

Doctor
RAUL ALFONSO GUTIERREZ ROMERO
Secretario General (E)
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CARRERA 54 NO 26 25 CAN
Bogotá D.C.

Asunto: INFORME PQRSO CUARTO TRIMESTRE AÑO 2024

Respetado doctor Gutiérrez Romero.

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 tercer trimestre de 2024 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 cuarto trimestre del 2024:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (TERCER TRIMESTRE 2024)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1407	875	532	39	37.81%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Del tercer trimestre del **2024** se evidencia que quedan pendientes por resolver **37.81%** de las PQRSO recibidas.

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	Cristhian Armando García Ariza	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó		

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DEL 2024

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1073	171	889	25	82.85%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.
Nota: De las 1073 PQRS recibidas en el cuarto trimestre 2024, a 13 no se les ha dado respuesta, sin embargo, tampoco se encuentran vencidas por estar dentro de los términos de ley, por lo tanto, no se contabiliza en el cuadro anterior.

1.3GESTION DE PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Entidades adscritas y vinculadas	0	0
TOTAL	0	0

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

DEPENDENCIA	RECEBIDAS	RESUELTAS	QUEJAS	REITERADAS	NO ATENDIDAS	TOTAL VENCIDAS
Despacho SuperIntendente de vigilancia y seguridad privada	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina de Sistemas	0	26	0	0	0	26
Oficina de Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo-Recursos	0	77	0	0	0	77
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	3	0	0	0	3
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	129	0	0	0	129
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	81	0	0	0	81
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	50	0	0	0	50
Despacho SuperIntendente delegado para el Control	0	1	0	0	0	1
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	442	0	0	0	442

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	Cristhiam Armando García Ariza	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó		

Grupo de Sanciones	0	8	0	0	0	8
Grupo de Inspecciones	0	6	0	0	0	6
Secretaría General	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Financieros	0	19	0	0	0	19
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	43	0	0	0	43
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Contratos	0	1	0	0	0	1
Grupo de Atención al Usuario	0	187	0	0	0	187

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

***NOTA.** Se aclara que el GRUPO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES (QUEJAS) que gestiona las quejas contra los servicios de vigilancia y seguridad privada, se incluyen como PETICI3N

Las **PQRSD** interpuestas por la ciudadanía en general, de los servicios de vigilancia y seguridad privada que son objeto de control, inspecci3n y vigilancia por parte de esta Entidad, se asignan a cada una de las áreas y/o dependencias competentes y responsables de su resoluci3n.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE ASUNTO	ASUNTO	CLASE	ASUNTO	CLASE	ASUNTO	CLASE	CLASE
ASPECTOS MISIONALES	720	0	0	0	0	720	67,10
ASPECTOS CONTENCIOSOS	77	0	0	0	0	77	7,18
ASPECTOS CONTRATACION	1	0	0	0	0	1	0,09
ASPECTOS PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0
ORDEN PUBLICO-OPERACIONALES	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIO MILITAR	0	0	0	0	0	0	0
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0
DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS INTERNACIONAL HUMANITARIO	0	0	0	0	0	0	0
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	19	0	0	0	0	19	1,77

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	Cristhian Armando Garcia Ariza	Gesti3n del Servicio
Revisó y Aprobó		

INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL USUARIO	187	0	0	0	0	187	17,43
ADMINISTRACION Y LOGISTICA	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS PRESTACIONALES	0	0	0	0	0	0	0
VARIOS	69	0	0	0	0	69	6,43
TOTAL	256	0	0	0	0	256	23,86

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

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 correo electrónico.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL CUARTAL	PORCENTAJE
FISICO	38	15	18	71	6,62
SEDE ELECTRONICA	373	386	243	1002	93,38
TOTAL CUARTAL	411	401	261	1073	100

Físico: documentos que se radican presencial en la ventanilla de radicación.
Sede Electrónica: documentos que llegan por la sede electrónica de la entidad, correo electrónico contáctenos, call center, es decir medios digitales.

