

## VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR PARTE DEL MHCP – I SEMESTRE DE 2018

### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011–Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno elaboró el informe de verificación a la atención que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público-MHCP dio a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por parte de la ciudadanía; correspondiente al primer semestre del año 2018.

### 2.2. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

El Decreto 103 de 2015 emitido por la Presidencia de la República tiene por objeto reglamentar la Ley 1712 de 2014, en lo relativo a la gestión de la información pública.

Por lo anterior, el trabajo desarrollado por la Oficina de Control Interno, con el fin de establecer el cumplimiento de la normatividad que regula el derecho de acceso a la información pública, se basó principalmente en consultas realizadas en la página WEB, entrevistas efectuadas a los funcionarios responsables de la gestión y en el análisis de la información entregada por el Grupo de Gestión de Información, comprobando el cumplimiento de los criterios establecidos en la norma, concluyendo que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público ha propendido por la aplicación de la normatividad vigente.

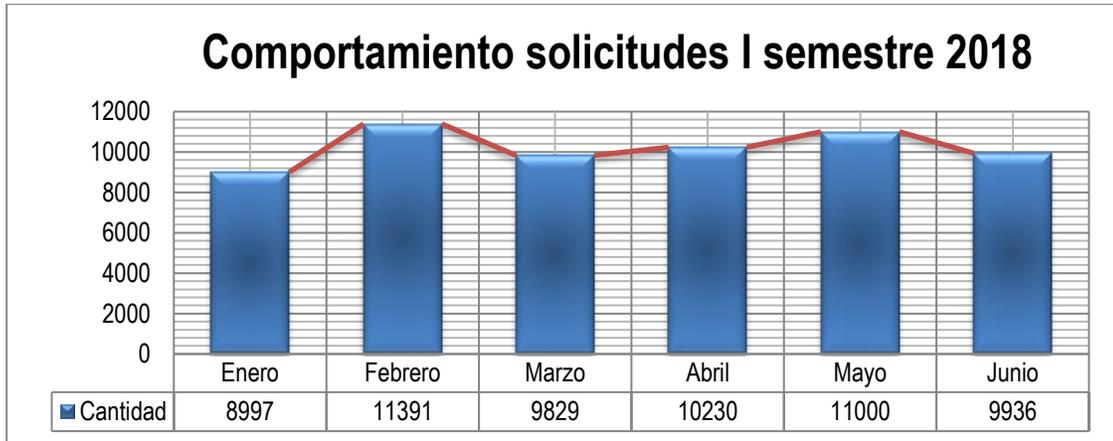
Del resultado obtenido en el trabajo realizado, se concluye que el Ministerio ha dado cumplimiento al Decreto 103 de 2015, y que continua con el mejoramiento del proceso de atención al cliente.

### 2.3. SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con los informes de atención al ciudadano del primer semestre de 2018, las solicitudes radicadas en el MHCP durante este periodo ascendieron a un total de 61.383, clasificados en trámites, peticiones y quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así:

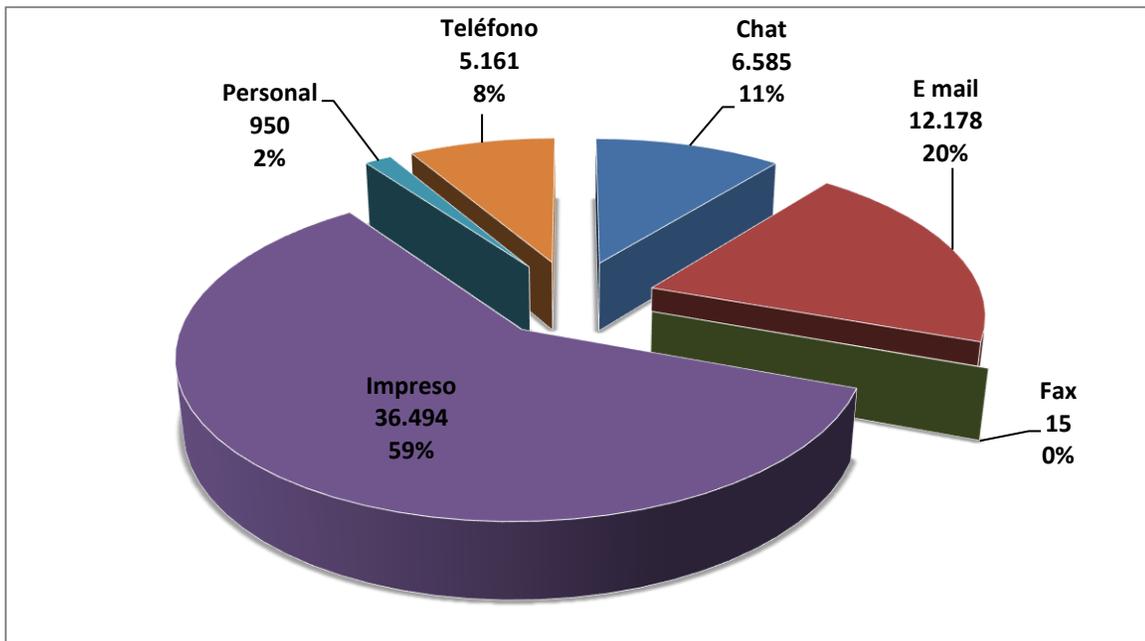
Tipo de solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total I semestre de 2018
Trámites al interior de la entidad	6.682	7.241	6.625	6.975	7.267	6.355	41.145
Peticiones	2.310	4.145	3.194	3.237	3.729	3.566	20.181
QRSD	5	5	10	18	4	15	57
<b>Totales</b>	<b>8.997</b>	<b>11.391</b>	<b>9.829</b>	<b>10.230</b>	<b>11.000</b>	<b>9.936</b>	<b>61.383</b>
<b>% Representatividad</b>	<b>14,66</b>	<b>18,55</b>	<b>16,01</b>	<b>16,67</b>	<b>17,93</b>	<b>16,18</b>	<b>100%</b>

Respecto a los trámites radicados en el MHCP en el primer semestre de 2018, se observó que el comportamiento mensual de los mismos fluctuó entre el 14.66% y el 18.55%, así:



Según la gráfica, febrero fue el mes en el cual se recibieron más solicitudes (**11.391**), de acuerdo a la explicación incluida en el informe publicado en la página WEB los temas más consultados fueron: creación usuario Sistema Integrado de Información Financiera SIIF, Certificaciones laborales, trámite de bono pensional, tutelas, demandas de nulidad, presentación hojas de vida, cuentas de cobro, devoluciones, certificaciones de cumplimiento, vigencias futuras, sobretasa a la gasolina, y proyectos de ley.

Igualmente, de las 61.383 solicitudes radicadas en el primer semestre de 2018, se evidenció que el medio de recepción más empleado por los ciudadanos fue el impreso con el 59.47%, seguido de correo electrónico 19.83%, chat 10.73, teléfono 8.41%, personal 1.54% y Fax 0.02, como se relaciona en la siguiente tabla:



Para medir la satisfacción del cliente en el segundo semestre de 2018, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público aplicó las encuestas relacionadas con la percepción del cliente respecto a la atención prestada por la Entidad, así:

Medio	Procedimiento Servicio al Ciudadano
<b>Chat</b>	Indagar con el ciudadano si la información brindada fue oportuna y lo direcciona a la encuesta de satisfacción
<b>Email</b>	La encuesta se envía junto con la respuesta del trámite solicitado
<b>Ventanilla</b>	Una vez finalizada la atención al ciudadano, se le entregará la encuesta de satisfacción, manifestándole que para la entidad es muy importante su opinión acerca del servicio prestado.
<b>Teléfono</b>	Se despide del ciudadano y lo direcciona a la encuesta de satisfacción

## 2.4. SEGUIMIENTO A LA VERIFICACIÓN DEL I SEMESTRE DE 2018

Sobre el particular, se evidenció que en el primer semestre del 2018 el porcentaje de asociación de radicados de origen con las respuestas fue de 31.1%, así:

Mes	Radicados	Respuestas Asociadas	%
Enero	7.032	2.184	31,05
Febrero	9.138	2.809	30,74
Marzo	7.714	2.364	30,65
Abril	8.102	2.826	34,88
Mayo	8.766	2.824	32,22
Junio	7.935	2.472	31,15
<b>Total</b>	<b>48.687</b>	<b>15.479</b>	<b>31,79</b>

