
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO**DICIEMBRE**

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

01 – 31 DICIEMBRE 2017

TABLA DE CONTENIDO

1. INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACION	4,5
2. TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO	6,7
2.1 Distribución por categoría.....	8
2.2 Distribución por Medio de Recepción	8,9
2.2.1 Total de Atención Impresa.....	10
2.2.2 Total de Correos Electrónicos atendidos	11
2.2.3 Total de atención Telefónica.....	12,13
2.2.4 Total de atención Chat.....	13,14
2.2.5 Total de atención Personal.....	14
2.2.6 Total de atención Sede Virtual.....	15
2.2.7 Total de atención Fax.....	15,16
3. TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN.....	16
4. SATISFACCION CIUDADANA.....	17
5. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.....	17,18,19
6. LINEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	20
7. COMPORTAMIENTO DE LLAMADAS DIARIAS.....	21,22
8. Preguntas Frecuentes.....	24

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

Código Postal 111711

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

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

1. Cuadro No. 1	Resumen Gestión.....	4
2. Cuadro No. 2	Escala tiempo de respuesta.....	5
3. Cuadro No. 3	Distribución Categorías.....	7
4. Cuadro No. 4	Atención Impresa.....	10
5. Cuadro No. 5	Correos Electrónicos Atendidos.....	11
6. Cuadro No. 6	Atención Telefónica.....	12
7. Cuadro No. 7	Chats atendidos.....	13
8. Cuadro No. 8	Atención Personal.....	14
9. Cuadro No. 9	Atención Sede Virtual.....	15
10. Cuadro No. 10	Atención Fax.....	15
11. Cuadro No. 11	Derechos de Petición.....	16
12. Cuadro No. 12	Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias.....	17
13. Cuadro No.13.	Quejas.....	18
14. Cuadro No. 14	Denuncias.....	18
15. Cuadro No. 15	Sugerencias.....	19
16. Cuadro No. 16	Quejas Pendientes sin respuesta	19
17. Cuadro No. 17	Sugerencia Pendientes sin respuesta.....	20
18. Cuadro No. 18	Comportamiento Diario Telefónico.....	22
1. Gráfico No. 1	Distribución por categorías.....	6
2. Gráfico No. 2	Comparativo Requerimientos Recibidos.....	7
3. Gráfico No. 3	Medios de Acceso- Grafica General.....	8
4. Gráfico No. 4	Medios de Acceso- Comunicaciones recibidas.....	9
5. Gráfico No. 5	Medios de Acceso- Asesoría.....	9
6. Gráfico No. 6	Atención Impresa.....	11
7. Gráfico No. 7	Correos Electrónicos.....	12
8. Gráfico No. 8	Atención Telefónica.....	13
9. Gráfico No. 9	Atención Chat.....	13
10. Gráfico No. 10	Atención Personal.....	14
11. Gráfico No. 11	Atención Sede Virtual.....	15
12. Gráfico No. 12	Atención Fax.....	16
13. Gráfico No. 13	Derechos de Petición.....	16
14. Gráfico No. 14	Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias.....	17
15. Gráfico No. 15	Comportamiento Telefónico.....	21

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el decreto 103 del 20 de enero de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, a continuación, se presenta la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública radicada en el centro de contacto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público entre el 01 y el 31 de diciembre 2017.

En el periodo analizado se recibieron **8.387** comunicaciones y se trasladaron a otras entidades **158** solicitudes de acceso a la información, correspondientes al **1,88%** y no se presentaron devoluciones o rechazos de estas. El tiempo promedio de respuesta de las **947** (789+158) 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	8.387
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	158
Tiempo de respuesta promedio	8 días

Durante el mes de diciembre se respondieron **789** comunicaciones en los siguientes términos de tiempo:

- **454** comunicaciones dentro de los primeros 8 días hábiles de gestión, las que corresponden al **57,54%** cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por la ley.
- **335** solicitudes correspondientes al **42,46%** en un lapso de tiempo, entre 9 y 35 días.

De las **8.387** comunicaciones recibidas, quedaron pendientes por respuesta un total de **7.440** es decir (8.387-789-158) que se están tramitando dentro de los tiempos establecidos por la norma para cada caso. A continuación se muestra en detalle la información en el siguiente cuadro.

**Cuadro 2.
Escala tiempo de respuesta**

Tiempo de Respuesta		
Días	Cantidad	%
1	68	8,62%
2	72	9,13%
3	43	5,45%
4	58	7,35%
5	39	4,94%
6	51	6,46%
7	83	10,52%
8	40	5,07%
9	28	3,55%
10	21	2,66%
11	18	2,28%
12	18	2,28%
13	26	3,30%
14	39	4,94%
15	26	3,30%
16	35	4,44%
17	25	3,17%
18	13	1,65%
19	7	0,89%
20	13	1,65%
21	7	0,89%
22	11	1,39%
23	7	0,89%
24	9	1,14%
25	11	1,39%
26	3	0,38%
27	6	0,76%
28	4	0,51%
29	2	0,25%
30	2	0,25%
31	2	0,25%
34	1	0,13%
35	1	0,13%
Total	789	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 DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS, EN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA.

Distribución por categoría:

En el Ministerio de Hacienda y Crédito Público durante el periodo reportado, se atendieron un total de **8.387** comunicaciones distribuidas por categoría de la siguiente manera:

- **7.459** trámites al interior de la entidad que representan un **88,935%**.
- **925** peticiones (que se discriminan en el capítulo 3) con el **11,029%**.
- **2** Denuncias que representan el **0,024%**
- **1** Queja que representan el **0,012%**

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

Gráfico 01

Distribución por categoría

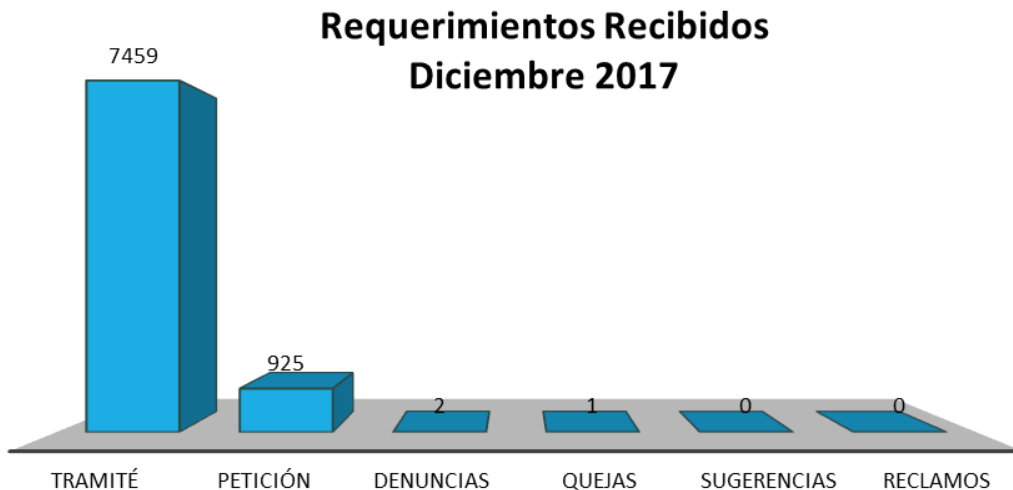
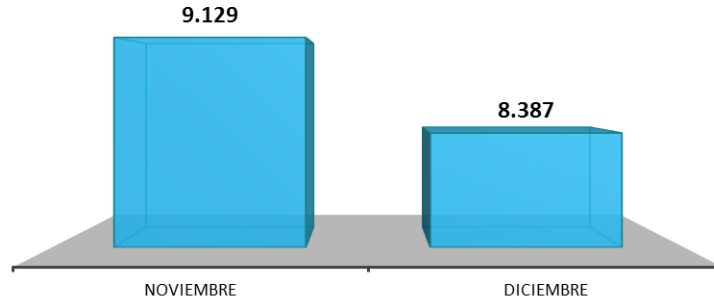


Gráfico 02 Comparativo Requerimientos Recibidos

Requerimientos Recibidos



En el transcurso del mes de diciembre de 2017 fueron gestionadas **8.387** comunicaciones presentándose una disminución de **742** comunicaciones con un **8,84%** frente al mes de noviembre de 2017, en el que se radicaron **9.129** comunicaciones como se refleja en el gráfico No. 02. Los temas más consultados fueron acciones de tutelas, trámites de bono pensional, procesos judiciales, solicitudes de creación de usuario SIIF, certificaciones laborales, trámites y consultas del FONPET, presentación de informes territoriales dirigidos a la Dirección General de Apoyo Fiscal y Crédito Público, entre otras. Además la disminución se debe a periodo vacacional del mes de diciembre para entidades externas como internas.

De las **8.387** 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	2649	38,20%
Solicitud de Información General	1437	20,72%
Acción de Tutela	592	8,54%
Fonpet	530	7,64%
Trámite Bono pensional	503	7,25%
Respuesta	306	4,41%
Solicitudes al SIIF	254	3,66%
Informes	240	3,46%
Procesos Judiciales	228	3,29%
Certificación Laboral	195	2,81%
Totales	6934	100,00%

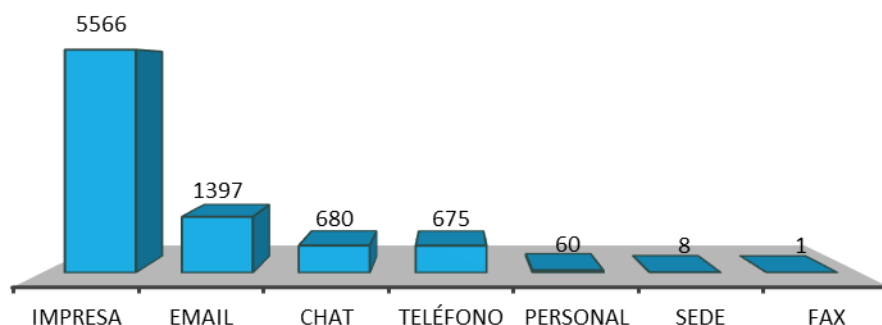
* Tabla con las 10 categorías más Representativas

Distribución por Medio de Recepción

En el gráfico No. 03, se puede observar el detalle de las radicaciones de comunicaciones recibidas y asesorías prestadas a través de cada uno de los medios de atención, por los agentes del Call Center y el personal de Servicios Postales Nacionales que prestan su servicio al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Gráfico No. 3 Medios de Acceso - Gráfica General

Comportamiento medios de Acceso diciembre 2017



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

Código Postal 111711

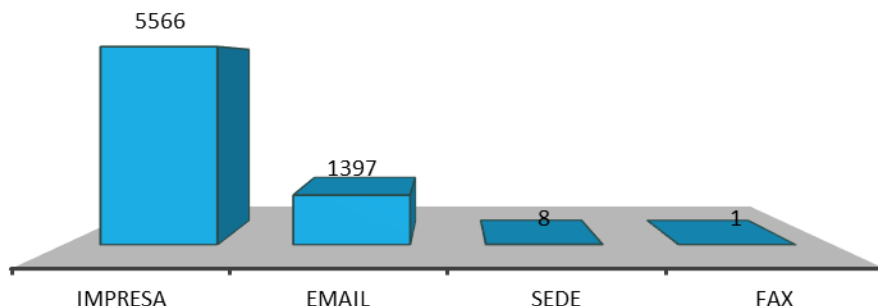
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 4

**Comportamiento medios de Acceso
Comunicaciones recibidas diciembre 2017**

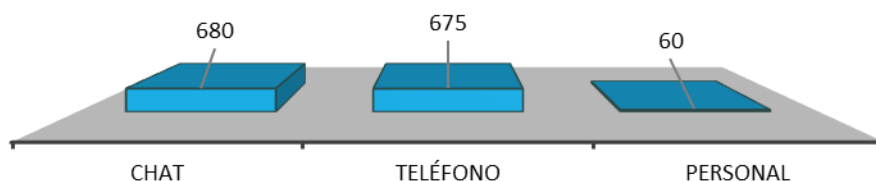


En el gráfico No. 4, se puede observar que la preferencia de los ciudadanos en el uso de los canales ofertados por la Entidad fue:

1. El medio impreso con **5.566** documentos radicados que corresponden a un **66,36%**.
2. Email con **1.397** correos electrónicos que representan un **16,66%**.
3. En la sede electrónica se presentaron **8** solicitudes equivalentes a un **0,10%**.
4. Fax con **1** solicitud que representa un **0,01%**

Gráfico No. 5

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



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 gráfico No. 5 se evidencia que durante el mes de diciembre, el canal chat fue el de mayor demanda por parte de los ciudadanos ocupando el primer lugar; mediante este canal fueron solicitadas **680** asesorías equivalentes a un **8,11%**, en segundo lugar, estuvo el medio telefónico con un total de **675** llamadas atendidas equivalentes a un **8,05%** y por último la atención en ventanilla con un total de **60** ciudadanos atendidos para un **0,72%**.

Total, Atención Impresa

Cuadro No. 4

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información General	1436	25,80%
Solicitud de Información	1239	22,26%
Petición General	516	9,27%
Fonpet	509	9,14%
Trámite Bono pensional	502	9,02%
Acción de Tutela	271	4,87%
Respuesta	268	4,81%
Facturas	164	2,95%
Informes	162	2,91%
Procesos Judiciales	153	2,75%
Contratos de Empréstito	126	2,26%
Citación Junta Directiva - Asamblea	66	1,19%
Invitaciones	39	0,70%
DGPPN-Otros trámites	33	0,59%
Traslado - Remisorio	19	0,34%
Sobretasa a Combustible	15	0,27%
Certificación Laboral	14	0,25%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	12	0,22%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	9	0,16%
Libros - Revistas - Publicaciones	2	0,04%
Solicitudes al SIIF	2	0,04%
Cuenta de Cobro	2	0,04%
Certificación de cumplimiento	1	0,02%
Petición Consulta	1	0,02%
Propuesta	1	0,02%
Proyecto ley	1	0,02%
Traslados	1	0,02%
Mis.4.4.1. Conceptos de Decretos Externos	1	0,02%
Adiciones o Modificaciones Presupuestales	1	0,02%
Total general	5566	100,00%

