

Radicado No. 20203700118341

08/07/2020

Doctor
LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ
Secretario General
MINISTERIO DE DEFENSA
CARRERA 54 NO 26 25 CAN
BOGOTÁ- BOGOTÁ, D.C.

Asunto: INFORME PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020

Respetado Doctor Neira.

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 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 PQRSD de acuerdo con el 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 2020:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (PRIMER TRIMESTRE 2020)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1.975	1.438	537	35	27.18%

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 2020 se evidencia que quedan pendientes por resolver el **27.18%** de las PQRSD recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 30 DE JUNIO DEL 2020

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1.500	632	491	23	32.73%

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 **1.500** PQRS recibidas en el primer trimestre, a **377** 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 2020
DEPENDENCIA DENUNCIA PETICION QUEJA RECLAMO SUGERENCIA TOTAL

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	3	0	0	0	3
Oficina de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Oficina de Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	1	0	0	0	1
Despacho Superintendente Delegado para la Operación	0	8	0	0	0	8
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	108	0	0	0	108
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	63	0	0	0	63
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	94	0	0	0	94
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	8	1	0	0	9
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	382	0	0	0	382
Grupo de Sanciones	0	30	0	0	0	30
Grupo de Inspecciones	0	23	0	0	0	23
Secretaria General	0	8	0	0	0	8
Grupo de Atención al Usuario	0	246	0	0	0	246
Oficina de Sistemas	0	51	0	0	0	51
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	95	0	0	0	95
Grupo de Recursos Financieros	0	141	0	0	0	141
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Humanos	0	4	0	0	0	4
Grupo de Contratos	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	0	0	0	1
Oficina Asesora Jurídica-Grupo Respuestas a Derechos de Petición	0	229	1	3	0	233
TOTAL GENERAL	0	1495	2	3	0	1500

*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.

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.

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.	

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE ASUNTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	716	1	0	0	0	717	47,8
ASPECTOS CONTENCIOSOS	229	1	3	0	0	233	15,53
ASPECTOS CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS PERSONAL	4	0	0	0	0	4	0,26
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	141	0	0	0	0	141	9,4
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL USUARIO	246	0	0	0	0	246	16,4
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	159	0	0	0	0	159	10,6
TOTAL	1.495	2	3	0	0	1.500	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 GENERAL	PORCENTAJE
FISICA	31	116	264	411	27,4
WEB	374	432	283	1089	72,6
TOTAL GENERAL	749	675	551	1500	100

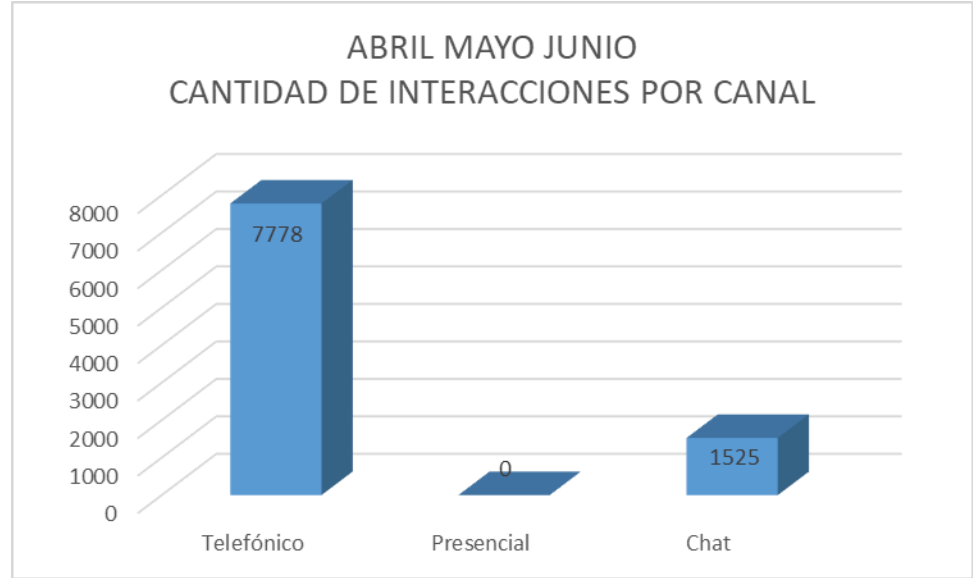
4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

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	0	0%

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.	

ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0%
CALL CENTER	7.778	83.60%
FOROS	0	0%
OTRO	1.525	16.40%
TOTAL GENERAL	9303	100%



Según la gráfica anterior se evidencia que el canal telefónico genera el 83.60% de las interacciones totales de atención ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.

2020	COMPARATIVA	MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Primer Trimestre	Enero	6001	39.28%
		Febrero	5182	33.91%
		Marzo	4095	26.80%
	Totales		15278	100,00%
		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Segundo Trimestre	Abril	2234	24.01%
		Mayo	3638	39.10%
		Junio	3431	36.89%
	Totales		9303	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.	



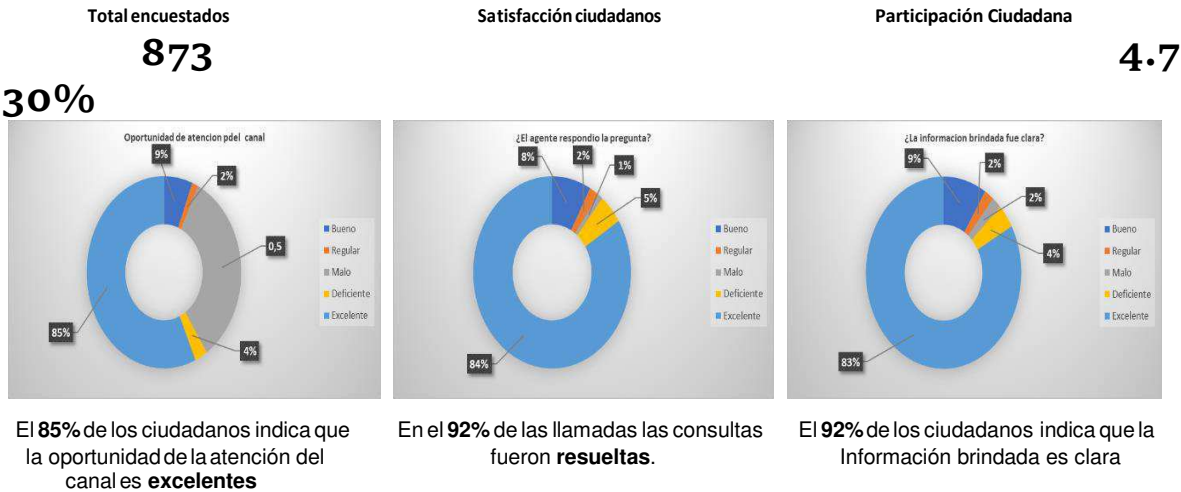
Tal como se refleja en las tablas y gráficas, evidenciamos una disminución de 5975 interacciones para el segundo trimestre respecto al trimestre inmediatamente anterior. De esta manera también observamos que enero es el mes con mayor participación 6001 para el primer trimestre y para el segundo trimestre mayo con 3638.

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 segundo trimestre se recibieron 2.592 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 30% con una calificación de 4.7 sobre 5, el 85% de los encuestados indican que su pregunta fue resuelta y el 92% la información brindada por los agentes telefónicos es clara.



Cordialmente,

CHRISTIAN HERAZO MIRANDA
Secretario General



Firmado digitalmente: CHRISTIAN HERAZO MIRANDA
SECRETARIO GENERAL SUPERINTENDENCIA CODIGO 121 GRADO 22
Dependencia: OTROS - 2 ANOS - TOKEN FISICO

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.	