

Oficio RAD N°
Fecha

Doctor
RAUL ALFONSO GUTIERREZ ROMERO
Secretario General (E)
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Carrera 54 # 26-25 CAN
Bogotá D.C.

Asunto: INFORME PQRSD TERCER TRIMESTRE AÑO 2025

Respetado Doctor:

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial nro. 42222 de fecha 27 de mayo de 2016, Democratización de la Gestión Pública y Lucha Contra la Corrupción, remito informe del tercero trimestre de 2025 sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) que se han radicado en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

A continuación, se describen las **PQRSD** de acuerdo con el formato anexo para tal fin:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Se presenta el consolidado que muestra el avance en la gestión sobre las respuestas a las solicitudes pendientes en el segundo trimestre del 2025:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (SEGUNDO TRIMESTRE 2025)

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	NRO. DE DÍAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1969	821	1148	30	58.30%

Fuente: Informe 2 trimestre de 2025.

Del segundo trimestre del **2025** se evidencia que encuentran pendientes por resolver 1148 PQRSD, las cuales representan un 58.30%.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ  NORBERTO JIMENEZ LOPEZ 	GESTIÓN DEL SERVICIO

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2025

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER EN TÉRMINOS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	NRO. DE DÍAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1774	251	235	1288	30	72.60%

Fuente: Base de datos Derechos de Petición.

Nota aclaratoria: De las 1774 PQRSD recibidas en el tercer trimestre 2025, se encuentran en proyección para dar respuesta 235, las cuales están dentro de los términos de Ley, por lo tanto, no se contabiliza en el cuadro anterior.

A continuación, se expone una descripción de las razones que explica la falta de respuesta a las PQRSD en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, así como las acciones que la entidad se encuentra implementando para remediar esta situación.

Posibles razones de la falta de respuesta a PQRSD

- Las responsabilidades relacionadas con la gestión de PQRSD se encuentran distribuidas de forma dispersa entre diferentes áreas, lo cual produce una deficiente coordinación y comunicación interna.
- Escasez de personal especializado, lo cual lleva a que el volumen de solicitudes supere la capacidad operativa.
- El manejo de herramientas tecnológicas limita la eficiencia en la respuesta.
- La utilización de plataformas tecnológicas que no facilitan la recepción, seguimiento y análisis de las solicitudes origina retrasos en la respuesta.
- La dispersión de los canales de comunicación (correo electrónico y atención presencial) complica el registro y la trazabilidad de cada PQRSD.
- La saturación debido a un número elevado de solicitudes, sin mecanismos adecuados para su priorización, conduce a demoras en la atención.
- La ausencia de metas e indicadores dificulta la evaluación del desempeño de las dependencias y la identificación de cuellos de botella.
- La falta de comunicación sobre políticas y estándares de respuesta a PQRSD genera desconocimiento o confusión en cuanto a los plazos y procedimientos.
- La falta de un sistema de respuesta que informe al ciudadano sobre el estado y avances de su solicitud afecta la percepción de transparencia y eficiencia.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ  NORBERTO JIMENEZ LOPEZ 	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

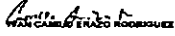
Acciones propuestas y compromisos a implementar

Así las cosas, desde la vigencia 2025, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se encuentra adelantando diferentes acciones, en aras de mejorar la eficiencia del servicio, fortalecer la confianza del ciudadano en la Entidad, garantizando un acceso efectivo a la justicia y a la transparencia en la gestión pública, a saber:

- Se están adelantando mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de emitir guías detalladas que definan el ciclo de vida de una PQRSD, asignando roles, responsabilidades y plazos definidos desde la recepción hasta la respuesta final.
- Se está desarrollando y consolidando un sistema unificado que permita registrar, asignar y dar seguimiento a todas las solicitudes de manera centralizada, facilitando la trazabilidad y el análisis de la información.
- En el marco del proceso de rediseño institucional se evaluó la carga laboral de cada dependencia y, se presente asignar más personal o redistribuir tareas para equilibrar la atención de las PQRSD.
- Se están revisando soluciones tecnológicas que faciliten la automatización de procesos, la generación de alertas y la creación de reportes en tiempo real, que permitan detectar rápidamente los retrasos y desviaciones en los plazos establecidos.
- Se están adelantando mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación tendientes a establecer métricas claras (tiempos de respuesta, número de casos resueltos, satisfacción ciudadana) que permitan evaluar la eficiencia de cada dependencia y realizar ajustes oportunos.
- Se adelantarán a partir del segundo trimestre de 2025, mesas de trabajo con acompañamiento periódico a los coordinadores responsables a cargo de dar respuesta a las PQRSD, con el fin de establecer metas claras, reportes oportunos y demás ámbitos para impactar positivamente las respuestas a la ciudadanía.
- Se generarán reportes que permitan identificar fortalezas y áreas de mejora, involucrando a los ciudadanos mediante encuestas de satisfacción.

1.3 GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General Fuerzas Militares	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ  NORBERTO JIMENEZ LOPEZ 	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

Policía Nacional	0	0
Unidad de Gestión General	0	0
Entidades Adscritas y Vinculadas	0	0
TOTAL	0	0

Fuente: Base de datos Derechos de Petición

Nota: No han llegado reiteraciones de parte de estas entidades, sin embargo, se realizan traslados por competencia a entidades como: fiscalía general de La Nación y Ministerio del Trabajo.

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	6	0	0	0	6
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina de Sistemas	0	29	0	0	0	29
Oficina de Asesora de Planeación	0	23	0	0	0	23
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo-Recursos	1	137	3	0	0	141
Oficina de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	1	0	0	0	1
Despacho Superintendente Delegado para la Operación	0	17	0	0	0	17
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	250	3	0	0	253
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	230	1	0	0	231
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	107	0	0	0	107
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	10	1	0	0	11
*Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	12	243	484	0	0	739
Grupo de Sanciones	0	49	4	0	0	53
Grupo de Inspecciones	0	19	0	0	0	19
Secretaría General	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Humanos	0	7	0	0	0	7
Grupo de Recursos Financieros	0	43	0	0	0	43
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	36	0	0	0	36
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	0	0	0	1
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Contratos	0	7	0	0	0	7
Grupo de Atención al Usuario	0	49	1	0	0	50
TOTAL GENERAL	13	1264	497	0	0	1774

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Nota aclaratoria: Se informa que el **GRUPO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES (QUEJAS)**, encargado de gestionar las quejas contra los servicios de vigilancia y seguridad privada, se considera como parte de las peticiones.

Las **PQRSD** interpuestas por la ciudadanía en general, en relación con 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.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°

Fecha

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE/ASUNTO	IPETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	ISUGERENCIA	DENUNCIA	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	925	493	0	0	12	1430	80,61%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	137	3	0	0	1	141	7,95%
ASPECTOS CONTRATACIÓN	7	0	0	0	0	7	0,39%
ASPECTOS PERSONAL	7	0	0	0	0	7	0,39%
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 DIH	0	0	0	0	0	0	0,00%
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS FINANCIEROS - NÓMINA	43	0	0	0	0	43	2,42%
INCORPORACIÓN CURSOS	0	0	0	0	0	0	0,00%
ATENCIÓN AL USUARIO	49	1	0	0	0	50	2,82%
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	0	0	0	0	0	0	0,00%
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS PRESTACIONALES	0	0	0	0	0	0	0,00%
VARIOS	98	0	0	0	0	98	5,41%
TOTAL	1284	497	0	0	13	1774	100%

Fuente: Base de datos de radicación

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, GENERAL	PORCENTAJE
PRESENCIAL	241	81	65	387	21,82%
ELECTRÓNICA	600	415	372	1.387	78,18%
Total general	841	496	437	1.774	100,00%

Fuente: Base de datos de radicación

Físico: Documentos que se radican presencial en la ventanilla de radicación.

Electrónica: Comprende todos aquellos documentos recibidos a través de canales digitales, que incluye correo electrónico (por ejemplo, la dirección “Contáctenos”) y servicios telefónicos de atención al cliente o call center.

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

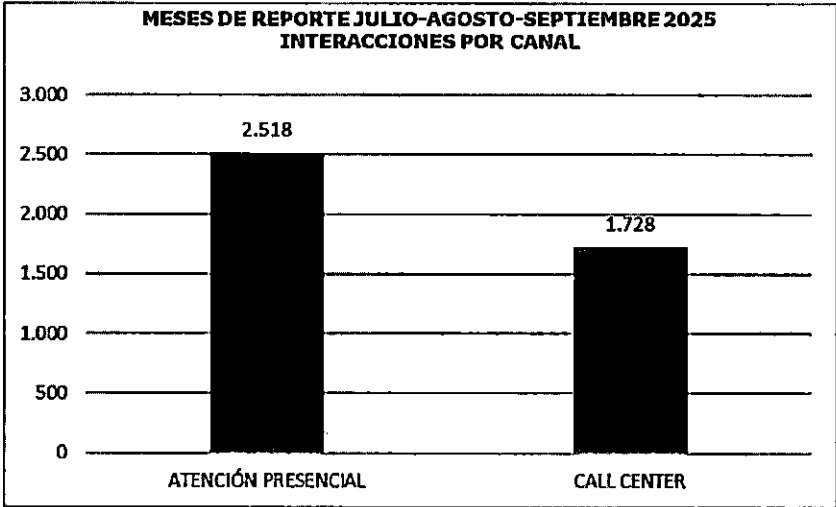
A continuación, presentamos las atenciones por los canales dispuestos por la entidad:

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	2.518	59%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	1.728	40,70%
WEB CHAT	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
OTRO	0	0%
TOTAL, GENERAL	4.246	100%

Fuente: Base de datos de Atención al Usuario



Según la gráfica anterior se evidencia que la Atención Presencial, específicamente Centro de Contacto genera el 59% de las interacciones totales de atención, teniendo en cuenta que es el medio que genera mayor facilidad de acceso para los ciudadanos.

4.1.1 COMPARATIVA DEL CANAL TELEFÓNICO ENTRE EL SEGUNDO TRIMESTRES DEL 2025 Y TERCER TRIMESTRE DEL 2025

COMPARATIVA ENTRE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	Segundo Trimestre 2025	MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
		Abril	0	0.00%
		Mayo	29	4%
		Junio	665	96%

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

	TOTALES		694	100%
Y				
EL TERCER TRIMESTRE 2025				
	Tercer Trimestre 2025	Julio	790	46%
		Agosto	565	33%
		Septiembre	373	22%
	TOTALES		1.728	100%

Fuente: Base de datos de registro telefónico

Ahora bien, durante el mes de junio de 2025 como se evidencia en la tabla, se restableció el servicio telefónico, lo que permitió un incremento que corresponde al 96% en las llamadas atendidas en comparación con los meses anteriores, es decir, mayo y abril, cuando la Entidad presento falla en el servicio.

Para el tercer trimestre, el número total de atenciones ascendió a 1.728, lo que representa un aumento frente al segundo trimestre.

Este crecimiento refleja una mejora en la interacción con el ciudadano, al ofrecer una atención más oportuna y clara.

MES	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	FANTASMAS
JULIO	790	790	0	0
AGOSTO	847	565	282	0
SEPTIEMBRE	894	373	521	0
TOTAL	2531	1728	803	0

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

ANALISIS DE LA CAUSA	ACCIONES CORRECTIVAS POR PARTE DE LA SUPERVIGILANCIA EN LA VIGENCIA 2025
La falta de procedimientos escritos y estandarizados genera incertidumbre en el proceso de asignación y seguimiento de las PQRSD, ya que no se establecen roles, tiempos ni metodologías unificadas.	- La Supervigilancia está redactando manuales operativos y protocolos específicos para la atención de PQRSD, definiendo cada etapa del proceso y los responsables de cada acción. - La Supervigilancia está estableciendo un calendario de revisiones y actualizaciones de dichos documentos para asegurar la adaptación a nuevas normativas y tecnologías.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

Se produce una dependencia excesiva del criterio individual del personal, lo que incrementa el riesgo de errores y demoras.	- La Supervigilancia está programando sesiones de capacitación para el personal, asegurando que los manuales y protocolos sean conocidos y aplicados de forma consistente. - La Supervigilancia está documentando la asistencia a las capacitaciones y evaluando periódicamente el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- La dispersión de funciones entre múltiples áreas causa dificultades en la coordinación, lo que se traduce en respuestas inconsistentes y demoras en la atención de las solicitudes. - La falta de un liderazgo centralizado impide un seguimiento integral de cada caso.	- La Supervigilancia está reestructurando el organigrama para consolidar la gestión de PQRSD en las dependencias encargadas o estableciendo un comité interdepartamental con roles definidos. - La Supervigilancia está documentando el proceso de reasignación de responsabilidades mediante organigramas actualizados y actas de reuniones. - La Supervigilancia está desarrollando protocolos que faciliten la coordinación interárea, estableciendo canales formales de comunicación y coordinación. - La Supervigilancia está registrando en actas las reuniones periódicas de coordinación y las acciones derivadas de las mismas.
- La falta de personal con formación en la atención de solicitudes y gestión de la información ocasiona que el volumen de PQRSD exceda la capacidad operativa, generando cuellos de botella. - Esta situación se agrava en picos de alta demanda.	- La Supervigilancia está evaluando la carga de trabajo y el perfil requerido, y realizando una redistribución de tareas o contratando personal adicional si es necesario. - La Supervigilancia está documentando las evaluaciones de necesidades y las decisiones de contratación o redistribución mediante informes y actas. - La Supervigilancia está implementando programas formativos en atención ciudadana y en la gestión de PQRSD. - La Supervigilancia está registrando la participación y los resultados de los cursos y capacitaciones.
La falta de formación continua impide que el personal pueda utilizar eficazmente las	La Supervigilancia está diseñando e implementando un calendario de formación que incluya técnicas de atención al ciudadano

Página 8 de 13

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

herramientas tecnológicas y las metodologías de atención, reduciendo la calidad del servicio. Los cambios tecnológicos y normativos no son seguidos ni incorporados oportunamente.	y capacitación en el uso de herramientas digitales. - La Supervigilancia está manteniendo registros detallados de los talleres, cursos y certificaciones obtenidas por los funcionarios - La Supervigilancia está realizando evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación en la eficiencia de la gestión de PQRSD y ajustando los programas según los resultados obtenidos. - La Supervigilancia está documentando informes de seguimiento y los resultados de estas evaluaciones.
La dependencia de sistemas obsoletos o poco adaptados a la necesidad de seguimiento y análisis de casos provoca retrasos y dificulta la generación de reportes que permitan tomar decisiones basadas en datos.	- La Supervigilancia está evaluando y seleccionando soluciones tecnológicas que permitan un mejor registro, seguimiento y análisis de las PQRSD. - La Supervigilancia está documentando estudios de factibilidad, especificaciones técnicas y actas de aprobación del proyecto de actualización. - La Supervigilancia está implementando un sistema centralizado que automatice alertas y notificaciones sobre demoras o incidencias. - La Supervigilancia está generando y archivando reportes periódicos que reflejen el desempeño del sistema, facilitando la toma de decisiones.
La utilización de múltiples canales (correo electrónico, formularios web, atención presencial) sin una integración adecuada dificulta el registro, seguimiento y consolidación de la información, afectando la trazabilidad.	- La Supervigilancia está desarrollando una solución tecnológica que unifique todos los canales de comunicación para recibir y gestionar las PQRSD en una única plataforma. - La Supervigilancia está documentando el proceso de integración mediante manuales, especificaciones de sistema y actas de implementación. - La Supervigilancia está estableciendo y documentando normas claras para el registro centralizado, garantizando que cada solicitud se asigne un identificador único y se haga seguimiento desde un punto central.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ  NORBERTO JIMENEZ LOPEZ 	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°

Fecha

El incremento en el número de solicitudes sin contar con un sistema de priorización adecuado genera una acumulación de casos, lo que ralentiza la respuesta y la resolución.	- La Supervigilancia está estableciendo criterios de clasificación y priorización según la urgencia, complejidad y el impacto de cada solicitud. - La Supervigilancia está documentando este sistema en un manual de operación y registrando los criterios aplicados en cada ciclo de revisión. - La Supervigilancia está realizando evaluaciones periódicas del volumen de solicitudes y ajustando la capacidad operativa de forma proporcional. - La Supervigilancia está documentando las evaluaciones con informes de desempeño y actas de reuniones para ajustar el sistema de priorización según los resultados.
La falta de indicadores y metas dificulta la medición del desempeño de las dependencias, impidiendo detectar áreas críticas y realizar mejoras de forma proactiva.	- La Supervigilancia está estableciendo indicadores clave de desempeño (KPIs) que midan tiempos de respuesta, satisfacción del ciudadano, volumen de solicitudes y otras métricas relevantes. - La Supervigilancia está documentando estos indicadores en un plan estratégico de gestión de PQRS, incluyendo metas a corto, mediano y largo plazo. - La Supervigilancia está implementando un sistema de reportes periódicos que permita evaluar el cumplimiento de los KPIs y realizar auditorías internas. - La Supervigilancia está archivando informes de seguimiento que sirvan como base para la toma de decisiones correctivas.
La inexistencia de una comunicación clara y constante sobre las políticas y procedimientos de atención genera incertidumbre tanto en el personal como en la ciudadanía, lo que afecta la calidad del servicio.	- La Supervigilancia está diseñando y difundiendo un manual de políticas y estándares que regule la atención de PQRS, asegurando la comprensión de los tiempos, etapas y responsabilidades. - La Supervigilancia está documentando la implementación del protocolo mediante comunicaciones internas (circulares, boletines) y actas de reuniones.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO



	- o La Supervigilancia está realizando campañas informativas dirigidas a funcionarios, contratistas y ciudadanos, detallando los procedimientos y tiempos de respuesta. - o La Supervigilancia está registrando la planificación y resultados de estas campañas en informes de gestión.
• La ausencia de un mecanismo automatizado o sistematizado para notificar al ciudadano sobre el progreso de su solicitud afecta la percepción de transparencia y reduce la confianza en la entidad.	- o La Supervigilancia está desarrollando o integrando una herramienta dentro del sistema centralizado de PQRSD que envíe actualizaciones periódicas a los ciudadanos, por ejemplo, a través de correo electrónico o mensajes SMS. - o La Supervigilancia está documentando el proceso de desarrollo, las funcionalidades implementadas y la capacitación del personal para el manejo del sistema. - o La Supervigilancia está estableciendo un procedimiento que permita registrar todas las notificaciones y respuestas enviadas, facilitando la trazabilidad y la auditoría del proceso. - o La Supervigilancia está manteniendo informes que consoliden la retroalimentación recibida de los ciudadanos para ajustar los mecanismos de comunicación de forma continua.

El Grupo de Atención al Usuario cuenta con una base de datos general PQRSD, en la cual se implementó un panel de control que permite visualizar el estado actual de cada radicado que ingresa a la entidad. Este panel también permite identificar si las respuestas fueron emitidas dentro del término legal o de manera extemporánea. De esta forma, es posible hacer seguimiento a las peticiones que se responden a tiempo, aquellas que se contestaron fuera de términos y las que se encuentran asignadas pero vencidas.

Adicionalmente, se evidencia la casilla con la fecha máxima de respuesta, la cual resulta clave para obtener información precisa sobre el estado actual de las solicitudes.

Es importante señalar que la información aquí relacionada se basa en un plan de contingencia emitido bajo **Resolución Nro. 20253000002067CS** del

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ  NORBERTO JIMENEZ LOPEZ 	GESTIÓN DEL SERVICIO

8/04/2025, debido a fallas presentadas en el gestor documental. Por lo tanto, todo documento de comunicación de salida se genera de forma manual.

De igual forma la informacion consiganda está sujeta a ajustes, en función de las devoluciones registradas durante el proceso de radicación.

6.IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Esta relacionado con la medicion de los factores generadores de sastifaccion e insatisfaccion, necesidades y expectativas de los petitionarios y de la ciudadania en general.

6.1. MEDICION DE SASTIFACCIÓN

Resultados Generales en la calificación de la Encuesta para las tres preguntas formuladas:

RESULTADOS DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CON 3 PREGUNTAS- 5 POSIBILIDADES DE CALIFICACION JULIO 1 SEPTIEMBRE 30 DE 2025						
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE	TOTALES
PREGUNTA 1	7	1	4	0	11	23
PREGUNTA 2	7	2	1	1	12	23
PREGUNTA 3	1	0	1	1	10	13
TOTAL	15	3	6	2	33	59
%	25%	5%	10%	3%	56%	100%

Fuente: Base de datos del formulario de encuestas a satisfacción

- 1 En una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente, ¿Cómo califica la atención al usuario ofrecida en la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada?
- 2 ¿Cómo califica la atención brindada por el funcionario?
- 3 Cómo califica la atención recibida en su solicitud, tramite o PQRS

Visión General de la Satisfacción

Un 56% de “Deficiente” y 3% de “Malo” revelan un alto nivel de insatisfacción entre los usuarios. Esto significa que, en conjunto, más del 59% de las evaluaciones tienen una percepción negativa de la atención, esto con relación al impacto negativo que generó la caída del Gestor Documental retrasando los tramites en general.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

Baja proporción de calificaciones positivas

Solo un 25% calificó la atención como “Excelente” y 5 % como “Bueno”. Estas cifras muestran que un sector muy reducido de los encuestados considera la atención satisfactoria.

Percepción intermedia limitada (“Regular”)

Apenas 10% de los usuarios ubicaron su experiencia en un punto medio (Regular). Este bajo porcentaje indica que la mayoría de los usuarios tiende a ubicarse en los polos negativo o positivo, con clara inclinación hacia la insatisfacción.

Los resultados de la encuesta evidencian una importante brecha entre la expectativa de los usuarios y la calidad del servicio ofrecido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Con un 69% de respuestas inclinadas hacia “Malo” o “Deficiente”, la insatisfacción es clara y masiva. Sin embargo, la existencia de un reducido porcentaje de calificaciones positivas indica que hay puntos de mejora que podrían replicarse.

Para revertir esta tendencia, la Supervigilancia se encuentra abordando de manera integral los procesos internos, la formación del personal, la comunicación con el ciudadano y el uso de herramientas tecnológicas. La adopción de un plan de mejora continua con indicadores concretos (tiempos de respuesta, satisfacción ciudadana, índices de resolución efectiva) es fundamental en la Entidad, para recuperar la confianza de los usuarios y aumentar de forma sostenible la calidad en la atención.

Cordialmente.



MARTA CECILIA MENGUAL QUINTERO
SECRETARIA GENERAL

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ  NORBERTO JIMENEZ LOPEZ 	GESTIÓN DEL SERVICIO