

INFORME DE VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN BRINDADA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR PARTE DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO - PRIMER SEMESTRE DE 2021

1.INTRODUCCIÓN

La Constitución Política en sus artículos 2, 23 y 209 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta resolución y, uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, materializando su acceso, entre otros, a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

De otra parte, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública; reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...).

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”

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 2021.

Adicionalmente, en el marco de lo señalado en la Circular N°01 de 2015, mediante la cual el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno impartió orientaciones para el fortalecimiento del sistema de control interno frente a su función preventiva, fue enfático en señalar en el numeral 2 del documento en mención, que le corresponde a los jefes de las Oficinas de Control Interno, auditores internos o quien haga sus veces, reportar los hallazgos y advertencias orientadas a que se acojan por la Administración medidas preventivas y/o correctivas, según corresponda, en procura del mejoramiento continuo de la institución.

2.CRITERIOS

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76 “Estatuto Anticorrupción”.
- Ley 1712 de 2014 “Por Medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan Otras Disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.



- Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 2014 y se dictan otras disposiciones".
- Documentación Sistema Único de Gestión-SUG, Apo 6.1. Pro 1. Servicio al Ciudadano y Manual Política de Atención al Ciudadano.
- Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".

3. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

En cumplimiento a lo reglamentado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Oficina de Control Interno – OCI 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 para el primer semestre del año 2021.

El proceso que documenta las actividades relacionadas con el trámite realizado por el Ministerio para la atención de las solicitudes realizadas por el ciudadano, es el Apo.6.1 Atención al ciudadano e instituciones, el cual es liderado por la Subdirección de Servicios de la Dirección Administrativa y, el objetivo es: «Brindar una adecuada y oportuna atención a los grupos de valor, a través del trámite de requerimientos por los diferentes canales de atención, para asegurar la accesibilidad a los servicios que ofrece el Ministerio de Hacienda y Crédito Público» y contempla el siguiente alcance: «Inicia con un requerimiento de los grupos de valor, mediante los diferentes canales de atención del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y finaliza con la respuesta emitida por la dependencia responsable del tema». Dentro de la Subdirección de Servicios, se encuentra el Grupo de Gestión de Información-GGI quien es el encargado de coordinar las actividades encaminadas a gestionar a través de los diferentes medios de recepción establecidos, los requerimientos o necesidades que recibe el Ministerio, propendiendo por el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente y los lineamientos generales de atención al ciudadano.

Así mismo, se cuenta con el equipo de trabajo de atención al cliente, en el marco del contrato celebrado con la Unión Temporal COMWARE-BPM, el cual contiene como obligación específica del contratista, la prestación del servicio: Centro de Contacto–MHCP, así: «Prestar el servicio de atención centralizado de peticiones, quejas, reclamos, entre otras que los clientes externos o internos realizan al Ministerio, a través de los canales de comunicación dispuestos, dentro de los cuales se incluyen: Centro de Contacto (atención llamadas telefónicas entrantes de la línea del conmutador, de la línea 018000 y de la línea directa de atención al cliente, o de extensiones internas), buzón de correo electrónico, formulario de PQRS de la página Web, chat, así como la atención personalizada en la ventanilla y demás medios de atención que establezca la Entidad de acuerdo a sus necesidades.»

Se cuenta con tres niveles de servicio para gestionar los requerimientos de los ciudadanos:

•**Nivel 1:** Grupo Gestión de Información- Servicio al Ciudadano: Atender, orientar, acompañar y direccionar a los ciudadanos en la búsqueda de información de los trámites, servicios, procesos y productos que demanden los usuarios

•**Nivel 2:** Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera: Gestiona los derechos de petición y/o diferentes consultas radicadas en el Sistema Integrado Electrónico Documental del MHCP

•**Nivel 3:** Dependencias y/o procesos del MHCP: Gestionan todas las peticiones que no sean competencia del Nivel 2, y serán radicadas directamente a las dependencias competentes.

Sobre el particular cabe señalar, que en el presente seguimiento se aplicó como prueba la muestra No Estadística, dentro de éstos se encuentran el muestreo “indiscriminado”, donde el auditor selecciona la muestra sin emplear una técnica estructurada, pero evitando cualquier desvío consciente o predecible, según lo dispuesto por la guía de auditoría para entidades públicas. (para cada uno de los canales de atención al ciudadano, se aplicó la misma prueba).

A continuación, se describe el resultado del trabajo realizado:

Con base en lo anterior y, en aras de verificar la información publicada en la página Web del Ministerio, se realizó un cruce de información entre lo publicado en la página Web de la entidad y los reportes generados del Sistema Integrado Electrónico Documental – SIED (Fuente formal de registro, control y trazabilidad de la información que se registra en el MHCP), respecto a las comunicaciones recibidas por los diferentes canales de atención, observando que lo reportado coincide respecto a la cantidad de registros.

3.1 VERIFICACIÓN DEL DECRETO 103 DE 2015:

El artículo 52 del citado Decreto, señaló lo siguiente: «Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

A continuación, se presenta la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública radicadas en el centro de contacto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público en el primer semestre de 2021 (información extraída de los informes trimestrales publicados en la Página web del Ministerio, I semestre de 2021 y según la información suministrada por el Grupo de Gestión de Información) de la misma manera esta información se corroboró haciendo el conteo general del mes a mes de todas las solicitudes recibidas.

Descripcion	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Solicitudes recibidas	7090	8817	10053	9291	8823	8359	52433
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	34	66	75	76	57	65	373
Tiempo de respuesta promedio	6 días	6 días	7 días	7 días	8 días	7 días	6,8 días

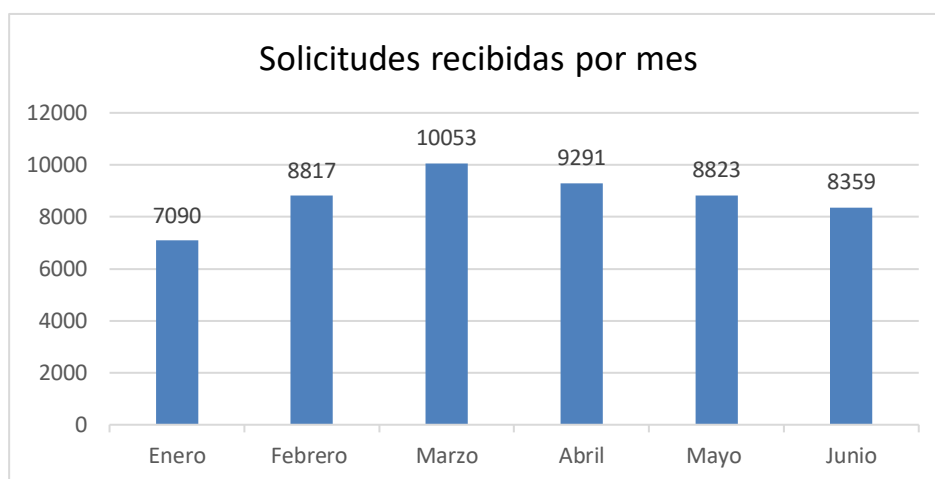
En atención a lo previsto en la norma antes mencionada, esta información se evidenció, en la página web del Ministerio en donde se encuentran publicados los informes de Atención al Ciudadano para lo

relacionado con el primer semestre de 2021, encontrando que la revisión de los informes publicados, incluyen la información mínima requerida para todas las solicitudes recibidas por el Ministerio, esta verificación fue cruzada y comparada con los informes mensuales generados por COMWARE-BPM y por los informes generados por el SIED entrada de comunicaciones oficiales y PQRSD y el de la sede virtual (web) suministrada por el Grupo de Gestión de información.

Se evidenció que el Ministerio ha venido garantizando el acceso a la información pública utilizando los diversos canales implementados por la entidad. En conclusión, se ha dado cumplimiento al Decreto 103 de 2015.

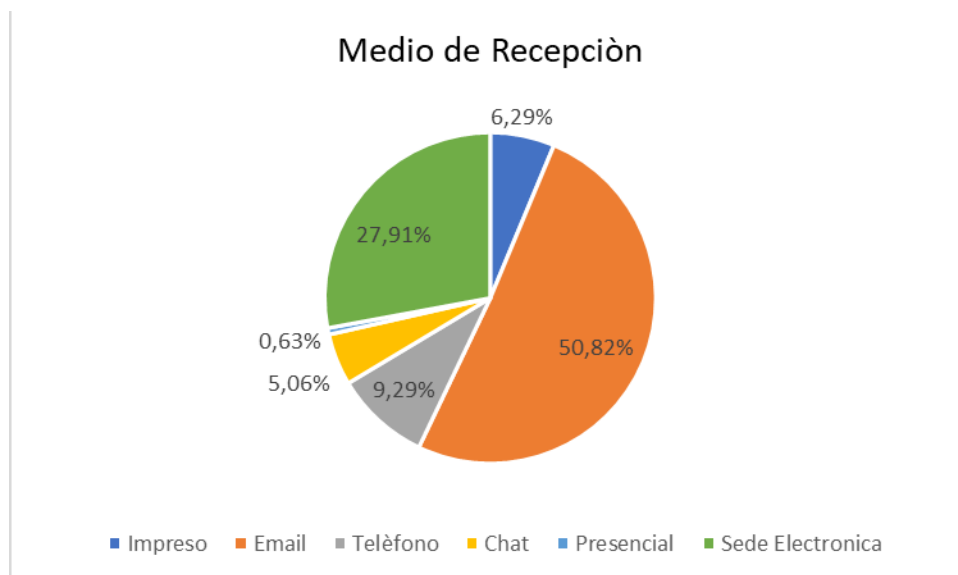
Adicionalmente, se observó que se realizó la publicación del informe del primer trimestre (enero a marzo), el 19 de abril de 2021, y la publicación del segundo trimestre (abril a junio), el 16 de julio del 2021, por lo que se evidencia que dicha publicación en la página Web se efectuó durante el mes siguiente al cumplimiento del término establecido por la ley.

En el primer semestre fueron trasladadas 373 solicitudes a diferentes entidades u otras instituciones, una vez se informa al ciudadano que no es de la competencia del Ministerio, por lo tanto, la solicitud será trasladada a la entidad competente, esta última entidad es la responsable de dicha respuesta o tramite final, sin embargo, estas entidades dan respuesta a los ciudadanos con copia al Ministerio.



Según la gráfica, marzo fue el mes en el cual se recibieron más solicitudes (10.053), los temas más consultados fueron: Sistema Integrado de Información Financiera SIIF, tutelas, petición general. documento informativo.

Igualmente, de las 52.433 solicitudes radicadas en el primer semestre de 2021, se evidenció que el medio de recepción más empleado por los ciudadanos fue el email con el 50,82%, seguido de la sede electrónica 27,91%, teléfono 9,29, impreso 6,29%, chat 5,06% y presencial 0,63%, como se relaciona en la siguiente grafica



3.2 VERIFICACION CANALES DE ATENCION

A continuación, se podrá apreciar las cifras de las solicitudes que entran al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a través de sus diferentes canales de atención para el primer semestre de 2021, es importante precisar que todas las solicitudes que llegan por estos canales de atención al ciudadano deben ser registrados en el Sistema Integrado Electrónico Documental del Ministerio de Hacienda y Crédito Público SIED.

