

Radicado No. 2022008235

05/04/2022

Doctor(a)
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 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 primer 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 primer trimestre del 2022:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (CUARTO TRIMESTRE 2021)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
928	879	49	31	5.28%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Del cuarto trimestre del **2021** se evidencia que quedan pendientes por resolver 5.28% de las PQRSO recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 31 DE MARZO DEL 2022

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
872	690	76	20.84	8.71%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

NOTA. De las 872 PQRS recibidas en el primer trimestre de 2022, a 106 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 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	37	0	0	1	38
Oficina de Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo-Recursos	0	85	0	0	1	86
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	4	0	0	0	4
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	0	0	0	0	0
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	0	0	0	0	0
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	0	0	0	0	0
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	2	0	0	0	2
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	530	0	0	0	530
Grupo de Sanciones	0	3	0	0	0	3
Grupo de Inspecciones	0	1	0	0	0	1
Secretaria General	0	1	0	0	0	1
Grupo de Recursos Humanos	0	7	0	0	0	7
Grupo de Recursos Financieros	0	35	0	0	0	35
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	111	0	0	0	111
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0	0
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	53	0	0	0	53
TOTAL GENERAL	0	870	0	0	2	872

***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	540	0	0	0	0	540	61,93
ASPECTOS CONTENCIOSOS	85	0	0	1	0	86	9,9
ASPECTOS CONTRATACION	1	0	0	0	0	1	0,11
ASPECTOS PERSONAL	7	0	0	0	0	7	0,80
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 INTER-NACIONAL HUMANITARIO	0	0	0	0	0	0	0
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	35	0	0	0	0	35	4,01
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL USUARIO	53	0	0	0	0	53	6,08
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	149	0	0	1	0	150	17,20
TOTAL	870	0	0	2	0	872	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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICO	128	168	191	487	55,85
SEDE ELECTRONICA	86	129	170	385	44,15
TOTAL GENERAL	214	297	361	872	100

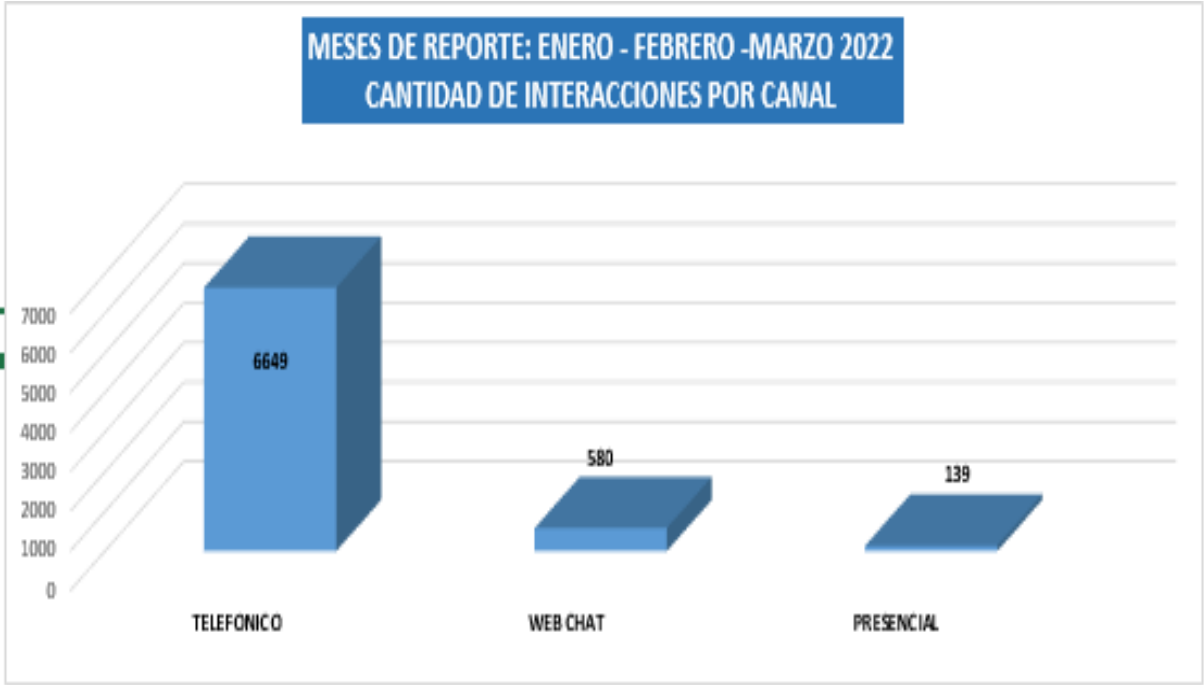
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, 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	139	1,89
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0%
CALL CENTER	6.649	90,24
WEB CHAT	580	7,87
FOROS	0	0%
OTRO	0	0%
TOTAL GENERAL	7.368	10000%

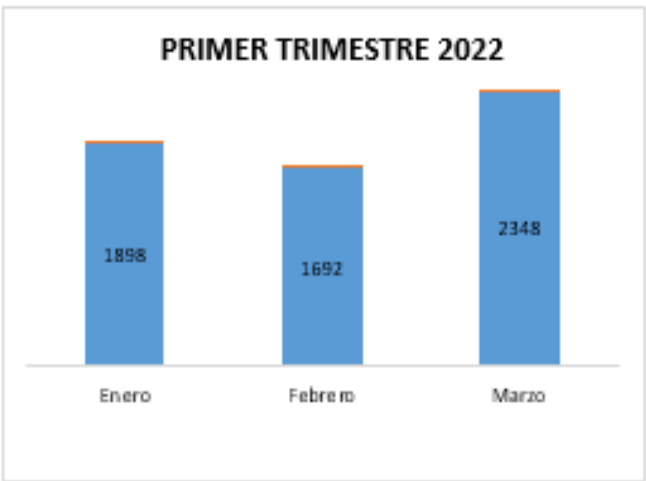
Según la gráfica anterior se evidencia que el canal telefónico, específicamente Centro de Contacto genera el 90.24% de las interacciones totales de atención ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.



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 4-2021 Y 1- 2022

COMPRATIVA ENTRE EL PRIMER TRIMESTRE 2022 Y EL CUARTO TRIMESTRE 2021		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Primer Trimestre 2022	Enero	1898	16,08%
		Febrero	1692	37,02%
		Marzo	2348	46,90%
	Totales		5938	100,00%
	Cuarto Trimestre 2021	Octubre	2674	36,87%
		Noviembre	2597	35,81%
		Diciembre	1982	27,33%
		Totales	7253	100,00%

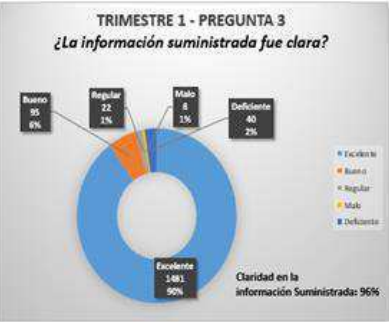
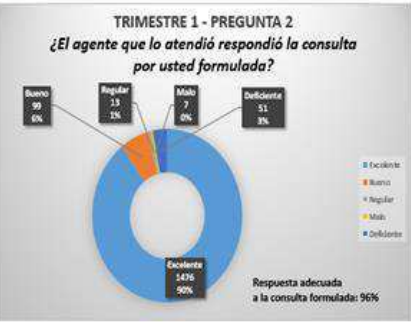


Como podemos observar en las tablas y gráficas durante el primer trimestre se observa una reduccion general del 22.15% en las atenciones del Centro de Contacto, comparada con las atencion del cuarto trimestredel año anterior

Del total de 6649 llamadas ingresadas, hubo 345 llamadas que se pueden indentificar como llamadas fantasma, es decir aquellas cuya duracion no supera el minuto, es muy probable que estas llamadas se desconecten en ese intervalo de tiempo debido a fallas en las operadores de comunicaci3n, teniendo en cuenta esto, podemos calcular una efectividad del 89% de las llamadas que ingresaron al Centro de Contacto Telefonico, es decir las llamadas que fueron atendidas.

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%.

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.	



Cordialmente,



Identificador IPfe ogp3 mf+9 5WVR MUOP Kof4 ij0=
URL <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/>

Firmado digitalmente: CHRISTIAN HERAZO MIRANDA
SECRETARIO GENERAL DE LA SUPERINTENDENCIA CODIGO 1 2 1 GRADO 22
Dependencia: SIIF NACION
Fecha firma: 05/04/2022 11:11:42 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.	