

Radicado No. 2023023848
25/10/2023

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

Asunto: INFORME PQRSO TERCER 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 tercer 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 tercer trimestre del 2023:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (SEGUNDO TRIMESTRE 2023)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1217	1134	83	45	6.82%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Del segundo trimestre del 2023 se evidencia que quedan pendientes por resolver 6.82% de las PQRSO recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2023

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA	

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1236	863	283	24	22.89%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

NOTA. De las 1236 PQRS recibidas en el tercer trimestre de 2023, a 90 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 D 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	41	0	0	0	41
Oficina de Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo-Recursos	0	76	0	0	0	76
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	62	0	0	0	62
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	12	0	0	0	12
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	10	0	0	0	10
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	0	0	0	0	0
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	332	0	0	0	332
Grupo de Sanciones	0	2	0	0	0	2
Grupo de Inspecciones	0	11	0	0	0	11
Secretaria General	0	2	0	0	0	2
Grupo de Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Financieros	0	11	0	0	0	11
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	68	0	0	0	68
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	3	0	0	4
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Contratos	0	0	0	0	0	0
Grupo de Atención al Usuario	0	605	0	0	0	605
TOTAL GENERAL	0	1233	3	0	0	1236

*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	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA	

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	429	0	0	0	0	429	34,71
ASPECTOS CONTENCIOSOS	76	0	0	0	0	76	6,15
ASPECTOS CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0,00
ORDEN PUBLICO-OPERACIONALES	0	0	0	0	0	0	0,00
SERVICIO MILITAR	0	0	0	0	0	0	0,00
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0,00
DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS INTERNACIONAL HUMANITARIO	0	0	0	0	0	0	0,00
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	11	0	0	0	0	11	0,89
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ATENCION AL USUARIO	605	0	0	0	0	605	48,95
ADMINISTRACION Y LOGISTICA	0	0	0	0	0	0	0,00
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS PRESTACIONALES	0	0	0	0	0	0	0,00
VARIOS	112	3	0	0	0	115	9,30
TOTAL	1233	3	0		0	1236	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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICO	20	56	39	115	9,30
SEDE ELECTRONICA	398	475	248	1121	90,70
TOTAL GENERAL	418	531	287	1236	100

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

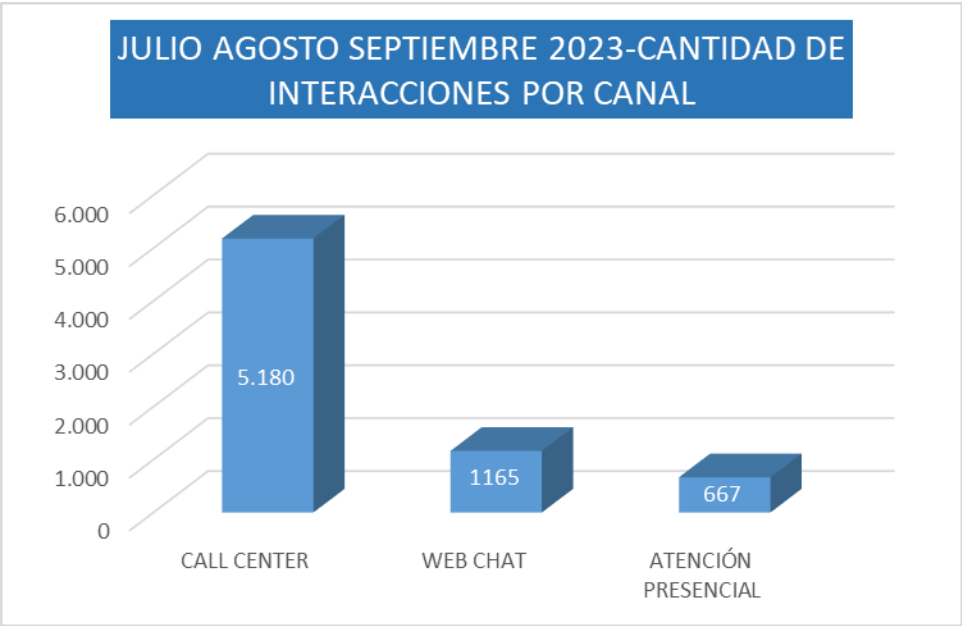
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA	

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	667	10,00%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	5.180	73,00%
WEB CHAT	1.165	17,00%
FOROS	0	0,00%
OTRO	0	0,00%
TOTAL GENERAL	7.012	100%

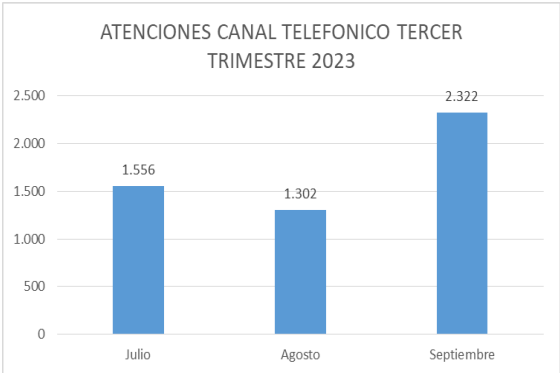
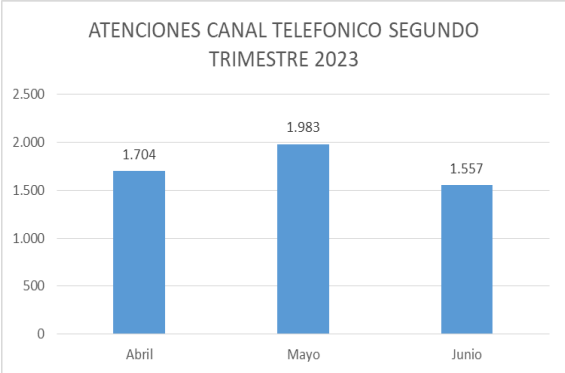


Según la gráfica anterior se evidencia que el canal telefónico, específicamente Centro de Contacto genera el 73% de las interacciones totales de atención ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA	

4.1.1 COMPARATIVA DEL CANAL TELEFÓNICO ENTRE LOS TRIMESTRES 2 Y 3 DEL 20223

COMPARATIVA ENTRE EL SEGUNDO TRIMES- TRE 2023		MES	ATENCIONES	PARTICIPACION
	Segundo tri- mestre 2023	Abril	1.704	32.49
		Mayo	1.983	37.81
		Junio	1.557	29.69
	Totales		8513	100%
Y				
EL TERCER TRIMESTRE 2023		MES	ATENCIONES	PARTICIPACION
	Tercer trimes- tre 2023	Julio	1.556	30,04
		Agosto	1.302	25,14
		Septiembre	2.322	44,83
	Totales		5.180	100%



Como podemos observar en las tablas y gráficas durante el Tercer trimestre del presente año, se muestra un disminución del 39.15% en las atenciones del Centro de Contacto, comparada con las atenciones del Segundo Trimestre.

MES	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	FANTASMA
JULIO	2.448	1.556	709	183
AGOSTO	2.672	1.302	1.144	226
SEPTIEMBRE	2.339	2.322	14	3
TOTALES	7.459	5.180	1.867	412
%	100	69,45	25,03	5,52

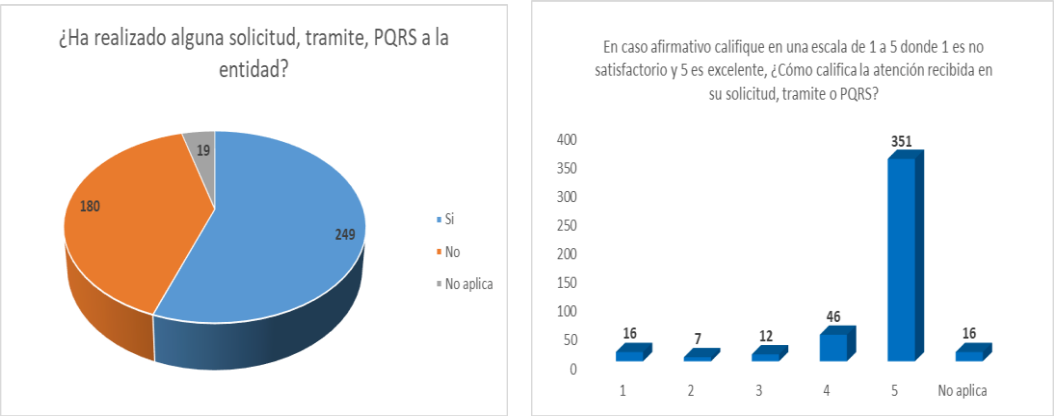
Del total de 7.459 llamadas ingresadas, hubo 412 llamadas que se pueden identificar como llamadas fantasma, es decir aquellas cuya duración no supera el minuto, es muy probable que estas llamadas se desconecten en ese intervalo de tiempo debido a fallas en los operadores de comunicación, teniendo en cuenta esto, podemos calcular una efectividad del 69.45% de las llamadas que ingresaron al Centro de Contacto telefónico, es decir las llamadas que fueron atendidas.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA	

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS
PQRS

Se contrató un grupo de abogado que realizaron la descongestión de las pqr que se encontraban en las diferentes áreas del entidad, dando respuesta a las peticiones que se encontraban sin respuesta fuera del termino y en el día día respuesta dentro de los términos a las peticiones que llegaban a la entidad

6. Resultados Generales en la calificación de la Encuesta para las tres preguntas formuladas.



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SASTIFACCION CON 3 PREGUNTAS - POSIBILIDADES DE CALIFICA- CION JULIO A SEPTIEMBRE 2023						
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE	TOTAL (Sumas iguales)
PREGUNTA 1	333	66	15	9	25	448
PREGUNTA 2	351	46	12	7	16	432
PREGUNTA 3	120	38	44	22	62	286
TOTAL	804	150	71	38	103	1166
Porcentaje	68,95	52,45	6,09	3,26	8,83	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 satisfacción de las personas que participaron en la encuesta esta sobre el 81.81%, teniendo como

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA	

base la sumatoria de los porcentajes de calificación Excelente y Bueno, para las tres preguntas formuladas pues solo la calificación Excelente para la atención ofrecida por los agentes del centro de contacto es del 90%.

Cordialmente,



Firmado digitalmente: OMAR PEDRAZA GOMEZ
SECRETARIO GENERAL DE SUPERINTENDENCIA CODIGO 1 2 1 GRADO 22
Dependencia: CONVENIOS - 2 ANOS - Fecha firma: 25/10/2023 8:58:39 GMT-05:00
TOKEN VIRTU

Identificador woel EKs0 QLaG bBIV zWDt knNB tuk=
URL <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/>

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA	