
INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO**MAYO**

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

01 – 31 MAYO 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. RECORDATORIOS	16
5. SATISFACCION CIUDADANA.....	17
6. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.....	17,18,19
7. LINEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	20
8. COMPORTAMIENTO DE LLAMADAS DIARIAS.....	21,22
9. Preguntas Frecuentes.....	24

1. Cuadro No. 1	Resumen Gestión.....	4
2. Cuadro No. 2	Escala tiempo de respuesta.....	5
3. Cuadro No. 3	Distribución Categorías.....	7
4. Cuadro No. 4	Atención Impresa.....	10
5. Cuadro No. 5	Correos Electrónicos Atendidos.....	11
6. Cuadro No. 6	Atención Telefónica.....	12
7. Cuadro No. 7	Chats atendidos.....	13
8. Cuadro No. 8	Atención Personal.....	14
9. Cuadro No. 9	Atención Sede Virtual.....	15
10. Cuadro No. 10	Atención Fax.....	15
11. Cuadro No. 11	Derechos de Petición.....	16
12. Cuadro No. 12	Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias.....	17
13. Cuadro No.13.	Quejas.....	18
14. Cuadro No. 14	Denuncias.....	18
15. Cuadro No. 15	Sugerencias.....	19
16. Cuadro No. 16	Quejas Pendientes sin respuesta	19
17. Cuadro No. 17	Sugerencia Pendientes sin respuesta.....	20
18. Cuadro No. 18	Comportamiento Diario Telefónico.....	22

1. Gráfico No. 1	Distribución por categorías.....	6
2. Gráfico No. 2	Comparativo Requerimientos Recibidos.....	7
3. Gráfico No. 3	Medios de Acceso- Grafica General.....	8
4. Gráfico No. 4	Medios de Acceso- Comunicaciones recibidas.....	9
5. Gráfico No. 5	Medios de Acceso- Asesoría.....	9
6. Gráfico No. 6	Atención Impresa.....	11
7. Gráfico No. 7	Correos Electrónicos.....	12
8. Gráfico No. 8	Atención Telefónica.....	13
9. Gráfico No. 9	Atención Chat.....	13
10. Gráfico No. 10	Atención Personal.....	14
11. Gráfico No. 11	Atención Sede Virtual.....	15
12. Gráfico No. 12	Atención Fax.....	16
13. Gráfico No. 13	Derechos de Petición.....	16
14. Gráfico No. 14	Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias.....	17
15. Gráfico No. 15	Comportamiento Telefónico.....	21

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el decreto 103 del 20 de enero de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, a continuación, se presenta la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública radicada en el centro de contacto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público entre el 01 y el 31 de mayo 2018.

En el periodo analizado se radicaron **9.586** comunicaciones y se trasladaron a otras entidades **215** solicitudes de acceso a la información, correspondientes al **2,24%** y no se presentaron devoluciones o rechazos de estas. El tiempo promedio de respuesta de las **1.285** (1.070+215) solicitudes incluidos los traslados por competencia fue de **9** días. La información detallada se presenta a continuación:

**Cuadro No. 1
Resumen Gestión**

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Solicitudes recibidas	9.586
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	215
Tiempo de respuesta promedio	9 días

Durante el mes de mayo se respondieron **1.070** comunicaciones en los siguientes términos de tiempo:

- **647** comunicaciones dentro de los primeros 8 días hábiles de gestión, las que corresponden al **60,47%** cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por la ley.
- **423** solicitudes correspondientes al **39,53%** en un lapso de tiempo, entre 9 y 36 días.

De las **9.586** comunicaciones recibidas, quedaron pendientes por respuesta un total de **8.301** es decir (9.586-1.070-215) 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	118	11,03%
2	77	7,20%
3	48	4,49%
4	48	4,49%
5	54	5,05%
6	73	6,82%
7	144	13,46%
8	85	7,94%
9	24	2,24%
10	14	1,31%
11	22	2,06%
12	19	1,78%
13	18	1,68%
14	33	3,08%
15	23	2,15%
16	22	2,06%
17	12	1,12%
18	18	1,68%
19	17	1,59%
20	24	2,24%
21	34	3,18%
22	53	4,95%
23	24	2,24%
24	12	1,12%
25	15	1,40%
26	11	1,03%
27	11	1,03%
28	7	0,65%
29	7	0,65%
33	1	0,09%
34	1	0,09%
36	1	0,09%
Total	1070	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 **9.586** comunicaciones distribuidas por categoría de la siguiente manera:

