
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO**SEPTIEMBRE**

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

01 – 30 SEPTIEMBRE 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. SATISFACCION CIUDADANA.....	17
5. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.....	17,18,19
6. LINEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	20
7. COMPORTAMIENTO DE LLAMADAS DIARIAS.....	21,22
8. 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 septiembre 2017.

En el periodo analizado se recibieron **8.912** comunicaciones y se trasladaron a otras entidades **229** solicitudes de acceso a la información, correspondientes al **2,56%** y no se presentaron devoluciones o rechazos de estas. El tiempo promedio de respuesta de las **1.247** (1.018+229) solicitudes incluidos los traslados por competencia fue de **8** días. La información detallada se presenta a continuación:

**Cuadro No. 1
Resumen Gestión**

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Solicitudes recibidas	8.912
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	229
Tiempo de respuesta promedio	8 días

Durante el mes de septiembre se respondieron **1.018** comunicaciones en los siguientes términos de tiempo:

- **617** comunicaciones dentro de los primeros 8 días hábiles de gestión, las que corresponden al **60,61%** cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por la ley.
- **401** solicitudes correspondientes al **39,39%** en un lapso de tiempo, entre 9 y 31 días.

De las **8.912** comunicaciones recibidas, quedaron pendientes por respuesta un total de **7.665** es decir (8.912 - 1.018- 229) que se están tramitando dentro de los tiempos establecidos por la norma para cada caso. A continuación se muestra en detalla la información en el siguiente cuadro.

**Cuadro 2.
Escala tiempo de respuesta**

Tiempo de Respuesta		
Días	Cantidad	%
1	113	11,10%
2	55	5,40%
3	63	6,19%
4	68	6,68%
5	32	3,14%
6	66	6,48%
7	157	15,42%
8	63	6,19%
9	35	3,44%
10	24	2,36%
11	24	2,36%
12	24	2,36%
13	32	3,14%
14	39	3,83%
15	34	3,34%
16	18	1,77%
17	32	3,14%
18	24	2,36%
19	20	1,96%
20	25	2,46%
21	22	2,16%
22	26	2,55%
23	7	0,69%
24	7	0,69%
25	1	0,10%
26	2	0,20%
27	3	0,29%
31	2	0,20%
Total	1018	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 DE 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 **8.912** comunicaciones distribuidas por categoría de la siguiente manera:

- **7.627** trámites al interior de la entidad que representan un **85,58%**.
- **1.276** peticiones (que se discriminan en el capítulo 3) con el **14,31%**.
- **5** Quejas que representan el **0,056%**
- **4** Denuncias que representan el **0,0449%**

Lo anterior se puede validar en el gráfico No.01.

