

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

Asunto: INFORME PQRSO PRIMER 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 primer 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 primer trimestre del 2024:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (CUARTO TRIMESTRE 2023)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1236	1002	234	32	18.93%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Del tercer trimestre del **2023** se evidencia que quedan pendientes por resolver 18.93% de las PQRSO recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 31 DE MARZO DEL 2024

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
903	669	234	25	25.91%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó	ANDRÉS MAURICIO NIÑO	

1.3 GESTION DE PQRSO 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 2023

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	39	0	0	0	39
Oficina de Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo-Recursos	0	61	0	0	0	61
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	0	0	0	0	0
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	35	0	0	0	35
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	20	0	0	0	20
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	4	0	0	0	4
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	0	0	0	0	0
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	220	0	0	0	220
Grupo de Sanciones	0	5	0	0	0	5
Grupo de Inspecciones	0	3	0	0	0	3
Secretaria General	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Humanos	0	3	0	0	0	3
Grupo de Recursos Financieros	0	3	0	0	0	3
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	32	0	0	0	32
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	3	0	0	0	3
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Contratos	0	2	0	0	0	2
Grupo de Atención al Usuario	0	473	0	0	0	473
TOTAL GENERAL	0	903	0	0	0	903

***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	ANDRÉS MAURICIO NIÑO	

Las **PQRS** 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	287	0	0	0	0	287	31,78
ASPECTOS CONTENCIOSOS	61	0	0	0	0	61	6,76
ASPECTOS CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS PERSONAL	3	0	0	0	0	3	0,3
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	0	0	0	0	0	0	0
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	3	0	0	0	0	3	0,33
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL USUARIO	473	0	0	0	0	473	52,38
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	76	0	0	0	0	76	8,42
TOTAL	903	0	0	0	0	903	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.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó	ANDRÉS MAURICIO NIÑO	

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	34	105	60	199	22,04
SEDE ELECTRONICA	241	372	91	704	77,96
TOTAL GENERAL	275	477	151	903	100

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

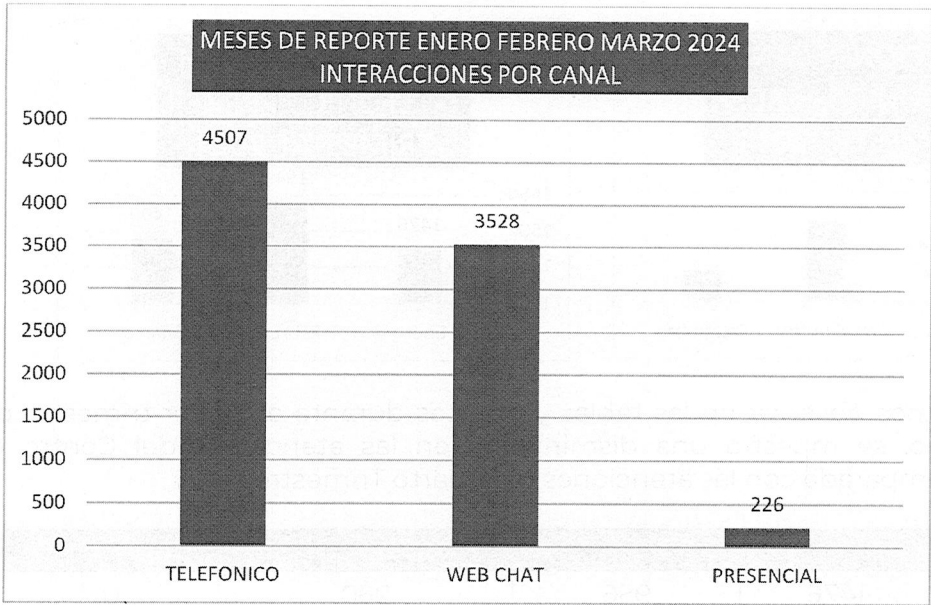
Sede Electrónica: documentos que llegan por la sede electrónica de la entidad, correo electrónico contáctenos, call center, es decir medios digitales.

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	226	2.73%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	4.507	54.57%
WEB CHAT	3528	42.70%
FOROS	0	0,00%
OTRO	0	0,00%
TOTAL GENERAL	8.261	100%

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó	ANDRÉS MAURICIO NIÑO	

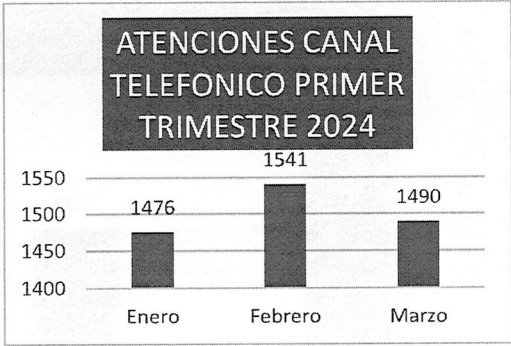


Según la gráfica anterior se evidencia que el canal telefónico, específicamente Centro de Contacto genera el 54.57% de las interacciones totales de atención ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.