- **6.505** trámites al interior de la entidad que representan un **67,859%**.
- **3.076** peticiones (que se discriminan en el capítulo 3) con el **32,088%**.
- **3** Quejas que representan el **0,031%**
- **1** Reclamo que representa el **0,010%**
- **1** Sugerencia que representa el **0,010%**

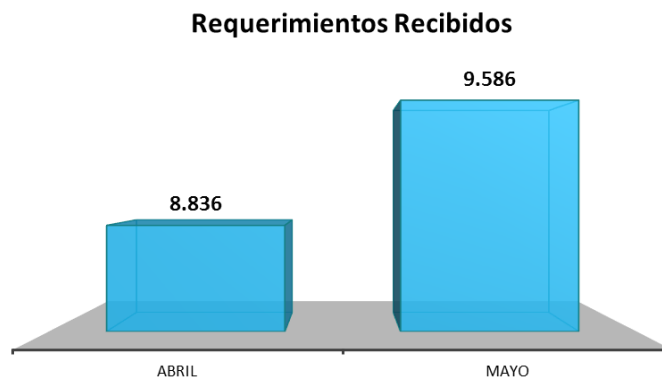
Lo anterior se puede validar en el gráfico No.01.

Gráfico 01

Distribución por categoría



Gráfico 02 Comparativo Requerimientos Recibidos



En el transcurso del mes de mayo de 2018 fueron gestionadas **9.586** comunicaciones presentándose un aumento de **750** comunicaciones con un **8,49%** frente al mes de abril, en el que se radicaron **8.836** comunicaciones como se refleja en el gráfico No. 02. Los temas más consultados fueron: solicitud de información, trámites de bono pensional, procesos judiciales, acciones de tutelas, 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 a la Dirección de Crédito Público y Tesoro Nacional.

De las **9.586** 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

Trámite	Cantidad	%
Solicitud de Información	2225	37,19%
Trámite Bono pensional	1065	17,80%
Acción de Tutela	775	12,96%
Certificación Laboral	347	5,80%
Procesos Judiciales	331	5,53%
Fonpet	328	5,48%
Respuesta	264	4,41%
Solicitudes al SIIF	250	4,18%
DGPPN-Otros trámites	210	3,51%
Informes	187	3,13%
Totales	5982	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 mayo

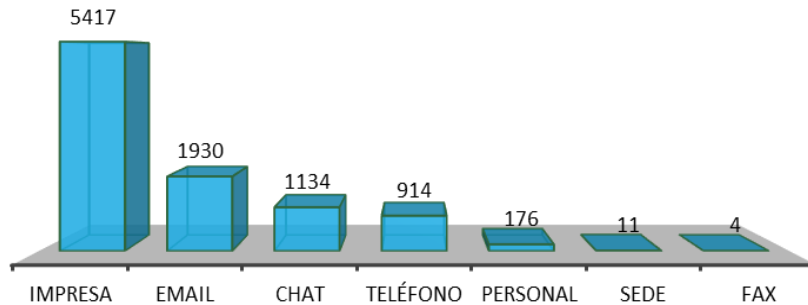
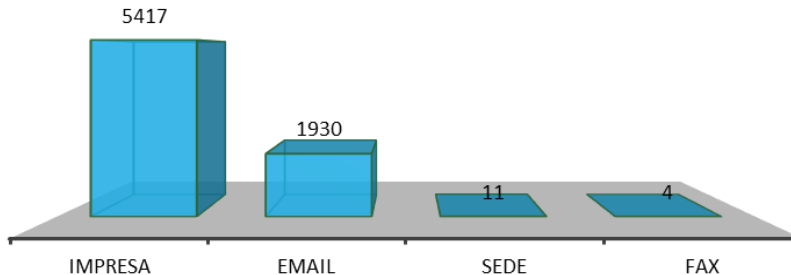


Gráfico No. 4

Comportamiento medios de Acceso Comunicaciones recibidas mayo

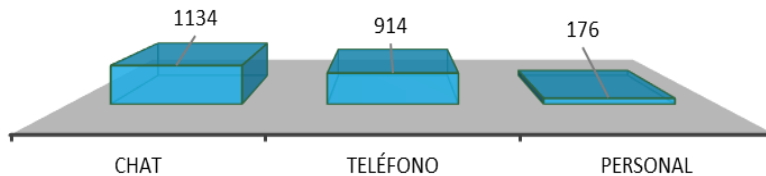


En el gráfico No. 4, se puede observar que la preferencia de los ciudadanos en el uso de los canales ofertados por la Entidad fue:

1. El medio impreso con **5.417** documentos radicados que corresponden a un **56,51%**.
2. Email con **1.930** correos electrónicos que representan un **20,13%**.
3. En la sede electrónica se presentaron **11** solicitudes equivalentes a un **0,11%**.
4. Fax con **4** solicitudes correspondiente a un **0,04%**

Gráfico No. 5

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



En el gráfico No. 5 se evidencia que, durante el mes de mayo, el canal chat fue el de mayor demanda por parte de los ciudadanos ocupando el primer lugar; mediante este canal fueron solicitadas **1.134** asesorías equivalentes a un **11,83%**, en segundo lugar, estuvo el medio telefónico con un total de **914** llamadas atendidas equivalentes a un **9,53%** y por último la atención en ventanilla con un total de **176** ciudadanos atendidos para un **1,84%**.

Total, Atención Impresa
Cuadro No. 4

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	2284	42,16%
Trámite Bono pensional	1065	19,66%
Fonpet	311	5,74%
Acción de Tutela	303	5,59%
Respuesta	228	4,21%
DGPPN-Otros trámites	210	3,88%
Procesos Judiciales	184	3,40%
Informes	144	2,66%
Certificación Laboral	143	2,64%
Invitaciones	136	2,51%
Citación Junta Directiva - Asamblea	72	1,33%
Facturas	70	1,29%
Contratos de Empréstito	55	1,02%
Libros - Revistas - Publicaciones	53	0,98%
Traslado - Remisorio	39	0,72%
Sobretasa a Combustible	23	0,42%
Petición Consulta	15	0,28%
Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD	14	0,26%
Solicitud de Información	12	0,22%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	10	0,18%
Solicitudes al SIIF	10	0,18%
Traslados	8	0,15%
Cuenta de Cobro	5	0,09%
Petición de Documentos	4	0,07%
Devolución	4	0,07%
Proyecto ley	3	0,06%
Anteproyecto de Presupuesto	3	0,06%
Propuesta	2	0,04%
Adiciones o Modificaciones Presupuestales	2	0,04%
Quejas	1	0,02%
Accion de Cumplimiento	1	0,02%
Calculo Actuarial	1	0,02%
Concepto de Decreto Externo	1	
Procesos Disciplinarios	1	0,02%
Total general	5417	99,98%

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

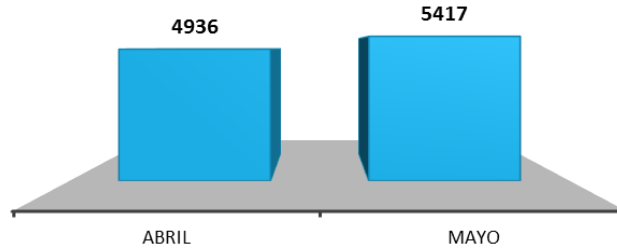
Código Postal 111711

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 mayo, recibió **5.417** comunicaciones aumentando en **481** requerimientos frente al mes de abril con **4.936**, representado en un **9,75%**. Lo anterior se debe al aumento de peticiones que llegaron dirigidas a la Subdirección de Operaciones y trámites de Colpensiones para la Oficina de Bonos Pensionales.

Total, de correos electrónicos atendidos

Cuadro No. 5

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	583	30,21%
Acción de Tutela	469	24,30%
Solicitudes al SIIF	240	12,44%
Certificación Laboral	203	10,52%
Procesos Judiciales	147	7,62%
Petición Consulta	111	5,75%
Petición de Documentos	52	2,69%
Informes	42	2,18%
Respuesta	36	1,87%
Fonpet	16	0,83%
Demandas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	15	0,78%
Solicitud de Información	7	0,36%
Invitaciones	3	0,16%
Quejas	2	0,10%
Audiencia de Conciliación	1	0,05%
Reparación Directa	1	0,05%
Sugerencias	1	0,05%
Reclamo	1	0,05%
Total general	1930	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

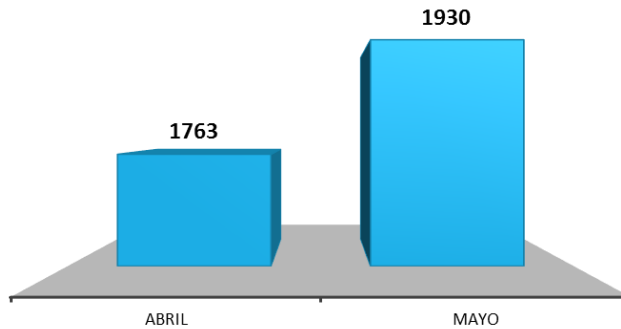
atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Gráfico No. 7

Correos Electrónicos

Comportamiento Correo Electrónico



El gráfico No. 07 refleja la atención en el mes de mayo a través del correo electrónico, para un total de **1.930** requerimientos con un aumento de **167** correos equivalentes a **9,47%** con respecto a abril que presentó **1.763**. Entre los temas más comunes que fueron consultados se encontraron peticiones generales, tramites de FONPET, acciones de tutela, tramite de bono pensional, invitaciones, certificaciones laborales, procesos judiciales, audiencias de conciliación, demandas de nulidad, devoluciones de pago y hojas de vida. El aumento se debe a la presentación de proyectos del OCAD (Órgano Colegiado de Administración y Decisión) PAZ para el Grupo de Regalías a través de la sede electrónica.

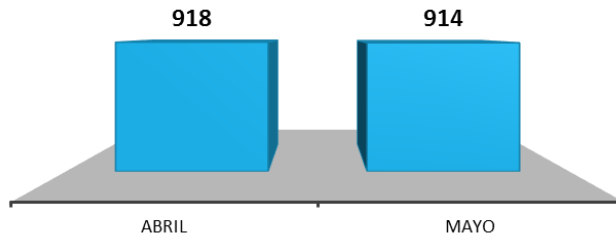
Total, atención telefónica

Cuadro No. 6

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	906	99,12%
Petición General	3	0,33%
Acción de Tutela	2	0,22%
Certificación Laboral	1	0,11%
Informes	1	0,11%
Fonpet	1	0,11%
Totales	914	0,33%

Gráfico No. 8

Comportamiento Atención Telefónica



El gráfico No. 08 refleja la atención telefónica para el mes de mayo con un total de **914** llamadas, presentándose una disminución del **0,43%** correspondiente a **4** llamadas menos con respecto al mes de abril donde se atendieron **918** requerimientos. Los temas consultados fueron: seguimiento a radicados de meses anteriores, solicitud para descargar y enviar archivos colgados en la página web de este ministerio, información sobre los recursos que gira el CONPES, tramite de bono pensional, vivienda No VIS y solicitud de clave y usuario para la sede electrónica de FONPET.

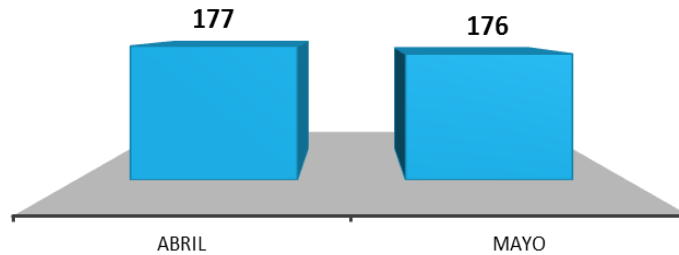
Total, atención personal

Cuadro No. 7

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	176	100,00%
Totales	176	100%

Gráfico No. 9

Comportamiento Atención Personal



El gráfico No. 09 evidencia que durante el periodo analizado se atendieron **176** ciudadanos de manera presencial disminuyendo en un **0,56%** frente a los **177** ciudadanos atendidos en el mes de abril, es decir, **1** ciudadano menos.

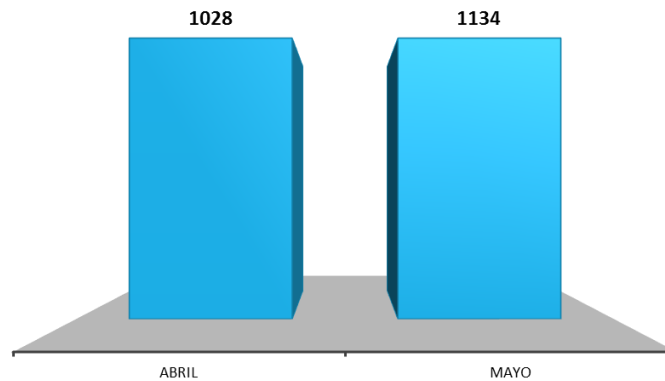
Total, de Chats atendidos

**Cuadro No. 8
Chat Atendidos**

Categoría	Cantidad	% participación
Solicitud de Información	1125	99,21%
Petición General	5	0,44%
Petición Consulta	3	0,26%
Petición de Documentos	1	0,09%
Totales	1134	100%

**Gráfico No. 10
Chat**

Comportamiento Chat



Se atendieron **1.134** requerimientos por el canal chat en el mes de mayo, presentando un aumento de **106** interacciones con un **10,31%** frente al mes de abril, donde se atendieron **1.028** requerimientos; los temas más comunes que se presentaron fueron consultas referente a los presupuestos de los municipios de Colombia, impuesto al consumo y ventas, consulta sobre la similitud entre el presupuesto público general de la Nación y el sistema de regalías, funcionabilidad del CETIL (Sistema de Certificación Electrónica de Tiempos Laborados) y fallas para ingresar a la sede electrónica del FONPET.

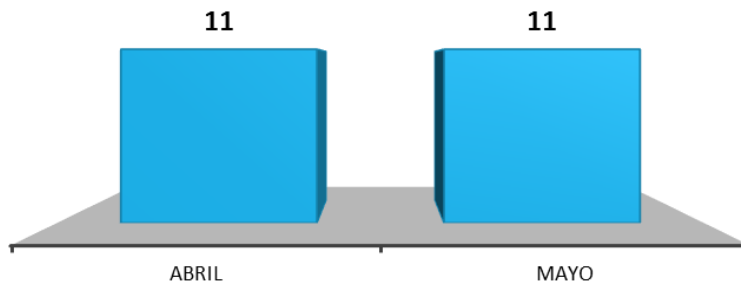
Total, atención Sede Virtual - Electrónica

Cuadro No. 9

Categoría	Cantidad	% participación
Peticion General	11	100%
Totales	11	100%

Gráfico No. 11

Comportamiento Atención Sede Virtual



En el gráfico No.10 se aprecia que durante el mes de mayo se atendieron 11 solicitudes desde la sede electrónica, presentándose la misma cantidad de solicitudes con respecto al mes de abril. Los principales temas consultados fueron registros de cuentas de ahorros pensionales, proceso de liquidación de empresas sociales del estado, autorización pago de retroactivo de sustitución pensional y certificados de historias laborales.

Total, atención Fax

Cuadro No. 9

Categoría	Cantidad	% participación
Petición General	3	75,00%
Acción de Tutela	1	25,00%
Totales	4	100,00%

Gráfico No. 12

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

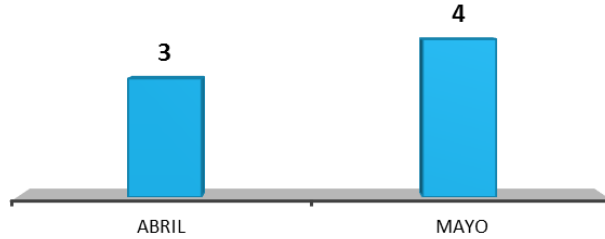
Código Postal 111711

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

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

Comportamiento de Atención de Fax



En el gráfico No.11 se aprecia que durante el mes de mayo se atendieron **4** solicitudes a través del canal Fax, es decir **1** requerimiento más con respecto al mes de abril donde se presentaron **3** solicitudes.

TOTAL, DERECHOS DE PETICIÓN

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público recibió **3.076** derechos de petición en el mes de mayo, con un aumento del **21%** correspondiente a **534** peticiones más respecto al mes abril con **2.542**. Los requerimientos más representativos fueron peticiones verbales a través de la línea telefónica, peticiones escritas a través del chat, las cuales fueron asignadas a las dependencias competentes, y, peticiones físicas radicadas por medio impreso.

La distribución fue la siguiente:

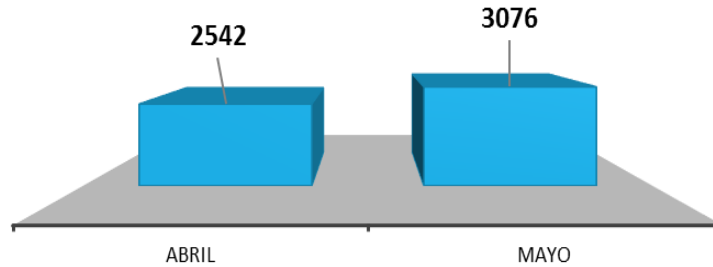
Cuadro No. 11

Derechos de Petición

Petición General	Petición Consulta	Petición de Documentos	Petición Autoridad	Petición Autoridad Legislativa
2890	129	57	0	0
2890	129	57	0	0

Gráfico No. 13

Comportamiento Derechos de Petición



GESTION DE RECORDATORIOS

En el transcurso del mes de mayo, se realizó la gestión de 256 recordatorios. En la tabla siguiente, se discrimina la cantidad de recordatorios por cada Dirección de la Entidad:

DIRECCION	Recordatorios MAYO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	80
DESPACHO DEL VICEMINISTRO GENERAL	44
DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PÚBLICO Y TESORO NACIONAL	24
DESPACHO DEL MINISTRO	24
DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO FISCAL	38
DIRECCIÓN GENERAL DE REGULACIÓN ECONÓMICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	9
SECRETARÍA GENERAL	12
DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO PÚBLICO NACIONAL	16
DESPACHO DEL VICEMINISTRO TÉCNICO	9
Total	256

SATISFACCIÓN CIUDADANA

En el mes de mayo de 2018 se encuestaron 3.977 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 99,52%, disminuyendo en un 0,12% con respecto al mes anterior el cual obtuvo un 99,64%.

Los resultados arrojados fueron:

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

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. 12

Indique el nivel de satisfacción del servicio	Chat	Email	Personal	Telefono	Total general
1	3		2	6	11
2	5		2	1	8
3	112	15	128	4	259
4	176	21	3359	143	3699
Total general	296	36	3491	154	3977

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 3.977 encuestas, 11 fueron calificadas como “malo”, correspondiendo a un 0,28%; 8 fueron calificadas como “regular”, obteniendo un 0,20%; 259 fueron calificadas como “bueno”, correspondiendo a un 6,51%; y las 3.699 encuestas restantes fueron calificadas como “excelente”, obteniendo un 93,01%

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	11	0,28%
2	Regular	8	0,20%
3	Bueno	259	6,51%
4	Excelente	3699	93,01%
TOTAL		3977	100%

Cuadro No. 13

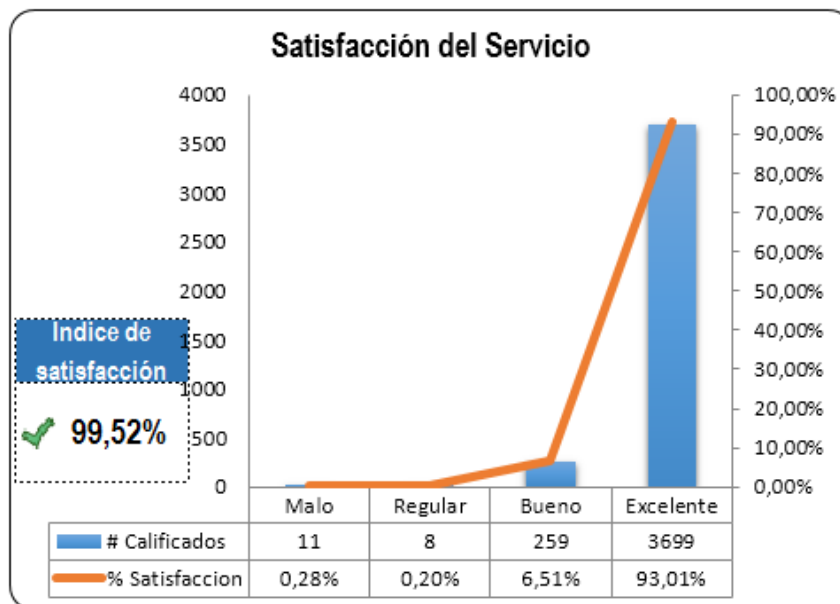


Gráfico No. 14. Satisfacción del servicio

QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

En el mes de mayo se recibieron tres (3) quejas, un (1) reclamo y una (1) sugerencia por parte de los ciudadanos, presentándose una disminución de cinco (05) QRSD con respecto al mes de abril donde se presentaron diez (10).

