

Radicado No. 2021013108

07/07/2021

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

Asunto: INFORME PQRSO SEGUNDO 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 segundo 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 segundo trimestre del 2021:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (PRIMER TRIMESTRE 2021)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2136	1984	152	37	7.11%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta Derechos de Petición.

Del primer trimestre del 2021 se evidencia que quedan pendientes por resolver el 7.11% de las PQRSO recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 30 DE JUNIO DEL 2021

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1532	1018	308	28	20%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta Derechos de Petición.

NOTA. De las 1532 PQRS recibidas en el segundo trimestre de 2021, a 206 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

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Entidades adscritas y vinculadas	0	0
TOTAL	0	0

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2021

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	2	0	0	0	2
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina de Sistemas	0	52	0	0	0	52
Oficina de Asesora de Planeación	0	1	0	0	0	1
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo	0	198	0	0	0	198
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	11	0	0	0	11
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	179	0	0	0	179
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	57	0	0	0	57
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	88	0	0	0	88
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	4	0	0	0	4
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	540	0	0	0	540
Grupo de Sanciones	0	10	0	0	0	10
Grupo de Inspecciones	0	7	0	0	0	7
Secretaría General	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Humanos	0	5	0	0	0	5
Grupo de Recursos Financieros	0	120	0	0	0	120
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	158	0	0	0	158
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	1	0	0	2
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Contratos	0	4	0	0	0	4
Grupo de Atención al Usuario	0	94	0	0	0	94
TOTAL GENERAL	0	1531	1	0	0	1532

***NOTA.** Se aclara que el GRUPO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES que gestiona las quejas contra los servicios de vigilancia y seguridad privada, se incluyen como PETICIÓN

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta 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	896	0	0	0	0	896	58,49
ASPECTOS CONTENCIOSOS	198	0	0	0	0	198	12,92
ASPECTOS CONTRATACION	4	0	0	0	0	4	0,26
ASPECTOS PERSONAL	5	0	0	0	0	5	0,33
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	0	0	0	0	0	0	0
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	120	0	0	0	0	120	7,83
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL USUARIO	94	0	0	0	0	94	6,14
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	214	1	0	0	0	215	14,03
TOTAL	1531	1	0	0	0	1532	100

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta 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 GE- NERAL	PORCENTAJE
FISICO	216	254	225	695	45,37
WEB	360	221	256	837	54,63
TOTAL GENERAL	576	475	481	1532	100,00

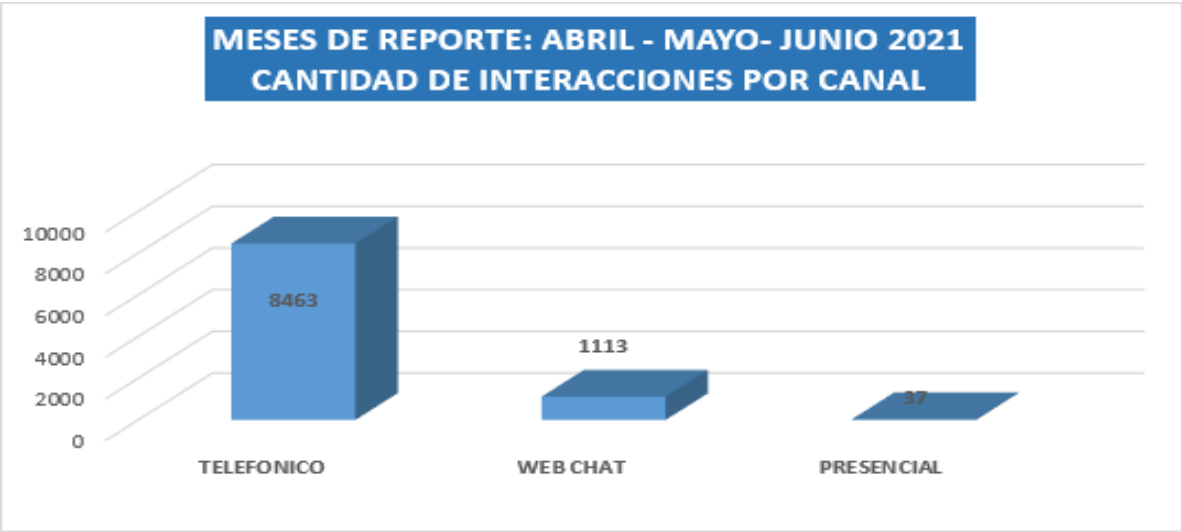
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

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	37	0.38%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0%
CALL CENTER	8.463	88.04%
WEB CHAT	1.113	11.58%
FOROS	0	0%
OTRO	0	0%
TOTAL GENERAL	9.613	100%

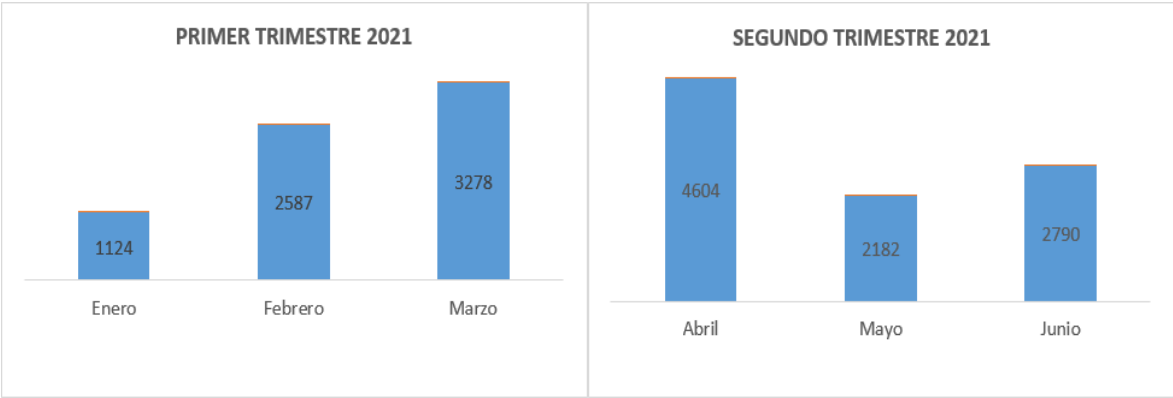
Según la grafica anterior se evidencia que el canal telefonico, específicamente Centro de Contacto genera el 88,04% de las interacciones totales de atencion ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.



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 1 Y 2

COMPARATIVA PRIMER TRIMESTRE SEGUNDO TRIMESTRE 2021		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Primer Trimestre	Enero	1124	16,08%
		Febrero	2587	37,02%
		Marzo	3278	46,90%
	Totales		6989	100,00%
		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Segundo Trimestre	Abril	4604	48,08%
		Mayo	2182	22,79%
		Junio	2790	29,14%
	Totales		9576	100,00%



Como podemos observar en las tablas y gráficas, evidenciamos un incremento total del 37% respecto al primer trimestre, sin embargo este incremento se reflejó en su mayoría durante el mes de Abril, cuya participación equivale al 48% del total del segundo trimestre.

De acuerdo con los datos recolectados y dando continuidad a la mejora, se mantiene un nivel de satisfacción alto entre los usuarios para con la Entidad; no solo en la eficiencia con la que se está dando respuesta a las consultas, sino también con el buen servicio

En el segundo trimestre se recibieron 9576 llamadas lo que nos indica un 83% de efectividad del servicio.

En el canal telefónico se realizan encuestas de satisfacción mensualmente con el fin de evidenciar posibles mejoras en la atención al vigilado.

La participación ciudadana es del 38%, el 91% de los encuestados indican la información brindada por los agentes telefónicos es clara.

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.	

