

Radicado No. 20203700016971

03/02/2020

Bogotá D.C

Doctor
LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ
Secretario General
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Bogotá D.C.

Asunto: INFORME PQRSO CUARTO TRIMESTRE AÑO 2019

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 2019 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 2019:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (TERCER TRIMESTRE 2019)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2.523	2.374	149	32	5.90

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 **2019** se evidencia que quedan pendientes por resolver el **5.90%** de las PQRSO recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 30 DE DICIEMBRE DEL 2019

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1.996	1.321	359	25	17.98%

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 **1.996** PQRS recibidas en el cuarto trimestre, a **316** 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	JUAN PEREZ JEFE ENCARGADO ATENCION USUARIO
Revisado para firma por	
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 PQRS D VENCIDAS

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

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2019

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Oficina de Sistemas	0	72	0	0	0	72
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	7	0	0	0	7
Despacho Superintendente Delegado para la Operación	0	17	1	0	0	18
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	2	0	0	0	2
Grupo de Atención al Usuario	0	65	0	0	0	65
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	132	0	0	0	132
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	173	1	0	0	174
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	190	0	0	0	190
Grupo de Inspecciones	0	13	0	0	0	13
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	267	0	0	0	267
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	521	0	0	0	521
Grupo de Recursos Financieros	0	143	0	0	0	143
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	1	0	0	0	1
Grupo de Recursos Humanos	0	2	0	0	0	2
Grupo de Sanciones	0	17	0	0	0	17
Oficina de Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0
Grupo de Contratos	0	1	0	0	0	1
Oficina Asesora Jurídica-Grupo Respuestas a Derechos de Petición	0	259	0	0	0	259
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	3	0	0	0	3
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	106	0	0	0	106
Secretaría General	0	1	0	0	0	1
Oficina de Comunicaciones	0	2	0	0	0	2
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	0	1.994	2	0	0	1.996

*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 PQRS D 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	JUAN PEREZ JEFE ENCARGADO ATENCION USUARIO
Revisado para firma por	
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	1.246	2	0	0	0	1.248	62,53
ASPECTOS CONTENCIOSOS	259	0	0	0	0	259	12,98
ASPECTOS CONTRATACION	1	0	0	0	0	1	0,05
ASPECTOS PERSONAL	2	0	0	0	0	2	0,10
ASPECTOS DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0,00
ORDEN PUBLICO-OPERACIONALES	0	0	0	0	0	0	0,00
SERVICIO MILITAR	0	0	0	0	0	0	0,00
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	1	0	0	0	0	1	0,05
DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS INTERNACIONAL HUMANITARIO	0	0	0	0	0	0	0,00
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	143	0	0	0	0	143	7,16
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ATENCION AL USUARIO	65	0	0	0	0	65	3,26
ADMINISTRACION Y LOGISTICA	0	0	0	0	0	0	0,00
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	2	0	0	0	0	2	0,10
ASPECTOS PRESTACIONALES	0	0	0	0	0	0	0,00
VARIOS	275	0	0	0	0	275	13,78
TOTAL	1.994	2	0	0	0	1.996	10000%

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	424	340	254	1018	51,00
WEB	436	259	283	978	49,00
TOTAL GENERAL	860	599	537	1996	100

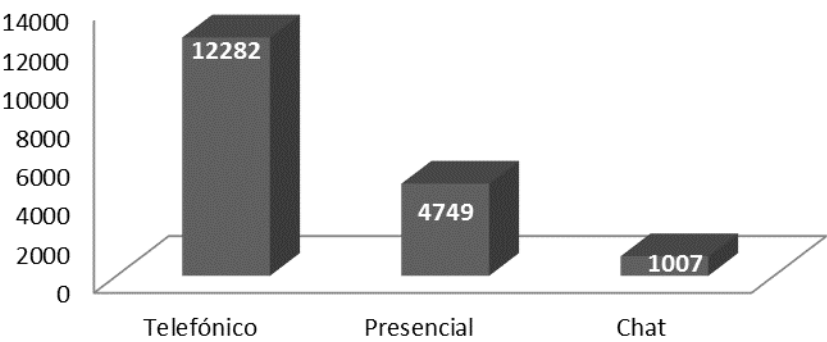
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JUAN PEREZ JEFE ENCARGADO ATENCION USUARIO
Revisado para firma por	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, 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	4749	26%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0%
CALL CENTER	12282	68%
FOROS	0	0%
OTRO	1007	6%
TOTAL GENERAL	18038	100%

Octubre - noviembre - diciembre
Cantidad de interacciones por canal

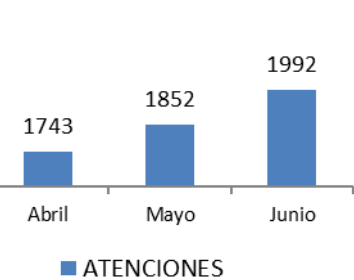


Según la grafica anterior se evidencia que el canal telefonico genera el 68% de las interacciones totales de atención ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JUAN PEREZ JEFE ENCARGADO ATENCION USUARIO
Revisado para firma por	
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.	

2019	COMPARATIVA	MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN	INCREMENTO
	Segundo Tri- mestre	Abril	1743	31,20%	100%
		Mayo	1852	33,15%	
		Junio	1992	35,65%	
	Totales		5587	100,00%	100%
		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN	INCREMENTO
	Tercer Trimes- tre	Julio	4090	33,59%	↑ 8,01%
		Agosto	4273	35,09%	↔ 2,09%
		Septiembre	3813	31,32%	↓ -10,11%
	Totales		12176	100,00%	100,00%
		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN	INCREMENTO
	Cuarto Tri- mestre	Octubre	3694	30.08%	↔ 0,49%
		Noviembre	4898	39.88%	↓ 8,88%
		Diciembre	3690	30.04%	↑ 9,36%
	Totales		12282	100,00%	100,00%

SEGUNDO TRIMESTRE



TERCER TRIMESTRE



CUARTO TRIMESTRE



Tal como se refleja en las tablas y gráficas, evidenciamos un incremento de 106 interacciones para el cuarto trimestre respecto al trimestre inmediatamente anterior. De esta manera también observamos que los meses de junio y julio son los meses con mayor participación (junio-1992 para el segundo trimestre y julio-2350 para el tercer trimestre).

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JUAN PEREZ JEFE ENCARGADO ATENCION USUARIO
Revisado para firma por	
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.	

Comparativa Call Center:

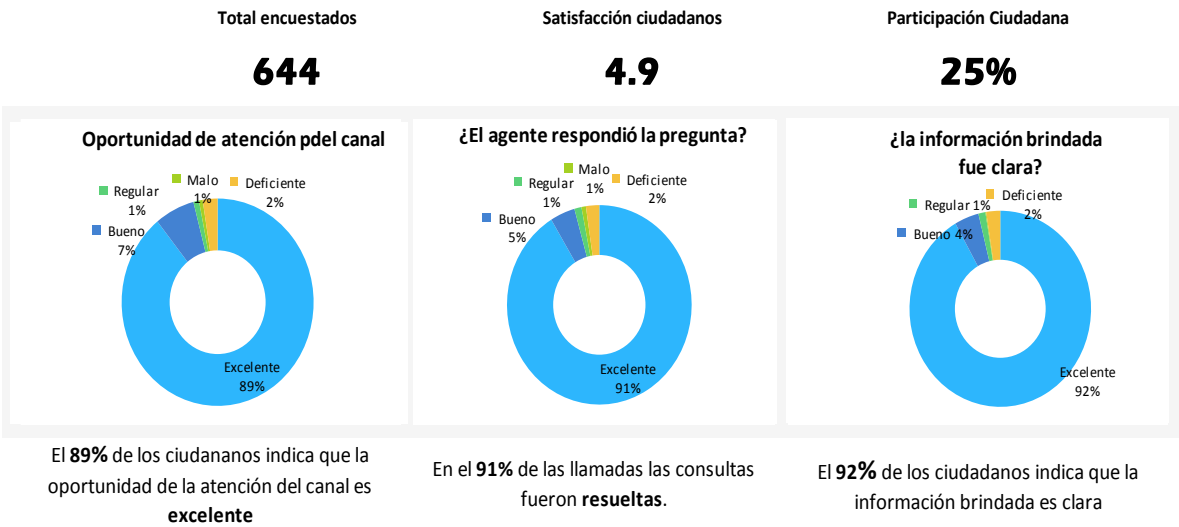
2019	COMPARATIVA	MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Segundo Trimestre	Abril	5168	40,74%
		Mayo	4282	33,76%
		Junio	3234	25,50%
	Totales		12684	100,00%
		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Tercer Trimestre	Julio	4090	33,59%
		Agosto	4273	35,09%
		Septiembre	3813	31,32%
	Totales		12176	100,00%
		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Cuarto Trimestre	Octubre	3694	30.08%
		Noviembre	4898	39.88%
		Diciembre	3690	30.04%
	Totales		12282	100,00%

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 4.094 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 25% con una calificación de 4.9 sobre 5, el 91% de los encuestados indican que su pregunta fue resuelta y el 92% la información brindada por los agentes telefónicos es clara



FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JUAN PEREZ JEFE ENCARGADO ATENCION USUARIO
Revisado para firma por	
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.	

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

La Superintendencia crea el Grupo de Respuesta a Derechos de Petición al interior de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada, el cual comienza a ejercer funciones desde el 1 de abril de 2018, pretendiendo con ello, ejercer control y seguimiento en los tiempos de respuesta a los Derechos de Petición dentro de los términos de ley, mejorar la calidad de las respuestas emitidas por la entidad, crear unidad de criterio y dar aplicación a conceptos jurídicos ya establecidos, con lo que se busca igualmente reducir el número de posibles acciones de Tutela por la presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición.

Desde el 1 de abril de 2018, el reparto de las PQRSD está a cargo del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición, con lo cual se dio inicio al control de las mismas desde el mismo momento de su distribución, de la siguiente manera:

-El Grupo creado, asumió la respuesta a todos aquellos derechos de petición y PQRSD que no son competencia de la Entidad, creando para ello un formato de respuestas para dar acuso de recibo al peticionario e informar el traslado a la entidad competente anexando copia del documento remitisorio.

Así mismo, se elaboró un formato para remitir al ente competente con lo cual se disminuye el índice de error y se da celeridad a todas aquellas PQRS que por su contenido no son competencia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, dando así aplicación al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

-El grupo asumió la respuesta de aquellos Derechos de petición que requieren aclaración por cuanto su objeto o contenido no es claro, Así mismo asumió la responsabilidad de atender todas aquellas PQRSD que vienen de Entes de Control, Órganos Judiciales y Entes del Estado, con el fin de garantizar cumplimiento en los tiempos de respuesta dentro de los términos de Ley.

En cuanto a la Supervisión: En cabeza de la coordinación se encuentra la responsabilidad de realizar un CONTROL que permite hacer seguimiento eficaz para evidenciar aquellas PQRSD que estén próximas a vencer. Con respecto a aquellas cuyos términos legales de respuesta se dejaron vencer, la Coordinación elabora requerimientos a las dependencias responsables, dando plazo límite para resolver las mismas y se pone en conocimiento de ellos a la Alta dirección y cuerpo Directivo. Realizando un seguimiento de los mismos, para garantizar no solo la expedición de las respuestas sino la calidad en los pronunciamientos que allí se hagan.

Atentamente,



Firmado digitalmente: CHRISTIAN HERAZO MIRANDA

SECRETARIO GENERAL SUPERINTENDENCIA CODIGO 121 GRADO 22

Dependencia: OTROS - 2 ANOS - TOKEN FÍSICO

Fecha firma: 28/01/2020 15:07:16 GMT-05:00

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JUAN PEREZ JEFE ENCARGADO ATENCION USUARIO
Revisado para firma por	
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.	