

---

# **INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO OCTUBRE**

---

**MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO**

---

**03 – 31 OCTUBRE 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.....	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 recepcionada en el centro de contacto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público entre el 03 y el 31 de Octubre del 2016.

En el periodo analizado se recibieron **9.274** comunicaciones y se trasladaron a otras entidades **261** solicitudes de acceso a la información, correspondientes al **2.81%**; no se presentaron devoluciones o rechazos de estas. El tiempo promedio de respuesta fue de 7 días. El detalle de la información es el siguiente:

**Cuadro No. 1**  
**Resumen Gestión**

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Solicitudes recibidas	9.274
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	261
Tiempo de respuesta promedio	7 días

Durante el mes de Octubre se respondieron **925** comunicaciones en los siguientes términos de tiempo:

- **689** comunicaciones dentro de los primeros 8 días hábiles de gestión, las que corresponden al **74,49%** cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por la ley.
- **236** solicitudes correspondientes al **25,51%** en un lapso de tiempo, entre 9 y 28 días.

De las **9.274** comunicaciones recibidas, quedaron **8.088** solicitudes pendientes por respuesta, las cuales se encuentran en trámite cumpliendo con los tiempos establecidos para cada caso.

El tiempo promedio de respuesta de las **1.186**: 925 respuestas y 261 traslados por competencia fue de **7** días promedio.

**Cuadro 2**  
**Escala tiempo de respuesta**

Tiempo de Respuesta		
Días	Cantidad	%
1	126	13,62%
2	82	8,86%
3	72	7,78%
4	78	8,43%
5	58	6,27%
6	91	9,84%
7	111	12,00%
8	71	7,68%
9	21	2,27%
10	28	3,03%
11	26	2,81%
12	20	2,16%
13	17	1,84%
14	22	2,38%
15	14	1,51%
16	8	0,86%
17	12	1,30%
18	9	0,97%
19	13	1,41%
20	7	0,76%
21	11	1,19%
22	11	1,19%
23	4	0,43%
24	3	0,32%
25	3	0,32%
26	2	0,22%
27	2	0,22%
28	3	0,32%
<b>Total</b>	<b>925</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.

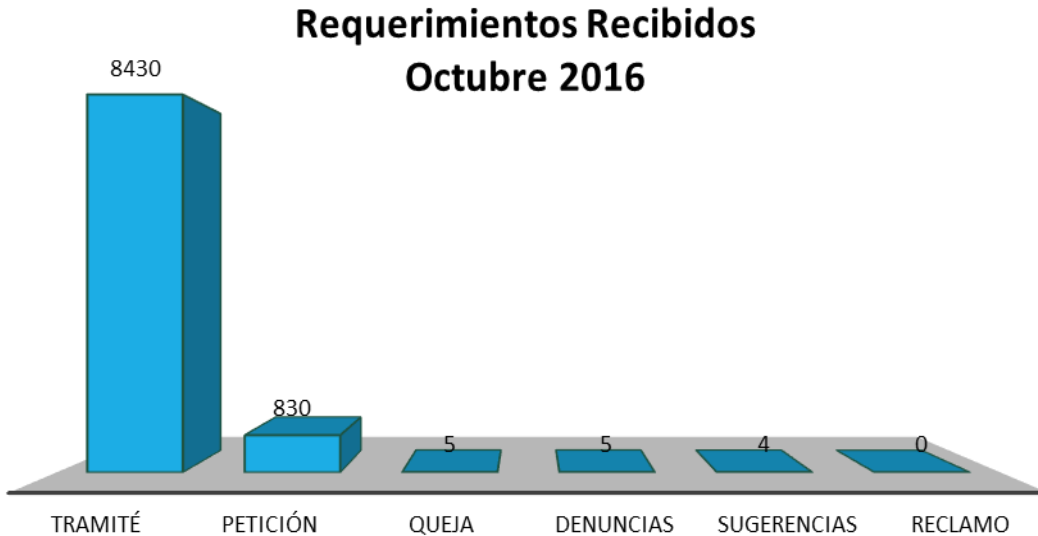
### Distribución por categoría

En el Ministerio de Hacienda y Crédito Público durante el periodo reportado, se atendieron un total de **9.274** comunicaciones distribuidas por categoría así:

- **8.430** trámites al interior de la entidad que representan un **90,899%**.
- **830** peticiones (que se discriminan en el capítulo 3) con el **8,950%**.
- **5** Quejas que representan el **0,054%**.
- **5** Denuncias que representan el **0,054%**
- **4** Sugerencias que representan **0,043%**

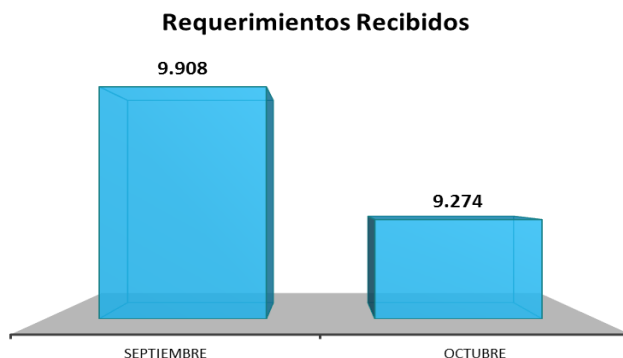
Lo anterior se puede validar en el gráfico No.01.

**Gráfico 01**  
**Distribución por categoría**



### Gráfico 02

#### Comparativo Requerimientos Recibidos



Al realizar el comparativo con el mes de septiembre de 2016 en el cual se recibieron **9.908** requerimientos, se evidencia una disminución del **6,39%** correspondiente a **634** comunicaciones menos.

Lo anterior debido al menor número de peticiones relacionadas con la documentación que se debe radicar para el pago de indexaciones y mesadas pensionales del San Juan de Dios y al tema de las Cuentas maestras. Adicionalmente, el trámite de Garantía de Pensión Mínima se empezó a realizar de manera virtual en la página oficial del Ministerio de Hacienda y Crédito Público por lo tanto ya no hay radicación de este tema competencia de la Oficina de Bonos Pensionales.

De las **9.274** 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**

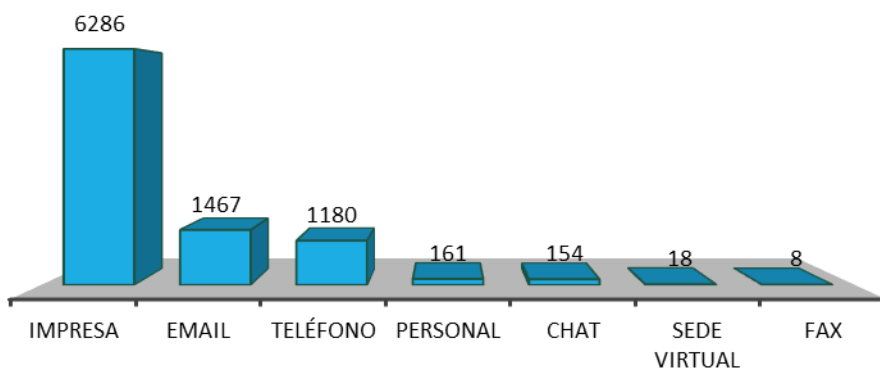
Categoría	Cantidad	%
Solicitud de Información General	3858	49,01%
Solicitud de Información	1507	19,14%
Acción de Tutela	517	6,57%
Fonpet	506	6,43%
Certificación Laboral	339	4,31%
Procesos Judiciales	268	3,40%
Solicitudes al SIIF	245	3,11%
Informes	242	3,07%
Trámite Bono pensional	196	2,49%
DGPPN-Otros trámites	194	2,46%
<b>Totales</b>	<b>7872</b>	<b>100,00%</b>

\* Tabla con las 10 más Representativas

### Distribución por Medio de Recepción

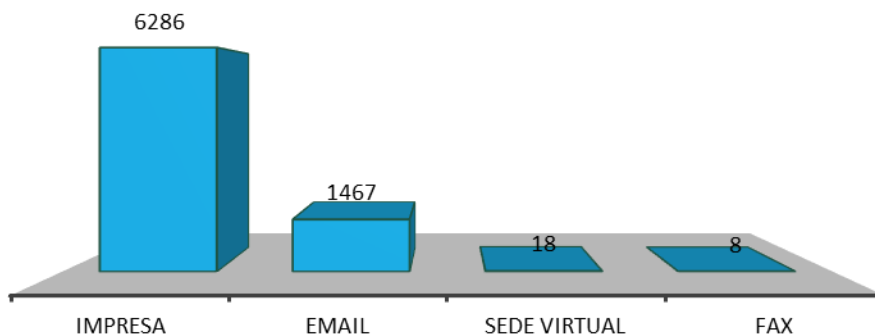
En el gráfico No. 3, se puede observar el detalle de las radicaciones de comunicaciones recibidas y asesoría a través de cada uno de los medios de atención, por los agentes del Call Center y de Servicios Postales Nacionales que prestan su servicio al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

