**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DADA A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIASPOR PARTE DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO–I SEMESTRE 2019**

# 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 establecido en la mencionada Ley, la Oficina de Control Interno del Ministerio de Hacienda y crédito Público, en su Plan Anual de Auditoria 2019, programó la realización del Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias presentadas a la entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de julio de 2019.

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.

# CRITERIOS DE VERIFICACIÓN

* **Ley 1437 del 18 de enero de 2011,** Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
* **Ley 1581 del 17 de octubre de 2012,** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
* **Ley 1712 del 6 de marzo 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 del 30 de junio 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 2641 del 14 de diciembre de 2012,** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
* **Decreto 1377 del 27 de junio de 2013,** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
* **Decreto 103 del 20 de enero de 2015,** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
* **Decreto 1166 del 19 de julio de 2016,** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

# ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

Es importante mencionar que la Oficina de Control Interno dió a conocer previamente el informe a la Directora Administrativa el 26 de septiembre de 2019 a través de correo electrónico, por su parte el Coordinador del Grupo de Gestión de Información mediante correo electrónico del 27 de septiembre manifestó la conformidad del mismo.

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 2019.

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 el 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 auditor selecciona la muestra sin emplear una técnica estructurada, pero evitando cualquier desvío consciente o predecible, según lo dispuesto por la guía de auditoria para entidades públicas. (para cada uno de los canales de Atención al Ciudadano, se aplicó la misma prueba)*

Mediante entrevista realizada al Grupo de Gestión de Información manifestó que las solicitudes tramitadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Publico reposan en el PST servidor del correo Atención cliente, del cual se tomó la muestra seleccionada del respectivo análisis.

Mediante inspección realizada el 6 de Setiembre 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 digitiurno y la atención prestada en los diferentes canales.

Con base en lo anterior, la verificación de las solicitudes que ingresaron al Ministerio se cruzaron entre las siguientes fuentes de información: los informes de Atención al Ciudadano publicados en la página Web del Ministerio, los informes mensuales que reporta la Unión temporal COMWARE-BPM, sus bases de datos de enero a junio de 2019, los datos generados por el Sistema Integrado Electrónico Documental-SIED, como los clasificados como Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - QRSD, y la información suministrada mediante entrevistas por parte del Grupo de Gestión de Información.

A continuación, se describe el resultado del trabajo realizado:

## 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:

(l) 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 entre enero y junio de 2019: (información extraída de los informes trimestrales publicados en la Página web del Ministerio, I semestre de 2019 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN**  | **ENERO** | **FEBRERO**  | **MARZO** | **ABRIL** | **MAYO**  | **JUNIO** | **TOTAL** |
| Solicitudes recibidas | 8760 | 9475 | 9298 | 9671 | 10199 | 8782 | **56185** |
| Solicitudes en que se negó acceso a la información | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución | 170 | 219 | 226 | 269 | 335 | 230 | **1449** |
| Tiempo de respuesta promedio | 8 | 8 | 9 | 9 | 9 | 9 | **9** |

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 2019, encontrando que la revisión que 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 pero el SIED en Entrada de comunicaciones oficiales y PQRSD y el de la sede virtual (web) suministrada por el Grupo de Gestión de información.

Cabe aclarar que las solicitudes que fueron trasladas a las 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.

De igual manera se evidenció que del total de solicitudes recibidas **56.185** en el primer semestre de 2019, las solicitudes trasladas a otras entidades fue de un total de **1.449** durante el primer semestre de 2019, teniendo en cuenta que la entidad donde fue traslada por competencia es la responsable de dar respuesta al ciudadano.

Según la información suministrada por el Grupo de Gestión de Información, el siguiente cuadro relaciona el número de salidas o de respuestas que se generaron durante el primer semestre:

|  |
| --- |
| **SALIDAS** |
| **ENERO**  | **FEBRERO** | **MARZO** | **ABRIL**  | **MAYO**  | **JUNIO** | **TOTAL** |
| 1528 | 1199 | 2143 | 3018 | 2931 | 2211 | **13.030** |

Esta información se verificó en el Sistema en los informes que genera SIED, realizando un filtro del mes a mes en salidas y comprándolo con la información suministrada por el Grupo de Gestión de Información, donde se evidenció que el total de salidas o respuestas concuerda con la información suministrada.

Del cuadro anterior se pudo observar el total de salidas durante el primer semestre del 2019, el número de salidas o respuestas generadas fueron de **13.030** teniendo en cuenta que, de las **56.185** entradas**,** no todas las solicitudes requieren respuesta, ya que en muchos casos como lo es el canal telefónico o chat, la respuesta se genera inmediatamente dependiendo del canal por donde entra y se procede a cerrar la solicitud.

Los siguientes radicado, fueron identificados en el SIED sin respuesta por el área encargada o sin radicado de salida o con respuesta sin relacionar el número de entrada y por lo tanto, el sistema no lo identifica con respuesta y lo genera en los informes que genera el SIED con casillas vacías, sin embargo al hacer seguimiento se observa que cuándo dicha solicitud ha sido trasladad a una dependencia y esta no ha dado respuesta, mismo SIED genera las alertas a las áreas competentes para que se genere la respuesta en los términos establecidos, teniendo en cuenta que la Oficina de Bonos Pensionales tiene 30 días hábiles para su respuesta :

* **1-2019-059930** recibido el 28 de junio por email y trasladada al Grupo de tutelas- Acción de tutela.
* **1-2019-059167** recibido el 27 de junio por email y trasladada al Grupo de tutelas- Acción de tutela.
* **1-2019-058953** recibido el 26 de junio por email y trasladada al Grupo de tutelas- Acción de tutela, (finalizado y cerrado el 4 de julio, sin relacionar el número de radicado de entrada)
* **1-2019-050841** recibido el 31 de mayo por email y trasladada al Grupo de tutelas- Acción de tutela. (recibido el 31 de mayo y cerrado el 4 de junio tramite cerrado por el sistema de la Oficina de Bonos Pensionales)
* **1-2019-046868** recibido el 22 de mayo y trasladado a la Subdirección de Operaciones Grupo de estadísticas sin respuesta.
* **1-2019-033364** recibido el 8 de abril y trasladado al Grupo de Desembolsos- cuenta de cobro sin respuesta
* **1-2019-031432** recibido el 2 de abril y trasladado al Grupo de Representación Judicial-cuenta de cobro, sin respuesta
* **1-2019-030925** recibido el 1 de abril y traslado al Grupo de Representación Judicial- cuenta de cobro, sin respuesta.

Por lo tanto, 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*, si bien es cierto que es responsabilidad del área encargada, **se recomienda** analizar la posibilidad de presentar a la Alta Dirección, una propuesta de políticas para el uso adecuado del SIED, por parte de las dependencias del Ministerio estableciendo la obligatoriedad en el cumplimiento de dichas políticas, teniendo en cuenta que la herramienta citada soporta el proceso de correspondencia y se requiere su oportuno funcionamiento.

De igual manera **se recomienda** a las dependencias encargadas de dar respuestas a estos requerimientos, que al momento de finalizar el trámite en el SIED incluir la razón por la cual se está cerrando para efectos de claridad.

Se procedió a realizar un análisis a nivel de las diferentes dependencias asignadas, con mayor número de radicados sin asociación de numero de radicado de entrada es decir sin radicado de salida:

| **DEPENDENCIA**  | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO**  | **TOTAL**  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Grupo de Estadística- Dirección General de Crédito Publico y Tesoro Nacional | 3425 | 3014 | 2801 | 2345 | 0 | 0 | **11585** |
| Oficina de Bonos Pensionales | 1088 | 1545 | 1409 | 1354 | 1583 | 1376 | **8355** |
| Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF | 609 | 624 | 486 | 0 | 0 | 0 | **1719** |
| Grupo FONPET-Dirección General de Regulación Económica de la Seguridad Social  | 310 | 117 |   | 135 | 121 | 0 | **683** |
| Grupo de Tutelas-Subdirección Jurídica | 234 | 383 | 319 | 322 | 413 | 509 | **2180** |
| Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera-Subdirección Jurídica | 163 | 213 | 191 | 146 | 165 | 256 | **1134** |
| Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social | 145 | 205 | 250 | 220 | 224 | 151 | **1195** |
| Subdirección de Financiamiento Interno de la Nación | 115 | 0 | 0 | 102 | 0 | 0 | **217** |
| Subdirección de Operaciones | 101 | 0 | 0 |   | 0 | 0 | **101** |
| Subdirección Jurídica | 0 | 109 | 129 | 146 | 148 | 171 | **703** |
| Despacho del Ministro | 0 | 98 | 154 | 129 | 147 | 156 | **684** |
| Dirección General de Apoyo Fiscal | 136 | 0 | 0 | 0 | 137 | 0 | **273** |
| Grupo de Representación Judicial-Subdirección Jurídica | 0 | 0 | 0 | 0 | 147 | 135 | **282** |
| Subdirección de Competitividad y Desarrollo Sostenible-Dirección General de Presupuesto Público Nacional  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 103 | **103** |
| Subdirección de Gobierno, Seguridad y Justicia- Dirección General de Presupuesto Público Nacional | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 91 | **91** |
| vacías | 3407 | 2983 | 2763 | 2330 | 2636 | 2213 | **16332** |

Con base a la verificación realiza, se observó que las dependencias con mayor cantidad de radicados de entrada sin respuesta o sin número de radicado de entrada asociado, fueron en su orden; Grupo de estadísticas con (11585), Oficina de Bonos Pensionales con (8355), seguido de Grupo de tutelas con (2180), el Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF con (1719), Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social con (1195), Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera con (1134), es de destacar que se encontraron columnas sin ninguna dependencia asignada, sin embargo, según la información suministrada por la persona que atendió la auditoria, manifestó, que las casillas vacías que genera el informe del SIED son errores del informe o corresponden a errores humanos al momento de radicación, por lo tanto, se podría incurrir en información errada al momento de realizar los informes trimestrales, por lo que la Oficina de Control Interno, **recomienda** al Grupo de Gestión de Información, de realizar mesas de trabajo con dichas dependencias, incentivando a realizar una adecuada utilización del SIED, y efectuar un seguimiento con el fin de detectar las posibles causas que conllevaron a evidenciar radicados de entrada sin dependencia asignada, para implementar acciones que contribuyan a subsanar la debilidad detectada.

## ATENCION AL CIUDADANO

A continuación, 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 2019, 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.

### **Canal Atención impresa:**

Hace el uso de texto sobre un medio físico como el papel, permitiendo una comunicación indirecta, para ser radicado en el Sistema Integrado Electrónico Documental y ser asignado para dar respuesta en los términos previstos por la normatividad vigente.

El siguiente cuadro nos muestra, la cantidad de solicitudes que entraron por el canal Impreso durante el primer semestre del 2019:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEMAS DE CONSULTA** | **ENERO** | **FEBRERO**  | **MARZO** | **TEMAS DE CONSULTA** | **ABRIL** | **MAYO**  | **JUNIO** | **TOTAL SEMESTRE POR TEMA** |
| Petición General | 1623 | 2040 | 2205 | Petición General | 2955 | 2528 | 1884 | **13235** |
| Trámite bono pensional | 698 | 1089 | 902 | Trámite bono pensional | 822 | 1029 | 662 | **5202** |
| Fonpet | 363 | 44 | 43 | Acción de tutela  | 291 | 328 | 303 | **1372** |
| DGPPN - otros trámites  | 209 | 231 | 219 | Procesos Judiciales  | 291 | 310 | 276 | **1536** |
| Acción de tutela  | 142 | 235 | 259 | DGPPN - otros trámites | 239 | 276 | 291 | **1442** |
| Otros | 788 | 887 | 1118 | Otros | 1058 | 1136 | 1485 | **6472** |
| **TOTAL POR MES**  | **3823** | **4526** | **4746** | **NA** | **5656** | **5607** | **4901** | **29.259** |

Del anterior cuadro la oficina de control interno puede evidenciar, teniendo en cuenta lo relacionado en los informes de atención al ciudadano publicados trimestralmente el 24 de mayo y el 22 de julio de 2019, y teniendo en cuenta los requerimientos registrados en el SIED, comparados con los informes mensuales generados por COMWARE BPM, que mediante este canal entraron por los diferentes temas de consulta, **29.259** registros impresos durante el primer semestre del 2019, siendo las solicitudes de información las más consultadas en el primer semestre, tramites de bono pensional, acción de tutela, Fonpet, entre otros, como también se observó que durante el semestre, el mes de mayo fue el mes más representativo.

Estos impresos se pueden evidenciar en cada solicitud radicada ya que se carga el documento en el sistema una vez escaneado, sin embargo, el control que el Coordinador de correspondencia tiene sobre estos documentos para que no se quede ninguno por radicar, es al finalizar el día, ya que se verifica en los puestos de trabajo de cada uno de los agentes, que no haya quedado un documento suelto y sin radicar.

A continuación, se presenta el seguimiento que se realizó a 10 radicados que se gestionaron mediante el canal Impreso, durante el primer semestre de 2019, el análisis y trazabilidad que va desde el momento que entra la solicitud al SIED hasta la Generación de la respectiva respuesta:

**1-2019-051138**: Solicitud que entró el 4 de junio de 2019, no requiere respuesta y se cerró el 06 de junio de 2019 por la Oficina de Bonos Pensionales, ya que existe fallo en primera instancia, se evidenció el documento por parte del juzgado cuarto laboral del circuito, escaneado y cargado al sistema SIED.

**1-2019-056577**: Solicitud que entró el 18 de junio de 2019, es trasladado por competencia al Grupo de Desarrollo Productivo y se finalizó el 5 de julio de 2019, por estar asociado a otro expediente No.690/2019/SITPRES.

**1-2019-040312**: Solicitud que entró el 2 de mayo de 2019, por parte de la Secretaria de Infraestructura Física Departamento de Antioquia, es trasladada por competencia a la Subdirección de Servicios, solicitud finalizada con oficio de salida No.2-2019-017737 el 21 de mayo de 2019.

**1-2019-047435**: Solicitud que entró el 23 de mayo por parte de la DIAN y fue trasladado a Presupuesto Público para la Subdirección de Gobierno Seguridad y Justicia con Oficio de salida No.2-2019-022232 del 18 de junio.

**1-2019-033617**: Solicitud que entró el 9 de abril, por parte de Colpensiones, asignado al Grupo de Historias Laborales con Oficio de salida No.2-2019-013320 del 22 de abril.

**1-2019-035652**: Solicitud que entró el 12 de abril por parte de la DIAN a Secretaria General, finalizado el 12 de abril, solicitud que no requiere respuesta ya que es de carácter informativo.

**1-2019-038797**: Solicitud que llegó el 26 de abril y fue trasladad al Grupo de Consolidación Presupuestal y se cerró con oficio de salida No. 2-2019-016071 el 13 de mayo por parte del Director General de Presupuesto.

**1-2019-030464**: Solicitud que llegó el 29 de marzo de 2019 por el Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila, trasladado a la Oficina de Bonos Pensionales, y se finalizó el 2 de mayo de 2019, no requirió de respuesta, ya que la respuesta la gestionó directamente la Oficina de Bonos Pensionales asociando el número de radicado No.1-2019-014508.

**1-2019-029391**: Solicitud que entró el 27 de marzo por parte de la Alcaldía Municipal de Zipaquirá, fue trasladada al Grupo de estadísticas y respondida con oficio de salida No.2-2019-013684 y 2-2019-013685 por parte del Subdirector de Operaciones.

**1-2019-019857**: Solicitud que entró el 28 de febrero de 2019, trasladada al Grupo de FONPET y con oficio de salida No.2-2019-007352 del 6 de marzo de 2019, por parte del Coordinador Grupo FONPET.

Una vez realizada la verificación de la muestra antes mencionada, la Oficina de Control Interno **observó**, que las solicitudes se encuentran en estado finalizado con sus respectivas respuestas y en término por parte de la dependencia encargada, como también se evidenció los respectivos impresos escaneados y cargados en el SIED.

### 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 a su contenido, se radica y se asigna el requerimiento para ser atendido en los términos establecidos en la normatividad vigente.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEMAS DE CONSULTA** | **ENERO** | **FEBRERO**  | **MARZO** | **TEMAS DE CONSULTA** | **ABRIL** | **MAYO**  | **JUNIO** | **TOTAL SEMESTRE** |
| Petición general | 706 | 864 | 771 | Petición General | 1004 | 1011 | 824 | **5180** |
| Solicitudes al SIIF | 597 | 610 | 475 | Acción de tutela | 613 | 828 | 901 | **4024** |
| Acción de tutela | 401 | 689 | 598 | Certificación laboral | 182 | 145 | 110 | **2125** |
| Certificación laboral | 101 | 134 | 112 | Petición consulta | 73 | 87 | 78 | **585** |
| Petición de documentos | 48 | 47 | 47 | Procesos judiciales | 45 | 45 | 39 | **271** |
| Otros | 187 | 258 | 300 | Otros | 246 | 288 | 176 | **1455** |
| **TOTAL POR MES**  | **2040** | **2602** | **2303** | **NA** | **2163** | **2404** | **2128** | **13.640** |

Del anterior cuadro la oficina de control interno puede concluir, teniendo en cuenta lo relacionado en los informes de atención al ciudadano publicados trimestralmente el 24 de mayo y el 22 de julio de 2019, y teniendo en cuenta los requerimientos registrados en el SIED, que mediante este canal entraron por los diferentes temas de consulta **13.640** registros mediante correo electrónico durante el primer semestre del 2019, siendo las solicitudes de información las más consultadas en el primer semestre, seguidas de acción de tutela, y solicitudes al SIIF, también la Oficina de Control Interno, observó que el mes más representativo durante el semestre fue el mes de Febrero.

Según la información suministrada por parte del funcionario que atendió el seguimiento, manifestó que los agentes de atención al ciudadano manejan una base en Excel que es compilada por el coordinador para pasarla al Grupo de Gestión de Información, estas bases de datos traen las notas que se registran en el sistema como recordatorios a las aéreas que deben dar respuesta, , una vez pasa al Coordinador del Grupo de Gestión de Información este último migra la información a un PST que es el servidor de correo electrónico Atención cliente diariamente, allí llegan todos los correos electrónicos, el control que realiza el Grupo de Gestión de Información es cuando revisan el correo Atención cliente, y verifican que todos los correos tengan marcado con visto bueno en verde que significa que ya ha sido radicado.

A continuación, se presenta el seguimiento que se realizó a 10 radicados que se gestionaron mediante el canal mail, durante el primer semestre de 2019, el análisis y trazabilidad, que va desde el momento en que entra el correo electrónico hasta la generación de la respuesta:

**1-2019-019924:** Solicitud que entró el 28 de febrero al Grupo de tuteles y fue finalizado el 6 de marzo de 2019 no requería respuesta ya que se trataba de un tema aclarativo.

**1-2019-059971:** Solicitud que entró el 28 de junio a la Oficina de Bonos Pensionales con oficio de salida No.2-2019-025912 del 17 de julio, estando en termino para respuesta.

**1-2019-055391:** Solicitud que entró el 14 de junio de 2019, a la Subdirección de riesgo y fue finalizado el 26 de junio ya que no requería de respuesta por ser de carácter informativo.

**1-2019-040133:** Solicitud que entró el 30 de abril de 2019, a la Subdirección Financiera donde solicita información de cuentas maestras del Departamento del Choco y finalizada con Oficio No.2-2019-019076 del 29 de mayo de 2019 por parte del Grupo 028 DAF.

**1-2019-034371:** Solicitud que entró el 9 de abril de 2019, por parte de la Alcaldía de Bogotá, y fue finalizado el 10 de abril de 2019, ya que era de carácter informativo, llegando al Ministerio como Copia.

**1-2019-048011:** Solicitud que entró el 24 de mayo de 2019, al Grupo de Licitaciones y procesos especiales, por parte del Consorcio Bonos 2019 ASD CROMASOFT, por lo tanto, no requiere respuesta ya que es de carácter informativo.

**1-2019-044062:** Solicitud que entró el 14 de mayo de 2019, consulta realizada a la DAF y se finalizó con oficio No. 2-2019-017415.

**1-2019-040352:** Solicitud que entró el 2 de mayo de 2019, por parte de la Secretaria de Planeación de Guadalupe Antioquia, al Grupo de Regalías, se dio respuesta al interesado mediante correo electrónico el 19 de junio.

**1-2019-030484:** Solicitud que entró el 28 de febrero de 2019, por parte del Juzgado del Circuito Penal Especial Nieva (H) con oficio de salida No. 2-2019-010609 por parte de la Oficina de Bonos Pensionales el 1 de abril, encontrándose en término.

**1-2019-016763:** Solicitud que entró el 21 de febrero por parte de la Alcaldía de Bogotá y con copia al Ministerio por lo tanto no se generó respuesta por ser de carácter informativo.

La anterior información se evidenció en la carpeta compartida del Grupo de Gestión de Información, en el servidor del correo electrónico PST, así mismo, los correos electrónicos de cada solicitud se evidencian escaneados y cargados en el SIED.

Una vez realizada la verificación, la Oficina de Control Interno observó, que estas solicitudes se encuentran en estado finalizado con sus respectivas respuestas o sin respuesta relacionada por ser de carácter informativo o con copia al Ministerio, también se observó que, de las 10 solicitudes verificadas, una se encontraba con respuesta fuera del termino por parte del Grupo de regalías en el momento de emitir la respuesta, sin embargo, la Oficina de Control Interno **recomienda** que cuando se realicen las mesas de trabajo con las diferentes dependencias hacer énfasis en la importancia de dar respuesta a tiempo en los términos establecidos por la normatividad vigente ya que el mismo sistema SIED genera hasta 4 alarmas entes del vencimiento quedando evidencia de la misma en el correo electrónico y en las notificaciones del SIED de cada agente.

### Canal Atención Telefónica:

Servicio a través de los dispositivos de telefonía fija mediante la central telefónica de la entidad, que 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 contario se pasa a la dependencia encargada para que atienda la solicitud y si no es posible la trasferencia 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEMAS DE CONSULTA** | **ENERO** | **FEBRERO**  | **MARZO** | **TEMAS DE CONSULTA** | **ABRIL** | **MAYO**  | **JUNIO** | **TOTAL SEMESTRE** |
| Solicitud de información | 1439 | 967 | 801 | Solicitud de información | 649 | 514 | 101 | **4471** |
| Informes | 1 | 0 | 1 | Petición general | 10 | 213 | 427 | **652** |
| Petición general | 1 | 5 | 7 | Informes | 1 | 1 | 0 | **15** |
| Quejas | 0 | 2 | 0 | Otros  | 1 | 2 | 2 | **7** |
| Solicitudes al SIIF | 0 | 1 | 4 | NA | NA | NA | NA | **5** |
| **TOTAL POR MES**  | **1441** | **975** | **813** | **NA** | **661** | **730** | **530** | **5150** |

La Oficina de Control Interno, observó en el anterior cuadro, que por el canal telefónico se radicaron un total de **5150** solicitudes durante el primer trimestre del 2019, siendo el mes de enero el más representativo, y los temas más consultados durante este semestre fueron solicitudes de información y peticiones generales por lo general estas peticiones son guardadas en el SIED y son respondidas inmediatamente para proceder el cierre de la misma.

A continuación, se presenta el seguimiento, análisis y trazabilidad que se realizó a 10 radicados que se gestionaron mediante el canal telefónico, durante el primer semestre de 2019:

**1-2019-057891:** Solicitud que entró el 21 de junio de 2019, se cierra ahí mismo la consulta ya que la solicitud fue por el estado de un radicado y el agente procede a verificar en el sistema y brindar la información al ciudadano y se cierra inmediatamente.

**1-2019-056846:** Solicitud que entró el 19 de junio, donde solicita información del RUT del Ministerio, y la cuenta de la Dirección del Tesoro Nacional, esta información es respondida mediante correo electrónico al ciudadano donde se envía el RUT actualizado y el número de cuenta solicitada, y se procede a cerrar la solicitud el mismo día.

**1-2019-051801:** Solicitud que entró el 5 de junio, donde solicitó información del CETIL, el agente indica al ciudadano, los datos del CETIL para que sea comunicado después de las 2:00 pm con CETIL y procede a cerrar la solicitud.

**1-2019-050727:** Solicitud que entró el 31 de mayo de 2019, donde el ciudadano solicitó información del SIIF, esta solicitud es trasferida a la línea de soporte del SIIF y se procede a cerrar la misma.

**1-2019-045615:**  Solicitud que entró el 17 de mayo, donde la ciudadana se solicitó información sobre respuesta de otra solicitud que no ha llegado, mientras se valida la información la llamada se corta. Para estos casos se espera que el ciudadano vuelva a llamar para finalizar con el trámite.

**1-2019-044533:** Solicitud que entró el 15 de mayo de 2019, donde la ciudadana, solicita asesoría de Bonos Pensionales, y se trasfiera la llamada con Norman Garcia técnico Administrativo de Bonos Pensionales, y se procede a cerrar dicha solicitud.

**1-2019-043633:** Solicitud que entró el 13 de mayo de 2019, donde la ciudadana requiere comunicación con la URF, esta llamada es transferida a la extensión 2340 URF y se procede a cerrar la solicitud.

**1-2019-039126:** Solicitud que entró el 26 de abril de parte de una funcionaria de la Asamblea Departamental del Cauca, donde solicita información de Rubros del Plan de Plurianual, el agente validó información con apoyo fiscal y se le informó al ciudadano que dicha información la puede hacer por escrito, y se le indica la línea telefónica y extensión de apoyo fiscal 3203, y se procede a cerrar la solicitud.

**1-2019-037221:** solicitud que entró el 22 de abril de 2019, donde la usuaria solicita información de pagos de San Juan de Dios, el agente brinda información y se procede a cerrar la solicitud.

**1-2019-034106:** Solicitud que entra el 9 de abril, donde el ciudadano solicita contacto con la Oficina de Bonos Pensionales, el agente transfiere la llamada a la OBP.

Según lo manifestado por el Grupo de Gestión de Información, el Coordinador de Atención al Ciudadano, descarga todas las llamadas en la herramienta que tiene BPM, esta herramienta guarda todas las llamadas que entran, quedando los registros y las evidencias en la carpeta compartida pasadas en Word y los audios grabados, sin embargo, para esta revisión se tuvo en cuenta lo que está registrado en el SIED.

Una vez realizada la verificación anterior, la Oficina de Control Interno concluye, que estas solicitudes que entran por el canal telefónico se encuentran en estado finalizado ya que una vez se recibe la llamada, el agente de Atención al ciudadano procede a radicarla y se da inmediatamente respuesta, de lo contrario se traslada inmediatamente al área correspondiente para que sea el área, quien, de respuesta a la solicitud, cuando la petición es verbal se guarda el audio.

### 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.

| **TEMAS DE CONSULTA** | **ENERO** | **FEBRERO**  | **MARZO** | **TEMAS DE CONSULTA** | **ABRIL** | **MAYO**  | **JUNIO** | **TOTAL SEMESTRE** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Solicitud de información | 1235 | 1134 | 1188 | Solicitud de información | 932 | 866 | 16 | **5371** |
| Petición general | 17 | 8 | 5 | Petición general | 0 | 267 | 1014 | **1311** |
| Petición consulta | 2 | 4 | 2 | Petición de documento | 0 | 2 | 5 | **15** |
| Petición de documentos | 0 | 2 | 0 | Petición consulta | 1 | 2 | 2 | **7** |
| Solicitudes al SIIF | 0 | 1 | 0 | Acción de tutela | 1 | 2 | 1 | **5** |
| Acción de Tutela | 0 | 0 | 1 | Certificación laboral | 0 | 1 | 0 | **2** |
| **TOTAL POR MES**  | **1254** | **1149** | **1196** | **NA** | **934** | **1140** | **1038** | **6711** |

La Oficina de Control Interno, observó en el cuadro anterior, que por el canal chat se radicaron un total de **6711** solicitudes durante el primer semestre del 2019, siendo el mes de siendo el mes de enero y junio, los más representativos, y los temas más consultados durante este semestre fueron solicitudes de información y peticiones generales.

A continuación, se presenta el seguimiento, análisis y trazabilidad que se realizó a 10 radicados que se gestionaron mediante el canal chat, durante el primer semestre de 2019:

**1-2019-06007:** Solicitud que entró el 28 de junio, el ciudadano hacer referencia a la información de cobro de IVA, por compra de boletería, por lo que el agente brinda la respuesta correspondiente, Se evidenció la interacción entre el ciudadano y el agente en el chat, finalmente se procede a cerrar la solicitud.

**1-2019-059756:** Solicitud que entró el 28 de junio, donde se evidencia la interacción entre el ciudadano y el agente en el chat, este chat siempre solicita nombre, cedula de ciudadanía, teléfono, correo electrónico, en esta solicitud el ciudadano pregunta por la verificación de un trámite de radicado, finalmente el ciudadano agradece por la información brindada, se procede a cerrar la solicitud.

**1-2019-059424:** Solicitud que entró el 27 de junio, se evidencia la interacción entre el agente y el ciudadano, donde el ciudadano solicita información sobre devolución de saldos a través de Protección en el mes de enero de 2019, el agente brinda la información requerida, se procede a cerrar la solicitud.

**1-2019-056925:** Solicitud que entro el 19 de junio, donde se evidencia la interacción entre el ciudadano y el agente por media del chat, el ciudadano solicita información sobre los subsidios y beneficios de vivienda propia, el agente brinda la información sobre el link del Ministerio de vivienda y toda la información del programa, y se procede a cerrar la solicitud.

**1-2019-053146:** Solicitud que entró el 10 de junio, se evidencia la interacción entre el ciudadano y el agente, el ciudadano solicita información sobre actualización del RUT, el agente brinda la información correspondiente, informando que esta contactado con el Ministerio de Hacienda de igual manera se le informa contactarse con la DIAN para que de la respuesta a la solicitud, se procede a cerrar la información.

**1-2019-051222:** Solicitud que entró el 4 de junio, se evidencia la interacción del ciudadano con el agente, donde el ciudadano solicita información de un proyecto de decreto, el agente brinda la información requerido quedando agradecido. Se procede a cerrar la información.

**1-2019-040182:** Solicitud que entró el 30 de abril, se evidencia la interacción entre el ciudadano y el agente, donde el ciudadano solicita el estado actual de un radicado, el agente procede a brindar la información una vez verifica en el sistema y se cierra la solicitud.

**1-2019-039540:** Solicitud que entró el 29 de abril, donde se evidencia la interacción entre el ciudadano y el agente, el ciudadano, solicitó una nueva clave para ingresar al SIIF Nación, el agente procede a brindar la información, responde con los datos de SIIF Nación y el ciudadano agradece por la información brindada, se procede a cerrar la solicitud.

**1-2019-033041:** Solicitud que entró el 5 de abril, se evidencia la interacción entre el ciudadano y el agente, donde el ciudadano solicita información sobre la resolución 02993 de la Universidad Francisco de Paula Santander para una consignación de SIIF Nación expedida por el Ministerio de Educación, el agente brindó la información y solicita al ciudadano contactarse con el Ministerio de educación.

**1-2019-030366:** Solicitud que entró el 29 de marzo, se evidenció la interacción entre el ciudadano y el agente, donde la ciudadana solicita información sobre el pago de impuestos territoriales, el agente procede a brindar la información manifestando que debe de contactarse con la secretaria de Hacienda para el respectivo trámite.

Según lo manifestado por el Grupo de gestión de Información, estos chats se evidencian en un programa que guarda todos los chats llamada Abaya, de allí se descargan los chats y se guardan en la carpeta compartida.

Una vez realizada la verificación anterior, la Oficina de Control Interno concluye, que estas solicitudes se encuentran en estado finalizado ya que una vez se recibe el chat el agente de atención al ciudadano procede a radicarla y de dar el respectivo tramite ya sea inmediatamente o brindar la información correcta para que el ciudadano acuda a la entidad competente, ya que se observó que llegan muchas solicitudes que no son de competencia del Ministerio pero el agente es el encargado de brindar la información.

Por otro lado, la Oficina de Control Interno, constato que los chats son radicados en el SIED, y es el servidor directo de BPM es quien descarga los chats y copia la interacción en el mismo.

### Canal Atención Personal/Presencial:

Área física del servicio al ciudadano en el cual puede interactuar con un servidor público cara a cara y solicitar información, orientación y/o servicios relacionados con funciones del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Mediante el programa de digiturno se evidencia el ingreso del turno y se realiza el llamado del mismo, se da la bienvenida al ciudadano de acuerdo al protocolo del Ministerio, se revisa y se indaga la necesidad del ciudadano u se registra el en Sistema Integrado Electrónico Documental, si corresponde al nivel 1 se suministra la información de lo contrario se traslada a la dependencia competente para que realice el respectivo tramite, sin no es posible dar respuesta se radica la solicitud la respuesta será enviada a la dirección suministrada por el ciudadano en los términos establecidos, una vez terminada la atención al ciudadano , se solicitara la calificación del servicio prestado

| **TEMAS DE CONSULTA** | **ENERO** | **FEBRERO**  | **MARZO** | **TEMAS DE CONSULTA** | **ABRIL** | **MAYO**  | **JUNIO** | **TOTAL SEMESTRE** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Solicitud de información | 192 | 209 | 219 | Solicitud de información | 188 | 227 | 75 | **1110** |
| Petición general | 2 | 3 | 2 | Petición general | 5 | 29 | 80 | **121** |
| Certificación laboral | 0 | 1 | 0 | Trámite bono pensional | 0 | 10 | 1 | **12** |
| NA | - | - | - | Acción de tutela | 0 | 3 | 0 | **3** |
| NA | - | - | - | Quejas | 0 | 0 | 2 | **2** |
| NA | - | - | - | Petición consulta | 0 | 0 | 1 | **1** |
| **TOTAL POR MES**  | **194** | **213** | **221** | **NA** | **193** | **269** | **159** | **1249** |

La Oficina de Control Interno Observó en el anterior cuadro, que los canales de atención personal durante el primer semestre se realizaron **1249** registros por los diferentes temas de consulta, siendo las solicitudes de información las más radicadas, seguida de las peticiones generales.

A continuación, se presenta el seguimiento, análisis y trazabilidad que se realizó a 10 radicados que se gestionaron mediante el canal presencial, durante el primer semestre de 2019:

**1-2019-059179:** Solicitud que entró al SIED el 27 de junio, el ciudadano solicitó información sobre Historia laborales con número de radicado, donde el agente le respondió con la entrega de la historia laboral y se procedió a cerrar dicha solicitud.

**1-2019-052489:** Solicitud que entró al SIED el 6 de junio, donde la ciudadana solicita respuesta sobre una historia laboral con radicado, el agente procede a verificar en el sistema y responde con la historia laboral del ciudadano, y se procede a cerrar la solicitud.

**1-2019-051206:** Solicitud que entró al SIED el 4 de junio donde el ciudadano solicita información sobre el pago de la prima de sobrevívete, el agente procede a brindar la información de acuerdo a la información suministrada por el funcionario Emilio Guerrero asesor de la Oficina de Bonos Pensionales y se procede a cerrar la solicitud.

**1-2019-039543:** Solicitud que entro al SIED el 29 de abril, donde el ciudadano solicitó una historia laboral del Banco Cafetero, por lo que el agente brindó la asesoría para diligenciar el formato de Historia Laboral. Y se procede a cerrar la solicitud.

**1-2019-037558:** Solicitud que entró al SIED, el 23 de abril, donde el ciudadano solicitó una certificación laboral, el agente procede a brindar la información y le brinda el formato de solicitud.

**1-2019-030762:** Solicitud que entró al SIED el 1 de abril, donde el ciudadano solicitó una certificación laboral, el agente procede a brindarle el formato de solicitud y se cierra la solicitud.

**1-2019-050475:** Solicitud que entró el 30 de mayo, donde el ciudadano solicitó una certificación laboral, el agente procede a brindarle el formato de solicitud y se cierra la solicitud.

**1-2019-048636:** Solicitud que entró al SIED, el 27 de mayo, donde el ciudadano solicitó consultarle estado de un radicado, el agente procedió a validar la respuesta con el Grupo de Historias Laborales y se da respuesta al ciudadano.

**1-2019-042767:** Solicitud que entró en el SIED, el 9 de mayo donde el ciudadano solicita información de Pensiones, el agente procede a contactarlo con un funcionario de la Oficina de Bonos Pensionales, y se procede a cerrar la información.

**1-2019-040272:**  Solicitud que entró el 2 de mayo, donde el ciudadano consultó el estado de un radicado, el agente procede a validar la información y se evidencia que está en validación por parte del grupo de Historias labores. Se procede a cerrar la solicitud.

Para la revisión de este canal fue necesario visitar el punto de Atención al Ciudadano donde se evidenció el cumplimiento del protocolo para los diferentes canales por donde se recepcionan las solicitudes que entran al Ministerio y el buen funcionamiento del digiturno y la campaña que se realiza invitando al ciudadano a responder la encuesta de satisfacción, allí también se evidenció que la solicitud es respondida inmediatamente por lo que se procede a cerrar la solicitud ya que la mayoría de las solicitudes son solicitudes de Historias laborales y por lo tanto el agente procede hacer la respectiva confirmación en el sistema brindando información oportuna.

Así mismo, La oficina de Control Interno, evidenció que este canal es el menos utilizado por los ciudadanos según lo manifestado por el Grupo de Gestión de Información ya que hay días donde no llega ningún ciudadano, y son las historias laborales lo que más se solicita por este canal, para esta canal se utiliza los digitarnos que son entregados en atención al ciudadano y en el momento que le corresponde pasar para realizar la solicitud, y se evidencia el número de digiturno asignado en la radicación del SIED.

### Canal Sede Electrónica:

Formulario para radicación autónoma del ciudadano de PQRDS a través de la página web.

El agente el centro de atención al ciudadano, revisa la petición expuesta por el ciudadano y la radica en el Sistema si es posible brindar la respuesta inmediatamente, de lo contrario se envía al área competente para su debido trámite.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN**  | **ENERO** | **FEBRERO**  | **MARZO** | **ABRIL** | **MAYO**  | **JUNIO** | **TOTAL** |
| Petición General | 8 | 11 | 19 | 64 | 46 | 27 | **175** |

La Oficina de Control Interno Observó en el anterior cuadro, que los canales de atención sede electrónica durante el primer semestre se realizaron **175** registros por temas de consulta petición general, siendo las solicitudes de información las más radicadas, en el mes de abril.

A continuación, se presenta el seguimiento, análisis y trazabilidad que se realizó a 10 radicados que se gestionaron mediante el canal sede electrónica, durante el primer semestre de 2019:

**1-2019-052229:** Solicitud que entró al SIED el 6 de junio, y con oficio de salida el 2 de julio por parte de la Oficina de Bono Pensionales, el ciudadano solicitó información de un Bono pensional.

**1-2019-052460:** Solicitud que entró al SIED el 6 de junio por parte Instituto Geológico Agustín Codazzi, acerca de la distribución de recursos sin situación de fondos, al Grupo de Control y Gestión Pública y se dio respuesta de los rubros la Directora General de Presupuesto Público con oficio de salida No.2-2019-022185.

**1-2019-052540:** Solicitud que entró al SIED el 6 de junio, donde el ciudadano solicitud información sobre el estado de emisión del bono pensional, esta solicitud tiene respuesta con oficio No. 2-2019-023499 de salida el 2 de julio por parte de la Oficina de Bonos Pensionales.

**1-2019-053066:** Solicitud que entró al SIED el 10 de junio, donde el ciudadano solicitó indemnización sustitutiva del bono pensional, con respuesta y oficio de salida No. 2-2019-035821 por parte de la Oficina de Bonos Pensionales.

**1-2019-053276:** Solicitud que entró al SIED el 10 de junio, donde la ciudadana solicitó revisión del Bono Pensional, con respuesta y No. de oficio 2-2019-023510.

**1-2019-053941:** Solicitud que entró en el SIED, el 11 de junio, donde el ciudadano solicitó la radicación de un proyecto productivo, esta solicitud fue trasladada al Grupo de Derechos y Peticiones con respuesta por parte de este Grupo con número de oficio de salida 2-2019-022202.

**1-2019-054142:** Solicitud que entró al SIED el 11 de junio, por parte del Ministerio de Educación, esta solicitud fue cerrada sin repuesta ya que era de carácter informativo y remiten la información del informe del Decreto 028.

**1-2019-054164:** Solicitud que entró al SIED el 11 de junio, el ciudadano solicitó información referente a la generación del Bono Pensional al Fondo de Pensiones Colpensiones por prestar servicio militar obligatorio, esta solicitud llegó a la Oficina de Bonos Pensionales y se respondió con Oficio de salida No.2-2019-023717 el 3 de julio de 2019.

**1-2019-040218:** Solicitud que entró al SIED el 2 de mayo, el ciudadano solicitó una información relacionada con un radicado, esta solicitud, llegó a la Oficina de Bonos Pensiones, quien respondió el 24 de mayo con oficio de salida No. 2-2019-018345.

**1-2019-040217:** Solicitud que entró al SIED el 2 de mayo, el ciudadano solicitó una información sobre la fecha de inicio de la prescripción predial, y La Dirección General de Apoyo Fiscal con número de oficio de salida No.2-2019-015539.

En cuanto a este canal, según lo manifestado por el Grupo de Gestión de Información, actualmente se está realizando publicidad para incrementar su uso, ya que de esta manera se facilita los trámites a los ciudadanos y se facilita hacer seguimiento en línea de la solicitud y así saber el estado actual de la solicitud, por lo tanto.

La Oficina de Control Interno concluye que las solicitudes revisadas se respondieron en término, también se pudo observar que opera de la misma manera como el canal mail, pero separados, en este canal es el ciudadano quien entra a la página del Ministerio, y se registra en la sede electrónica para iniciar el trámite, con un formulario inicial y allí se encuentran las rutas ya creadas para la recepción de la solicitud dependiendo de la categoría, enlazando la solicitud con la dependencia que se requiere.

El control de estas solicitudes es directamente en el Sistema SIED.

### 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 3 preguntas con 4 posibles respuestas:

Pregunta 1: La amabilidad, disposición y actitud de respeto del servidor que le atendió fue:

Pregunta 2: El tiempo dedicado por el servidor para atender su solicitud fue:

Pregunta 3: El conocimiento y dominio del tema del servidor que le atendió fue:

Para el canal Impreso (radicación) se le solicita al ciudadano que indique su percepción con respecto a la calidad del servicio recibido, con 4 posibles respuestas: Siendo: 1 = Malo 2 = Regular 3 = Bueno 4 = Excelente

Los siguientes cuadros contienen la calificación obtenida por la percepción del ciudadano con respecto a la calidad del servicio en cuanto a:

* **Calificación Satisfacción del servicio:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valor** | **# Calificados en enero**  | **# Calificados en febrero** | **# Calificados en marzo** | **# Calificados en abril**  | **# Calificados en mayo** | **# Calificados en junio**  | **Total**  |
| **Malo** | 3 | 6 | 2 | 6 | 12 | 13 | **42** |
| **Regular** | 2 | 6 | 2 | 5 | 0 | 5 | **20** |
| **Bueno** | 107 | 108 | 123 | 65 | 69 | 53 | **522** |
| **Excelente** | 592 | 508 | 507 | 445 | 538 | 340 | **2930** |
| **total** | **704** | **628** | **634** | **521** | **619** | **411** | **3517** |

* **Calificación tiempo de atención:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valor** | **# Calificados en enero**  | **# Calificados en febrero** | **# Calificados en marzo** | **# Calificados en abril**  | **# Calificados en mayo** | **# Calificados en junio**  | **Total** |
| **Malo** | 27 | 29 | 36 | 11 | 14 | 11 | **128** |
| **Regular** | 7 | 16 | 20 | 8 | 5 | 14 | **70** |
| **Bueno** | 64 | 59 | 64 | 45 | 87 | 71 | **390** |
| **Excelente** | 606 | 524 | 514 | 457 | 513 | 315 | **2929** |
| **TOTAL** | **704** | **628** | **634** | **521** | **619** | **411** | **3517** |

* **Calificación Claridad en la información:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valor** | **# Calificados en enero**  | **# Calificados en febrero** | **# Calificados en marzo** | **# Calificados en abril**  | **# Calificados en mayo** | **# Calificados en junio**  | **Total** |
| Malo | 31 | 42 | 38 | 17 | 22 | 13 | **163** |
| Regular | 18 | 16 | 27 | 16 | 13 | 8 | **98** |
| Bueno | 60 | 75 | 73 | 47 | 90 | 40 | **385** |
| Excelente | 595 | 495 | 496 | 441 | 494 | 350 | **2871** |
| **TOTAL** | **704** | **628** | **634** | **521** | **619** | **411** | **3517** |

La oficina de Control Interno pudo evidenciar en la información suministrada por el Grupo de Gestión de Información, que la sumatoria de las encuestas que obtuvieron calificación mala, durante el primer semestre del 2019, fueron en total **364** de **3517** equivalente al **10%**, de lo cual fue posible identificar la razón por la cual se dieron estas calificaciones siendo estas las razones principales:

| **CHAT** | **TELÉFONO** | **MAIL** |
| --- | --- | --- |
| Ciudadana se comunica, solicitando información del RIT, se le indica que es un trámite que debe realizar directamente en la Secretaria de Hacienda. La usuaria se desconecta. | El ciudadano se comunica y solicita la dirección del Ministerio con el fin de radicar una solicitud. Se le indica la dirección y el horario de atención. | El usuario solicita más agilidad en las respuestas. |
| El ciudadano se comunica y solicita el presupuesto del INPEC para el año 2019, se le indica el link de la página web donde puede encontrar la información del Presupuesto General de la Nación. El usuario finaliza la interacción. | El ciudadano se comunica indicando que la sede electrónica le arroja un error al cargar un documento para un trámite del FONPET. Se le informan los canales de atención directos de la dependencia, con el fin de que le brinden la atención en línea. | El ciudadano manifiesta que no está conforme con la respuesta recibida, agradece por contestar rápidamente. |
| Se comunica el Municipio La Esperanza de Norte de Santander solicitando asesoría para el manejo del nuevo sistema de SGR, se le indica que debe comunicarse con el área de Regalías a las líneas telefónica. | El ciudadano se comunica preguntado por un radicado realizado la semana anterior. Al validar en el sistema se emitió respuesta, la cual se encuentra en distribución, ya que el envío es fuera de la ciudad de Bogotá, encontrándose en los tiempos establecidos. | El ciudadano indica que requiere que las respuestas sean con menos tecnicismos |
| El Municipio de Soacha se comunica con el fin de solicitar la restauración de la clave de acceso al FONPET, se le indica que debe hacer la solicitud al correo servicioalclientefonpet@minhacienda.gov.co. El municipio agradece y finaliza el chat. | El usuario se comunica solicitando información sobre su radicado. Se verifica en el sistema y el radicado fue trasladado por competencia a la DIAN, se le indica al ciudadano verificar el envío de la respuesta a lo que contesta afirmativamente. |  |
| La ciudadana se comunica y solicita información de la factura del impuesto del vehículo, se le indica que se encuentra comunicado con el Ministerio de Hacienda y éste trámite lo debe realizar en la Secretaria de Hacienda, dependencia de la Alcaldía de Bogotá. La ciudadana agradece y finaliza. | El ciudadano se comunica con el fin de conocer el estado de su radicado. Se verifica en el sistema y se le indica que se encuentra asignado a Historias Laborales y que se encuentra en los tiempos de respuesta. |  |

Sin embargo, según información suministrada por el Grupo de Gestion de Información, a partir del mes de agosto de 2019, se está realizando un seguimiento a estas calificaciones para mantener la mejora continua en la atención prestada.

Este seguimiento consiste en llamar al usuario e indagar por que la mala calificación y dar solución, si hay alguna duda adicional y poder continuar con el mejoramiento de Atención al Ciudadano y mejorar el servicio brindado.

Es de considerarse que, el diligenciamiento de esta encuesta es una actividad voluntaria que hace difícil tener el control por parte del ministerio sobre el volumen de las respuestas dadas, al analizar los datos anteriores se demuestra que existe una mejora continua en los aspectos relacionados con la Atención al Ciudadano y el impacto positivo de las estrategias adelantadas por el Grupo de Gestión de la Información encaminadas a que los ciudadanos diligencien las encuestas.

Para la verificación y revisión de estas encuestas se observó el formato de encuesta de satisfacción código Apo.6.1. Fr.1 este formato es utilizado para los canales Chat, teléfono, correo electrónico y presencial, a partir del mes de julio se cambió la versión del formato a versión 6 en donde solo se formulan dos preguntas:

* ¿Cómo le pareció la atención brindada?
* ¿Fue clara la información suministrada por nuestro asesor?

