

Radicado No. 20183700197451

13/07/2018

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

Asunto: INFORME PQRSO SEGUNDO 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 segundo trimestre del 2018:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (PRIMER TRIMESTRE/2018)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2121	971	1150	Se genera en el sistema y depuración manual.	54,220%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SANDRA MORALES PIÑEROS DANIEL GENARO CASTAÑEDA
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE 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 primer trimestre del **2018** se evidencia que el 54,22% de las PQRSD quedaron pendientes por resolver.

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1732	1359	123	34 (promedio)	6.87%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA y de la Oficina de Sistemas.

NOTA. De las 1732 PQRS recibidas con corte a 30 de junio de 2018, a 250 no se les ha dado respuesta, sin embargo, tampoco se encuentran vencidas por estar dentro de los términos de ley.

Adicionalmente, se evidenció una situación particular con las PQRS que ingresan al Grupo de Recursos Financieros, por cuanto los vigilados ingresan sus reportes de Estados Financieros a través de este medio, sin que ello corresponda a una PQRS, toda vez que corresponden a documentos informativos y, por tanto, no son tenidos en cuenta para este informe.

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 acuse 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.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SANDRA MORALES PIÑEROS DANIEL GENARO CASTAÑEDA
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE 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.	

-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.

-Así mismo el Grupo en mención consolida la información de las diferentes dependencias, con el fin de atender las consultas que así lo ameritan, garantizando con ello unidad de criterio en los pronunciamientos.

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.

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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2018

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJAS CONTRA SERV. VIGILADOS (*)	TOTAL GENERAL
Oficina de Sistemas	0	121	0	0	0	0	121
Despacho Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada	0	3	0	0	0	0	3
Despacho Superintendente Delegada para la Operación	0	29	0	0	0	0	29
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	3	0	0	0	0	3
Grupo de Atención al Usuario	0	89	0	0	0	0	89

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SANDRA MORALES PIÑEROS DANIEL GENARO CASTAÑEDA
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE 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.	

Grupo de Consultoría Capacitación	0	86	0	0	0	0	86
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	95	0	0	0	0	95
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	164	0	0	0	0	164
Grupo de Inspección	0	6	0	0	0	0	6
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	177	0	0	0	0	177
Grupo de Quejas	0	0	0	0	0	587	587
Grupo de Recursos Financieros	0	32	0	0	0	0	32
Grupo de Recursos Humanos	0	2	0	0	0	0	2
Grupo de Sanciones	0	11	0	0	0	0	11
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Contratos	0	2	0	0	0	0	2
Oficina Asesora Jurídica	0	258	0	0	0	0	258
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	3	0	0	0	0	6
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	61	0	0	0	0	61
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0
Total general	3	1142	0	0	0	587	1732

***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.

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA

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	1633					1633	94.28%
ASPECTOS CONTENCIOSOS							

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SANDRA MORALES PIÑEROS DANIEL GENARO CASTAÑEDA
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE 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.	

ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	2					2	0.11%
ASPECTOS DE PERSONAL	2	3				5	0.28%
ASPECTOS DE SALUD							
ORDEN PÚBLICO-OPERACIONALES							
SERVICIO MILITAR							
BIENES MUEBLES E INMUEBLES							
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO							
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA							
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINAS	1					1	0.05
INCORPORACIÓN CURSOS							
ATENCIÓN AL USUARIO	89					89	5.13%
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA							
CONTROL COMERCIO DE ARMAS							
ASPECTOS PRESTACIONALES	2					2	0.11%
VARIOS							
TOTAL	1729	3				1732	100%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA y de la Oficina de Sistemas.

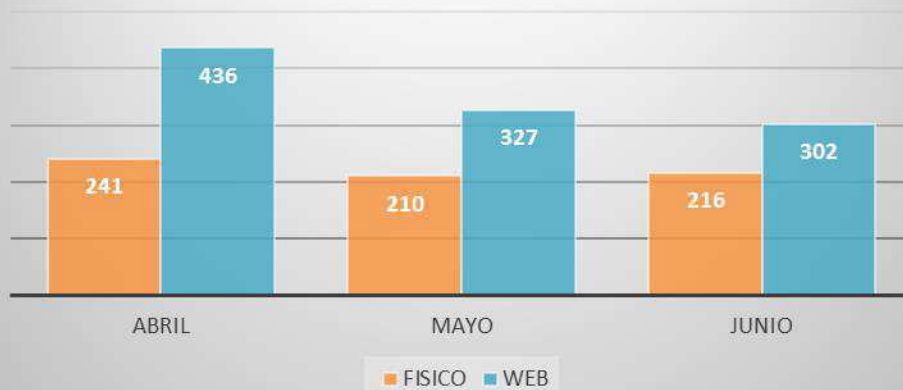
La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, información a la que puede acceder el público en general y que se encuentra disponible en la página **WEB** de la entidad. Igualmente, 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 GENE- RAL	PORCENTAJE
FISICO	241	210	216	667	39%
WEB	436	327	302	1065	61%
TOTAL GENE- RAL	677	537	518	1732	100%

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SANDRA MORALES PIÑEROS DANIEL GENARO CASTAÑEDA
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE 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.	

Solicitudes recibidas por medio de recepción



Con respecto al trimestre anterior el canal preferido y en concordancia a las políticas de la Entidad el canal preferido por los usuarios para presentar sus PQRS es el WEB con 1065 radicados.

La SuperVigilancia, con el propósito de prestar un mejor servicio a sus usuarios y grupos de interés, dicta capacitaciones en el manejo y utilización de la sede electrónica para facilitarles el acceso, y para que de esta manera puedan realizar y hacer seguimiento a sus trámites en línea, sin embargo el usuario aún es tímido y temeroso frente al uso de las herramientas virtuales, por lo cual prefiere la seguridad de los métodos tradicionales en lo que respecta a la radicación de sus solicitudes ante la Entidad.

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	1866	54%
ATENCION TELEFONICA	0	
CALL CENTER	1591	66%
FOROS	0	
OTRO	0	

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SANDRA MORALES PIÑEROS DANIEL GENARO CASTAÑEDA
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE 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

En cumplimiento Circular N° CIR2013-102 de fecha 11 de Julio de 2013 emitida por la Secretaria General del Ministerio de Defensa Nacional y correspondiente a la Documentación de acciones correctivas para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

El Área de Atención al Usuario, en aras de satisfacer a sus usuarios y grupos de interés, ha implementado estrategias que apunten al mejoramiento de la atención y resolución de las PQRS. Por tanto, viene realizando campañas internas y externas relacionadas con este tema, realizando encuestas trimestrales de satisfacción a los usuarios a través de los diversos canales dispuestos por la Entidad, seguidamente realiza la evaluación y análisis de las mismas, con el fin de formular acciones de mejora. Igualmente, a nivel interno realiza reuniones con las áreas y/o dependencias responsables de la resolución de las PQRS para evidenciar las razones que motivan el incumplimiento en los tiempos de respuestas, haciendo acompañamiento para verificar las respuestas a las PQRS y envía alertas de vencimiento, entre otras.

De este seguimiento, se halló que una vez confrontadas las bases de datos de las áreas y/o dependencias responsables de dar respuesta, respecto a la base de datos que reporta el área de sistemas, a éstas solicitudes si bien no se les da respuesta dentro de los términos que exige la norma, sí se han resuelto dentro del mes correspondiente en su mayoría. Lo anterior se debe a que, por inconsistencias en el flujo de cada proceso, el usuario responsable no finaliza la tarea en el sistema, o no la puede finalizar cuando se requiere una respuesta adicional por parte del usuario o del servicio vigilado. Esto conlleva a que el gestor documental, reporte la gestión como documento vencido sin respuesta, cuando en realidad sí la tiene; Por esta razón los reportes de los trimestres anteriores presentan un alto porcentaje de PQRS pendientes por resolver.

La actividad de confrontar las bases, es una acción de mejoramiento continuo, que permite tener control y seguimiento sobre la gestión realizada a las PQRS, lo que conlleva a evitar que los posibles riesgos institucionales y de corrupción se materialicen.

1. 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 6727 usuarios.

TRAMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
PRESENCIAL	23	EXCELENTE
CALL-CENTER	6141	EXCELENTE
CHAT	563	BUENO

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SANDRA MORALES PIÑEROS DANIEL GENARO CASTAÑEDA
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE 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.	

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.

Para el CHAT se debe hacer un esfuerzo mayor ya que este es un canal de comunicación más complejo en el sentido de que el emisor y el receptor deben manejar un lenguaje concreto, en donde si la solicitud o la respuesta son demasiado extensas resultan siendo demoradas y en algunos casos se pierde el sentido de la conversación.

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

Para el primer 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 PQRS, 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 -
TOKEN FIS

Fecha firma: 13/07/2018 15:12:01

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SANDRA MORALES PIÑEROS DANIEL GENARO CASTAÑEDA
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE 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.	