
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO JULIO

**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

01 – 31 JULIO 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 31 de julio 2017.

En el periodo analizado se radicaron **8.200** comunicaciones y se trasladaron a otras entidades **193** solicitudes de acceso a la información, correspondientes al **2,35%**, no se presentaron devoluciones o rechazos de estas. El tiempo promedio de respuesta de las **1.160** (967+193) 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	8.200
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	193
Tiempo de respuesta promedio	8 días

Durante el mes de julio se respondieron **967** comunicaciones en los siguientes términos de tiempo:

- **586** comunicaciones dentro los primeros 8 días hábiles de gestión, las que corresponden al **60,60%** cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por la ley.
- **381** solicitudes correspondientes al **39,40%** en un lapso de tiempo, entre 9 y 34 días.

De las **8.200** comunicaciones recibidas, quedaron **7.040** (8.200-967-193) 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	89	9,20%
2	82	8,48%
3	56	5,79%
4	43	4,45%
5	39	4,03%
6	105	10,86%
7	121	12,51%
8	51	5,27%
9	29	3,00%
10	31	3,21%
11	22	2,28%
12	16	1,65%
13	17	1,76%
14	27	2,79%
15	25	2,59%
16	20	2,07%
17	12	1,24%
18	23	2,38%
19	21	2,17%
20	26	2,69%
21	43	4,45%
22	15	1,55%
23	9	0,93%
24	10	1,03%
25	15	1,55%
26	7	0,72%
27	4	0,41%
28	5	0,52%
29	2	0,21%
34	2	0,21%
Total	967	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 **8.200** comunicaciones distribuidas por categoría así:

- **7.329** trámites al interior de la entidad que representan un **89,38%**.
- **863** peticiones (que se discriminan en el capítulo 3) con el **10,52%**.
- **5** Denuncias que representan el **0,06%**
- **3** Quejas que representan el **0,04%**.

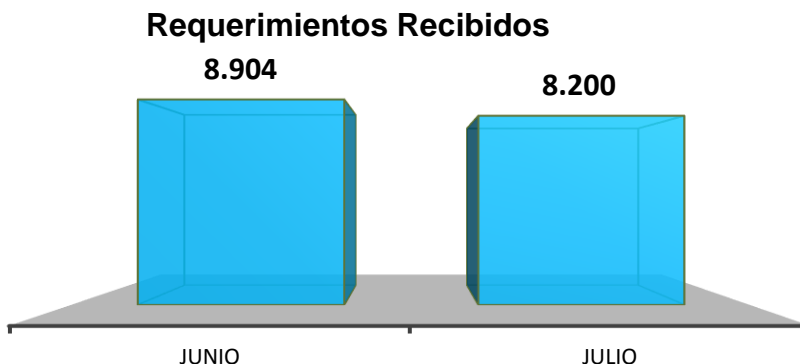
Lo anterior se puede validar en el gráfico No.01

Gráfico 01

Distribución por categoría



**Gráfico 02
Comparativo Requerimientos Recibidos**



En el transcurso del mes de julio de 2017 fueron gestionadas **8.200** comunicaciones oficiales presentándose una disminución de **704** solicitudes con un **7,91%** frente al mes de junio de 2017, en el que se radicaron **8.904** requerimientos como se refleja en el gráfico No. 02. La anterior situación obedeció a la disminución de solicitudes en temas relacionados con peticiones para la emisión de la clave para el sistema de Bonos Pensionales, solicitud de historias labores, radicación de tutelas, procesos judiciales, creación de usuarios SIIF Nación, 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 municipios que generan tramites con el FONPET.

