

Radicado No. 2021020763

11/10/2021

Doctor
GREGORIO GERMAN MARULANDA MARTINEZ
Secretario General
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CARRERA 54 NO 26 25 CAN
Bogotá D.C.

Asunto: INFORME PQRSO TERCER 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 tercer 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 tercer trimestre del 2021:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (SEGUNDO TRIMESTRE 2021)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1532	1368	164	40	10.70%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Del segundo trimestre del **2021** se evidencia que quedan pendientes por resolver el 10.70% de las PQRSO recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2021

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1639	1093	264	27	16.1%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

NOTA. De las 1639 PQRS recibidas en el tercer trimestre de 2021, a 282 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	2	0
TOTAL	2	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	35	0	0	0	35
Oficina de Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo	0	207	0	0	0	207
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	8	0	0	0	8
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	45	0	0	0	45
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	14	0	0	0	14
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	28	0	0	0	28
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	3	0	0	0	3
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	568	0	0	0	568
Grupo de Sanciones	0	11	0	0	0	11
Grupo de Inspecciones	0	4	0	0	0	4
Secretaría General	0	1	0	0	0	1
Grupo de Recursos Humanos	0	3	0	0	0	3
Grupo de Recursos Financieros	0	490	0	0	0	490
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	155	0	0	0	155
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	4	0	0	5
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Contratos	0	3	0	0	0	3
Grupo de Atención al Usuario	0	59	0	0	0	59
TOTAL GENERAL	0	1635	4	0	0	1639

***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	680	0	0	0	0	680	41,49
ASPECTOS CONTENCIOSOS	207	0	0	0	0	207	12,63
ASPECTOS CONTRATACION	3	0	0	0	0	3	0,18
ASPECTOS PERSONAL	3	0	0	0	0	3	0,18
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	1	0	0	0	0	1	0,06
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	490	0	0	0	0	490	29,90
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL USUARIO	59	0	0	0	0	59	3,60
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	192	4	0	0	0	196	11,96
TOTAL	1635	4	0	0	0	1639	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	217	181	195	593	36,18
SEDE ELECTRONICA	266	386	394	1046	63,82
TOTAL GENERAL	483	567	589	1639	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	43	0.47%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0%
CALL CENTER	7.764	85.73%
WEB CHAT	1.249	13.79%
FOROS	0	0%
OTRO	0	0%
TOTAL GENERAL	9.056	100%

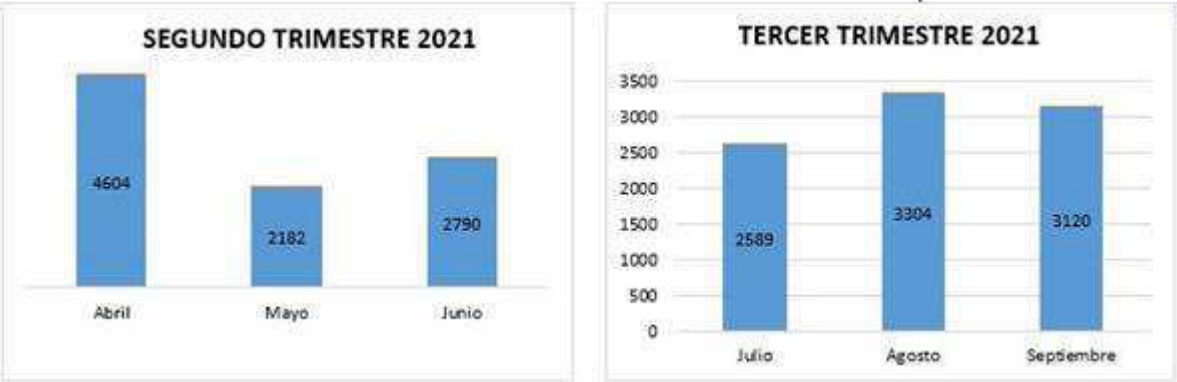
Según la gráfica anterior se evidencia que el canal telefonico, específicamente Centro de Contacto genera el 85.73% de las interacciones totales de atencion ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.



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 TELEFÓNICO SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE 2021		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Segundo Trimestre	Abril	4604	48,08%
		Mayo	2182	22,79%
		Junio	2790	29,14%
	Totales		9576	100,00%
		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Tercer Trimestre	Julio	2589	28,73%
		Agosto	3304	36,66%
		Septiembre	3120	34,62%
	Totales		9013	100,00%

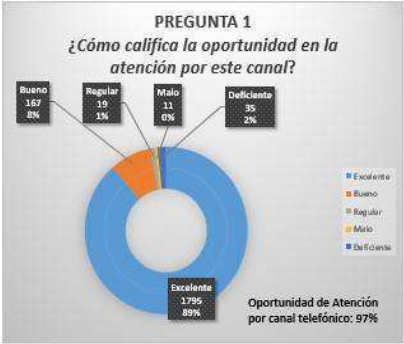


Como podemos observar en las tablas y gráficas durante el tercer trimestre se observa una reduccion general del 6.25% en las atenciones del Centro de Contacto. La reduccion mas revelante se dio durante el mes de julio, cuya participacion significo un decremento en casi 2000 atenciones respecto al primer mes del segundo trimestre (Abril)

Del total de 7764 llamadas ingresadas, hubo 344 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 97%, teniendo como base la sumatoria de los porcentajes de calificaci3n Excelente y Bueno, para las tres preguntas formuladas pues solo la calificaci3n 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,



Identificador 78au vLLA iXZU ZVG0 cK6J P6ke 1R0=
URL <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/>

Firmado digitalmente: CHRISTIAN HERAZO MIRANDA
SECRETARIO GENERAL SUPERINTENDENCIA CODIGO 121 GRADO 22
Dependencia: OTROS - 2 ANOS - TOKEN FÍSICO Fecha firma: 11/10/2021 17:30:14 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.	