

Radicado No. 20183700305811

22/10/2018

Bogotá D.C.

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

Asunto: INFORME PQRSO TERCER 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 tercer 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 (SEGUNDO TRIMESTRE/2018)**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1732	1678	54	93 (promedio)	3.11%

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	DANIEL GENARO CASTAÑEDA ESPINOSA
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.	

Página 1 de 8

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 segundo trimestre del **2018** se evidencia que quedan pendientes por resolver el 3.11% de las PQRS.

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2092	1575	212	30 (promedio)	10.13%

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 2092 PQRS recibidas en el tercer trimestre, 305 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 PQRS 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
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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2018

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJAS CONTRA SERV. VIGILADOS (*)	TOTAL GENERAL
Oficina de Sistemas	0	74	0	0	0	0	74
Despacho Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada	0	1	0	0	0	0	1
Despacho Superintendente Delegada para la Operación	0	8	0	0	0	0	8
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Atención al Usuario	0	108	0	0	1	0	109
Grupo de Consultoría Capacitación	0	73	0	0	0	0	73
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	127	0	0	0	0	127
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	198	0	0	0	0	198
Grupo de Inspección	0	13	0	0	0	0	13
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	202	0	0	0	0	202
Grupo de Quejas	0	0	0	0	0	498	498
Grupo de Recursos Financieros	0	471	0	0	0	0	471
Grupo de Recursos Humanos	0	6	0	0	0	0	6
Grupo de Sanciones	0	21	0	0	0	0	21
Oficina Asesora de Planeación	0	2	0	0	0	0	2
Grupo de Contratos	0	6	0	0	0	0	6
Oficina Asesora Jurídica- Grupo Respuestas a Derechos de Petición	0	247	0	0	0	0	247
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	4	1	0	0	0	5
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	31	0	0	0	0	31
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0
Total general	0	1592	1	0	1	498	2092

*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
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 **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 DE ASUNTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	973					973	46,51%
ASPECTOS CONTENCIOSOS							
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	6					6	0,29%
ASPECTOS DE PERSONAL		1				1	0,05%
ASPECTOS DE SALUD							
ORDEN PÚBLICO-OPERACIONALES							
SERVICIO MILITAR							
BIENES MUEBLES E INMUEBLES							
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO							
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA							
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINAS	471					471	22,51%
INCORPORACIÓN CURSOS							
ATENCIÓN AL USUARIO	108			1		109	5,21%
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA							
CONTROL COMERCIO DE ARMAS							
ASPECTOS PRESTACIONALES							
VARIOS	532					532	25,43%
TOTAL	2090	1		1		2092	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.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	DANIEL GENARO CASTAÑEDA ESPINOSA
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.	

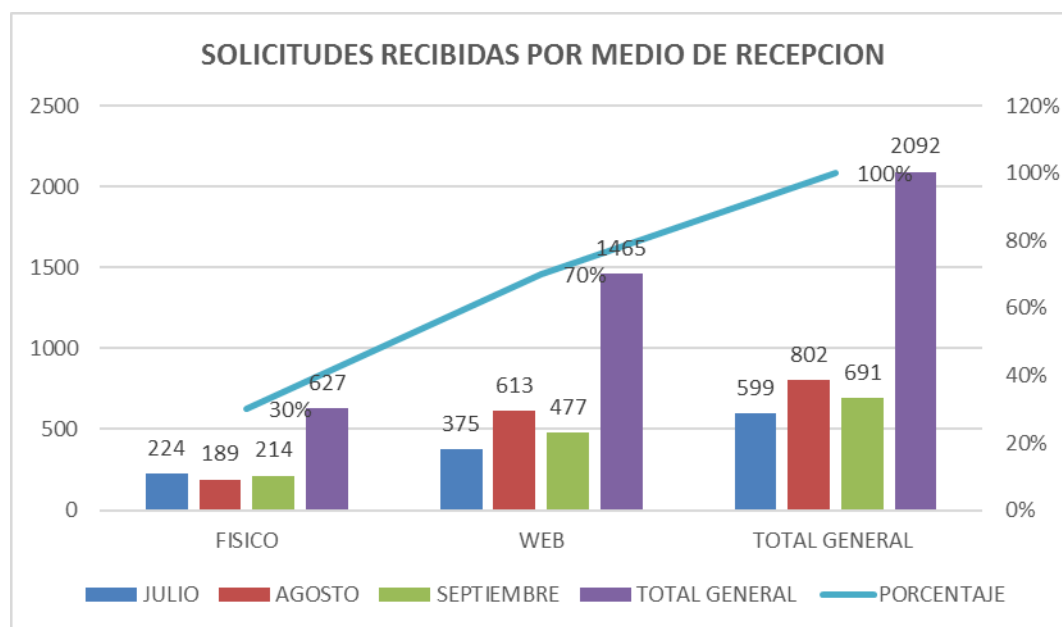
La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, información a la que puede acceder el público en general y que se encuentra disponible en la página **WEB** de la entidad.

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.

7

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICO	224	189	214	627	30%
WEB	375	613	477	1465	70%
TOTAL GENERAL	599	802	691	2092	100%



4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	DANIEL GENARO CASTAÑEDA ESPINOSA
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.	

(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	

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 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

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	DANIEL GENARO CASTAÑEDA ESPINOSA
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.	

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 diferentes canales dispuestos por la Entidad. Se encuestaron 7252 usuarios.

TRAMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
PRESENCIAL	42	BUENO
CALL-CENTER	6448	EXCELENTE
CHAT	762	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.

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

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	DANIEL GENARO CASTAÑEDA ESPINOSA
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.	

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.

Firmado digitalmente: CARLOS PEÑA IRAGORRI

SECRETARIO GENERAL CODIGO 1 2 1 GRADO 22

Dependencia: REPOSICION - 53 DIAS - Fecha firma: 22/10/2018 10:58:41
TOKEN FIS

SECRETARIO GENERAL

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	DANIEL GENARO CASTAÑEDA ESPINOSA
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.	

Página 8 de 8