

Radicado No. 20183700025821

07/02/2018

Doctor

LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ

Secretario General

MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL

Bogotá D.C.

Asunto: INFORME PQRSU CUARTO TRIMESTRE AÑO 2017

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 2017 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 PQRSU 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 2017:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES**1.1 PERIODO ANTERIOR (TERCER TRIMESTRE)**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1668	1460	208	No se conoce por ajuste del sistema	12.47%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIENA.

Para el tercer trimestre del 2017 se evidencia que el 12.47% de las PQRSU quedaron pendientes por resolver, porcentaje bastante bajo y representativo en comparación con los trimestres

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLEY ELIZABETH PINEDA BAEZ
Revisado para firma por	CLAUDIA ACEVEDO/CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
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 12

anteriores, ya que en este período se identificó que en el gestor documental, a pesar que las diferentes áreas que gestionan las PQRSD, daban trámite y respuesta a los peticionarios, una vez radicaban los actos administrativos de salida, olvidaban dar el siguiente paso en el gestor documental, que era finalizar el proceso, razón por la cual, para el sistema quedaba como pendiente o sin gestiona, ya que de no hacerse el proceso completo, el gestor no puede identificar si se proyectó alguna respuesta o no. Así mismo, dado que el flujo de la finalización de las respuestas de PQRSD presenta fallas en el gestor documental, cuando se finalizaba la actuación administrativa quedaban en el subproceso Auto de Archivo y debían cerrarse esos subprocesos por error administrativo.

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1966	1496	470	Se genera en el sistema y depuración manual.	23,90%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA.

Para el cuarto trimestre del **2017** se evidencia un aumento de PQRSD en comparación con el trimestre anterior dado que los trámites como blindajes, renovación de licencias, acreditación de consultores y otorgamiento de licencias de funcionamiento requieren de un tiempo de estudio y el peticionario solicita con inmediatez la respuesta a sus solicitudes, de modo que como mecanismo de presión recurre a la radicación de PQRSD para hacer seguimiento a sus trámites, lo que termina congestionando aún más y retrasando todos los procesos.

Adicionalmente, en razón a que la Entidad atiende a nivel nacional todas las solicitudes, peticiones y requerimientos, el grupo de funcionarios de planta no es suficiente para cubrir el total de los trámites que radican los usuarios, adicionalmente, la contratación directa se hace por períodos cortos de tiempo, requiere capacitación sobre los procedimientos de la Entidad y esto impide dar continuidad a las gestiones de respuesta.

Es necesario aclarar que respecto al número de días vencidos de las PQRS, el gestor documental E-signa genera un reporte que muestra el número de días de vencimiento de la queja, sin embargo se debe entrar a revisar una a una, ya que el gestor no identifica si se le hizo alguna gestión al documento o no y en la medida en que el responsable de proyectar y radicar el documento, no finalice completamente el proceso, para el gestor la queja aparece vencida, independiente de si se ha contestado en términos o no o si realmente está vencida y no se le ha hecho ninguna gestión, esto en razón a la parametrización del reporte. Sobre este hecho se manifestó en varias ocasiones

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLEY ELIZABETH PINEDA BAEZ
Revisado para firma por	CLAUDIA ACEVEDO/CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
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.	

al grupo de Sistemas la importancia de cambiar los parámetros, para que la información generada sea veraz y de más fácil acceso para el análisis de los datos, a lo que respondieron que esas modificaciones constituirían horas de desarrollo por parte del gestor documental y que sería incluido en la segunda fase del contrato, una vez sea firmado.

1.3 GESTION DE PQRSO VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Entidades adscritas y vinculadas	12	8
TOTAL	12	8

El cuadro muestra que ingresaron 12 solicitudes de reiteración a la SuperVigilancia, realizadas por diferentes entidades, de las cuales 8 fueron resueltas y 4 solicitudes se encuentran en trámite por ser de respuesta compleja o porque la información está incompleta.

