

Doctor
BEATRIZ EMILIA MUÑOZ CALDERON
Secretaria General
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CARRERA 54 NO 26 25 CAN
Bogotá D.C.

Asunto: INFORME PQRSD CUARTO TRIMESTRE AÑO 2023

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 2023 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 PQRSD 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 2023:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (TERCER TRIMESTRE 2023)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1236	1137	99	28	8%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Del tercer trimestre del 2023 se evidencia que quedan pendientes por resolver 8% de las PQRSD recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 29 DE DICIEMBRE DEL 2023

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
914	443	430	25.94	47%

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó		

NOTA. De las 914 PQRS recibidas en el cuarto trimestre de 2023, a 41 PQRS 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 contabilizan en el cuadro anterior.

GESTION DE PQRSD 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 2023

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
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	18	0	0	0	18
Oficina de Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo-Recursos	0	72	0	0	0	72
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	0	0	0	0	0
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	52	0	0	0	52
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	15	0	0	0	15
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	18	0	0	0	18
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	0	0	0	0	0
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	319	0	0	0	319
Grupo de Sanciones	0	1	0	0	0	1
Grupo de Inspecciones	0	18	0	0	0	18
Secretaria General	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Humanos	0	3	0	0	0	3
Grupo de Recursos Financieros	0	5	0	0	0	5
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	46	0	0	0	46
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	0	0	0	0	0
Grupo de Atención al Usuario	0	347	0	0	0	347
TOTAL GENERAL	0	914	0	0	0	914

*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 PETICIÓN

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Las PQRSD interpuestas por la ciudadanía en general, de los servicios de vigilancia y seguridad privada que son objeto de control, inspección y vigilancia

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó		

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

CLASE ASUNTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	423	0	0	0	0	423	46,28
ASPECTOS CONTENCIOSOS	72	0	0	0	0	72	7,88
ASPECTOS CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS PERSONAL	3	0	0	0	0	3	0,33
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	5	0	0	0	0	5	0,55
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL USUARIO	347	0	0	0	0	347	37,96
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	64	0	0	0	0	64	7
TOTAL	914	0	0	0	0	914	100

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 email.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó		

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICO	50	53	18	121	13,24
SEDE ELECTRONICA	163	326	304	793	86,76
TOTAL GENERAL	213	379	322	914	100

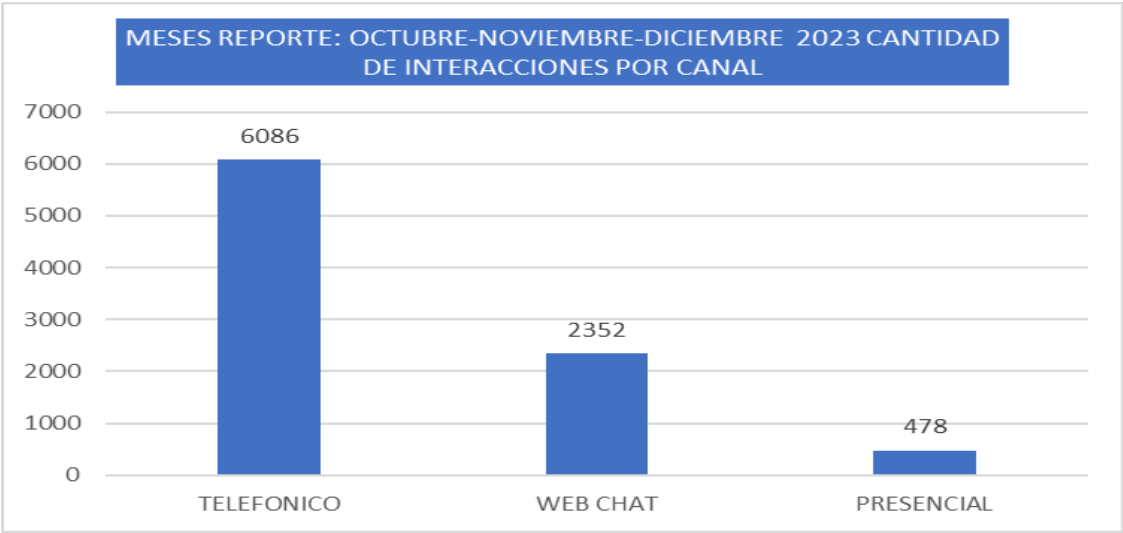
Físico: documentos que se radican presencial en la ventanilla de radicación.

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:

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	478	5.36%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	6.086	68.26%
WEB CHAT	2.352	26.38%
FOROS	0	0,00%
OTRO	0	0,00%
TOTAL GENERAL	8.916	100%

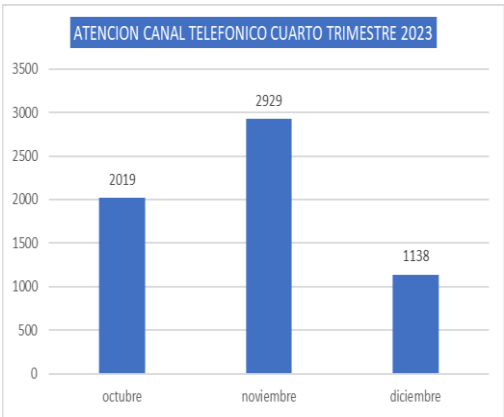
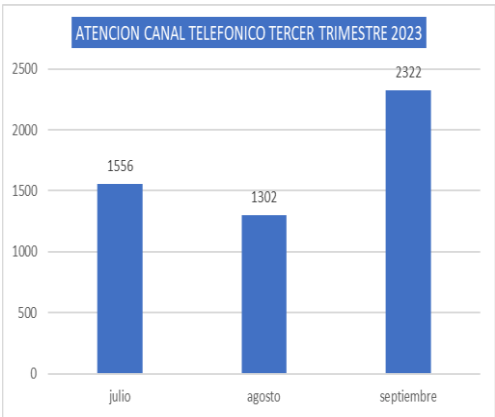


	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó		

Según la gráfica anterior se evidencia que el canal telefónico, específicamente Centro de Contacto genera el 68.26% 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 2023

COMPRATIVA ENTRE EL TER- CER TRIMES- TRE 2023		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Tercer Trimestre 2023	Julio	1556	30.04%
		Agosto	1302	25.14%
		Septiembre	2322	44.83%
	TOTALES			5180
Y				
EL CUARTO TRIMESTRE 2023		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Cuarto Trimestre 2023	Octubre	2019	33.17%
		Noviembre	2929	48.13%
		Diciembre	1138	18.70%
	TOTALES			6.086



Como podemos observar en las tablas y gráficas durante el Cuarto trimestre del presente año, se muestra un incremento del 17.49% en las atenciones del Centro de Contacto, comparada con las atenciones del Tercer Trimestre.

MES	ENTRANTE	CONTESTADAS	ABANDONADAS	FANTASMA
OCTUBRE	2019	1696	323	0
NOVIEMBRE	2929	2529	400	0
DICIEMBRE	1138	982	156	0
TOTALES	6086	5207	879	0
%	100	85,56	14,44	0

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó		

Del total de 6.086 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 debido a fallas en los operadores de comunicación, teniendo en cuenta esto, podemos calcular una efectividad del 85.56% 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 DE PQRS

El grupo de atención al usuario cuenta con base de datos de pqrs 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.

El grupo de 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.

TRIMESTRE	EXPEDIENTE	RADICADO	FECHA RADICADO O ENTRADA	TIPO DE SOLICITUD	PLAZO	FECHA ASIGNACIÓN	LAPSO DE TIEMPO	SEMAFORIZACIÓN (CUANTOS DIAS QUEDAN)	ESTADO	RAD. RESPUESTA	FECHA RAD. RESPUESTA	TIPO DE RESPUESTA	ENTIDAD (EN CASO DE TRASLADO)	FINALIZACIÓN
Trimestre 3	3551/2023/PQRS	2023023014	29/09/2023	Solicitud documentos o copias	10	29/09/2023	13/10/2023	17	Extemporaneo	2023023225	18/10/2023	respuesta de fondo		
Trimestre 3	3552/2023/PQRS	2023022753	28/09/2023	Petición interés particular	15	6/10/2023	23/10/2023	18	Extemporaneo	FINALIZADO	24/10/2023	respuesta de fondo		DIANA
Trimestre 4	3553/2023/PQRS	2023023084	2/10/2023	Petición interés particular	15	6/10/2023	24/10/2023	16	Finalizado					
Trimestre 4	3555/2023/PQRS	2023023070	2/10/2023	Reclamos	15	6/10/2023	24/10/2023	21	Extemporaneo	2023023571	23/10/2023	traslado de fondo	directamente	
Trimestre 4	3556/2023/PQRS	2023023080	2/10/2023	Reclamos	15	6/10/2023	24/10/2023	15	Extemporaneo	2023024395	31/10/2023	respuesta de fondo		
Trimestre 4	3557/2023/PQRS	2023023095	2/10/2023	Reclamos	15	6/10/2023	24/10/2023	27	Finalizado	2023023575	23/10/2023	ampliación de términos		
Trimestre 4	3558/2023/PQRS	2023023065	2/10/2023	Petición interés particular	15	6/10/2023	24/10/2023	27	Extemporaneo	2023025416	9/11/2023			
Trimestre 4	3559/2023/PQRS	2023023096	2/10/2023	Petición interés particular	15	6/10/2023	24/10/2023	29	Extemporaneo	2023025707	14/11/2023			
Trimestre 4	3560/2023/PQRS	2023023102	2/10/2023	Petición interés particular	15	6/10/2023	24/10/2023	-56	Vencido					
Trimestre 4	3561/2023/PQRS	2023023103	2/10/2023	Petición interés particular	15	6/10/2023	24/10/2023	-56	Vencido					
Trimestre 4	3562/2023/PQRS	2023023110	2/10/2023	Reclamos	15	6/10/2023	24/10/2023	15	Finalizado	2023023559	23/10/2023	REQUEIRIMIENTOS AL RESPUESTA DE FONDO		
Trimestre 4	3563/2023/PQRS	2023023143	2/10/2023	Petición interés particular	15	6/10/2023	24/10/2023	20	Extemporaneo	2023024305	30/10/2023			

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó		

6.1 MEDICION DE SASTIFACCION

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

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SASTIFACCION CON 3 PREGUNTAS - 5 POSIBILIDADES DE CALIFICACION OCTUBRE A DICIEMBRE						
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE	TOTAL (SUMAS IGUA- LES)
PREGUNTA 1	105	25	6	11	24	171
PREGUNTA 2	103	23	13	3	31	173
PREGUNTA3	91	25	1	4	15	136
TOTAL	299	73	20	18	70	480
%	62,29	15,21	4,17	3,75	3,75	100

Pregunta 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?

PREGUNTA 2. En caso afirmativo califique en una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente, ¿Cómo califica la atención recibida en su solicitud, tramite o PQRS?

Pregunta 3. En caso de haber contestado afirmativamente la pregunta anterior, en una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente, ¿Cómo califica la atención brindada por el funcionario?

De forma general podemos observar que el grado de satisfacción de las personas que participaron en la encuesta esta sobre el 62.29%, teniendo como base la sumatoria de los porcentajes de calificación Excelente y Bueno, para las tres preguntas formuladas pues solo la calificación Excelente para la atención ofrecida por los agentes del centro de contacto es del 82%.

Cordialmente,

Firmado digitalmente: OMAR PEDRAZA GOMEZ
SECRETARIO GENERAL DE SUPERINTENDENCIA CODIGO 1 2 1 GRADO 22
Dependencia: CONVENIOS - 2 ANOS - TOKEN VIRTU
Fecha firma: 22/01/2024 17:17:46 GMT-05:00

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	
Revisó y Aprobó		