

Radicado No. 2022026626

11/10/2022

Doctora

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 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:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (SEGUNDO TRIMESTRE 2022)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
890	848	42	30	4.71%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Del primer trimestre del **2022** se evidencia que quedan pendientes por resolver **4.71%** de las PQRSO recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
842	650	92	26	10.92%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

NOTA. De las 842 PQRS recibidas en el tercer trimestre de 2022, a 100 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	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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

1.4

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 2022

***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.

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	47	0	0	0	47
Oficina de Asesora de Planeación	0	1	0	0	0	1
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo-Recursos	0	49	0	0	0	49
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	5	0	0	0	5
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	12	0	0	0	12
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	23	0	0	0	23
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	12	0	0	0	12
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	0	0	0	0	0
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	529	0	0	0	529
Grupo de Sanciones	0	2	0	0	0	2
Grupo de Inspecciones	0	6	0	0	0	6
Secretaría General	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Humanos	0	5	0	0	0	5
Grupo de Recursos Financieros	0	7	0	0	0	7
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	100	0	0	0	100
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	3	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	39	0	0	0	39
TOTAL GENERAL	0	839	3	0	0	842

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	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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	584	0	0	0	0	584	69,36
ASPECTOS CONTENCIOSOS	49	0	0	0	0	49	5,82
ASPECTOS CONTRATACION	2	0	0	0	0	2	0,24
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	0,59
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	7	0	0	0	0	7	0,83
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL USUARIO	39	0	0	0	0	39	4,63
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	153	3	0	0	0	156	18,53
TOTAL	839	3	0		0	842	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

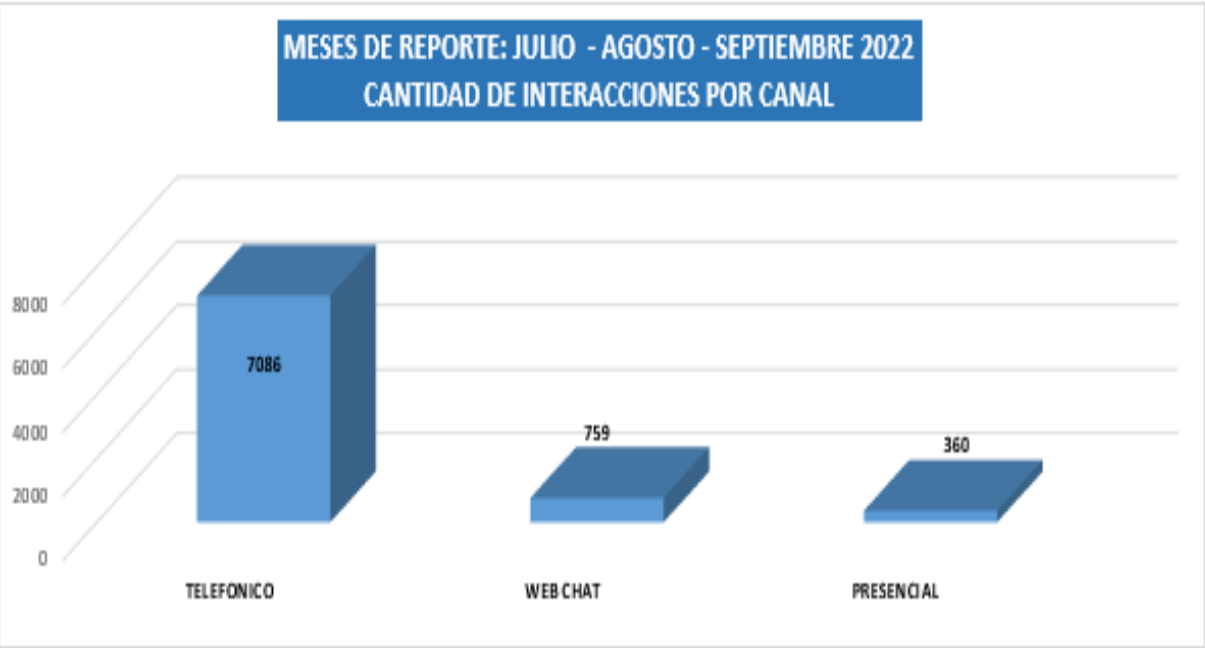
MEDIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICO	105	139	175	419	49,76
SEDE ELECTRONICA	144	122	157	423	50,24
TOTAL GENERAL	249	261	332	842	100

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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	0,00%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	360	4,39%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	7.086	86,36%
WEB CHAT	759	9,25%
FOROS	0	0,00%
OTRO	0	0,00%
TOTAL GENERAL	8.205	100%

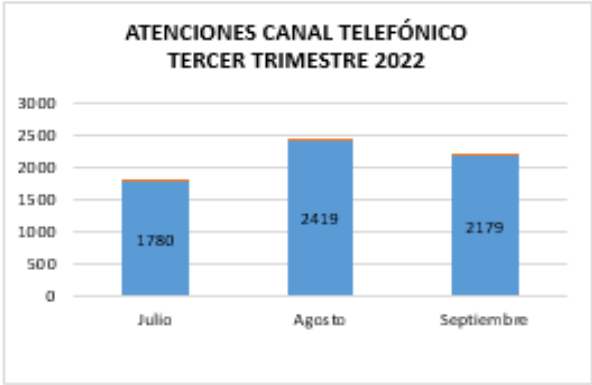
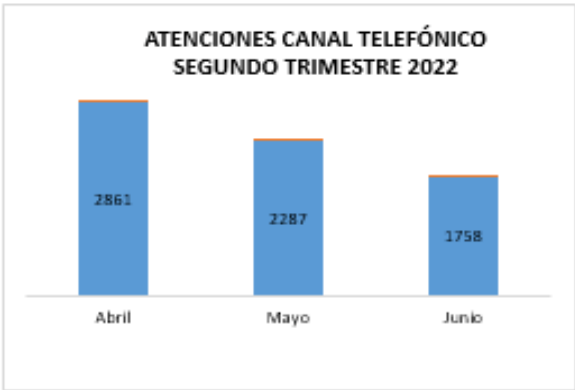


Según la gráfica anterior se evidencia que el canal telefónico, específicamente Centro de Contacto genera el 86.36% de las interacciones totales de atención ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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 2 Y 3 DEL 2022

COMPRATIVA ENTRE EL SE- GUNDO TRIMES- TRE 2022 Y EL TERCE TRI- MESTRE		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Segundo Tri- mestre 2022	Abril	2861	16.08%
		Mayo	2287	37.02%
		Junio	1758	46.90%
	TOTALES		6906	100%
EL TERCE TRI- MESTRE				
	Tercer Trimes- tre 2022	Julio	1780	27.91%
		Agosto	2419	37.93%
		Septiembre	2179	34.16%
	TOTALES		6.378	100%



Como podemos observar en las tablas y gráficas durante el Segundo trimestre del presente año, se muestra un incremento del 8.3% en las atenciones del Centro de Contacto, comparada con las atenciones del Primer Trimestre.

MES	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	FANTASMA
Julio	1882	1780	38	64
Agosto	2756	2419	199	138
Septiembre	2448	2179	152	117
TOTALES	7086	6378	389	319
		90%	5%	5%

Del total de 7.086 llamadas ingresadas, hubo 389 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 90% de las llamadas que ingresaron al Centro de Contacto telefónico, es decir las llamadas que fueron atendidas.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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.	

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

RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON 3 PREGUNTAS - 5 POSIBILIDADES DE CALIFICACIÓN JULIO 1 A SEPTIEMBRE 30 DE 2022						
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	Totales (Sumas Iguales)
PREGUNTA1	1986	162	17	15	53	2233
PREGUNTA2	2010	106	13	15	89	2233
PREGUNTA3	2007	118	13	18	77	2233
TOTAL	6003	386	43	48	219	6699
Procentaje	90%	6%	1%	1%	3%	100%

De forma general podemos observar que el grado de satisfaccion de las personas que participaron en la encuesta esta sobre el 96%, 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,

Firmado digitalmente: LUZ MORALES MALAVER

JEFE DE OFICINA ASESORA CODIGO 2 1 GRADO 28

Dependencia: OTROS - 2 ANOS - TOKEN FÍSICO

Fecha firma: 11/10/2022 14:33:31 GMT-05:00

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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.	