
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO**AGOSTO**

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

01 – 31 AGOSTO 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 agosto 2017.

En el periodo analizado se recibieron **9.471** comunicaciones y se trasladaron a otras entidades **332** solicitudes de acceso a la información, correspondientes al **3,50%** y no se presentaron devoluciones o rechazos de estas. El tiempo promedio de respuesta de las **1.613** (1.281+332) solicitudes incluidos los traslados por competencia fue de **9** días. La información detallada se presenta a continuación:

Cuadro No. 1
Resumen Gestión

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Solicitudes recibidas	9.471
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	332
Tiempo de respuesta promedio	9 días

Durante el mes de agosto se respondieron **1.281** comunicaciones en los siguientes términos de tiempo:

- **659** comunicaciones dentro de los primeros 8 días hábiles de gestión, las que corresponden al **51,44%** cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por la ley.
- **622** solicitudes correspondientes al **48,56%** en un lapso de tiempo, entre 9 y 37 días.

De las **9.471** comunicaciones recibidas, quedaron **7.858** (9.471-1281-332) solicitudes pendientes por respuesta, que se están tramitando dentro de los tiempos establecidos por la norma para cada caso.

**Cuadro 2.
Escala tiempo de respuesta**

Tiempo de Respuesta		
Días	Cantidad	%
1	134	10,46%
2	86	6,71%
3	50	3,90%
4	39	3,04%
5	53	4,14%
6	65	5,07%
7	124	9,68%
8	108	8,43%
9	31	2,42%
10	37	2,89%
11	33	2,58%
12	33	2,58%
13	42	3,28%
14	52	4,06%
15	46	3,59%
16	48	3,75%
17	22	1,72%
18	28	2,19%
19	28	2,19%
20	35	2,73%
21	56	4,37%
22	32	2,50%
23	28	2,19%
24	8	0,62%
25	8	0,62%
26	2	0,16%
27	31	2,42%
28	5	0,39%
29	3	0,23%
31	1	0,08%
33	1	0,08%
34	1	0,08%
36	10	0,78%
37	1	0,08%
Total	1281	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 **9.471** comunicaciones distribuidas por categoría así:

- **8.299** trámites al interior de la entidad que representan un **87,62%**.
- **1.160** peticiones (que se discriminan en el capítulo 3) con el **12,24%**.
- **7** Denuncias que representan el **0,07%**
- **4** Quejas que representan el **0,05%**
- **1** Reclamo que representa el **0,02%**.

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 agosto de 2017 fueron gestionadas **9.471** comunicaciones presentándose un aumento de **1.271** comunicaciones con un **13,42%** frente al mes de julio de 2017, en el que se radicaron **8.200** comunicaciones como se refleja en el gráfico No. 02. Los temas más consultados fueron el envío de contratos de empréstito, peticiones referente a la emisión de la clave para el sistema de Bonos Pensionales, solicitud de historias labores, demandas de nulidad, sobretasa y combustible, servicio unificado de deuda pública –SEUD-, proyectos de Ley, certificaciones de cumplimiento y de inembargabilidad, radicación de tutelas, procesos judiciales, creación de usuarios SIIF Nación, retiro de los recursos del FONPET con la solicitud de clave y usuario para los municipios que generan trámites con el FONPET.

De las **9.471** 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	3124	40,23%
Solicitud de Información	1855	23,89%
Acción de Tutela	712	9,17%
Respuesta	483	6,22%
Procesos Judiciales	359	4,62%
Trámite Bono pensional	355	4,57%
Solicitudes al SIIF	255	3,28%
Certificación Laboral	252	3,25%
Informes	188	2,42%
Fonpet	182	2,34%
Totales	7765	100,00%

*** Tabla con las 10 más Representativas**

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

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

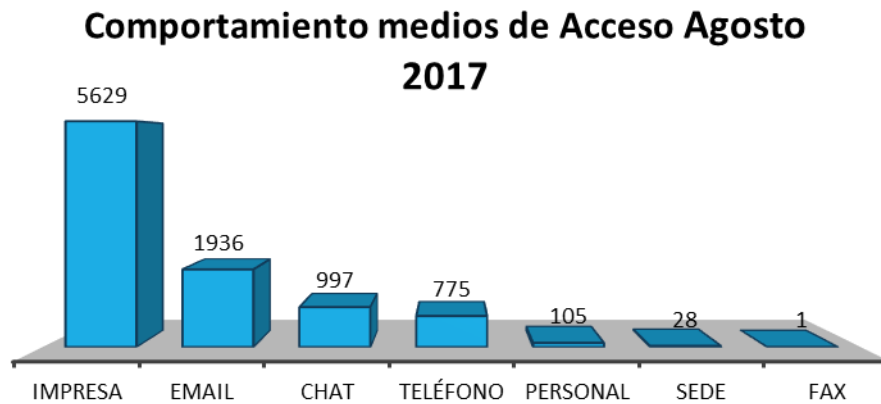
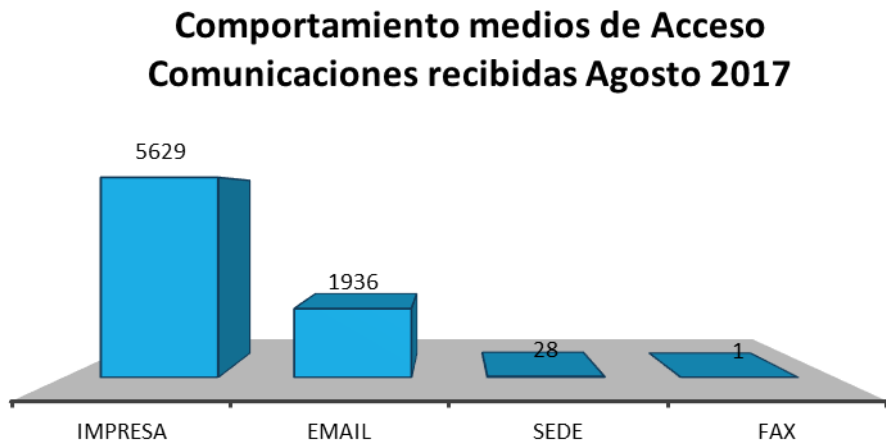


Gráfico No. 4



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

Código Postal 111711

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

atencioncliente@minhacienda.gov.co

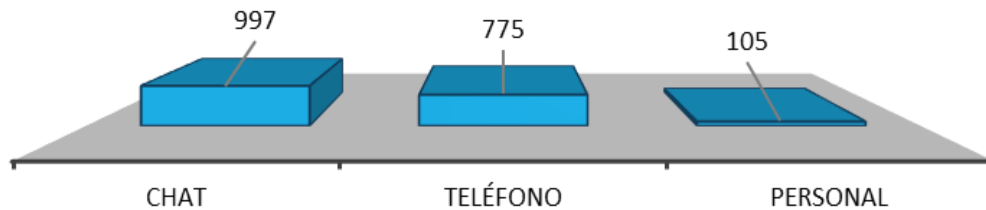
www.minhacienda.gov.co

La preferencia de los ciudadanos en el uso de los canales ofertados por la Entidad fue:

1. El medio impreso con **5.629** documentos radicados que corresponden a un **59,43%**.
2. Email con **1.936** correos que representan un **20,44%**.
3. Sede Virtual donde se presentaron **28** solicitudes equivalentes a un **0,30%**.
4. Fax con 1 solicitud que representa un **0,01%**

Gráfico No. 5

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



Durante el mes de agosto el canal chat fue el de mayor demanda por parte de los ciudadanos mediante el cual solicitaron **997** asesorías equivalentes a un **10,53%**, en segundo lugar, estuvo el medio telefónico con un total de **775** llamadas atendidas equivalentes a un **8,18%** y por último la atención en ventanilla con un total de **105** ciudadanos atendidos para un **1,11%**.

