
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO**OCTUBRE**

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

01 – 31 OCTUBRE 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

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. 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 31 de octubre 2017.

En el periodo analizado se recibieron **9.624** comunicaciones y se trasladaron a otras entidades **288** solicitudes de acceso a la información, correspondientes al **2,99%** y no se presentaron devoluciones o rechazos de estas. El tiempo promedio de respuesta de las **1.341** (1.053+288) 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	9.624
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	288
Tiempo de respuesta promedio	7 días

Durante el mes de octubre se respondieron **1.053** comunicaciones en los siguientes términos de tiempo:

- **583** comunicaciones dentro de los primeros 8 días hábiles de gestión, las que corresponden al **55,37%** cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por la ley.
- **470** solicitudes correspondientes al **44,63%** en un lapso de tiempo, entre 9 y 29 días.

De las **9.624** comunicaciones recibidas, quedaron pendientes por respuesta un total de **8.283** es decir (9.624-1.053-288) que se están tramitando dentro de los tiempos establecidos por las normas de Ley vigentes para cada caso. A continuación, en el cuadro adjunto, se muestra en detalle la información:

**Cuadro 2.
Escala tiempo de respuesta**

Tiempo de Respuesta		
Días	Cantidad	%
1	118	11,21%
2	73	6,93%
3	44	4,18%
4	49	4,65%
5	42	3,99%
6	73	6,93%
7	110	10,45%
8	74	7,03%
9	27	2,56%
10	32	3,04%
11	32	3,04%
12	22	2,09%
13	35	3,32%
14	32	3,04%
15	29	2,75%
16	14	1,33%
17	10	0,95%
18	27	2,56%
19	17	1,61%
20	17	1,61%
21	33	3,13%
22	79	7,50%
23	15	1,42%
24	14	1,33%
25	12	1,14%
26	11	1,04%
27	3	0,28%
28	5	0,47%
29	4	0,38%
Total	1053	100,00%

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 **9.624** comunicaciones distribuidas por categoría de la siguiente manera:

- **8.699** trámites al interior de la entidad que representan un **90,38%**.
- **920** peticiones (que se discriminan en el capítulo 3) con el **9,55%**.
- **2** Quejas que representan el **0,02%**
- **2** Denuncias que representan el **0,02%**
- **1** Reclamo que representa el **0,01%**

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

Gráfico 01

Distribución por categoría

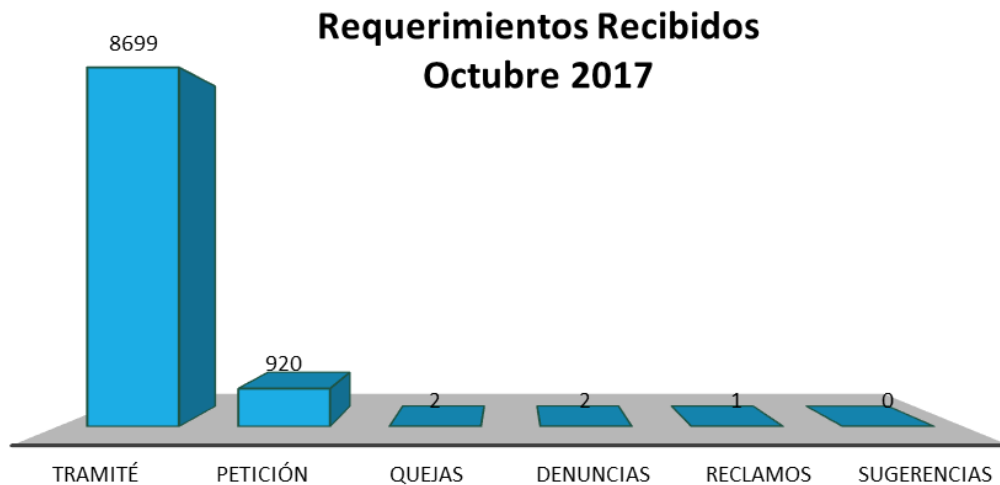
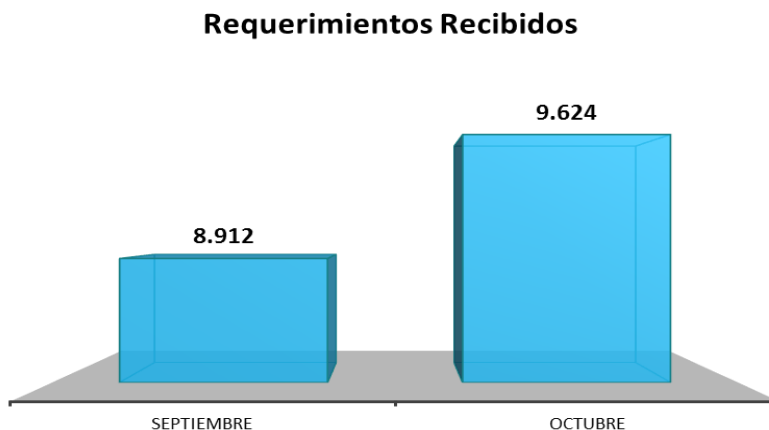


