dicha respuesta sea generada en los términos que la Ley dispone para tal fin, bien sea de competencia del MHCP o por el contrario se deba generar un traslado a la Entidad competente.

De igual forma, que el área de atención al cliente diseñe mecanismos de seguimiento que puedan determinar si es procedente o no que el área responsable de la gestión finalice un radicado manifestando que no requiere respuesta.

Al respecto, la Dirección Administrativa manifestó lo siguiente: *«No se comparte esta apreciación, teniendo en cuenta que el personal de Atención al Ciudadano no es el competente para revisar si es procedente o no el cierre de un radicado, ya que son únicamente las áreas que las gestionan y cuentan con el conocimiento técnico para decidir su respuesta o cierre».*

Sobre el particular, se considera que si bien es cierto no se posee el conocimiento técnico para decidir su respuesta o cierre, con la lectura del texto se puede deducir si se está atendiendo adecuadamente al ciudadano, máxime si se refiere a una queja, que como mínimo ameritaba una respuesta y no un cierre como sucedió con el caso en comento.

Igualmente, a juicio de la Oficina de Control Interno, el realizar un seguimiento por parte de Atención al Cliente a las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias realizadas al MHCP no requiere gran cantidad de tiempo, teniendo en cuenta que durante el primer semestre de 2016 solo se recibieron 30.

Por otra parte, se realizó una consulta en el SIED de los radicados registrados durante el primer semestre de 2016, filtrando aquellos que en su asunto hacían referencia a una queja, reclamo, sugerencia o denuncia, como resultado de la actividad se detectaron algunos radicados que no se incluyeron en los informes de Atención al Ciudadano en las categorías antes mencionadas y que de acuerdo con la verificación que se efectuó a los soportes de cada radicado incluidos en el SIED se determinó que si corresponden a una QRSD:

Radicado	Fecha radicado	Medio recepción	Categoría SIED	Categoría Según Verificación OCI	Fecha	Área Responsable de la Gestión
1-2016-000215	04-01-2016	IMPRESA	Petición General	Denuncia	07/01/2016	Se dio respuesta por la Dirección General de Participaciones
1-2016-002413	15-01-2016	EMAIL	Documento informativo	Queja	20/01/2016	Se trasladó a Caja de Sueldos de Retiro de la Policía -CASUR por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-002980	18-01-2016	EMAIL	Petición General	Reclamo	21/01/2016	Se trasladó a la Unidad de Atención y Reparación Integral a la Víctimas por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-003301	18-01-2016	EMAIL	Petición General	Queja	25/01/2016	Se trasladó a la Procuraduría General de la Nación por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-003982	20-01-2016	IMPRESA	Documento informativo	Denuncia	09/02/2016	Se trasladó al Ministerio de Educación por la Subdirección de Operaciones -MHCP
1-2016-008515	04-02-2016	EMAIL	Petición General	Queja	09/02/2016	Se dio respuesta por el Grupo de Derechos de Petición, Consulta y Cartera
1-2016-008972	05-02-2016	TELÉFONO	Petición General	Queja	05/02/2016	Se dio respuesta por el Grupo de Atención al Cliente
1-2016-009271	08-02-2016	EMAIL	Petición General	Queja	11/02/2016	Se dio respuesta por el Grupo de Historias Laborales
1-2016-010310	10-02-2016	IMPRESA	Solicitud	Queja	12/02/2016	Se trasladó al Ministerio del Interior por el Grupo de Gestión de Información
1-2016-011354	12-02-2016	IMPRESA	Solicitud	Denuncia	01/03/2016	Se dio respuesta por el Grupo Fonpet- MHCP
1-2016-011845	15-02-2016	EMAIL	Petición General	Queja	22/02/2016	Se trasladó a la Superintendencia Financiera de Colombia por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera

Radicado	Fecha radicado	Medio recepción	Categoría SIED	Categoría Según Verificación OCI	Fecha	Área Responsable de la Gestión
1-2016-011934	16-02-2016	EMAIL	Petición General	Queja	22/02/2016	Se trasladó a la Superintendencia Financiera de Colombia por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-012074	16-02-2016	EMAIL	Petición General	Denuncia	25/02/2016	Se trasladó al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-014119	22-02-2016	IMPRESA	Documento informativo	Queja	29/02/2016	Se trasladó a la Sociedad de Activos Especiales S.A.S por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-014316	23-02-2016	IMPRESA	Documento informativo	Queja	23/02/2016	Se trasladó a Coljuego Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-014603	23-02-2016	IMPRESA	Documento informativo	Queja	23/02/2016	Se trasladó al Ministerio de Justicia por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-015037	24-02-2016	IMPRESA	Documento informativo	Queja	02/03/2016	Se dio respuesta por la Oficina de Bonos Pensionales
1-2016-015443	25-02-2016	EMAIL	Petición General	Denuncia	02/03/2015	Se trasladó al Fondo de Pensiones del Magisterio por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-017313	01-03-2016	IMPRESA	Documento informativo	Denuncia		No se dio respuesta
1-2016-018552	04-03-2016	IMPRESA	Documento informativo	Denuncia	18/03/2016	Se dio respuesta Subdirección de Operaciones - MHCP
1-2016-019332	08-03-2016	EMAIL	Petición General	Reclamo	30/03/2016	Se dio respuesta Oficina de Bonos Pensionales
1-2016-021227	14-03-2016	IMPRESA	Documento informativo	Denuncia	18/03/2016	Se trasladó a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera

Radicado	Fecha radicado	Medio recepción	Categoría SIED	Categoría Según Verificación OCI	Fecha	Área Responsable de la Gestión
1-2016-022868	18-03-2016	EMAIL	Petición General	Sugerencia	30/03/2016	Se dio respuesta por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-023581	22-03-2016	IMPRESA	Documento informativo	Sugerencia	06/04/2016	Se dio respuesta por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-025347	31-03-2016	EMAIL	Petición General	Queja	07/04/2016	Se trasladó a la Alcaldía de Santa Cruz de Lorica -Córdoba por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-029228	13-04-2016	EMAIL	Petición General	Queja	04/05/2016	Se dio respuesta por la Oficina de Bonos Pensionales
1-2016-029893	14-04-2016	EMAIL	Petición General	Reclamo	31/04/2016	Se trasladó a la Gobernación del Valle del Cauca por el Grupo de Derechos de Petición, Consulta y Cartera
1-2016-031150	19-04-2016	EMAIL	Petición General	Reclamo	25/04/2016	Se trasladó a la Superintendencia Financiera de Colombia por el Grupo de Derechos de Petición, Consulta y Cartera
1-2016-026968	06-04-2016	EMAIL	Petición General	Queja	12/04/2016	Se trasladó a la DIAN por el Grupo de Derechos de Petición, Consulta y Cartera
1-2016-027729	07-04-2016	EMAIL	Petición General	Sugerencia	13/04/2016	Se trasladó a la DIAN por el Grupo de Derechos de Petición, Consulta y Cartera
1-2016-027997	08-04-2016	WEB		Reclamo	11/04/2016	Se trasladó a la DIAN por el Grupo de Atención al Cliente
1-2016-027362	07-04-2016	IMPRESA	Documento informativo	Denuncia	18/03/2016	Se trasladó al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio por el Grupo de Derechos de Petición, Consulta y Cartera
1-2016-027062	06-04-2016	IMPRESA	Documento informativo	Denuncia	13/07/2016	Se dio respuesta por el Grupo Fonpet de la DGRESS

Radicado	Fecha radicado	Medio recepción	Categoría SIED	Categoría Según Verificación OCI	Fecha	Área Responsable de la Gestión
1-2016-027092	06-04-2016	IMPRESA	Solicitud	Denuncia	25/04/2016	Se dio respuesta por la Subdirección de Apoyo al Saneamiento Fiscal Territorial
1-2016-034908	02-05-2016	IMPRESA	Documento informativo	Queja	04/05/2016	Se trasladó a la Superintendencia de Industria y Comercio por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-036515	06-05-2016	IMPRESA	Documento informativo	Denuncia	18/05/2016	Se dio respuesta por la Subdirección de Operaciones - DGCPN
1-2016-036939	10-05-2016	EMAIL	Petición General	Queja	08/07/2016	Se dio respuesta por la Subdirección de Operaciones - DGCPN
1-2016-041152	23-05-2016	IMPRESA	Solicitud	Queja		Se archivó y no se dio respuesta al ciudadano.
1-2016-041261	24-05-2016	IMPRESA	Documento informativo	Queja	02/06/2016	Se trasladó a la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y de Contribuciones Parafiscales por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-042617	27-05-2016	IMPRESA	Solicitud	Queja	01/06/2016	Se trasladó a Colpensiones por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-045227	08-06-2016	IMPRESA	Solicitud	Denuncia	10/06/2016	Se trasladó a la Contaduría General de la Nación por el grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
1-2016-046826	13-06-2016	IMPRESA	Trámite Bono pensional	Queja	23/06/2016	Se dio respuesta por el Grupo de FONPET-DGRESS
1-2016-046846	14-06-2016	EMAIL	Petición General	Denuncia	20/06/2016	Se trasladó a la Procuraduría General de la Nación por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera

Radicado	Fecha radicado	Medio recepción	Categoría SIED	Categoría Según Verificación OCI	Fecha	Área Responsable de la Gestión
1-2016-047119	14-06-2016	IMPRESA	Petición General	Queja	08/07/2016	Se dio respuesta por la Oficina de Bonos Pensionales
1-2016-048183	17-06-2016	IMPRESA	Documento informativo	Queja	21/06/2016	Se trasladó a la Superintendencia de Notariado y Registro por la oficina de Bonos Pensionales

Se observó que de los 45 radicados relacionados en la tabla anterior, 43 de ellos fueron gestionados por el área responsable en los términos que establece la Ley.

Para los dos radicados pendientes de gestión, se consultó con el área a la que fue asignada la responsabilidad, al respecto manifestaron:

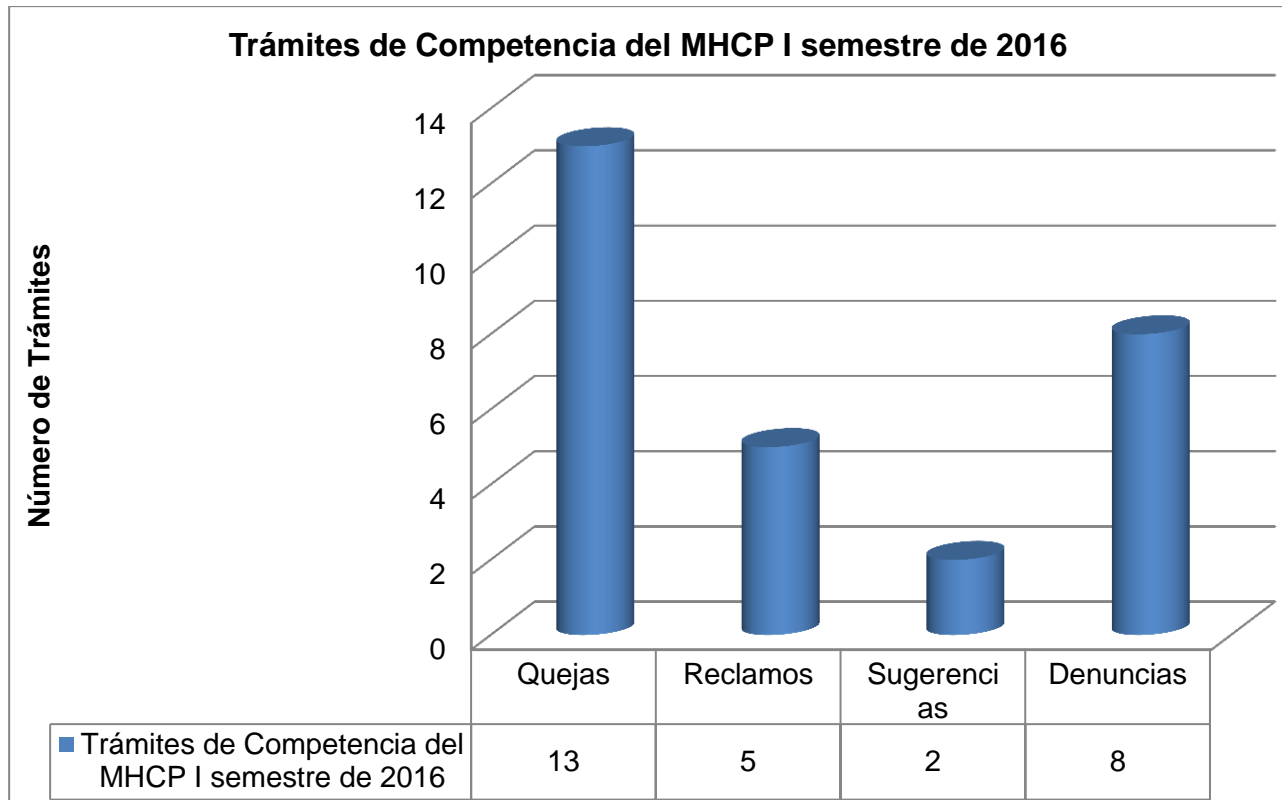
Radicado número 1-2016-017313: De acuerdo con lo manifestado por la Asesora del Grupo 028 y Hospitales – DAF, este radicado no se le generó respuesta, toda vez que el ciudadano presentó la denuncia de igual forma en el Departamento Nacional de Planeación y esta Entidad le dio el respectivo traslado por competencia a la Procuraduría General de la Nación y Ministerio de Educación Nacional; para constatar lo anterior, dicho Grupo remitió por correo electrónico los oficios remitidos por el DNP correspondiente a los radicados: 20163200269341, 20163200267881 y 2016320026941 del 9 de marzo de 2016.

Radicado número 1-2016-041152: Según lo informado por el área de Comunicaciones, este radicado no se le dio respuesta al ciudadano, no obstante, se tomaron los correctivos del caso.

Sobre el particular, para los casos antes relacionaos se reitera lo mencionado en el contenido de este informe, con respecto a la importancia de gestionar por parte de las áreas responsables todas las peticiones radicadas por los ciudadanos, en el entendido, que el Ciudadano o Usuario por Ley tiene el derecho de recibir respuesta de los trámites solicitados.

Frente a los radicados de QRSD no clasificados como tal en el SIED, se **recomienda** fortalecer la capacitación dirigida a los agentes encargados del registro en el SIED de los radicados correspondientes a los trámites realizados por los usuarios o ciudadanos, con el propósito de mejorar el proceso de catalogación, así mismo, obtener las estadísticas que permitan realizar los análisis frente al actuar del MHCP con respecto a la gestión dada a la Atención al Ciudadano.

En cuanto al total de asuntos radicados para el corte objeto de verificación, fueron de competencia del Ministerio 28 trámites (equivalentes al 37,33% del total recibido como QRSD), se aclara que para este cálculo se incluyeron los trámites clasificados en el SIED en las categorías QRSD y los identificados por la OCI según el asunto como QRSD, es decir, para un total de 75 trámites; distribuidos así:



Teniendo en cuenta los trámites radicados de competencia del MHCP, inicialmente se concluye que el 92.86% se le dio la gestión correspondiente, quedando un 7.147% pendiente por dar la respectiva respuesta, lo que significa que la labor de Atención al Cliente en cuanto las QRDS se está cumpliendo en un porcentaje adecuado, así mismo, se resalta que dicha labor ha mejorado con respecto a las verificaciones anteriores llevadas a cabo por esta Oficina.