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

Código Postal 111711

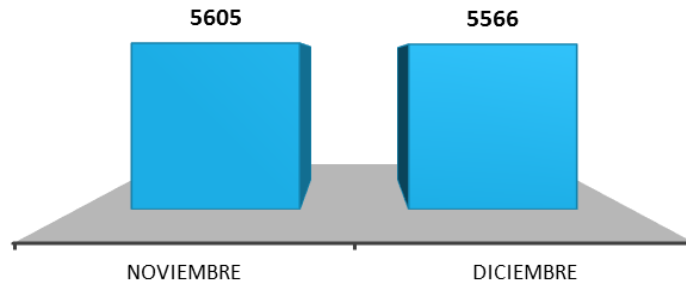
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 6

**Comportamiento Atención
Impresa**



El gráfico No. 06 refleja que el medio impreso en el transcurso del mes de diciembre, recibió **5.566** comunicaciones disminuyendo en **39** requerimientos frente al mes de noviembre de 2017 con **5.605**, representado en un **0,70%**.

Total, de correos electrónicos atendidos

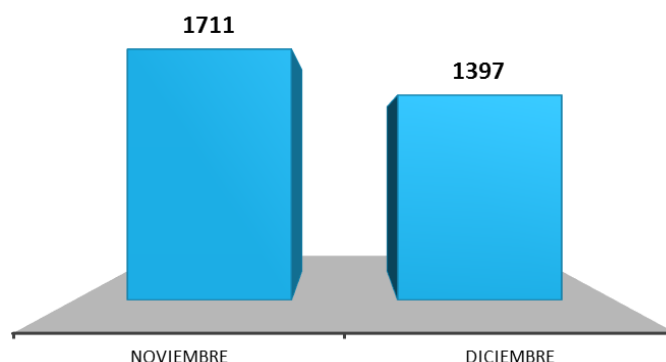
Cuadro No. 5

Categoría	Cantidad	% participación
Acción de Tutela	320	22,91%
Petición General	280	20,04%
Solicitudes al SIIF	250	17,90%
Certificación Laboral	181	12,96%
Petición Consulta	89	6,37%
Procesos Judiciales	75	5,37%
Informes	73	5,23%
Respuesta	38	2,72%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	26	1,86%
Petición de Documentos	24	1,72%
Fonpet	21	1,50%
Solicitud de Información	10	0,72%
Invitaciones	4	0,29%
Denuncias	2	0,14%
Hojas de Vida	2	0,14%
Trámite Bono pensional	1	0,07%
Solicitud de Información General	1	0,07%
Total general	1397	100,00%

Gráfico No. 7

Correos Electrónicos

Comportamiento Correo Electrónico



El gráfico No. 07 refleja la atención en el mes de diciembre a través del correo electrónico, para un total de **1.397** requerimientos con una disminución de **314** correos equivalentes a **22,48%** con respecto a noviembre de 2017 que presentó **1.711**. Entre los temas más comunes que fueron consultados se encontraron acciones de tutela antes de la vacancia judicial, peticiones generales, tramite de bono pensional antes de su receso vacacional, creación de usuario SIIF, certificaciones laborales, procesos judiciales, demandas de nulidad, creación de usuario FONPET, informes, invitaciones a directivos y hojas de vida.

Total, atención telefónica

Cuadro No. 6

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	670	99,26%
Informes	3	0,44%
Petición General	1	0,15%
Solicitudes al SIIF	1	0,15%
Totales	675	100,00%

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

Código Postal 111711

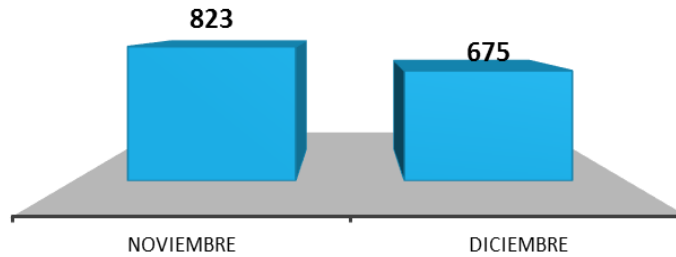
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 8

Comportamiento Atención Telefónica



El gráfico No. 08 refleja la atención telefónica para el mes de diciembre con un total de **675** llamadas, presentándose una disminución del **21,92%** correspondiente a **148** llamadas menos con respecto al mes de noviembre donde se atendieron **823** requerimientos. Los temas consultados fueron: solicitud de información sobre los horarios de atención de la Oficina de Bonos Pensionales debido a la finalización del año en curso, seguimiento de números de radicados de meses anteriores, solicitudes al Sistema integrado de Información Financiera - SIIF, solicitud de clave del FONPET, Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD, Sobretasa a Combustible, certificaciones de inembargabilidad y devoluciones a cargo de la subdirección de Operaciones.