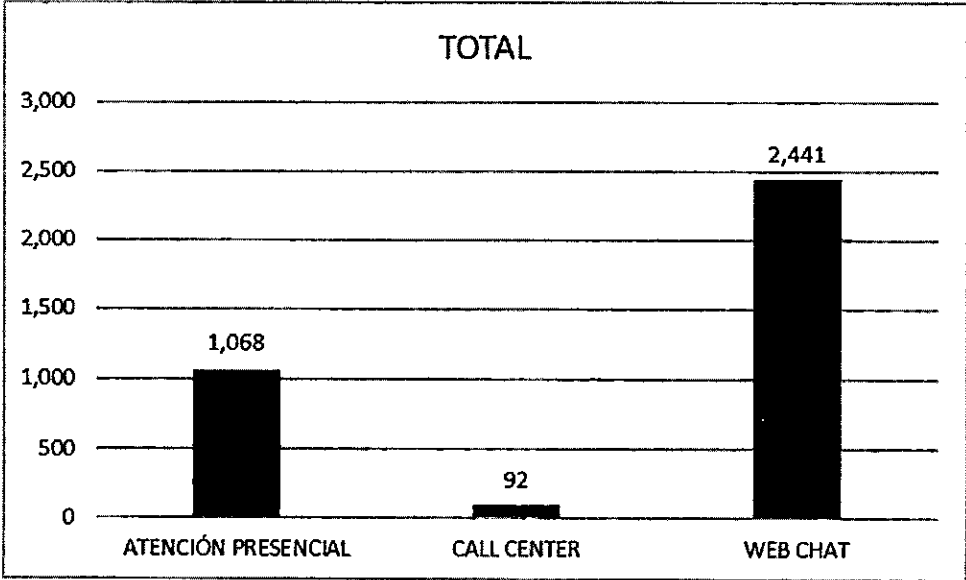
4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

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

TIPO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Cristhian Armando Garcia Ariza	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó		

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	1,068	29.66%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	92	2.55%
WEB CHAT	2,441	67.79%
FOROS	0	0,00%
OTRO	0	0,00%
TOTAL GENERAL	3,601	100%

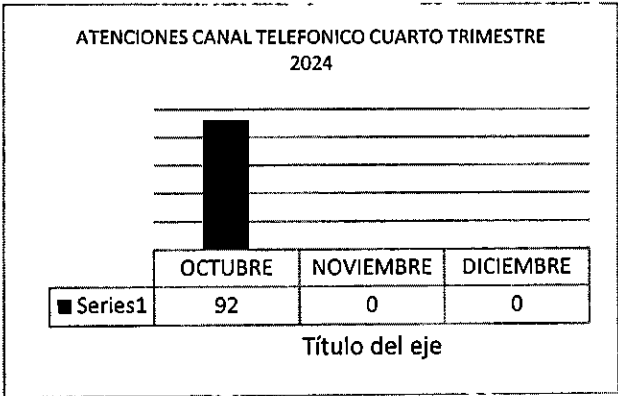
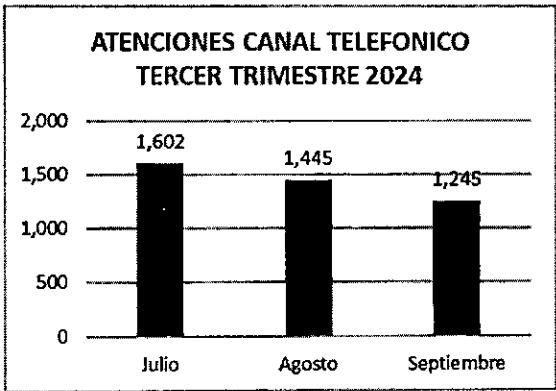


Según la gráfica anterior se evidencia que el web chat, específicamente Centro de Contacto genera el 67.79% de las interacciones totales de atención ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.

4.1.1 COMPARATIVA DEL CANAL TELEFÓNICO ENTRE LOS TRIMESTRES 3 Y 4 DEL 2024

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	Cristhian Armando Garcia Ariza	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó		

COMPRATIVA ENTRE EL TERCER TRIMESTRE 2024	Segundo Trimestre 2024	MES	ATENCIÓNES	PARTICIPACIÓN
		Julio	4,292	53.01%
		Agosto	3,118	38.51%
		Septiembre	686	8.47%
	TOTALES	8,096	100%	
Y				
EL CUARTO TRIMESTRE 2024	Tercer Trimestre 2024	Octubre	92	29.66%
		Noviembre	0	0
		Diciembre	0	0
		TOTALES	92	100%



Como podemos observar en las tablas y gráficas durante el cuarto trimestre del presente año, se muestra una disminución en las atenciones del Centro de Contacto, comparada con las atenciones del tercer Trimestre 2024 ya que por de la plataforma de 3CX presento fallas por lo que no se ha podido brindar atención por ese canal desde el 8 de octubre.

MES	ENCUENTROS	CONSEJEROS	ATENDIDOS	FANTASMAS
Octubre	92	92	0	0
Noviembre	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0
TOTAL	92	92	0	0

Del total de **92** llamadas ingresadas, hubo 0 llamadas que se pueden identificar como llamadas fantasma, es decir aquellas cuya duración no supera el minuto, es muy probable que estas llamadas se desconecten en ese intervalo de tiempo

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	Cristhian Armando García Ariza	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó		

debido a fallas en los operadores de comunicación, teniendo en cuenta esto, podemos calcular una efectividad del 29.66% de las llamadas que ingresaron al Centro de Contacto telefónico, es decir las llamadas que fueron atendidas.

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS

El grupo de atención al usuario cuenta con base de datos de pqr con semaforización resaltando con colores y tiempo de las peticiones que ingresan a la entidad, así mismo resaltando las peticiones que se contestan en los términos y cuales se contestaron extemporáneo, cuando se encuentran vencidas sin respuesta indica el tiempo que lleva sin respuesta. Atención al usuario cuenta con abogados encargados de dar respuesta a las peticiones de solicitud de información para así evitar congestionar a las dependencias con derechos de petición y así dar respuesta oportuna a las peticiones, se remite a las dependencias por memorando indicando que peticiones tienen pendientes.

1	TRIMESTRE	EXPEDIENTE	RADICADO	FECHA RADICADO ENTRADA	TIPO DE SOLICITUD	FECHA ASIGNACIÓN	LAPSO TIEMPO	SEMAFORIZACIÓN CUANTOS	ESTADO	RAD RESPUESTA
614	Trimestre 1	614/yyyy/PQRS	2024003057	20/02/2024	Petición Interés particular	15/ 22/02/2024	12/03/2024	6		2024003147
615	Trimestre 1	614/yyyy/PQRS	2024003083	20/02/2024	Petición Interés particular	15/ 22/02/2024	12/03/2024	-23		
616	Trimestre 1	615/yyyy/PQRS	2024003102	21/02/2024	Reclamos	15/ 22/02/2024	13/03/2024	16		2024003514
617	Trimestre 1	616/yyyy/PQRS	2024003111	21/02/2024	Petición Interés particular	15/ 22/02/2024	13/03/2024	9		2024003517
618	Trimestre 1	617/yyyy/PQRS	2024003113	21/02/2024	Petición Interés particular	15/ 22/02/2024	13/03/2024	9		2024003123
619	Trimestre 1	618/yyyy/PQRS	2024003116	21/02/2024	Petición Interés particular	15/ 22/02/2024	13/03/2024	5		2024003308
620	Trimestre 1	619/yyyy/PQRS	2024003118	21/02/2024	Petición Interés particular	15/ 22/02/2024	13/03/2024	5		2024003167
621	Trimestre 1	620/yyyy/PQRS	2024003121	21/02/2024	Petición Interés particular	15/ 22/02/2024	13/03/2024	10		2024006206
622	Trimestre 1	621/yyyy/PQRS	2024003125	21/02/2024	Petición Interés particular	15/ 22/02/2024	13/03/2024	7		
623	Trimestre 1	622/yyyy/PQRS	2024003167	21/02/2024	Petición Interés particular	15/ 22/02/2024	13/03/2024	5		2024005153
624	Trimestre 1	623/yyyy/PQRS	2024003171	21/02/2024	Petición Interés particular	15/ 22/02/2024	13/03/2024	27		
625	Trimestre 1	624/yyyy/PQRS	2024003176	21/02/2024	Petición Interés particular	15/ 22/02/2024	13/03/2024	14		2024006686
626	Trimestre 1	625/yyyy/PQRS	2024003184	21/02/2024	Petición Interés particular	15/ 23/02/2024	13/03/2024	5		2024003178
627	Trimestre 1	626/yyyy/PQRS	2024003196	21/02/2024	Petición Interés particular	15/ 23/02/2024	13/03/2024	10		2024005219
628	Trimestre 1	627/yyyy/PQRS	2024003210	22/02/2024	Petición Interés particular	15/ 23/02/2024	13/03/2024	6		2024003264

Desde el 8 de abril la entidad esta en un proceso de contingencia debido a varias fallas tecnicas con el gestor documental, todo documento de comunicación de salida se genera de forma manual.

6.IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Esta relacionado con la medicion de los factores generadores de sastifaccion e insastifaccion y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y de la ciudadanía en general.

6.1. MEDICION DE SASTIFACCION

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Cristhiam Armando Garcia Ariza	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó		

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 OCTUBRE 1 DICIEMBRE 31 DE 2024						
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DESADENTE	TOTALES
PREGUNTA 1	70	23	13	11	23	140
PREGUNTA 2	74	21	11	12	22	140
PREGUNTA 3	33	7	16	15	27	98
TOTAL	177	51	40	38	72	378
%	46,83	13,49	10,58	10,05	19,05	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

De forma general podemos observar que el grado de satisfaccion de las personas que participaron en la encuesta esta sobre el 60.32%, teniendo como base la sumatoria de los porcentajes de calificacion Excelente y Bueno, para las tres preguntas formuladas pues solo la calificacion Excelente para la atencion ofrecida por los agentes del centro de contacto es del 46.83%.

Cordialmente.



JUAN DIEGO ANGARITA OSPINA
SECRETARIO GENERAL (E)

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	Cristhiam Armando García Ariza	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó		