

---

# **INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO SEPTIEMBRE**

---

**MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO**

---

**01 – 30 SEPTIEMBRE 2016**

**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.....	23

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	Quejas Pendientes con respuesta.....	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 recepcionada en el centro de contacto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público entre el 01 y el 30 de Septiembre del 2016.

En el periodo analizado se recepcionaron **9.908** comunicaciones y se trasladaron a otras entidades **226** solicitudes de acceso a la información, correspondientes al **2.28%** y no se presentaron devoluciones o rechazos de estas. El tiempo promedio de respuesta fue de 7 días. La información detallada se presenta a continuación:

**Cuadro No. 1  
Resumen Gestión**

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Solicitudes recibidas	9.908
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	226
Tiempo de respuesta promedio	7 días

Durante el mes de Septiembre se respondieron **994** comunicaciones en los siguientes términos de tiempo:

- **755** comunicaciones dentro los primeros 8 días hábiles de gestión las que corresponden al **75,96%** cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por la ley.
- **239** solicitudes correspondientes al **24,04%** en un lapso de tiempo, entre 9 y 28 días.

De las **9.908** comunicaciones recibidas, quedaron **8.688** (9.908-994-226) solicitudes pendientes por respuesta, que se están tramitando dentro de los tiempos establecidos para cada caso.

El tiempo promedio de respuesta de las **1.220** (994+226) solicitudes incluidos los traslados por competencia fue de **7** días promedio.

**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 2.  
Escala tiempo de respuesta**

Tiempo de Respuesta		
Días	Cantidad	%
1	97	9,76%
2	76	7,65%
3	54	5,43%
4	75	7,55%
5	87	8,75%
6	109	10,97%
7	182	18,31%
8	75	7,55%
9	39	3,92%
10	33	3,32%
11	32	3,22%
12	16	1,61%
13	13	1,31%
14	15	1,51%
15	28	2,82%
16	5	0,50%
17	10	1,01%
18	8	0,80%
19	5	0,50%
20	3	0,30%
21	6	0,60%
22	10	1,01%
23	4	0,40%
24	6	0,60%
25	1	0,10%
26	2	0,20%
27	1	0,10%
28	2	0,20%
<b>Total</b>	<b>994</b>	<b>100,00%</b>

**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.

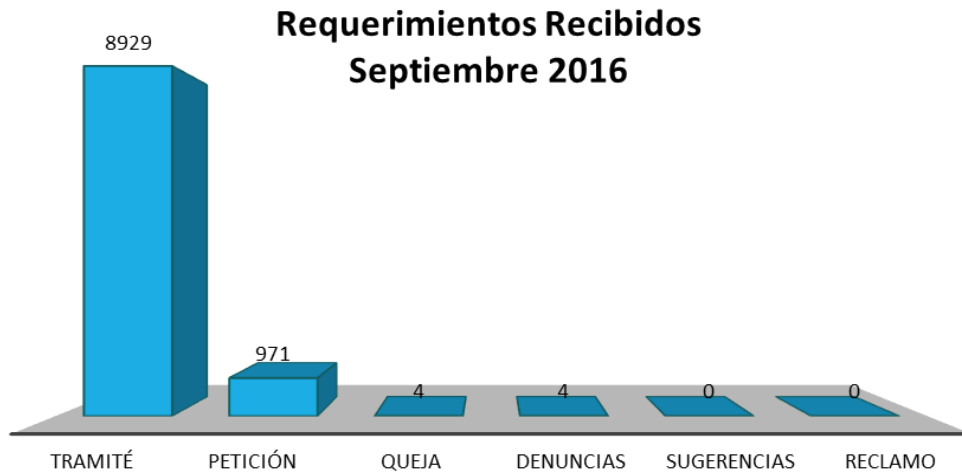
### Distribución por categoría

En el Ministerio de Hacienda y Crédito Público durante el periodo reportado, se atendieron un total de **9.908** comunicaciones distribuidas por categoría así:

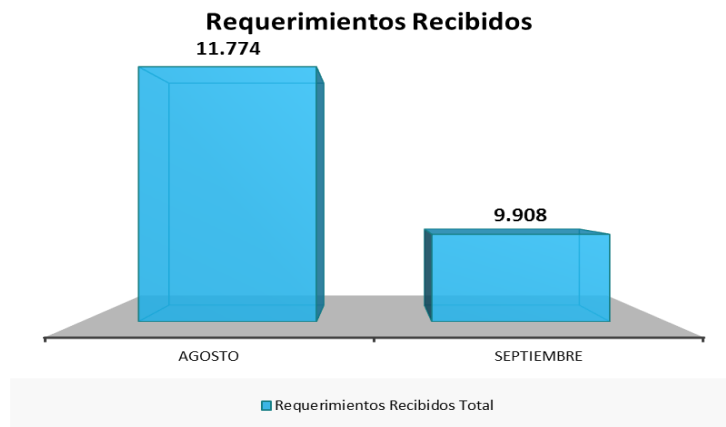
- **8.929** trámites al interior de la entidad que representan un **90,12%**.
- **971** peticiones (que se discriminan en el capítulo 3) con el **9,80%**.
- **4** Quejas que representan el **0,04%**.
- **4** Denuncias que representan el **0,04%**

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 Septiembre de 2016 se recibieron **9.908** comunicaciones presentándose una disminución de **1.866** comunicaciones con un **15,84%** frente al mes de Agosto del mismo año, en el que se recepcionaron **11.774** comunicaciones como se refleja en el gráfico No. 02. Lo anterior se debe a que en este mes disminuyó la cantidad de peticiones referente a los temas relacionados con el pago de indexaciones, mesadas pensionales del San Juan de Dios y Cuentas maestras.

De las **9.908** 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	3396	40,50%
Solicitud de Información	2011	23,98%
Acción de Tutela	511	6,09%
Trámite Bono pensional	500	5,96%
Fonpet	390	4,65%
Certificación Laboral	348	4,15%
Solicitudes al SIIF	331	3,95%
Respuesta	316	3,77%
Procesos Judiciales	308	3,67%
Informes	275	3,28%
<b>Totales</b>	<b>8386</b>	<b>100,00%</b>

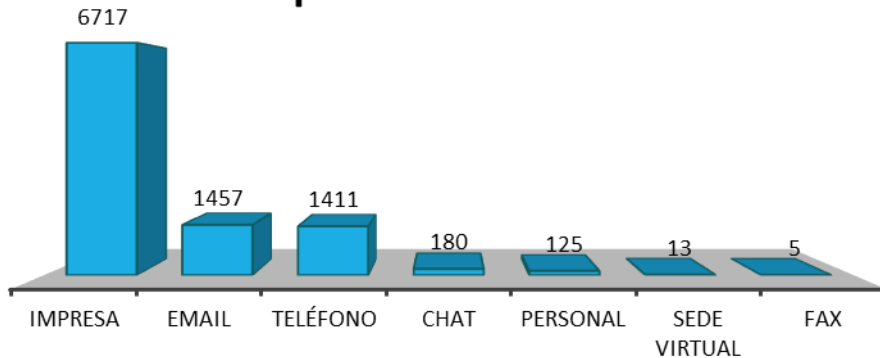
\* Tabla con las 10 más Representativas

### Distribución por Medio de Recepción

En el gráfico No. 03, se puede observar el detalle de las radicaciones de comunicaciones recibidas y asesoría 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.

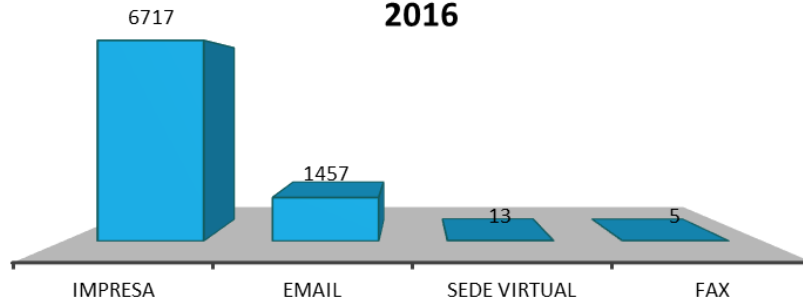
**Gráfico No. 3**  
**Medios de Acceso - Grafica General**

### Comportamiento Medios de Acceso Septiembre Año 2016



**Gráfico No. 4**

### Comportamiento Medios de Acceso - Comunicaciones recibidas Septiembre Año 2016



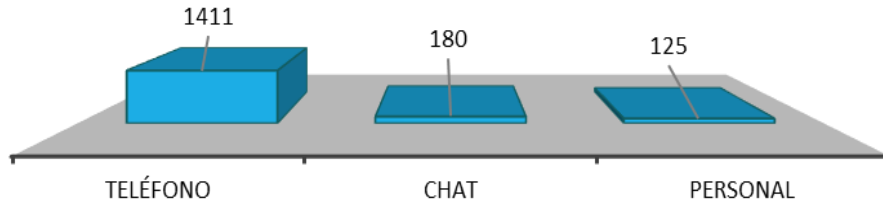
El medio Impreso sigue siendo uno de los canales preferidos por los ciudadanos con **6.717** documentos radicados que corresponden a un **67,79%** continuando con el canal Email con **1.457** Correos que representan un **14,71%**, seguido de la sede virtual donde se presentaron



**13** solicitudes equivalentes a un **0,13%**, y por último el fax donde se recibieron **5** solicitudes correspondiente a un **0,05%**.

**Gráfico No. 5**

**Comportamiento Medios de Acceso - Asesoría  
Telefonica, Chat y Personalizada Septiembre  
Año 2016**



El medio Telefónico es el canal por el cual los ciudadanos solicitan mayor asesoría con **1.411** llamadas atendidas equivalentes a un **14,24%**, seguido por el canal Chat con un total de **180** interacciones con un **1,82%** y finalizando con la atención en ventanilla con un total de **125** ciudadanos atendidos para un **1,26%**.

### Total atención Impresa Cuadro No. 4

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información General	3392	50,50%
Trámite Bono pensional	500	7,44%
Petición General	442	6,58%
Fonpet	366	5,45%
Respuesta	306	4,56%
Solicitud de Información	286	4,26%
Acción de Tutela	269	4,00%
Procesos Judiciales	236	3,51%
Informes	216	3,22%
Certificación Laboral	199	2,96%
DGPPN-Otros trámites	139	2,07%
Invitaciones	116	1,73%
Facturas	67	1,00%
Devolución	28	0,42%
Contratos de Empréstito	23	0,34%
Libros - Revistas - Publicaciones	23	0,34%
Citación Junta Directiva - Asamblea	19	0,28%
Certificación de cumplimiento	10	0,15%
Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	10	0,15%
Traslados	10	0,15%
Sobretasa a Combustible	8	0,12%
Solicitudes al SIIF	8	0,12%
Cuenta de Cobro	8	0,12%
Cotizaciones	7	0,10%
Propuesta	5	0,07%
Petición de Documentos	4	0,06%
Hojas de Vida	3	0,04%
Petición Consulta	3	0,04%
Proyecto ley	3	0,04%
2.5 Procesos Disciplinarios	3	0,04%
Oferta	2	0,03%
Audiencia de Conciliación	1	0,01%
Quejas	1	0,01%
Reparación Directa	1	0,01%
Traslado - Remisorio	1	0,01%
Anteproyecto de Presupuesto	1	0,01%
Memorando	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>6717</b>	<b>100,00%</b>

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

Código Postal 111711

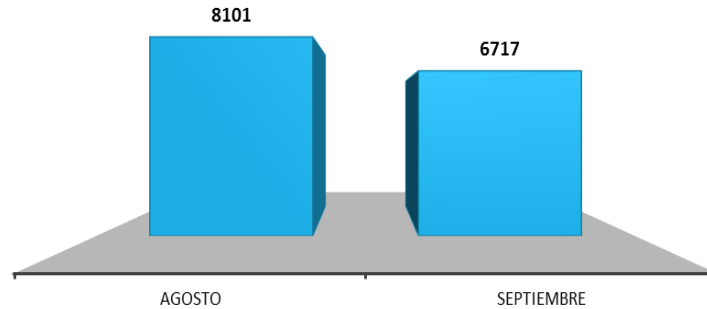
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

**Gráfico No. 6**

**Comportamiento Atención Impresa**



Por el medio impreso en el transcurso del mes de septiembre de 2016, se recibieron **6.717** comunicaciones oficiales, disminuyendo en **1.384** requerimientos frente al mes de agosto con **8.101**, disminución que representó un **17,08%**. La disminución obedece a que los Ex Funcionarios del San Juan de Dios beneficiarios de la sentencia No 484 de 2008, ya no han radicado la misma cantidad de Registro de Cuentas Bancarias para el pago al que tienen derecho.

**Total de Correos Electrónicos atendidos**

**Cuadro No. 5**

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	329	22,58%
Solicitudes al SIIF	320	21,96%
Acción de Tutela	242	16,61%
Certificación Laboral	149	10,23%
Petición Consulta	136	9,33%
Procesos Judiciales	72	4,94%
Informes	59	4,05%
Petición de Documentos	39	2,68%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	35	2,40%
Fonpet	24	1,65%
Solicitud de Información	15	1,03%
Respuesta	10	0,69%
Hojas de Vida	5	0,34%
Denuncias	4	0,27%
Reparación Directa	4	0,27%
Solicitud de Información General	4	0,27%
Invitaciones	3	0,21%
Quejas	2	0,14%
Petición Autoridad	2	0,14%
Audiencia de Conciliación	1	0,07%
Propuesta	1	0,07%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	1	0,07%
<b>Total general</b>	<b>1457</b>	<b>100,00%</b>

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

Código Postal 111711

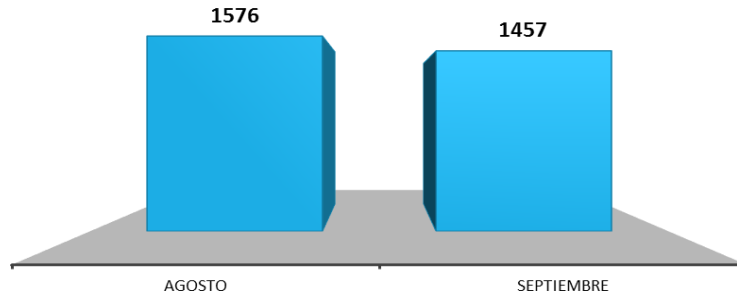
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

### Gráfico No. 7 Correos Electrónicos

#### Comportamiento Correo Electrónico



El gráfico No. 05 refleja la atención en el mes de Septiembre de 2016 a través del correo electrónico, para un total de **1.457** requerimientos con una disminución de 119 correos equivalentes a **07,55%** con respecto a Agosto que presentó **1.576**. La disminución se debe a que se presentaron menos peticiones sobre el estado del pago de cuentas maestras, certificaciones de inembargabilidad, cobro coactivo, creación de usuario SIIF (Sistema Integrado de Información Financiera) y solicitud de Clave y Usuario de Bonos Pensionales.

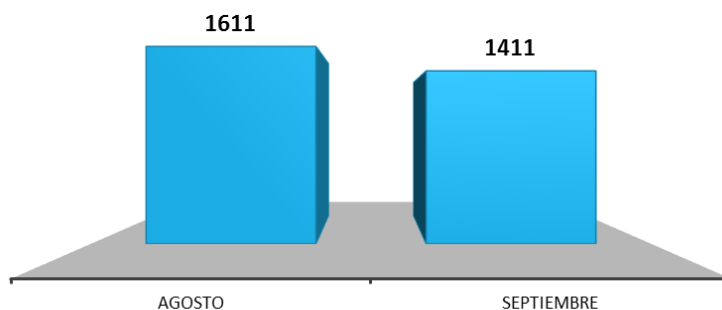
#### Total atención Telefónica

#### Cuadro No. 6

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	1407	99,72%
Petición General	2	0,14%
Solicitudes al SIIF	2	0,14%
<b>Totales</b>	<b>1411</b>	<b>100,00%</b>

### Gráfico No. 8

#### Comportamiento Atención Telefónica



Durante el mes de septiembre de 2016 se atendieron **1.411** llamadas, presentándose una disminución del **12,41%** correspondiente a 200 llamadas menos con respecto al mes de agosto con **1.611** llamadas. La disminución se debe a que la oficina de asesora de jurídica indico que las resoluciones de pagos de mesadas, saldrían a finales del mes de septiembre, por lo que los ciudadanos se abstuvieron de comunicarse hasta el final del mes.