Cuando es el canal impreso solo se utiliza una pregunta: ¿cómo le pareció mi atención? Ya que este agente no brinda información, solo radica.

## QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS I SEMESTRE DEL 2019

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 2019:

**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  | 4 | 4 | 11 | 3 | 12 | 13 | **47** |
| Reclamo  | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 0 | **8** |
| Sugerencia | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | **6** |
| Denuncia | 6 | 8 | 11 | 10 | 0 | 8 | **43** |
| Total por mes  | **14** | **13** | **23** | **13** | **20** | **21** | **104** |

Una vez analizadas las 104 QRSD y corroborado con el informe que genera el SIED, la Oficina de Control Interno Observó, que el canal por donde los ciudadanos manifiestan su inconformidad es el canal email, seguido del canal impreso, telefónico y personal, de igual manera se identificó que estas QRSD, han sido trasladas estando dentro de los términos de traslado a entidades externas como la DIAN, Superintendencias, banco Agrario, Alcaldías y tránsito y trasporte, por lo tanto, una entidad externa la responsable del respectivo tramite.

Quejas: se identificaron 47 quejas en el sistema SIED, de las cuales 2 de ellas se muestran en casillas vacías como radicado sin respuesta, pero la realizar el seguimiento se evidenció: que el radicado No. 1-2019-057878 llego al Grupo de Regalías y se dio respuesta telefónicamente quedando registrada en el SIED la nota donde se evidencia la respuesta, y el radicado No. 1-2019-058039 se dio traslado por competencia y tiene oficio de salida No.2-2019-030146 del Grupo de Representación Judicial sin embargo no se asoció el número de entrado y por esta razón el sistema lo toma sin respuesta, de ahí la importancia de la recomendación que la Oficina de Control Interno expone anteriormente en relación de las mesas de trabajo con las dependencias para enfatizar en el buen diligenciamiento del SIED ya sea marcando la dependencia encargada y enlazando el número de respuesta con el número de entrada, para evitar información errada al momento de realizar los informes trimestrales.

Denuncias: Se identificaron 43 denuncias radicadas en el sistema SIED, todas con radicados de salida es decir con respuestas, 2 de ellas fueron respondidas por la Dirección de Apoyo Fiscal, y las otras 41 con respuestas por parte del Grupo de Derechos de Petición donde se realizaron los traslados a los diferentes entes externos.

Reclamos: se identificaron 8 reclamos, todos con oficios de salida y uno de ellos con respuesta por parte de la Dirección General de Crédito Publico y Tesoro Nacional y los otros 7 reclamos son derechos de petición y traslados por competencia a las diferentes entidades.

Sugerencias: se identificaron 6 sugerencias todas con respuesta por parte del Grupo de Derechos de petición y una sugerencia trasladada por competencia a otra entidad.

## FELICITACIONES

Dentro de la verificación de las QRSD, también se pudieron identificar 40 felicitaciones expresadas por los ciudadanos, que entran por los canales de mails y presencial como muestra de la buena gestión realizada, agradecimientos del Grupo de Atención al Ciudadano al ser eficientes y eficaces con las respuestas y obtener la satisfacción del usuario, tales como:

|  |  |
| --- | --- |
| * Los felicito por su atención tan generosa. Espero DIOS los siga ayudando en sus labores diarias, para que nosotros los colombianos podamos seguir confiando y contando con ustedes cuando los necesitamos.
* El tratamiento y direccionamiento a mi petición fue muy bueno
* Me encantó la forma tan rápida como respondieron a mi petitorio dadas las condiciones que lo envié primero a la DIAN Bogotá y ustedes me dieron la respuesta clara precisa y a tiempo, ojalá todos los funcionarios de los entes gubernamentales tuvieran más conocimiento que política.... Dios los Bendiga
* Gracias por contestar dentro del término legal.
* Respuesta clara y eficiente.
* Gracias por su respuesta oportuna.
* Excelente respuesta aclaratoria que me permite solicitar a Colfondos la Resolución en mención. Les felicito por su eficiencia. Gracias.
* Extraordinario
* Estoy realmente admirada de este servicio que ha sido muy efectivo en la prontitud en atender mi solicitud y radicarla, espero que igualmente el término de respuesta sea igualmente ágil y oportuno.
* La atención a mí solicitud fue atendida en forma muy rápida, la recepción de documentos correcta son funcionarios muy profesionales, mil gracias
* Gracias pro remitir la queja a los entrenes encargados
* Agradezco la atención prestada y las orientaciones impartidas
* Eficaz y eficiente
* Servicio excelente
* Maravilloso y ágil servicio
* Excelente mecanismo para aclarar temas con respecto a Bono Pensional
* excelente servicio
* MUY OPORTUNO
* Señores Ministerio de Hacienda y Crédito Público estoy realmente sorprendida por el buen servicio y la inmediatez con que atendieron mi solicitud. Mil gracias.
 | * Mi duda al respecto fue despejada satisfactoria y completamente.
* El servicio excelente, la persona que me atendió conocía muy bien el tema.
* La funcionaria es muy amable y eficiente.
* Servicio excelente, mil gracias por la buena orientación. Dios los bendiga.
* Aplaudo la buena actitud del funcionario miro con buenos ojos y conocimiento del tema.
* Excelente actitud y servicio. Mil gracias
* Muy bien la atención, los felicito
* Todo excelente, sigan así
* El joven me atendió muy formal. Gracias
* Agradeciendo la atención prestada, gracias nuevamente
* Solo gracias.
* Servicio total excelente, gracias
* Servicio excelente.
* Muy bueno
* Muy atento, gracias
* Muy buena gestión muchas gracias
* Me parece excelente que ahora existan estas vías de atención al cliente, son más agiles y oportunas. Nos dan la oportunidad que desde cualquier sitio en el que nos encontremos podamos acudir a ustedes sin contratiempos. Me siento satisfecha sin queja alguna sobre la atención, respondieron en lo que les correspondía.
* Agradezco la información suministrada
* Muy buen servicio frente a lo solicitado.
* El servicio a través de la plataforma excelente.
* Excelente el servicio, en pro de principios constitucionales y gran contribución con el medio ambiente. Felicitaciones
* muy amables y oportunos
* Excelente servicio
 |

# 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: queja. 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 Publio, viene publicando los informes de Atención al Ciudadano para lo relacionado con el primer semestre de 2019, de acuerdo a la información mínima requerida para todas las solicitudes recibidas, estos informes son publicados trimestralmente el primero informe publicado el 24 de mayo y el segundo informe publicado el 22 de julio de 2019.

De igual manera se evidenció que el total de solicitudes recibidas fueron **56.185** en el primer semestre de 2019, y las solicitudes trasladas a otras entidades fue un total de **1.449**, teniendo en cuenta que la entidad donde fue traslada por competencia es la responsable de dar respuesta al ciudadano.

Se concluye que las dependencias con mayor cantidad de radicados de entrada sin respuesta o sin número de radicado de entrada asociado, fueron en su orden; Grupo de estadísticas, Oficina de Bonos Pensionales, seguido de Grupo de tutelas, el Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF, Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social, Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera.

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