

---

# **INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO ABRIL**

---

**MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO**

---

**01 – 30 ABRIL 2017**

## TABLA DE CONTENIDO

1. INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACION .....	4,5
2. TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	6,7
2.1 Distribución por categoría.....	8
2.2 Distribución por Medio de Recepción .....	8,9
2.2.1 Total de Atención Impresa.....	10
2.2.2 Total de Correos Electrónicos atendidos .....	11
2.2.3 Total de atención Telefónica.....	12,13
2.2.4 Total de atención Chat.....	13,14
2.2.5 Total de atención Personal.....	14
2.2.6 Total de atención Sede Virtual.....	15
2.2.7 Total de atención Fax.....	15,16
3. TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN.....	16
4. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.....	17,18,19
5. LINEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	20
6. COMPORTAMIENTO DE LLAMADAS DIARIAS.....	21,22
7. Preguntas Frecuentes.....	24

1. Cuadro No. 1	Resumen Gestión.....	4
2. Cuadro No. 2	Escala tiempo de respuesta.....	5
3. Cuadro No. 3	Distribución Categorías.....	7
4. Cuadro No. 4	Atención Impresa.....	10
5. Cuadro No. 5	Correos Electrónicos Atendidos.....	11
6. Cuadro No. 6	Atención Telefónica.....	12
7. Cuadro No. 7	Chats atendidos.....	13
8. Cuadro No. 8	Atención Personal.....	14
9. Cuadro No. 9	Atención Sede Virtual.....	15
10. Cuadro No. 10	Atención Fax.....	15
11. Cuadro No. 11	Derechos de Petición.....	16
12. Cuadro No. 12	Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias.....	17
13. Cuadro No.13.	Quejas.....	18
14. Cuadro No. 14	Denuncias.....	18
15. Cuadro No. 15	Sugerencias.....	19
16. Cuadro No. 16	Quejas Pendientes sin respuesta .....	19
17. Cuadro No. 17	Sugerencia Pendientes sin respuesta.....	20
18. Cuadro No. 18	Comportamiento Diario Telefónico.....	22

1. Gráfico No. 1	Distribución por categorías.....	6
2. Gráfico No. 2	Comparativo Requerimientos Recibidos.....	7
3. Gráfico No. 3	Medios de Acceso- Grafica General.....	8
4. Gráfico No. 4	Medios de Acceso- Comunicaciones recibidas.....	9
5. Gráfico No. 5	Medios de Acceso- Asesoría.....	9
6. Gráfico No. 6	Atención Impresa.....	11
7. Gráfico No. 7	Correos Electrónicos.....	12
8. Gráfico No. 8	Atención Telefónica.....	13
9. Gráfico No. 9	Atención Chat.....	13
10. Gráfico No. 10	Atención Personal.....	14
11. Gráfico No. 11	Atención Sede Virtual.....	15
12. Gráfico No. 12	Atención Fax.....	16
13. Gráfico No. 13	Derechos de Petición.....	16
14. Gráfico No. 14	Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias.....	17
15. Gráfico No. 15	Comportamiento Telefónico.....	21

## 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 radicada en el centro de contacto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público entre el 01 y el 30 de abril 2017.

En el periodo analizado se recibieron **7.034** comunicaciones y se trasladaron a otras entidades **168** solicitudes de acceso a la información, correspondientes al **2,39%** y no se presentaron devoluciones o rechazos de estas. El tiempo promedio de respuesta de las **999** (831+168) solicitudes incluidos los traslados por competencia fue de **7** días. La información detallada se presenta a continuación:

**Cuadro No. 1**  
**Resumen Gestión**

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Solicitudes recibidas	7.034
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	168
Tiempo de respuesta promedio	7 días

Durante el mes de abril se respondieron **881** comunicaciones en los siguientes términos de tiempo:

- **506** comunicaciones dentro los primeros 8 días hábiles de gestión, las que corresponden al **60,89%** cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por la ley.
- **325** solicitudes correspondientes al **39,11%** en un lapso de tiempo, entre 9 y 31 días.

De las **7.034** comunicaciones recibidas, quedaron **5.985** (7.034-881-168) solicitudes pendientes por respuesta, que se están tramitando dentro de los tiempos establecidos para cada caso.

**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

**Cuadro 2.  
Escala tiempo de respuesta**

Tiempo de Respuesta		
Días	Cantidad	%
1	97	11,67%
2	68	8,18%
3	50	6,02%
4	70	8,42%
5	41	4,93%
6	58	6,98%
7	80	9,63%
8	42	5,05%
9	46	5,54%
10	19	2,29%
11	25	3,01%
12	13	1,56%
13	16	1,93%
14	32	3,85%
15	44	5,29%
16	26	3,13%
17	17	2,05%
18	18	2,17%
19	12	1,44%
20	11	1,32%
21	5	0,60%
22	11	1,32%
23	7	0,84%
24	8	0,96%
25	7	0,84%
26	3	0,36%
27	1	0,12%
28	2	0,24%
32	1	0,12%
31	1	0,12%
<b>Total</b>	<b>831</b>	<b>100,00%</b>

## TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA.

### Distribución por categoría

En el Ministerio de Hacienda y Crédito Público durante el periodo reportado, se atendieron un total de **7.034** comunicaciones distribuidas por categoría así:

- **6.355** trámites al interior de la entidad que representan un **90,35%**.
- **672** peticiones (que se discriminan en el capítulo 3) con el **9,55%**.
- **5** Quejas que representan el **0,07%**.
- **2** Denuncias que representan el **0,03%**

Lo anterior se puede validar en el gráfico No.01

Gráfico 01

### Distribución por categoría



**Gráfico 02**  
**Comparativo Requerimientos Recibidos**



En el transcurso del mes de Abril de 2017 fueron gestionadas **7.034** comunicaciones presentándose una disminución de **2.044** comunicaciones con un **22,51%** frente al mes de Marzo de 2017, en el que se recibieron **9.078** comunicaciones como se refleja en el gráfico No. 02. Lo anterior se debe en gran parte al receso de semana santa, ya que durante este periodo de tiempo se presentaron menos peticiones por parte de los ciudadanos; los temas que se presentaron fueron peticiones referente a la emisión de la clave para el sistema de Bonos Pensionales, tema de monotributo y las solicitudes realizadas por diferentes entidades del orden territorial al Ministerio de Hacienda y Crédito Público para el retiro de los recursos del FONPET y la solicitud de clave y usuario para los municipio que generar tramites con el FONPET.

De las **7.034** 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	%
Solicitud de Información General	2334	39,43%
Solicitud de Información	1556	26,29%
Acción de Tutela	381	6,44%
Trámite Bono pensional	365	6,17%
Fonpet	252	4,26%
Respuesta	234	3,95%
Solicitudes al SIIF	226	3,82%
Procesos Judiciales	211	3,56%
Informes	194	3,28%
Certificación Laboral	166	2,80%
<b>Totales</b>	<b>5919</b>	<b>100,00%</b>

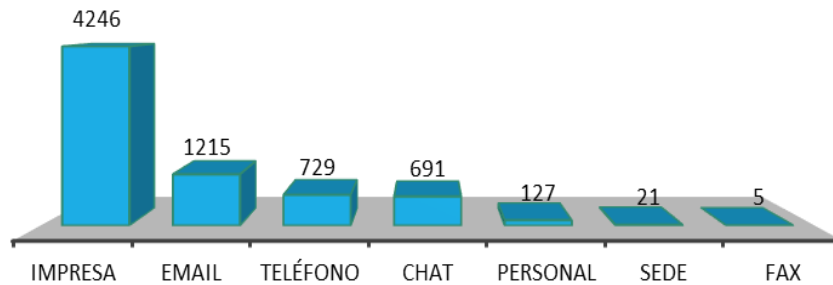
\* Tabla con las 10 más Representativas

### Distribución por Medio de Recepción

En el gráfico No. 03, se puede observar el detalle de las radicaciones de comunicaciones recibidas y asesoría a través de cada uno de los medios de atención, 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 - Grafica General

#### Comportamiento medios de Acceso Abril 2017

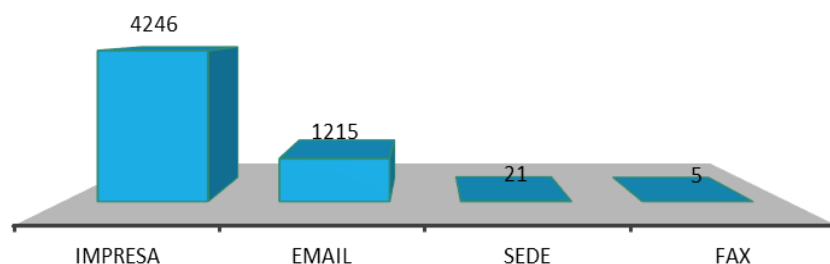


### Gráfico No. 4

**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](mailto:atencioncliente@minhacienda.gov.co)  
[www.minhacienda.gov.co](http://www.minhacienda.gov.co)



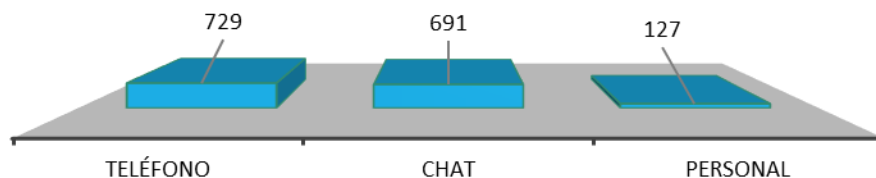
### Comportamiento medios de Acceso Comunicaciones recibidas Abril 2017



El medio Impreso sigue siendo uno de los canales preferidos por los ciudadanos con **4.246** documentos radicados que corresponden a un **60,36%** continuando con el canal Email con **1.215** Correos que representan un **17,27%**, seguido de la Sede Virtual donde se presentaron **21** solicitudes equivalentes a un **0,30%**, y por último el Fax donde se radicaron **5** solicitudes correspondiente a un **0,07%**.

**Gráfico No. 5**

### Comportamiento Medios de Acceso - Asesoría Telefonica, Chat y Personalizada Abril 2017



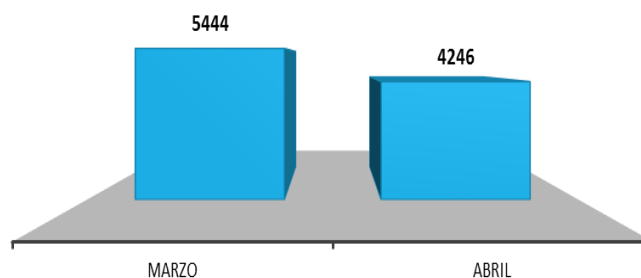
El medio Telefónico es el canal por el cual los ciudadanos solicitan mayor asesoría con **729** llamadas atendidas equivalentes a un **10,36%**, seguido por el canal Chat con un total de **691** interacciones con un **9,82%** y finalizando con la atención en ventanilla con un total de **127** ciudadanos atendidos para un **1,81%**.

### Total atención Impresa Cuadro No. 4

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información General	2328	54,83%
Trámite Bono pensional	364	8,57%
Respuesta	215	5,06%
Fonpet	208	4,90%
Petición General	191	4,50%
Acción de Tutela	182	4,29%
Procesos Judiciales	153	3,60%
Informes	150	3,53%
DGPPN-Otros trámites	123	2,90%
Facturas	69	1,63%
Citación Junta Directiva - Asamblea	65	1,53%
Invitaciones	46	1,08%
Contratos de Empréstito	31	0,73%
Certificación Laboral	24	0,57%
Traslado - Remisorio	22	0,52%
Libros - Revistas - Publicaciones	18	0,42%
Sobretasa a Combustible	11	0,26%
Solicitud de Información	9	0,21%
Cuenta de Cobro	8	0,19%
Traslados	8	0,19%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	5	0,12%
Petición de Documentos	4	0,09%
Petición Consulta	3	0,07%
Solicitudes al SIIF	3	0,07%
Mis.4.4.1. Conceptos de Decretos Externos	2	0,05%
Certificación de cumplimiento	1	0,02%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	1	0,02%
Proyecto ley	1	0,02%
Devolución	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>4246</b>	<b>100,00%</b>

Gráfico No. 6

### Comportamiento Atención Impresa



**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

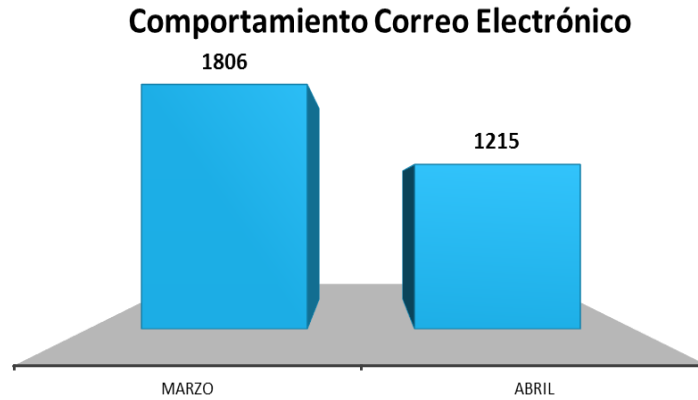
Por el medio impreso en el transcurso del mes de abril, se recibieron **4.246** comunicaciones oficiales, disminuyendo en **1.198** requerimientos frente al mes de marzo de 2017 con **5.444**, disminución que representó un **22%**. esta disminución obedece a que tanto la Oficina de Bonos Pensionales como Fonpet recibieron 427 comunicaciones menos respecto al mes de Marzo de 2017.

**Total de Correos Electrónicos atendidos**

**Cuadro No. 5**

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	288	23,70%
Solicitudes al SIIF	223	18,35%
Acción de Tutela	198	16,30%
Certificación Laboral	142	11,69%
Petición Consulta	119	9,79%
Procesos Judiciales	58	4,77%
Informes	44	3,62%
Fonpet	44	3,62%
Petición de Documentos	38	3,13%
Respuesta	19	1,56%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	9	0,74%
Hojas de Vida	7	0,58%
Invitaciones	7	0,58%
Solicitud de Información	6	0,49%
Quejas	5	0,41%
Petición Autoridad	3	0,25%
Denuncias	2	0,16%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	1	0,08%
Trámite Bono pensional	1	0,08%
Solicitud de Información General	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1215</b>	<b>100,00%</b>

### Gráfico No. 7 Correos Electrónicos



El gráfico No. 05 refleja la atención en el mes de abril a través del correo electrónico, para un total de **1.215** requerimientos con una disminución de **591** correos equivalentes a **32,72%** con respecto a marzo de 2017 que presentó **1.806**. Los temas más comunes son radicación de tutelas, envío de informes financieros fiscales de las entidades territoriales para la Dirección general de Apoyo Fiscal, solicitudes certificaciones laborales, solicitud de clave para el sistema de bonos pensionales y tema de mono tributo el cual esta direccionando a la Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales. La disminución se debe principalmente a que se presentaron menos solicitudes para la creación de clave para acceder al FONPET y creación de usuario SIIF.

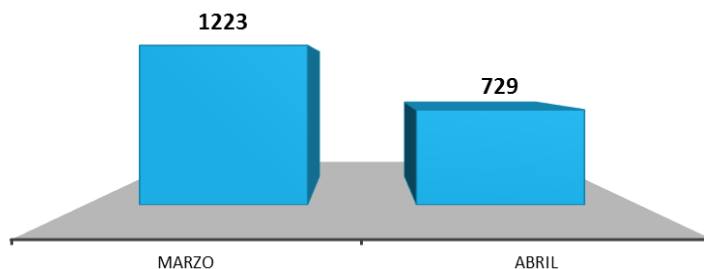
### Total atención Telefónica

**Cuadro No. 6**

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	725	99,45%
Petición General	4	0,55%
<b>Totales</b>	<b>729</b>	<b>100,00%</b>

### Gráfico No. 8

#### Comportamiento Atención Telefónica



Durante el mes de abril se atendieron **729** llamadas, presentándose una disminución del **40,39%** correspondiente a **494** llamadas menos con respecto al mes de marzo con **1.223** llamadas. Lo anterior se debe a que se finalizaron todos los pagos del San Juan de Dios en cuanto al tema de Indexación.

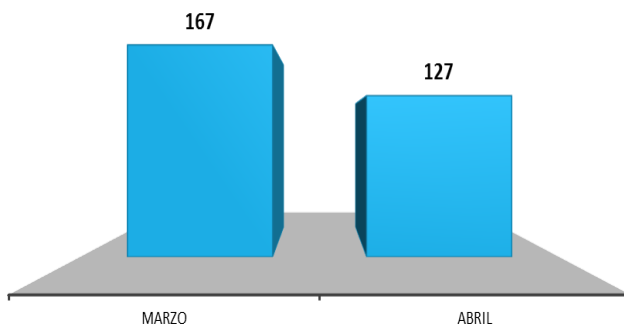
#### Total atención personal

### Cuadro No. 8

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	126	99,21%
Petición General	1	0,79%
<b>Totales</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

### Gráfico No. 10

#### 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 **127** ciudadanos en la ventanilla de atención presencial disminuyendo en un **23,95%** frente a los **167** ciudadanos atendidos en el mes de marzo, es decir, **40** ciudadanos menos.

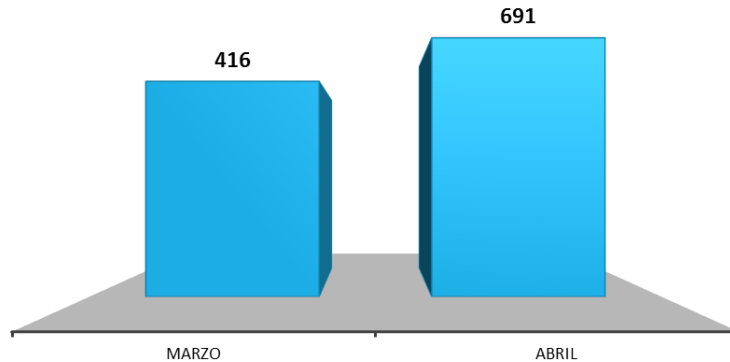
**Total de Chats atendidos**

**Cuadro No. 7  
Chat Atendidos**

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	691	100,00%
<b>Totales</b>	<b>691</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 9  
Chat**

**Comportamiento Chat**



Se atendieron **691** requerimientos vía Chat en el mes de abril, presentando un aumento de **275** interacciones con un **66,11%** frente al mes de marzo, donde se atendieron **416** requerimientos; el incremento se debió principalmente a la implementación de un nuevo chat que es más amigable para los ciudadanos. Los temas más representativos que se presentaron por este canal estuvieron relacionados con tema del monotributo, solicitud de certificaciones laborales, búsqueda de resoluciones de FONPET a través de la página web, temas de impuestos a cargo de la Secretaria de Hacienda Distrital, horario de atención de la Oficina de Bonos Pensionales, entre otros.

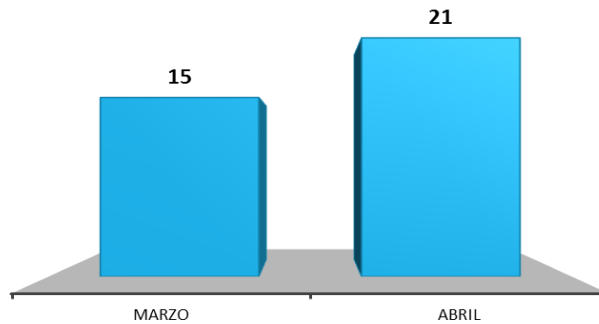
### Total atención Sede Virtual

**Cuadro No. 9**

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	21	100,00%
<b>Totales</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 11**

#### Comportamiento Atención Sede Virtual



El gráfico anterior evidencia que durante el mes de abril se atendieron **21** solicitudes desde la sede virtual, aumentando en **6** requerimientos más con respecto al mes de marzo donde solo se presentaron **15** solicitudes.

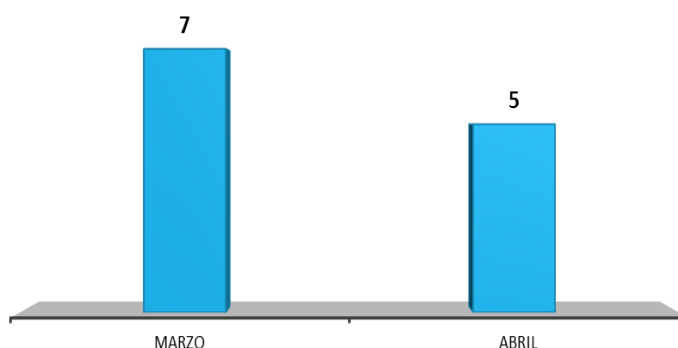
### Total atención Fax

**Cuadro No. 10**

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información General	4	80,00%
Acción de Tutela	1	20,00%
<b>Totales</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

### Gráfico No. 12

#### Comportamiento de Atención de Fax



A través del Fax se radicaron 5 solicitudes en el mes de abril, disminuyendo en 2 requerimientos con relación a marzo donde se recibieron 7. Las consultas más representativas en este canal son tutelas y sus soportes.

### TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público recibió **672** Derechos de Petición en el mes de abril, con una disminución del **21,76%** correspondiente a 187 Peticiones menos, respecto a marzo con **859**. La distribución fue la siguiente:

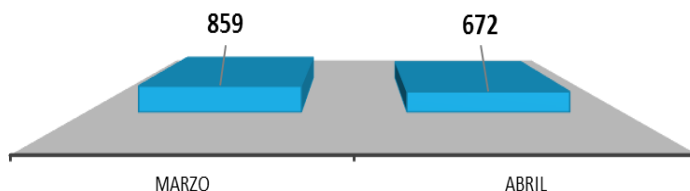
**Cuadro No. 11**  
Derechos de Petición

Petición General	Petición Consulta	Petición de Documentos	Petición Autoridad	Petición Autoridad Legislativa
505	122	42	3	0
505	122	42	3	0

### Gráfico No. 13



### Comportamiento Derechos de Petición



### QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Se recibieron Cinco (05) Quejas y Dos (02) Denuncias por parte de los ciudadanos, registrándose una disminución de 3 PQRSD

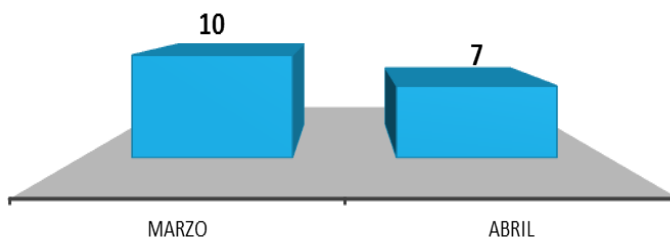
**Cuadro No. 12**

#### Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias

Quejas	Denuncias	Sugerencias	Reclamos	Total
5	2	0	0	7
5	2	0	0	7

**Gráfico No. 14**

### Comportamiento QRSD Año 2017



**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

**1. En el mes de abril se recibieron Cinco (05) Quejas de las cuales:**

- Se trasladaron cuatro (4) a:
  - ✓ Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
  - ✓ Superintendencia de Puertos y Transportes
  - ✓ Procuraduría General de la Nación
  - ✓ Departamento de Antioquia
  
- La queja restante está pendiente de respuesta por parte de la Oficina de Bonos pensionales.

El cuadro No.13 relaciona las Quejas recibidas y su discriminación:

**Cuadro No.13.  
Quejas MHCP**

Queja No.	Fecha de radicado	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	10/04/2017	1-2017-026551	QUEJA DIAN	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	10/04/2017	DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
2	24/04/2017	1-2017-029513	DERECHO DE PETICIÓN ART 23 DE LA CPP.™ IMPUNIDAD Y CORRUPCIÓN DENUNCIA LA ANDI Y FENALCO	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	02/05/2017	SUPERINTENDENCIA DE PUERTO Y TRANSPORTES
3	25/04/2017	1-2017-029774	SOLICITUD - ELISEO QUIÑONES GONZALEZ T - QUEJA Y SOLICITUD ESPECIAL	Oficina de Bonos Pensionales	-	PENDIENTE DE RESPUESTA
4	26/04/2017	1-2017-030489	QUEJA POR MAL SERVICIO Y REQUERIMIENTOS IMPROCEDENTES CONTRA LA UGPP	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	28/04/2017	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION
5	27/04/2017	1-2017-030497	QUEJA CONTRA LA SECRETARIA DE HACIENDA DE ANTIOQUIA- DIRECCION DE RENTAS DEPARTAMENTALES DE ANTIOQUIA	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	3/05/2017	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

**2. En abril, se recibieron Dos (02) Denuncias a las cuales se les dio oportuno traslado así:**

- Superintendencia de Industria y Comercio
- Dirección Nacional de Derecho de Autor.

El cuadro No.14 relaciona las Denuncias recibidas y su discriminación:

**Cuadro No.14.  
Denuncia MHCP**

Denuncia No.	Fecha de radicado	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	05/04/2017	1-2017-025188	DENUNCIA POR RECAUDO PROPINAS	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	07/04/2017	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
2	11/04/2017	1-2017-027046	INVIA INFORMACION DESCARGADA DE UNA PAGINA ILEGAL LLAMADA MUNDO PIRATA	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	20/04/2017	DIRECCION NACIONAL DEL DERECHO DE AUTOR

**Queja pendiente del mes de febrero de 2017:**

**Cuadro No.15  
Quejas Pendientes del mes de febrero**

Queja No.	Fecha de radicado	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	13/02/2017	1-2017-010468	QUEJA ACTUALIZACION DEUDA POR VENTA DE ACTIVOS	Atencion al cliente	-	PENDIENTE DE RESPUESTA

**LINEA DE ATENCION AL CIUDADANO**

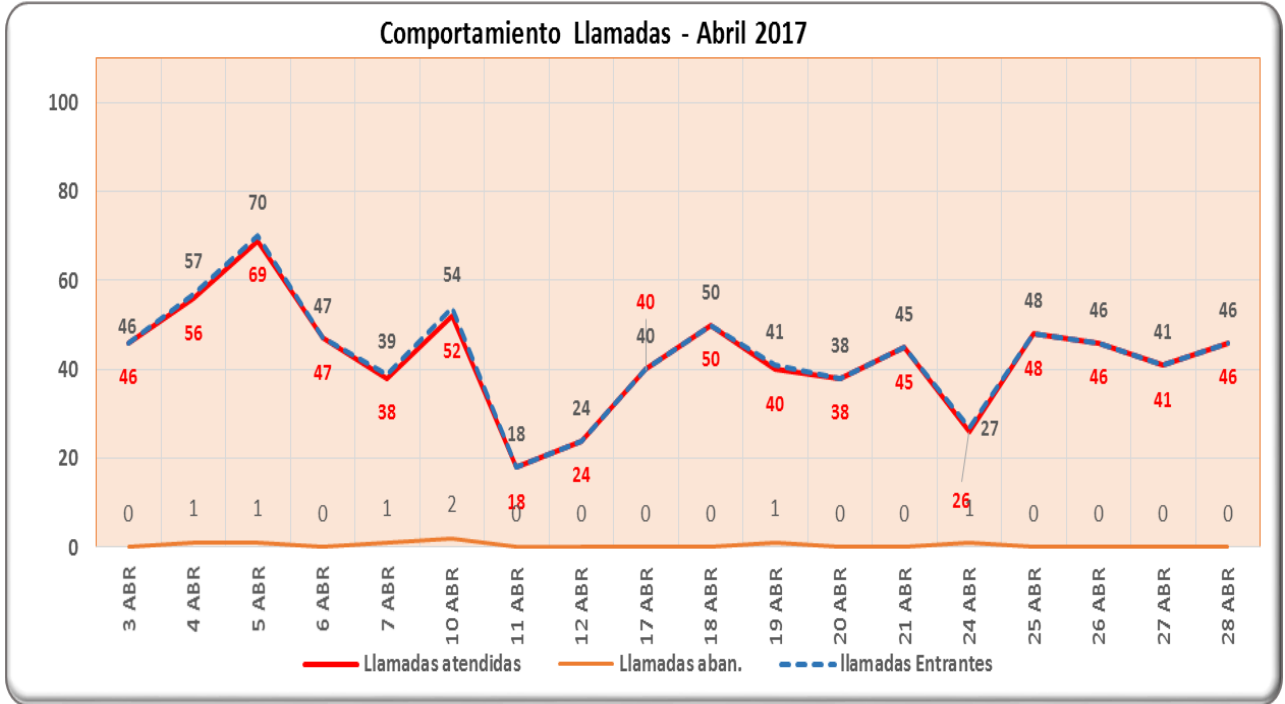
Durante el periodo del 01 al 30 de abril, en el servicio de Centro de Contacto MHCP, se recibieron en total **777** llamadas, de las cuales se contestaron **770** que corresponden al **99,10%** y **7** llamadas abandonadas que corresponden al **0,90%** para un total del 100%.