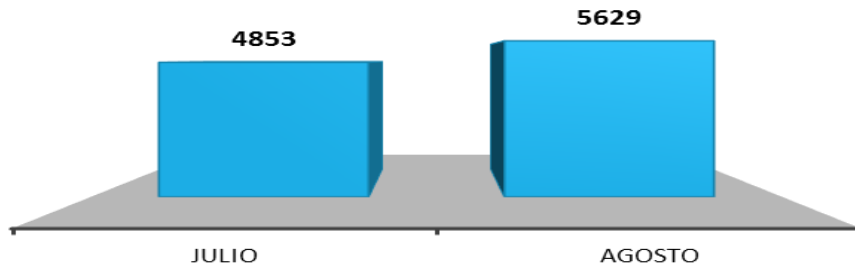
Total, atención Impresa

Cuadro No. 4

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información General	3121	55,45%
Respuesta	442	7,85%
Trámite Bono pensional	355	6,31%
Acción de Tutela	327	5,81%
Petición General	325	5,77%
Procesos Judiciales	268	4,76%
Fonpet	151	2,68%
Informes	122	2,17%
DGPPN-Otros trámites	95	1,69%
Invitaciones	86	1,53%
Facturas	80	1,42%
Citación Junta Directiva - Asamblea	67	1,19%
Contratos de Empréstito	64	1,14%
Certificación Laboral	46	0,82%
Traslado - Remisorio	22	0,39%
Sobretasa a Combustible	14	0,25%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	10	0,18%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	7	0,12%
Libros - Revistas - Publicaciones	7	0,12%
Devolución	7	0,12%
Proyecto ley	4	0,07%
Cuenta de Cobro	3	0,05%
Petición Consulta	2	0,04%
Solicitud de Información	2	0,04%
Certificación de cumplimiento	1	0,02%
Mis.4.4.1. Conceptos de Decretos Externos	1	0,02%
Total general	5629	100,00%

Gráfico No. 6

Comportamiento Atención
Impresa



Por el medio impreso en el transcurso del mes de agosto, se recibieron **5.629** comunicaciones aumentando en **776** requerimientos frente al mes de julio de 2017 con **4.853**, representado en un **13,78%**. Lo anterior obedece a que las solicitudes de emisión, pago y/o reconocimiento de Bono pensional se incrementaron en el periodo estudiado.

Total, de Correos Electrónicos atendidos

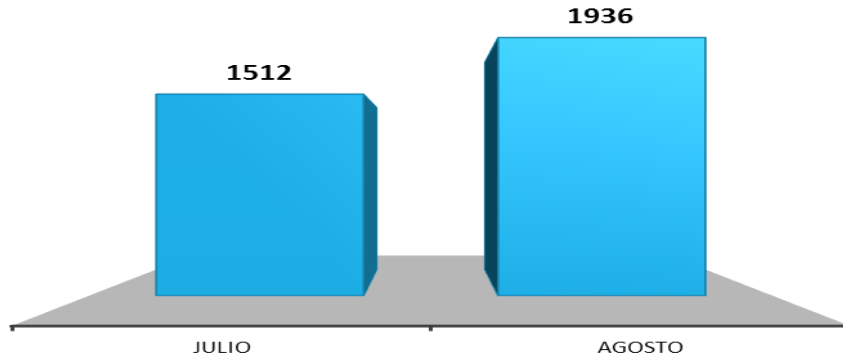
Cuadro No. 5

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	521	26,91%
Acción de Tutela	383	19,78%
Solicitudes al SIIF	255	13,17%
Certificación Laboral	205	10,59%
Petición Consulta	177	9,14%
Procesos Judiciales	91	4,70%
Petición de Documentos	70	3,62%
Informes	65	3,36%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	44	2,27%
Respuesta	41	2,12%
Fonpet	31	1,60%
Solicitud de Información	16	0,83%
Hojas de Vida	10	0,52%
Invitaciones	10	0,52%
Denuncias	7	0,36%
Petición Autoridad	4	0,21%
Quejas	2	0,10%
Solicitud de Información General	2	0,10%
Reparación Directa	1	0,05%
Reclamos	1	0,05%
Total general	1936	100,00%

Gráfico No. 7

Correos Electrónicos

Comportamiento Correo Electrónico



El gráfico No. 07 refleja la atención en el mes de agosto a través del correo electrónico, para un total de **1.936** requerimientos con un aumento de **424** correos equivalentes a **21,90%** con respecto a julio de 2017 que presentó **1.512**. Entre los temas más comunes que fueron consultados se encontraron las peticiones generales, las solicitudes de concepto, la radicación de tutelas, la creación de usuarios SIIF, las certificaciones laborales, los procesos judiciales (demandas de nulidad), la petición de copias de documentos y la presentación de Informes territoriales a la Dirección General de Apoyo Fiscal.

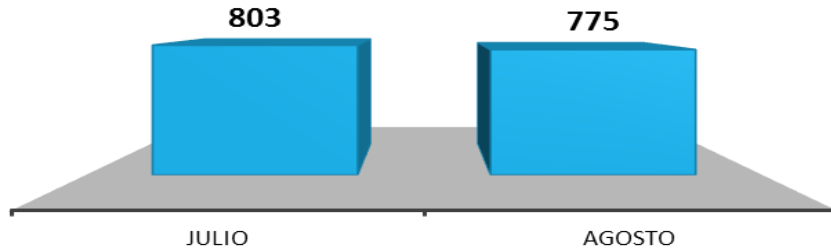
Total, atención Telefónica

Cuadro No. 6

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	764	98,58%
Petición General	7	0,90%
Quejas	2	0,26%
Certificación Laboral	1	0,13%
Informes	1	0,13%
Totales	775	100,00%

Gráfico No. 8

Comportamiento Atención Telefónica



Durante el mes de agosto se atendieron **775** llamadas, presentándose una disminución del **3,48%** correspondiente a **28** llamadas menos con respecto al mes de julio donde se atendieron **803** requerimientos. Los temas consultados fueron: vigencias futuras, cierre o sellamiento de establecimientos, impuesto a las ventas, trazabilidad de solicitudes ya radicadas, solicitud de concepto en cuanto al porcentaje de retención por activos intangibles al exterior y creación de clave y usuario de Bonos pensionales.

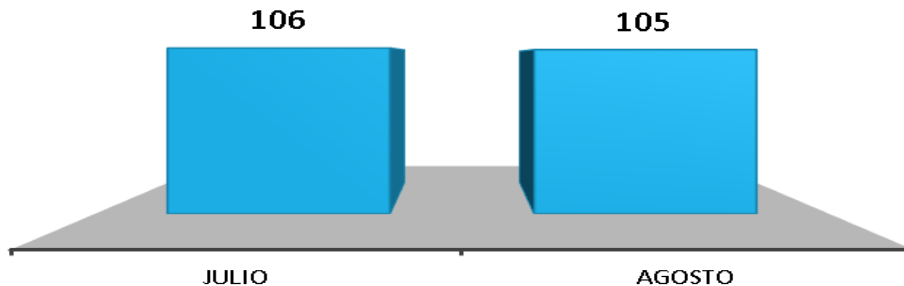
Total, atención personal

Cuadro No. 8

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	105	100,00%
Totales	105	100%

Gráfico No. 10

Comportamiento Atención Personal



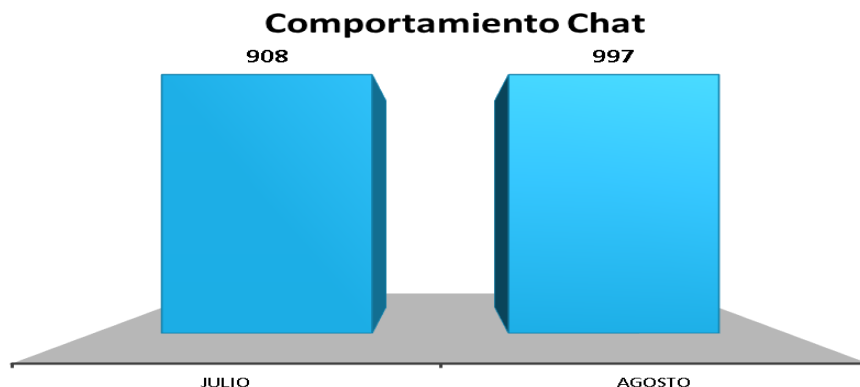
El gráfico anterior evidencia que durante el periodo analizado se atendieron **105** ciudadanos en la ventanilla de atención presencial disminuyendo en un **0,94%** frente a los **106** ciudadanos atendidos en el mes de julio, es decir, 1 ciudadano menos.

Total, de Chats atendidos

**Cuadro No. 7
Chat Atendidos**

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	971	97,39%
Petición Consulta	12	1,20%
Petición General	9	0,90%
Petición de Documentos	5	0,50%
Totales	997	100%

**Gráfico No. 9
Chat**



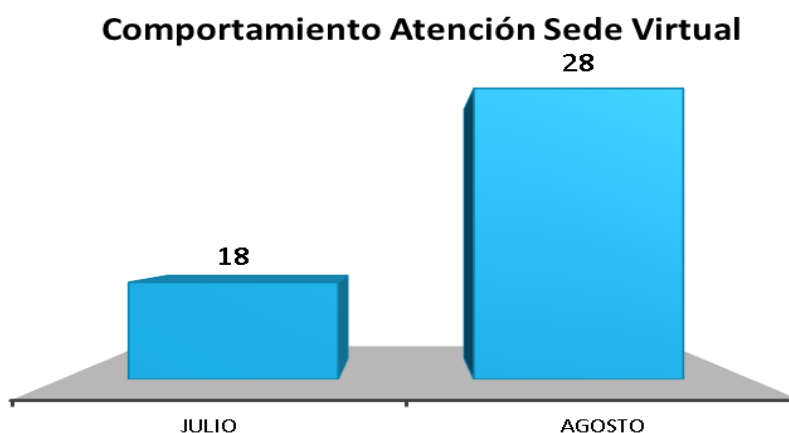
Se atendieron **997** requerimientos por el canal chat en el mes de agosto, presentando un aumento de **89** interacciones con un **8,93%** frente al mes de julio, donde se atendieron **908** requerimientos; Los temas más comunes que se presentaron fueron las solicitudes de certificaciones laborales, devolución de recursos Lotto, consulta sobre las disposiciones generales del Presupuesto Público Nacional, solicitud de capacitaciones sobre el Marco Fiscal de Mediano Plazo – MFMP, solicitud de copia del instructivo y formulario de la sobretasa a la gasolina municipal y tema sobre gastos departamentales, entre otros.

Total, atención Sede Virtual

Cuadro No. 9

Categoría	Cantidad	% participación
PETICION GENERAL	28	100%
Totales	28	100%

Gráfico No. 11



En el gráfico anterior se aprecia que durante el mes de agosto se atendieron **28** solicitudes desde la sede virtual, aumentando en **10** requerimientos que corresponden al **35,71%** con respecto al mes de julio donde solo se presentaron **18** solicitudes. Los principales temas consultados fueron sobre conceptos de inversión de recursos, ampliación de cupos carcelarios, solicitudes de pensión, información de presupuestos y recursos destinados a municipios, devoluciones de recursos FONPET, solicitud de certificados de inembargabilidad y consultas sobre la variación en la asignación presupuestal contemplada en el proyecto del Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal 2018 frente a los rubros de infancia, nutrición y vacunas en comparación con las asignaciones estipuladas en el Presupuesto General de la Nación del 2017.

Total, atención Fax

Cuadro No. 10

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información General	1	0,00%
Totales	1	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. 12

Comportamiento de Atención de Fax



El gráfico anterior presenta el comportamiento durante el mes de agosto del canal fax, mediante el cual se recibió **1** solicitud, a diferencia de los meses mayo, junio y julio donde no se recibieron peticiones por este canal.

TOTAL, DERECHOS DE PETICIÓN

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público recibió **1.160** derechos de petición en el mes de agosto, con un aumento del **25,60%** correspondiente a **297** peticiones más, respecto a Julio con **863**. 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. La distribución fue la siguiente:

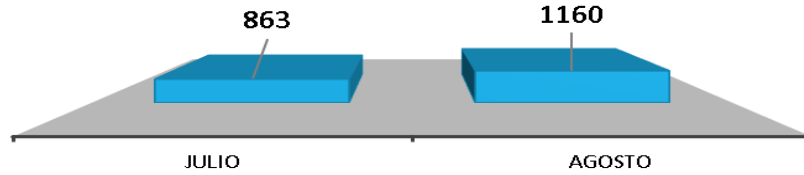
Cuadro No. 11

Derechos de Petición

Petición General	Petición Consulta	Petición de Documentos	Petición Autoridad	Petición Autoridad Legislativa
890	191	75	4	0
890	191	75	4	0

Gráfico No. 13

Comportamiento Derechos de Petición



QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

En el mes de agosto se recibieron siete (07) Denuncias, cuatro (04) Quejas y un (1) reclamo por parte de los ciudadanos, presentándose un aumento de cuatro (4) PQRSD con respecto al mes de Julio donde se presentaron 8.

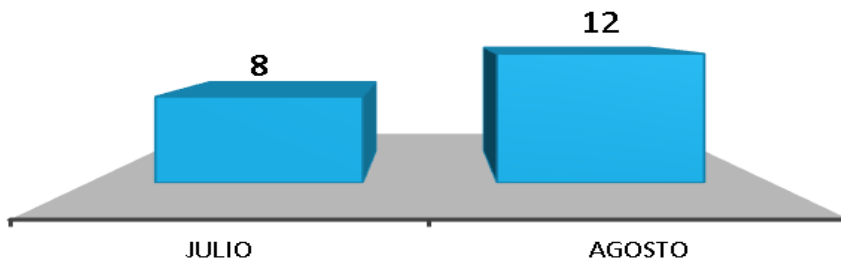
Cuadro No. 12

Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias

Quejas	Denuncias	Sugerencias	Reclamos	Total
4	7	0	1	12
4	7	0	1	12

Gráfico No. 14

Comportamiento QRSD Año 2017



1. Las cuatro quejas fueron trasladadas a las entidades competentes así:

- Ministerio de Defensa Nacional
- Secretaria de Hacienda de Medellín
- Superintendencia Nacional de Salud
- 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	17/08/2017	1-2017-065215	USUARIO DESEA RADICAR QUEJA PORQUE EL MINISTERIO DE DEFENSA NO LE CUMPLE A LA NACION CON LOS DINEROS MAL HABIDOS EN SALARIOS A LAS FUERZAS MILITARES	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	06/09/2017	MINISTERIO DE DEFENSA
2	17/08/2017	1-2017-065144	USUARIO DESEA INSTAURAR QUEJA POR RESPUESTA INSATISFECHA DE LA DAF BAJO RADICADO 1-2017-051762	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	0/09/2017	SECRETARIA DE HACIENDA DE MEDELLIN
3	22/08/2017	1-2017-065860	QUEJA-ASESORÍA - SOAT	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	22/08/2017	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
4	30/08/2017	1-2017-068893	QUEJA BANCO DE BOGOTÁ - SEGUROS VIDA DEUDOR E INCENDIO TERREMOTO DEL CRÉDITO HIPOTECARIO NO 00253569687	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	05/09/2017	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

2. Se dio traslado por competencia a las siete (07) denuncias radicadas:

- Fiscalía General de la Nación (2)
- Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio
- Superintendencia de Economía Solidaria
- Procuraduría General de la Nación
- Superintendencia Financiera de Colombia
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

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	02/08/2017	1-2017-059990	SEGUIMOS INVADIDOS POR LA CORRUPCIÓN, LA FALTA DE CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES, EL SOBORNO, FRAUDE, ILEGALIDAD, DELINCUENCIA, ASESINATOS	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	09/08/2017	FISCALIA GENERAL DE LA NACION
2	02/08/2017	1-2017-059985	ILEGALIDAD - SOBORNO FRAUDE - CORRUPCIÓN - SIGUEN ESTUVIERON DE LA INSPECCIÓN DE POLICÍA COMUNA 4 ESPERANZA RECIBIENDO DINEROS EN HORAS DE LA MAÑANA	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	09/08/2017	FISCALIA GENERAL DE LA NACION
3	02/08/2017	1-2017-059966	DENUNCIA - POR MEDIO DEL PRESENTE DOCUMENTO DENUNCIA Y PONE EN CONOCIMIENTO LA SIGUIENTE ESTAFA REITERATIVA EN GRAN PARTE DEL PAÍS Y QUE ESTÁN INVOLUCRADOS MUCHOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO NACIONAL A UNA MAYOR ESCALA.	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	09/08/2017	MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO
4	11/08/2017	1-2017-063230	DENUNCIA	Secretaria General	17/08/2017	SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA SOLIDARIA
5	16/08/2017	1-2017-064614	CORRUPCIÓN EN LA SUPERNOTARIADO - SEÑOR PRESIDENTE Y FISCAL- MEDIOS DE COMUNICACIÓN PROCEDAN.	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	23/08/2017	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION
6	18/08/2017	1-2017-065355	DENUNCIA POR VALOR TASA PREFERENCIAL	Oficina de Bonos Pensionales	25/08/2017	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
7	28/08/2017	1-2017-067881	RADICACIÓN DENUNCIA NO. 201782140100044111,2017-211-348-1260, 201782140100044111 - CONOCEDOR DE SUS FUNCIONES COMO DIRECTOR DE LA DIAN Y EN ESPECIAL EN COMBATIR LA EVASIÓN DE IMPUESTOS, EL LAVADO DE ACTIVOS Y EL ATROPELLO DE PARTE DE LOS COMERCIANTES HACIA LOS CIUDADANOS.	Subdirección Financiera	04/09/2017	DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

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

3. El reclamo recibido se trasladó a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

El cuadro No.15 relaciona el Reclamo recibido y su discriminación:

Cuadro No.15.

Reclamos MHCP

Reclamo No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	14/08/2017	1-2017-063579	RECLAMO NORMA DE LA DIAN	Secretaria General	01/09/2017	DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

LINEA DE ATENCION AL CIUDADANO

Durante el periodo del 01 al 31 de agosto, en el servicio de Centro de Contacto MHCP, se recibieron en total **817** llamadas, de las cuales se contestaron **805** que corresponden al **98,53%** y **12** llamadas abandonadas que corresponden al **1,47%** para un total del 100%.

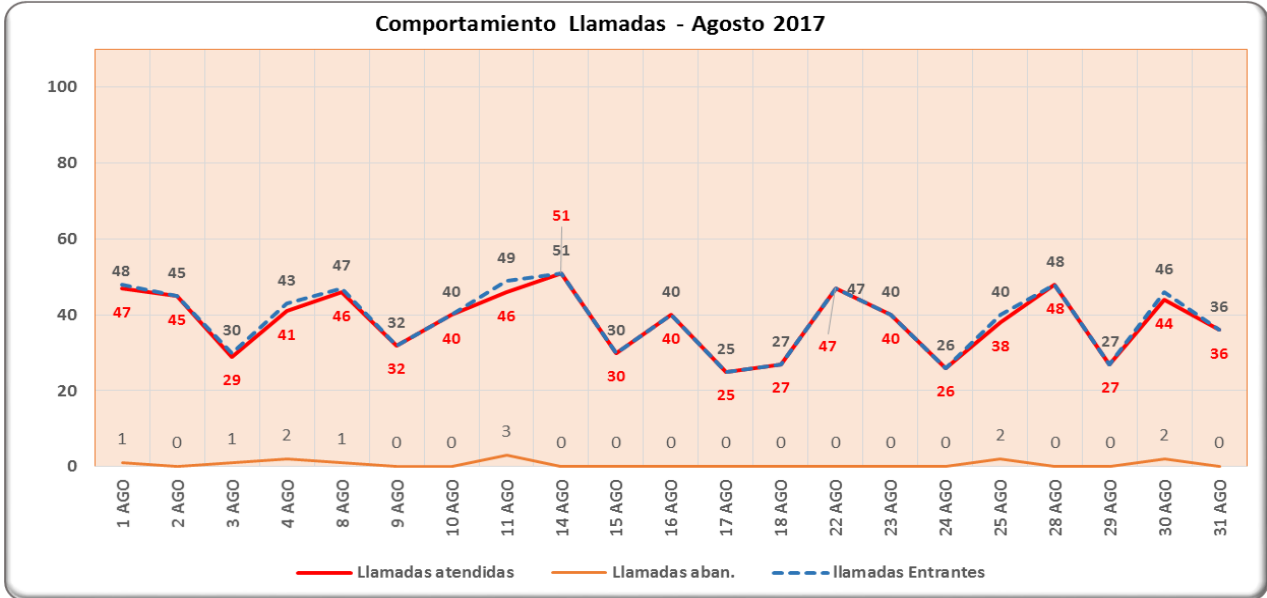
Las llamadas atendidas durante el mes de agosto correspondieron en general a los siguientes temas:

- Solicitudes sobre vigencias futuras
- Cierre o sellamiento de establecimiento
- Impuesto a las ventas
- Trazabilidad de solicitudes ya radicadas
- Solicitud de concepto en cuanto al porcentaje de retención por activos intangibles al exterior
- Creación de clave y usuario de Bonos pensionales

En el gráfico siguiente puede identificarse el comportamiento de las llamadas del mes de agosto 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 agosto 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 Agosto de 2017								
	Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
Semana 1	01/08/2017	48	47	1	47	02:38	98%	98%
	02/08/2017	45	45	0	45	02:12	100%	100%
	03/08/2017	30	29	1	29	02:58	97%	97%
	04/08/2017	43	41	2	41	04:04	95%	95%
	Total	166	162	4	162	02:58	98%	97,59%
Semana 2	08/08/2017	47	46	1	46	01:54	98%	98%
	09/08/2017	32	32	0	32	03:16	100%	100%
	10/08/2017	40	40	0	40	02:49	100%	100%
	11/08/2017	49	46	3	46	02:31	94%	94%
	Total	168	164	4	164	02:37	98%	97,62%
Semana 3	14/08/2017	51	51	0	51	03:02	100%	100%
	15/08/2017	30	30	0	30	03:04	100%	100%
	16/08/2017	40	40	0	40	03:22	100%	100%
	17/08/2017	25	25	0	25	03:41	100%	100%
	18/08/2017	27	27	0	27	03:16	100%	100%
	Total	173	173	0	173	03:17	100%	100,00%
Semana 4	22/08/2017	47	47	0	47	02:34	100%	100%
	23/08/2017	40	40	0	40	02:27	100%	100%
	24/08/2017	26	26	0	26	03:04	100%	100%
	25/08/2017	40	38	2	38	02:38	95%	95%
	28/08/2017	48	48	0	48	02:04	100%	100%
	29/08/2017	27	27	0	27	03:18	100%	100%
	30/08/2017	46	44	2	44	02:46	96%	96%
	31/08/2017	36	36	0	36	03:10	100%	100%
Total	310	306	4	306	02:45	99%	98,71%	
Acumulado	817	805	12	805	02:54	98,53%	98,53%	

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 agosto, 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 ATENCION AL CIUDADANO MES AGOSTO 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	12/08/2017
Circulación	Ministerio de Hacienda y Crédito Público

* * *