

Señor
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 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 primer 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 cuarto trimestre del 2018:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (CUARTO TRIMESTRE 2018)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1613	1347	167	30	10.35%

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIAN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE CLAUDIA ACEVEDO MEJIA
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.	

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.

Informe a 31 de diciembre de 2018

Del cuarto trimestre del **2018** se evidencia que quedan pendientes por resolver el 10.35% de las PQRSD recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 29 DE MARZO DEL 2019

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2049	940	618	22 (promedio)	30.16%

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 2049 PQRS recibidas en el primer trimestre, a 491 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.

1.3 GESTION DE PQRSD VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Entidades adscritas y vinculadas	4	4
TOTAL	4	4

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

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIAN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE CLAUDIA ACEVEDO MEJIA
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.	

DEPENDENCIA	DENUNCI A	PETICIO N	QUEJ A	RECLAM O	SUGERENC IA	TOTAL GENERAL
Oficina de Sistemas	0	84	3	3	0	90
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	0	0	0	0	0
Despacho Superintendente Delegado para la Operación	0	5	0	0	0	0
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	0	0	0	0	0
Grupo de Atención al Usuario	3	168	2	6	0	179
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	119	0	6	2	127
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	95	2	2	1	100
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	167	0	1	0	168
Grupo de Inspecciones	0	7	1	0	0	8
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	1	279	2	5	2	289
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	122	206	114	193	0	635
Grupo de Recursos Financieros	0	59	1	1	3	64
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Humanos	0	5	0	0	0	5
Grupo de Sanciones	1	11	0	1	0	13
Oficina de Asesora de Planeación	0	1	0	0	0	1
Grupo de Contratos	0	8	0	0	0	8
Oficina Asesora Jurídica- Grupo Respuestas a Derechos de Petición	5	294	5	12	2	318

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIAN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE CLAUDIA ACEVEDO MEJIA
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.	

Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0	0
Despacho Superintendente Delegado para el Control	4	28	2	2	0	36
Secretaria General	0	0	0	0	0	0
Oficina de Comunicaciones	0	1	0	0	0	1
Oficina de Control Interno	0	2	0	0	0	2
TOTAL GENERAL	136	1539	132	232	10	2049

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** 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	QUEJ A	RECLAM O	SUGERENC IA	DENUNCI A	SUBTOT AL	%
ASPECTOS MISIONALES	750	121	209	5	128	1213	59,19 %
ASPECTOS CONTENCIOSOS	294	5	12	2	5	318	15,51 %
ASPECTOS CONTRATACION	6	0	1	0	1	8	0,39%
ASPECTOS PERSONAL	5	0	0	0	0	5	0,244 %
ASPECTOS DE SALUD							
ORDEN PUBLICO- OPERACIONALES							
SERVICIO MILITAR							
BIENES MUEBLES E INMUEBLES							

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIAN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE CLAUDIA ACEVEDO MEJIA
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.	

DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS INTERNACIONAL HUMANITARIO							
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA							
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	59	1	1	3	0	64	3,12%
INCORPORACION CURSOS							
ATENCION AL USUARIO	168	2	6	0	3	179	8,73%
ADMINISTRACION Y LOGISTICA	1	0	0	0	0	1	0,048 %
CONTROL COMERCIO DE ARMAS							
ASPECTOS PRESTACIONALES							
VARIOS	254	3	4	0	0	261	12,73 %
TOTAL	1537	132	233	10	137	2049	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.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIAN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE CLAUDIA ACEVEDO MEJIA
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. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICA	295	369	326	990	48,32%
WEB	346	369	344	1059	51,68%
TOTAL GENERAL	641	738	670	2049	100,00%

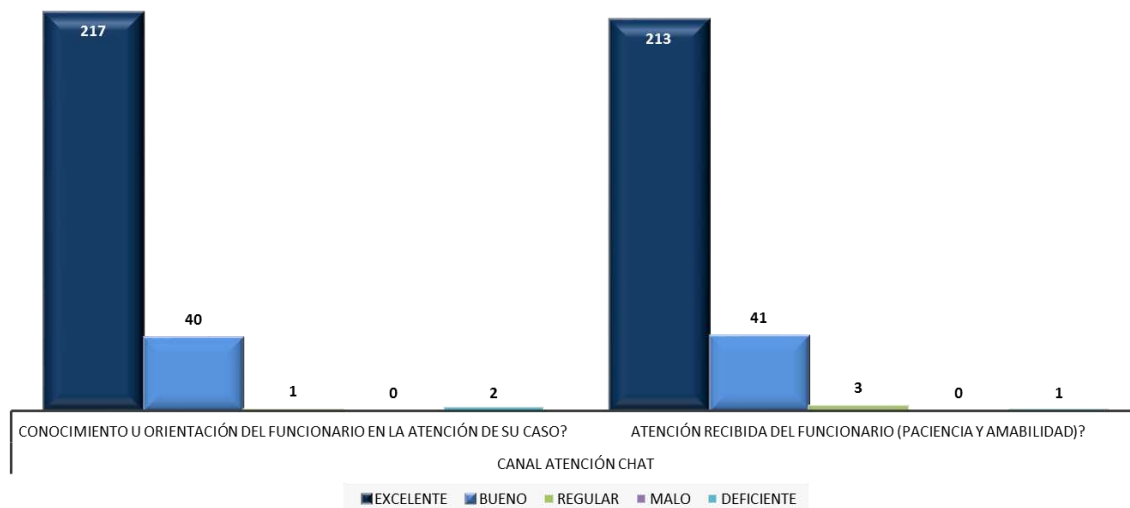
4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	
LINEA ANTICORRUPCION	0	
BUZON DE SUGERENCIAS	0	
ATENCION PRESENCIAL	1621	13%
ATENCION TELEFONICA	0	
CALL CENTER	10815	87%
FOROS	0	
OTRO	0	

	CANAL ATENCIÓN CHAT			
	Conocimiento u orientación del Funcionario en la atención de su caso?		Atención recibida del funcionario (Paciencia y amabilidad)?	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	217	83,46%	213	81,92%

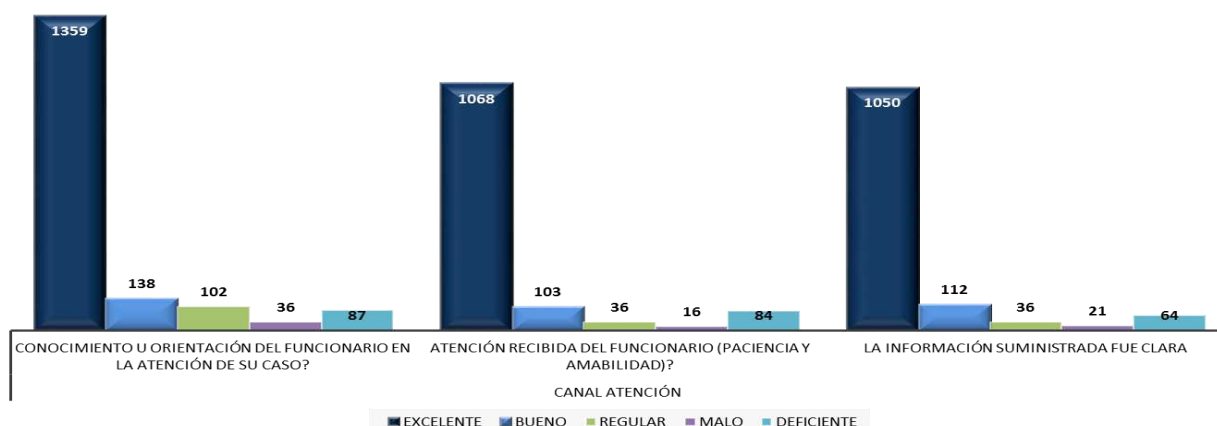
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIAN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE CLAUDIA ACEVEDO MEJIA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

BUENO	40	15,38%	41	15,77%
REGULAR	1	0,38%	3	1,15%
MALO	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	2	0,77%	1	0,38%



CANAL ATENCIÓN TELEFÓNICO						
	Como califica la oportunidad en la atención por este canal?		La dispocición del agente para responder su consulta fue?		la información suministrada fue clara	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	1359	78,92%	1068	81,71%	1050	81,84%
BUENO	138	8,01%	103	7,88%	112	8,73%
REGULAR	102	5,92%	36	2,75%	36	2,81%
MALO	36	2,09%	16	1,22%	21	1,64%
DEFICIENTE	87	5,05%	84	6,43%	64	4,99%
TOTAL	1722	100%	1307	100%	1283	100%

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIAN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE CLAUDIA ACEVEDO MEJIA
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 PQRS que no son competencia de la Entidad, creando para ello un formato de respuestas para

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIAN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE CLAUDIA ACEVEDO MEJIA
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.	

dar acuso de recibo al peticionario e informar el traslado a la entidad competente anexando copia del documento remitido.

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 1º 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 PQRS 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 SEMANAL que permite hacer seguimiento eficaz para evidenciar aquellas PQRS 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.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 MEDICION DE SATISFACCION DE USUARIOS

La Oficina de Atención al Usuario, aplica la encuesta de satisfacción a los usuarios a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad. Se encuestaron 1982 usuarios.

TRAMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
PRESENCIAL		
CALL-CENTER	1722	EXCELENTE
CHAT	260	EXCELENTE

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIAN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE CLAUDIA ACEVEDO MEJIA
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.	

El propósito de la Entidad es garantizar a los usuarios y grupos de interés, que estos son tenidos en cuenta y que son una parte importante por lo que para la Supervigilancia es de vital importancia conocer el grado de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios de la entidad con el fin de mantener procesos actualizados y eficientes que respondan a las necesidades y requerimientos particulares experimentados por los usuarios.

De acuerdo a los datos recolectados se mantiene un nivel de satisfacción alto, en donde se están solucionando las consultas que allegan los usuarios y que el trato que han recibido mientras realizan la consulta es igualmente satisfactorio.

6.2 INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO:

Para el tercer trimestre la percepción de los usuarios y grupos de interés de la Supervigilancia, en cuanto a la atención sigue siendo excelente, ya que, en cuanto a la claridad de la información y conocimiento del tema referente a las consultas realizadas, éstos se muestran satisfechos.

Sin embargo, hay que persistir y trabajar conjuntamente con las dependencias de la Entidad para poder finalizar los trámites oportunamente y de esta manera poder presentar información más certera.

Igualmente es importante llegar a la segunda fase del gestor documental para poder corregir las diferentes situaciones que dificultan el proceso de respuesta de las PQRSD, debido a que la Entidad realiza los esfuerzos pertinentes para dar trámite a las solicitudes, pero el gestor documental sigue presentando muchas veces impedimentos a la hora de ser 100% eficientes con los procesos de respuesta.

Cordialmente.

CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
Secretario General

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIAN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE CLAUDIA ACEVEDO MEJIA
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.	