



Supervigilancia

20243700069331CS

11/11/2024, 8:41:00 a. m.
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Dep. GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO
Fólio: 7 Anexo: C
Usuario: PRESENCIAL

Doctora
SONIA STELLA ROMERO TORRES
Secretaria General
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CARRERA 54 NO 26 25 CAN
Bogotá D.C.

Asunto: **INFORME PQRSO SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2024**

Respetada Doctora:

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 segundo 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 segundo trimestre del 2024:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES
1.1. PERIODO ANTERIOR (PRIMER TRIMESTRE 2024)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
903	698	205	32	22.70%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Del primer trimestre del **2023** se evidencia que quedan pendientes por resolver 22.70% de las PQRSO recibidas.

1.2. PERIODO ACTUAL CON CORTE A 28 DE JUNIO DEL 2024

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1302	184	894	25	68.66%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Nota: De las 1302 PQRS recibidas en el segundo trimestre 2024, a 224 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.

1.3. GESTIÓN DE PQRSO VENCIDAS

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	ATENCIÓN AL USUARIO
Revisó y Aprobó		ATENCIÓN AL USUARIO

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

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

DEPENDENCIA	DEMANDA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	QUEJAS	TOTAL GENERAL
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	2	0	0	0	2
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina de Sistemas	0	7	0	0	0	7
Oficina de Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo-Recursos	0	219	0	0	0	219
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	1	0	0	0	1
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	103	0	0	0	103
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	143	0	0	0	143
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	36	0	0	0	36
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	0	0	0	0	0
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	377	0	0	0	377
Grupo de Sanciones	0	9	0	0	0	9
Grupo de Inspecciones	0	5	0	0	0	5
Secretaria General	0	3	0	0	0	3
Grupo de Recursos Humanos	0	10	0	0	0	10
Grupo de Recursos Financieros	0	19	0	0	0	19
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	122	0	0	0	122
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	3	0	0	3
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	2	0	0	0	2
Grupo de Contratos	0	2	0	0	0	2
Grupo de Atención al Usuario	0	239	0	0	0	239
TOTAL GENERAL	0	1299	3	0	0	1302

Fuente: Base de Datos derechos de petición

*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. 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

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	ATENCION AL USUARIO
Revisó y Aprobó		ATENCION AL USUARIO

CLASIFICACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	674	0	0	0	0	674	51,77
ASPECTOS CONTENCIOSOS	219	0	0	0	0	219	16,82
ASPECTOS CONTRATACION	2	0	0	0	0	2	0,15
ASPECTOS PERSONALES	10	0	0	0	0	10	0,77
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	2	0	0	0	0	2	0,15
DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS INTERNACIONAL HUMANITARIO	0	0	0	0	0	0	0
INTELIGENCIA Y CONTRA-INTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	19	0	0	0	0	19	1,46
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL USUARIO	239	0	0	0	0	239	18,36
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	134	3	0	0	0	137	10,52
TOTAL	1299	3	0	0	0	1302	100

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

MEDIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICO	88	158	95	341	26,20
SEDE ELECTRONICA	244	421	296	961	73,80
TOTAL GENERAL	332	579	391	1302	100

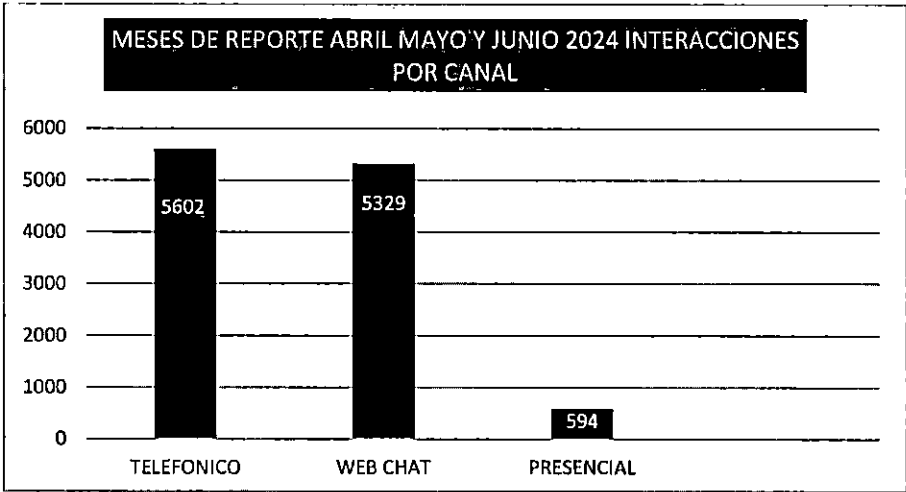
Físico: documentos que se radican presencial en la ventanilla de radicación.
Sede Electrónica: documentos que llegan por la sede electrónica de la entidad, correo electrónico contáctenos, call center, es decir medios digitales.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	ATENCIÓN AL USUARIO
Revisó y Aprobó		ATENCIÓN AL USUARIO

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

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	594	5.15%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	5.602	48.60%
WEB CHAT	5.329	46.23%
FOROS	0	0,00%
OTRO	0	0,00%
TOTAL GENERAL	11.525	100%



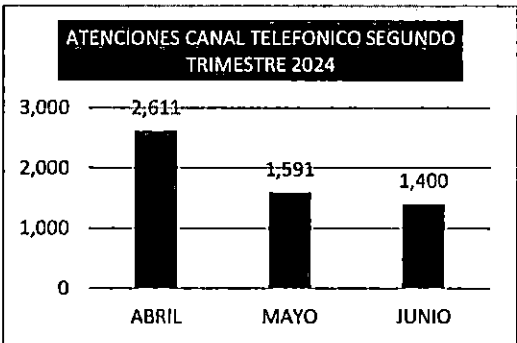
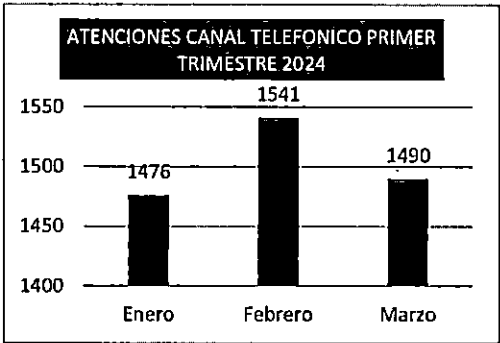
Según la gráfica anterior se evidencia que el canal telefónico, específicamente Centro de Contacto, genera el 48.60% de las interacciones totales de atención ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.

4.1.1 COMPARATIVA DEL CANAL TELEFÓNICO ENTRE LOS TRIMESTRES 1 Y 2 DEL 2024

COMPARATIVA ENTRE EL	MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Enero	1.476	32.74%

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	ATENCIÓN AL USUARIO
Revisó y Aprobó		ATENCIÓN AL USUARIO

PRIMER TRIMESTRE 2024	Primer Trimestre 2024	Febrero	1.541	34.19%
		Marzo	1.490	33.059%
	TOTALES		4.507	100%
Y				
EL SEGUNDO TRIMESTRE 2024	SEGUNDO Trimestre 2024	MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
		ABRIL	2.611	46,61
		MAYO	1.591	28,40
		JUNIO	1.400	24,99
	TOTALES		5.602	100%



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

	LLAMADAS	ABANDONADAS	CONTESTADAS
PRIMER TRIMESTRE 2024	4.821	2.210	2.611
SEGUNDO TRIMESTRE 2024	4.166	2.575	1.591
TOTAL	2.325	925	1.400
TOTAL	11.312	5.710	5.602

Del total de 11.312 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 50% de las llamadas que ingresaron al Centro de Contacto telefónico, es decir las llamadas que fueron atendidas.

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS

El grupo de atención al usuario cuenta con base de datos de pqr con semaforización resaltando con colores y tiempo las peticiones que ingresan a la entidad, así mismo resaltando las peticiones que se contestan en los términos y cuáles 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

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	ATENCIÓN AL USUARIO
Revisó y Aprobó		ATENCIÓN AL USUARIO

de solicitud de información para así evitar congestionar a las dependencias con derechos de petición y así dar respuesta oportuna a las peticiones.

[illegible]

La Entidad, debido a problemas técnicos estableció Mediante la resolución 20241300000002C, medidas para la recepción y emisión de comunicaciones oficiales asignado numeración manual.

<https://www.supervigilancia.gov.co/documentos/2326/resoluciones/>

L.
20

5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

h1.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró...	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	ATENCION AL USUARIO
Revisó y Aprobó		ATENCION AL USUARIO

Esta relacionado con la medicion de los factores generadores de satisfaccion e insatisfaccion 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 ABRIL 1 JUNIO 30 DE 2024						
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE	TOTAL
PREGUNTA	139	36	9	13	42	239
PREGUNTA	141	36	10	7	45	239
PREGUNTA	40	17	10	10	56	133
TOTAL	320	89	29	30	143	611
%	52,37	14,57	4,75	4,91	23,40	100%

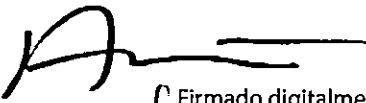
Pregunta 1. En una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente, ¿Cómo califica la atención al usuario ofrecida en la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada?

PREGUNTA 2. En caso afirmativo califique en una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente, ¿Cómo califica la atención recibida en su solicitud, tramite o PQRS?

Pregunta 3. En caso de haber contestado afirmativamente la pregunta anterior, en una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente, ¿Cómo califica la atención brindada por el funcionario?

De forma general podemos observar que el grado de satisfaccion de las personas que participaron en la encuesta esta sobre el 66.93%, 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 52.37%.

Cordialmente,


Firmado digitalmente
por ANDRES
MAURICIO NINO
ARENAS
Fecha: 2024.07.10
18:49:03 -05'00'
ANDRÉS MAURICIO NIÑO ARENAS
SECRETARIO GENERAL (E)

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	ATENCION AL USUARIO
Revisó y Aprobó		ATENCION AL USUARIO