De las **8.200** comunicaciones recibidas en ejercicio de las funciones misionales de la Entidad, las 10 más representativas se detallan a continuación:

**Cuadro No. 3
Distribución Categorías**

Categoría	Cantidad	%
Solicitud de Información General	2618	38,01%
Solicitud de Información	1832	26,60%
Acción de Tutela	569	8,26%
Respuesta	332	4,82%
Trámite Bono pensional	312	4,53%
Procesos Judiciales	300	4,36%
Fonpet	264	3,83%
Solicitudes al SIIF	251	3,64%
Certificación Laboral	210	3,05%
Informes	200	2,90%
Totales	6.888	100,00%

Distribución por Medio de Recepción

En el gráfico No. 03, se puede observar el detalle de las radicaciones de comunicaciones oficiales recibidas y las asesorías brindadas 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 Julio 2017

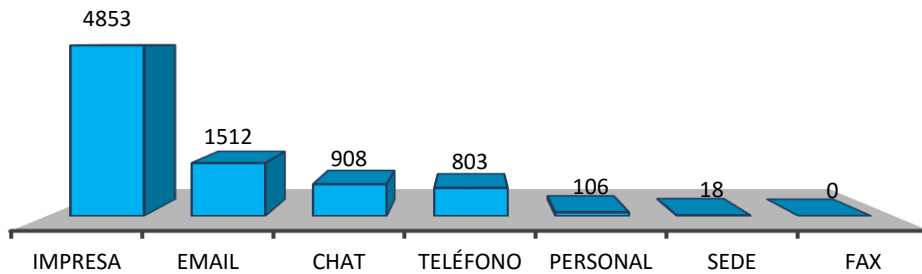
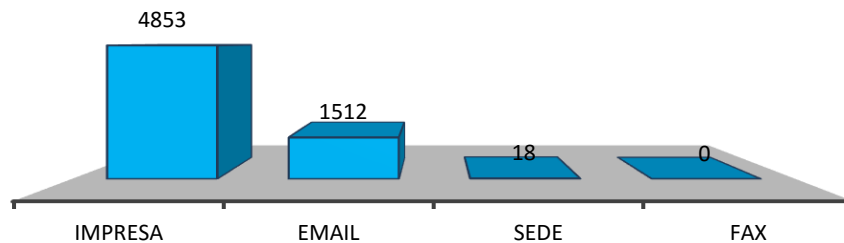


Gráfico No. 4

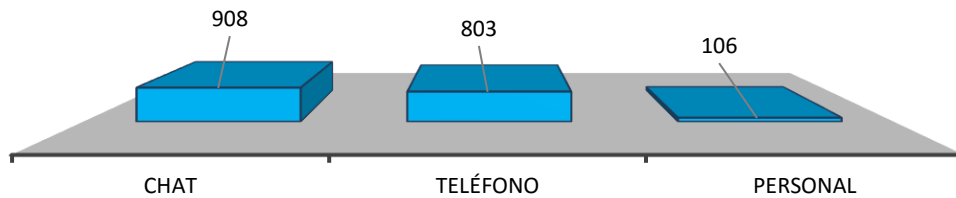
Comportamiento medios de Acceso Comunicaciones recibidas Julio 2017



El medio Impreso continúa liderando las preferencias de los ciudadanos con **4.853** documentos radicados que corresponden a un **59,17%** en segundo lugar estuvo el canal Email con **1.512** correos que representan un **18,44%**, seguido por la Sede Virtual donde se presentaron **18** solicitudes equivalentes a un **0,22%**.

Gráfico No. 5

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



En el transcurso del mes de julio el canal chat presentó el mayor volumen de asesorías realizadas a los ciudadanos con **908** interacciones equivalentes a un **11,07%**, seguido por el canal telefónico con un total de **803** llamadas atendidas equivalentes a un **9,79%** y por último la atención en ventanilla con un total de **106** ciudadanos atendidos para un **1,29%**.

Total, atención Impresa

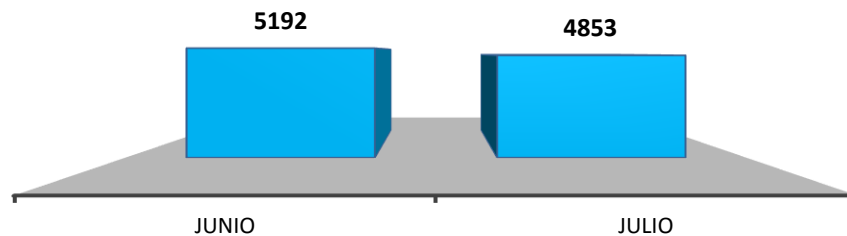
Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia
 Código Postal 111711
 Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071
atencioncliente@minhacienda.gov.co
www.minhacienda.gov.co

Cuadro No. 4

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información General	2618	53,95%
Respuesta	320	6,59%
Trámite Bono pensional	312	6,43%
Acción de Tutela	309	6,37%
Petición General	273	5,63%
Fonpet	224	4,62%
Procesos Judiciales	197	4,06%
Informes	149	3,07%
DGPPN-Otros trámites	88	1,81%
Facturas	80	1,65%
Invitaciones	74	1,52%
Citación Junta Directiva - Asamblea	67	1,38%
Contratos de Empréstito	45	0,93%
Certificación Laboral	31	0,64%
Traslado - Remisorio	21	0,43%
Sobretasa a Combustible	17	0,35%
Petición Consulta	9	0,19%
Libros - Revistas - Publicaciones	7	0,14%
Certificación de cumplimiento	4	0,08%
Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	3	0,06%
Proyecto ley	1	0,02%
Reparación Directa	1	0,02%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	1	0,02%
Devolución	1	0,02%
Solicitud de Información	1	0,02%
Total general	4853	100,00%

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 durante el mes de julio se recibieron **4.853** comunicaciones oficiales, disminuyendo en **339** requerimientos comparado con el mes de junio de 2017 con **5.192**, disminución que representó un **6,52%**. Lo anterior obedeció a la disminución de 275 solicitudes en el Grupo FONPET con relación al mes inmediatamente anterior.

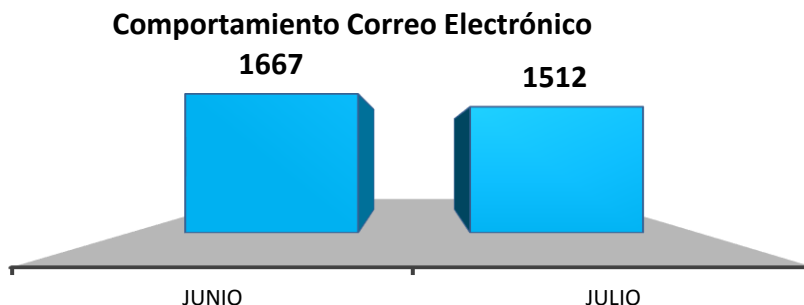
Total, de Correos Electrónicos atendidos

Cuadro No. 5

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	414	27,38%
Acción de Tutela	260	17,20%
Solicitudes al SIIF	251	16,60%
Certificación Laboral	179	11,84%
Petición Consulta	109	7,21%
Procesos Judiciales	103	6,81%
Informes	51	3,37%
Fonpet	40	2,65%
Petición de Documentos	37	2,45%
Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	18	1,19%
Solicitud de Información	17	1,12%
Respuesta	12	0,79%
Denuncias	5	0,33%
Hojas de Vida	4	0,26%
Quejas	3	0,20%
Audiencia de Conciliación	2	0,13%
Invitaciones	2	0,13%
Propuesta	2	0,13%
Reparación Directa	2	0,13%
Devolución	1	0,07%
Total general	1512	100,00%

Gráfico No. 7

Correos Electrónicos



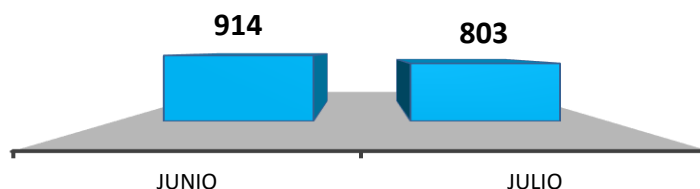
El gráfico No. 07 presenta la atención ofrecida en el mes de julio a través del correo electrónico, para un total de **1.512** requerimientos con una disminución de **155** correos equivalentes a **9,30%** con respecto a junio de 2017 en el que se atendieron **1.667** solicitudes. Los temas son reiterativos como radicación de tutelas, demandas de nulidad, devolución de recursos de la Subdirección de Operaciones, radicación de hojas de vida, informes financieros fiscales de las entidades territoriales para la Dirección general de Apoyo Fiscal, solicitud de clave para el sistema de bonos pensionales, creación de clave para acceder al FONPET y creación de usuario SIIF.

Total, atención Telefónica Cuadro No. 6

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	801	99,75%
Petición General	2	0,25%
Totales	803	100,00%

Gráfico N° 8

Comportamiento Atención Telefónica



Durante el mes de julio se atendieron **803** llamadas, situación que evidenció una disminución del **12,14%** correspondiente a **111** llamadas menos con respecto a junio mes en el cual se atendieron **914** llamadas. Los temas más representativos atendidos por este canal fueron: solicitudes de clave del FONPET, errores en la sede electrónica y plataforma de consulta del FONPET, ampliación de cobertura para el subsidio de vivienda, solicitud de clave y usuario de la Oficina de Bonos pensionales y consultas sobre la publicación del marco fiscal de mediano plazo.

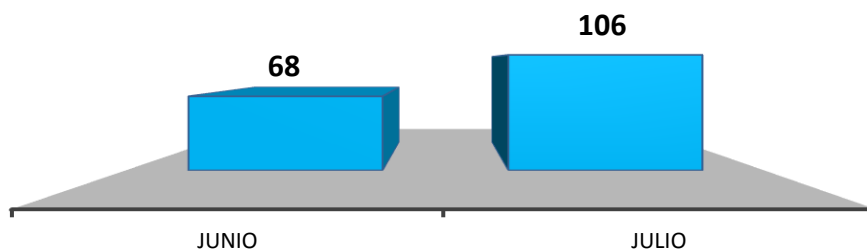
Total, atención personal

Cuadro No. 8

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	106	100,00%
Totales	106	100%

Gráfico No. 10

Comportamiento Atención Personal



Durante el periodo objeto de análisis se atendieron **106** ciudadanos en la ventanilla de atención presencial, presentando un aumento de 38 requerimientos equivalentes al **55,88%** frente a los **68** ciudadanos atendidos en junio.

Total, de Chats atendidos

Cuadro No. 7

Chat Atendidos

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	907	99,89%
Petición General	1	0,11%
Totales	908	100%

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

Código Postal 111711

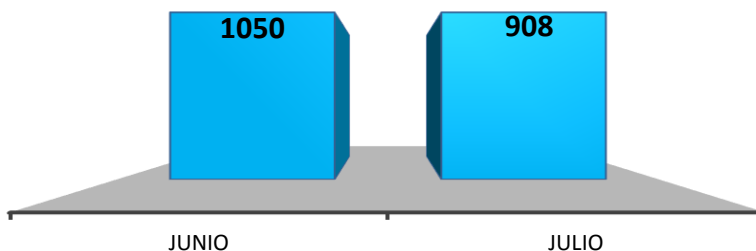
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 9 Chat

Comportamiento Chat



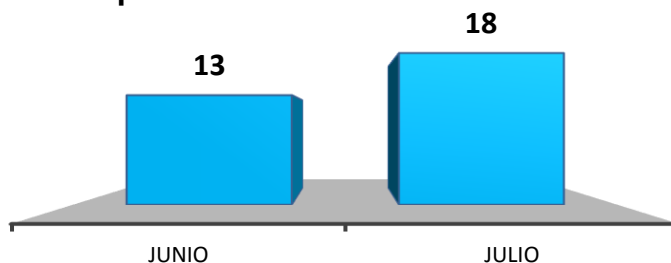
Se atendieron **908** requerimientos a través del canal Chat en el mes de julio, con una disminución de **142** interacciones para un **13,52%** frente al mes de junio en el cual se atendieron **1.050** requerimientos; los temas con mayor demanda fueron: solicitudes de certificaciones laborales, aprobación del CONPES Consejo Nacional de Política Económica y Social 3582, Conceptos de decretos, inquietudes sobre el uso de la sede electrónica, búsquedas 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 y solicitud de clave de FONPET.

Total, atención Sede Virtual Cuadro No. 9

Categoría	Cantidad	% participación
PETICION GENERAL	18	100%
Totales	18	100%

Gráfico No. 11

Comportamiento Atención Sede Virtual



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 demuestra que durante el mes de julio se atendieron **18** solicitudes desde la sede virtual, aumentando en **5** requerimientos que corresponden al **38,46%** con respecto al mes de junio donde se presentaron **13** peticiones. Los principales temas presentados fueron sobre el gasto social para atender a los pensionados, solicitud de copias de registros de deuda pública, estado de solicitud de bonos pensionales, devolución de aportes y reliquidación pensión para exfuncionarios de la Caja Agraria.

TOTAL, DERECHOS DE PETICIÓN

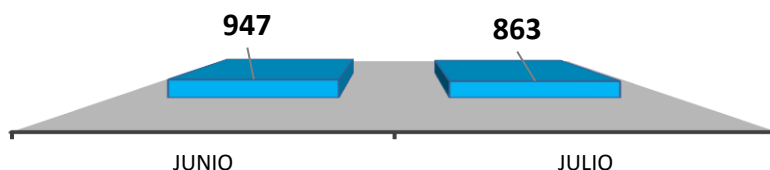
El Ministerio de Hacienda y Crédito Público recibió **863** derechos de petición en el mes de julio reflejando una disminución del **8,87%** correspondiente a **84** requerimientos, respecto a junio donde se recibieron **947**. La distribución fue la siguiente:

Cuadro No. 10
Derechos de Petición

Petición General	Petición Consulta	Petición de Documentos	Petición Autoridad	Petición Autoridad Legislativa
708	118	37	0	0
708	118	37	0	0

Gráfico No. 13

Comportamiento Derechos de Petición

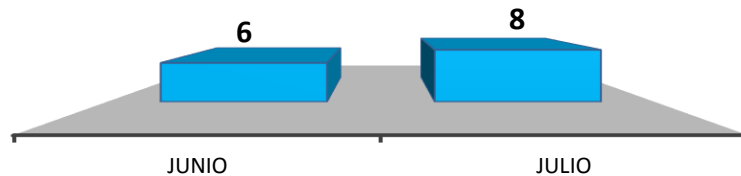


QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

En el mes de julio se recibieron Cinco (05) Denuncias y Tres (03) Quejas, por parte de los ciudadanos, presentándose un aumento de dos (2) PQRSD con respecto al mes de junio en el cual se presentaron 6.

Cuadro No. 11
Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias

Quejas	Denuncias	Sugerencias	Reclamos	Total
3	5	0	0	8
3	5	0	0	8

Gráfico No. 14
Comportamiento QRSD Año 2017


En el mes de julio se recibieron Tres (03) Quejas, una de las cuales fue trasladada por competencia la Superintendencia Financiera de Colombia, la segunda se encuentra pendiente de respuesta por parte de la Oficina de Bonos Pensionales y la última fue una remisión de una copia de un Derecho de Petición presentado en una AFP, que ya había sido recibido en el Ministerio.

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

Cuadro No.12
Quejas MHCP

Queja No.	Fecha de radicado	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	10/07/2017	1-2017-052603	RECLAMO SOBRE EL PROCESO DEL BONO PENSIONAL	Oficina de Bonos Pensionales	–	COPIA DE DERECHO DE PETICION ANTE UNA AFP
2	14/07/2017	1-2017-054825	QUEJA CIUDADANO	Oficina de Bonos Pensionales	–	PENDIENTE DE RESPUESTA
3	14/07/2017	1-2017-054434	PROTECCIÓN S.A. NO CUMPLE LA LEY: LE PAGA A LOS PENSIONADOS LO QUE LE DA LA GANA Y LA SUPERFINANCIERA SE HACE LA DE LA VISTA GORDA	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	18/07/2017	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE 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

En el mes de Julio, se recibieron cinco (5) Denuncias, cuatro de ellas se tramitaron al interior de la Entidad cuyas respuestas fueron responsabilidad de la Subdirección Financiera y el Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera, la quinta se trasladó por competencia a Fiscalía General de la Nación.

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

Cuadro No.13

Denuncias MHCP

Denuncia No.	Fecha de radicado	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	05/07/2017	1-2017-051574	SOLICITUD INFORMACIÓN DENUNCIA CIUDADANA	Subdirección Financiera	21/07/2017	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
2	11/07/2017	1-2017-052963	DENUNCIA A CARGO DEL SEÑOR MINISTRO DE HACIENDA POR LA PERMANENCIA EN CARGO DIRECTIVO	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	Fecha privada	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
3	18/07/2017	1-2017-055405	INDICA PREOCUPACIÓN EN MICOAHUMADO	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	21/07/2017	FISCALIA GENERAL DE LA NACION
4	24/07/2017	1-2017-057192	DENUNCIA NO. 201782140100044111	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	31/07/2017	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
5	25/07/2017	1-2017-057223	INFORMACION DENUNCIA RADICACIÓN. DENUNCIA NO. 01782140100044111	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	01/08/2017	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

ENCUESTAS DE SATISFACCION

En el transcurso del mes de julio se aplicaron 455 encuestas a través de los canales chat, teléfono, ventanilla y correo electrónico, con una satisfacción de los ciudadanos de 96.57%, siendo el Chat el de mayor participación con un 54.51% con 248 requerimientos atendidos; en segundo lugar encontramos la línea telefónica con 140 solicitudes para un 30.77%, en ventanilla se atendieron 50 ciudadanos con una participación del 10.99% y, por último el correo electrónico mediante el cual se recibieron 17 peticiones que correspondieron al 3.74%.

Al realizar el análisis frente al mes de junio se evidenció un incremento en la satisfacción ciudadana del 2.52%, lo que demuestra un mejor servicio con calidad y oportunidad en las respuestas a los usuarios.

LINEA DE ATENCION AL CIUDADANO

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

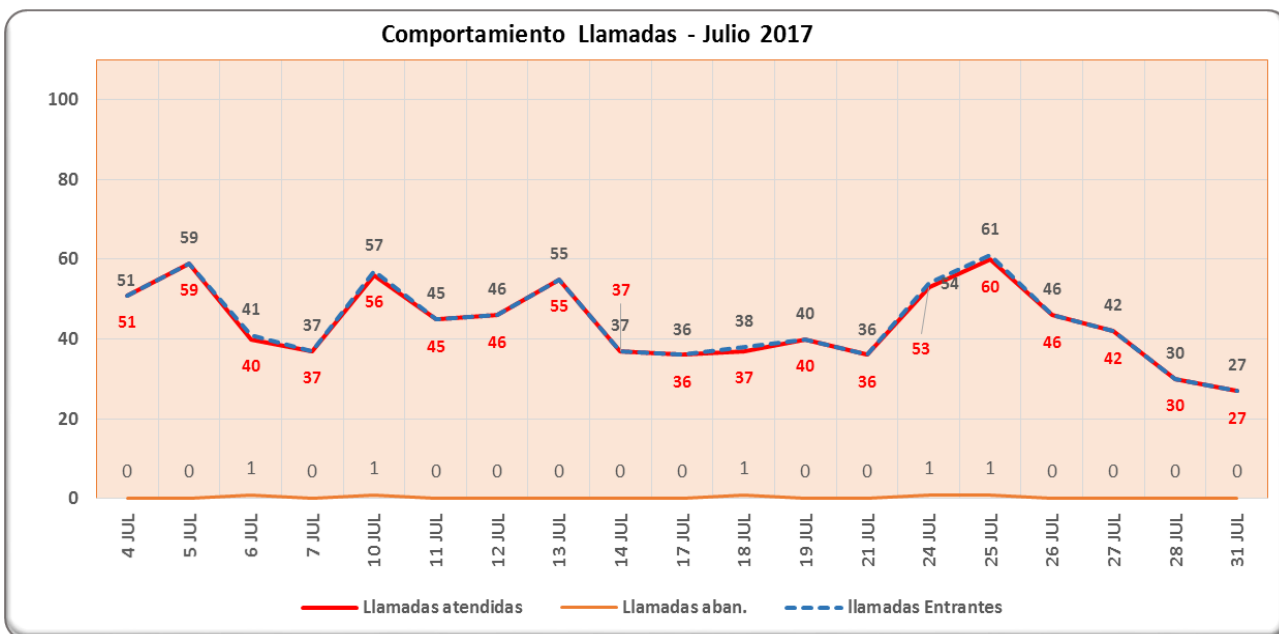
Durante el periodo del 01 al 31 de julio en el servicio de Centro de Contacto MHCP, se recibieron en total **838** llamadas, de las cuales se contestaron **835** que corresponden al **99,64%** y **3** llamadas abandonadas que corresponden al **0,36%** para un total del 100%.

Los temas atendidos en las llamadas durante el mes de julio correspondieron en general a solicitudes de clave del FONPET, errores en la sede electrónica y plataforma de consulta del FONPET, ampliación de cobertura para el subsidio de vivienda, solicitud de clave y usuario de la Oficina de Bonos pensionales y consultas sobre la publicación del marco fiscal de mediano plazo.

En el gráfico siguiente puede identificarse el comportamiento de las llamadas del mes de Julio 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 julio 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. 14
Diario telefónico

Servicio: LÍNEA MHCP 1 al 31 de Julio de 2017								
	Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
Semana 1	04/07/2017	51	51	0	51	02:23	100%	100%
	05/07/2017	59	59	0	59	02:30	100%	100%
	06/07/2017	41	40	1	40	02:33	98%	98%
	07/07/2017	37	37	0	37	01:58	100%	100%
	Total	188	187	1	187	02:21	99%	99,47%
Semana 2	10/07/2017	57	56	1	56	02:50	98%	98%
	11/07/2017	45	45	0	45	03:08	100%	100%
	12/07/2017	46	46	0	46	02:34	100%	100%
	13/07/2017	55	55	0	55	02:01	100%	100%
	14/07/2017	37	37	0	37	01:57	100%	100%
	Total	240	239	1	239	02:30	100%	99,58%
Semana 3	17/07/2017	36	36	0	36	02:08	100%	100%
	18/07/2017	38	37	1	37	02:16	97%	97%
	19/07/2017	40	40	0	40	02:14	100%	100%
	21/07/2017	36	36	0	36	02:20	100%	100%
	Total	150	149	1	149	02:14	99%	99,33%
Semana 4	24/07/2017	54	53	1	53	02:15	98%	98%
	25/07/2017	61	60	1	60	02:33	98%	98%
	26/07/2017	46	46	0	46	02:43	100%	100%
	27/07/2017	42	42	0	42	03:20	100%	100%
	28/07/2017	30	30	0	30	01:56	100%	100%
	31/07/2017	27	27	0	27	01:24	100%	100%
	Total	260	258	2	258	02:21	99%	99,23%
Acumulado		838	833	5	833	02:21	99,40%	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.

PREGUNTAS FRECUENTES

Durante el mes de julio, las respuestas a las consultas realizadas se encontraron en la Base del Conocimiento, en resoluciones, decretos, 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 JULIO 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	09/08/2017
Circulación	Ministerio de Hacienda y Crédito Público

* * *