

Radicado No. 2021000236

18/01/2021

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

Asunto: **INFORME PQRSO CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020**

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 2020 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 2020:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (TERCER TRIMESTRE 2020)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2754	2489	265	37	9.62%

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 tercer trimestre del **2020** se evidencia que quedan pendientes por resolver el **9.62%** de las PQRSO recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2473	1907	294	27	11.88%

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 **2473** PQRS recibidas en el cuarto trimestre, a **272** 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 CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2020

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	9	0	0	0	9
Oficina de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	1	0	0	0	1
Oficina de Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo	0	333	0	0	0	333
Oficina de Sistemas	0	133	0	0	0	133
Despacho Superintendente Delegado para la Operación	0	31	0	0	0	31
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	150	0	0	0	150
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	55	0	0	0	55
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	62	0	0	0	62
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	9	0	0	0	9
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	588	0	0	0	588
Grupo de Inspecciones	0	62	0	0	0	62
Grupo de Sanciones	0	49	0	0	0	49
Secretaría General	0	9	0	0	0	9
Grupo de Recursos Humanos	0	11	0	0	0	11
Grupo de Recursos Financieros	0	452	0	0	0	452
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	320	0	0	0	320
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	3	0	0	4
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	2	0	0	0	2
Grupo de Contratos	0	1	0	0	0	1
Grupo de Atención al Usuario	0	192	0	0	0	192
TOTAL GENERAL	0	2470	3	0	0	2473

*NOTA. Se aclara que el GRUPO DE QUEJAS 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	1003	0	0	0	0	1003	40,56
ASPECTOS CONTENCIOSOS	333	0	0	0	0	333	13,47
ASPECTOS CONTRATACION	1	0	0	0	0	1	0,04
ASPECTOS PERSONAL	11	0	0	0	0	11	0,44
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	2	0	0	0	0	2	0,08
DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS INTERNA- CIONAL HUMANITARIO	3	0	0	0	0	3	0,12
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	452	0	0	0	0	452	18,28
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL USUARIO	192	0	0	0	0	192	7,76
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	473	3	0	0	0	476	19,25
TOTAL	2470	3	0	0	0	2473	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

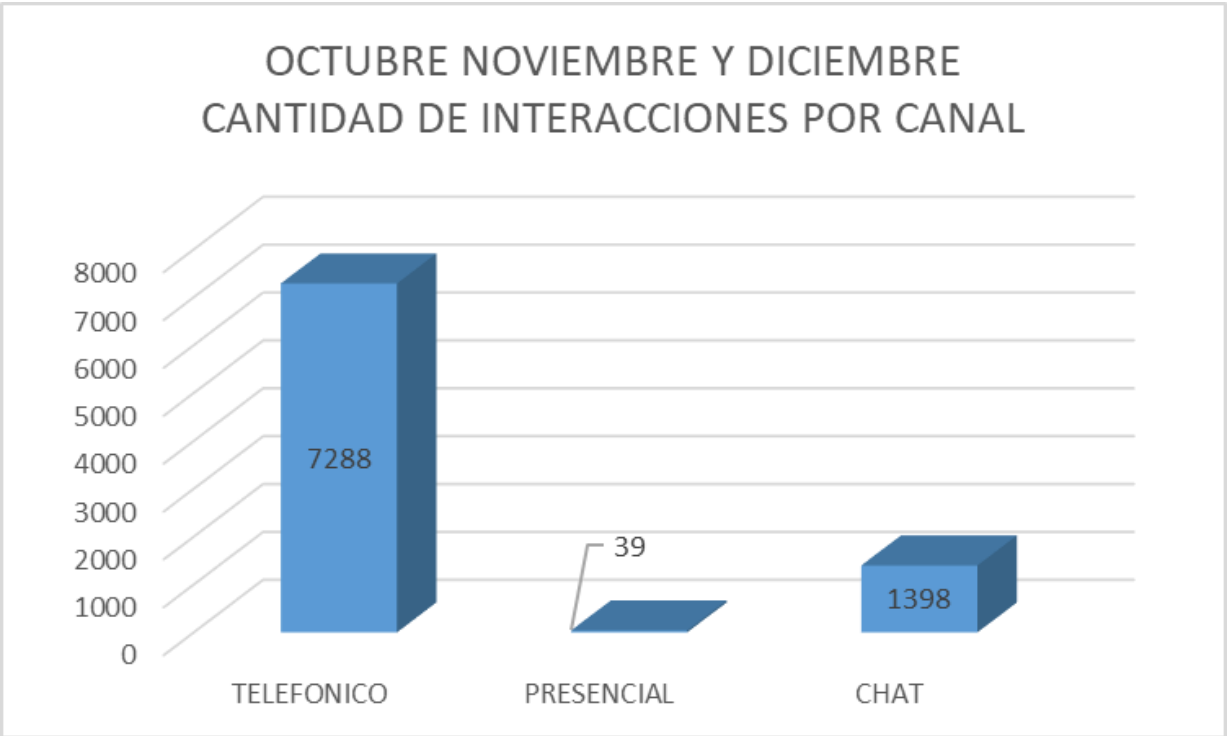
MEDIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICA	472	342	259	1073	43,39
WEB	621	458	321	1400	56,61
TOTAL GENERAL	1093	800	580	2473	100

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:

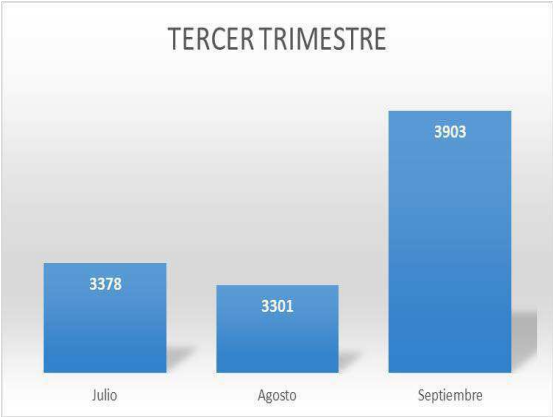
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0%
ATENCIÓN PRESENCIAL	39	0,45
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0%
CALL CENTER	7.288	83,53
FOROS	0	0%
OTRO	1.398	16,02
TOTAL GENERAL	8725	10000%



Según la grafica anterior se evidencia que el canal telefonico genera el 85.53% 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	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.	

2020	COMPARATIVA	MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Tercer Trimestre	Julio	3378	31,92
		Agosto	3301	31,19
		Septiembre	3903	36,88
	Totales		10582	100
		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Cuarto Trimestre	Octubre	3409	39,07
		Noviembre	3046	34,91
		Diciembre	2270	26,02
	Totales		8725	100



Tal como se refleja en las tablas y gráficas, evidenciamos una disminución de 1857 interacciones para el cuarto trimestre respecto al trimestre inmediatamente anterior. De esta manera también observamos que septiembre es el mes con mayor participación 3903 para el tercer trimestre y para el cuarti trimestre octubre con 3409

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 cuarto trimestre se recibieron 2.429 llamadas

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 36% con una calificación de 4.8 sobre 5, el 96% de los encuestados indican que su pregunta fue resuelta y el 93% 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.	



Cordialmente,



Firmado digitalmente: CHRISTIAN HERAZO MIRANDA
SECRETARIO GENERAL SUPERINTENDENCIA CODIGO 121 GRADO 22
Dependencia: OTROS - 2 ANOS - TOKEN Fecha firma: 18/01/2021 14:20:48 GMT-FISICO 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.	