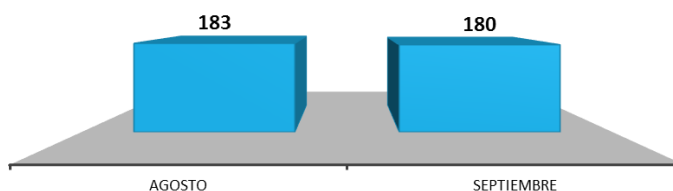
#### Total de Chats atendidos

### Cuadro No. 7 Chat Atendidos

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	179	99,44%
Solicitudes al SIIF	1	0,56%
<b>Totales</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

### Gráfico No. 9 Chat

#### Comportamiento Chat



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

Código Postal 111711

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

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Se atendieron **180** requerimientos vía Chat en el mes de septiembre, presentando una disminución de **3** interacciones con un **1,64%** frente al mes de Agosto, donde se atendieron **183** requerimientos por este medio; Los temas presentados en este medio fueron consultas sobre los recursos del FONPET, los registros de las cuentas maestras de los Municipios, Devoluciones y preguntas sobre la funcionalidad del chat del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF, solicitudes para saber la respuesta del pago de las mesadas pensionales e indexaciones del San Juan de Dios, Cuentas maestras entre otras.

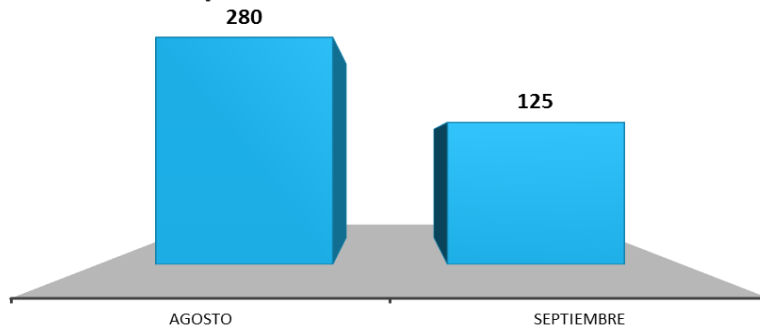
### Total atención personal

**Cuadro No. 8**

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	124	99,20%
Petición General	1	0,80%
<b>Totales</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 10**

### Comportamiento Atención Personal



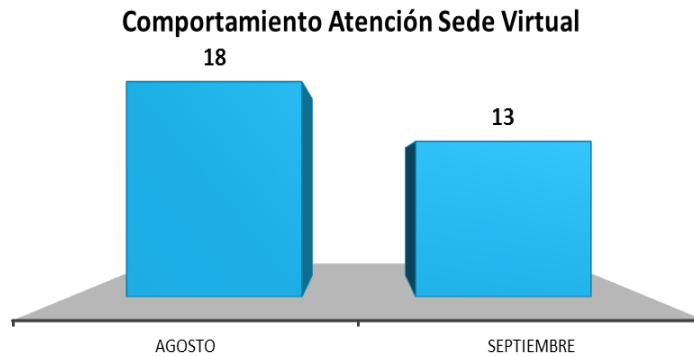
El gráfico anterior evidencia que durante el periodo analizado se atendieron **125** ciudadanos en la ventanilla de atención presencial disminuyendo en un **55,36%** frente a los 280 ciudadanos atendidos en el mes de agosto, es decir, **155** ciudadanos menos. La disminución se debe a que se presentaron menos visitas con respecto a solicitudes de copias de resoluciones de San Juan de Dios, solicitud de los formatos para el tema de pago de indexaciones, devoluciones de dineros por parte de la Subdirección de Operaciones, y pago de las mesadas pensionales del San Juan de Dios entre otros.

### Total atención Sede Virtual

**Cuadro No. 9**

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	10	76,92%
Petición Consulta	3	23,08%
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 11**



El gráfico anterior evidencia que durante el mes de Septiembre se atendieron **13** solicitudes desde la sede virtual, con una disminución de 5 frente al mes de agosto lo que equivale a un **27,78%**, La disminución de la sede Virtual se debe a que se presentaron menos solicitudes por parte de las diferentes entidades públicas, relacionadas con el procedimiento para la creación de usuario SIIF (Sistema Integrado de Información Financiera), y consultas de Fonpet a través de este medio.