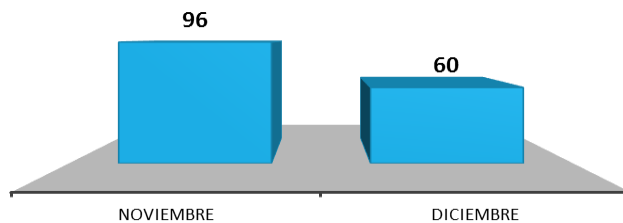
Total, atención personal

Cuadro No. 7

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	60	100,00%
Totales	60	100%

Gráfico No. 9

Comportamiento Atención Personal



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

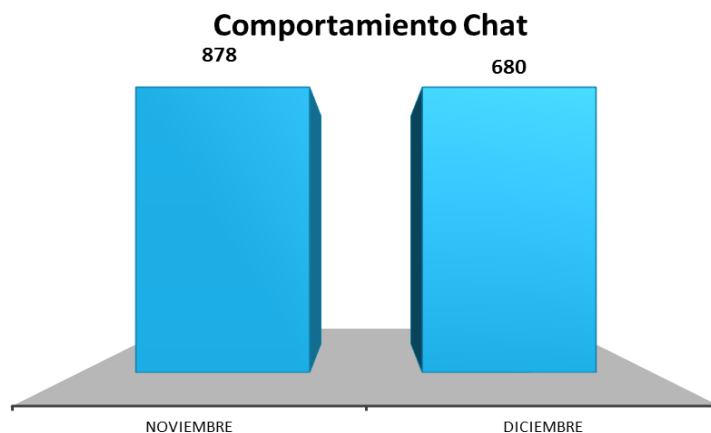
El gráfico No. 09 evidencia que durante el periodo analizado se atendieron **60** ciudadanos en la ventanilla de atención presencial disminuyendo en un **60%** frente a los **96** ciudadanos atendidos en el mes de noviembre, es decir, **36** ciudadanos menos.

Total, de Chats atendidos

**Cuadro No. 8
Chat Atendidos**

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	670	98,53%
Petición General	3	0,44%
Informes	2	0,29%
Petición Consulta	2	0,29%
Quejas	1	0,15%
Solicitudes al SIIF	1	0,15%
Acción de Tutela	1	0,15%
Totales	680	100%

**Gráfico No. 10
Chat**



Se atendieron **680** requerimientos por el canal chat en el mes de diciembre, presentando una disminución de **198** interacciones con un **29,12%** frente al mes de noviembre, donde se atendieron **878** requerimientos; Los temas más comunes que se presentaron fueron consultas relacionadas con el Presupuesto General de la Nación para el 2018, programa French de vivienda, modificaciones presupuestales a través del aplicativo SIPPRES Sistema Institucional Plan-Presupuesto, horario de atención de la Oficina de Bonos Pensionales, líneas de inversión que se pueden realizar con recursos de desahorro fonpet, entre otros.

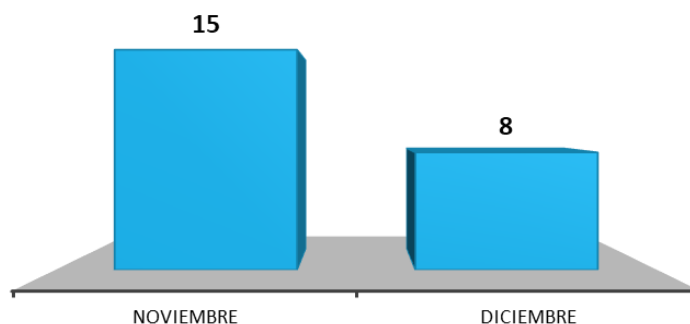
Total, atención Sede Virtual - Electrónica

Cuadro No. 9

Categoría	Cantidad	% participación
Peticion General	8	100%
Totales	8	100%

Gráfico No. 11

Comportamiento Atención Sede Virtual



En el gráfico No.10 se aprecia que durante el mes de diciembre se atendieron **8** solicitudes desde la sede electrónica, presentándose una disminución del **87,50%** que corresponde a de **7** requerimientos con respecto al mes de noviembre donde se presentaron también **15** solicitudes. Los principales temas consultados fueron sobre liquidación de impuesto vehicular, consultas sobre impuestos de espectáculos públicos, cobros coactivos, errores en la plataforma del Sistema General de Regalías, entre otros.

Total, atención Fax

Cuadro No. 10

Categoría	Cantidad	% participación
Peticion General	1	100,00%
Totales	1	100,00%

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

Código Postal 111711

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

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 12

Comportamiento de Atención de Fax



El gráfico No. 12 presenta el comportamiento durante el mes de diciembre del canal fax, mediante el cual se recibió **1** solicitud, a diferencia del mes de noviembre donde solo se recibió **1** petición por este canal.

TOTAL, DERECHOS DE PETICIÓN

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público recibió **925** derechos de petición en el mes de diciembre, con un aumento del **1,51%** correspondiente a **14** peticiones más respecto a noviembre con **911**. 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 y peticiones físicas radicadas por medio impreso. La distribución fue la siguiente:

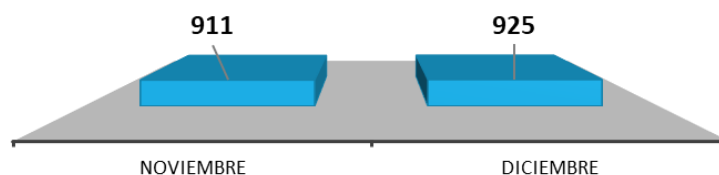
Cuadro No. 11

Derechos de Petición

Petición General	Petición Consulta	Petición de Documentos	Petición Autoridad	Petición Autoridad Legislativa
809	92	24	0	0
809	92	24	0	0

Gráfico No. 13

Comportamiento Derechos de Petición



SATISFACCIÓN CIUDADANA

En el mes de diciembre de 2017 se encuestaron 268 ciudadanos por los diferentes canales de atención, a los cuales se les solicitó calificar el nivel de satisfacción del servicio recibido. Respecto a la percepción del servicio brindado, el porcentaje de satisfacción fue del 97,01%, disminuyendo en un 0,75% con respecto al mes anterior el cual obtuvo un 97,76%.

Los resultados arrojados fueron:

Indique el nivel de satisfacción del servicio recibido (1 Malo; 2 Regular; 3 Bueno; 4 Excelente).

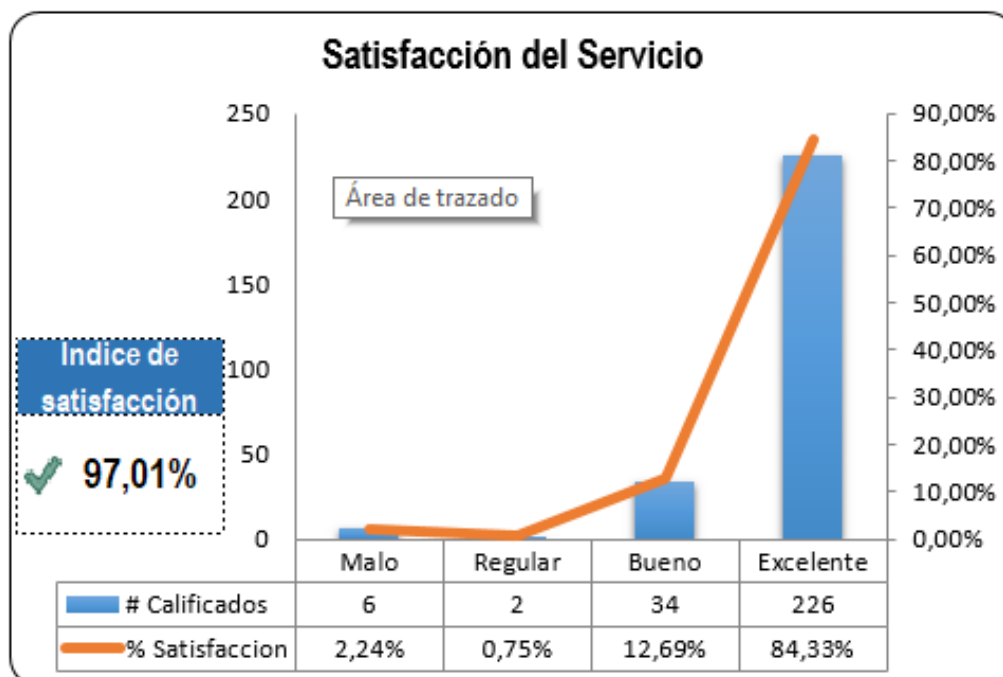
Cuadro No. 12

Indique el nivel de satisfacción del servicio	Chat	Email	Personal	Teléfono	Total general
1	4			2	6
2	2				2
3	26		5	3	34
4	124	10	15	77	226
Total general	156	10	20	82	268

Malo=1
 Regular=2
 Bueno=3
 Excelente=4

El cuadro N° 13 me indica la calificación dada por los ciudadanos y su valor en porcentaje: De las 268 encuestas, 6 fueron calificadas como “malo”, correspondiendo a un 2,24%; 2 fueron calificadas como “regular”, obteniendo un 0,75%; 34 fueron calificadas como “bueno”, correspondiendo a un 12,69%; y las 226 encuestas restantes fueron calificadas como “excelente”, obteniendo un 84,33%

Satisfacción del Servicio			
Señale su percepción con respecto al nivel del servicio recibido: siendo 1= Malo 2= Regular 3=Bueno 4= Excelente			
Opcion IVR	Valor	# Calificados	% Satisfaccion
1	Malo	6	2,24%
2	Regular	2	0,75%
3	Bueno	34	12,69%
4	Excelente	226	84,33%
TOTAL		268	100%

Cuadro No. 13

Gráfico No. 14. Satisfacción del servicio

QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

En el mes de diciembre se recibió una (01) queja y dos (02) denuncias por parte de los ciudadanos, presentándose una disminución de cinco (05) QRSD con respecto al mes de noviembre donde se presentaron 8.

