

Doctor
BEATRIZ EMILIA MUÑOZ CALDERON
Secretaria General
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CARRERA 54 NO 26 25 CAN
Bogotá D.C.

Radicado No. 2023012048
12/07/2023

Asunto: INFORME PQRSO SEGUNDOTRIMESTRE AÑO 2023

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 2023 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 2023:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (PRIMER TRIMESTRE 2023)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1097	818	279	28 %	25.43%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Del primer trimestre del 2023 se evidencia que quedan pendientes por resolver 25.43% de las PQRSO recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 30 DE JUNIO DEL 2023

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1217	575	410	23	33.68%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

NOTA. De las 1217 PQRS recibidas en el segundo trimestre de 2023, a 232 PQRS 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 contabilizan en el cuadro anterior.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

1.3 GESTION DE PQRSO VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Entidades adscritas y vinculadas	1	1
TOTAL	1	1

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2023

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

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina de Sistemas	0	59	0	0	0	59
Oficina de Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo-Recursos	0	91	0	0	0	91
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	192	0	0	0	192
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	119	0	0	0	119
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	103	0	0	0	103
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	0	0	0	0	0
Grupo de IAP (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	481	0	0	0	481
Grupo de Sanciones	0	12	0	0	0	12
Grupo de Inspecciones	0	8	0	0	0	8
Secretaria General	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Financieros	0	30	0	0	0	30
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	97	0	0	0	97
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	5	1	0	0	6
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Contratos	0	1	0	0	0	1
Grupo de Atención al Usuario	0	17	0	0	0	17
TOTAL GENERAL	0	1216	1	0	0	1217

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Las PQRSO 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.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE ASUNTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	916	0	0	0	0	916	75,27
ASPECTOS CONTENCIOSOS	91	0	0	0	0	91	7,48
ASPECTOS CONTRATACION	1	0	0	0	0	1	0,08
ASPECTOS PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0
DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS INTER-NACIONAL HUMANITARIO	0	0	0	0	0	0	0
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	0	0	0	0	0	0	0
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL USUARIO	17	0	0	0	0	17	1,40
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	191	1	0	0	0	192	15,78
TOTAL	1216	1	0	0	0	1217	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	31	26	21	78	6,41
SEDE ELECTRONICA	370	419	350	1139	93,6
TOTAL GENERAL	401	445	371	1217	100

Físico: documentos que se radican presencial en la ventanilla de radicación.

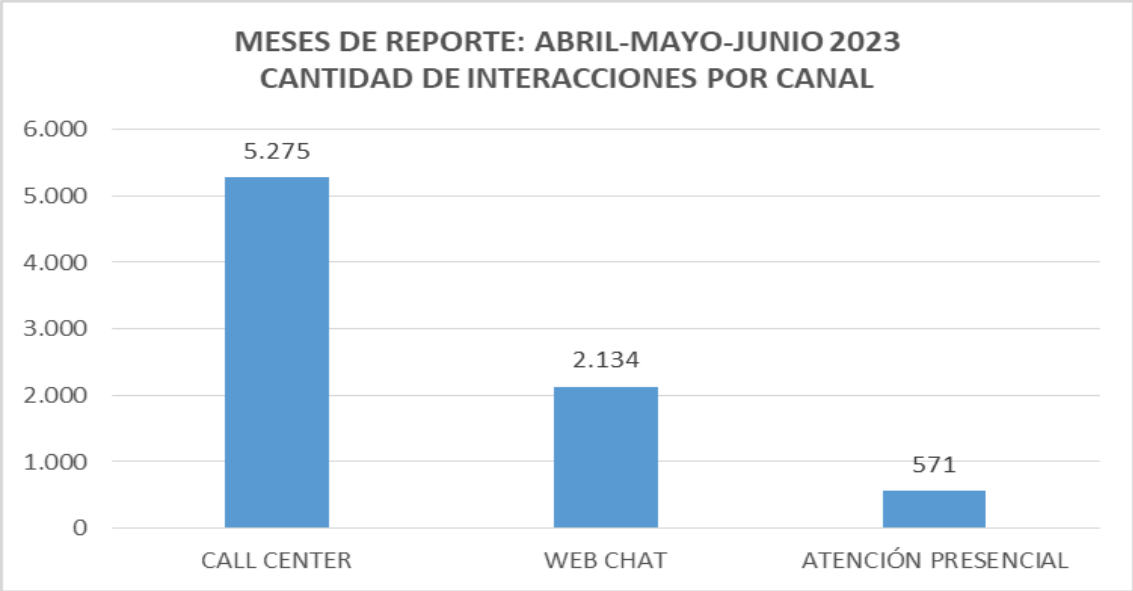
Sede electrónica: documentos que llegan por la sede electrónica de la entidad, correo electrónico contáctenos, call center, es decir medios digitales.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