### Total atención Fax

**Cuadro No. 10**

Categoría	Cantidad	% participación
Citación Junta Directiva	4	80,00%
Quejas	1	20,00%
<b>Totales</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

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

Código Postal 111711

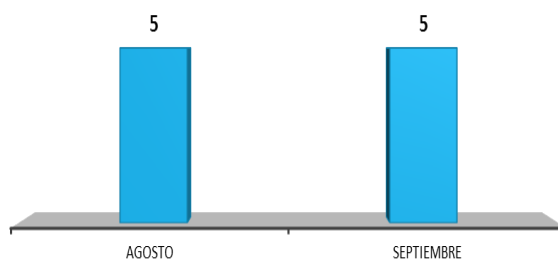
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

### Gráfico No. 12

#### Comportamiento de Atención de Fax



A través del Fax se recibieron 5 solicitudes en el mes de septiembre, siendo esta la misma cantidad con relación a agosto. Los requerimientos más representativos en este canal son tutelas y sus soportes.

### TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

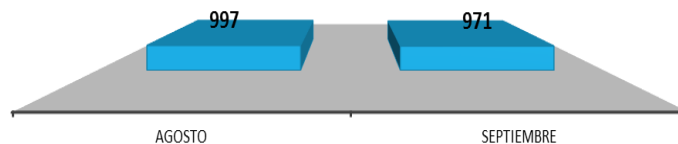
El Ministerio de Hacienda y Crédito Público recibió **971** derechos de petición en el mes de septiembre, con una disminución del **02,60%** correspondiente a 26 Peticiones menos, respecto al mes de agosto con 997. La distribución fue la siguiente:

**Cuadro No. 11**  
Derechos de Petición

Petición General	Petición Consulta	Petición de Documentos	Petición Autoridad	Petición Autoridad Legislativa
784	142	43	2	0
784	142	43	2	0

### Gráfico No. 13

#### Comportamiento Derechos de Petición



**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



### QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Se recibieron cuatro (04) Quejas y cuatro (4) Denuncias, por parte de los ciudadanos, registrándose una disminución de 4 PQRS menos con un **33,33%** en los requerimientos frente al mes de Agosto. La disminución se debe a que en este mes de septiembre no se presentaron Reclamos ni Sugerencias.

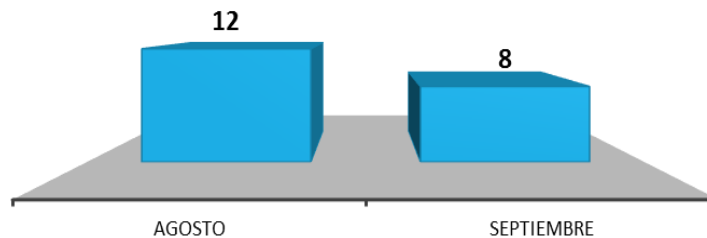
**Cuadro No. 12**

#### Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias

Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Total
4	0	4	0	8
4	0	4	0	8

**Gráfico No. 14**

#### Comportamiento QRSD Año 2016



En el mes de Septiembre de 2016 se recibieron cuatro (04) Quejas de las cuales:

- Dos (2) de ellas fueron trasladadas a la FISCALIA GENERAL DE LA NACION Y A LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES.
- Las Dos (2) quejas restantes están pendiente de respuesta por parte de las dependencias del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

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	09/09/2016	1-2016-075902	QUEJA DE FORMATO DE PETICIÓN	Dirección General del Crédito Público y Tesoro Nacional	Pendiente de respuesta	-
2	13/09/2016	1-2016-077322	RV: Asesinato y persecución de líderes comunitarios	Atencion al Cliente	13/09/2016	FISCALIA GENERAL DE LA NACION
3	15/09/2016	1-2016-078034	MANEJO INADECUADO DE FOGAFIN	Despacho del Ministro	Pendiente de respuesta	-
4	22/09/2016	1-2016-080627	QUEJA A SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA SOLIDARIA	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	28/09/2016	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

En septiembre de 2016, se recibieron cuatro (04) Denuncias de las cuales:

- Tres (3) de ellas fueron atendidas y gestionada por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- La Denuncia Restante, fue atendida por Atención al Cliente y se dio traslado a la FISCALIA GENERAL DE LA NACION.

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

### Cuadro No.14. Denuncia MHCP

Denuncia No.	Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	09/09/2016	1-2016-076126	DENUNCIA ANTE EL CONSEJO DIRECTIVO ANM	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	15/09/2016	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
2	12/09/2016	1-2016-076826	PARAMILITARES ESTÁN OCUPANDO ESPACIOS COMUNITARIOS DE LA COMUNIDAD DE PAZ DE SAN JOSÉ DE APARTADÓ	Atencion al Cliente	12/09/2016	FISCALIA GENERAL DE LA NACION
3	16/09/2016	1-2016-078842	DOLOR Y PREOCUPACIÓN POR EL ASESINATO DE LÍDER DEL CONGRESO DE LOS PUEBLOS EN EL CENTRO DEL CESAR	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	22/09/2016	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
4	19/09/2016	1-2016-079371	ASESINATO DE LIDERES Y LIDERESAS COMUNITARIAS	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	22/09/2016	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

**QUEJAS pendientes del mes de agosto de 2016 que ya reportan con respuesta en el mes de Septiembre:**

**Cuadro No.15.  
Quejas pendientes con respuesta**

Queja No.	Fecha de radicado	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	04/08/2016	1-2016-063013	QUEJA FORMAL ANTE ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES COLPENSIONES	Oficina Asesora de Jurídica	06/09/2016	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
2	25/08/2016	1-2016-071065	QUEJA DE INCUMPLIMIENTO DE PAGOS DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN	Dirección General de Apoyo Fiscal	01/09/2016	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
3	31/08/2016	1-2016-073234	DENUNCIA COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	07/09/2016	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

**QUEJAS pendientes del mes de agosto de 2016 que aun NO reportan con respuesta en el mes de Septiembre:**

**Cuadro No.16  
Quejas Pendientes sin respuesta**

Queja No.	Fecha de radicado	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	11/08/2016	1-2016-066332	QUEJA POR MALTRATO DE LA FUNCIONARIA	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	PENDIENTE POR RESPUESTA	-
2	24/08/2016	1-2016-070420	QUEJA DEPORTISTAS COLOMBIANOS	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	PENDIENTE POR RESPUESTA	-
3	25/08/2016	1-2016-071081	QUEJA DE INCUMPLIMIENTO DE PAGOS DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN	Dirección General de Apoyo Fiscal	PENDIENTE POR RESPUESTA	-

**SUGERENCIA pendiente del mes de agosto de 2016 que aun NO reporta con respuesta en el mes de septiembre:**

**Cuadro No.17  
Sugerencia Pendientes sin respuesta**

Sugerencia No.	Fecha de radicado	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	12/08/2016	1-2016-066732	REMISIÓN ACLARACIÓN DE RECURSOS CONSIGNADOS AL MUNICIPIO DE UBATE	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	PENDIENTE POR RESPUESTA	-

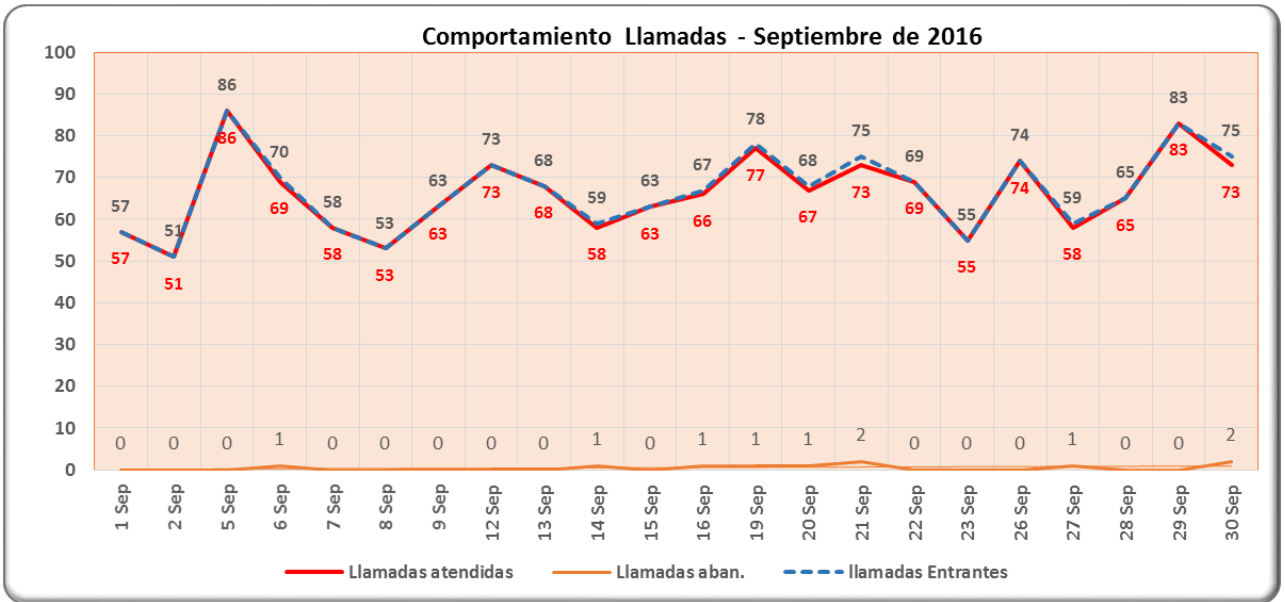
**LINEA DE ATENCION AL CIUDADANO**

Durante el periodo del 01 al 30 de septiembre de 2016, en el servicio de Centro de Contacto MHCP, se recibieron en total **1.469** llamadas, de las cuales se contestaron **1.459** que corresponden al **99,32%** y **10** llamadas abandonadas que corresponden al **0,68%** para un total del 100%.

Las llamadas atendidas durante el mes de septiembre correspondieron en general, a consultas relacionadas con el San Juan de Dios en cuanto a Pagos de mesadas pensionales, cobro coactivo, devoluciones de la subdirección de operaciones, pagos de indexaciones, diligenciamiento de formatos para pago de indexaciones; también hubo consultas sobre certificados de inembargabilidad, solicitud de clave y usuario de Bonos pensionales, información general sobre trámites de otras entidades.

En el gráfico siguiente puede identificarse el comportamiento de las llamadas del mes de Septiembre de 2016.

**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 2016:

% 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. 18 Diario telefónico

Servicio: LÍNEA MHCP 1 al 30 de Septiembre de 2016							
Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
01/09/2016	57	57	0	56	02:26	100%	98%
02/09/2016	51	51	0	51	02:20	100%	100%
05/09/2016	86	86	0	83	01:44	100%	97%
06/09/2016	70	69	1	68	01:40	99%	97%
07/09/2016	58	58	0	58	01:46	100%	100%
08/09/2016	53	53	0	53	02:01	100%	100%
09/09/2016	63	63	0	61	02:37	100%	97%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>437</b>	<b>1</b>	<b>430</b>	<b>02:04</b>	<b>100%</b>	<b>98,17%</b>
12/09/2016	73	73	0	73	02:00	100%	100%
13/09/2016	68	68	0	68	01:53	100%	100%
14/09/2016	59	58	1	56	01:49	98%	95%
15/09/2016	63	63	0	63	01:58	100%	100%
16/09/2016	67	66	1	65	01:47	99%	97%
<b>Total</b>	<b>330</b>	<b>328</b>	<b>2</b>	<b>325</b>	<b>01:53</b>	<b>99%</b>	<b>98,48%</b>
19/09/2016	78	77	1	74	02:33	99%	95%
20/09/2016	68	67	1	66	02:16	99%	97%
21/09/2016	75	73	2	70	02:22	97%	93%
22/09/2016	69	69	0	69	02:12	100%	100%
23/09/2016	55	55	0	54	02:18	100%	98%
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>341</b>	<b>4</b>	<b>333</b>	<b>02:20</b>	<b>99%</b>	<b>96,52%</b>
26/09/2016	74	74	0	73	02:09	100%	99%
27/09/2016	59	58	1	56	02:22	98%	95%
28/09/2016	65	65	0	62	02:37	100%	95%
29/09/2016	83	83	0	79	01:44	100%	95%
30/09/2016	75	73	2	69	02:05	97%	92%
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>353</b>	<b>3</b>	<b>339</b>	<b>02:11</b>	<b>99%</b>	<b>95,22%</b>
<b>Acumulado</b>	<b>1469</b>	<b>1459</b>	<b>10</b>	<b>1427</b>	<b>02:07</b>	<b>99,32%</b>	<b>97%</b>

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

**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 mes de septiembre, las respuestas a las consultas realizadas se encontraron en la Base del Conocimiento, en resoluciones 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 DE SEPTIEMBRE 2016
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	<a href="http://www.minhacienda.gov.co">www.minhacienda.gov.co</a> Sección Atención al Ciudadano
Última Fecha Actualizado	12/10/2016
Circulación	Ministerio de Hacienda y Crédito Público

\* \* \*