Gráfico 02 Comparativo Requerimientos Recibidos



En el transcurso del mes de octubre de 2017 fueron gestionadas **9.624** comunicaciones presentándose un aumento de **712** con un **7,39%** frente al mes de septiembre de 2017, en el que se radicaron **8.912** comunicaciones como se refleja en el gráfico No. 02. Los temas más consultados fueron solicitudes de creación usuario Sisema de Integrado de Información Financiera SIIF, Certificaciones laborales, trámite de bono pensional, tutelas, demandas de nulidad, presentación hojas de vida, cuentas de cobro, devoluciones, certificaciones de cumplimiento, vigencias futuras, sobretasa a la gasolina, y proyectos de ley.

De las **9.624** 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	3468	42,17%
Solicitud de Información	1682	20,45%
Acción de Tutela	792	9,63%
Fonpet	612	7,44%
Trámite Bono pensional	370	4,50%
Respuesta	309	3,76%
Procesos Judiciales	292	3,55%
Solicitudes al SIIF	270	3,28%
Certificación Laboral	239	2,91%
Informes	189	2,30%
Totales	8223	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 Octubre 2017

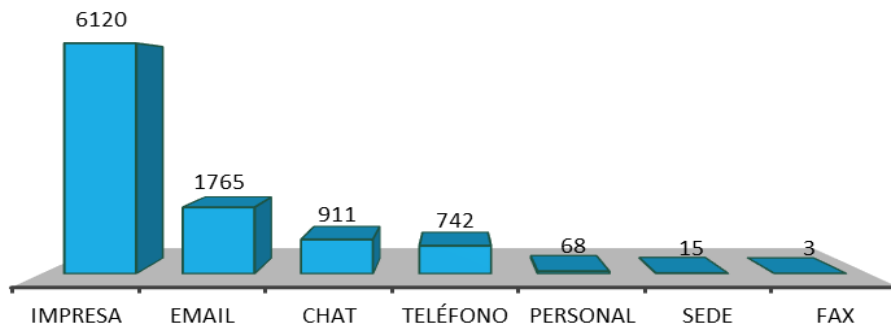
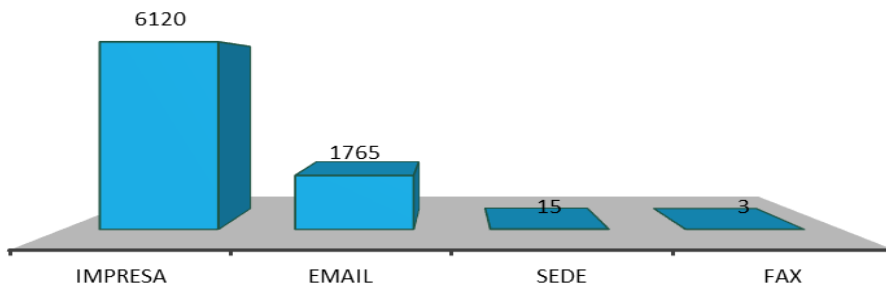


Gráfico No. 4

Comportamiento medios de Acceso Comunicaciones recibidas Octubre 2017

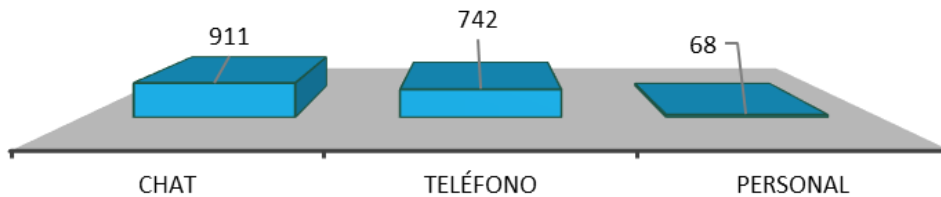


En el gráfico No. 4, se puede observar que la preferencia de los ciudadanos en el uso de los canales escritos que son ofertados por la Entidad fue:

1. El medio impreso con **6.120** documentos radicados que corresponden a un **63,59%**.
2. Email con **1.765** correos electrónicos que representan un **18,34%**.
3. En la sede, se presentaron **15** solicitudes equivalentes a un **0,16%**.
4. Fax con **3** solicitudes que representa un **0,03%**

Gráfico No. 5

Comportamiento Medios de Acceso - Asesoría Telefónica, Chat y Personalizada Octubre 2017



El gráfico No. 5 presenta el comportamiento durante el mes de octubre a través de estos tres medios de acceso; el canal chat fue el de mayor demanda por parte de los ciudadanos mediante el cual solicitaron **911** asesorías equivalentes a un **9,47%**, en segundo lugar, estuvo el medio telefónico con un total de **742** llamadas atendidas equivalentes a un **7,71%** y por último la atención en ventanilla con un total de **68** ciudadanos atendidos para un **0,71%**.

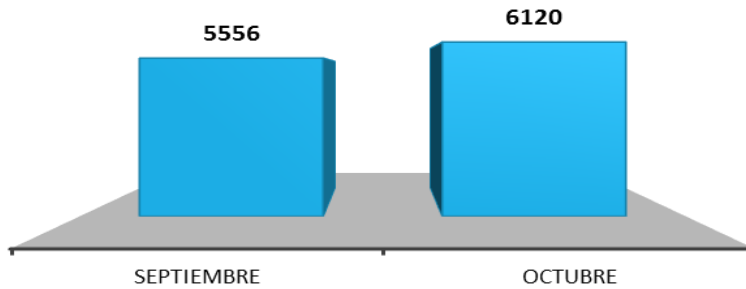
Total, Atención Impresa

Cuadro No. 4

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información General	3464	56,60%
Fonpet	567	9,26%
Trámite Bono pensional	370	6,05%
Acción de Tutela	324	5,29%
Petición General	301	4,92%
Respuesta	294	4,80%
Procesos Judiciales	203	3,32%
Informes	117	1,91%
Contratos de Empréstito	92	1,50%
Invitaciones	92	1,50%
Facturas	90	1,47%
DGPPN-Otros trámites	57	0,93%
Citación Junta Directiva - Asamblea	46	0,75%
Certificación Laboral	36	0,59%
Sobretasa a Combustible	15	0,25%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	13	0,21%
Traslado - Remisorio	10	0,16%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	7	0,11%
Libros - Revistas - Publicaciones	6	0,10%
Proyecto ley	6	0,10%
Anteproyecto de Presupuesto	3	0,05%
Devolución	3	0,05%
Traslados	3	0,05%
Mis.4.4.1. Conceptos de Decretos Externos	1	0,02%
Total general	6120	100,00%

Gráfico No. 6

Comportamiento Atención Impresa



El gráfico No. 06 refleja que el medio impreso en el transcurso del mes de octubre, recibió **6.120** comunicaciones aumentando en **564** requerimientos frente al mes de septiembre de 2017 con **5.556**, representado en un **9,21%**. Este aumento obedece entre otros motivos al mayor número de solicitudes de trámites relacionados con emisión, liquidación y/o pago de Bonos Pensionales que están en cabeza de la Oficina de Bonos Pensionales de este Ministerio.

Total, de correos electrónicos atendidos

Cuadro No. 5

Categoría	Cantidad	% participación
Acción de Tutela	468	26,52%
Petición General	395	22,38%
Solicitudes al SIIF	269	15,24%
Certificación Laboral	202	11,44%
Petición Consulta	117	6,63%
Procesos Judiciales	89	5,04%
Informes	69	3,91%
Petición de Documentos	47	2,66%
Fonpet	43	2,44%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	24	1,36%
Respuesta	15	0,85%
Solicitud de Información	13	0,74%
Invitaciones	8	0,45%
Denuncias	2	0,11%
Quejas	2	0,11%
Petición Autoridad	1	0,06%
Reclamos	1	0,06%
Total general	1765	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

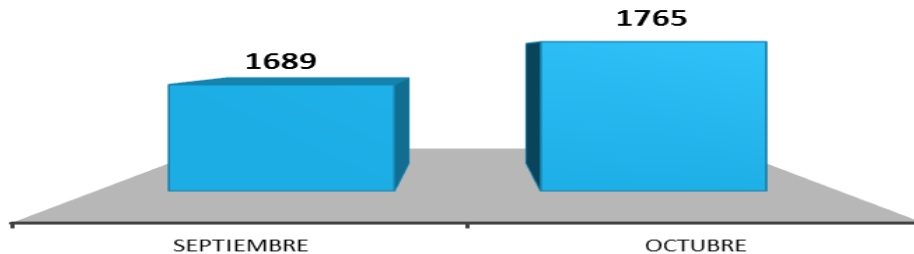
atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 7

Correos Electrónicos

Comportamiento Correo Electrónico



El gráfico No. 07 presenta la atención en el mes de octubre a través del correo electrónico, para un total de **1.765** requerimientos con un aumento de **76** correos equivalentes a **4,30%** con respecto a septiembre de 2017 que presentó **1.689**. Los temas de mayor consulta fueron las acciones de tutela, las peticiones generales, la creación de usuario SIIF, las certificaciones laborales, los procesos judiciales, las demandas de nulidad y creación de usuario FONPET.

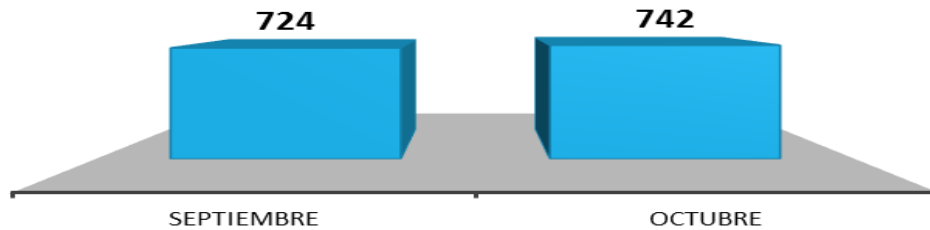
Total, atención Telefónica

Cuadro No. 6

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	733	98,79%
Petición General	6	0,81%
Informes	1	0,13%
Petición Consulta	1	0,13%
Petición de Documentos	1	0,13%
Totales	742	100,00%

Gráfico No. 8

Comportamiento Atención Telefónica



En el gráfico No. 08 se puede evidenciar la atención telefónica para el mes de octubre con un total de **742** llamadas, presentándose un aumento del **2,42%** correspondiente a **18** llamadas más con respecto al mes de septiembre donde se atendieron **724** requerimientos. Los temas más consultados fueron: Nuevas inquietudes sobre posible pago de una segunda indexación para los ex funcionarios del San Juan de Dios, 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, Órganos Colegiados de Administración y Decisión - OCAD PAZ y devoluciones a cargo de la subdirección de Operaciones.

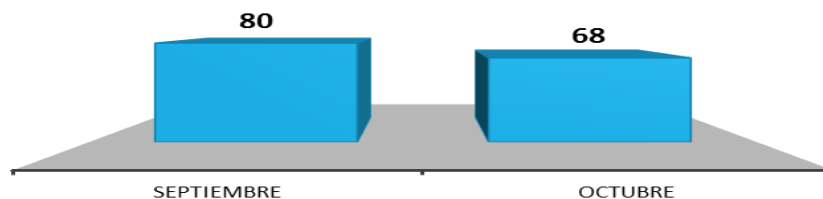
Total, atención personal

Cuadro No. 8

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	68	100,00%
Totales	68	100%

Gráfico No. 9

Comportamiento Atención Personal



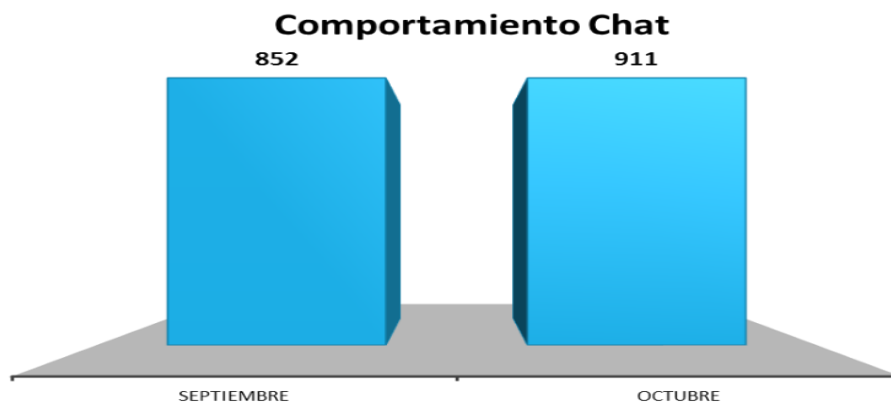
El gráfico No. 09 evidencia que durante el periodo analizado se atendieron **68** ciudadanos en la ventanilla de atención presencial disminuyendo en un **15,00%** frente a los **80** ciudadanos atendidos en el mes de septiembre, es decir, **12** requerimientos menos.

Total, de Chats atendidos

**Cuadro No. 7
Chat Atendidos**

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	869	95,39%
Petición General	21	2,31%
Petición Consulta	15	1,65%
Informes	2	0,22%
Fonpet	2	0,22%
Certificación Laboral	1	0,11%
Solicitudes al SIF	1	0,11%
Totales	911	100%

**Gráfico No. 9
Chat**



Se atendieron **911** requerimientos por el canal chat en el mes de octubre, presentando un aumento de **59** interacciones con un **6,47%** frente al mes de septiembre, donde se atendieron **852** requerimientos; los temas de consulta más comunes fueron sobre renovación de CDP para los municipios, consultas sobre las vigencia del acuerdo de reestructuración de pasivos de diferentes municipios, consulta de estudiantes universitarios sobre la reforma tributaria y las rentas por cobrar del sistema general de regalías y el Sistema General de Participaciones.

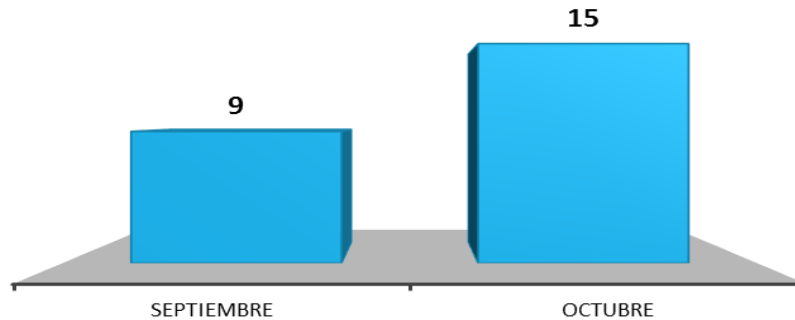
Total, atención Sede Virtual

Cuadro No. 9

Categoría	Cantidad	% participación
PETICION GENERAL	15	100%
Totales	15	100%

Gráfico No. 10

Comportamiento Atención Sede Virtual



En el gráfico No.10 se aprecia que durante el mes de octubre se atendieron **15** solicitudes desde la sede virtual, aumentando en un **60,00%**, correspondiente a **6** requerimientos más con respecto al mes de septiembre donde se presentaron **9** solicitudes. Los principales temas consultados estuvieron relacionaos con contratos o convenios con terceros para la administración de recursos, certificación de inembargabilidad de los recursos del Sistema General de Regalías, certificaciones laborales, trámites de pensión y cubrimiento del pasivo pensional.