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%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0%
ATENCIÓN PRESENCIAL	571	7%
CALL CENTER	5.275	66%
WEB CHAT	2.134	27%
FOROS	0	0%
OTRO	0	0%
TOTAL GENERAL	7980	100%

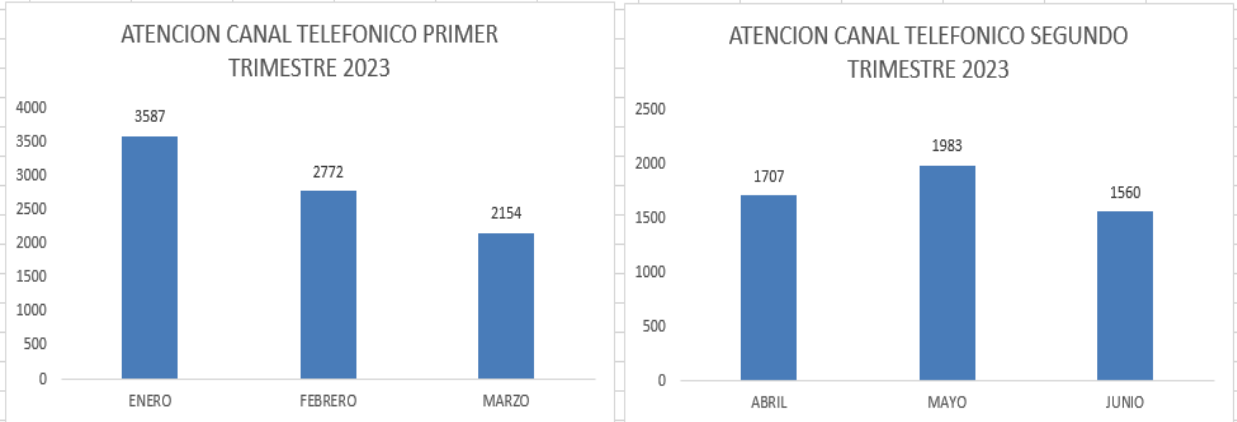


Según la gráfica anterior se evidencia que el canal telefónico, específicamente Centro de Contacto genera 66.10% de las interacciones totales de atención ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

4.1.1 COMPARATIVA DEL CANAL TELEFÓNICO ENTRE LOS TRIMESTRES 1 Y 2 DEL 2022

COMPARATIVA ENTRE EL PRIMER TRIMESTRE 2023		MES	ATENCIONES	PARTICIPACION
	Primer Trimestre 2022	Enero	3.587	42.14
		Febrero	2.772	32.56
		Marzo	2.154	25.30
	Totales		8513	100%
Y				
EL SEGUNDO TRIMESTRE 2023		MES	ATENCIONES	PARTICIPACION
	Segundo trimestre 2023	Abril	1.704	32.49
		Mayo	1.983	37.81
		Junio	1.557	29.69
	Totales		5.250	100%



Como podemos observar en las tablas y gráficas durante el Primer trimestre del presente año, se muestra un disminución 38.32% en las atenciones del Centro de Contacto, comparada con las atenciones del primer Trimestre 2023

MES	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	FANTASMA
Abril	4.037	1.921	2.105	11
Mayo	2.464	2.025	430	9
Junio	2.572	1.651	912	9
TOTALES	9.073	5.597	3.447	29
%	100	61,69	38	0,32

Para el mes de abril se presentaron los estados financieros por lo tanto todos los canales se congestionaron.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Del total de 9.081 llamadas ingresadas, hubo 31 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 57.81% de las llamadas que ingresaron al Centro de Contacto telefónico, es decir las llamadas que fueron atendidas