Una vez verificado la forma de recepcionar las solicitudes de los diferentes canales, en el Centro de Atención al Ciudadano del Ministerio, se evidenció que el Grupo de Atención al Ciudadano aplica el protocolo establecido por el Ministerio Esp. 6.1. Ins.3. que tiene como objetivo: “Definir los parámetros de atención al ciudadano por los diferentes canales de servicio que ofrece el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con calidez, conocimiento, orientación y optimización de los recursos para incrementar la satisfacción de los ciudadanos por medio del cumplimiento de sus requerimientos y expectativas”. Su alcance que va desde el contacto inicial del ciudadano con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, hasta la despedida del usuario atendido en el canal correspondiente.

3.2.1 Canal Atención Personal/Presencial:

Mediante inspección realizada el 22 de mayo en horas de la mañana, la Oficina de Control Interno, evidenció el cumplimiento del protocolo establecido para la Atención al Ciudadano Apo.6.1. Ins.3, de la misma manera, se evidenció el funcionamiento del digiturno y la atención prestada en los diferentes canales; en el momento de la visita no se encontraron usuarios esperando atención dado a las medidas sanitarias del Covid19, la atención presencial se redujo considerablemente; para el primer semestre de 2021 se radicaron 331 solicitudes de manera presencial y el trámite más requerido fue la solicitud de información o petición general referente a historias laborales, cabe resaltar que del total de las solicitudes no cuentan con radicado de salida puesto que la solicitud es atendida inmediatamente por lo que se procede a cerrar la solicitud en el SIED.

3.2.2 Canal Sede Electrónica:

Este canal se maneja a través de un formulario para radicación autónoma del ciudadano de PQRDS a mediante la página web y por el cual se puede hacer seguimiento a la solicitud.

Para el primer semestre de 2021 se registraron 14634 solicitudes por este medio, los temas de mayor consulta son el pago de bonos pensionales, PQRSD o cuotas partes. También se presentaron 6 Quejas de las cuales a 3 dio respuesta el Ministerio y las otras 3 se trasladaron a la entidad correspondiente según se muestra en la siguiente tabla:

N.º Radicado Entrada	Fecha Solicitud	Fecha Respuesta	N.º Radicado de salida	Observaciones
1-2021-013224	17/02/2021	23/03/2021	2-2021-008726	Traslado de Queja a la Alcaldía Municipal del Carmen de Bolívar
1-2021-016568	26/02/2021	1/03/2021	2-2021-010150	Traslado de queja a Superintendencia del Subsidio Familiar y otras.
1-2021-034916	23/04/2021	29/04/2021	2-2021-021781	Dio respuesta el MHCP
1-2021-041192	12/05/2021	3/06/2021	Nota SIED	De manera atenta se informa que el canal oficial recepción de peticiones, quejas y reclamos es el buzón Quejas y Reclamos SIIF nación <quejasyreclamossiifnacion@minhacienda.gov.co>. Así mismo, se informa que el asesor brindó respuesta de acuerdo con las indicaciones dadas por el Administrador del SIIF Nación.
1-2021-051074	16/06/2021	16/06/2021	2-2021-031492	Dio respuesta el MHCP
1-2021-052746	18/06/2021	26/07/2021	2-2021-038369	Dio respuesta el MHCP

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidenció que las quejas dirigidas al SIIF las tramitan directamente dicha dependencia, por tanto, la Oficina de Control Interno **recomienda** al grupo de Gestión de la información analizar con el Grupo de administración del sistema integrado de información (SIIF) diferentes mecanismos con el fin de controlar la atención al usuario en los términos y condiciones que establezca la ley, ya que esto puede generar que los ciudadanos queden insatisfechos puesto que deben hacer dos solicitudes por canales diferentes para una misma petición lo que puede hacer se incrementen las quejas.

Por otra parte estas quejas no fueron incluidas en el informe discriminado que se publica en la Web pero si están totalizadas en las solicitudes realizadas por este canal, al indagar con la dependencia informaron que no es posible visualizar la categoría de la solicitud toda vez que todas ingresan como petición general, por tanto el Grupo de Gestión de la información ya está adelantando las gestiones pertinentes con la dirección de Tecnología con el fin de poder visualizar la categoría que ingresa el cliente y de esta manera poder direccionar la solicitud a la dependencia correspondiente y dar respuesta en los tiempos definidos por ley.

3.2.3 Canal Atención impresa:

Durante el primer semestre del 2021 se radicaron 3.300 solicitudes y se realizaron 669 radicados de salida dando respuesta a las diferentes solicitudes, cabe aclarar que no todos los radicados por medio

impreso requieren una respuesta o de radicado de salida como, por ejemplo, radicación de facturas, documentos informativos o devolución de carnet o recepción de obsequios.

Sin embargo, la oficina de Control Interno **recomienda** al Grupo de Gestión de la Información que para las solicitudes que no requieren respuesta o un radicado de salida, se incluya una nota en el SIED con la respectiva observación y que la misma se pueda evidenciar al descargar los respectivos informes; con el propósito de identificar la gestión de cada radicado y facilitar la consulta y el análisis por parte de los usuarios internos y entes de control. Respecto a lo anterior, el área en respuesta mediante correo electrónico al informe preliminar manifiesta que: *“Se solicitara a la Dirección de Tecnología esta mejora en el SIED.”*

Teniendo en cuenta la respuesta del Grupo de Gestión de la información la Oficina de Control Interno realizará seguimiento a esta recomendación en la próxima auditoria PQRSD, correspondiente al segundo semestre de 2021.

