

Doctor
RAUL ALFONSO GUTIERREZ
Secretario General (E)
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CARRERA 54 NO 26 25 CAN
Bogotá D.C.

Asunto: INFORME PQRSO TERCER TRIMESTRE AÑO 2024

Respetado Doctor:

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 42222 de fecha 27 de mayo de 2016, Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la Corrupción, remito informe del tercer trimestre de 2024 de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que se han radicado en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

A continuación, se describen las PQRSO de acuerdo al formato anexo para tal fin:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Se presenta el consolidado que muestra el avance en la gestión de respuesta de las solicitudes pendientes en el tercer trimestre del 2024:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (SEGUNDO TRIMESTRE 2024)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1302	555	747	35	57.37%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Del segundo trimestre del **2024** se evidencia que quedan pendientes por resolver 57.37% de las PQRSO recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2024

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1407	509	809	30	57.49%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó		

Nota: De las 1407 PQRS recibidas en el tercer trimestre 2024, a 89 no se les ha dado respuesta, sin embargo, tampoco se encuentran vencidas por estar dentro de los términos de ley, por lo tanto, no se contabiliza en el cuadro anterior.

1.3GESTION DE PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Entidades adscritas y vinculadas	0	0
TOTAL	0	0

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2024

DEPENDENCIA	RECURSOS	PETICIONES	QUEJAS	RECURSOS	PETICIONES	P. QRS RECIBIDAS
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	5	0	0	0	5
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina de Sistemas	0	11	0	0	0	11
Oficina de Asesoría de Planeación	0	1	0	0	0	1
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo-Recursos	0	184	0	0	0	184
Oficina de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	0	0	0	0	0
Despacho Superintendente Delegado para la Operación	0	2	0	0	0	2
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	70	0	0	0	70
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	34	0	0	0	34
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	36	0	0	0	36
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	1	0	0	0	1
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	385	0	0	0	385
Grupo de Sanciones	0	9	0	0	0	9
Grupo de Inspecciones	0	6	0	0	0	6
Secretaría General	0	10	0	0	0	10
Grupo de Recursos Humanos	0	8	0	0	0	8
Grupo de Recursos Financieros	0	19	0	0	0	19
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	164	0	0	0	164
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	4	0	0	0	4
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	1	0	0	0	1
Grupo de Contratos	0	7	0	0	0	7
Grupo de Atención al Usuario	0	450	0	0	0	450
TOTAL	0	1407	0	0	0	1407

*NOTA. Se aclara que el GRUPO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES (QUEJAS) que gestiona las quejas contra los servicios de vigilancia y seguridad privada, se incluyen como PETICIÓN
Fuente: Base de Datos derechos de petición.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó		

Las **PQRSD** interpuestas por la ciudadanía en general, de los servicios de vigilancia y seguridad privada que son objeto de control, inspección y vigilancia por parte de esta Entidad, se asignan a cada una de las áreas y/o dependencias competentes y responsables de su resolución.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	POR ATENDER	RESOLVIDA	NO RESOLVIDA	NO RESOLVIDA POR	NO RESOLVIDA POR	NO RESOLVIDA POR	NO RESOLVIDA POR
ASPECTOS MISIONALES	543	0	0	0	0	543	38,59
ASPECTOS CONTENCIOSOS	184	0	0	0	0	184	13,08
ASPECTOS CONTRATACION	7	0	0	0	0	7	0,50
ASPECTOS PERSONAL	8	0	0	0	0	8	0,57
ASPECTOS DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0
ORDEN PUBLICO- OPERACIONALES	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIO MILITAR	0	0	0	0	0	0	0
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	1	0	0	0	0	1	0,071
DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS INTERNACIONAL HUMANITARIO	0	0	0	0	0	0	0
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	19	0	0	0	0	19	1,35
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL USUARIO	450	0	0	0	0	450	31,98
ADMINISTRACION Y LOGISTICA	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS PRESTACIONALES	0	0	0	0	0	0	0
VARIOS	195	0	0	0	0	195	13,86
TOTAL	1000	0	0	0	0	1000	70,00

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, información a la que puede acceder el público en general y que se encuentra disponible en la página **WEB** de la entidad:

Igualmente, se cuenta con un grupo de apoyo en el área de Atención al Usuario para la atención a través de todos los canales dispuestos por la entidad. De igual manera apoya la política de cero papeles, enviando toda la información posible por email.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MECANISMO	RECIBIDAS	RESOLVIDAS	NO RESOLVIDAS	NO RESOLVIDAS POR	NO RESOLVIDAS POR
FISICO	133	97	114	344	24,45
SEDE ELECTRONICA	538	418	107	1063	75,55
TOTAL GENERAL	671	515	221	1407	100

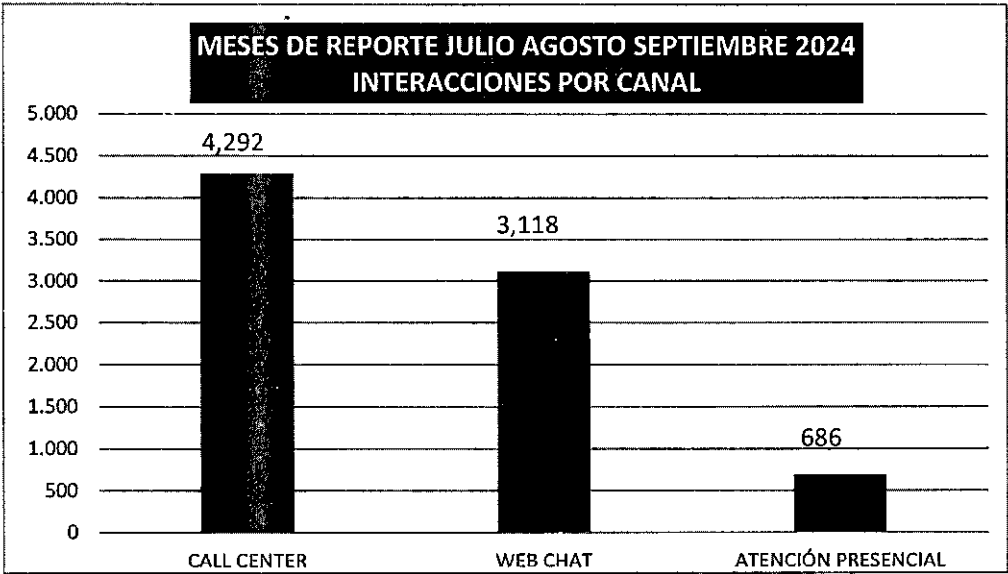
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó		

Físico: documentos que se radican presencial en la ventanilla de radicación.
Sede Electrónica: documentos que llegan por la sede electrónica de la entidad, correo electrónico contáctenos, call center, es decir medios digitales.

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

A continuación, presentamos las atenciones por los canales dispuestos por la entidad:

Canal de Atención	Total	Porcentaje
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	686	8.47%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	4,292	53.01%
WEB CHAT	3,118	38.51%
FOROS	0	0,00%
OTRO	0	0,00%
TOTAL GENERAL	8,196	100%

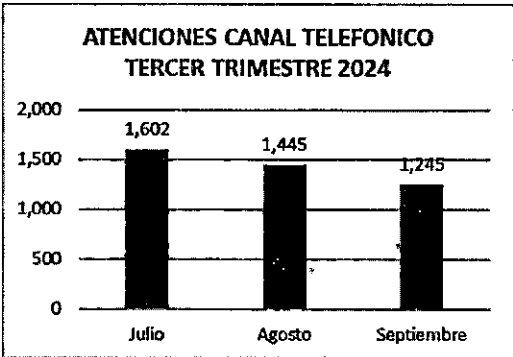
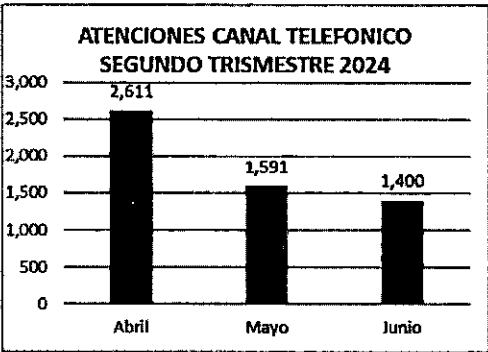


Según la gráfica anterior se evidencia que el canal telefónico, específicamente Centro de Contacto genera el 53.01% de las interacciones totales de atención ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó		

4.1.1 COMPARATIVA DEL CANAL TELEFÓNICO ENTRE LOS TRIMESTRES 2 Y 3 DEL 2024

COMPARATIVA ENTRE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2024		SEGUNDO TRIMESTRE 2024		
		ATENCIONES		
		PARTICIPACIÓN		
		TOTAL		
	Segundo Trimestre 2024	Abril	2,611	47%
		Mayo	1,591	28%
		Junio	1,400	25%
		TOTAL	5,602	100%
	Tercer Trimestre 2024	Julio	4,292	53.01%
		Agosto	3,118	38.51%
		Septiembre	686	8.47%
		TOTAL	8,096	100%



Como podemos observar en las tablas y gráficas durante el tercer trimestre del presente año, se muestra una disminución en las atenciones del Centro de Contacto, comparada con las atenciones del segundo Trimestre 2024.

TIPO	CONECTADOS	ATENDIDOS	NO ATENDIDOS	TOTAL
TELEFONICO	4,584	1,602	2,982	0
VIDEO	2,380	1,445	942	0
REPRESENTACION	0	1,245	0	0
TOTAL	6,964	4,292	2,727	0

Del total de **6,964** llamadas ingresadas, hubo 0 llamadas que se pueden identificar como llamadas fantasma, es decir aquellas cuya duración no supera el minuto, es muy probable que estas llamadas se desconecten en ese intervalo de tiempo debido a fallas en los operadores de comunicación, teniendo en cuenta esto, podemos calcular una efectividad del 55.74% de las llamadas que ingresaron al Centro de Contacto telefónico, es decir las llamadas que fueron atendidas.

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó		

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS

El grupo de atención al usuario cuenta con base de datos de pqrs con semaforización resaltando con colores y tiempo de las peticiones que ingresan a la entidad, así mismo resaltando las peticiones que se contestan en los términos y cuales se contestaron extemporáneo, cuando se encuentran vencidas sin respuesta indica el tiempo que lleva sin respuesta. Atención al usuario cuenta con abogados encargados de dar respuesta a las peticiones de solicitud de información para así evitar congestionar a las dependencias con derechos de petición y así dar respuesta oportuna a las peticiones.

TRIMESTRE	EXTERNO	RADICADO	FECHA RADICADO ENTRADA	TIPO DE SOLICITUD	FECHA ATENCION	CAPSO TIEMPO	CRON (DÍAS)	ESTADO	RAD RESPUESTA
Trimestre 1	614/yyyy/pqrs	2024003083	20/02/2024	Petición interés particular	25/ 22/02/2024	12/03/2024	-23		2024003179
Trimestre 1	615/yyyy/pqrs	2024003102	21/02/2024	Petición interés particular	25/ 22/02/2024	13/03/2024	18		2024003174
Trimestre 1	616/yyyy/pqrs	2024003111	21/02/2024	Petición interés particular	25/ 22/02/2024	13/03/2024	9		2024003177
Trimestre 1	617/yyyy/pqrs	2024003113	21/02/2024	Petición interés particular	25/ 22/02/2024	13/03/2024	3		2024003173
Trimestre 1	618/yyyy/pqrs	2024003116	21/02/2024	Petición interés particular	25/ 22/02/2024	13/03/2024	5		2024003167
Trimestre 1	619/yyyy/pqrs	2024003118	21/02/2024	Petición interés particular	25/ 22/02/2024	13/03/2024	8		2024003168
Trimestre 1	620/yyyy/pqrs	2024003121	21/02/2024	Petición interés particular	25/ 22/02/2024	13/03/2024	10		2024003166
Trimestre 1	621/yyyy/pqrs	2024003123	21/02/2024	Petición interés particular	25/ 22/02/2024	13/03/2024	12		2024003165
Trimestre 1	622/yyyy/pqrs	2024003167	21/02/2024	Petición interés particular	25/ 22/02/2024	13/03/2024	5		2024003153
Trimestre 1	623/yyyy/pqrs	2024003171	21/02/2024	Petición interés particular	25/ 22/02/2024	13/03/2024	23		2024003154
Trimestre 1	624/yyyy/pqrs	2024003176	21/02/2024	Petición interés particular	25/ 22/02/2024	13/03/2024	14		2024003156
Trimestre 1	625/yyyy/pqrs	2024003182	21/02/2024	Petición interés particular	25/ 22/02/2024	13/03/2024	3		2024003178
Trimestre 1	626/yyyy/pqrs	2024003184	21/02/2024	Petición interés particular	25/ 22/02/2024	13/03/2024	10		2024003175
Trimestre 1	627/yyyy/pqrs	2024003188	21/02/2024	Petición interés particular	25/ 22/02/2024	13/03/2024	5		2024003176

Se contratan 5 abogados los cuales estan realizando descongestion de las pqrs que se encuentran vencidas para dar respuesta a los usuarios.

Desde el 8 de abril la entidad esta en un proceso de contingencia debido a varias fallas tecnicas con el gestor documental, todo documento de comunicación de salida se genera de forma manual.

6.IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Esta relacionado con la medicion de los factores generadores de sastifaccion e insastifaccion y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y de la ciudadanía en general.

6.1. MEDICION DE SASTIFACCION

Resultados Generales en la calificación de la Encuesta para las tres preguntas formuladas.

RESULTADOS DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CON 3 PREGUNTAS- 5 POSIBILIDADES DE CALIFICACION JULIO 1 SEPTIEMBRE 30 DE 2024						
	1 (MUY MAL)	2 (MAL)	3 (REGULAR)	4 (BUENO)	5 (MUY BUENO)	TOTAL
PREGUNTA 1	77	32	12	13	36	170
PREGUNTA 2	78	31	18	14	21	162
PREGUNTA 3	24	15	21	12	45	117
TOTAL	179	88	51	39	102	459
%	39.87%	17.37%	11.36%	8.69%	22.72%	100%

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó		

De forma general podemos observar que el grado de satisfaccion de las personas que participaron en la encuesta esta sobre el 57.24%, teniendo como base la sumatoria de los porcentajes de calificacion Excelente y Bueno, para las tres preguntas formuladas pues solo la calificacion Excelente para la atencion ofrecida por los agentes del centro de contacto es del 90%.

Cordialmente,


ANGELA MARIA MORA SOTO
SECRETARIA GENERAL

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó		