

Radicado No. 2021006445

15/04/2021

Doctor  
**LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ**  
Secretario General  
**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
CARRERA 54 NO 26 25 CAN  
Bogotá D.C.

**Asunto: INFORME PQRSO PRIMER 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 primer 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 primer trimestre del 2021:

**1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES**

**1.1 PERIODO ANTERIOR (CUARTO TRIMESTRE 2020)**

| 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 |
|----------------------------------------|-----------|---------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|
| 2473                                   | 2297      | 176                                   | 96                                   | 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 cuarto trimestre del **2020** se evidencia que quedan pendientes por resolver el 7.11% de las PQRSO recibidas.

**1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 31 DE MARZO 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 |
|---------------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|
| 2136                | 1438                    | 364                                   | 35                                   | 17%                                      |

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 2136 PQRS recibidas en el primer trimestre de 2021, a 334 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                                                                                                                                                                                          | SANDRA MORALES PIÑEROS     |
| 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 PQRSV VENCIDAS

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

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

| DEPENDENCIA                                                                     | DENUNCIA | PETICION | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | TOTAL GENERAL |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-------|---------|------------|---------------|
| Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada                      | 0        | 7        | 0     | 0       | 0          | 7             |
| Oficina de Comunicaciones                                                       | 0        | 0        | 0     | 0       | 0          | 0             |
| Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional                             | 0        | 2        | 0     | 0       | 0          | 2             |
| Oficina de Asesoría de Planeación                                               | 0        | 3        | 0     | 0       | 0          | 3             |
| Oficina de Control Interno                                                      | 0        | 0        | 0     | 0       | 0          | 0             |
| Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo                                      | 0        | 346      | 0     | 0       | 0          | 346           |
| Oficina de Sistemas                                                             | 0        | 113      | 0     | 0       | 0          | 113           |
| Despacho Superintendente Delegado para la Operación                             | 0        | 19       | 0     | 0       | 0          | 19            |
| Grupo de Permisos de Estado Empresariales                                       | 0        | 195      | 0     | 0       | 0          | 195           |
| Grupo de Esquemas de Auto protección                                            | 0        | 70       | 0     | 0       | 0          | 70            |
| Grupo de Consultoría y Capacitación                                             | 0        | 109      | 0     | 0       | 0          | 109           |
| Despacho Superintendente Delegado para el Control                               | 0        | 3        | 0     | 0       | 0          | 3             |
| Grupo de Investigaciones administrativas preliminares (QUEJAS CONTRA VIGILADOS) | 0        | 664      | 0     | 0       | 0          | 664           |
| Grupo de Inspecciones                                                           | 0        | 17       | 0     | 0       | 0          | 17            |
| Grupo de Sanciones                                                              | 0        | 34       | 0     | 0       | 0          | 34            |
| Secretaría General                                                              | 0        | 7        | 0     | 0       | 0          | 7             |
| Grupo de Recursos Humanos                                                       | 0        | 11       | 0     | 0       | 0          | 11            |
| Grupo de Recursos Financieros                                                   | 0        | 98       | 0     | 0       | 0          | 98            |
| Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia                          | 0        | 208      | 0     | 0       | 0          | 208           |
| Oficina de Control Interno Disciplinario                                        | 0        | 0        | 3     | 0       | 0          | 3             |
| Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones                                       | 0        | 0        | 0     | 0       | 0          | 0             |
| Grupo de Contratos                                                              | 0        | 6        | 0     | 0       | 0          | 6             |
| Grupo de Atención al Usuario                                                    | 0        | 221      | 0     | 0       | 0          | 221           |
| TOTAL GENERAL                                                                   | 0        | 2133     | 3     | 0       | 0          | 2136          |

**\*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                                                                                                                                                                                          | SANDRA MORALES PIÑEROS     |
| 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                                   | 1113     | 0     | 0       | 0          | 0        | 1113     | 52%  |
| ASPECTOS CONTENCIOSOS                                 | 346      | 0     | 0       | 0          | 0        | 346      | 16%  |
| ASPECTOS CONTRATACION                                 | 6        | 0     | 0       | 0          | 0        | 6        | 0%   |
| ASPECTOS PERSONAL                                     | 11       | 0     | 0       | 0          | 0        | 11       | 1%   |
| 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 INTERNACIONAL HUMANITARIO | 0        | 0     | 0       | 0          | 0        | 0        | 0%   |
| INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA                     | 0        | 0     | 0       | 0          | 0        | 0        | 0%   |
| ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA                          | 98       | 0     | 0       | 0          | 0        | 98       | 5%   |
| INCORPORACION CURSOS                                  | 0        | 0     | 0       | 0          | 0        | 0        | 0%   |
| ATENCION AL USUARIO                                   | 221      | 0     | 0       | 0          | 0        | 221      | 10%  |
| 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                                                | 338      | 3     | 0       | 0          | 0        | 341      | 16%  |
| TOTAL                                                 | 2133     | 3     | 0       | 0          | 0        | 2136     | 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

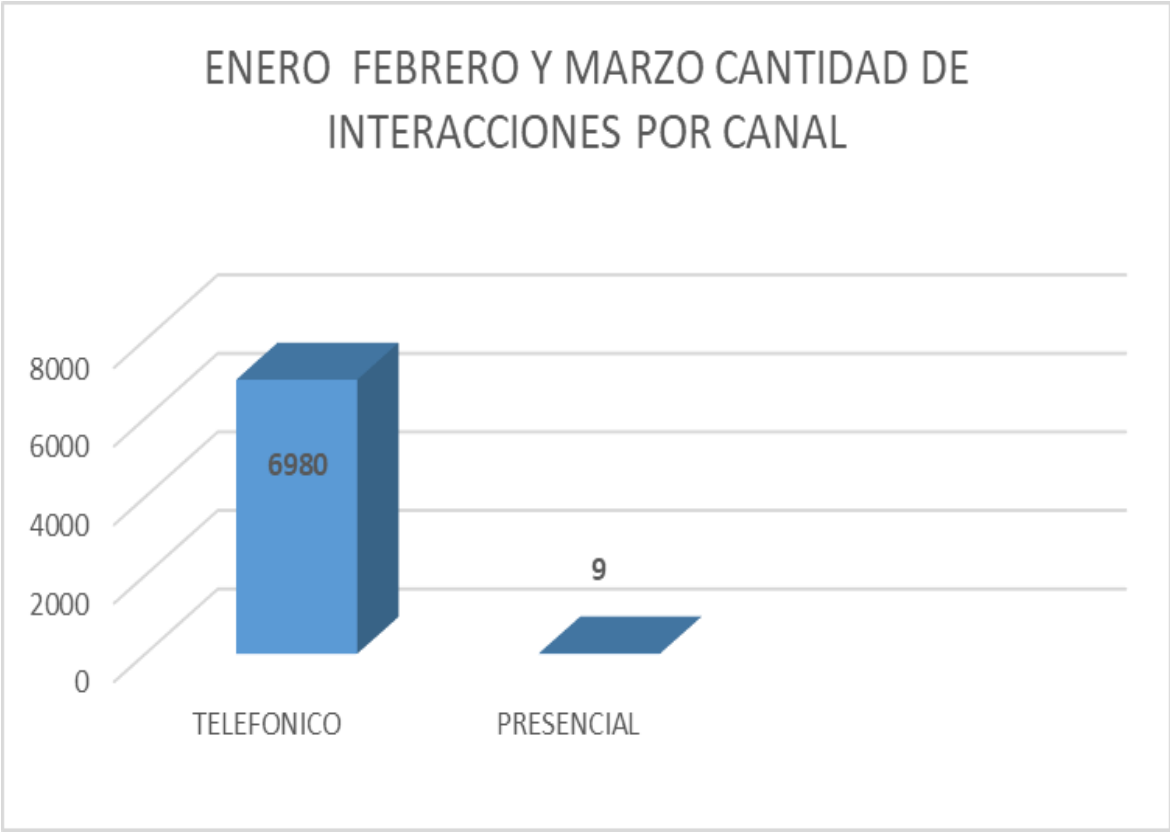
| MEDIO              | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL GENERAL | PORCENTAJE |
|--------------------|-------|---------|-------|---------------|------------|
| CORREO ELECTRONICO | 407   | 404     | 495   | 1306          | 61.14%     |
| WEB                | 274   | 264     | 292   | 830           | 38.86%     |
| TOTAL GENERAL      | 681   | 668     | 787   | 2136          | 100        |

| FUNCIONARIO O ANALISTA                                                                                                                                                                                              | NOMBRE                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Tramitado y Proyectado por                                                                                                                                                                                          | SANDRA MORALES PIÑEROS     |
| 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:

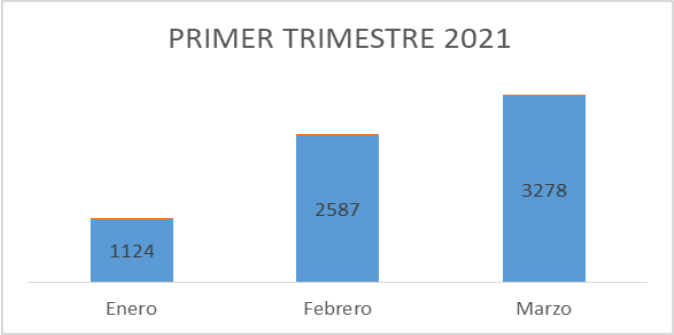
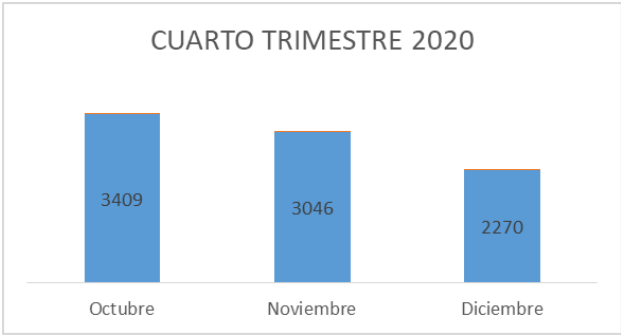
| MEDIO DE RECEPCIÓN   | TOTAL | %      |
|----------------------|-------|--------|
| URNA DE CRISTAL      | 0     | 0%     |
| LÍNEA ANTICORRUPCIÓN | 0     | 0%     |
| BUZÓN DE SUGERENCIAS | 0     | 0%     |
| ATENCIÓN PRESENCIAL  | 9     | 0.13%  |
| ATENCIÓN TELEFÓNICA  | 0     | 0%     |
| CALL CENTER          | 6.980 | 99.87% |
| FOROS                | 0     | 0%     |
| OTRO                 | 0     | 0%     |
| TOTAL GENERAL        | 6.989 | 100%   |



Según la grafica anterior se evidencia que el canal telefonico genera el 99.87% de las interacciones totales de atencion ya que es el medio de mas facil contacto para los ciudadanos

| FUNCIONARIO O ANALISTA                                                                                                                                                                                              | NOMBRE                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Tramitado y Proyectado por                                                                                                                                                                                          | SANDRA MORALES PIÑEROS     |
| 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. |                            |

| 2020-2021 | COMPARATIVA      | MES       | ATENCIONES | PARTICIPACIÓN |
|-----------|------------------|-----------|------------|---------------|
|           | Cuarto Trimestre | Octubre   | 3409       | 39,07         |
|           |                  | Noviembre | 3046       | 34,91         |
|           |                  | Diciembre | 2270       | 26,02         |
|           | Totales          |           | 8725       | 100           |
|           |                  | MES       | ATENCIONES | PARTICIPACIÓN |
|           | Primer Trimestre | Enero     | 1124       | 16,08         |
|           |                  | Febrero   | 2587       | 37,02         |
|           |                  | Marzo     | 3278       | 46,90         |
|           | Totales          |           | 6989       | 100           |



Tal como se refleja en las tablas y gráficas, evidenciamos una disminución de 1736 interacciones para el primer trimestre respecto al trimestre inmediatamente anterior. De esta manera también observamos que octubre es el mes con mayor participación 3409 para el cuarto trimestre y para el primer trimestre marzo con 3278.

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 promedio en el primer trimestre se recibieron 7.050 llamadas de la cuales 6.980 fueron efectivas, lo que nos indica un 94% 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 30%, el 95% de los encuestados indican la información brindada por los agentes telefónicos es clara.

| FUNCIONARIO O ANALISTA                                                                                                                                                                                              | NOMBRE                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Tramitado y Proyectado por                                                                                                                                                                                          | SANDRA MORALES PIÑEROS     |
| 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 H8UU ai4A mg9E 605T 79da GJ3d 5k=  
URL <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/>



Firmado digitalmente: CHRISTIAN HERAZO MIRANDA  
SECRETARIO GENERAL SUPERINTENDENCIA CODIGO 121 GRADO 22  
Dependencia: OTROS - 2 ANOS - TOKEN FISICO      Fecha firma: 15/04/2021 12:01:38 GMT-05:00

| FUNCIONARIO O ANALISTA                                                                                                                                                                                              | NOMBRE                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Tramitado y Proyectado por                                                                                                                                                                                          | SANDRA MORALES PIÑEROS     |
| 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. |                            |