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2017

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLEY ELIZABETH PINEDA BAEZ
Revisado para firma por	CLAUDIA ACEVEDO/CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
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	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Oficina de Sistemas		82	7	9	2	18
Despacho Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada		2				0
Despacho Superintendente Delegada para la Operación	1	140	4	9		13
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional		4	1	8	1	10
Grupo de Atención al Usuario	4	87	7	16		23
Grupo de Consultoría Capacitación		103	2	11		13
Grupo de Esquemas de Auto-protección		154	3	4	2	9
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia		119	3	3		6
Grupo de Inspección		4		4		4
Grupo de Permisos de Estado Empresariales		143	2		4	6
Grupo de Quejas	104	160	65	395	1	461
Grupo de Recursos Financieros		51	1	4	3	8
Grupo de Recursos Humanos		5				0
Grupo de Sanciones		26	1	1		2
Oficina Asesora de Planeación		5				0
Grupo de Contratos		2				0
Oficina Asesora Jurídica		169		14		14
Oficina de Control Interno	1	2		4		4
Despacho Superintendente Delegado para el Control	1	6				0
Total general	111	1264	96	482	13	1966

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLEY ELIZABETH PINEDA BAEZ
Revisado para firma por	CLAUDIA ACEVEDO/CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
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.	

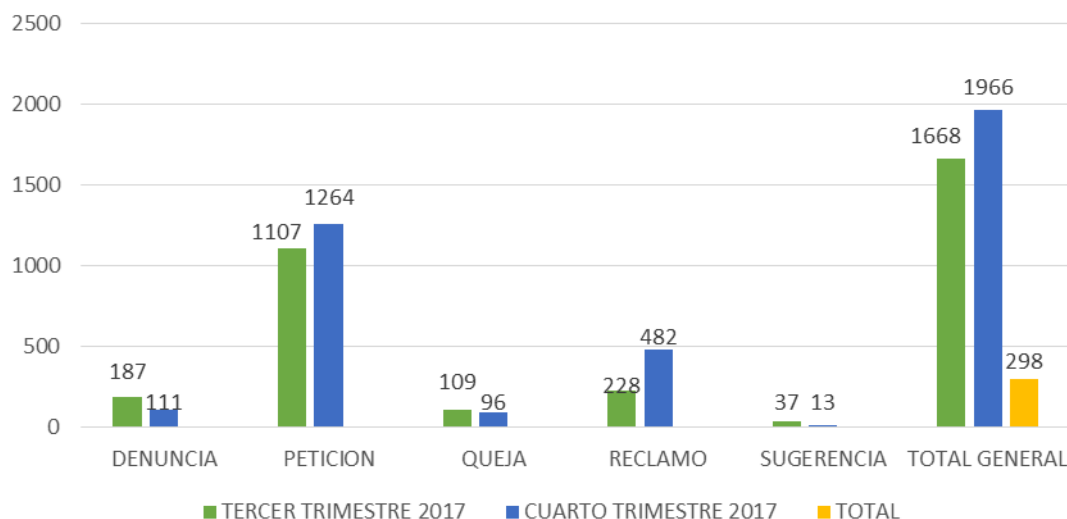
Página 4 de 12

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.

GRAFICA COMPARATIVO PQRS CUARTO TRIMESTRE DE 2017

	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
TERCER TRIMESTRE 2017	187	1107	109	228	37	1668
CUARTO TRIMESTRE 2017	111	1264	96	482	13	1966
TOTAL						298

COMPARATIVO PQRS TERCER Y CUARTO SEMESTRE 2017



La Grafica muestra que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, tuvieron un incremento del **34%**, incremento detallado en el numeral 1.2.

