

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

Radicado No. 2023005513
19/04/2023

Asunto: INFORME PQRSO PRIMERO TRIMESTRE 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 primer 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 primer trimestre del 2023:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (CUARTO TRIMESTRE 2022)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
770	699	71	30.26 %	9.22%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Del Cuarto trimestre del 2022 se evidencia que quedan pendientes por resolver 9.22% de las PQRSO recibidas.

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.	

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 31 DE MARZO DEL 2023

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1097	567	289	30	26.34%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

NOTA. De las 1097 PQRS recibidas en el primer trimestre de 2023, a 241 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.

1.3 GESTION DE PQRS 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 (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	42	0	0	0	42
Oficina de Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo-Recursos	0	105	0	0	0	105
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	3	0	0	0	3
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	94	0	0	0	94
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	128	0	0	0	128
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	80	0	0	0	80
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	3	0	0	0	3
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	535	0	0	0	535
Grupo de Sanciones	0	13	0	0	0	13
Grupo de Inspecciones	0	5	0	0	0	5

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.	

Secretaria General	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Humanos	0	4	0	0	0	4
Grupo de Recursos Financieros	0	12	0	0	0	12
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	55	0	0	0	55
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	2	0	0	0	2
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Contratos	0	3	0	0	0	3
Grupo de Atención al Usuario	0	13	0	0	0	13
TOTAL GENERAL	0	1097	0	0	0	1097

Fuente: Base de Datos derechos de 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

CLASE ASUNTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	856	0	0	0	0	856	78,03
ASPECTOS CONTENCIOSOS	105	0	0	0	0	105	9,57
ASPECTOS CONTRATACION	3	0	0	0	0	3	0,27
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 INTERNACIONAL HUMANITARIO	5	0	0	0	0	5	0,46
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	4	0	0	0	0	4	0,36
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL USUARIO	13	0	0	0	0	13	1,19
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	111	0	0	0	0	111	10,12
TOTAL	1097	0	0	0	0	1097	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

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.	

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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICO	39	41	17	97	8,84
SEDE ELECTRONICA	233	366	401	1000	91,16
TOTAL GENERAL	272	407	418	1097	100

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

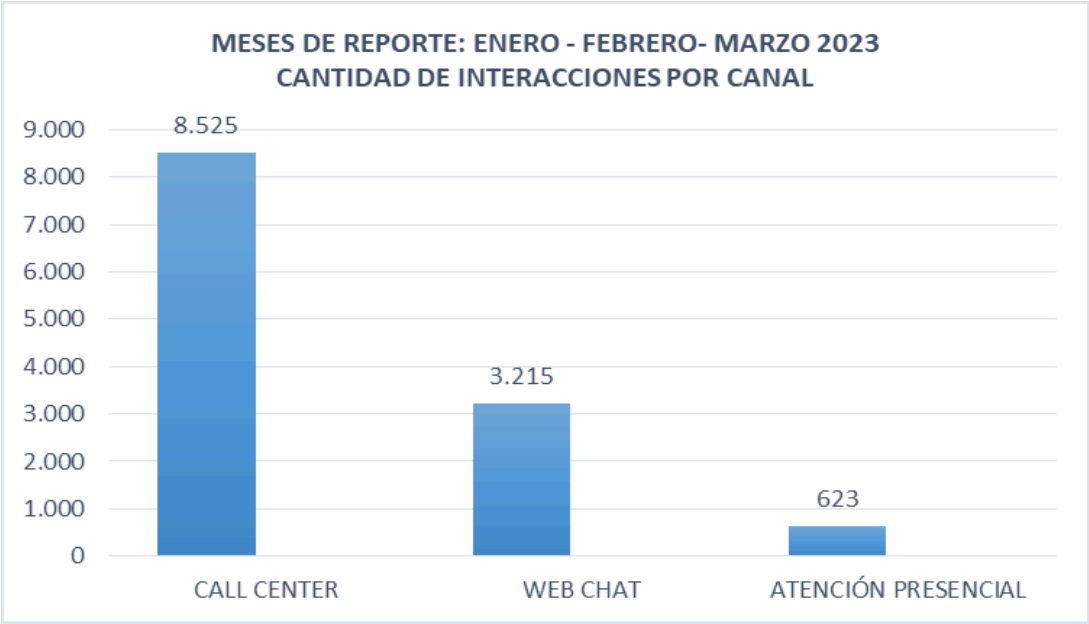
Sede electrónica: documentos que llegan por la sede electrónica de la entidad, correo electrónico contáctenos, call center, es decir medios digitales.

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	623	5.03%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	8.525	68.95%
WEB CHAT	3.215	26%
FOROS	0	0,00%
OTRO	0	0,00%
TOTAL GENERAL	12.363	100%

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.	



Según la gráfica anterior se evidencia que el canal telefónico, específicamente Centro de Contacto genera el 86.36% 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 2022

COMPARATIVA ENTRE EL CUARTO TRIMESTRE 2022			MES	ATENCIONES	PARTICIPACION
	Cuarto Trimestre 2022		Octubre	2.098	37,54
			Noviembre	1.825	32,65
			Diciembre	1.666	29,81
	Totales			5.589	100%
Y					
EL PRIMER TRIMESTRE 2023			MES	ATENCIONES	PARTICIPACION
	Primer trimestre 2023		Enero	3.587	42,14
			Febrero	2.772	32,56
			Marzo	2.154	25,30
	Totales			8.513	100%

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.	



Como podemos observar en las tablas y gráficas durante el Primer trimestre del presente año, se muestra un incremento 60% en las atenciones del Centro de Contacto, comparada con las atenciones del Cuarto Trimestre 2022

MES	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	FANTASMA
Enero	3.587	651	2.936	4
Febrero	2.772	690	2.082	4
Marzo	2.154	1.480	674	4
TOTALES	8.513	2.821	5.692	12
%		33,14	66,86	0,14

Del total de 8.513 llamadas ingresadas, hubo 12 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 33.14% de las llamadas que ingresaron al Centro de Contacto telefónico, es decir las llamadas que fueron atendidas

Cordialmente,



Firmado digitalmente: OMAR PEDRAZA GOMEZ
SECRETARIO GENERAL DE SUPERINTENDENCIA CODIGO 1 2 1 GRADO 22
Dependencia: CONVENIOS - 2 ANOS - TOKEN VIRTU
Fecha firma: 19/04/2023 16:06:56 GMT-05:00

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.	