
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO JUNIO

**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

01 – 30 JUNIO 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 recibida en el centro de contacto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público entre el 01 y el 30 de junio 2017.

En el periodo analizado se radicaron **8.904** comunicaciones y se trasladaron a otras entidades **224** solicitudes de acceso a la información, correspondientes al **2,51%** y no se presentaron devoluciones o rechazos de estas. El tiempo promedio de respuesta de las **1.198** solicitudes (974 respuestas +224 traslados) fue de **9** días. La información detallada se presenta a continuación:

Cuadro No. 1
Resumen Gestión

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Solicitudes recibidas	8.904
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	224
Tiempo de respuesta promedio	9 días

Durante el mes de junio se respondieron **974** comunicaciones en los siguientes términos de tiempo:

- **572** comunicaciones en los primeros 8 días hábiles de gestión, las que corresponden al **58,73%** cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por la ley.
- **402** solicitudes correspondientes al **41,27%** en un lapso de tiempo, entre 9 y 39 días.

De las **8.904** comunicaciones recibidas, quedaron **7.706** solicitudes pendientes por respuesta, que se están tramitando dentro de los tiempos establecidos para cada caso.

**Cuadro 2.
Escala tiempo de respuesta**

Tiempo de Respuesta		
Días	Cantidad	%
1	121	12,42%
2	58	5,95%
3	44	4,52%
4	57	5,85%
5	49	5,03%
6	64	6,57%
7	79	8,11%
8	100	10,27%
9	14	1,44%
10	28	2,87%
11	23	2,36%
12	27	2,77%
13	26	2,67%
14	37	3,80%
15	19	1,95%
16	17	1,75%
17	12	1,23%
18	17	1,75%
19	14	1,44%
20	13	1,33%
21	44	4,52%
22	33	3,39%
23	28	2,87%
24	5	0,51%
25	16	1,64%
26	14	1,44%
27	5	0,51%
28	3	0,31%
29	1	0,10%
33	1	0,10%
34	2	0,21%
35	2	0,21%
39	1	0,10%
Total	974	100,00%

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

Código Postal 111711

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

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA.

Distribución por categoría

En el Ministerio de Hacienda y Crédito Público durante el periodo reportado, se atendieron un total de **8.904** comunicaciones distribuidas por categoría así:

- **7.951** trámites al interior de la entidad que representan un **89,29%**.
- **947** peticiones (que se discriminan en el capítulo 3) con el **10,63%**.
- **4** Denuncias que representan el **0,04%**
- **2** Quejas que representan el **0,02%**.

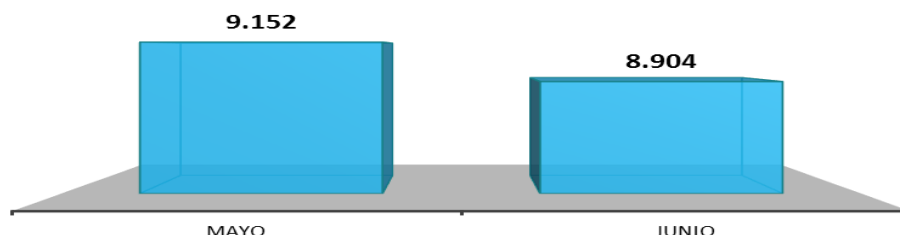
Lo anterior se puede validar en el gráfico No.01

Gráfico 01

Distribución por categoría



Gráfico 02
Comparativo Requerimientos Recibidos
Requerimientos Recibidos



En el transcurso del mes de junio de 2017 fueron gestionadas **8.904** comunicaciones oficiales presentándose una disminución de **248** requerimientos equivalentes al **2,70%** frente al mes de mayo de la vigencia en curso, en el que se recibieron **9.152** comunicaciones como se refleja en el gráfico No. 02. Los temas de mayor consulta fueron:

- Solicitud de clave para el sistema de Bonos Pensionales
- Subsidio de la tasa de interes para compra de vivienda
- Solicitudes realizadas por diferentes entidades del orden territorial para el retiro de los recursos del FONPET
- Solicitud de clave y usuario para los municipios que generan tramites con el FONPET.

De las **8.904** 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	2778	37,10%
Solicitud de Información	2029	27,10%
Acción de Tutela	519	6,93%
Fonpet	455	6,08%
Respuesta	376	5,02%
Procesos Judiciales	302	4,03%
Solicitudes al SIF	297	3,97%
Trámite Bono pensional	292	3,90%
Informes	228	3,05%
Certificación Laboral	211	2,82%
Totales	7487	100,00%

* Tabla con las 10 más Representativas

Distribución por Medio de Recepción

En el gráfico No. 03, se puede observar el detalle de las radicaciones de comunicaciones oficiales recibidas y asesorías atendidas a través de cada uno de los canales 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 Junio 2017

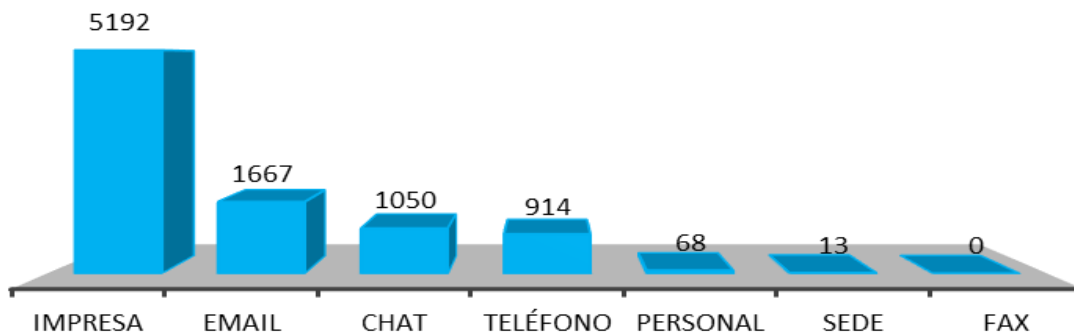
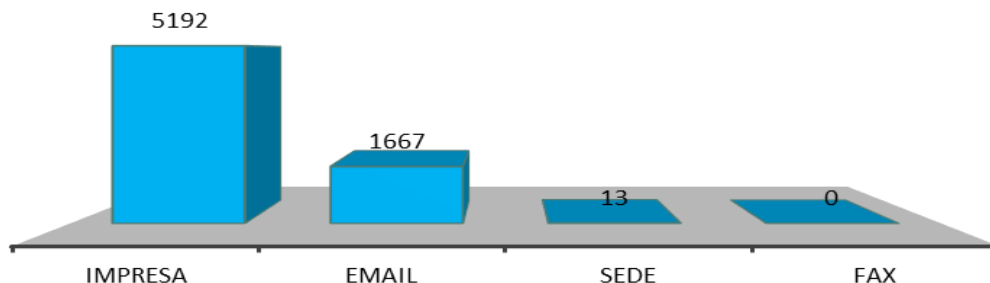


Gráfico No. 4

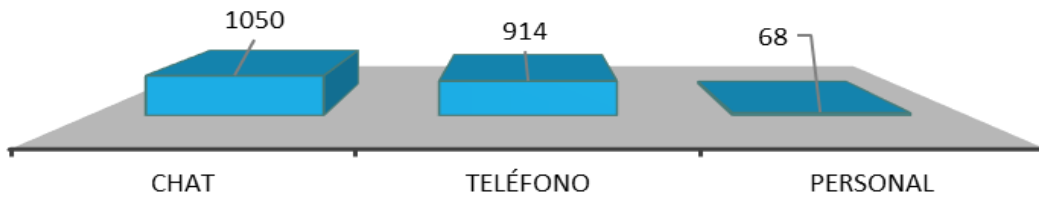
Comportamiento medios de Acceso Comunicaciones recibidas Junio 2017



El medio Impreso sigue siendo uno de los canales preferidos por los ciudadanos con **5.192** documentos radicados que corresponden a un **58,34%** continuando con el canal Email con **1.667** correos que representan un **18,72%**, en tercer lugar, está la Sede Virtual donde se presentaron **13** solicitudes equivalentes a un **0,15%**, por el fax no hubo peticiones.

Gráfico No. 5

**Comportamiento Medios de Acceso - Asesoría
Telefonica, Chat y Personalizada Junio 2017**



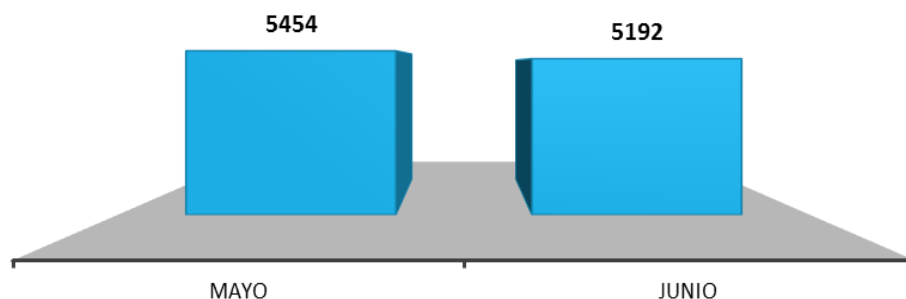
Durante el mes de junio el canal chat fue el más utilizado por los ciudadanos con **1.050** interacciones equivalentes a un **11,79%**, seguido por el medio telefónico con un total de **914** llamadas atendidas equivalentes a un **10,27%** y finalizando con la atención en ventanilla con un total de **68** ciudadanos atendidos para un **0,76%**.

**Total, atención Impresa
Cuadro No. 4**

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información General	2776	53,47%
Fonpet	393	7,57%
Respuesta	355	6,84%
Petición General	304	5,86%
Trámite Bono pensional	292	5,62%
Acción de Tutela	252	4,85%
Procesos Judiciales	192	3,70%
Informes	152	2,93%
DGPPN-Otros trámites	95	1,83%
Facturas	91	1,75%
Invitaciones	66	1,27%
Citación Junta Directiva - Asamblea	56	1,08%
Contratos de Empréstito	54	1,04%
Certificación Laboral	43	0,83%
Traslado - Remisorio	26	0,50%
Sobretasa a Combustible	15	0,29%
Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	8	0,15%
Libros - Revistas - Publicaciones	7	0,13%
Devolución	4	0,08%
Traslados	4	0,08%
Reparación Directa	2	0,04%
Solicitudes al SIIF	2	0,04%
Anteproyecto de Presupuesto	2	0,04%
Proyecto ley	1	0,02%
Total general	5192	100,00%

Gráfico No. 6

Comportamiento Atención Impresa



Por el medio impreso en el transcurso del mes de junio, se recibieron **5.192** comunicaciones oficiales, disminuyendo en **262** requerimientos frente a mayo con **5.454**, disminución que representó un **4,80%**. La anterior situación se originó en la disminución de 175 solicitudes para la Oficina de Bonos Pensionales.

Total, de Correos Electrónicos atendidos

Cuadro No. 5

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	411	24,66%
Solicitudes al SIIF	293	17,58%
Acción de Tutela	267	16,02%
Certificación Laboral	168	10,08%
Petición Consulta	148	8,88%
Procesos Judiciales	110	6,60%
Informes	75	4,50%
Petición de Documentos	65	3,90%
Fonpet	62	3,72%
Respuesta	21	1,26%
Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	14	0,84%
Hojas de Vida	8	0,48%
Solicitud de Información	8	0,48%
Invitaciones	6	0,36%
Denuncias	4	0,24%
Propuesta	2	0,12%
Solicitud de Información General	2	0,12%
Quejas	1	0,06%
Reparación Directa	1	0,06%
Oferta	1	0,06%
Total general	1667	100,00%

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

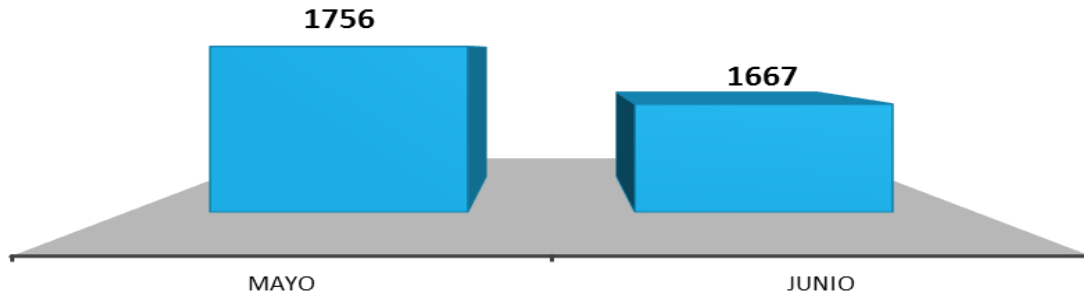
Código Postal 111711

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

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 7
Correos Electrónicos
Comportamiento Correo Electrónico



En el gráfico No. 07 se presenta la atención, en el periodo objeto de análisis, a través del correo electrónico con un total de **1.667** requerimientos disminuyendo en **89** correos equivalentes a **5,07%** con respecto a mayo de 2017, donde se asesoraron **1.756** solicitudes. Los temas más comunes fueron:

- Radicación de tutelas
- Devoluciones para la Subdirección de Operaciones
- Cuentas maestras para la Subdirección Financiera
- Informes financieros fiscales de las entidades territoriales para la Dirección general de Apoyo Fiscal
- Subsidio a la tasa de interés para vivienda
- Solicitud de clave para el sistema de Bonos Pensionales
- Creación de clave para acceder al FONPET
- Creación de usuario SIIF

Total, atención Telefónica
Cuadro No. 6

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	909	99,45%
Petición General	3	0,33%
Quejas	1	0,11%
Solicitudes al SIIF	1	0,11%
Totales	914	100,00%

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

Código Postal 111711

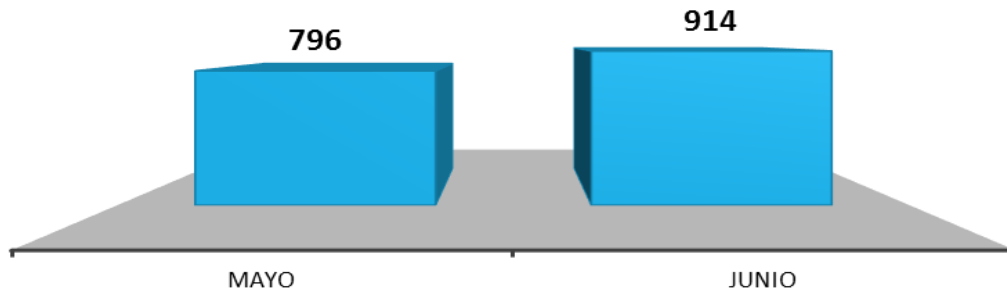
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 8

Comportamiento Atención Telefónica



En el transcurso del mes de junio se atendieron **914** llamadas, presentándose un aumento del **14,82%** correspondiente a **118** llamadas más con respecto al mes de mayo con **796**. Los temas más reiterativos fueron:

- Solicitud clave del FONPET
- Consultas para la Oficina de Bonos pensionales
- Pago de impuestos de vehículos
- Mesadas pensionales del San Juan de Dios pagadas en exceso.

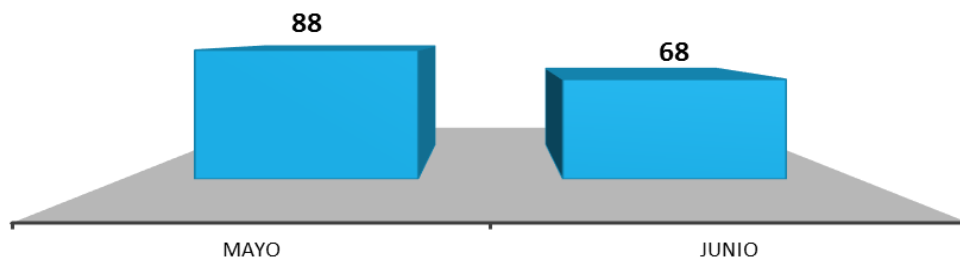
Total, atención personal

Cuadro No. 8

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	67	98,53%
Informa Reparto	1	1,47%
Totales	68	100%

Gráfico No. 10

Comportamiento Atención Personal



El gráfico anterior evidencia que durante el periodo analizado se atendieron **68** ciudadanos en la ventanilla de atención presencial disminuyendo en un **22,73%** frente a los **88** ciudadanos atendidos en el mes de mayo, es decir, **20** ciudadanos menos.

Total, de Chats atendidos

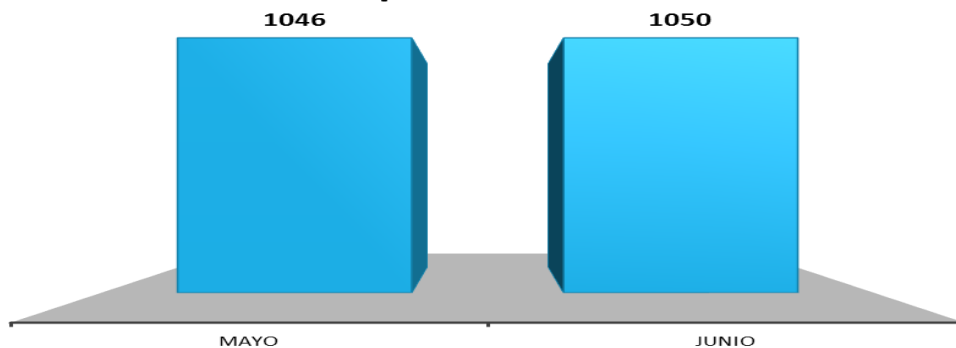
Cuadro No. 7
Chat Atendidos

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	1045	99,52%
Petición General	3	0,29%
Informes	1	0,10%
Solicitudes al SIIF	1	0,10%
Totales	1050	100%

Gráfico No. 9

Chat

Comportamiento Chat



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

Se atendieron **1.050** requerimientos por el chat en el mes de junio, hubo un aumento de **4** interacciones con un **0,38%** frente al mes de mayo, donde se atendieron **1.046** requerimientos; los temas consultados en este medio fueron:

- Solicitud de certificaciones laborales
- Uso de la sede electrónica
- Búsqueda de Resoluciones de FONPET a través de la página web
- Impuestos a cargo de la Secretaria de Hacienda Distrital
- Horario de atención de la Oficina de Bonos Pensionales
- Solicitud de clave de FONPET.

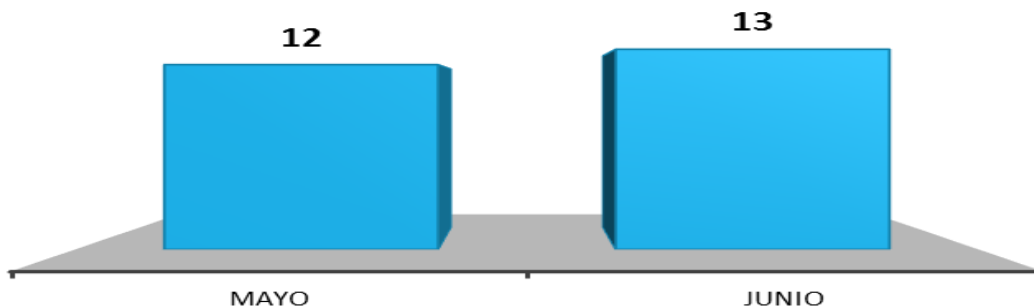
Total, atención Sede Virtual

Cuadro No. 9

Categoría	Cantidad	% participación
PETICION GENERAL	10	77%
PETICION CONSULTA	2	15%
PETICION DOCUMENTOS	1	8%
Totales	13	100%

Gráfico No. 11

Comportamiento Atención Sede Virtual



En el mes de junio se atendieron **13** solicitudes desde la sede virtual, aumentando en **1** requerimiento con respecto al mes de mayo donde se presentaron **12** solicitudes.

Total, atención Fax

Cuadro No. 10

Categoría	Cantidad	% participación
-	0	0,00%
Totales	0	0%

Gráfico No. 12

Comportamiento de Atención de Fax



Para este mes al igual que para mayo no se recibieron solicitudes por el canal fax.

TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público recibió **947** derechos de petición en el mes de junio, con una disminución del **8,67%** correspondiente a 90 peticiones menos, respecto al mes de mayo donde se recibieron **1.037**. La distribución fue la siguiente:

Cuadro No. 11

Derechos de Petición

Petición General	Petición Consulta	Petición de Documentos	Petición Autoridad	Petición Autoridad Legislativa
731	150	66	0	0
731	150	66	0	0

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

Código Postal 111711

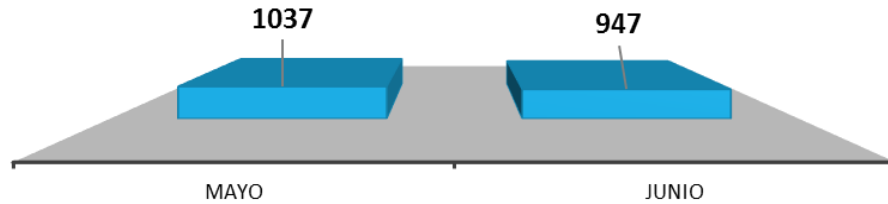
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 13

Comportamiento Derechos de Petición



QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el mes de junio se recibieron Cuatro (04) Denuncias y Dos (02) Quejas, de los ciudadanos, presentándose una disminución de una (1) PQRSD con respecto a mayo donde se presentaron 7.

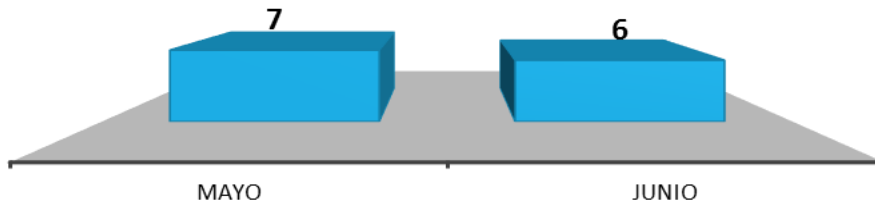
Cuadro No. 12

Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias

Quejas	Denuncias	Sugerencias	Reclamos	Total
2	4	0	0	6
2	4	0	0	6

Gráfico No. 14

Comportamiento QRSD Año 2017



De las dos (02) Quejas recibidas, una fue trasladada a Coljuegos, y, la otra queja 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	05/06/2017	1-2017-042037	QUEJA POR JUEGO BALOTO	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	28/06/2017	COLJUEGOS
2	27/06/2017	1-2017-048835	QUEJA POR NO RECONOCIMIENTO PENSION	Oficina de Bonos Pensionales	-	PENDIENTE DE RESPUESTA

Se recibieron Cuatro (04) Denuncias, tres de las cuales fueron trasladadas a:

- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
- Gobernación de Nariño
- Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

La otra denuncia está pendiente de respuesta por parte de la Subdirección Financiera.

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

**Cuadro No.14.
Denuncias MHCP**

Denuncia No.	Fecha de radicado	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	01/06/2017	1-2017-040979	DENUNCIA-EVASIÓN DE IMPUESTOS	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	07/06/2017	DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
2	07/06/2017	1-2017-042546	DENUNCIA CABILDO DE MALES-CÓRDOBA NARIÑO	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	12/06/2017	GOBERNACION DE NARIÑO
3	21/06/2017	1-2017-047483	REMISIÓN DENUNCIA MUNICIPIO EL CHARCO	Subdirección Financiera	-	PENDIENTE DE RESPUESTA
4	28/06/2017	1-2017-049372	DENUNCIA NEGOCIO SIN REGISTRAR	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	04/07/2017	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

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

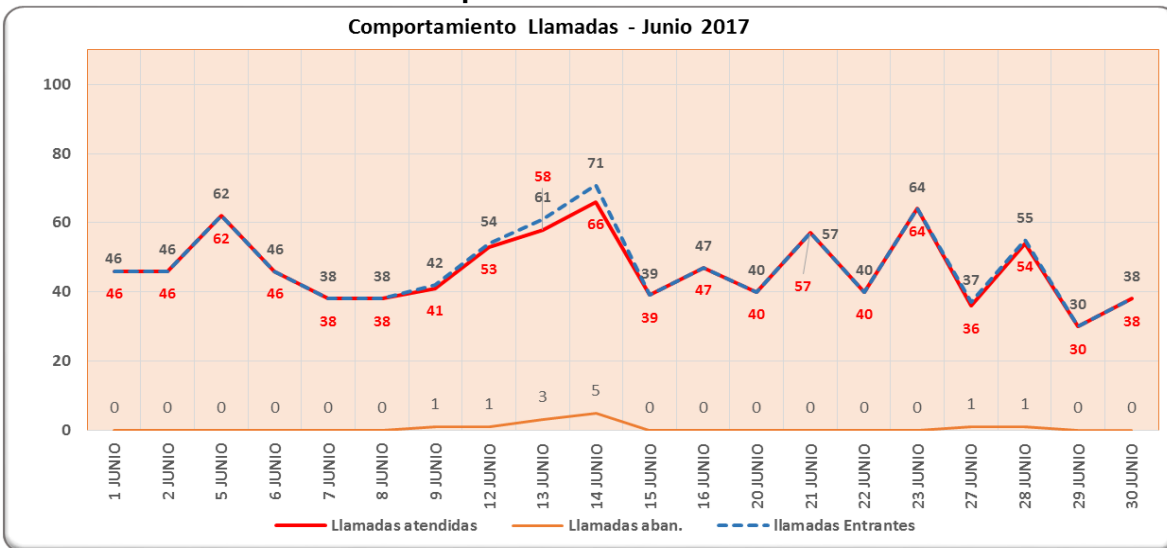
LINEA DE ATENCION AL CIUDADANO

Durante el periodo comprendido entre del 01 al 30 de junio en el servicio de Centro de Contacto MHCP, se recibieron en total **951** llamadas, de las cuales se contestaron **939** que corresponden al **98,74%** y **12** llamadas abandonadas que corresponden al **1,26%**.

Las llamadas atendidas correspondieron en general, a solicitudes de clave del FONPET, Oficina de Bonos pensionales, pago de impuestos de vehículos y mesadas pensionales del San Juan de Dios pagadas en exceso.

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

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 junio 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

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 No. 16

Diario telefónico

Servicio: LÍNEA MHCP 1 al 30 de Junio de 2017								
	Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
Semana 1	01/06/2017	46	46	0	46	02:57	100%	100%
	02/06/2017	46	46	0	46	02:16	100%	100%
	05/06/2017	62	62	0	62	02:34	100%	100%
	06/06/2017	46	46	0	46	03:18	100%	100%
	07/06/2017	38	38	0	38	02:37	100%	100%
	08/06/2017	38	38	0	38	02:26	100%	100%
	09/06/2017	42	41	1	41	03:20	98%	98%
	Total	318	317	1	317	02:46	100%	99,69%
Semana 2	12/06/2017	54	53	1	53	02:39	98%	98%
	13/06/2017	61	58	3	58	02:34	95%	95%
	14/06/2017	71	66	5	66	03:00	93%	93%
	15/06/2017	39	39	0	39	02:52	100%	100%
	16/06/2017	47	47	0	47	02:42	100%	100%
	Total	272	263	9	263	02:45	97%	96,69%
Semana 3	20/06/2017	40	40	0	40	03:17	100%	100%
	21/06/2017	57	57	0	57	02:20	100%	100%
	22/06/2017	40	40	0	40	02:27	100%	100%
	23/06/2017	64	64	0	64	02:05	100%	100%
	Total	201	201	0	201	02:32	100%	100,00%
Semana 4	27/06/2017	37	36	1	36	03:00	97%	97%
	28/06/2017	55	54	1	54	02:33	98%	98%
	29/06/2017	30	30	0	30	03:27	100%	100%
	30/06/2017	38	38	0	38	02:51	100%	100%
	Total	160	158	2	158	02:57	99%	98,75%
Acumulado	951	939	12	939	02:45	98,74%	99%	

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.

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

PREGUNTAS FRECUENTES

Para junio, las respuestas a las consultas realizadas se encontraron en:

- Base del Conocimiento
- Resoluciones
- Correos electrónicos por parte de las diferentes dependencias
- 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 JUNIO 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	www.minhacienda.gov.co Sección Atención al Ciudadano
Última Fecha Actualizado	12/07/2017
Circulación	Ministerio de Hacienda y Crédito Público

* * *

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