

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 primer trimestre año 2025

Respetado Doctor:

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial 42222 de fecha 27 de mayo de 2016, Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa, remito informe del primer 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 al formato anexo denominado "Pautas y contenido para la estructuración del informe trimestral".

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (CUARTO TRIMESTRE 2024)

A continuación, se presenta un cuadro consolidado que evidencia el avance en la gestión de respuesta de las solicitudes pendientes del periodo anterior:

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	NRO. DE DÍAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1.073	218	855	94	79.68%

Fuente: Informe 4 trimestre de 2024.

Del cuarto trimestre del 2024 se evidencia que encuentran pendientes por resolver 855 PQRSD con corte a 31 de Marzo de 2025, las cuales representan un 79.68%.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA JORGE ANDRES PIAMBA QUIÑONEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA ANGIE NATALY RUIZ RODRIGUEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO SECRETARÍA GENERAL

Oficio RAD N°
Fecha

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 31 DE MARZO 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
823	18	150	655	23	79.58%

Fuente: Base de datos Derechos de Petición.

Nota: De las 823 PQRS recibidas en el primer trimestre 2025, se encuentran en proyección para dar respuesta 150 , 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

- La ausencia de procedimientos estandarizados y manuales operativos dificulta la asignación y el seguimiento adecuado de cada solicitud.
- 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.
- La carencia de programas de capacitación sobre atención al ciudadano y 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, formularios web, 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.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA JORGE ANDRES PIAMBA QUIÑONEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA ANGIE NATALY RUIZ RODRIGUEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO SECRETARÍA GENERAL

Oficio RAD N°
Fecha

- 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.

Acciones Propuestas y Compromisos a Implementar

Así las cosas, desde el mes de septiembre de 2024, 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.
- Se está coordinando con el Grupo de Recursos Humanos, cursos, talleres y seminarios sobre atención al ciudadano, manejo de conflictos y uso de las nuevas herramientas tecnológicas, asegurando que el personal esté adecuadamente preparado para gestionar las solicitudes.
- 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, evaluaciones periódicas de los procesos de atención y 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

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIÉLA GUTIÉRREZ PARRA JORGE / JÓRES PIAMBA QUIÑONEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA ANGIE NANCY RUIZ RODRIGUEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO SECRETARÍA GENERAL

Oficio RAD N°
Fecha

No se evidencia reiteración efectuada por Oficinas de Servicio al Ciudadano o dependencias que hagan sus veces y que sean competentes de dar respuesta a las peticiones, con el fin de obtener copia de dichas respuestas.

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
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.

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

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	1	0	0	0	1
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina de Sistemas	2	9	22	5	0	38
Oficina de Asesora de Planeación	0	10	6	3	0	19
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo-Recursos	1	22	27	9	0	59
Oficina de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	0	0	0	0	0
Despacho Superintendente Delegado para la Operación	0	1	1	0	0	2
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	2	27	40	27	2	98
Grupo de Esquemas de Autoprotección	2	9	15	43	0	69
Grupo de Consultoría y Capacitación	2	9	17	37	0	65
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	0	0	1	0	1
*Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	15	42	255	18	1	331
Grupo de Sanciones	0	2	4	3	0	9
Grupo de Inspecciones	1	0	0	0	0	1
Secretaría General	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Humanos	0	1	3	0	0	4
Grupo de Recursos Financieros	0	10	7	4	0	21
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	3	4	1	0	8
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	0	1	0	0	1
Grupo de Contratos	0	0	1	1	0	2
Grupo de Atención al Usuario	4	30	41	19	0	94
TOTAL GENERAL	29	176	444	171	3	823

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA JORGE ANDRES PLAMBA QUIÑONEZ <i>JAPC</i>	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ <i>CE</i> CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA ANGIE NATALY RUIZ RODRIGUEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO SECRETARÍA GENERAL

Oficio RAD N°
Fecha

***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.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Cuenta CLASE DE ASUNTO	Enero	Febrero	Marzo	Total general
APLICATIVO APO	2		1	3
APLICATIVO RENOVA			3	3
APLICATIVO RIFINC			2	2
CERTIFICACIÓN DE RENOVACIÓN DE LICENCIA EN TRAMITE	1		1	2
CERTIFICADO DE MULTAS Y SANCIONES	1			1
CONCEPTO JURIDICO			9	9
CONSULTA	6	9		15
DENUNCIAS	5	1		6
DERECHO DE PETICION		1	19	20
DESBLINDAJES	1			1
ESTADO TRAMITE	11	12	102	125
FALTA DE INFORMACION			2	2
INFORMACION GENERAL	2	1	30	33
IRREGULARIDADES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1		7	8
PETICIÓN	1			1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2	7		9
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	1	1		2
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	65	46		111
QUEJA - TRASLADO POR COMPETENCIA			5	5
QUEJA A VIGILADO	18	27	55	100
QUEJA EN CONTRA DE VIGILANTE		1	20	21
QUEJA LABORAL	1		19	20
QUEJAS	86	126	1	213
RECLAMOS	23	12		35
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y/O APELACIÓN			1	1
RESPUESTA A REQUERIMIENTO			8	8
RUNT	1		7	8
SOLICITUD DE DESBLINDAJE	1			1
SOLICITUD DE INFORMACION		2	32	34
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	1	1	1	3
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	1			1
SUGERENCIA	3			3
TRAMITES			6	6
TRASLADOS POR COMPETENCIA	11			11
Total general	245	247	331	823

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA JORGE ANDRES PIAMBA QUIÑONEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA ANGIE NATALY RUIZ RODRIGUEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO SECRETARÍA GENERAL

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
PRESENCIAL	0	0	18	18	2,19%
SEDE ELECTRONICA	245	247	313	805	97,81%
Total general	245	247	331	823	100,00%

Fuente: Base de datos de radicación

Físico: Se refiere a los documentos que son presentados de manera presencial en la ventanilla de radicación.