Gráfico 01

Distribución por categoría

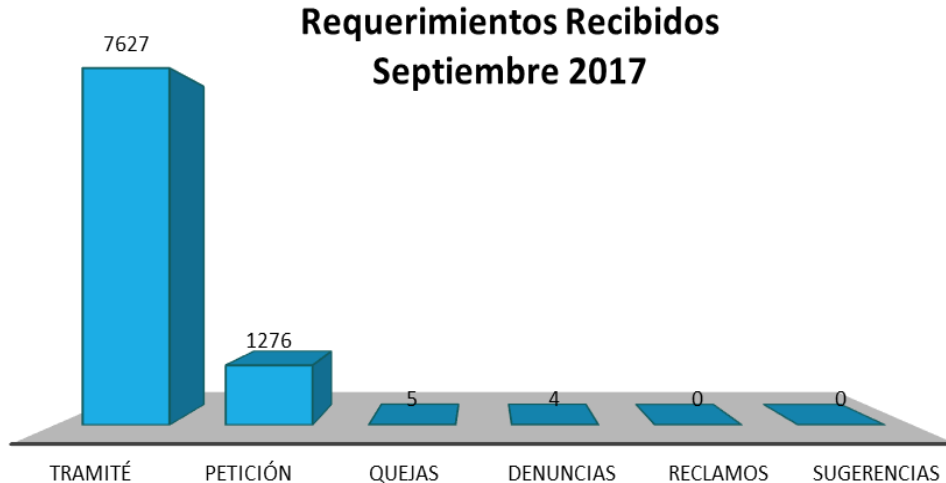


Gráfico 02 Comparativo Requerimientos Recibidos



En el transcurso del mes de septiembre de 2017 fueron gestionadas **8.912** comunicaciones presentándose una disminución de **559** comunicaciones con un **5,90%** frente al mes de agosto de 2017, en el que se radicaron **9.471** comunicaciones como se refleja en el gráfico No. 02. Los temas más consultados fueron el envío de contratos de empréstito, solicitudes de creación usuario Sisema de Integrado de Información Financiera SIIF, Certificaciones laborales, invitaciones, tutelas, demandas de nulidad, hojas de vida, trámite de bonos pensionales, cuentas de cobro, devoluciones, certificaciones de cumplimiento, vigencias futuras, entre otras.

De las **8.912** 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	3032	42,22%
Solicitud de Información	1621	22,57%
Acción de Tutela	650	9,05%
Procesos Judiciales	360	5,01%
Respuesta	309	4,30%
Trámite Bono pensional	303	4,22%
Solicitudes al SIIF	277	3,86%
Fonpet	273	3,80%
Certificación Laboral	199	2,77%
Informes	158	2,20%
Totales	7182	100,00%

* Tabla con las 10 categorías más Representativas

Distribución por Medio de Recepción

En el gráfico No. 03, se puede observar el detalle de las radicaciones de comunicaciones recibidas y asesorías prestadas 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 Septiembre 2017

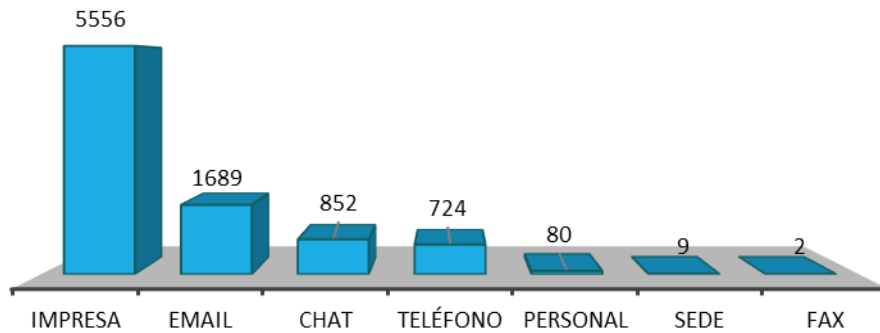
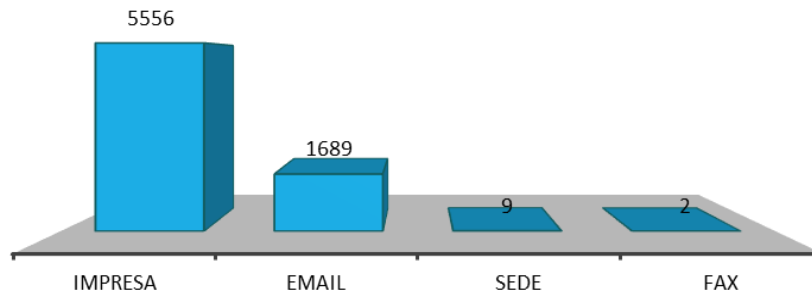


Gráfico No. 4

Comportamiento medios de Acceso Comunicaciones recibidas Septiembre 2017

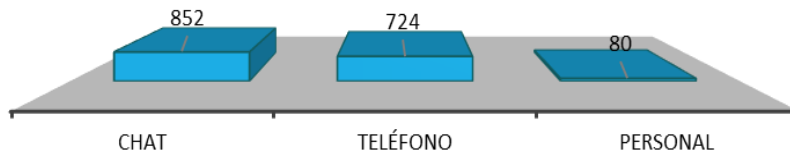


En el gráfico No. 4, se puede observar que la preferencia de los ciudadanos en el uso de los canales ofertados por la Entidad fue:

1. El medio impreso con **5.556** documentos radicados que corresponden a un **62,34%**.
2. Email con **1.689** correos electrónicos que representan un **18,95%**.
3. En la sede, se presentaron **9** solicitudes equivalentes a un **0,10%**.
4. Fax con 2 solicitudes que representa un **0,02%**

Gráfico No. 5

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



En el gráfico No. 5 durante el mes de septiembre, el canal chat fue el de mayor demanda por parte de los ciudadanos mediante el cual solicitaron **852** asesorías equivalentes a un **9,56%**, en segundo lugar, estuvo el medio telefónico con un total de **724** llamadas atendidas equivalentes a un **8,12%** y por último la atención en ventanilla con un total de **80** ciudadanos atendidos para un **0,90%**.

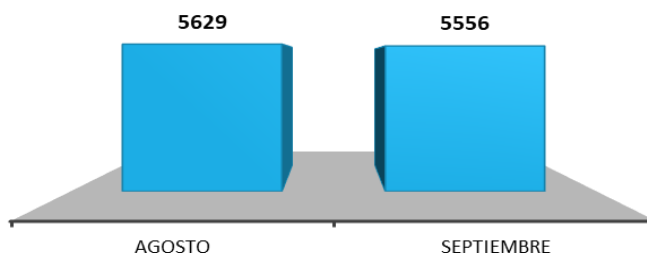
Total, Atención Impresa

Cuadro No. 4

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información General	3026	54,46%
Petición General	584	10,51%
Acción de Tutela	340	6,12%
Trámite Bono pensional	303	5,45%
Respuesta	275	4,95%
Fonpet	239	4,30%
Procesos Judiciales	229	4,12%
Informes	103	1,85%
Invitaciones	102	1,84%
Citación Junta Directiva - Asamblea	74	1,33%
Facturas	71	1,28%
DGPPN-Otros trámites	61	1,10%
Contratos de Empréstito	54	0,97%
Certificación Laboral	23	0,41%
Petición Consulta	20	0,36%
Sobretasa a Combustible	13	0,23%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	10	0,18%
Traslado - Remisorio	9	0,16%
Libros - Revistas - Publicaciones	6	0,11%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	5	0,09%
Cuenta de Cobro	3	0,05%
Certificación de cumplimiento	2	0,04%
Solicitud de Información	2	0,04%
Proyecto ley	1	0,02%
Traslados	1	0,02%
Total general	5556	100,00%

Gráfico No. 6

**Comportamiento Atención
Impresa**



El gráfico No. 06 refleja que el medio impreso en el transcurso del mes de septiembre, recibió 5.556 comunicaciones disminuyendo en **73** requerimientos frente al mes de agosto de 2017 con **5.629**, representado en un **1,29%**. Lo anterior obedece a que la Subdirección de Promoción y Protección Social recibió menos comunicaciones masivas en cuanto a Derechos de Petición, en los cuales se solicitaba información referente a la asignación presupuestal de la vigencia 2018.

Total, de correos electrónicos atendidos

Cuadro No. 5

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	458	27,12%
Acción de Tutela	310	18,35%
Solicitudes al SIIF	276	16,34%
Certificación Laboral	175	10,36%
Procesos Judiciales	131	7,76%
Petición Consulta	107	6,34%
Petición de Documentos	56	3,32%
Informes	55	3,26%
Respuesta	34	2,01%
Fonpet	34	2,01%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	21	1,24%
Invitaciones	6	0,36%
Solicitud de Información	6	0,36%
Quejas	5	0,30%
Denuncias	4	0,24%
Hojas de Vida	3	0,18%
Petición Autoridad	3	0,18%
Reparación Directa	2	0,12%
Solicitud de Información General	2	0,12%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	1	0,06%
Total general	1689	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

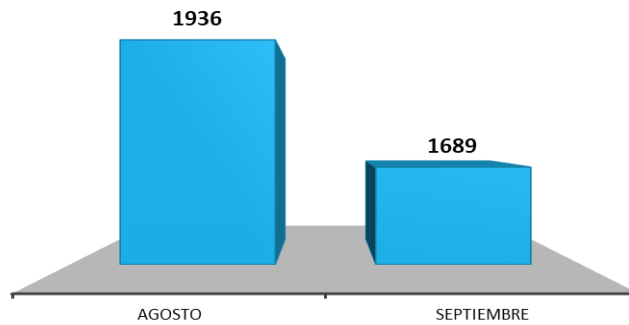
atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 7

Correos Electrónicos

Comportamiento Correo Electrónico



El gráfico No. 07 refleja la atención en el mes de septiembre a través del correo electrónico, para un total de **1.689** requerimientos con una disminución de **247** correos equivalentes a **12,76%** con respecto a agosto de 2017 que presentó **1.936**. Entre los temas más comunes que fueron consultados se encontraron las peticiones generales, las solicitudes de concepto, radicación de tutelas, creación de usuarios SIIF, certificaciones laborales, procesos judiciales (demandas de nulidad), petición de copias de documentos y la presentación de Informes territoriales a la Dirección General de Apoyo Fiscal.

Total, atención Telefónica

Cuadro No. 6

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	715	98,76%
Petición de Documentos	3	0,41%
Petición General	2	0,28%
Solicitud de Información General	2	0,28%
Petición Consulta	1	0,14%
Solicitudes al SIIF	1	0,14%
Totales	724	100,00%

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

Código Postal 111711

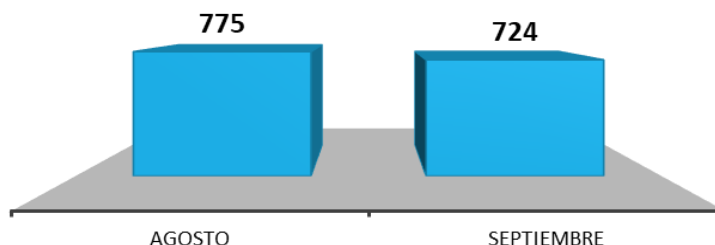
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 8

Comportamiento Atención Telefónica



El gráfico No. 08 refleja la atención telefónica para el mes de septiembre con un total de **724** llamadas, presentándose una disminución del **6,58%** correspondiente a **51** llamadas menos con respecto al mes de agosto donde se atendieron **775** requerimientos. Los temas consultados fueron: solicitud de información sobre los horarios de atención de la Oficina de Bonos Pensionales, seguimiento de números de radicados de meses anteriores, títulos TES vigentes de cotizaciones obligatorias, solicitud de clave del FONPET y devoluciones a cargo de la subdirección de Operaciones.

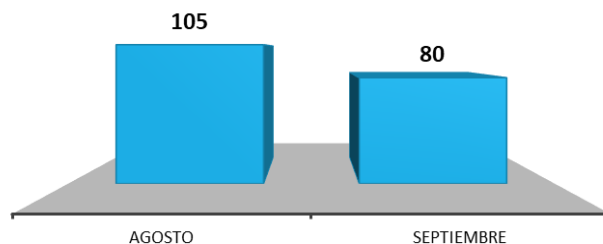
Total, atención personal

Cuadro No. 8

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	77	96,25%
Petición General	3	3,75%
Totales	80	100%

Gráfico No. 9

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

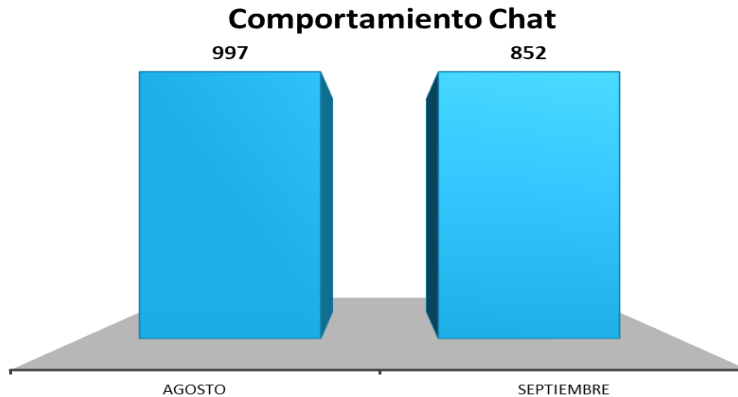
El gráfico No. 09 evidencia que durante el periodo analizado se atendieron **80** ciudadanos en la ventanilla de atención presencial disminuyendo en un **23,81%** frente a los **105** ciudadanos atendidos en el mes de agosto, es decir, **25** ciudadano menos.

Total, de Chats atendidos

**Cuadro No. 7
Chat Atendidos**

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	821	96,36%
Petición General	17	2,00%
Petición Consulta	9	1,06%
Petición de Documentos	5	0,59%
Totales	852	100%

**Gráfico No. 9
Chat**



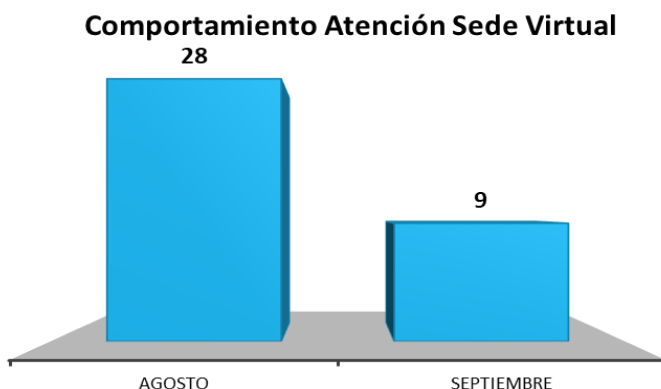
Se atendieron **852** requerimientos por el canal chat en el mes de septiembre, presentando una disminución de **145** interacciones con un **14,54%** frente al mes de agosto, donde se atendieron **997** requerimientos; Los temas más comunes que se presentaron fueron las solicitudes de consultas de diferentes resoluciones, consultas de proyectos de decreto que reglamentan los Certificados de Reembolso Tributario – (CERT), previstos en el artículo 365 de la Ley 1819 de 2016, conceptos jurídicos de la Dirección General de Apoyo Fiscal, falla para ingresar a la sede electrónica para cargue de documentos de FONPET, entre otros.

Total, atención Sede Virtual

Cuadro No. 9

Categoría	Cantidad	% participación
PETICION GENERAL	7	78%
Certificación Laboral	1	11%
Petición Consulta	1	11%
Totales	9	100%

Gráfico No. 10



En el gráfico No.10 se aprecia que durante el mes de septiembre se atendieron **9** solicitudes desde la sede virtual, disminuyendo en un **67,86%**, correspondiente a **19** requerimientos menos con respecto al mes de agosto donde se presentaron **28** solicitudes. Los principales temas consultados fueron sobre el aprovechamiento económico del espacio público, consulta sobre normatividad de cobro por jurisdicción coactiva, recursos de reposición y certificados laborales.

Total, atención Fax

Cuadro No. 10

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información General	2	100,00%
Totales	2	100,00%

Gráfico No. 11

Comportamiento de Atención de Fax



El gráfico No. 11 presenta el comportamiento durante el mes de septiembre del canal fax, mediante el cual se recibieron **2** solicitudes, a diferencia del mes de agosto donde solo se recibió **1** petición por este canal.

TOTAL, DERECHOS DE PETICIÓN

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público recibió **1.276** derechos de petición en el mes de septiembre, con un aumento del **10%** correspondiente a **116** peticiones más, respecto a agosto con **1.160**. Los requerimientos más representativos fueron peticiones verbales a través de la línea telefónica y peticiones escritas a través del chat, las cuales fueron asignados a la dependencia competente y peticiones físicas radicadas por medio impreso. La distribución fue la siguiente:

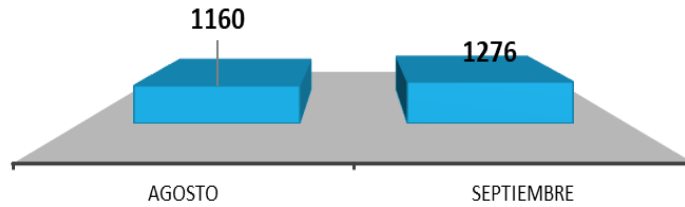
Cuadro No. 11

Derechos de Petición

Petición General	Petición Consulta	Petición de Documentos	Petición Autoridad	Petición Autoridad Legislativa
1071	138	64	3	0
1071	138	64	3	0

Gráfico No. 12

Comportamiento Derechos de Petición



SATISFACCIÓN CIUDADANA

En el mes de septiembre de 2017 se encuestaron 475 ciudadanos por los diferentes canales de atención, a los cuales se les solicitó calificar el nivel de satisfacción del servicio recibido, Respecto a la percepción del servicio recibido, el porcentaje de satisfacción fue del 97,47%, disminuyendo en un 0,51% con respecto al mes anterior el cual obtuvo un 97,98%.

Los resultados arrojados fueron:

Indique el nivel de satisfacción del servicio recibido (1 Malo; 2 Regular; 3 Bueno; 4 Excelente).

Cuadro No. 12

Indique el nivel de satisfacción del servicio	Chat	Email	Personal	Telefono	Total general
1	3			4	7
2	3			2	5
3	61	2	5	3	71
4	158	43	44	147	392
Total general	225	45	49	156	475

Satisfacción del Servicio			
Señale su percepción con respecto al nivel del servicio recibido: siendo 1= Malo 2= Regular 3=Bueno 4= Excelente			
Opcion IVR	Valor	# Calificados	% Satisfaccion
1	Malo	7	1,47%
2	Regular	5	1,05%
3	Bueno	71	14,95%
4	Excelente	392	82,53%
TOTAL		475	100%

Cuadro No. 12

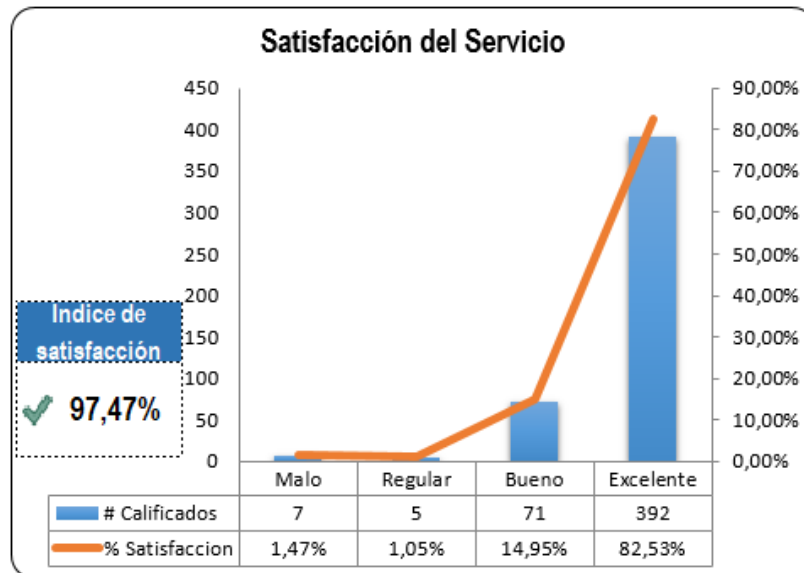


Gráfico No. 13. Satisfacción del servicio

QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

En el mes de septiembre se recibieron cinco (05) quejas y cuatro (04) denuncias por parte de los ciudadanos, presentándose una disminución de tres (3) QRSD con respecto al mes de agosto donde se presentaron 12.

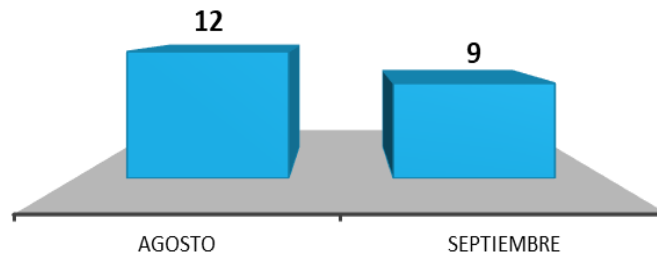
Cuadro No. 12

Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias

Quejas	Denuncias	Sugerencias	Reclamos	Total
5	4	0	0	9
5	4	0	0	9

Gráfico No. 14

Comportamiento QRSD Año 2017



Dos (2) de las cinco quejas presentadas fueron trasladadas por competencia y las tres (3) quejas restantes están pendientes de respuesta por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Las entidades a las cuales se les dio traslado fueron:

- Superintendencia Financiera de Colombia
- Superintendencia de la Economía Solidaria

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	4/09/2017	1-2017-070524	Queja Con Destino Minhacienda, Superfinanciera Y Defensoria Colpensiones	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	12/09/2017	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
2	12/09/2017	1-2017-072737	Queja Por No Pago De Contrato Suscrito Con Instituto Nacional De Salud	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	-	MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO
3	14/09/2017	1-2017-074060	Queja Por La Demora Respuesta Consulta Radicado 1-2017-025442	Oficina de Control Disciplinario Interno	-	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO
4	20/09/2017	1-2017-076074	Queja Sobre El Soporte De La Sede Electrónica - Secretaria De Hacienda Y Desarrollo Económico ? Concordia Antioquia	Grupo FONPET	-	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO
5	27/09/2017	1-2017-078435	Queja Contra Suma Sociedad Cooperativa Ltda	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	04/10/2017	SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

Se dio traslado por competencia a tres (03) denuncias radicadas y la denuncia restante fue gestionada por el Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Las entidades a las cuales se les dio traslado fueron:

- Contraloría General de la Republica
- Fiscalía General de la Nación
- instituto social de vivienda y habitad de Medellín

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	19/09/2017	1-2017-075604	Denuncia: universidades saquean recursos de pobreza extrema y arriesgan sus propios recursos - denunciamos riesgo potencial de robo de recursos para pobreza extrema del país y de recursos para la educación superior de jóvenes de bajos recursos en norte de Santander; por favor intervenir antes de que se firmen los contratos.	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	26/09/2017	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
2	20/09/2017	1-2017-075827	Denuncia sobre la venta de lotes	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	26/09/2017	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
3	26/09/2017	1-2017-078032	Evasor de impuestos y lavador de activos (urgente)	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	3/10/2017	FISCALIA GENERAL DE LA NACION
4	27/09/2017	1-2017-078081	Denuncia	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	4/10/2017	INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HABITAD DE MEDELLIN

LINEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el periodo del 01 al 30 de septiembre, en el servicio de Centro de Contacto MHCP, se recibieron en total **740** llamadas, de las cuales se contestaron **733** que corresponden al **99,05%** y **7** llamadas abandonadas que corresponden al **0,95%** para un total del 100%.

Las llamadas atendidas durante el mes de septiembre correspondieron en general a los siguientes temas:

- Solicitud de información sobre los horarios de atención de la Oficina de Bonos pensionales.
- Seguimiento de números de radicados de meses anteriores.
- Títulos TES vigentes de cotizaciones obligatorias.
- Solicitud de Clave FONPET
- Devoluciones a cargo de la subdirección de Operaciones.

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

Código Postal 111711

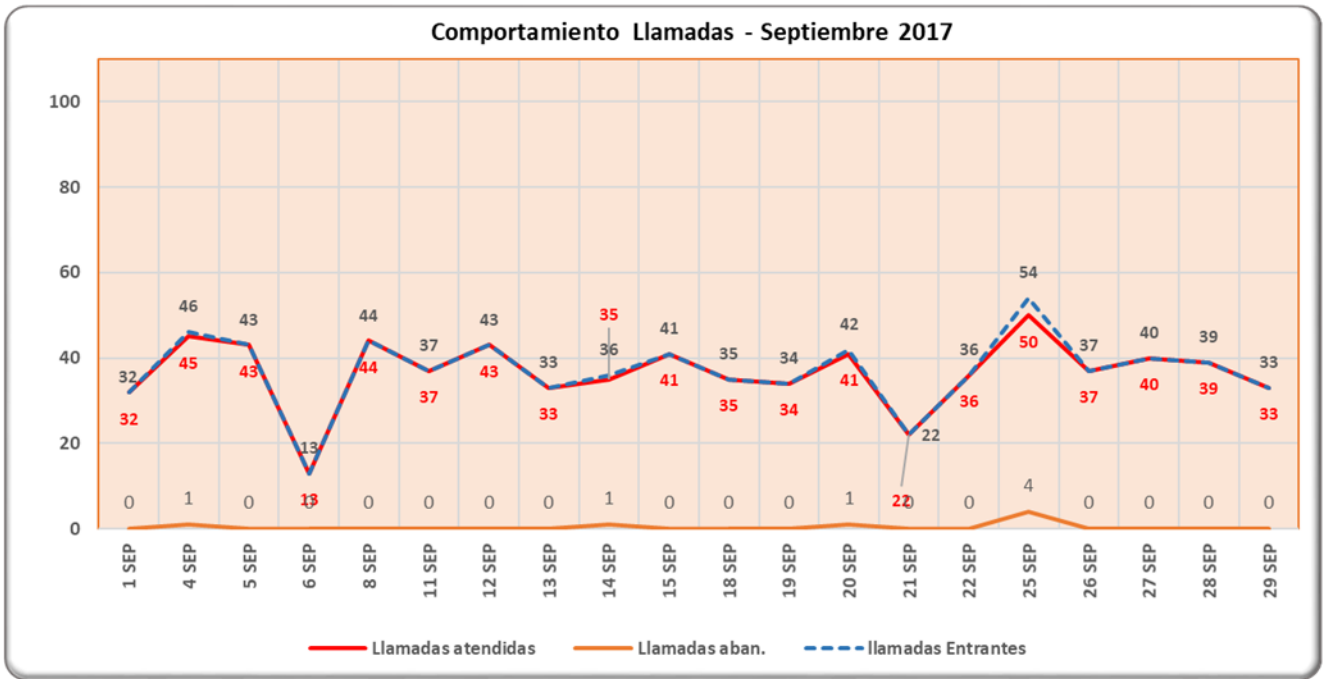
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

En el gráfico No. 15 puede identificarse el comportamiento de las llamadas del mes de septiembre 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 septiembre 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

Servicio: LÍNEA MHCP 1 al 30 de Septiembre de 2017								
	Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
Semana 1	01/09/2017	32	32	0	32	2:24	100%	100%
	04/09/2017	46	45	1	45	2:42	98%	98%
	05/09/2017	43	43	0	43	2:11	100%	100%
	06/09/2017	13	13	0	13	2:40	100%	100%
	08/09/2017	44	44	0	44	2:27	100%	100%
	Total	178	177	1	177	2:28	99%	99,44%
Semana 2	11/09/2017	37	37	0	37	2:49	100%	100%
	12/09/2017	43	43	0	43	3:07	100%	100%
	13/09/2017	33	33	0	33	3:05	100%	100%
	14/09/2017	36	35	1	35	3:47	97%	97%
	15/09/2017	41	41	0	41	3:02	100%	100%
	Total	190	189	1	189	3:10	99%	99,47%
Semana 3	18/09/2017	35	35	0	35	2:48	100%	100%
	19/09/2017	34	34	0	34	3:45	100%	100%
	20/09/2017	42	41	1	41	3:20	98%	98%
	21/09/2017	22	22	0	22	3:18	100%	100%
	22/09/2017	36	36	0	36	2:00	100%	100%
	Total	169	168	1	168	3:02	99%	99,41%
Semana 4	25/09/2017	54	50	4	50	3:00	93%	93%
	26/09/2017	37	37	0	37	3:10	100%	100%
	27/09/2017	40	40	0	40	3:17	100%	100%
	28/09/2017	39	39	0	39	3:12	100%	100%
	29/09/2017	33	33	0	33	2:31	100%	100%
	Total	203	199	4	199	3:02	98%	98,03%

Acumulado	740	733	7	733	2:55	99,05%	99,05%
------------------	------------	------------	----------	------------	-------------	---------------	---------------

Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya

- TMO: 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 septiembre, las respuestas a las consultas realizadas se encontraron en la Base del Conocimiento la cual se actualiza mensualmente, en resoluciones, decretos, leyes, 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>

Control del Documento

Información del Documento	
Identificación Documento	INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MES SEPTIEMBRE 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	13/10/2017
Circulación	Ministerio de Hacienda y Crédito Público

* * *