

Radicado No. 2022018031

15/07/2022

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

Asunto: INFORME PQRSO SEGUNDO 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 segundo 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 segundo trimestre del 2022:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (PRIMER TRIMESTRE 2022)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
872	849	23	33	2.63%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Del primer trimestre del **2022** se evidencia que quedan pendientes por resolver 2.63% de las PQRSO recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 30 DE JUNIO DEL 2022

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
890	761	111	26.90	12.47%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

NOTA. De las 890 PQRS recibidas en el segundo trimestre de 2022, a 18 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 PQRSD 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 2021

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	63	0	0	1	64
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	21	0	0	1	22
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	9	0	0	0	9
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	2	0	0	0	2
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	9	0	0	0	9
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	0	0	0	0	0
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	479	0	0	0	479
Grupo de Sanciones	0	3	0	0	0	3
Grupo de Inspecciones	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Humanos	0	14	0	0	0	14
Grupo de Recursos Financieros	0	17	0	0	0	17
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	106	0	0	0	106
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	1	0	0	1
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Contratos	0	1	0	0	0	1
Grupo de Atención al Usuario	0	124	0	0	0	124
TOTAL GENERAL	0	887	1	0	2	890

*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.

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.	

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	518	0	0	1	0	519	58,31
ASPECTOS CONTENCIOSOS	63	0	0	1	0	64	7,19
ASPECTOS CONTRATACION	1	0	0	0	0	1	0,11
ASPECTOS PERSONAL	14	0	0	0	0	14	1,57
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 INTERNA- CIONAL HUMANITARIO	5	0	0	0	0	5	0,56
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	17	0	0	0	0	17	1,91
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL USUARIO	124	0	0	0	0	124	13,9
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	145	1	0	0	0	146	16,40
TOTAL	887	1	0	2	0	890	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

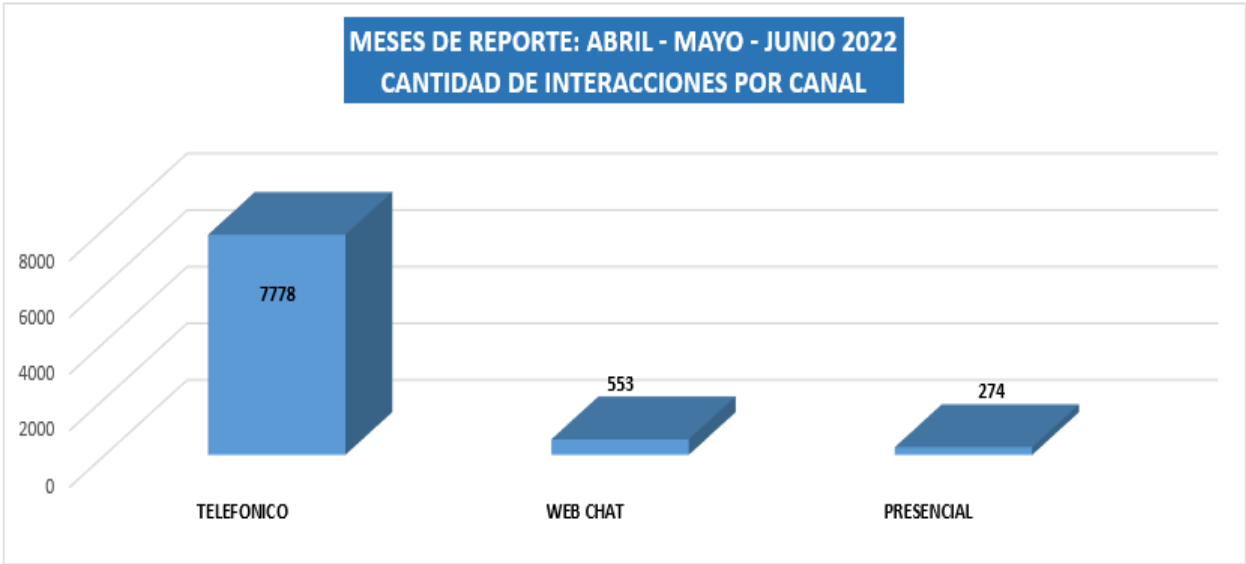
MEDIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICO	162	172	92	426	47,87
SEDE ELECTRONICA	108	177	179	464	52,13
TOTAL GENERAL	270	349	271	890	100

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%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0%
ATENCIÓN PRESENCIAL	274	3,18
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0%
CALL CENTER	7.778	90,4
WEB CHAT	553	6,43
FOROS	0	0%
OTRO	0	0%
TOTAL GENERAL	8.605	10000%

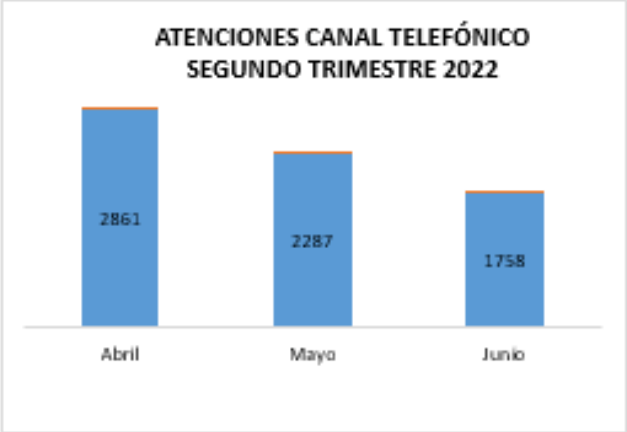


Según la gráfica anterior se evidencia que el canal telefónico, específicamente Centro de Contacto genera el 90.39% de las interacciones totales de atención ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.

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 1 Y 2 DEL 2022

COMPRATIVA ENTRE EL PRIMER TRIMESTRE 2022 Y EL SEGUNDO TRIMESTRE 2022		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Primer Trimestre 2022	Enero	1898	16,08%
		Febrero	1692	37,02%
		Marzo	2348	46,90%
	Totales		5938	100,00%
	Segundo Trimestre 2022	Abril	2861	16,08%
		Mayo	2287	37,02%
		Junio	1758	46,90%
	Totales		6906	100,00%



Como podemos observar en las tablas y gráficas durante el Segundo trimestre del presente año, se muestra un incremento del 16,3% en las atenciones del Centro de Contacto, comparada con las atenciones del Primer Trimestre.

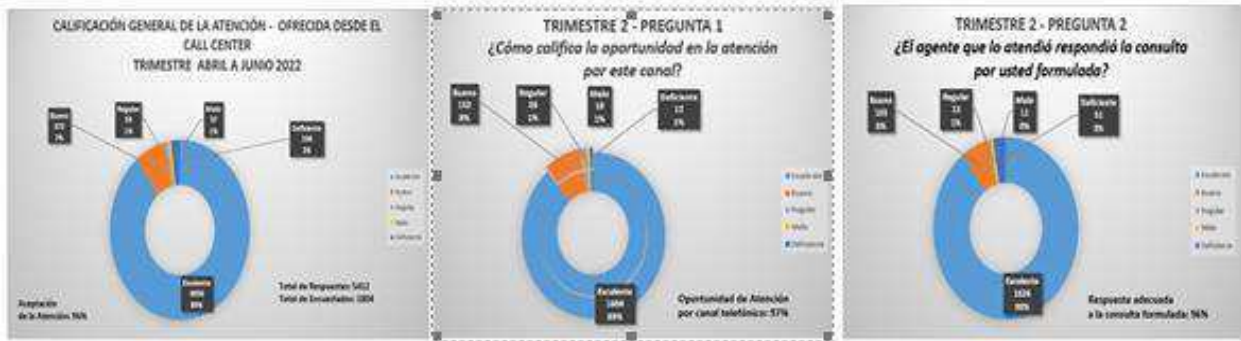
Del total de 7778 llamadas ingresadas, hubo 432 llamadas que se pueden identificar como llamadas fantasma, es decir aquellas cuya duración no supera el minuto, es muy probable que estas llamadas se desconecten en ese intervalo de tiempo debido a fallas en los operadores de comunicación, teniendo en cuenta esto, podemos calcular una efectividad del 89% 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 ABRIL 1 AJUNIO 30 DE 2022						
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	Totales (Sumas Iguales)
PREGUNTA1	1604	152	26	10	12	1804
PREGUNTA2	1626	103	13	11	51	1804
PREGUNTA3	1606	117	20	16	45	1804
TOTAL	4836	372	59	37	108	5412
Procentaje	89%	7%	1%	1%	2%	

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 89%.



Cordialmente,



Firmado digitalmente: CHRISTIAN HERAZO MIRANDA

SECRETARIO GENERAL DE LA SUPERINTENDENCIA CODIGO 1 2 1 GRADO 22

Dependencia: SIIF NACION

Fecha firma: 15/07/2022 12:16:33 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.	