

Radicado No. 2023000074

04/01/2023

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

Asunto: INFORME PQRSO CUARTO TRIMESTRE AÑO 2022

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 2022 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 2022:

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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.	

Página 1 de 7

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (TERCER TRIMESTRE 2022)

TOTAL RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
842	650(1)	192(2)	26	10.92%

(1) Hubo un avance de 133 solicitudes resueltas quedando un total de 783.

(2) A su vez, queda un saldo pendiente de 59 solicitudes por resolver vencidas.

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 30 DE DICIEMBRE DEL 2022

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS EN TIEMPO	RESUELTAS VENCIDAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
770	260(3)	249	261 (4)	23	34%

(3) Se considera en tiempo aquellas resueltas dentro del término de ley.

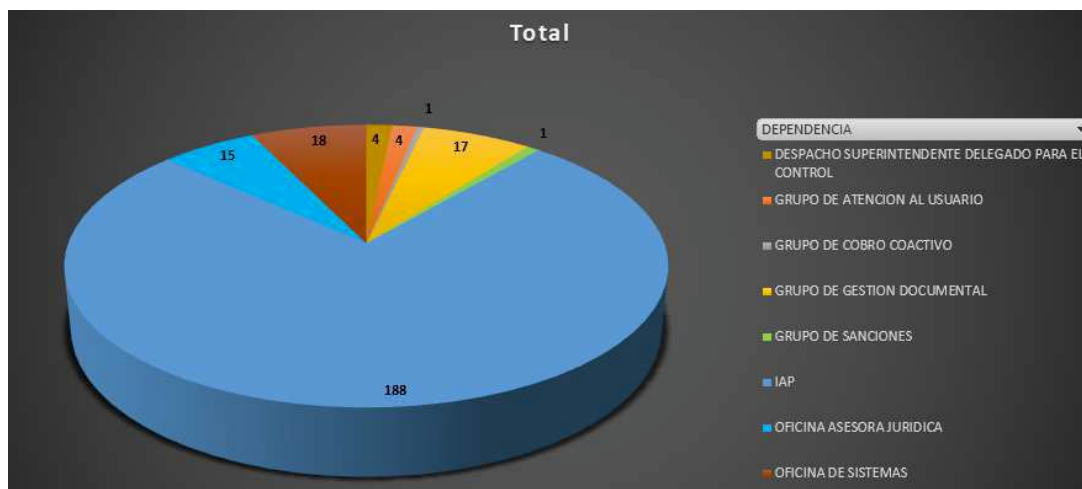
(4) El total de PQRS, pendientes por resolver vencidas con corte a 31 de diciembre de 2022 es de 320 (2) + (4).

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

1.2.1 SOLICITUDES RESUELTAS VENCIDAS

Se evidencia que de las solicitudes resueltas un total de 249 solicitudes fueron resueltas en un tiempo superior a los 15 días hábiles.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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 PENDIENTES DE RESPUESTA DURANTE EL AÑO

Mes	# De Solicitudes
Febrero	2
Marzo	2
Abril	1
Mayo	8
Junio	23
Julio	16
Agosto	19
Septiembre	18
Total general	89

Las 23 solicitudes corresponden a peticiones respecto a la clasificación de denuncia, petición, quejas, reclamos y sugerencia.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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.	

2. SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

Dependencia	Tipo de solicitud			
	PETICION	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA
DESPACHO SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA OPERACION	9		2	1
DESPACHO SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA EL CONTROL	5		30	
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	19		1	
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1			
GRUPO DE COMUNICACIONES	1			
GRUPO DE CONSULTORIA Y CAPACITACION	15		1	
GRUPO DE CONTRATOS	3			
GRUPO DE ESQUEMAS DE AUTOPROTECCION	7			
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	81		5	
GRUPO DE INSPECCION	1			
GRUPO DE INSTRUCCION DISCIPLINARIA		1		
GRUPO DE PERMISOS DE ESTADO	5			
GRUPO DE RECURSOS FINANCIEROS	1			
GRUPO DE RECURSOS HUMANOS	3		1	
GRUPO DE SANCIONES	4			
IAP	11		459	
OFICINA ASESORA JURIDICA	48		5	
OFICINA DE SISTEMAS	39		4	
SECRETARIA GENERAL	7			
Total	260	1	508	1
Total general	770			

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.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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

Dependencia	Tipo de solicitud			
	PETICION	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA
ASPECTOS MISIONALES	57		492	1
ASPECTOS CONTENCIOSOS	49		5	
ASPECTOS CONTRATACION	3			
ASPECTOS PERSONAL				
ASPECTOS DE SALUD				
ORDEN PUBLICO-OPERACIONALES				
SERVICIO MILITAR				
BIENES MUEBLES E INMUEBLES				
DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS INTERNACIONAL HUMANITARIO				
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA				
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	4		1	
INCORPORACION CURSOS				
ATENCION AL USUARIO	19		1	
ADMINISTRACION Y LOGISTICA				
CONTROL COMERCIO DE ARMAS				
ASPECTOS PRESTACIONALES				
VARIOS	128	1	9	
Total	260	1	508	1
Total general	770			

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.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICO	155	129	89	373	48%
SEDE ELECTRONICA	144	115	138	397	52%
TOTAL GENERAL	299	244	227	770	100%

Cordialmente,



Firmado digitalmente: SNEYDER MANZUR ARRIETA

SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Dependencia: REPOSICION - 2 ANOS -
TOKEN VIRT

Fecha firma: 04/01/2023 14:55:22 GMT-
05:00

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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.	

Página 6 de 7

Identificador ZoD2 vexY qcck o4DV W8ri 7om3 e7l=

URL <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/>

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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.	

Página 7 de 7