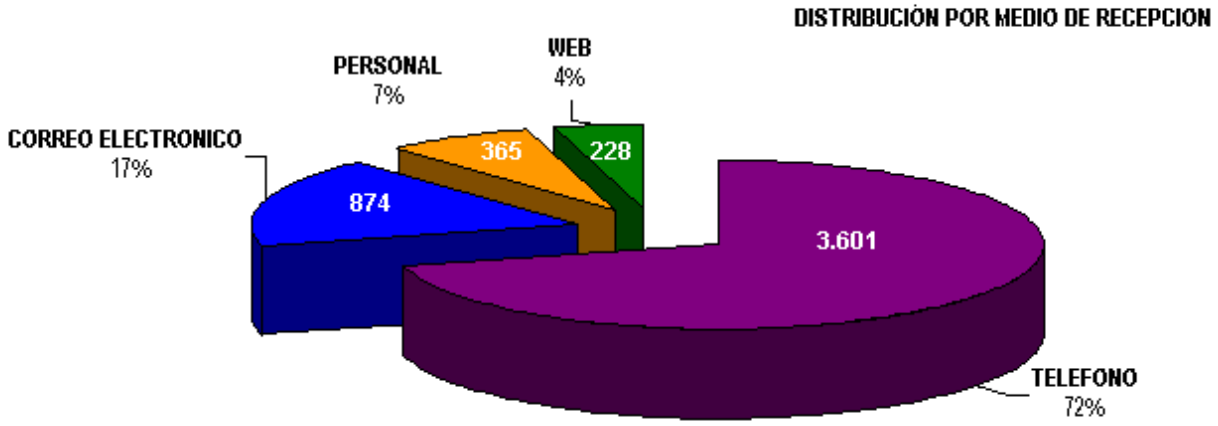
INFORME ATENCION AL CIUDADANO
PRIMER SEMESTRE 2010

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS OPORTUNAMENTE

Durante el primer semestre del 2010, se recibieron un total de **5.068** (100%) requerimientos, entre solicitudes, consultas, derechos de petición, quejas, reclamos entre otros.

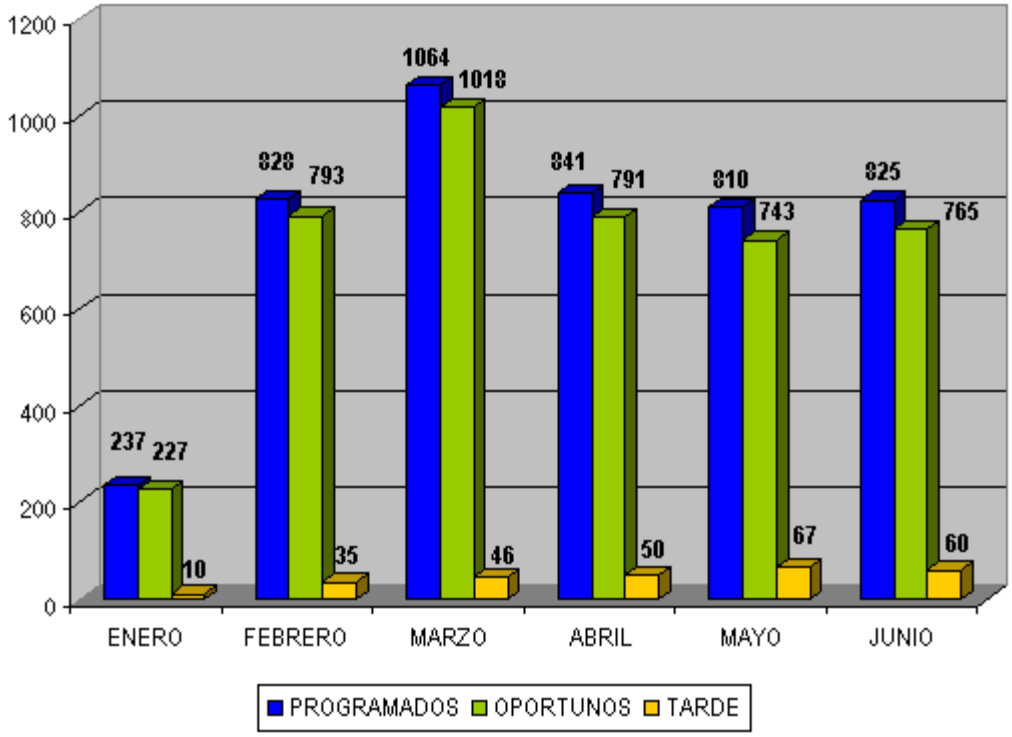
En la gráfica 1 se evidencia que el mas alto porcentaje esta concentrado en el medio **telefónico** por un total de 3.601 llamadas equivalentes al 72%; seguido de requerimientos realizados en medio **correo electrónico** (email) por un total de 874 correos equivalentes al 17%; por medio **personal** un total de 365 equivalentes al 7%. A partir del mes de marzo los ciudadanos pueden realizar sus peticiones, solicitudes, quejas o reclamos a través del aplicativo publicado en la **Web** del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en el cual hasta la fecha se han registrado 228 equivalentes al 4% de los requerimientos recibidos en la entidad.

Gráfica No. 1



Del total de los requerimientos para atender durante el primer semestre del año 2010 se programaron **4.605.** Atendidos oportunamente fueron 4.337 equivalentes 94% y tarde 268 equivalentes al 6%.

Gráfica 2



QUEJAS Y RECLAMOS

1. Quejas

Durante el primer semestre del 2010 se recibió un total de veinticinco (25) quejas, doce (12) fueron atendidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha	Respuesta
08/01/2010	1-2010-001252	Inconformidad aumento salarial	Viceministerio Técnico	No registra	No registra
09/02/2010	1-2010-008117	Aumento en el impuesto del chance	Atención al Cliente	No registra	No registra
04/02/2010	1-2010-007216	Pago de pensiones por parte de la Alcaldía de Santa Marta	Atención al Cliente	05/02/2010	Se le solicita ampliar mas la información debido a que no es clara su queja
27/04/2010	1-2010-025684	Giro de recursos a la Fiduprevisora	Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional	10/05/2010	El Grupo de Programación Anual mensualizado de Caja, realizó la asignación de los recursos y el Grupo de Pagos y Cumplimiento efectuó el giro correspondiente al Ministerio de Educación Nacional. Por lo anterior se le sugirió al quejoso dirigirse a la Tesorería del Ministerio en mención para tener una mejor información al respecto
22/04/2010	1-2010-024692	Giro de dinero para aumento salarial a miembros de la Policía activos y Jubilados	Dirección General del Presupuesto Público Nacional	12/05/2010	Se le informo que el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1530 de 2010 Por el cual se fijan los sueldos básicos para el personal de Oficiales y Suboficiales de las Fuerzas Militares; Oficiales, Suboficiales y Agentes de la Policía Nacional; Personal del Nivel Ejecutivo de la Policía Nacional, y Empleados Públicos del Ministerio de Defensa, las Fuerzas Militares y la Policía Nacional; se establecen bonificaciones para Alféreces, Guardiamarinas, Pilotines, Grumetes y Soldados, se modifican las comisiones y se dictan otras disposiciones en materia salarial."
21/04/2010	1-2010-024411	Giro de recursos al Magisterio para pago de pensiones	Atencion al Cliente	22/04/2010	El Grupo de Programación Anual mensualizado de Caja, realizó la asignación de los recursos y el Grupo de Pagos y Cumplimiento efectuó el giro correspondiente al Ministerio de Educación Nacional. Por lo anterior se le sugirió al quejoso dirigirse a la Tesorería del Ministerio en mención para tener una mejor información al respecto
26/05/2010	1-2010-031834	No respuesta a la solicitud de certificación laboral con radicado No. 1-2010-028986	Grupo de Certificaciones Laborales	09/06/2010	Se expidió y envió certificación laboral
24/05/2010	1-2010-031400	Indexación pensión de jubilación con el Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles	Dirección de Regulación Económica de la Seguridad Social	11/06/2010	Se le informó que el Ministerio se encontraba evaluando el cálculo actuarial, y que de acuerdo a los datos que suministró no se podía establecer que en este caso, haga

					parte de dicho cálculo. Por lo anterior se le sugirió al quejoso acercarse al Fondo de Pasivo Social
20/05/2010	1-2010-030549	Queja por no respuesta al radicado 1-2010-028867, relacionada con si la Oficina de Bonos Pensionales tiene personería jurídica	Atención al Cliente	20/05/2010	Se le informo que de acuerdo al inciso 2 del articulo 25 "Consultas" el Ministerio contaba con un plazo máximo de 30 días para emitir respuesta. En consecuencia se dio respuesta a su consulta con radicado 1-2010-028867 el día 21 d mayo informándole que la oficina de Bonos Pensionales es una Dependencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
12/05/2010	1-2010-029258	Queja contra el Funcionario del Ministerio de Hacienda y Crédito Público Florentino Muñoz no atiende en debida forma al cliente	Subdirección Operativa	18/05/2010	Se puso en conocimiento tanto al Subdirector como al funcionario. No registra respuesta al quejoso.
29/06/2010	1-2010-038935	No solución a la solicitud de corrección realizada por la AFP Colfondos	Oficina de Bonos Pensionales	06/07/2010	Se le informó que la Oficina de Bonos Pensionales ya habia realizado la anulación del bono pensional de acuerdo a la solicitud realizada por la AFP Colfondos, a su vez se le informó que debia aportar la certificación de la entidad donde laboro INDEPORTES Antioquia y entregarla a la AFP mencionada para realizar el respectivo tramite.
24/06/2010	1-2010-037793	No respuesta por parte del Grupo de Certificaciones Laborales relacionada con la expedición de certificación en el formato 3	Atencion al Cliente	24/06/2010	Se le informo que una vez consultado con el Grupo de Certificaciones Laborales el certificado de salarios el cual solicitó no era necesario en el entendido que el Instituto de Seguro Social ya había actualizado en la base datos los aportes realizados por parte del Banco Cafetero. Por tal razón se le sugirió acercarse al ISS y realizar el respectivo trámite de solicitud de pensión.

Las restantes corresponden a trece (13) quejas, que se les dio traslado por competencia a las siguientes entidades:

Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente:
25/02/2010	1-2010-004372	Aumento de salario durante los últimos años	Ministerio de la Protección Social
19/02/2010	1-2010-011081	Descuentos ilegales en la nómina	Ministerio de la Protección Social
15/02/2010	1-2010-009562	Queja por impuesto que la DIAN le cobra al Fondo Emprender	Dirección Nacional de Impuestos y Aduanas Nacionales
02/02/2010	1-2010-006477	Servicio que brinda	Superintendencia de

		los cajeros electrónicos de Davivienda	Industria y Comercio
02/02/2010	1-2010-06388	Servicio que brinda los cajeros electrónicos de Davivienda	Superintendencia de Industria y Comercio
02/02/2010	1-2010-006345	Servicio de telefonía y pago de Comcel	Superintendencia de Industria y Comercio
26/04/2010	1-2010-025428	Incremendo desproporcionado en el impuesto de vehiculo	Secretaria de Hacienda Distrital (Bogotá)
13/04/2010	1-2010-022190	Ola invernal en la ciudad de Cartagena	Dirección General de Prevención y Atención de Desastres
19/05/2010	1-2010-030502	Queja contra la Superintendencia Financiera por no dar respuesta a la queja contra BBVA Seguros	Superintendencia Financiera de Colombia
23/06/2010	1-2010-037565	Creación Fondo para ejecutar proyecto en Haití. Proyecto ya aprobado por el Ministerio del Interior y de Justicia	Ministerio del Interior y de Justicia
18/06/2010	1-2010-036677	No cumplimiento del Decreto 4788 de 2009 por parte del Banco Agrario	Superintendencia Financiera de Colombia
15/06/2010	1-2010-035742	Aumento salarial del 8%	Departamento Administrativo de la Función Pública
10/06/2010	1-2010-034992	Mal manejo de los recursos SGP del Fondo Educativo en el Departamento de la Guajira	Contraloría General de la Republica

2. Reclamos

Durante el primer semestre del 2010 se recibió un total de doce (12) reclamos, siete (7) fueron atendidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Fecha	No. de Radicado	Asunto	Atendido por:	Fecha	Respuesta
04/01/2010	1-2010-000273	Queja y Reclamo de los señores Oscar y Javier del área Jurídica del Ministerio, por mala atención a la ciudadanía	Atencion al Cliente	04/01/2010	Se le sugiere enviar queja o reclamo por escrito, con el fin de realizar el respectivo seguimiento.
28/04/2010	1-2010-025704	En la expedición del bono pensional no le tienen en	Oficina de Bonos Pensionales	06/05/2010	Se le informa que debe presentar certificación de

		cuenta el tiempo laborado en INDEPORTES de Antioquia			tiempo de servicios expedida por INDEPORTES y presentarla ante AFP COLFONDOS
20/04/2010	1-2010-024067	Certificado información bono pensional	Oficina de Bonos Pensionales	04/05/2010	Es orientado sobre el trámite y reconocimiento del bono pensional
20/04/2010	1-2010-024057	No puede bajar los formatos para tramite de pensión	Oficina de Bonos Pensionales	05/05/2010	Se le informa el procedimiento para descargar los formatos publicados en la Web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
20/04/2010	1-2010-023784	Solicitud devolución bono pensional	Oficina de Bonos Pensionales	05/05/2010	Se le informa que el la OBP - MHCP procederá a pagar por redención anticipada para devolución de saldos por vejez de conformidad con el articulo 66 de Ley 100 de 1993
15/06/2010	1-2010-035683	Reclamación sobre cancelación de impuestos	Atencion al Cliente	15/06/2010	Se le sugiere identificar el impuesto con el fin de orientarlo
18/05/2010	1-2010-030124	No pago del retroactivo de la Rama Judicial	Direccion General del Presupuesto Público Nacional	08/06/2010	Envia certificación de pago de retroactivo emitido por la Dirección Seccional, Sección Pagaduría de Bucaramanga.

Lo restantes corresponden a cinco reclamos, que se les dio traslado por competencia a las siguientes entidades:

Fecha	No. de Radicado	Asunto	Entidad Competente:
25/02/2010	1-2010-0122218	Aumento del impuesto de predial en el municipio de Cartagena	Secretaria de Hacienda de Cartagena
26/04/2010	1-2010-025426	No llega formulario del impuesto predial	Secretaria de Hacienda Distrital (Bogotá)
21/04/2010	1-2010-024413	Pago de mesadas pensionales de maestros	Ministerio de Educacion Nacional
21/04/2010	1-2010-024407	Incremento en el impuesto de vehiculo	Secretaria de Hacienda Distrital (Bogotá)
21/04/2010	1-2010-024391	No pago pensión al Magisterio	Ministerio de Educacion Nacional

APROBO: Grace Michaels Ruiz.
REVISO: Mónica Adriana Hinestrosa B. .
ELABORO: Claudia Susana Morales G.