
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO**ENERO**

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

01 – 31 ENERO 2018

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 enero 2018.

En el periodo analizado se recibieron **7.863** comunicaciones y se trasladaron a otras entidades **153** solicitudes de acceso a la información, correspondientes al **1,94%** y no se presentaron devoluciones o rechazos de estas. El tiempo promedio de respuesta de las **874** (721+153) solicitudes incluidos los traslados por competencia fue de **7** días. La información detallada se presenta a continuación:

**Cuadro No. 1
Resumen Gestión**

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Solicitudes recibidas	7.863
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	153
Tiempo de respuesta promedio	7 días

Durante el mes de enero se respondieron **721** comunicaciones en los siguientes términos de tiempo:

- **405** comunicaciones dentro de los primeros 8 días hábiles de gestión, las que corresponden al **56,17%** cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por la ley.
- **316** solicitudes correspondientes al **43,83%** en un lapso de tiempo, entre 9 y 35 días.

De las **7.863** comunicaciones recibidas, quedaron pendientes por respuesta un total de **6.989** es decir (7.863-721-153) 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	82	11,37%
2	54	7,49%
3	39	5,41%
4	46	6,38%
5	35	4,85%
6	40	5,55%
7	74	10,26%
8	35	4,85%
9	19	2,64%
10	21	2,91%
11	14	1,94%
12	11	1,53%
13	12	1,66%
14	19	2,64%
15	21	2,91%
16	24	3,33%
17	22	3,05%
18	9	1,25%
19	12	1,66%
20	27	3,74%
21	45	6,24%
22	21	2,91%
23	4	0,55%
24	7	0,97%
25	5	0,69%
26	7	0,97%
27	8	1,11%
28	3	0,42%
29	2	0,28%
30	1	0,14%
33	1	0,14%
35	1	0,14%
Total	721	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 **7.863** comunicaciones distribuidas por categoría de la siguiente manera:

- **6.058** trámites al interior de la entidad que representan un **77,044%**.
- **1.803** peticiones (que se discriminan en el capítulo 3) con el **22,930%**.
- **1** Denuncia que representan el **0,013%**
- **1** Queja que representan el **0,013%**

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

Gráfico 01

Distribución por categoría

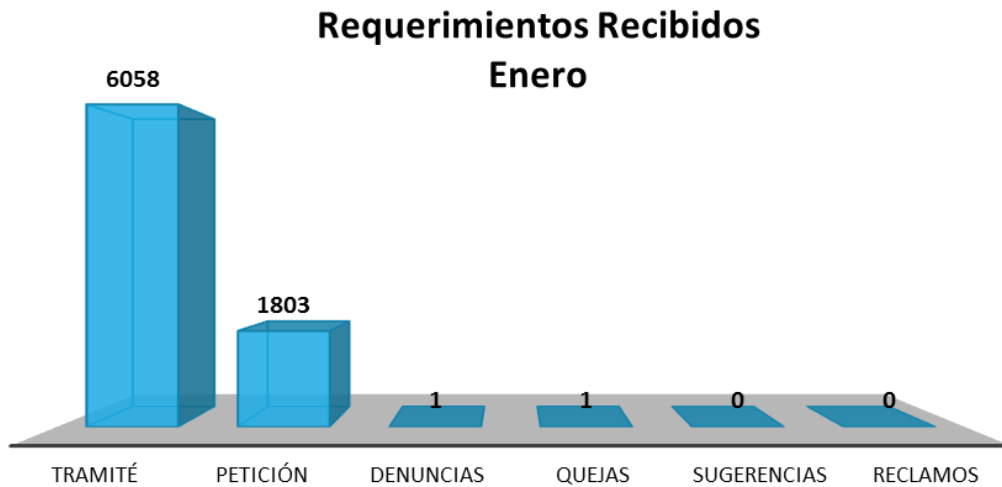
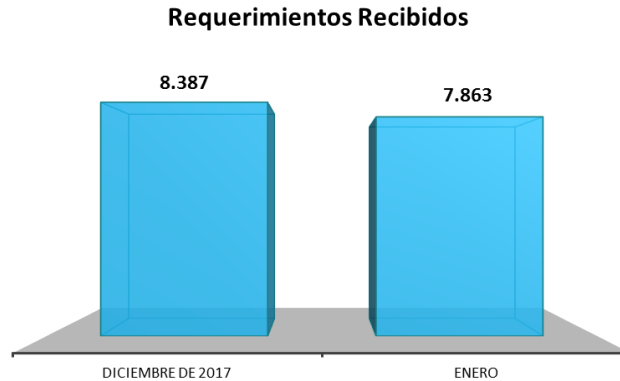