3.2.4 Canal Atención Telefónica:

Este canal permite la interacción en tiempo real entre los ciudadanos y el servidor Público. El agente del centro de atención al ciudadano contesta la llamada de acuerdo al protocolo del Ministerio, una vez revisada e indagada la necesidad expuesta, esta llamada se registra en el Sistema Integrado Electrónico Documental, si pertenece al nivel uno se suministra la información de lo contrario se pasa a la dependencia encargada para que atienda la solicitud y si no es posible la transferencia de igual manera se radica de forma verbal y se asigna la solicitud al área competente para su debido trámite y se informa al ciudadano el número de radicado, esta llamada telefónica es grabada. Para el primer semestre del 2021 se registraron 4.870 llamadas donde el tema con mayor consulta es la solicitud de información, en este medio como en el de atención impresa la gran mayoría no requiere una respuesta posterior puesto que la solicitud es atendida en el momento de la comunicación, sin embargo, **se recomienda** indagar al servidor Público, la ciudad de donde se comunica el usuario puesto que esta opción no está contemplada y se típica como Bogotá D.C.

3.2.5 Canal Atención Correo Electrónico /mail:

El agente del centro de Atención al ciudadano recibe y analiza los correos electrónicos recibidos en el buzón atencioncliente@minhacienda.gov.co y los clasifica de acuerdo con su contenido, se radica y se asigna el requerimiento para ser atendido en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Este es el medio más utilizado por los usuarios, en el primer semestre se radicaron 26.646 solicitudes de los cuales el tema de mayor consulta es: solicitud de información, seguido de acciones de tutela.

3.2.6 Canal Atención Chat

Es una comunicación digital escrita en tiempo real a través de internet utilizando un software, entre el ciudadano y el servidor público. Es el Agente del centro de atención al ciudadano quien radica y asigna el requerimiento para ser atendido en los termino previstos por la normatividad vigente, proyecta y emite respuesta establecido por el protocolo del MHCP, una vez identificado el nivel del servicio se registra en el Sistema Integrado Electrónico Documental del Ministerio, si es nivel 1 se suministra la información de lo contrario se explica que no es posible dar respuesta inmediata por lo tanto se radica y se asigna la solicitud al área competente para su debido tramite y se indica el número del radicado.

En la presente tabla se evidencia las solicitudes radicadas por este medio y dado que no se contaba con la respuesta inmediata fueron transferidas a las diferentes dependencias, donde se le dio respuesta al usuario dentro del tiempo establecido y de acuerdo con lo solicitado.

Solicitudes por Chat, radicadas y enviadas a otras dependencias			
Radicado Entrada	Fecha Radicado	Radicado Salida	Fecha radicado salida
1-2021-000387	05-01-2021	2-2021-003294	25-01-2021
1-2021-001274	08-01-2021	2-2021-004016	29-01-2021
1-2021-001650	12-01-2021	2-2021-001534	15-01-2021
1-2021-002878	15-01-2021	2-2021-002075	19-01-2021
1-2021-002900	15-01-2021	2-2021-005169	04-02-2021
1-2021-004185	20-01-2021	2-2021-005580	08-02-2021
1-2021-004695	21-01-2021	2-2021-008193	19-02-2021
1-2021-005092	22-01-2021	2-2021-004630	02-02-2021
1-2021-005399	25-01-2021	2-2021-003772	27-01-2021
1-2021-005651	25-01-2021	2-2021-004398	01-02-2021
1-2021-005835	26-01-2021	2-2021-003955	28-01-2021
1-2021-006071	26-01-2021	2-2021-004028	29-01-2021
1-2021-006883	28-01-2021	2-2021-004479	02-02-2021
1-2021-006965	28-01-2021	2-2021-005093	04-02-2021
1-2021-007208	29-01-2021	2-2021-004760	03-02-2021
1-2021-007554	01-02-2021	2-2021-004673	02-02-2021
1-2021-007670	01-02-2021	2-2021-004825	03-02-2021
1-2021-008723	03-02-2021	2-2021-005221	05-02-2021
1-2021-009376	04-02-2021	2-2021-010655	03-03-2021
1-2021-010439	09-02-2021	2-2021-010908	04-03-2021
1-2021-010654	09-02-2021	2-2021-006973	15-02-2021
1-2021-013357	17-02-2021	2-2021-008766	23-02-2021
1-2021-013742	18-02-2021	2-2021-008911	24-02-2021
1-2021-014941	22-02-2021	2-2021-010138	01-03-2021
1-2021-017511	02-03-2021	2-2021-010947	04-03-2021
1-2021-018101	03-03-2021	2-2021-015972	05-04-2021
1-2021-018141	03-03-2021	2-2021-011000	04-03-2021
1-2021-019646	08-03-2021	2-2021-015132	26-03-2021
1-2021-019725	08-03-2021	2-2021-012378	11-03-2021
1-2021-020525	10-03-2021	2-2021-012288	11-03-2021

1-2021-022201	15-03-2021	2-2021-013615	18-03-2021
1-2021-022405	16-03-2021	2-2021-013308	17-03-2021
1-2021-022882	17-03-2021	2-2021-013879	19-03-2021
1-2021-023658	19-03-2021	2-2021-015800	31-03-2021
1-2021-023849	19-03-2021	2-2021-014871	25-03-2021
1-2021-023914	19-03-2021	2-2021-014717	25-03-2021
1-2021-043358	19-05-2021	2-2021-034635	06-07-2021
1-2021-042897	18-05-2021	2-2021-026489	21-05-2021
1-2021-041826	13-05-2021	2-2021-025632	14-05-2021
1-2021-036796	29-04-2021	2-2021-022892	04-05-2021
1-2021-031228	14-04-2021	2-2021-019309	20-04-2021
1-2021-029337	09-04-2021	2-2021-017907	14-04-2021
1-2021-028373	07-04-2021	2-2021-018727	16-04-2021

Al realizar la muestra de auditoría en este canal, se pudo evidenciar que al ingresar al Chat el sistema solicita al ciudadano los siguientes datos para dar inicio: nombre, cédula, teléfono, email, pregunta discapacidad; sin embargo, en dichos datos no se encuentra el correspondiente a la ciudad de residencia del usuario que está solicitando el trámite. Lo anterior, impide que se pueda identificar la ubicación del mismo, lo que puede llegar a generar errores o atrasos en el direccionamiento de las solicitudes, especialmente, en aquellas que requieren el traslado a otras entidades. Por lo anterior, la oficina de Control Interno **recomienda** al Grupo de Gestión de la Información analizar la pertinencia de incluir dentro del formulario del chat la casilla de ciudad del usuario solicitante.

4. Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias I Semestre del 2021.

Con base en los reportes suministrados por el Grupo de Gestión de Información, a continuación, se presenta los trámites recibidos que fueron clasificados como QRSD correspondientes al primer semestre de 2021:

Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad, formulada por una persona en relación con una conducta que considere irregular de uno o varios servidores públicos.

Reclamo: derecho de toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

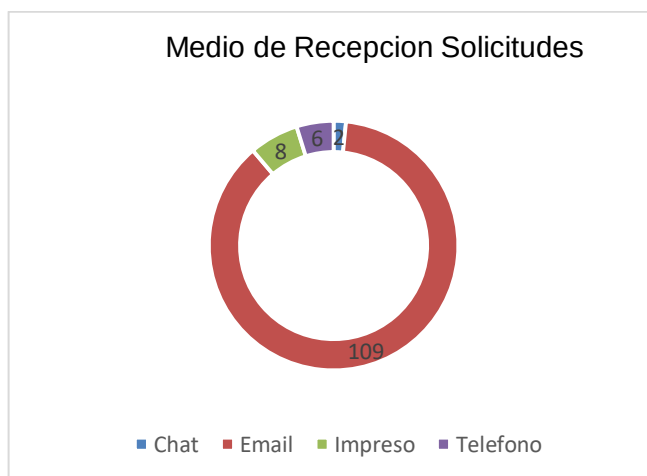
Sugerencia: manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: es dar a conocer ante una autoridad una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.



Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
Queja	5	7	6	6	5	10	39
Reclamo	1	1	2	2	1	2	9
Sugerencia	0	2	6	13	22	8	51
Denuncia	3	4	8	4	2	5	26
Total por Mes	9	14	22	25	30	25	125

En la siguiente grafica se muestra que el canal más utilizado por los usuarios es el Email, seguido del impreso y el canal telefónico.



4.1. Quejas De acuerdo con la siguiente tabla, de las 39 quejas 21 fueron trasladadas a otras entidades puesto que no eran competencia de este Ministerio.

El asunto del correo del radicado 1-2021-033465 es: recepción de factura y este se ingresó como queja, según la tabla también se puede evidenciar que el lugar de origen de las quejas es diferente al registrado en el SIED, dicha situación se observó en reiteradas solicitudes. Por tanto, la Oficina de Control Interno **recomienda** al grupo de Gestión de la información implementar estrategias o mecanismos que garanticen el correcto diligenciamiento por parte del personal de Atención al Ciudadano toda vez que puede influir en la respuesta a la solicitud.

Nº Radicado Entrada	Nº Radicado Salida	Ciudad Origen	Ciudad Registro SIED	Observaciones
Quejas de Control Disciplinario				
1-2021-000130	En Tramite	San Martin de Loba	San Martin de Loba	Queja Control Disciplinario.
1-2021-023844				Queja Control Disciplinario.
1-2021-032902		Quibdó	Quibdó	Queja Control Disciplinario.
Respuestas dadas por el Ministerio de Hacienda				