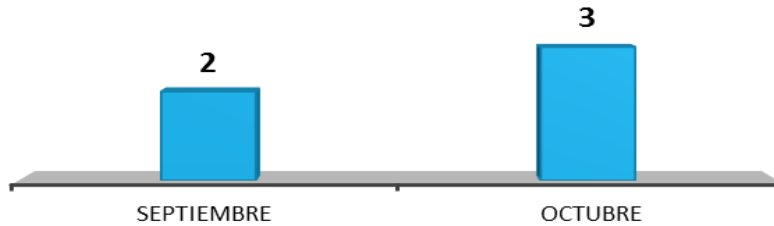
Total, atención Fax

Cuadro No. 10

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información General	3	100,00%
Totales	3	100,00%

Gráfico No. 11

Comportamiento de Atención de Fax



El gráfico No. 11 presenta el comportamiento durante el mes de octubre del canal fax, mediante el cual se recibieron **3** solicitudes, a diferencia del mes de septiembre donde solo se recibieron **2** peticiones, representando un incremento del **33.33%**.

TOTAL, DERECHOS DE PETICIÓN

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público recibió **920** derechos de petición en el mes de octubre, con una disminución del **27,89%** correspondiente a **356** peticiones, respecto del mes de septiembre con **1.276**. Los requerimientos más representativos se recibieron a través de la línea telefónica los cuales fueron asignados a las dependencias competentes, y, peticiones escritas a través del chat que fueron radicadas por el medio impreso. La distribución fue la siguiente:

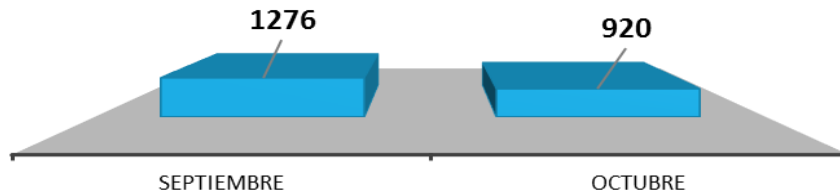
Cuadro No. 11

Derechos de Petición

Petición General	Petición Consulta	Petición de Documentos	Petición Autoridad	Petición Autoridad Legislativa
738	133	48	1	0
738	133	48	1	0

Gráfico No. 12

Comportamiento Derechos de Petición



SATISFACCIÓN CIUDADANA

En el mes de octubre de 2017 se encuestaron 440 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 brindado; el porcentaje de satisfacción fue del 98,41%, aumentando en un 0,94% con respecto al mes anterior el cual obtuvo un 97,47%.

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 recibido	Chat	Email	Personal	Teléfono	Total general
1	1			2	3
2	4				4
3	70	3	3	1	77
4	158	21	36	141	356
Total general	233	24	39	144	440

Satisfacción del Servicio			
Señale su percepción con respecto al nivel del servicio recibido: siendo 1= Malo 2= Regular 3=Bueno 4= Excelente			
Opción IVR	Valor	# Calificados	% Satisfacción
1	Malo	3	0,68%
2	Regular	4	0,91%
3	Bueno	77	17,50%
4	Excelente	356	80,91%
TOTAL		440	100%