Gráfico 02 Comparativo Requerimientos Recibidos



En el transcurso del mes de enero de 2018, fueron gestionadas **7.863** comunicaciones presentándose una disminución de **524** comunicaciones con un **6,66%** frente al mes de diciembre de 2017, en el que se radicaron **8.387** comunicaciones como se refleja en el gráfico No. 02. Los temas más consultados fueron acciones de tutela, 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.

De las **7.863** 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	2029	35,80%
Trámite Bono pensional	1150	20,29%
Acción de Tutela	501	8,84%
Solicitudes al SIIF	404	7,13%
Certificación Laboral	332	5,86%
Respuesta	311	5,49%
DGPPN-Otros trámites	278	4,90%
Informes	260	4,59%
Procesos Judiciales	204	3,60%
Fonpet	199	3,51%
Totales	5668	100,00%

* Tabla con las 10 categorías 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 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 enero

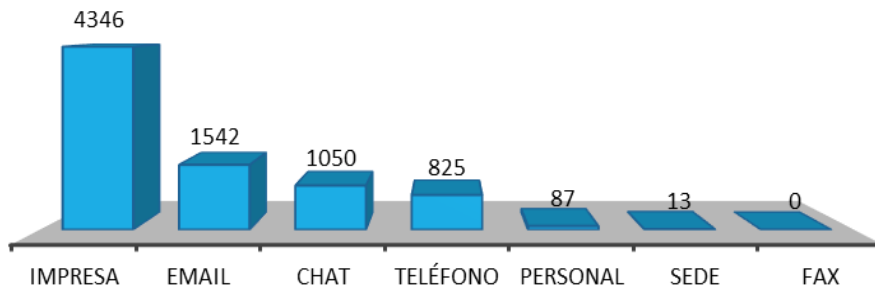
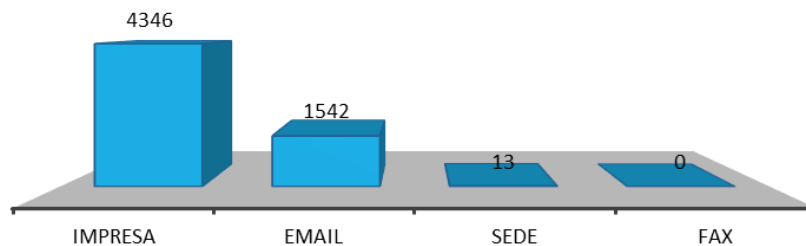


Gráfico No. 4

Comportamiento medios de Acceso Comunicaciones recibidas enero

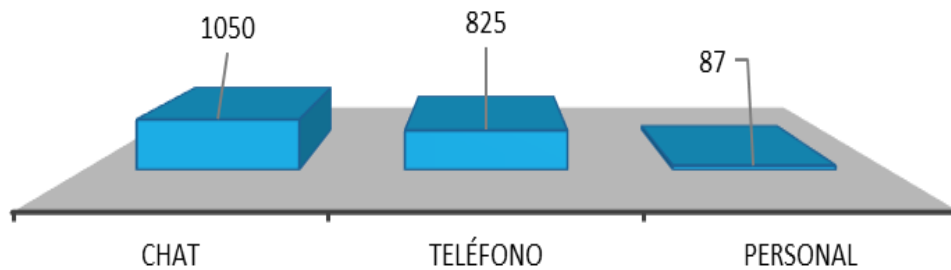


En el gráfico No. 4, se puede observar que la preferencia de los ciudadanos en el uso de los canales ofertados por la Entidad fue:

1. El medio impreso con **4.346** documentos radicados que corresponden a un **55,27%**.
2. Email con **1.542** correos electrónicos que representan un **19,61%**.
3. En la sede electrónica se presentaron **13** solicitudes equivalentes a un **0,17%**.

Gráfico No. 5

Comportamiento Medios de Acceso - Asesoría Telefonica, Chat y Personalizada enero



El gráfico No. 5 evidencia que, durante el mes de enero, el canal chat fue el de mayor demanda por parte de los ciudadanos ocupando el primer lugar; mediante este canal fueron solicitadas **1.050** asesorías equivalentes a un **13,35%**, en segundo lugar, estuvo el medio telefónico con un total de **825** llamadas atendidas equivalentes a un **10,49%** y por último la atención en ventanilla con un total de **87** ciudadanos atendidos para un **1,11%**.

Total, Atención Impresa

Cuadro No. 4

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	1310	30,14%
Trámite Bono pensional	1150	26,46%
Respuesta	279	6,42%
DGPPN-Otros trámites	278	6,40%
Acción de Tutela	211	4,86%
Informes	210	4,83%
Fonpet	177	4,07%
Certificación Laboral	140	3,22%
Procesos Judiciales	103	2,37%
Contratos de Empréstito	77	1,77%
Solicitud de Información	75	1,73%
Citación Junta Directiva - Asamblea	50	1,15%
Invitaciones	47	1,08%
Traslado - Remisorio	34	0,78%
Facturas	32	0,74%
Sobretasa a Combustible	31	0,71%
Calculo Actuarial	28	0,64%
Libros - Revistas - Publicaciones	24	0,55%
Petición Consulta	19	0,44%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	16	0,37%
Traslados	12	0,28%
Cuenta de Cobro	10	0,23%
Petición de Documentos	9	0,21%
Solicitudes al SIIF	8	0,18%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	4	0,09%
Proyecto ley	2	0,05%
Vigencias Futuras	2	0,05%
Rubros Presupuestales	2	0,05%
Propuesta	1	0,02%
Devolución	1	0,02%
2.5 Procesos Disciplinarios	1	0,02%
Regalias	1	0,02%
Adiciones o Modificaciones Presupuestales	1	0,02%
Plan Anual de Caja PAC	1	0,02%
Total general	4346	100,00%

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

Código Postal 111711

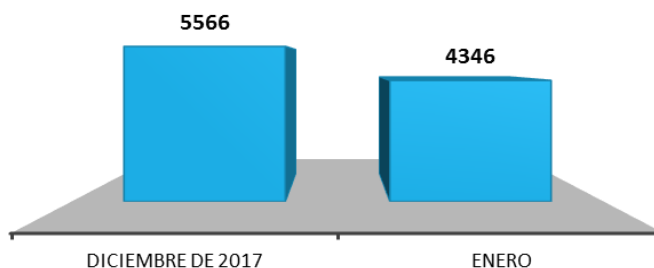
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

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 enero, recibió **4.346** comunicaciones disminuyendo en **1.220** requerimientos frente al mes de diciembre de 2017 con **5.566**, representado en un **28,07%**.

Total, de correos electrónicos atendidos

Cuadro No. 5

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitudes al SIIF	396	25,68%
Petición General	331	21,47%
Acción de Tutela	290	18,81%
Certificación Laboral	192	12,45%
Procesos Judiciales	101	6,55%
Petición Consulta	73	4,73%
Informes	50	3,24%
Petición de Documentos	33	2,14%
Respuesta	32	2,08%
Fonpet	22	1,43%
Solicitud de Información	7	0,45%
Invitaciones	5	0,32%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	4	0,26%
Hojas de Vida	2	0,13%
Denuncias	1	0,06%
Propuesta	1	0,06%
Quejas	1	0,06%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	1	0,06%
Total general	1542	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

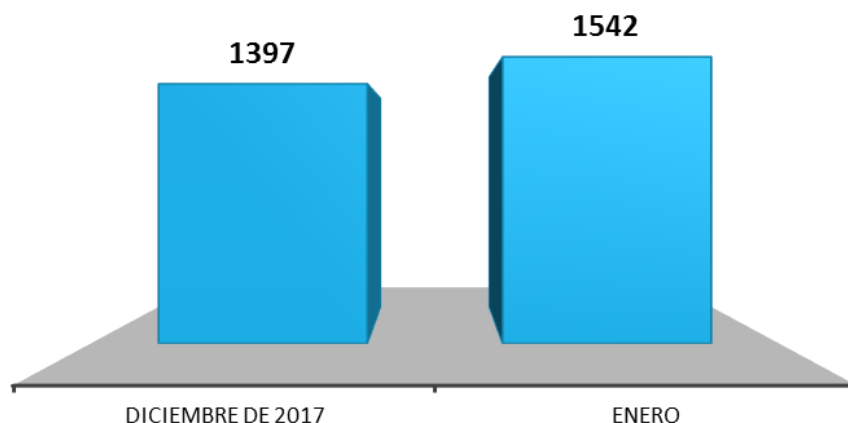
atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 7

Correos Electrónicos

Comportamiento Correo Electrónico



El gráfico No. 07 refleja la atención en el mes de enero a través del correo electrónico, para un total de **1.542** requerimientos con un aumento de **145** correos equivalentes a **10,37%** con respecto a diciembre de 2017 que presentó **1.397**. Entre los temas más comunes que fueron consultados se encontraron acciones de tutela, consultas sobre el servicio unificado de deuda pública SEUD, peticiones generales, trámite de bono pensional, 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	825	100,00%
Totales	825	100,00%

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

Código Postal 111711

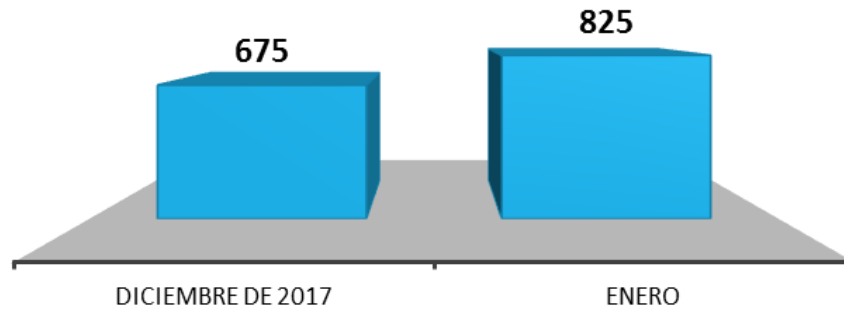
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 8

Comportamiento Atención Telefónica

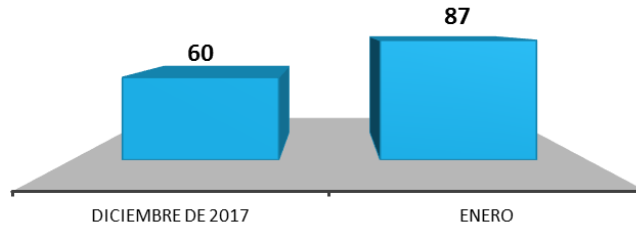


El gráfico No. 08 refleja la atención telefónica para el mes de enero con un total de **825** llamadas, presentándose un aumento del **22,22%** correspondiente a **150** llamadas más con respecto al mes de diciembre donde se atendieron **675** requerimientos. Los temas consultados fueron: seguimiento a radicados de meses anteriores, solicitudes al Sistema integrado de Información Financiera - SIIF, solicitud de clave del FONPET, información sobre segundo pago de indexación del Hospital San Juan de Dios, Sobretasa a la gasolina, certificaciones de inembargabilidad, certificaciones laborales y devoluciones a cargo de la Subdirección de Operaciones.

Total, atención personal

Cuadro No. 7

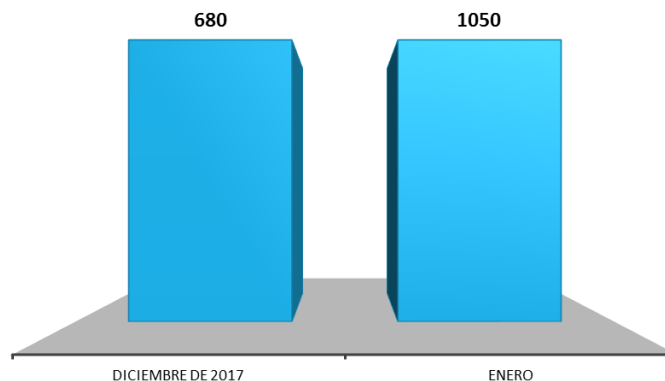
Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	87	100,00%
Totales	87	100%

Gráfico No. 9
Comportamiento Atención Personal


El gráfico No. 09 evidencia que durante el periodo analizado se atendieron **87** ciudadanos en la ventanilla de atención presencial aumentando en un **45,00%** frente a los **60** ciudadanos atendidos en el mes de diciembre, es decir, **27** ciudadanos más.

Total, de Chats atendidos
**Cuadro No. 8
Chat Atendidos**

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	1035	98,57%
Petición General	12	1,14%
Petición Consulta	2	0,19%
Petición de Documentos	1	0,10%
Totales	1050	100%

**Gráfico No. 10
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 **1.050** requerimientos por el canal chat en el mes de enero, presentando un aumento de **370** interacciones con un **54.41%** frente al mes de diciembre, donde se atendieron **680** requerimientos; Los temas de mayor consulta estuvieron relacionados con el funcionamiento de token de SIIF Nación, trámites de bono pensional, manejo de la sede electrónica, tramites de pagos y devoluciones y consulta sobre la declaración de impuesto de industria y comercio.

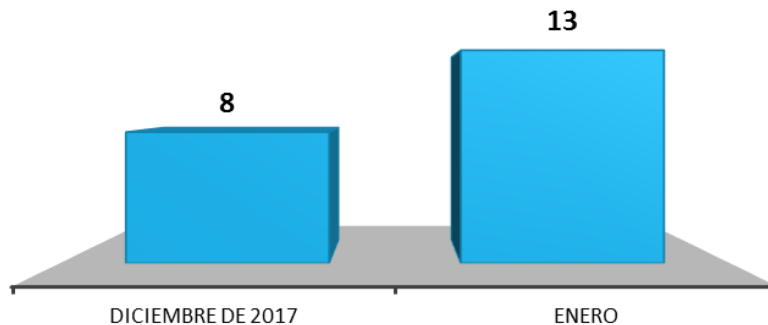
Total, atención Sede Virtual - Electrónica

Cuadro No. 9

Categoría	Cantidad	% participación
Peticion General	13	100%
Totales	13	100%

Gráfico No. 11

Comportamiento Atención Sede Virtual



En el gráfico No.10 se aprecia que durante el mes de enero se atendieron **13** solicitudes desde la sede electrónica, presentándose un aumento del **62.5%** que corresponde a **5** requerimientos con respecto al mes de diciembre donde se presentaron **8** solicitudes. Los principales temas consultados se relacionaron con Petición sobre el cálculo del bono pensional, compensación por el transporte de combustibles, certificaciones laborales, devolución de dineros.

Atención Fax

Durante el mes de enero la ciudadanía no utilizó el canal fax, a diferencia del mes de diciembre donde se recibió 1 petición.

TOTAL, DERECHOS DE PETICIÓN

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público recibió **1.803** derechos de petición en el mes de enero, con un aumento del **94.91%** correspondiente a **878** requerimientos más respecto a diciembre con **925**. Los requerimientos más representativos fueron peticiones verbales a través de la línea telefónica, peticiones escritas a través del chat que fueron asignados a la dependencia competente y peticiones físicas radicadas por medio impreso. La distribución fue la siguiente:

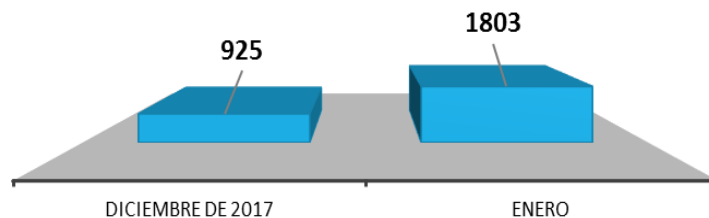
Cuadro No. 11

Derechos de Petición

Petición General	Petición Consulta	Petición de Documentos	Petición Autoridad	Petición Autoridad Legislativa
1666	94	43	0	0
1666	94	43	0	0

Gráfico No. 13

Comportamiento Derechos de Petición



SATISFACCIÓN CIUDADANA

En el mes de enero de 2018 se encuestaron 569 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 98,59%, aumentando en un 1,58% con respecto al mes anterior el cual obtuvo un 97,01%.

Los resultados arrojados fueron:

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

Cuadro No. 12

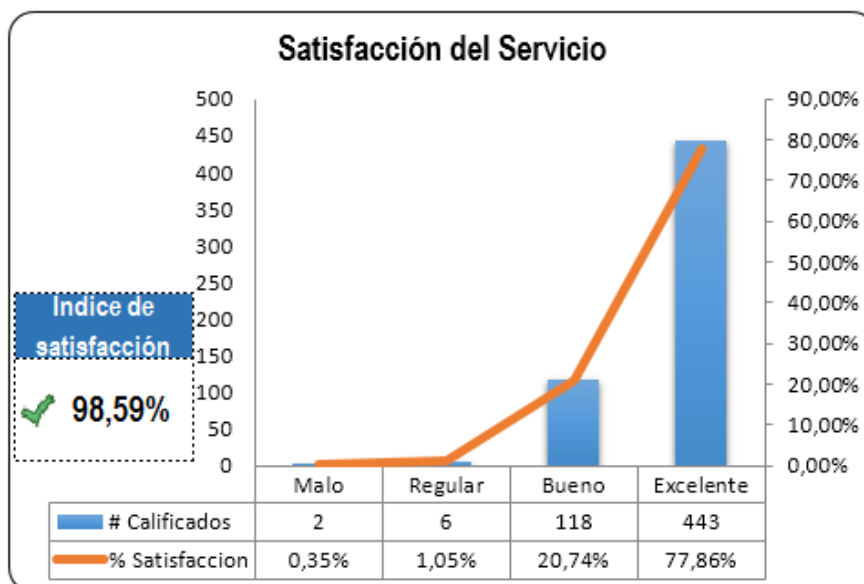
Indique el nivel de satisfacción del servicio	Chat	Email	Personal	Telefonico	Total general
1	2				2
2	6				6
3	98	3	2	15	118
4	195	16	42	190	443
Total general	301	19	44	205	569

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

El cuadro N° 13 muestra la calificación dada por los ciudadanos y su valor en porcentaje:

De las 569 encuestas, 2 fueron calificadas como “malo”, correspondiendo a un 0,35%; 6 fueron calificadas como “regular”, obteniendo un 1,05%; 118 fueron calificadas como “bueno”, equivalente a un 20,74%; y las 443 encuestas restantes fueron calificadas como “excelente”, para un 77,86%

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	2	0,35%
2	Regular	6	1,05%
3	Bueno	118	20,74%
4	Excelente	443	77,86%
TOTAL		569	100%

Cuadro No. 13

Gráfico No. 14. Satisfacción del servicio

QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

En el mes de enero se recibió una (01) queja y una (01) denuncia por parte de los ciudadanos, presentándose una disminución de una (01) QRSD con respecto al mes de diciembre donde se presentaron 3.

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

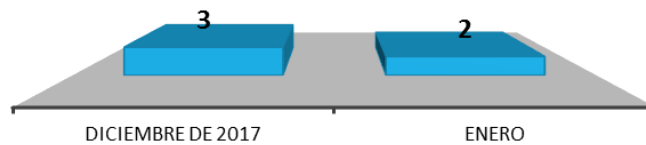
Cuadro No. 14

Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias

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

Gráfico No. 15

Comportamiento QRSD Año 2018



QUEJAS

Trasladada por competencia al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

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	18/01/2018	QUEJA Y SOLICITUD DE INTERVENCION Y PARTICIPACION EN AUDIENCIA PUBLICA - ARTICULO 78 LEY 1474	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	25/01/2018	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

RECLAMOS

En el mes de enero de 2018, no se presentaron Reclamos.

DENUNCIAS

La Denuncia recibida se trasladó a la Superintendencia Financiera de Colombia, por competencia.

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	04/01/2018	DENUNCIA CANCELACIÓN DE CRÉDITO DE VIVIENDA	Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera	12/01/2018	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

SUGERENCIAS

En el mes de enero, no se presentaron sugerencias.

LINEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el periodo del 01 al 31 de enero, en el servicio de Centro de Contacto MHCP, se recibieron en total **957** llamadas, de las cuales se contestaron **953** que corresponden al **99,58%** y **4** llamadas abandonadas que corresponden al **0,42%** para un total del 100%.

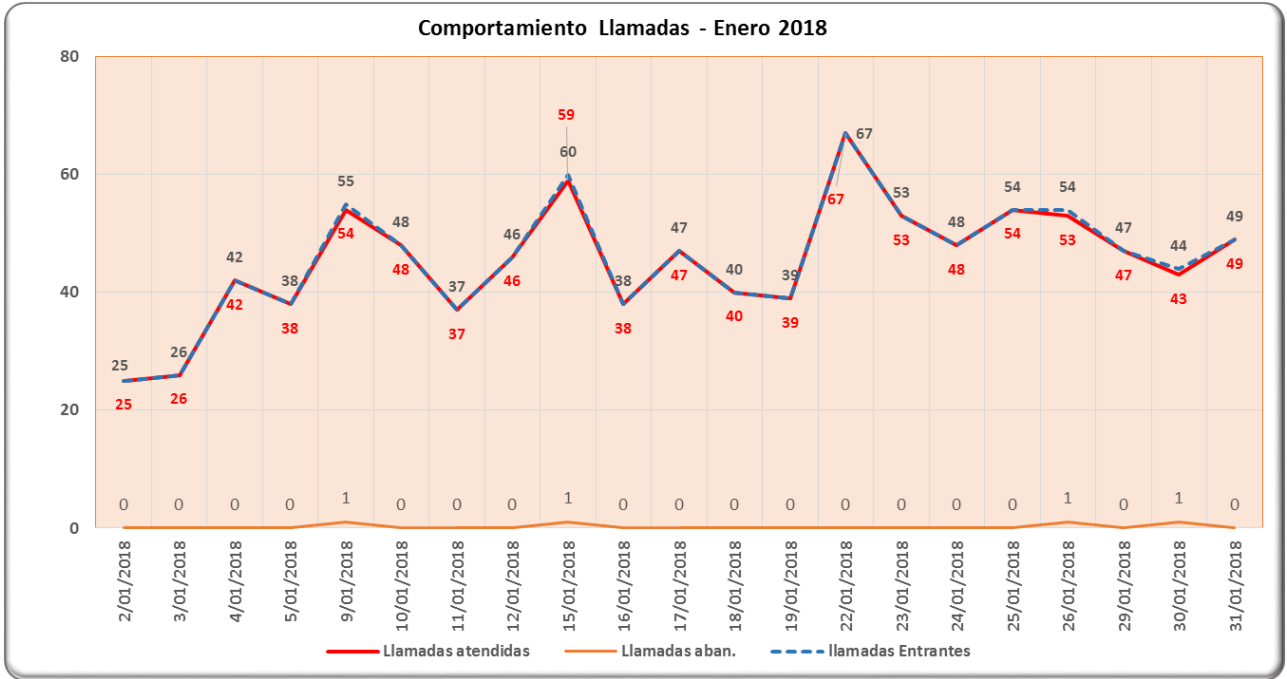
Las llamadas atendidas durante el mes de enero correspondieron en general a los siguientes temas:

- Seguimiento a radicados de meses anteriores.
- Solicitudes al Sistema integrado de Información Financiera – SIIF.
- Solicitud de clave del FONPET.
- Información sobre segundo pago de indexación del Hospital San Juan de Dios.
- Sobretasa a la gasolina.
- Certificaciones de inembargabilidad.
- Certificaciones laborales.
- Devoluciones a cargo de la subdirección de Operaciones.

En el gráfico No. 16 puede identificarse el comportamiento de las llamadas del mes de enero de 2018.

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 enero de 2018:

% 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 ENERO de 2018								
	Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
Semana 1	02/01/2018	25	25	0	25	02:25	100%	100%
	03/01/2018	26	26	0	26	02:40	100%	100%
	04/01/2018	42	42	0	42	02:55	100%	100%
	05/01/2018	38	38	0	38	02:55	100%	100%
	Total	131	131	0	131	02:43	100%	100,00%
Semana 2	09/01/2018	55	54	1	54	03:02	98%	98%
	10/01/2018	48	48	0	48	03:24	100%	100%
	11/01/2018	37	37	0	37	02:43	100%	100%
	12/01/2018	46	46	0	46	02:26	100%	100%
	Total	186	185	1	185	02:53	99%	99,46%
Semana 3	15/01/2018	60	59	1	59	02:12	98%	98%
	16/01/2018	38	38	0	38	02:48	100%	100%
	17/01/2018	47	47	0	47	02:48	100%	100%
	18/01/2018	40	40	0	40	02:12	100%	100%
	19/01/2018	39	39	0	39	02:50	100%	100%
	Total	224	223	1	223	02:34	100%	99,55%
Semana 4	22/01/2018	67	67	0	67	02:09	100%	100%
	23/01/2018	53	53	0	53	01:53	100%	100%
	24/01/2018	48	48	0	48	02:21	100%	100%
	25/01/2018	54	54	0	54	02:04	100%	100%
	26/01/2018	54	53	1	53	01:51	98%	98%
	29/01/2018	47	47	0	47	02:26	100%	100%
	30/01/2018	44	43	1	43	02:51	98%	98%
	31/01/2018	49	49	0	49	02:26	100%	100%
	Total	416	414	2	414	02:15	100%	99,52%
Acumulado	957	953	4	953	02:36	99,58%	99,58%	

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 enero, las respuestas a las consultas realizadas se encontraron en la Base del Conocimiento, en resoluciones, decretos, leyes, correos electrónicos 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 ENERO 2018
Versión	1.0 V
Autor del Documento	Coordinador Centro de Contacto MHCP
Revisor del Documento	Asesor 1020 - 04
Ubicación	www.minhacienda.gov.co Sección Atención al Ciudadano
Última Fecha Actualizado	13/02/2018
Circulación	Ministerio de Hacienda y Crédito Público

* * *