

Radicado No. 2022000125

07/01/2022

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

**Asunto: INFORME PQRSO CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021**

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 cuarto trimestre de 2021 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 cuarto trimestre del 2021:

**1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES**

**1.1 PERIODO ANTERIOR (TERCER TRIMESTRE 2021)**

| RECIBIDAS<br>TOTAL PERIODO<br>ANTERIOR | RESUELTAS | PENDIENTE POR<br>RESOLVER<br>VENCIDAS | Nº DE DIAS<br>VENCIDOS<br>(PROMEDIO) | % PENDIENTES<br>POR RESOLVER<br>VENCIDAS |
|----------------------------------------|-----------|---------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|
| 1639                                   | 1560      | 79                                    | 36                                   | 4.82%                                    |

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Del tercer trimestre del 2021 se evidencia que quedan pendientes por resolver el 4.82% de las PQRSO recibidas.

**1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

| TOTAL,<br>RECIBIDAS | RESUELTAS A<br>LA FECHA | PENDIENTE<br>POR RESOLVER<br>VENCIDAS | Nº DE DIAS<br>VENCIDOS<br>(PROMEDIO) | % PENDIENTES<br>POR RESOLVER<br>VENCIDAS |
|---------------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|
| 928                 | 776                     | 69                                    | 27                                   | 7.54%                                    |

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

**NOTA.** De las 928 PQRS recibidas en el cuarto trimestre de 2021, a 83 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 | 1             | 1                      |
| TOTAL                            | 1             | 1                      |

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        | 1        | 0     | 0       | 0          | 1             |
| Oficina de Control Interno                                 | 0        | 0        | 0     | 0       | 0          | 0             |
| Oficina de Sistemas                                        | 0        | 37       | 0     | 0       | 0          | 37            |
| Oficina de Asesora de Planeación                           | 0        | 0        | 0     | 0       | 0          | 0             |
| Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo                 | 0        | 121      | 0     | 0       | 0          | 121           |
| 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        | 7        | 0     | 0       | 0          | 7             |
| 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        | 1        | 0     | 0       | 0          | 1             |
| Despacho Superintendente Delegado para el Control          | 0        | 1        | 0     | 0       | 0          | 1             |
| Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)                  | 0        | 436      | 0     | 0       | 0          | 436           |
| Grupo de Sanciones                                         | 0        | 4        | 0     | 0       | 0          | 4             |
| Grupo de Inspecciones                                      | 0        | 1        | 0     | 0       | 0          | 1             |
| Secretaría General                                         | 0        | 0        | 0     | 0       | 0          | 0             |
| Grupo de Recursos Humanos                                  | 0        | 6        | 0     | 0       | 0          | 6             |
| Grupo de Recursos Financieros                              | 0        | 136      | 0     | 0       | 0          | 136           |
| Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia     | 0        | 146      | 0     | 0       | 0          | 146           |
| Oficina de Control Interno Disciplinario                   | 0        | 0        | 3     | 0       | 0          | 3             |
| Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones                  | 0        | 1        | 0     | 0       | 0          | 1             |
| Grupo de Contratos                                         | 0        | 0        | 0     | 0       | 0          | 0             |
| Grupo de Atención al Usuario                               | 0        | 27       | 0     | 0       | 0          | 27            |
| TOTAL GENERAL                                              | 0        | 925      | 3     | 0       | 0          | 928           |

\*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                                   | 446      | 0     | 0       | 0          | 0        | 446      | 48,06 |
| ASPECTOS CONTENCIOSOS                                 | 121      | 0     | 0       | 0          | 0        | 121      | 13,04 |
| ASPECTOS CONTRATACION                                 | 0        | 0     | 0       | 0          | 0        | 0        | 0     |
| ASPECTOS PERSONAL                                     | 6        | 0     | 0       | 0          | 0        | 6        | 0,65  |
| 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                            | 1        | 0     | 0       | 0          | 0        | 1        | 0,11  |
| DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS INTERNACIONAL HUMANITARIO | 4        | 0     | 0       | 0          | 0        | 4        | 0,43  |
| INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA                     | 0        | 0     | 0       | 0          | 0        | 0        | 0     |
| ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA                           | 136      | 0     | 0       | 0          | 0        | 136      | 14,7  |
| INCORPORACION CURSOS                                  | 0        | 0     | 0       | 0          | 0        | 0        | 0     |
| ATENCION AL USUARIO                                   | 27       | 0     | 0       | 0          | 0        | 27       | 2,9   |
| 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                                                | 184      | 3     | 0       | 0          | 0        | 187      | 20,2  |
| TOTAL                                                 | 925      | 3     | 0       | 0          | 0        | 928      | 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            | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL GENERAL | PORCENTAJE |
|------------------|---------|-----------|-----------|---------------|------------|
| FISICO           | 86      | 126       | 134       | 346           | 37,28      |
| SEDE ELECTRONICA | 256     | 182       | 144       | 582           | 62,72      |
| TOTAL GENERAL    | 342     | 308       | 278       | 928           | 100        |