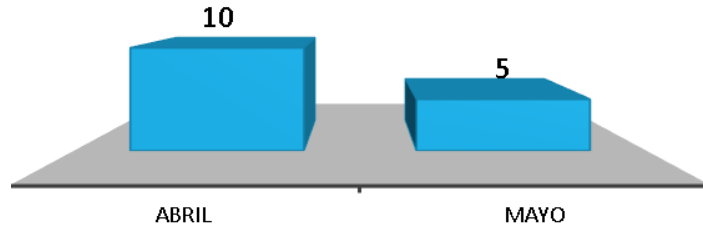
Cuadro No. 14

Quejas – Reclamos – Denuncias y Sugerencias

Quejas	Denuncias	Sugerencias	Reclamos	Total
3	0	1	1	5
3	0	1	1	5

Gráfico No. 15

Comportamiento QRSD Año 2018



QUEJAS

En el mes de mayo, se recibieron tres (3)** Quejas:

1. Traslada a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
2. Pendiente de respuesta por parte de la Dirección general de la Regulación Económica de la Seguridad Social.

**Se presenta una Prueba radicada por parte de la administración SIED (Sistema Integrado Electrónico Documental), categorizada como “Queja”

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	08/05/2018	QUEJA DECLARACIÓN DE RENTA DEL AÑO GRAVABLE 2017	Grupo de Derechos de Peticio Consultas y Cartera	10/05/2018	DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
2	25/05/2018	QUEJA, INCUMPLIMIENTO DE TERMINOS DE RESPUESTA DE DERECHO DE PETICIÓN MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	-	PENDIENTE DE RESPUESTA

RECLAMOS

En el mes de mayo, se recibió un (1) Reclamo, gestionado por el Grupo de Regalías del Ministerio de Hacienda y Crédito Publico

El cuadro No.16 relaciona los Reclamos recibidos y su discriminación:

**Cuadro No.16.
Reclamos MHCP**

Reclamo No.	Fecha	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	08/05/2018	RECLAMO ATENCIÓN TELEFÓNICA REGALIAS	Grupo de Regalias	-	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

DENUNCIAS

En el mes de mayo de 2018, no se presentaron Denuncias.

SUGERENCIAS

En el mes de mayo, se recibió una (1) Sugerencia, que fue gestionada por el Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El cuadro No.17 relaciona las sugerencias recibidas y su discriminación:

**Cuadro No.17.
Sugerencias MHCP**

Sugerencia No.	Fecha de radicado	Asunto	Atendido por	Fecha de respuesta	Entidad Competente
1	31/05/2018	SUGERENCIAS EN MATERIA DE RECURSOS Y MUROS CONTENCIÓN SAN ANDRÉS ISLAS	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	08/06/2018	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

LINEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

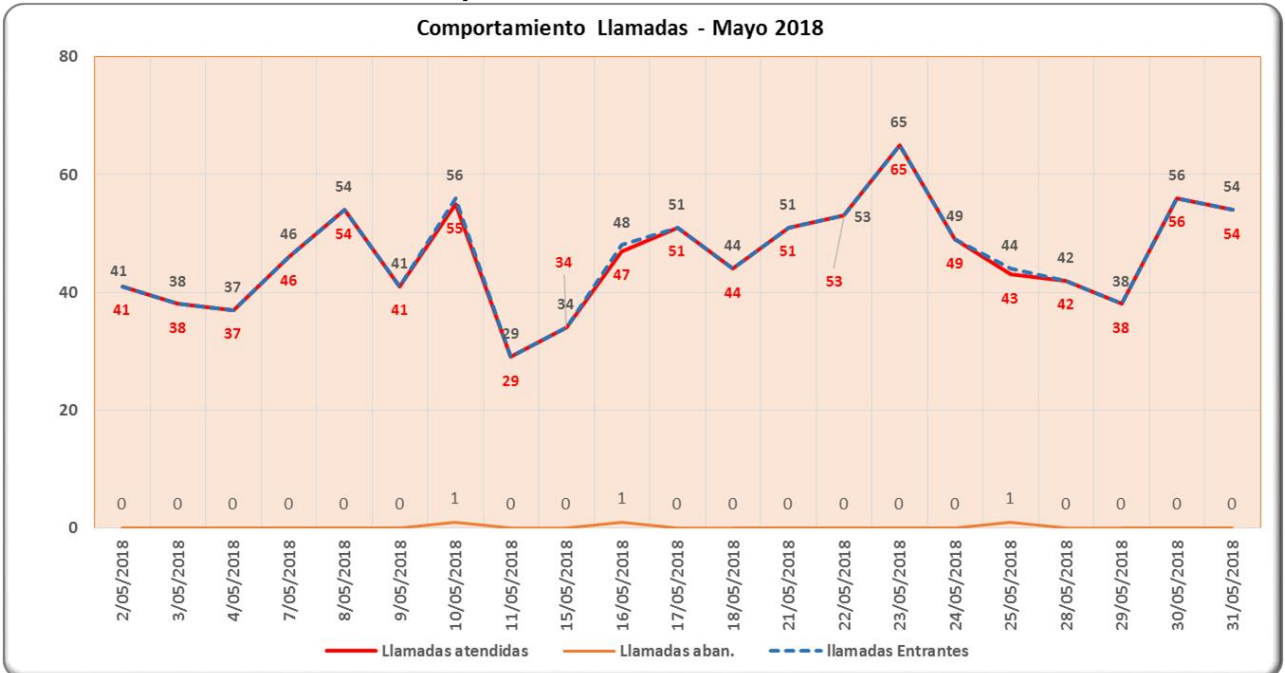
Durante el periodo del 01 al 31 de mayo, en el servicio de Centro de Contacto MHCP, se recibieron en total **971** llamadas, de las cuales se contestaron **968** que corresponden al **99,69%** y **3** llamadas abandonadas que corresponden al **0,31%** para un total del 100%.

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

- Seguimiento a radicados de meses anteriores.
- Solicitud para descargar y enviar archivos colgados en la página web de este ministerio.
- Información sobre los recursos que gira el CONPES.
- Tramite de bono pensional.
- Vivienda No VIS.
- Solicitud de clave y usuario para la sede electrónica de FONPET.

En el gráfico No. 16 puede identificarse el comportamiento de las llamadas del mes de mayo 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 mayo 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. 18
Diario telefónico

Servicio: LÍNEA MHCP 1 al 31 de MAYO de 2018								
	Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Atendidas <30s	TMO (min)	%Atención	%Servicio
Semana 1	02/05/2018	41	41	0	41	02:16	100%	100%
	03/05/2018	38	38	0	38	02:27	100%	100%
	04/05/2018	37	37	0	37	02:26	100%	100%
	07/05/2018	46	46	0	46	02:03	100%	100%
	08/05/2018	54	54	0	54	02:28	100%	100%
	09/05/2018	41	41	0	41	02:01	100%	100%
	10/05/2018	56	55	1	55	02:17	98%	98%
	11/05/2018	29	29	0	29	02:09	100%	100%
	Total	342	341	1	341	02:15	100%	99,71%
Semana 2	15/05/2018	34	34	0	34	02:00	100%	100%
	16/05/2018	48	47	1	47	02:28	98%	98%
	17/05/2018	51	51	0	51	02:47	100%	100%
	18/05/2018	44	44	0	44	02:15	100%	100%
	Total	177	176	1	176	02:22	99%	99,44%
Semana 3	21/05/2018	51	51	0	51	01:51	100%	100%
	22/05/2018	53	53	0	53	02:22	100%	100%
	23/05/2018	65	65	0	65	02:27	100%	100%
	24/05/2018	49	49	0	49	02:31	100%	100%
	25/05/2018	44	43	1	43	02:54	98%	97%
	Total	262	261	1	261	02:25	100%	99,62%
Semana 4	28/05/2018	42	42	0	42	02:26	100%	100%
	29/05/2018	38	38	0	38	02:03	100%	100%
	30/05/2018	56	56	0	56	02:31	100%	100%
	31/05/2018	54	54	0	54	02:17	100%	100%
	Total	190	190	0	190	02:19	100%	100,00%
Acumulado	971	968	3	968	02:20	99,69%	99,69%	

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 mayo, las respuestas a las consultas realizadas se encontraron en resoluciones, decretos, leyes, correos electrónicos por parte de las diferentes dependencias, en la Base del Conocimiento la cual se actualiza mensualmente 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 MAYO 2018
Versión	1.0 V
Autor del Documento	Coordinador Centro de Contacto MHCP
Revisor del Documento	Coordinador Grupo Gestión de Información Asesor 1020 - 04
Ubicación	www.minhacienda.gov.co Sección Atención al Ciudadano
Última Fecha Actualizado	19/06/2018
Circulación	Ministerio de Hacienda y Crédito Público

* * *