El porcentaje de respuestas asociadas a las solicitudes radicadas ha aumentado, teniendo en cuenta su comportamiento histórico, el cual se muestra a continuación:

Periodo	Radicados	Respuestas Asociadas	%
II Semestre 2015	42,514	7,672	18,1
I Semestre 2016	43,819	13,489	30,8
II Semestre 2016	48,393	13,396	27,7
I Semestre 2017	40,489	11,689	28,9
II Semestre 2017	43,440	13,086	30,1
I Semestre 2018	48.687	15.479	31,79

Según lo observado, el porcentaje de asociación aún no es lo suficientemente representativo, se reitera la **recomendación** efectuada al Grupo de Gestión de Información – GGI, correspondiente a: “continuar implementando estrategias que fomenten la respectiva asociación del radicado de entrada con el de salida, facilitando la generación de estadísticas de tiempos de respuesta e identificación de trámites sin respuesta; al respecto se podría explorar la posibilidad con la OAP, de incluir el tema como un criterio de seguimiento en los informes de retroalimentación de los procesos y de generar periódicamente reportes de control del sistema a los líderes de los procesos y alertas en el SIED, en la medida que el sistema y los recursos disponibles lo permitan.”

Es de conocimiento por parte de la OCI, que el Grupo de Gestión de la Información ha realizado actividades para fomentar la cultura de la trazabilidad de la información en el SIED, mediante la asociación de las respuestas generadas a los requerimientos, con miras a mejorar este indicador.

## 2.5. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2018.

Con base en la información reportada en los informes mensuales de Atención al Cliente publicados en la página web del MHCP, a continuación, se presentan los trámites recibidos que fueron clasificados como quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

Tipo de solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Denuncias	2	3	4	9	0	4	<b>22</b>
Quejas	3	2	6	9	4	6	<b>30</b>
Reclamos	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>
Sugerencias	0	0	0	5	1	0	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>59</b>

De acuerdo con los datos generados por el SIED, de las cincuenta y nueve (59) denuncias, quejas, reclamos y sugerencias, cincuenta y tres (53) fueron recibidas a través de Email y seis (6) por medio de Chat y teléfono las cuales son atendidas en forma inmediata, por lo tanto, no hacen parte del presente análisis. A continuación, se presenta lo observado en relación con los casos recibidos a través de Email:

- Nueve (23,07%) no presentan información de salida a la fecha de generación del reporte (junio de 2018), lo que imposibilita conocer si se ha dado respuesta al ciudadano en el reporte del SIED, por lo tanto, se efectuó seguimiento con la persona encargada de Atención al Cliente, y se verificaron las anotaciones incluidas en el SIED respecto a la gestión realizada por el Ministerio, para los casos que no se evidenciaban en el reporte. El resultado de la prueba efectuada fue satisfactorio.
- Tres (7%) fueron gestionados después de la fecha de vencimiento, es decir, de forma inoportuna.

Teniendo en cuenta que esta situación fue objeto de observación en el informe anterior, se reitera la **recomendación** relacionada con “*realizar verificación y seguimiento a las respuestas de QRSD por parte de las áreas responsables de la gestión en los términos que la Ley dispone para tal fin, garantizando así el adecuado manejo del SIED, es preciso determinar acciones que garanticen que en el SIED se evidencie la respuesta de la gestión adelantada.*”

## 3. CONCLUSIONES.

- El Ministerio de Hacienda y Crédito Público continúa cumpliendo en materia de atención al cliente, ofreciendo diversidad de medios que le facilitan al ciudadano la presentación de los diferentes asuntos, en especial los relacionados con el tema que nos ocupa: Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como promoviendo el trámite y gestión de los mismos.
- Una vez verificado el sistema SIED, se pudo evidenciar que la información contenida en el mismo, no se encontraba acorde con el estado actual que se observó en los informes suministrados por el **Grupo de Historias Laborales, Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social y la Dirección General de Presupuesto**; teniendo en cuenta lo anterior **se recomienda** verificar la veracidad y oportunidad con la que se está realizando el registro de la información en el sistema SIED, con el fin de garantizar que la información se encuentre actualizada y concuerde con los informes que se reportan por las diferentes áreas. Así como continuar con las actividades tendientes a registrar la asociación del radicado en las respuestas que se dan a los diferentes peticionarios.