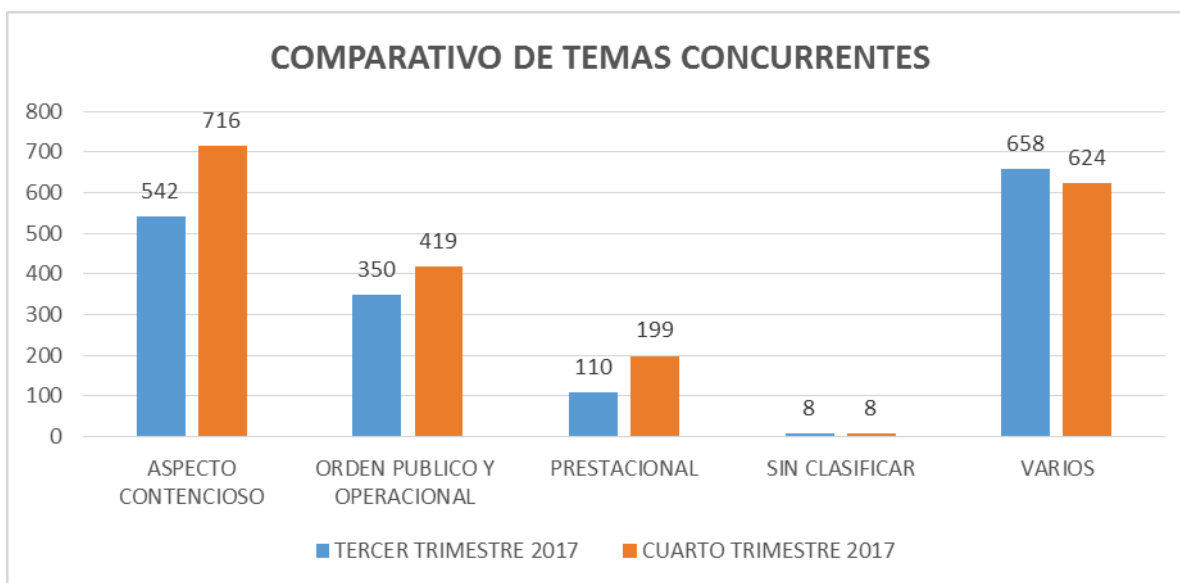
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLEY ELIZABETH PINEDA BAEZ
Revisado para firma por	CLAUDIA ACEVEDO/CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERADO	%
ASPECTO CONTENCIOSO	6	595	30	74	11	716	36,42
ORDEN PUBLICO Y OPERACIONAL	78	57	50	234	0	419	21,31
PRESTACIONAL	20	36	10	133	0	199	10,12
SIN CLASIFICAR	0	8	0	0	0	8	0,41
VARIOS	7	568	6	41	2	624	31,74
TOTAL GENERAL	111	1264	96	482	13	1966	100,00

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA.

GRAFICA DE TEMAS CONCURRENTES



En la gráfica se observan los temas que presentaron recurrencia en la SuperVigilancia en los dos últimos trimestres del 2017, que a continuación se definen:

1. **Contencioso:** Derechos de petición, quejas, consultas y sugerencias.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLEY ELIZABETH PINEDA BAEZ
Revisado para firma por	CLAUDIA ACEVEDO/CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
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. **Orden Público y Operacionales:** Hurto, irregularidades y servicios ilegales.
3. **Prestacional:** Laborales.
4. **Sin clasificar:** Por ajustes en el nuevo sistema, la clasificación de las PQRSD no se han podido realizar en su totalidad, ya que solo la dependencia de Quejas y Reclamos contiene esos ítems de tema y subtema.

Se clasifican según las dependencias a continuación descritas:

- Grupo de Quejas: Orden público y operacionales
 - Oficina Jurídica: Contenciosos
 - Atención al Usuario, Permisos de Estado, Inspección, Sanciones, Superintendencia Delegada para la Operación, Delegado para el Control, son clasificadas de acuerdo al Contencioso, Orden Público y Operacional.
5. **Varios:** Preguntas generales, peticiones incompletas, solicitudes de copias y alcances al radicado.

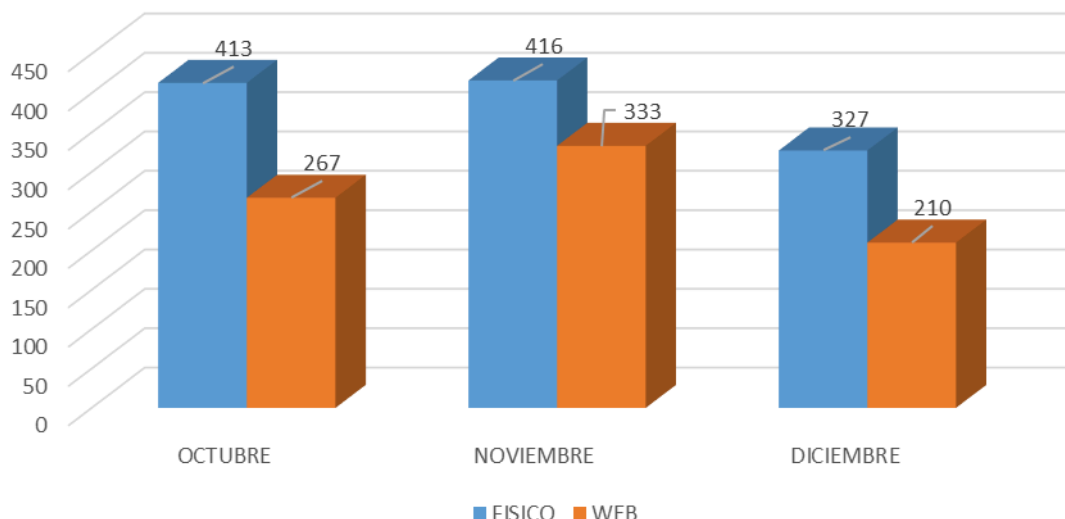
La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, información a la que puede acceder el público en general y que se encuentra disponible en la página **WEB** de la entidad. Igualmente,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

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICO	413	416	327	1156	58,79959308
WEB	267	333	210	810	41,20040692
TOTAL GENERAL	680	749	537	1966	100

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLEY ELIZABETH PINEDA BAEZ
Revisado para firma por	CLAUDIA ACEVEDO/CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
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.	

MEDIO DE RECEPCIÓN CUARTO TRIMESTRE



El canal de preferencia para las solicitudes de trámites a la SuperVigilancia es el punto de radicación física, con una visita de **1156** usuarios para el cuarto trimestre.

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	PORCENTAJE
ATENCION PRESENCIAL	1604	17,53%
CALL CENTER	3461	37,82%
CHAT	4084	44,63%
TOTAL	9149	100%

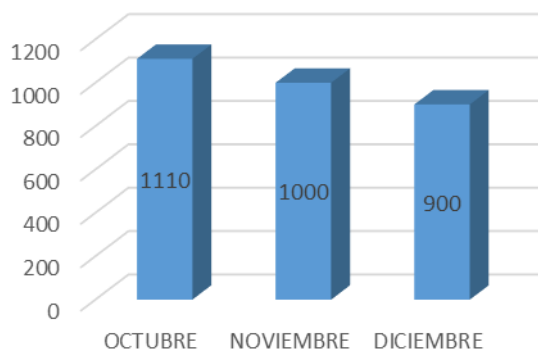
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLEY ELIZABETH PINEDA BAEZ
Revisado para firma por	CLAUDIA ACEVEDO/CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

MES	CALL CENTER	CIC	CHAT
OCTUBRE	580	1110	12
NOVIEMBRE	1131	1000	24
DICIEMBRE	390	900	70
TOTAL	2101	3010	106

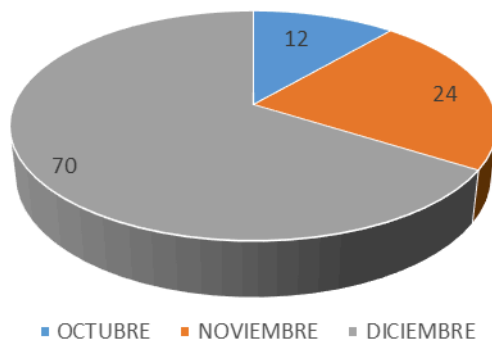
CALL CENTER



ATENCIÓN PERSONALIZADA CIC



CHAT



Se observa que de los canales de comunicación dispuestos por la Entidad, la ciudadanía prefiere la atención personalizada, en el cuarto trimestre se atendieron **3110** usuarios.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLEY ELIZABETH PINEDA BAEZ
Revisado para firma por	CLAUDIA ACEVEDO/CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
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, 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, hace seguimiento y 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.

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, para el cuarto trimestre se realizó a través de la encuesta personalizada. Se encuestaron 27 usuarios por este medio, de los cuales 20.8 de los encuestados califican el servicio como excelente representados en el 77% de la muestra, 5.6 le dieron una calificación de bueno representados en el 20.7% de la muestra y tan solo 1 de los encuestados calificó el servicio como regular representado por el 0.2% de la muestra (nadie calificó el servicio como malo).

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLEY ELIZABETH PINEDA BAEZ
Revisado para firma por	CLAUDIA ACEVEDO/CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
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.	

CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN:



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:

Una vez analizada la encuesta, se obtuvieron los resultados que han permitido determinar la percepción que tienen los usuarios de la atención recibida y prestada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

A los usuarios que accedieron a contestar la encuesta, una vez fueron atendidos por el grupo de apoyo del área de atención al usuario. En el tercer trimestre de 2017 se atendieron 791 usuarios, y respondieron la encuesta 530, de lo anterior se tiene que se encuestó el 67% de los usuarios del Contac Center, atendidos en ese periodo y que la percepción que tienen sobre la atención prestada es la siguiente:

De los 530 usuarios que respondieron la encuesta, 432 tienen una percepción excelente sobre la atención prestada por el grupo de atención al usuario, y 98 están inconformes, lo que quiere decir que el 81.5% de los usuarios encuestados, determinaron que sí hay claridad en la información suministrada por el grupo de apoyo y que satisfacen sus inquietudes; no obstante el 18.5% está inconforme con la atención prestada en la entidad. Aún cuando parece ser que los usuarios que se comunican a través de este canal, están satisfechos con la atención, es importante tener en cuenta para la formulación de acciones de mejora, al 33% de los usuarios que no dieron respuesta a la misma. Es decir, determinar los motivos por los cuales no dan su percepción sobre la atención a través de este canal, toda vez que es un porcentaje considerablemente alto dentro de la medición.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLEY ELIZABETH PINEDA BAEZ
Revisado para firma por	CLAUDIA ACEVEDO/CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
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.	

Como se mencionó anteriormente, para el cuarto trimestre la medición se realizó a través de la encuesta personalizada. Se encuestaron 27 usuarios por este medio, de los cuales 20.8 de los encuestados califican el servicio como excelente representados en el 77% de la muestra, 5.6 le dieron una calificación de bueno representados en el 20.7% de la muestra y tan solo 1 de los encuestados calificó el servicio como regular representado por el 0.2% de la muestra (nadie calificó el servicio como malo), lo que significa que mantenemos el estándar de excelente en la calidad de la entrega de información al ciudadano.

Cabe anotar que el área de atención al usuario, en aras de mejorar la atención prestada a la ciudadanía en general, ha realizado avances en la gestión de la tercerización del servicio prestado a través del call y contac center que entrará en funcionamiento para la vigencia 2.018; teniendo en cuenta los resultados arrojados en las encuestas del 1er, 2º y 3er trimestres 2017, las cuales han apuntado a la inconformidad de los usuarios en la atención prestada a través de estos canales de comunicación.

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

Para el cuarto 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.

En cuanto a la atención a través de los canales de Call y Contac Center persiste un nivel de inconformidad en el servicio, la cual ha sido manifestada no sólo a través de las encuestas aplicadas en los trimestres anteriores, sino también en diversos escenarios donde se ha presentado la oportunidad de reportar esta falencia, sin embargo es importante resaltar que se está gestionando la tercerización de estos servicios, como mecanismo de subsanación de este aspecto en la Entidad, como se mencionó anteriormente.

Firmado digitalmente: CARLOS PEÑA IRAGORRI

SECRETARIO GENERAL CODIGO 1 2 1 GRADO 22

Dependencia: REPOSICION - 53 DIAS -
TOKEN FIS

Fecha firma: 06/02/2018 11:28:29

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLEY ELIZABETH PINEDA BAEZ
Revisado para firma por	CLAUDIA ACEVEDO/CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
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.	