1-2021-018530	2-2021-012925	Bogotá d.c.	Bogotá d.c.	Emite respuesta Grupo de regalías
1-2021-019443	2-2021-012634	Bogotá d.c.	Bogotá d.c.	Emite respuesta, Grupo DE Derechos de petición, consultas y cartera
1-2021-020128	Sin Radicado	Bogotá d.c.	Bogotá d.c.	La oficina de bonos pensionales envía respuesta al correo de atención al ciudadano, para que estos reenvíen al usuario
1-2021-005345	2-2021-009732	Soacha	Bogotá d.c.	Emite respuesta Subdirección de Fortalecimiento Institucional Territorial
1-2021-010836	2-2021-007405	No es posible evidenciar	Bogotá d.c.	Emite respuesta, Grupo DE Derechos de petición, consultas y cartera
1-2021-013596	2-2021-012734	Solano Caquetá	Bogotá d.c.	Emite respuesta Oficina de Bonos Pensionales
1-2021-027345	2-2021-016317	No es posible evidenciar	Bogotá d.c.	Queja, recibida por canal telefónico. Emite respuesta Grupo de Derechos de petición Consultas y Cartera
1-2021-002681	2-2021-005005	Santa Marta	Bogotá d.c.	Emite respuesta Oficina de Bonos Pensionales
1-2021-035475	2-2021-021235	Email no específica	Bogotá d.c.	Emite respuesta Oficina Asesora jurídica
1-2021-034167	2-2021-021235	No es posible evidenciar	Bogotá d.c.	Emite respuesta, Grupo DE Derechos de petición, consultas y cartera
1-2021-015550		Norte de Santander	Bogotá d.c.	atención al usuario envía a la dependencia dirección general de la regulación económica, se cierra en sistema 01 de marzo, pero tiene Nota Publica: Se da respuesta por correo electrónico.
1-2021-038908	No requiere	Email no específica	Bogotá d.c.	En SIED se encuentra la siguiente Nota: se llamó al celular del usuario, para entender su molestia, se le explico las ventajas de usar el medio electrónico del Ministerio y lo entendió y lo acepto, sobre todo porque se le explico que al usar el trámite le garantizaba al juzgado y al Ministerio mayor seguridad, el tema ya quedo aclarado, era más un tema de desconocimiento del proceso por parte del usuario.
Quejas que se Traslaron a Otras Entidades				
1-2021-023841	2-2021-014104	Email no específica	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario que se traslada la solicitud a CISA
1-2021-055721	2-2021-034161	Email no específica	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario que se traslada la solicitud a la DIAN
1-2021-055657	2-2021-033879	Bogotá d.c.	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario que se traslada la solicitud a la DIAN
1-2021-055542	2-2021-033869	Sahagún	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario que se traslada la solicitud a la UGPP
1-2021-055523		Sahagún	Bogotá d.c.	Usuario radica la misma queja el mismo día, radicados 2021-55542, ya se le había dado respuesta al usuario radicado 2-2021-033869
1-2021-052450	2-2021-032428	Email no específica	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario que se traslada la solicitud a la UGPP
1-2021-051824	2-2021-031791	Manizales	Bogotá d.c.	Es una solicitud anónima, pero no se evidencia respuesta al correo que realiza dicha solicitud, pero si está el traslado a GENSA
1-2021-032786	2-2021-019739	Bogotá	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario que se traslada solicitud al Banco Bogotá
1-2021-030669	2-2021-018652	Bogotá d.c.	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario que se traslada solicitud al PAR ISS y a la Procuraduría General de la nación
1-2021-051694	2-2021-031586	Email no específica	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario que se traslada solicitud a la Superintendencia de la economía Solidaria
1-2021-047906		Santa Marta	Bogotá d.c.	se generan 3 radicados con la misma respuesta (2-2021-032528-2-2021-032529-2-2021-032530) con el traslado de la solicitud al Gobernador de Magdalena, No se evidencia radicado de salida con respuesta al usuario
1-2021-047857	2-2021-029299	Email no específica	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario que se traslada solicitud a Colfondos y a la Procuraduría General de la nación
1-2021-046215	2-2021-028143	Ibagué	Ibagué	Se le informa al usuario que se traslada solicitud a la Superintendencia Financiera de Colombia y al Banco de la Republica
1-2021-041631		Magdalena	Bogotá d.c.	se generan 3 radicados (2-2021-026934-2-2021-026935-2-2021-026936) con el traslado de la solicitud al Gobernador de Magdalena, se llamó al



				usuario que radico la solicitud e informo que no ha recibido respuesta por parte de este Ministerio
1-2021-041169	2-2021-015675	Santa Marta	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario que se traslada solicitud a Superintendencia Financiera y a BBVA seguros
1-2021-039952	2-2021-024237	Medellín	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario que se traslada solicitud al alto comisionado de Paz
1-2021-013817	2-2021-008837	Bogotá d.c.	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario, que se traslada la solicitud al Banco Caja Social y Superintendencia Financiera
1-2021-014049	2-2021-008375	Medellín	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario, que se traslada la solicitud a la sociedad de activos especiales S.A.E SAS
1-2021-017683	2-2021-011254	No es posible evidenciar	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario, que se traslada la solicitud a la sociedad de activos especiales S.A.E SAS
1-2021-002555	2-2021-001974	Banco Magdalena	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario que se traslada la solicitud a la Superfinanciera
1-2021-004765	2-2021-003204	Bogotá d.c.	Bogotá d.c.	Se le informa al usuario que se traslada la solicitud al Ministerio de Trabajo
Quejas que no se encuentran con radicado				
1-2021-051787			Cumaribo	Tiene Nota Publica: Se traslada por Competencia, pero no tiene número de radicado de salida, que enlace la comunicación para hacer seguimiento
1-2021-033465			Bogotá d.c.	El asunto del correo es: Recepción de factura, se remite al Grupo de sistema Integrado de información Financiera SIIF , se acepta y en Sied se encuentra en estado: gestión de PQRS
1-2021-029527			Bogotá d.c.	atención al usuario envía a la dependencia Sistema Integrado de información Financiera SIIF, es aceptado y finalizado el 24 de abril, pero no se evidencia respuesta

Después de revisadas las quejas en términos generales, se evidenció que las respuestas fueron acordes a lo manifestado, dentro de los términos establecidos sin embargo la Oficina de Control Interno, mantiene **la recomendación** dada en informes anteriores, efectuada al Grupo de Gestión de Información, correspondiente a continuar implementando estrategias que fomenten la respectiva asociación del radicado de entrada con el de salida, facilitando la generación de estadísticas de tiempo de respuesta e identificación de tramites sin respuesta, Sin embargo al ya estar implementada la política de Operación SIED esperamos esta contribuya en la mejora continua del proceso de atención al cliente ; ya que como se puede evidenciar en el radicado 2-2021-051787 tiene nota pública: Se trasladó por competencia pero no cuenta con radicado de salida que enlace la comunicación para hacer el respectivo seguimiento.

Para los radicados 2-2021-029527 y 1-2021-033465 se realizaron las respectivas averiguaciones con el Grupo de administración del sistema de información (SIIF) con el fin de determinar las causas de no tener radicado de salida o respuesta al usuario ya que uno de ellos tenía fecha de vencimiento el 01 de junio y el otro se finalizó sin respuesta por tanto **se recomienda** a las dependencias encargadas que al momento de finalizar el trámite en el SIED incluir la razón por la cual se está cerrando para efectos de claridad; sin embargo a la emisión de este informe no se obtuvo respuesta de la dependencia.

4.2. Reclamos: total de reclamos registrados durante el primer semestre (9)

Después de revisados los 9 reclamos objeto de auditoría en el SIED, se evidenció que las respuestas fueron acordes a lo manifestado, dentro de los términos establecidos, también se pudo establecer que 1 reclamo fue presentado por el canal impreso y los 8 restantes por Email estos reclamos fueron por devolución del IVA, inconformidades ante diferentes entidades financieras, de igual manera se evidenciaron los diferentes traslados realizados por competencia.

Durante la revisión en el SIED, se evidenció que 1 de ellos no tienen el radicado de salida relacionado, por lo tanto, no fue posible verificar la trazabilidad: 1-2021-050455 radicado que se encuentra en **Estado:** Gestión de PQRS en Subdirección del Talento Humano, pendiente de respuesta al usuario.

4.3 Sugerencias: total de sugerencias registradas durante el primer semestre (51). •

Se tomó como muestra 22 sugerencias de manera aleatoria y se pudo evidenciar que no todas las dependencias generan radicado con acuse de recibido al usuario que realiza la sugerencia y esto genera espacios en blanco en el SIED en la casilla de radicado de salida, por tanto, se mantiene la recomendación dada anteriormente; dejar una nota o comentario NO requiere tramite o respuesta.

A continuación, se relacionan algunos de los radicados en los que se le da acuse recibido o respuesta al usuario:

- 1-2021-047366: Ingreso sugerencia el día 01 de junio se da acuse de recibido el mismo día con radicado de salida 2-2021-028619.
- 1-2021-041362: Ingreso el 12 de mayo, se da respuesta al usuario con acuse de recibido el día 17 de mayo con el radicado de salida 2-2021-025450.
- 1-2021-038280: Ingreso el 11 de mayo, se finaliza el mismo día, dándole respuesta al usuario con radicado de salida 2-2021-024679.
- 1-2021-046943: Ingreso al sistema 31 de mayo, se genera respuesta al usuario el 01 de junio con radicado de salida 2-2021-028665.
- 1-2021-043595: ingreso al sistema 19 de mayo se le dio respuesta al usuario el 24 de mayo 2-2021-026946.
- 1-2021-047027: Ingreso al sistema 31 de mayo, se da acuse de recibido el mismo día, con radicado de salida 2-2021-028363.
- 1-2021-023658: Ingreso al sistema el 19 de marzo, se da respuesta el 31 de marzo con radicado 2-2021-015800.
- 1-2021-026313: Ingreso al sistema 29 de marzo se dio respuesta el 31 de marzo con radicado 2-2021-01581.
- 1-2021-039668: Ingreso al sistema el día 07 de mayo, se dio respuesta el día 12 de mayo 2-2021-024985.
- 1-2021-027242: Ingreso el 05 de abril se dio respuesta el 22 de abril con radicado 2-2021-020154.
- 1-2021-030776: Ingreso el día 13 de abril se dio respuesta al usuario el día 16 de abril 2-2021-018539.

El radicado 1-2021-038902, se incluyó en la categoría de sugerencia, pero es un Email de felicitación para el Doctor Jose Manuel Restrepo Abondano Ministro de Hacienda y crédito público.

4.4 Denuncias: total de denuncias registradas durante el primer semestre (26)

Después de revisadas las 26 denuncias registradas durante el primer semestre del 2021, en el Sistema Integrado Electrónico Documental –SIED, se observó que el canal de recepción más utilizado fue el Email, de igual manera se procedió a verificar el trámite ejecutado evidenciando que fueron contestadas y atendidas dentro del tiempo establecido y trasladadas a las entidades competentes para el respectivo trámite.

El radicado 1-2021-033733 es el único que no evidencia radicado de salida, o respuesta al usuario, se finalizó en sistema el 26 de abril.

5.Encuesta de Satisfacción Ciudadana: El Ministerio de Hacienda y Crédito Público realiza una encuesta a los ciudadanos que realizan trámites en la entidad, con el fin de mantener la mejora continua en la atención prestada.

Para la atención por los canales: Correo Electrónico, Teléfono, Chat y Personal, se efectúan 2 preguntas con 4 posibles respuestas.

Pregunta 1: ¿Cómo te pareció la atención brindada por nuestro asesor?

Pregunta 2: ¿Fue clara la información suministrada por nuestro asesor?

A continuación, se relaciona el total de las encuestas de satisfacción gestionadas y calificadas durante el primer semestre del 2021:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Email	39	58	42	40	42	32	253
Chat	69	62	100	82	66	60	439
Telefónico	92	215	193	109	234	295	1138
Presencial	9	32	41	23	4	40	149
Impreso	143	203	209	189	103	88	935
	352	570	585	443	449	515	2914

Durante el primer semestre se contestaron 2914 encuestas de satisfacción donde se puede evidenciar que el canal por el cual los usuarios responden más las encuestas de satisfacción es por el canal telefónico con un 39,68%, seguido del canal impreso con 32,60%, Chat con 14,64%, Email con 7,88% y presencial con 5,20%.

De acuerdo con el análisis las calificaciones de la encuesta de satisfacción con respuesta de 1(Malo) y 2(Regular) se presentan con mayor frecuencia por el canal del chat, por lo anterior la oficina de Control interno **recomienda** realizar seguimiento a los comentarios dados por los usuarios que hacen uso de este canal con el ánimo de buscar acciones de mejora y así poder continuar con el mejoramiento de Atención al Ciudadano y mejorar el servicio brindado. Frente a este punto el Grupo de Gestión de la información, como respuesta al informe preliminar por medio de correo electrónico del 12 de agosto aclara: *“Cabe anotar que según el procedimiento de seguimiento a las calificaciones se revisan las calificaciones, observaciones y/o sugerencias dadas por los ciudadanos después de la atención.*

En el primer semestre del 2021 se han recibido 2.914 encuestas de satisfacción, de las cuales, 89 fueron calificadas entre 1 y 2; y, 2.827 calificadas entre 3 y 4.

Se revisan todas las observaciones tanto las calificadas en 1 y 2, como las calificadas en 3 y 4, toda vez que, aunque se encuentran satisfechos con la atención, dejan observaciones o sugerencias que nos permiten mejorar la atención que se brinda.

Se evidencia que 21 calificaciones desfavorables han sido por falta de conocimiento de los agentes de atención al ciudadano, por lo que, como acción de mejora, se programaron capacitaciones en temas de factura electrónica y se realizan cada viernes retroalimentaciones a todo el equipo, con el fin de fortalecer los conocimientos para brindar una oportuna respuesta a las necesidades de información de los

ciudadanos; y, se actualizaron los guiones con las preguntas más frecuentes con los temas de secretaría de hacienda y factura electrónica, brindando una respuesta rápida y oportuna a los ciudadanos.

De igual forma, se recibieron 5 calificaciones desfavorables en cuestión de demora en la atención del canal chat, por lo que se distribuyeron los canales entre los agentes, así mejorar los tiempos de espera de los ciudadanos para la atención en este canal.

1 sugerencia sobre la ubicación de las sillas en la atención presencial, la cual fue atendida; posteriormente en otra atención el ciudadano agradeció que su sugerencia se haya tenido en cuenta.”

Teniendo en cuenta lo anterior el Grupo de Gestión de la información, cumple con el procedimiento y revisa cada uno, de los comentarios de los usuarios con el fin de buscar oportunidades de mejora.

El canal telefónico es el que representa más acogida en dar respuesta a la encuesta de satisfacción y a su vez es muy bien calificado por los usuarios respuestas entre (3) bueno y 4 (Excelente).

A continuación, se deja evidencia de algunos comentarios de Felicitación recibidos por los usuarios a través de los diferentes canales.

- Muy diligentes las personas por las que pasó mi consulta. gracias.
- Gracias por colaborar son muy eficientes
- Excelente la atención y eficaz la respuesta ante el requerimiento solicitado.
- La atención a mi solicitud fue rápida, dando una respuesta inmediata, clara y directa del trámite de la misma, el servicio recibido hasta este momento, lo puedo catalogar como eficiente y lo percibo con muchas ganas de solucionar las necesidades, inquietudes y diligencias a la ciudadanía. Sigamos así, Colombia necesita de un cambio estructural y de imagen de sus entidades, que conduzca al cambio en la credibilidad en ellas y como contraprestación, a agilizar los trámites de sus ciudadanos, como el que ustedes pregonan. Gracias
- Las veces que me he comunicado telefónicamente he recibo muy buen servicio, este último fue vía email, pero aun así me ha parecido la atención excelente y oportuna. Muchas gracias por su Colaboración y ayuda ya que son un gran apoyo para nosotros

6. 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 prestación 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.

En atención al decreto 103 de 2015 artículo 52, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, viene publicando los informes de Atención al Ciudadano para lo relacionado con el primer semestre de 2021, de acuerdo con la información mínima requerida para todas las solicitudes recibidas, estos informes son publicados trimestralmente el primer informe publicado el 19 de abril y el segundo informe publicado el 16 de julio de 2021.

Por último, la OCI, identificó las felicitaciones, que entran por los diferentes canales, como muestra de la buena gestión realizada, agradecimientos al Grupo de Atención al Ciudadano al ser eficientes y eficaces con las respuestas y obtener la satisfacción del usuario.

Por último, se concluye que el canal de atención más utilizado por los ciudadanos aparte del Correo electrónico es la sede electrónica, canal telefónico, medio impreso, chat y presencial.

De acuerdo con los resultados de seguimiento a la gestión realizada a las PQRS, por parte del ministerio para el primer semestre de 2021, se **recomienda** seguir realizando actividades de socialización con el fin de que los usuarios del SIED tengan conocimiento y apliquen los lineamientos establecidos en la política de operación del sistema, expedida el 17 de junio de 2021.

Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin último la mejora de los procesos o aspectos respectivos, por lo que se espera sean consideradas por los responsables, como una herramienta que contribuye en la realización de los ajustes, correcciones o mejoras a que haya lugar de manera oportuna, y previa a posibles pronunciamientos de parte de organismos externos de control.

Los procedimientos de revisión se realizaron sobre unas muestras evaluadas, por lo cual, en el momento de las verificaciones indicadas, se recomienda considerar la revisión de los posibles efectos sobre el total del universo.