**Gráfico No. 3**  
**Medios de Acceso comunicaciones oficiales recibidas**  
**Comportamiento medios de Acceso Octubre 2016**



**Gráfico No. 3 A**  
**Medio de Acceso impresos**

**Comportamiento medios de Acceso**  
**Comunicaciones recibidas Octubre año 2016**



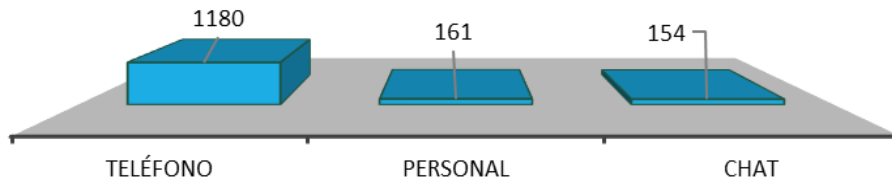
El medio Impreso sigue siendo uno de los canales preferidos por los ciudadanos con **6.286** documentos radicados que corresponden a un **67,78%**, continuando con el canal Email con



**1.467** Correos que representan un **15,82%**, seguido de la sede virtual donde se presentaron **18** solicitudes equivalentes a un **0,19%**, y por último el fax donde se recibieron **8** solicitudes correspondientes a un **0,09%**.

**Gráfico No. 4**

**Comportamiento Medios de Acceso - Asesoría Telefónica, Chat y Personalizada Octubre Año 2016**



El medio Telefónico es el canal por el cual los ciudadanos solicitan mayor asesoría con **1.180** llamadas atendidas equivalentes a un **12,72%**, seguido por la atención en ventanilla con un total de **161** ciudadanos atendidos para un **1,74%** y se finaliza con el Chat con un total de **154** interacciones para un **1,66%**.

**Cuadro No. 5**

**Total atención Impresa**

La distribución de los requerimientos recibidos durante el periodo objeto de análisis de acuerdo al tipo de servicio requerido se aprecia en el cuadro N° 5:

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información General	3847	61,20%
Fonpet	490	7,80%
Acción de Tutela	272	4,33%
Petición General	218	3,47%
Informes	197	3,13%
Trámite Bono pensional	196	3,12%
DGPPN-Otros trámites	194	3,09%
Procesos Judiciales	188	2,99%
Respuesta	165	2,62%
Certificación Laboral	164	2,61%
Invitaciones	133	2,12%
Facturas	75	1,19%
Libros - Revistas - Publicaciones	28	0,45%
Contratos de Empréstito	17	0,27%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	17	0,27%
Devolución	14	0,22%
Citación Junta Directiva - Asamblea	12	0,19%
Solicitud de Información	9	0,14%
Certificación de cumplimiento	6	0,10%
Cuenta de Cobro	6	0,10%
Anteproyecto de Presupuesto	6	0,10%
Proyecto ley	5	0,08%
Hojas de Vida	4	0,06%
Propuesta	4	0,06%
Sobretasa a Combustible	4	0,06%
Audiencia de Conciliación	3	0,05%
Solicitudes al SIIF	3	0,05%
Petición Consulta	2	0,03%
2.5 Procesos Disciplinarios	2	0,03%
Traslados	2	0,03%
Cotizaciones	1	0,02%
Quejas	1	0,02%
Traslado - Remisorio	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>6286</b>	<b>100,00%</b>

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

Código Postal 111711

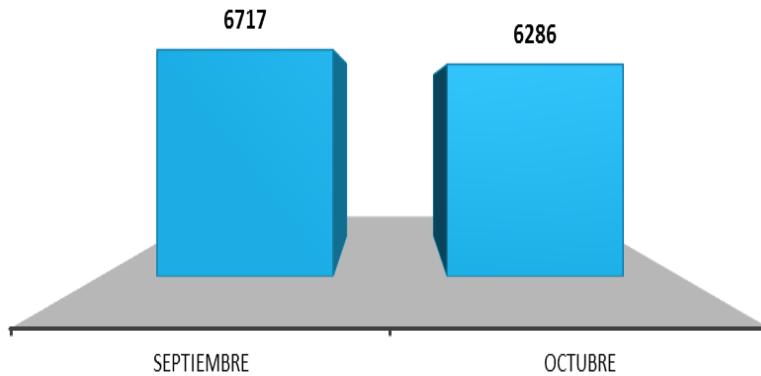
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

**Gráfico No. 6**

**Comportamiento Atención Impresa**



En el transcurso del mes de Octubre de 2016 se recibieron **6.286** comunicaciones oficiales por el medio impreso lo que refleja **431** requerimientos menos que representan un **6,41%** en comparación con las **6.717** recibidas en el mes de septiembre. El motivo principal de esta situación se generó porque el trámite de Garantía de Pensión Mínima se empezó a realizar de manera virtual en la página oficial del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por lo tanto, ya no hay radicación de este tema competencia de la Oficina de Bonos Pensionales.

### Total de Correos Electrónicos atendidos

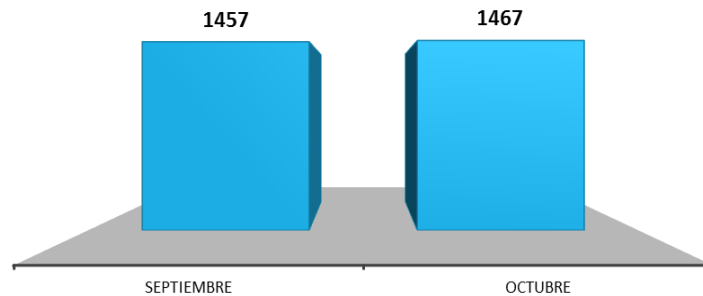
**Cuadro No. 5**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>% participación</b>
Petición General	413	28,15%
Acción de Tutela	243	16,56%
Solicitudes al SIF	241	16,43%
Certificación Laboral	172	11,72%
Petición Consulta	117	7,98%
Procesos Judiciales	80	5,45%
Petición de Documentos	56	3,82%
Informes	44	3,00%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	16	1,09%
Fonpet	16	1,09%
Audiencia de Conciliación	15	1,02%
Solicitud de Información	14	0,95%
Reparación Directa	7	0,48%
Denuncias	5	0,34%
Hojas de Vida	5	0,34%
Quejas	4	0,27%
Respuesta	4	0,27%
Sugerencias	4	0,27%
Solicitud de Información General	3	0,20%
Invitaciones	2	0,14%
Petición Autoridad	2	0,14%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	1	0,07%
Accion de Cumplimiento	1	0,07%
Regalias	1	0,07%
Programa Saneamiento FF_ E.S.E.	1	0,07%
<b>Total general</b>	<b>1467</b>	<b>100,00%</b>

### Gráfico No. 7

#### Correos Electrónicos

#### Comportamiento Correo Electrónico



El gráfico No. 7 refleja la atención en el mes de Octubre de 2016 a través del correo electrónico, para un total de **1.467** requerimientos con un aumento de **10** correos equivalentes al **0,69%** con respecto a Septiembre en el que se atendieron **1.457**. Los temas más comunes son el estado del pago de las 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.

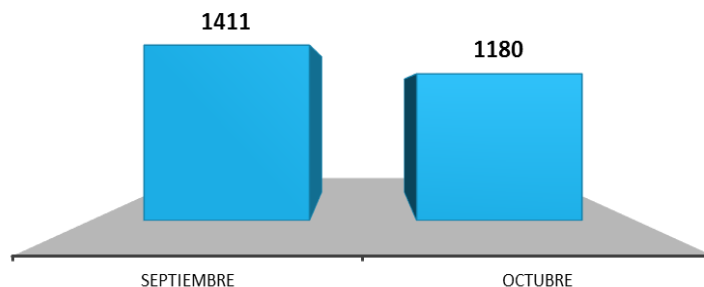
#### Total atención Telefónica

#### Cuadro No. 6

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	1169	99,07%
Petición General	7	0,59%
Solicitud de Información General	2	0,17%
Informes	1	0,08%
Solicitudes al SIIF	1	0,08%
<b>Totales</b>	<b>1180</b>	<b>100,00%</b>

### Gráfico No. 8

#### Comportamiento Atención Telefónica



Durante el mes de Octubre de 2016 se atendieron **1.180** llamadas, 231 menos que en el mes de septiembre correspondiente al **16,37%**, donde se dio atención a 1.411 llamadas; esta situación se generó debido a la información dada por la Subdirección Financiera en la que se comunicaba a los interesados que los días 7 y 10 de Octubre se realizarían los pagos pendientes de mesadas pensionales del San Juan de Dios del mes de Mayo, Julio y Agosto de 2016.

### Total de Chats atendidos

#### Cuadro No. 7

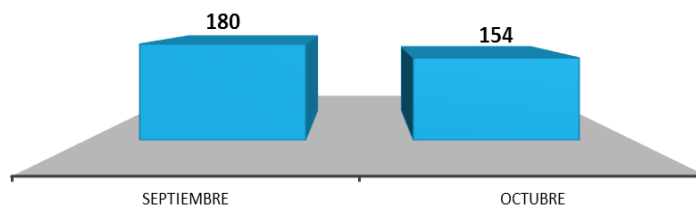
#### Chat Atendidos

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	154	100,00%
<b>Totales</b>	<b>154</b>	<b>100%</b>

### Gráfico No. 9

#### Chat

#### Comportamiento Chat



Se atendieron **154** requerimientos vía Chat en el mes de Octubre, presentando una disminución de **26** interacciones para un **14,44%** frente al mes de Septiembre, donde se atendieron **180** requerimientos por este medio; los temas consultados fueron sobre el proyecto de ley de la reforma tributaria, legalización de hechos cumplidos en cuanto a viáticos, los registros de las cuentas maestras de los Municipios, Devoluciones, 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, y sobre Cuentas maestras entre otras.

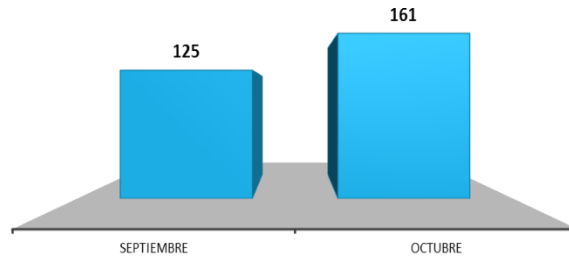
### Total atención personal

**Cuadro No. 8**

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	161	100,00%
<b>Totales</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 10**

**Comportamiento Atención Personal**



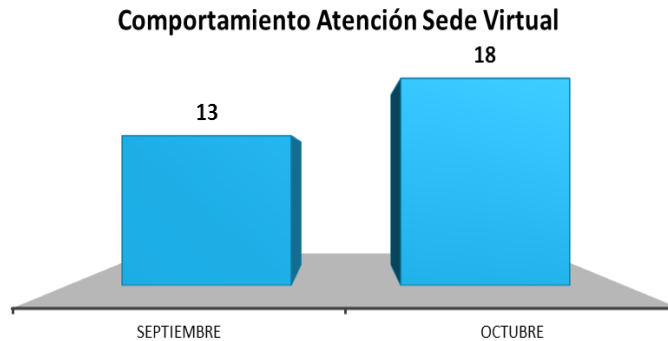
El gráfico anterior evidencia que durante el periodo analizado se atendieron **161** ciudadanos en la ventanilla de atención presencial aumentando en un **28,80%** frente a los 125 ciudadanos atendidos en el mes de Septiembre, es decir, **36** ciudadanos más. El incremento se debió al mayor número de solicitudes de copias de las resoluciones del hospital San Juan de Dios y el respectivo pago de las mesadas pensionales, solicitud de los formatos para el tema de pago de indexaciones y las devoluciones de dinero por parte de la Subdirección de Operaciones, entre otros.

### Total atención Sede Virtual

**Cuadro No. 9**

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	7	38,89%
Petición Consulta	6	33,33%
Certificación Laboral	3	16,67%
Petición de Documentos	2	11,11%
<b>Totales</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 11**



El gráfico anterior presenta el comportamiento durante el mes de octubre de la atención en la sede virtual con un total de **18** solicitudes, **5** más que las atendidas en el mes de septiembre, equivalentes a un **38,46%**; el aumento obedeció al mayor número de solicitudes recibidas de las diferentes entidades públicas, relacionadas con el procedimiento para la creación de usuario SIIF (Sistema Integrado de Información Financiera), y consultas de Fonpet.

### Total atención Fax

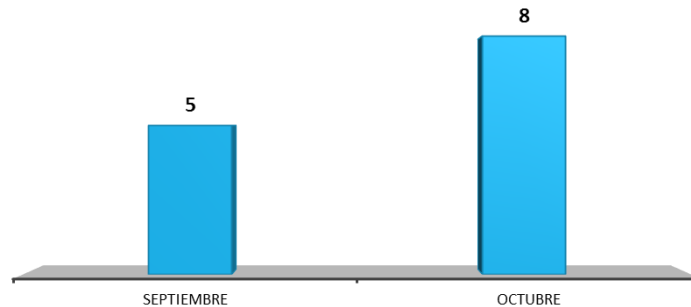
**Cuadro No. 10**

Categoría	Cantidad	% participación
Acción de Tutela	2	25,00%
Solicitud de Información General	6	75,00%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



### Gráfico No. 12

#### Comportamiento de Atención de Fax



A través del Fax se recibieron 8 solicitudes en el mes de Octubre, 62,5% más que en septiembre mes en el cual se atendieron 3 solicitudes. Los requerimientos más representativos en este canal son las tutelas y sus correspondientes soportes.

### TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público recibió **830** Derechos de Petición en el mes de Octubre, mostrando una disminución del **14,52%** - 141 Peticiones menos con respecto al mes de Septiembre durante el cual hubo 971. La distribución fue la siguiente:

#### Cuadro No. 11

##### Derechos de Petición

Petición General	Petición Consulta	Petición de Documentos	Petición Autoridad	Petición Autoridad Legislativa
645	125	58	2	0
645	125	58	2	0

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

Código Postal 111711

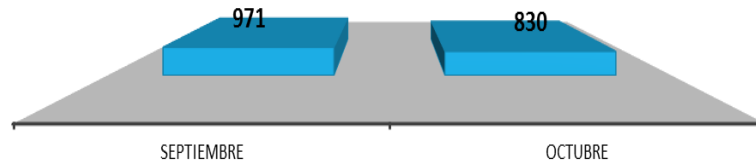
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

### Gráfico No. 13

#### Comportamiento Derechos de Petición



#### QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Se recibieron cinco (05) Quejas, cinco (5) Denuncias y cuatro (4) sugerencias por parte de los ciudadanos, registrándose un aumento de 6 PQRSD para un **57,14%**, frente al mes de septiembre.

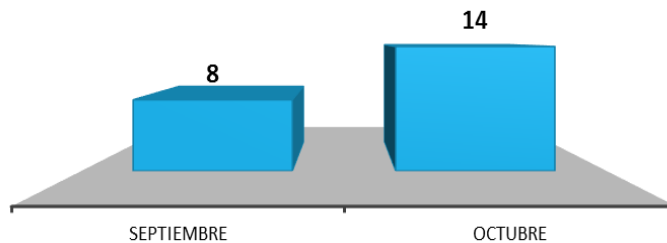
### Cuadro No. 12

#### Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias

Quejas	Denuncias	Sugerencias	Reclamos	Total
5	5	4	0	14
5	5	4	0	14

### Gráfico No. 14

#### Comportamiento QRSD Año 2016



En el mes de Octubre de 2016 se recibieron cinco (05) Quejas de las cuales:

- Tres (3) de ellas fueron trasladadas por competencia a la PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL.
- Una de las quejas restantes está pendiente de respuesta por parte de las dependencias del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y la última fue gestionada por el Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera.

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	04/10/2016	1-2016-084281	QUEJA CONTRA UN ASESOR	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	25/10/2016	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
2	05/10/2016	1-2016-084530	QUEJA DE UN CIUDADANO	Dirección General de Apoyo Fiscal	10/10/2016	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION
3	14/10/2016	1-2016-087856	SOLICITUD DE REEMBOLSO CON INTERESES E INVESTIGACIÓN DE PROCEDIMIENTOS A LAS AFECTACIONES CAUSADAS POR DESCUENTOS	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	24/10/2016	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
4	14/10/2016	1-2016-088087	QUEJA PRESENTADA ANTE LA CONTRALORIA DEUDAS CORDOBA	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	24/10/2016	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
5	26/10/2016	1-2016-091276	QUEJA CONTRA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	Pendiente de respuesta	-

En Octubre de 2016, se recibieron cinco (05) Denuncias las cuales fueron distribuidas de la siguiente manera:

- Cuatro (4) fueron trasladadas por competencia al Ministerio de Defensa Nacional de Colombia, Agencia Nacional de Minería, Coljuegos y Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- La Denuncia Restante, fue atendida por la Dirección General de Apoyo Fiscal del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

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

**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.14 Denuncia MHCP

Denuncia No.	Fecha de radicado	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	05/10/2016	1-2016-084439	DENUNCIA INCUMPLIMIENTO ACUERDO DE PASIVOS VALLE DEL CAUCA	Dirección General de Apoyo Fiscal	31/10/2016	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
2	12/10/2016	1-2016-086654	ASESINATO DE CAMPESINO EN PUERTO VALDIVIA	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	20/10/2016	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL DE COLOMBIA
3	21/10/2016	1-2016-089785	ENVÍA DENUNCIA CONTRA FUNCIONARIO DE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA.	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	28/10/2016	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA
4	24/10/2016	1-2016-090471	DENUNCIA RIFAS ILEGALES	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	28/10/2016	COLJUEGOS
5	25/10/2016	1-2016-090704	SOLICITA QUE SE INVESTIGUEN LOS HECHOS DE CORRUPCIÓN EN LA OFICINA DE FISCALIZACIÓN DE LA DIAN	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	31/10/2016	DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Las Sugerencias recibidas en Octubre de 2016, fueron en total cuatro (04) y el trámite adelantado a la fecha de corte es el siguiente:

- Dos (2) fueron trasladadas por competencia al Ministerio de Trabajo y Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- Una se gestionó por el Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- La otra sugerencia se encuentra en trámite en el grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera

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

### Cuadro No.15 Sugerencias MHCP

Sugerencia No.	Fecha de radicado	No. de Radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	05/10/2016	1-2016-084477	RECOMENDACIÓN A LAS PENSIONES.	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	11/10/2016	MINISTERIO DE TRABAJO

**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

2	18/10/2016	1-2016-088683	SUGERENCIAS REFORMA TRIBUTARIA	Ofician asesora de Jurídica	01/11/2016	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
3	24/10/2016	1-2016-090002	SUGERENCIA IMPUESTO A PRODUCTOS PARA MASCOTAS	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	28/10/2016	DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
4	25/10/2016	1-2016-090725	SUGERENCIA EN RELACIÓN A ENCARGO SUPERSOLIDARIA	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	Pendiente de respuesta	-

Quejas pendientes de respuesta radicadas en el mes de Agosto de 2016:

**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 FUNCIONARIA	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	PENDIENTE POR RESPUESTA	-
2	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 de respuesta radicada durante el mes de Agosto de 2016:

**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	-

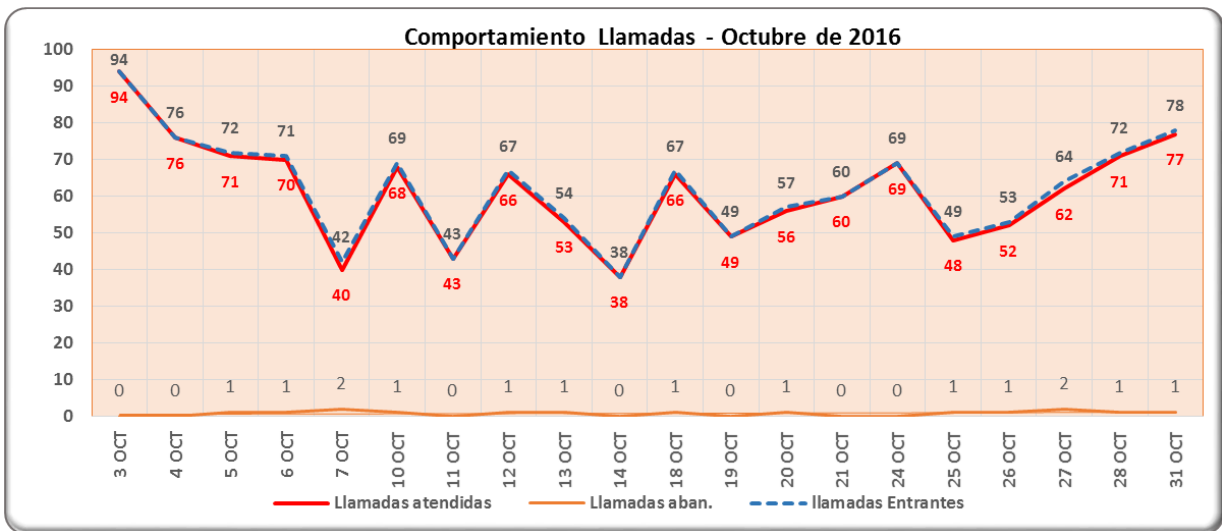
**LINEA DE ATENCION AL CIUDADANO**

Durante el periodo del 03 al 31 de Octubre de 2016, en el servicio de Centro de Contacto MHCP, se recibieron en total **1.244** llamadas, de las cuales se contestaron **1.229** que corresponden al **98,79%** 15 llamadas abandonadas que corresponden al **1,21%** para un total del 100%.

Las llamadas atendidas durante el mes de Octubre correspondieron en general, a consultas relacionadas con el diligenciamiento de los formatos para pago de indexaciones y sus pagos correspondientes del Hospital San Juan de Dios, los pagos de mesadas pensionales del mismo Hospital, cobro coactivo, devoluciones de la Subdirección de Operaciones, consultas sobre certificados de inembargabilidad, solicitud de clave y usuario de Bonos pensionales, e información general sobre trámites de otras entidades.

En el gráfico siguiente puede identificarse el comportamiento de las llamadas del mes de Octubre 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 03 al 31 de Octubre 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

**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. 18**  
**Diario telefónico**

<b>Servicio: LÍNEA MHCP 1 al 31 de Octubre de 2016</b>							
Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
03/10/2016	94	94	0	92	1:43	100%	98%
04/10/2016	76	76	0	75	2:24	100%	99%
05/10/2016	72	71	1	69	2:03	99%	96%
06/10/2016	71	70	1	69	1:47	99%	97%
07/10/2016	42	40	2	39	2:22	95%	93%
<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>351</b>	<b>4</b>	<b>344</b>	<b>2:03</b>	<b>99%</b>	<b>96,90%</b>
10/10/2016	69	68	1	66	1:51	99%	96%
11/10/2016	43	43	0	42	2:49	100%	98%
12/10/2016	67	66	1	66	1:48	99%	99%
13/10/2016	54	53	1	53	2:21	98%	98%
14/10/2016	38	38	0	38	2:25	100%	100%
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>268</b>	<b>3</b>	<b>265</b>	<b>2:14</b>	<b>99%</b>	<b>97,79%</b>
18/10/2016	67	66	1	66	2:00	99%	99%
19/10/2016	49	49	0	48	2:16	100%	98%
20/10/2016	57	56	1	54	2:29	98%	95%
21/10/2016	60	60	0	58	1:52	100%	97%
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>231</b>	<b>2</b>	<b>226</b>	<b>2:09</b>	<b>99%</b>	<b>97,00%</b>
24/10/2016	69	69	0	68	2:05	100%	99%
25/10/2016	49	48	1	47	2:28	98%	96%
26/10/2016	53	52	1	52	2:12	98%	98%
27/10/2016	64	62	2	59	2:49	97%	92%
28/10/2016	72	71	1	67	2:23	99%	93%
31/10/2016	78	77	1	73	2:14	99%	94%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>379</b>	<b>6</b>	<b>366</b>	<b>2:21</b>	<b>98%</b>	<b>95,06%</b>
<b>Acumulado</b>	<b>1244</b>	<b>1229</b>	<b>15</b>	<b>1201</b>	<b>2:12</b>	<b>98,79%</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

Durante el mes de octubre, las respuestas a las consultas realizadas se encontraron en la Base del Conocimiento, en resoluciones, correos electrónicos por parte de las diferentes dependencias y en la página Web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, link:

<http://www.minhacienda.gov.co> – Atención al Ciudadano – Preguntas Frecuentes

### Control del Documento

Información del Documento	
Identificación Documento	INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO MES DE OCTUBRE 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	10/11/2016
Circulación	Ministerio de Hacienda y Crédito Público