

Radicado No. 20193700014621

22/01/2019

Bogotá D.C

Doctor

CARLOS ALBERTO SABOYA

Secretario General

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Bogotá D.C.

Asunto: INFORME PQRSO CUARTO TRIMESTRE AÑO 2018

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 2018 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 2018:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (TERCER TRIMESTRE 2018)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2092	1982	110	82	5.25%

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 19 de diciembre de 2018**

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	DANIEL GENARO CASTAÑEDA ESPINOSA / SANDRA MORALES PIÑEROS
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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.	

Del tercer trimestre del **2018** se evidencia que quedan pendientes por resolver el 5.25% de las PQRSD recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL

***Informe a 19 de diciembre de 2018

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1554	983	314	29 (promedio)	20.20%

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 1554 PQRS recibidas en el cuarto trimestre, 257 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

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	DANIEL GENARO CASTAÑEDA ESPINOSA / SANDRA MORALES PIÑEROS
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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.	

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2018

***Informe a 19 de diciembre de 2018

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJAS CONTRA SERV. VIGILADOS (*)	TOTAL GENERAL
Oficina de Sistemas	0	40	0	0	0	0	40
De7spacho Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada	0	0	0	0	0	0	0
Despacho Superintendente Delegada para la Operación	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	1	0	0	0	0	1
Grupo de Atención al Usuario	0	72	0	0	0	0	72
Grupo de Consultoría Capacitación	0	102	1	0	0	0	103
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	127	0	0	0	0	127
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	120	0	0	0	0	120
Grupo de Inspección	0	11	0	0	0	0	11
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	172	1	0	0	0	173
Grupo de Quejas	0	0	0	0	0	460	460
Grupo de Recursos Financieros	0	100	0	0	0	0	100
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	1	0	0	0	0	1
Grupo de Recursos Humanos	0	3	0	0	0	0	3
Grupo de Sanciones	0	22	0	0	0	0	22
Oficina Asesora de Planeación	0		0	0	0	0	0
Grupo de Contratos	0	3	0	0	0	0	3
Oficina Asesora Jurídica- Grupo Respuestas a Derechos de Petición	0	259	0	0	0	0	259
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	1	0	0	0	1
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	57	1	0	0	0	58
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0
Total general	0	1090	4	0	0	460	1554

*NOTA. Se inserta columna QUEJAS CONTRA SERV. VIGILADOS, debido que estas no corresponden a quejas contra los funcionarios de esta Entidad, sino contra los servicios de vigilancia y seguridad privada.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	DANIEL GENARO CASTAÑEDA ESPINOSA / SANDRA MORALES PIÑEROS
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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.

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

***Informe a 19 de diciembre de 2018

CLASE DE ASUNTO	PETICION	QUEJA	ECLAM	UGERENCI	DENUNCIA	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	751	0	0	0	0	751	48,33%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	3	0	0	0	0	3	0,19%
ASPECTOS DE PERSONAL	3	4	0	0	0	7	0,45%
ASPECTOS DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0,00%
ORDEN PÚBLICO-OPERACIONALES	0	0	0	0	0	0	0,00%
SERVICIO MILITAR	0	0	0	0	0	0	0,00%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0,00%
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	0	0	0	0	0	0	0,00%
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINAS	100	0	0	0	0	100	6,44%
INCORPORACIÓN CURSOS	0	0	0	0	0	0	0,00%
ATENCIÓN AL USUARIO	72	0	0	0	0	72	4,63%
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	1	0	0	0	0	1	0,06%
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS PRESTACIONALES	0	0	0	0	0	0	0,00%
VARIOS	620	0	0	0	0	620	39,90%
TOTAL	1550	4	0	0	0	1554	100,00%

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	DANIEL GENARO CASTAÑEDA ESPINOSA / SANDRA MORALES PIÑEROS
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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.	

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 DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	157	11%
PRESENCIAL		
LINEA GRATUITA		
LINEA DIRECTA		
INETRNET: REDES SOCIALES		
INTERNET: SITIO WEB		
INTERNET: CHAT	1270	89%
EMPRESA DE MENSAJERIA		
FAX		
Total	1427	100%

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENION Y SERVICIO AL CIUDADANO

(MULTICANALES)

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL		
LINEA ANTICORRUPCION		
BUZON DE SUGERENCIAS		
ATENCION PRESENCIAL	3100	27%
ATENCION TELEFONICA		
CALL CENTER	8508	73%
FOROS		
OTROS	11608	100%

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	DANIEL GENARO CASTAÑEDA ESPINOSA / SANDRA MORALES PIÑEROS
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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 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 todos 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 SEMANAL 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.

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

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	DANIEL GENARO CASTAÑEDA ESPINOSA / SANDRA MORALES PIÑEROS
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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.	

diferentes canales dispuestos por la Entidad. Se encuestaron 7468 usuarios.

TRAMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
PRESENCIAL	280	EXCELENTE
CALL-CENTER	6412	EXCELENTE
CHAT	776	EXCELENTE

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.

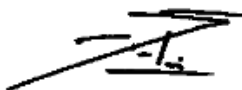
De acuerdo a los datos recolectados se mantiene un nivel de satisfacción alto, en donde se están solucionando las consultas que allegan los usuarios y que el trato que han recibido mientras realizan la consulta es igualmente satisfactorio.

Con respecto al periodo anterior se tiene que la calificación ponderada de la percepción del canal presencial mejoró, estando por el 95% de satisfacción representado por la calificación EXCELENTE lo que evidencia que las acciones de mejora que ha tenido la coordinación del Grupo de Atención al Usuario generan impacto positivo frente a lo que piensan los usuarios y el cómo se sienten al acercarse a la Supervigilancia.

Las calificaciones desfavorables que se obtuvieron en el periodo corresponden a casos aislados que los podríamos categorizar como de difícil solución.

Por otra parte, se tiene que para los 3 canales la variable que se calificó de manera menos favorable fue la de la solución de la consulta, correspondiendo a la demora generalizada de los tramites que maneja la Entidad en su día a día y en algunos casos por desconocimiento del asesor.

Dicho lo anterior las recomendaciones que se mantienen van dirigidas a capacitar al recurso humano tanto en conocimientos de los temas propios de la Entidad como de la cualificación de los asesores en calidad y calidez al momento de prestar el servicio, este último alineado al Protocolo de Atención propio de la Supervigilancia.



Firmado digitalmente: CARLOS PEÑA IRAGORRI

SECRETARIO GENERAL CODIGO 1 2 1 GRADO 22

Dependencia: OTROS - 2 ANOS - TOKEN FÍSICO Fecha firma: 22/01/2019 8:40:44

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	DANIEL GENARO CASTAÑEDA ESPINOSA / SANDRA MORALES PIÑEROS
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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.	