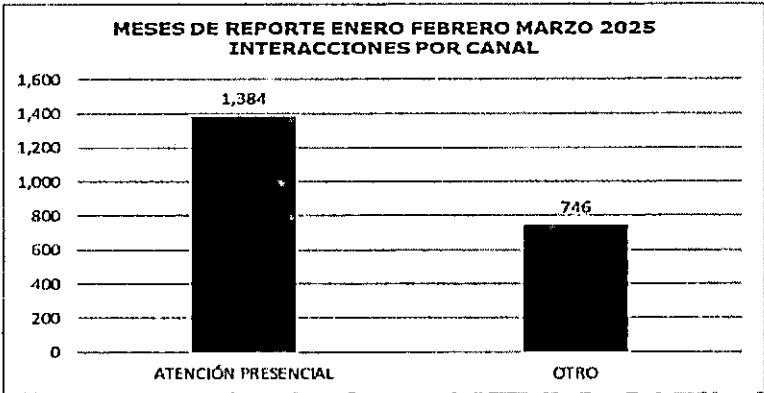
Sede Electrónica: Comprende todos aquellos documentos recibidos a través de canales digitales, que incluyen la sede electrónica de la entidad, correos electrónicos (por ejemplo, la dirección "Contáctenos") y servicios telefónicos de atención al cliente o call center.

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	1,384	64.98%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	0	0,00%
WEB CHAT	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
OTRO	746	35%
TOTAL, GENERAL	2,130	100%

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA JORGE ANDRES PIAMBA QUIÑONEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA ANGIE NATALY RUIZ RODRIGUEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO SECRETARÍA GENERAL

Oficio RAD N°
Fecha



Según la gráfica anterior se evidencia que la Atención Presencial, específicamente Centro de Contacto genera el 64.98% de las interacciones totales de atención ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.

3.1.1

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS

ANALISIS DE LA CAUSA	ACCIONES CORRECTIVAS POR PARTE DE LA SUPERVIGILANCIA DESDE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2024
- 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. - Se produce una dependencia excesiva del criterio individual del personal, lo que incrementa el riesgo de errores y demoras.	- 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. - 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	La Supervigilancia está reestructurando el organigrama para consolidar la gestión de PQRSD en las dependencias encargadas o

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA JORGE ANDRES PIAMBA QUIÑONEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA ANGIE NATALY RUIZ RODRIGUEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO SECRETARÍA GENERAL

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.	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 herramientas tecnológicas y las metodologías de atención, reduciendo la calidad del servicio. - Los cambios tecnológicos y normativos no son seguidos ni incorporados oportunamente.	- La Supervigilancia está diseñando e implementando un calendario de formación que incluya técnicas de atención al ciudadano 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.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA JORGE ANDRES PIAMBA QUIÑONEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA ANGIE NATALY RUIZ RODRIGUEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO SECRETARÍA GENERAL

Oficio RAD N°
Fecha

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.
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

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA JORGE ANDRES PIAMBA QUIÑONEZ <i>JP</i>	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ <i>CE</i> CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA ANGIE NATALY RUIZ RODRIGUEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO SECRETARÍA GENERAL

Oficio RAD N°

Fecha

	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 PQRSD, 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 PQRSD, 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. - La Supervigilancia está realizando campañas informativas dirigidas a funcionarios, contratistas y ciudadanos, detallando los procedimientos y tiempos de respuesta. - 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.	- 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. - La Supervigilancia está documentando el proceso de desarrollo, las funcionalidades

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA JORGE ANDRES PIAMBA QUIÑONEZ DAPD.	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA ANGIE NATALY RUIZ RODRIGUEZ CE	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO SECRETARÍA GENERAL

Oficio RAD N°
Fecha

	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.
--	--

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 peticionarios y de la ciudadania en general.

6.1. MEDICION DE SASTIFACCION

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 ENERO 2 MARZO 31 DE 2025						
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE	TOTALES
PREGUNTA 1	1	1	1	2	25	30
PREGUNTA 2	3	1	1	1	24	30
PREGUNTA 3	1	0	0	2	24	27
TOTAL	5	2	2	5	73	87
%	5,75	2,30	2,30	5,75	83,90	100%

- 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

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA JORGE ANDRES PIAMBA QUIÑONEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA ANGIE NATALY RUIZ RODRIGUEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO SECRETARÍA GENERAL

Oficio RAD N°
Fecha

Visión General de la Satisfacción.

Un 83.90% de “Deficiente” y 7.55% de “Malo” revelan un alto nivel de insatisfacción entre los usuarios. Esto significa que, en conjunto, más del 90% de las evaluaciones tienen una percepción negativa de la atención.

Baja proporción de calificaciones positivas

Solo un 5.75% calificó la atención como “Excelente” y 2.30% como “Bueno”. Estas cifras muestran que un sector muy reducido de los encuestados considera la atención satisfactoria.

Percepción intermedia limitada (“Regular”)

Apenas 3.50% 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 más del 90% 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.


JUAN DIEGO ANGARITA OSPINA
SECRETARIO GENERAL

Página 12 de 12

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA JORGE ANDRES PIAMBA QUIÑONEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA ANGIE NATALY RUIZ RODRIGUEZ	GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO SECRETARÍA GENERAL