4.1.1 COMPARATIVA DEL CANAL TELEFÓNICO ENTRE LOS TRIMESTRES 4 2023 Y 1 DEL 2024

COMPRATIVA ENTRE EL TERCER TRIMESTRE 2023 Y	MES		ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Cuarto Trimestre 2023	Octubre	2019	33.17%
		Noviembre	2929	48.13%
		Diciembre	1138	18.70%
	TOTALES		6.086	100%
EL CUARTO TRIMESTRE				
	Primer Trimestre 2024	Enero	1.476	32.74%
		Febrero	1.541	34.19%
		Marzo	1.490	33.059%
	TOTALES		4.507	100%

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó	ANDRÉS MAURICIO NIÑO	



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 Cuarto Trimestre 2023.

MES	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	FANTASMAS
ENERO	1476	956	260	0
FEBRERO	1541	635	906	0
MARZO	1490	921	569	0
TOTAL	4507	2512	1735	0
		55,74	38,50	0

Del total de 4.507 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.

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS

El grupo de atención al usuario cuenta con base de datos de pqr's 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.

1	TRIMESTRE	EXPEDIENTE	RADICADO	FECHA RADICADO ENTRADA	TIPO DE SOLICITUD	FECHA ASIGNACION	LAPSO DE TIEMPO (CUANTOS DIAS QUEDAN)	SEMAFORIZACION (CUANTOS DIAS QUEDAN)	ESTADO	RAD. RESPUESTA
614	Trimestre 1	613/yyyy/PQRS	2024003057	20/02/2024	Peticion interes particular	15 22/02/2024	12/03/2024	6	Finalizado	2024005147
615	Trimestre 1	614/yyyy/PQRS	2024003083	20/02/2024	Peticion interes particular	15 22/02/2024	12/03/2024	-23	Finalizado	2024005916
616	Trimestre 1	615/yyyy/PQRS	2024003102	21/02/2024	Reclamos	15 22/02/2024	13/03/2024	16	Finalizado	2024005917
617	Trimestre 1	616/yyyy/PQRS	2024003111	21/02/2024	Peticion interes particular	15 22/02/2024	13/03/2024	9	Finalizado	2024005175
618	Trimestre 1	617/yyyy/PQRS	2024003113	21/02/2024	Peticion interes particular	15 22/02/2024	13/03/2024	5	Finalizado	2024005167
619	Trimestre 1	618/yyyy/PQRS	2024003116	21/02/2024	Peticion interes particular	15 22/02/2024	13/03/2024	5	Finalizado	2024005906
620	Trimestre 1	619/yyyy/PQRS	2024003118	21/02/2024	Peticion interes particular	15 22/02/2024	13/03/2024	9	Finalizado	2024006206
621	Trimestre 1	620/yyyy/PQRS	2024003121	21/02/2024	Peticion interes particular	15 22/02/2024	13/03/2024	10	Finalizado	2024005153
622	Trimestre 1	621/yyyy/PQRS	2024003129	21/02/2024	Peticion interes particular	15 22/02/2024	13/03/2024	-22	Finalizado	2024006686
623	Trimestre 1	622/yyyy/PQRS	2024003167	21/02/2024	Peticion interes particular	15 22/02/2024	13/03/2024	5	Finalizado	2024005178
624	Trimestre 1	623/yyyy/PQRS	2024003171	21/02/2024	Peticion interes particular	15 22/02/2024	13/03/2024	-22	Finalizado	2024006219
625	Trimestre 1	624/yyyy/PQRS	2024003176	21/02/2024	Peticion interes particular	15 22/02/2024	13/03/2024	14	Finalizado	2024005363
626	Trimestre 1	625/yyyy/PQRS	2024003184	21/02/2024	Peticion interes particular	15 23/02/2024	13/03/2024	5	Finalizado	
627	Trimestre 1	626/yyyy/PQRS	2024003196	21/02/2024	Peticion interes particular	15 23/02/2024	13/03/2024	10	Finalizado	
628	Trimestre 1	627/yyyy/PQRS	2024003210	22/02/2024	Peticion interes particular	15 23/02/2024	14/03/2024	5	Finalizado	

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó	ANDRÉS MAURICIO NIÑO	

6.IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Esta relacionado con la medicion de los factores generadores de sastifaccion e insatisfaccion y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y de la ciudadania 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 ENERO 1 MARZO 31 DE 2024						
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE	TOTALES
PREGUNTA 1	164	41	7	8	24	244
PREGUNTA 2	165	32	18	8	21	244
PREGUNTA 3	45	32	26	9	30	142
TOTAL	374	105	51	25	75	630
%	59,37	16,67	8,10	3,97	11,90	100

De forma general podemos observar que el grado de satisfaccion de las personas que participaron en la encuesta esta sobre el 76%, 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,


ANDRES
MAURICIO
NINO
ARENAS
Firmado digitalmente por ANDRES MAURICIO NINO ARENAS
Fecha: 2024.04.18 08:46:01 -05'00'
ANDRÉS MAURICIO NIÑO
SECRETARIO GENERAL(E)

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó	ANDRÉS MAURICIO NIÑO	