Las llamadas atendidas durante el mes de abril correspondieron en general, a solicitud de clave para acceder al FONPET, solicitud de clave para Bonos pensionales, monotributo y la presentación de informes financieros fiscales de las entidades territoriales para la Dirección general de Apoyo Fiscal e información general sobre trámites de otras entidades.

En el gráfico siguiente puede identificarse el comportamiento de las llamadas del mes de abril de 2017.

**Gráfico No. 15**

### 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 abril de 2017:

% 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. 16**  
**Diario telefónico**

<b>Servicio: LÍNEA MHCP 1 al 30 de Abril de 2017</b>								
	Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
Semana 1	03/04/2017	46	46	0	46	02:59	100%	100%
	04/04/2017	57	56	1	56	02:26	98%	98%
	05/04/2017	70	69	1	69	02:40	99%	99%
	06/04/2017	47	47	0	47	02:42	100%	100%
	07/04/2017	39	38	1	38	03:14	97%	97%
	<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>256</b>	<b>3</b>	<b>256</b>	<b>02:48</b>	<b>99%</b>	<b>98,84%</b>
Semana 2	10/04/2017	54	52	2	52	03:00	96%	96%
	11/04/2017	18	18	0	18	03:15	100%	100%
	12/04/2017	24	24	0	24	02:45	100%	100%
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>2</b>	<b>94</b>	<b>03:00</b>	<b>98%</b>	<b>97,92%</b>
Semana 3	17/04/2017	40	40	0	40	02:38	100%	100%
	18/04/2017	50	50	0	50	02:45	100%	100%
	19/04/2017	41	40	1	40	02:22	98%	98%
	20/04/2017	38	38	0	38	02:38	100%	100%
	21/04/2017	45	45	0	45	02:20	100%	100%
	<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>213</b>	<b>1</b>	<b>213</b>	<b>02:32</b>	<b>100%</b>	<b>99,53%</b>
Semana 4	24/04/2017	27	26	1	26	02:54	96%	96%
	25/04/2017	48	48	0	48	02:51	100%	100%
	26/04/2017	46	46	0	46	02:34	100%	100%
	27/04/2017	41	41	0	41	02:14	100%	100%
	28/04/2017	46	46	0	46	02:42	100%	100%
	<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>207</b>	<b>1</b>	<b>207</b>	<b>02:39</b>	<b>100%</b>	<b>99,52%</b>
<b>Acumulado</b>	<b>777</b>	<b>770</b>	<b>7</b>	<b>770</b>	<b>02:44</b>	<b>99,10%</b>	<b>99%</b>	

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 abril, las respuestas a las consultas realizadas se encontraron en la Base del Conocimiento, en resoluciones, correos electrónicos por parte de las diferentes dependencias y 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 ABRIL 2017
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	<a href="http://www.minhacienda.gov.co">www.minhacienda.gov.co</a> Sección Atención al Ciudadano
Última Fecha Actualizado	12/05/2017
Circulación	Ministerio de Hacienda y Crédito Público

\* \* \*