3 CONCLUSIONES.

- El Ministerio de Hacienda y Crédito Público continúa cumpliendo en materia de atención al cliente, ofreciendo diversidad de medios que le facilitan al ciudadano la presentación de los diferentes asuntos, en especial los relacionados con el tema que nos ocupa: Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como promoviendo el trámite y gestión de los mismos.
- Se evidenció el compromiso del MHCP de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y la normatividad vigente frente tema, en miras de ofrecer una atención al cliente de calidad y satisfaciendo las necesidades de los usuarios y ciudadanos.

No obstante lo anterior, existen algunos requerimientos que se encuentran en etapa de desarrollo, los cuales se espera se culminen por parte de las áreas responsables de dicha gestión.

- Del total de trámites clasificados como QRSD, se dio respuesta al 97,33% (73 trámites) quedando pendientes de gestión durante el primer semestre de 2016, el 2,67% (2 trámites). Se resalta que el porcentaje de cumplimiento es adecuado, ya que en general se está realizando la gestión a los trámites radicados, sin embargo, se debería cumplir la anterior labor al 100%.

- Durante el primer semestre de 2016, del total de encuestas aplicadas (2.206) frente al total de los trámites radicados por los medios: Chat, teléfono, email y personal (18.135), representa un 12,16%.

De otra parte, se observó que el porcentaje de las encuestas aplicadas frente a los tramites radicados disminuyó con respecto al segundo semestre de 2015 (15.57%), es de resaltar, que en promedio del total de los encuestados califican la atención recibida en un nivel satisfactorio.

- Persiste el incumpliendo de la política de seguridad del MHCP «*La contraseña es de carácter personal e intransferible, no debe compartirse o ser revelada a otros (...)*», toda vez que de requerirse gestionar el buzón de atención al cliente en ausencia de la Coordinadora, uno de los agentes respalda la actividad ingresando a su computador con su usuario y clave, generándose acceso a toda la información que reposa en este.

Frente a lo anterior, la Dirección Administrativa expresó: «... *actualmente estamos revisando con la Dirección de Tecnología en una solución que permita cumplir con la Política y dejar trazabilidad de las operaciones en el Buzón*», razón por la cual, en el próximo ejercicio de verificación, la OCI realizará seguimiento a la implementación de la solución que permita afrontar este tipo de situaciones, máxime si se tiene en cuenta que durante el primer semestre de 2016 se recibieron por correo electrónico un total de **9.160** trámites, es decir, este medio de recepción tiene una participación del **17.4%** del total de trámites recibidos (es el segundo más utilizado por los usuarios).

- Se evidenció un avance del 12,75% (de 18,05% al 30,78%) con relación a la anterior verificación realizada por esta Oficina, en lo referente a la asociación del radicado de entrada con el radicado de salida en el SIED, sin embargo, a consideración de la OCI el nivel continua en un nivel bajo, que si bien es cierto, es una responsabilidad de los usuarios del Sistema de Gestión Documental, es importante continuar y fortalecer las capacitaciones al respecto, a su vez, diseñar nuevas estrategias que conlleven al compromiso por parte de los usuarios de utilizar el SIED de forma adecuada al momento de emitir las respuestas de los trámites asignados.
- Frente a la clasificación de los radicados correspondientes a QRSD, se observó deficiencias en la misma, toda vez que en la información presentada en los informes de atención al ciudadano y en el SIED según la clasificación por categoría, para el corte objeto de análisis se reportaron 30 radicados, y según las consultas efectuadas se detectaron 45 trámites que correspondían a QRSD, es decir, que para el primer semestre de 2016 los radicados por QRSD fueron 75, es de aclarar, que al 96% de dichos trámites se les dio la respectiva gestión por el área responsable, quedando pendiente por respuesta el 4% (3 trámites).
- Los informes mensuales de Atención al Ciudadano correspondientes al primer semestre de 2016 fueron publicados en la página web del MHCP, sin embargo, 45 trámites que correspondían a QRSD no fueron incluidos en esta categoría, se reportaron como peticiones.