Cuadro No. 12

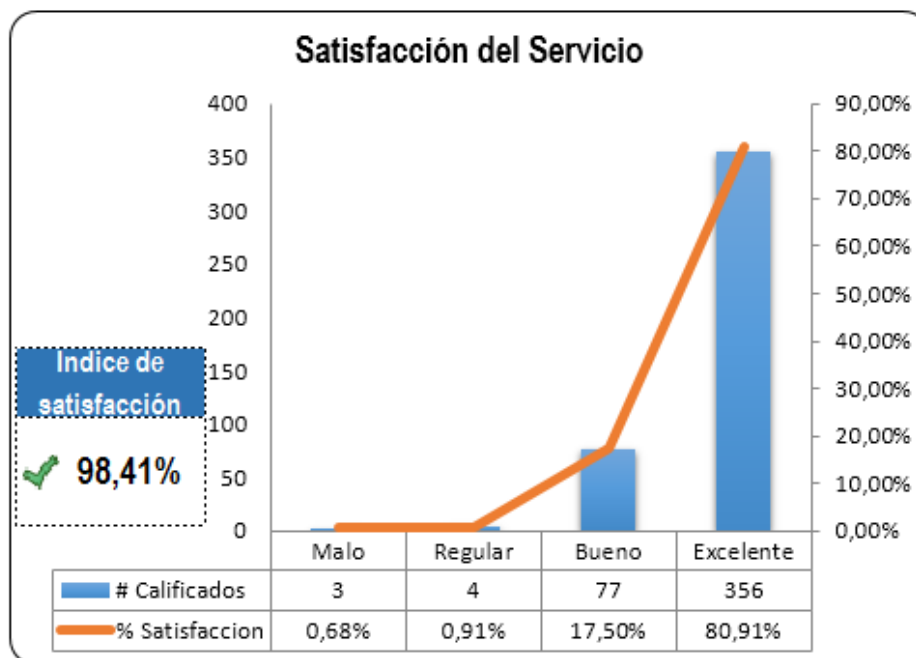


Gráfico No. 13. Satisfacción del servicio

QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

En el mes de octubre se recibieron dos (02) quejas, dos (02) denuncias y un (01) reclamo por parte de los ciudadanos, presentándose una disminución de cuatro (04) QRSD con respecto al mes de septiembre donde se presentaron 9.

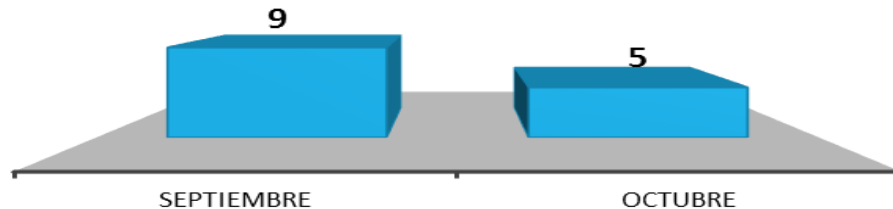
Cuadro No. 12

Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias

Quejas	Denuncias	Sugerencias	Reclamos	Total
2	2	0	1	5
2	2	0	1	5

Gráfico No. 14

Comportamiento QRSD Año 2017



QUEJAS

1. Fue gestionada por la oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
2. Se dio traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia

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	11/10/2017	1-2017-083015	QUEJA - LLEVO MÁS DE SEIS MESES HACIENDO DILIGENCIAS PARA PENSION EN PORVENIR	Oficina de Bonos Pensionales	17/10/2017	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
2	20/10/2017	1-2017-085629	SIN RESPUESTA DE FONDO DE PARTE MINHACIENDA-DIAN A DERECHO DE PETICION	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	27/10/2017	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

RECLAMOS

El reclamo recibido fue gestionado por el Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El cuadro No.14 relaciona los reclamos recibidos y su discriminación:

**Cuadro No.14.
Reclamos MHCP**

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	18/10/2017	1-2017-084615	RECLAMACIÓN.	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	19/10/2017	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

DENUNCIAS

Las dos denuncias recibidas, fueron trasladadas a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y a la Fiscalía General de la Nación.

El cuadro No.15 relaciona las denuncias recibidas y su discriminación:

**Cuadro No.15.
Denuncias MHCP**

Denuncia No.	Fecha de radicado	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	09/10/2017	1-2017-081646	DENUNCIA SOBRE POSIBLE IRREGULARIDADES EN FACTURA NIT 23.500.135 5 ARTE CLASICO JOHANA	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	17/10/2017	DIRECCION DE IMPUESTOS SY ADUANAS NACIONALES
2	12/10/2017	1-2017-083181	REFORMA TRIBUTARIA	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	20/10/2017	FISCALIA GENERAL DE LA NACION

LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

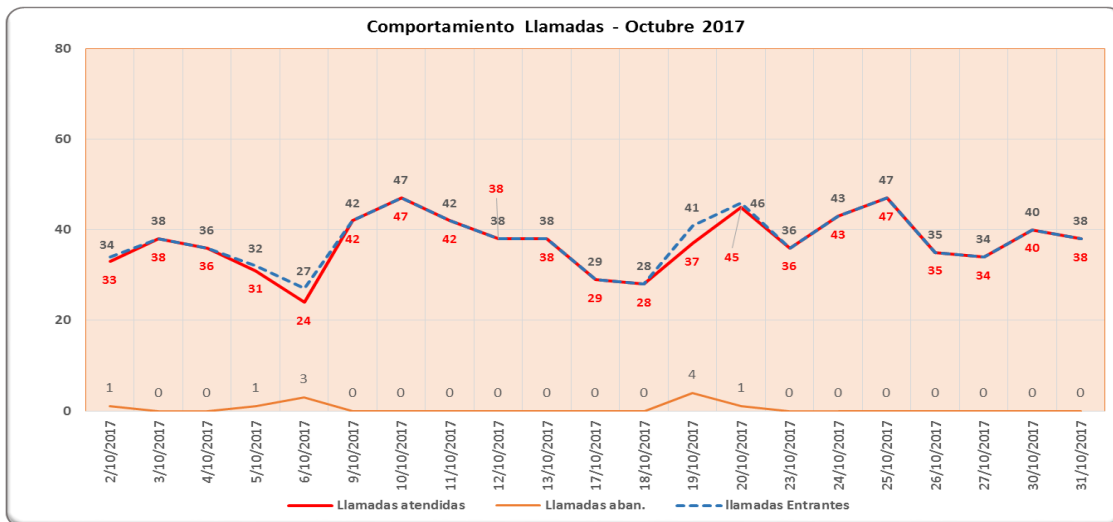
Durante el periodo del 01 al 31 de octubre en el servicio de Centro de Contacto MHCP, se recibieron en total **791** llamadas, de las cuales se contestaron **781** que corresponden al **98,74%** y **10** llamadas abandonadas que corresponden al **1,26%** para un total del 100%.

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

- Nuevas inquietudes sobre posible pago de una segunda indexación para los ex funcionarios del San Juan de Dios
- Solicitud de información sobre los horarios de atención de la Oficina de Bonos Pensionales.
- Seguimiento a radicados de meses anteriores
- Títulos TES vigentes de cotizaciones obligatorias
- Solicitud de clave del FONPET
- Consulta sobre Órganos Colegiados de Administración y Decisión - OCAD PAZ
- Devoluciones a cargo de la subdirección de Operaciones.

En el gráfico No. 15 puede identificarse el comportamiento de las llamadas del mes de octubre 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 31 de octubre 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 31 de Octubre de 2017									
	Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio	
Semana 1	02/10/2017	34	33	1	33	03:01	97%	97%	
	03/10/2017	38	38	0	38	03:20	100%	100%	
	04/10/2017	36	36	0	36	03:28	100%	100%	
	05/10/2017	32	31	1	31	02:33	97%	97%	
	06/10/2017	27	24	3	24	02:22	89%	89%	
	Total		167	162	5	162	02:56	97%	97,01%
Semana 2	09/10/2017	42	42	0	42	02:37	100%	100%	
	10/10/2017	47	47	0	47	02:01	100%	100%	
	11/10/2017	42	42	0	42	03:06	100%	100%	
	12/10/2017	38	38	0	38	02:54	100%	100%	
	13/10/2017	38	38	0	38	02:12	100%	100%	
	Total		207	207	0	207	02:34	100%	100,00%
Semana 3	17/10/2017	29	29	0	29	02:57	100%	100%	
	18/10/2017	28	28	0	28	02:28	100%	100%	
	19/10/2017	41	37	4	37	04:41	90%	90%	
	20/10/2017	46	45	1	45	03:00	98%	98%	
	Total		144	139	5	139	03:16	97%	96,53%
	23/10/2017	36	36	0	36	01:57	100%	100%	
Semana 4	24/10/2017	43	43	0	43	01:45	100%	100%	
	25/10/2017	47	47	0	47	01:38	100%	100%	
	26/10/2017	35	35	0	35	02:28	100%	100%	
	27/10/2017	34	34	0	34	01:22	100%	100%	
	30/10/2017	40	40	0	40	01:58	100%	100%	
	31/10/2017	38	38	0	38	02:16	100%	100%	
Total		273	273	0	273	01:54	100%	100,00%	
Acumulado		791	781	10	781	02:40	98,74%	98,74%	

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 octubre, 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 OCTUBRE 2017
Versión	1.0 V
Autor del Documento	Coordinador Centro de Contacto MHCP
Revisor del Documento	Coordinador Grupo Gestión de Información Asesor 1020-4
Ubicación	www.minhacienda.gov.co Sección Atención al Ciudadano
Última Fecha Actualizado	15/11/2017
Circulación	Ministerio de Hacienda y Crédito Público

* * *