

Radicado No. 20173700057081

18/04/2017

Bogotá D.C.

Doctor

LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ

Secretario General

MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL

Bogotá D.C.

Asunto: INFORME PQRS PRIMER 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 primer trimestre de 2017 de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que han radicado en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

A continuación, se describen las PQRS 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 de la vigencia anterior, 2016:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES**1.1 PERIODO ANTERIOR**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
216	78	138		63.8%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental Orfeo.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER ELIZABETH MARIN PARDO
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 11

De acuerdo a la información, se evidenció un **63.8%** de las PQRS direccionadas a las dependencias de la SuperVigilancia estaban pendientes por respuesta.

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1023	501	522	Por cambio de sistema y ajustes no nos permite ver los días. Tema que se está organizando.	51.02%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA.

Para el primer trimestre del **2017** se evidencia que falta por responder un **51.02%** de las PQRS, el cual muestra que hay un atraso en la entidad. Sin embargo, es importante resaltar que la SuperVigilancia dando cumplimiento a Gobierno en Línea, lanzo la Plataforma Virtual para que los usuarios pudieran acceder desde cualquier lugar a los servicios que presta la Entidad, pero que en la etapa de transición los usuarios han realizado los tramites por el módulo de PQRS, hecho que ha disparado las estadísticas sobre este tema.

1.3 GESTION DE PQRD VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Entidades adscritas y vinculadas	7	4
TOTAL	7	4

Se evidencia que ingresaron **7** solicitudes de reiteración a la SuperVigilancia donde las entidades adscritas están solicitando información en PQRS enviadas en meses anteriores, solicitudes que se encuentran en trámite, por ser de respuesta compleja.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER ELIZABETH MARIN PARDO
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 2 de 11

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

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Oficina de Comunicaciones		1				1
Oficina de Sistemas	3	54	15	8	3	83
Certificaciones		7				7
Despacho Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada		1				1
Despacho Superintendente Delegada para la Operación		23	2		1	26
Despacho Superintendente Delegado para el Control	1	2	1			4
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	2	1				3
Grupo de Atención al Usuario	7	26	2	1		36
Grupo de Consultoría Capacitación	1	35	3	1	1	41
Grupo de Contratos		2				2
Grupo de Control Interno Disciplinario		1				1
Grupo de Esquemas de Autoprotección		45	1	1	1	48
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia		27			1	28
Grupo de Inspección	6	4	2	1		13
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	2	110	3	2	1	118
Grupo de Quejas	281	60	63	44	1	449
Grupo de Recursos Financieros	2	42	1	1		46
Grupo de Recursos Humanos		1				1
Grupo de Sanciones	1	12	2			15
Oficina Asesora Jurídica	2	84	1	2	3	92
Secretaría General	1	7				8
TOTAL GENERAL	309	545	96	61	12	1023

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA

Las Peticiones, Quejas y Reclamos 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 que tienen las funciones misionales y que son competentes para el tema.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER ELIZABETH MARIN PARDO
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 3 de 11

GRAFICA QUE MUESTRA LAS ESTADISTICAS DE PQRS PRIMER TRIMESTRE DE 2017



Según la Gráfica, se evidencia que los temas que más se manejan en las PQRS son sobre **DENUNCIAS Y PETICIONES**, y en las peticiones ingresan los trámites que hacen que se disparen las PQRS en la SuperVigilancia, como lo demuestra la última columna total general, color azul último trimestre de 2016 y color gris primer trimestre de 2017.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

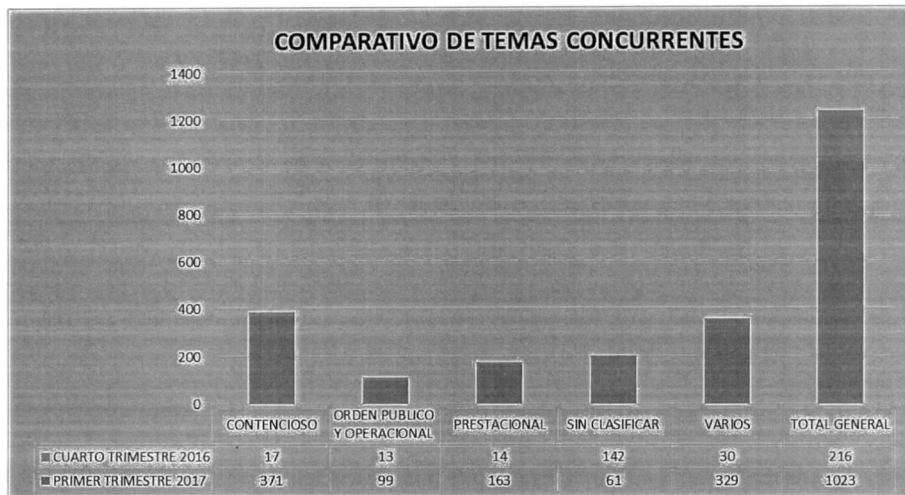
DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	%
CONTENCIOSO	74	74	26	13	3	371	36,27
ORDEN PUBLICO Y OPERACIONAL	62	62	16	15		99	9,68
PRESTACIONAL	92	92	21	15	1	163	15,93
SIN CLASIFICAR	11	11	1	1		61	5,96
VARIOS	70	70	32	17	8	329	32,16
TOTAL GENERAL	309	309	96	61	12	1023	100,00