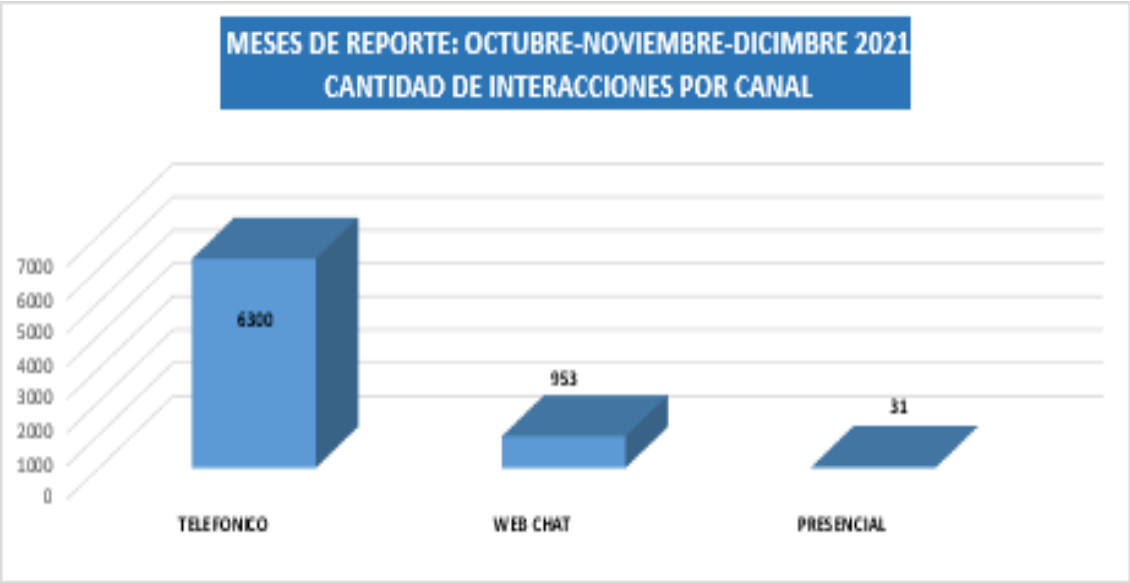
| FUNCIONARIO O ANALISTA                                                                                                                                                                                              | NOMBRE                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 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  | 31    | 0,4  |
| ATENCIÓN TELEFÓNICA  | 0     | 0%   |
| CALL CENTER          | 6.300 | 86,5 |
| WEB CHAT             | 953   | 13,1 |
| FOROS                | 0     | 0%   |
| OTRO                 | 0     | 0%   |
| TOTAL GENERAL        | 7.284 | 100% |

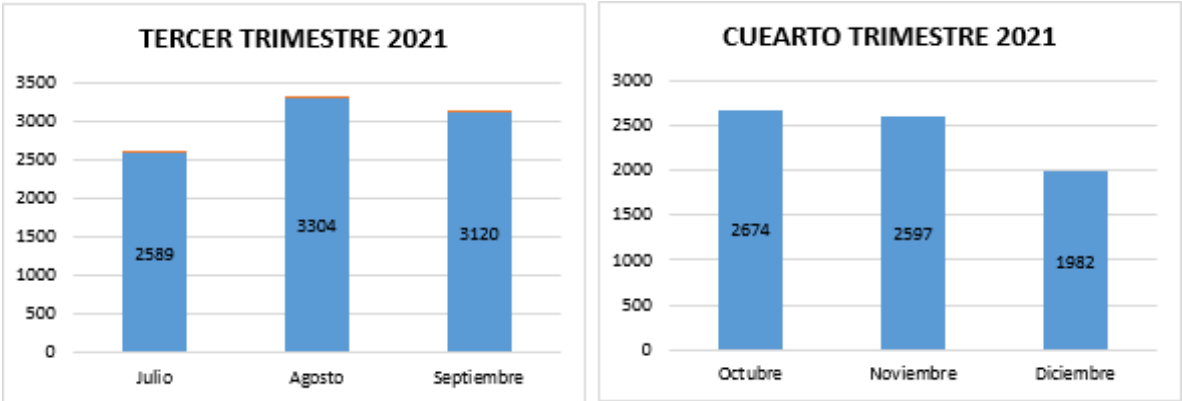
Según la gráfica anterior se evidencia que el canal telefónico, específicamente Centro de Contacto genera el 86.43% de las interacciones totales de atención ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.



| 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

|                                                                        |                  |            |            |               |
|------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|------------|---------------|
| COMPARATIVA DE USO DEL CANAL TELEFONICO TERCER Y CUARTO TRIMESTRE 2021 | MES              |            | ATENCIONES | PARTICIPACION |
|                                                                        | Tercer Trimestre | JULIO      | 2.589      | 28.73%        |
|                                                                        |                  | AGOSTO     | 3.304      | 36.66%        |
|                                                                        |                  | SEPTIEMBRE | 3.120      | 34.62%        |
|                                                                        | Totales          |            | 9013       | 100%          |
|                                                                        |                  |            |            |               |
|                                                                        | MES              |            | ATENCIONES | PARTICIPACION |
|                                                                        | Cuarto Trimestre | OCTUBRE    | 2.674      | 36,87%        |
|                                                                        |                  | NOVIEMBRE  | 2.597      | 35.81%        |
|                                                                        |                  | DICIEMBRE  | 1.982      | 27.33%        |
|                                                                        | Totales          |            | 7.253      | 100%          |



Como podemos observar en las tablas y gráficas durante el cuarto trimestre se observa una reduccion general del 24.26% en las atenciones del Centro de Contacto. La reduccion mas revelante se dio durante el mes de Diciembre, cuya participacion significo un decremento en casi 1138 atenciones respecto al primer mes del segundo trimestre (Abril)

Del total de 6300 llamadas ingresadas, hubo 262 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 93% 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 90%.

|                                                                                                                                                                                                                     |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 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,



Firmado digitalmente: CHRISTIAN HERAZO MIRANDA

SECRETARIO GENERAL DE LA SUPERINTENDENCIA CODIGO 1 2 1 GRADO 22

Dependencia: SIIF NACION

Fecha firma: 07/01/2022 14:18:03 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. |                            |