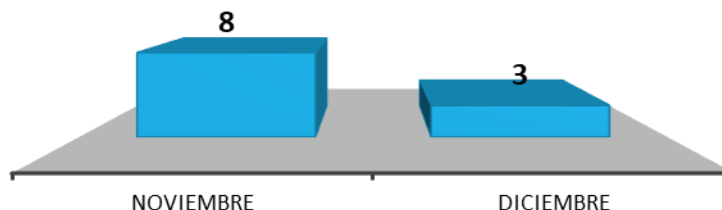
Cuadro No. 14

Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias

Quejas	Denuncias	Sugerencias	Reclamos	Total
1	2	0	0	3
1	2	0	0	3

Gráfico No. 15

Comportamiento QRSD Año 2017



QUEJAS

En el mes de diciembre de 2017, se recibió una (1) Queja, la cual fue gestionada por el Grupo de Saneamiento de Deuda del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

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

**Cuadro No.15.
Quejas MHCP**

Queja No.	Fecha de radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	5/12/2017	MANIFIESTA INCONFORMISMO POR PETICION QUE ESTE MINISTERIO DIO TRASLADO A LA DIAN	Grupo de Saneamiento de Deuda	11/12/2017	MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

RECLAMOS

En el mes de diciembre de 2017, no se presentaron Reclamos.

DENUNCIAS

En el mes de diciembre de 2017, se recibieron dos (2) Denuncias. Una de ellas fue trasladada a FIDUPREVISORA, la denuncia restante fue gestionada por la Secretaria General del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El cuadro No.16 relaciona la denuncia recibida y su discriminación:

**Cuadro No.16.
Denuncias MHCP**

Denuncia No.	Fecha de radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	12/12/2017	TRASLADO POR PARTE DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA NACIÓN - DENUNCIA SITUACIONES QUE COMPROMETEN LA IMPARCIALIDAD DE LA ENTIDAD Y EN PARTICULAR DE LA VICEPRESIDENTA COMERCIAL DIANA BLANCO.	Secretaría General	15/12/2017	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
2	22/12/2017	DENUNCIA DINEROS DEBITADOS FIDUPREVISORA	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	27/12/2017	FIDUPREVISORA

SUGERENCIAS

En el mes de diciembre de 2017, no se presentaron sugerencias.

Queja presentada en el mes de noviembre de 2017, con respuesta en el mes de diciembre de 2017

La queja presentada fue gestionada por la Oficina de Bonos Pensionales el día 18 de diciembre de 2017.

Queja No.	Fecha de radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	20/11/2017	QUEJA POR DETENCIÓN BONO PENSIONAL	Oficina de Bonos Pensionales	18/12/2017	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

Sugerencia presentada en el mes de noviembre de 2017, con respuesta en el mes de diciembre de 2017

Las sugerencias presentadas fueron gestionadas por el Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera el día 4 de diciembre de 2017 y por la Dirección General del Presupuesto Público Nacional el día 28 de diciembre de 2017, respectivamente.

Sugerencia No.	Fecha de radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	20/11/2017	SUGERENCIA RESPECTO A INCENTIVO ECONÓMICO DE NUEVA LEY ANTICORRUPCIÓN	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	04/12/2017	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
2	28/11/2017	SUGERENCIA URGENTE PAGO PRIMAS TÉCNICAS	Dirección General del Presupuesto Público Nacional	28/12/2017	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

LINEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

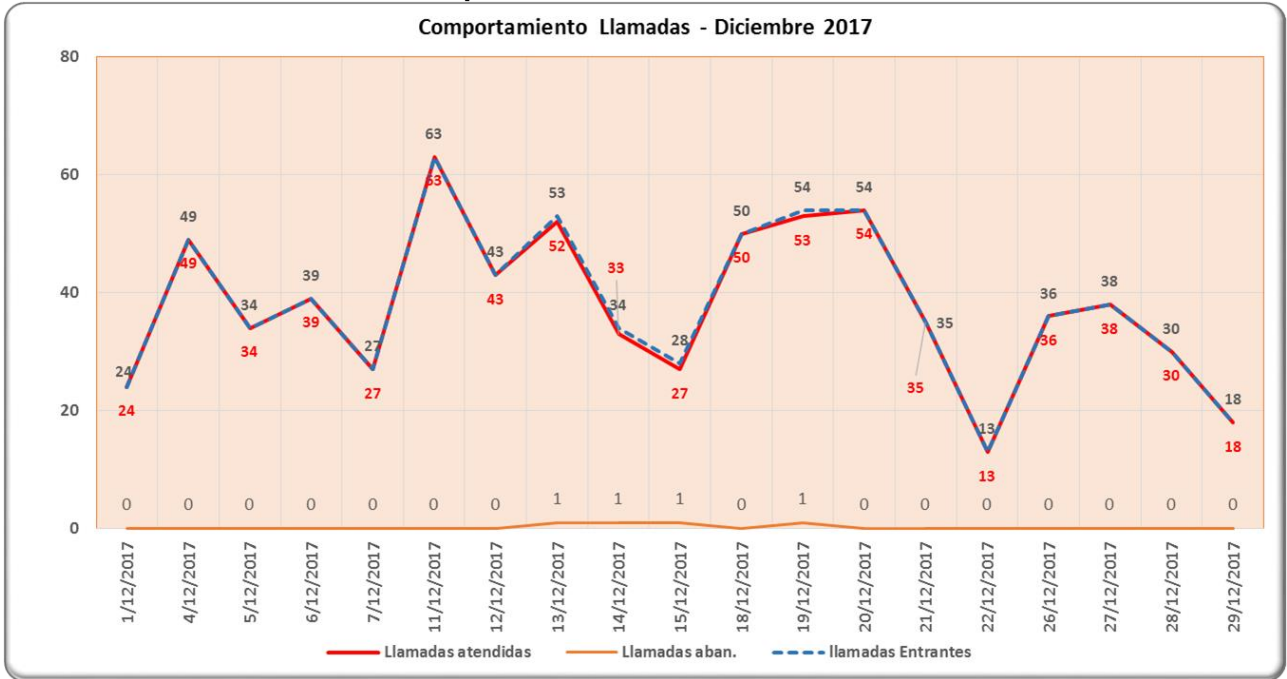
Durante el periodo del 01 al 31 de diciembre, en el servicio de Centro de Contacto MHCP, se recibieron en total **722** llamadas, de las cuales se contestaron **718** que corresponden al **99,45%** y **4** llamadas abandonadas que corresponden al **0,55%** para un total del 100%.

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

- Solicitud de información sobre los horarios de atención de la Oficina de Bonos Pensionales debido a la finalización del año en curso.
- Seguimiento de números de radicados de meses anteriores.
- Solicitudes al Sistema integrado de Información Financiera – SIIF.
- Solicitud de clave del FONPET.
- Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD.
- Sobretasa a Combustible.
- Certificaciones de inembargabilidad.
- Devoluciones a cargo de la subdirección de Operaciones.

En el gráfico No. 16 puede identificarse el comportamiento de las llamadas del mes de diciembre de 2017.

Gráfico No. 16 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 diciembre 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. 17
Diario telefónico

Servicio: LÍNEA MHCP 1 al 31 de Diciembre de 2017								
	Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
Semana 1	01/12/2017	24	24	0	24	2:21	100%	100%
	04/12/2017	49	49	0	49	2:40	100%	100%
	05/12/2017	34	34	0	34	1:59	100%	100%
	06/12/2017	39	39	0	39	1:42	100%	100%
	07/12/2017	27	27	0	27	2:23	100%	100%
	Total	173	173	0	173	2:13	100%	100,00%
Semana 2	11/12/2017	63	63	0	63	2:10	100%	100%
	12/12/2017	43	43	0	43	1:32	100%	100%
	13/12/2017	53	52	1	52	2:10	98%	98%
	14/12/2017	34	33	1	33	2:45	97%	97%
	15/12/2017	28	27	1	27	2:46	96%	96%
	Total	221	218	3	218	2:16	99%	98,64%
Semana 3	18/12/2017	50	50	0	50	2:34	100%	100%
	19/12/2017	54	53	1	53	2:02	98%	98%
	20/12/2017	54	54	0	54	2:04	100%	100%
	21/12/2017	35	35	0	35	2:27	100%	100%
	22/12/2017	13	13	0	13	2:26	100%	100%
	Total	206	205	1	205	2:18	100%	99,51%
Semana 4	26/12/2017	36	36	0	36	2:28	100%	100%
	27/12/2017	38	38	0	38	2:33	100%	100%
	28/12/2017	30	30	0	30	2:28	100%	100%
	29/12/2017	18	18	0	18	1:55	100%	100%
	Total	122	122	0	122	2:21	100%	100,00%
Acumulado	722	718	4	718	2:17	99,45%	99,45%	

Fuente: Datos Software de Call Center – Avaya

- TMO: Tiempo Promedio de Conversación
- Las llamadas contestadas antes de 30 segundos son generadas con la siguiente formula Llamadas Entrantes * Nivel de Servicio.

PREGUNTAS FRECUENTES

Durante el mes de diciembre, 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/faces/ServicioAlCiudadano/faq?>

Control del Documento

Información del Documento	
Identificación Documento	INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DICIEMBRE 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	16/01/2018
Circulación	Ministerio de Hacienda y Crédito Público

* * *