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER ELIZABETH MARIN PARDO
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 11

GRAFICA DE TEMAS CONCURRENTES



Como se puede observar, los aspectos que presentaron mayor recurrencia en la SuperVigilancia en los dos últimos trimestres fueron:

1. **Prestacional:** Laborales.
2. **Orden Público y Operacionales:** Hurto, irregularidades y servicios ilegales.
3. **Varios:** Preguntas generales, peticiones incompletas, solicitudes de copias y alcances al radicado.
4. **Sin clasificar:** Por ajustes en el nuevo sistema, la clasificación de las PQRS no se ha podido realizar totalmente ya que solo la dependencia de Quejas y Reclamos contiene esos ítems de tema y subtema.

Se clasifican según las siguientes dependencias

- Grupo de Quejas: Orden público y operacionales
- Oficina Jurídica: Contenciosos

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER ELIZABETH MARIN PARDO
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.	

- Atención al Usuario, Permisos de Estado, Inspección, Sanciones, Superintendencia Delegada para la Operación, Delegado para el Control, son clasificadas de acuerdo al Orden Público y Operacional.

5. Contencioso: Derechos de petición, quejas, consultas y sugerencias.

Es de anotar que la SuperVigilancia da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la cual está dispuesta en la página **WEB** de la entidad o si se requiere la SuperVigilancia da respuestas a través de los correos autorizados por cada uno de los interesados o se expiden copias en físico como último recurso, pero para contribuir con la política cero papel o reducción de papel, la entidad envía la información por correo.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

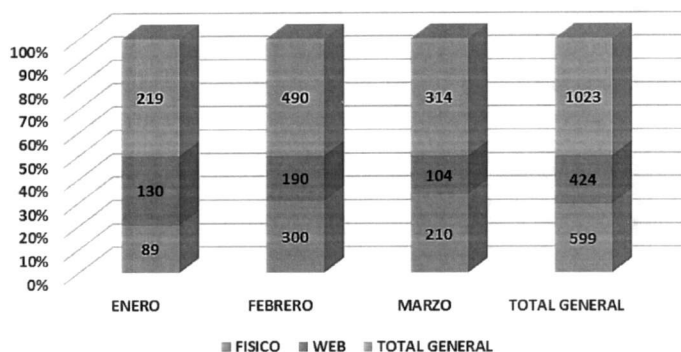
MEDIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL
FISICO	89	300	210	599
WEB	130	190	104	424
TOTAL GENERAL	219	490	314	1023

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
PRESENCIAL	599	60%
INTERNET: SITIO WEB	424	40%
TOTAL	1023	100%

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER ELIZABETH MARIN PARDO
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 RECEPCION PRIMER TRIMESTRE DEL 2017



El canal de preferencia de los usuarios que solicitan trámites a la SuperVigilancia es la ventanilla única de radicación, o sea la **PRESENCIAL** con una visita de **599** usuarios en los tres primeros meses.

Para un mejor servicio la SuperVigilancia implemento un nuevo aplicativo llamado **ESIGNA** en el cual las solicitudes, quejas o reclamos se deben realizar por la sede electrónica y que con los ajustes que se están haciendo, este aplicativo controlará los tiempos de respuesta de cada una de las solicitudes allegadas a la entidad y se podrá responder en tiempos.

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

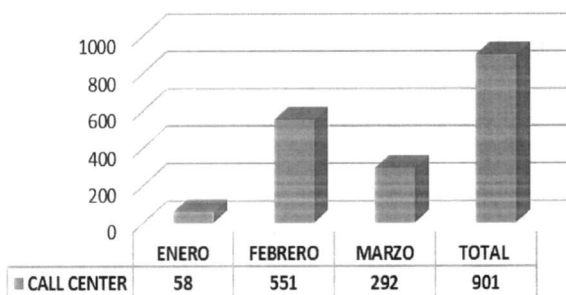
(MULTICANALES)

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	1427	40%
CALL CENTER	901	10%
CHAT	1885	50%

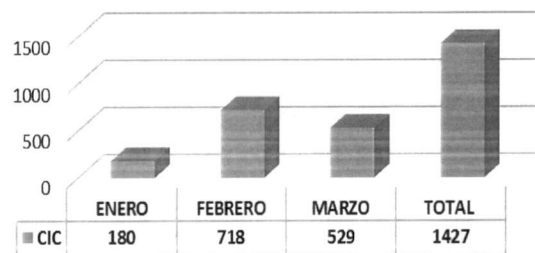
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER ELIZABETH MARIN PARDO
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

MES	CALL CENTER	CIC	CHAT
ENERO	58	180	300
FEBRERO	551	718	886
MARZO	292	529	699
TOTAL	901	1427	1885

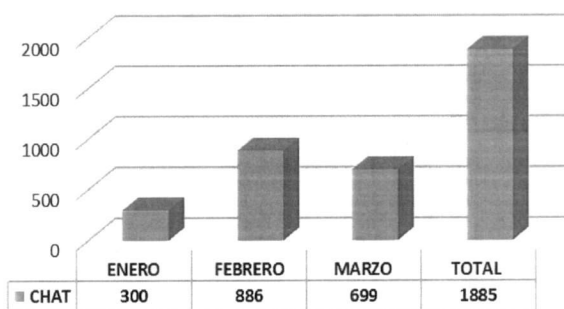
CALL CENTER PRIMER TRIMESTRE 2017



CENTRO DE INFORMACION AL CIUDADANO
PRIMER TRIMESTRE 2017



CHAT



FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectoado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER ELIZABETH MARIN PARDO
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.	

Se evidencia que los multicanales de preferencia por la ciudadanía para la atención y servicio al ciudadano, es el Chat con **1885** visitas.

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

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 y sugerencias.

ANEXO EL PRODECIMIENTO DE PQRS MODIFICADO PLAN DE MEJORAMIENTO DEL GRUPO DE ATENCION AL USUARIO INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LA NUEVA PLATAFORMA

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 MEDICION DE SATISFACCION DE USUARIOS

Según las sugerencias realizadas por la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación de la Entidad, el instrumento de medición (Encuesta), que se venía utilizando en la Oficina de Atención al Usuario no arrojaba mayor información y por lo tanto se debía modificar para que ésta fuera real y medible, que sirva para tomar acciones de mejora y permita ofrecer una atención al usuario adecuada y cumpliendo las directrices trazadas por el gobierno.

Esta encuesta está siendo modificada por la Oficina de Planeación y el Grupo de Atención al Usuario, y se dispondrá en la página WEB para que una vez el trámite o la PQRS tenga respuesta, el usuario califique y cualifique el servicio prestado por la entidad. Esta forma de diligenciamiento, genera confianza al usuario y tranquilidad para dar la respuesta de forma independiente y arroje estadísticas reales.

Para el segundo trimestre se presentara el análisis de la encuesta, con sus respectivas recomendaciones que busquen siempre el mejoramiento continuo.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER ELIZABETH MARIN PARDO
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 9 de 11



Identificador eAYJ dwwd 4cUW Dsqg 6skJ yFb GJA=
URL http://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica

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

Se espera que, con los cambios adoptados por la SuperVigilancia, la satisfacción de los usuarios sea diferente y vean a la entidad como un organismo de puertas abiertas, de fácil acceso a la información y oportuna en las respuestas a los trámites o PQRS.

Así mismo como una SuperVigilancia que contribuye al fortalecimiento del Sector de la Seguridad Privada.

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	0
Opiniones Positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación Positiva de percepción del Servicio	0

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	96
Reclamos	91
Opiniones Negativas	0
Calificación Negativa de percepción del Servicio	0

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER ELIZABETH MARIN PARDO
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.	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

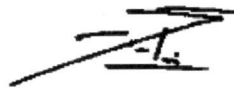
La SuperVigilancia abrió Plataforma Digital para acercar la entidad a los ciudadanos y usuarios y facilitar la radicación de trámites en línea y PQRS; sin embargo, hay que decir que se está en una etapa de ajuste del sistema y que se desarrollaran nuevos módulos que faciliten la operatividad del mismo.

El sistema de gestión documental nuevo, mitiga los contratiempos en la demora de los trámites y alertará a los servidores públicos en los tiempos de respuesta.

El Grupo de Atención al Usuario continúa con las campañas de sensibilización sobre la importancia de atender las quejas y reclamos en tiempos y las consecuencias que conlleva la no respuesta oportuna y el cumplimiento de términos legales.

Solicitar a la Oficina de Sistemas los ajustes necesarios en el nuevo gestor documental, de tal forma que permita consolidar unas estadísticas claras, para determinar asuntos y frecuencias de los trámites y de las PQRS.

Atento saludo,



Firmado digitalmente: CARLOS PEÑA IRAGORRI

SECRETARIO GENERAL 1-2-1 G 22

Dependencia: OTROS - 2 ANOS - TOKEN Fecha firma: 18/04/2017 16:25:10
FÍSICO

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER ELIZABETH MARIN PARDO
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 11 de 11



Identificador eAYJ dwwd 4cUW Dsag 6skJ yFb GJA=

URL: http://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica