

Radicado No. 20203700066891

07/04/2020

Doctor
LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ
Secretario General
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CARRERA 54 NO 26 25 CAN
Bogotá D.C.

Asunto: INFORME PQRSD PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020

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 2020 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 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 de respuesta de las solicitudes pendientes en el cuarto trimestre del 2019:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1PERIODO ANTERIOR (CUARTO TRIMESTRE 2019)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1.996	1.427	569	27	28.50%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta Derechos de Petición.

Del cuarto trimestre del 2019 se evidencia que quedan pendientes por resolver el **28.50%** de las PQRSD recibidas.

1.2PERIODO ACTUAL CON CORTE A 31 DE MARZO DEL 2020

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1.975	764	891	25	45.11%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta Derechos de Petición.

NOTA. De las **1.975** PQRS recibidas en el primer trimestre, a **320** 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.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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.	

1.3 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 2019 DEPENDENCIA DENUNCIA PETICION QUEJA RECLAMO SUGERENCIA TOTAL

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	17	1	0	0	18
Oficina de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Oficina de Asesora de Planeación	0	4	0	0	0	4
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	3	0	0	0	3
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Despacho Superintendente Delegado para la Operación	0	15	0	0	0	15
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	424	0	3	0	427
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	158	0	0	0	158
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	209	0	0	0	209
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	14	0	0	0	14
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	506	0	0	0	506
Grupo de Sanciones	0	35	0	0	0	35
Grupo de Inspecciones	0	13	0	2	0	15
Secretaria General	0	3	0	0	0	3
Grupo de Atención al Usuario	0	101	0	0	0	101
Oficina de Sistemas	0	82	0	0	0	82
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	189	0	1	0	190
Grupo de Recursos Financieros	0	30	0	0	0	30
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Recursos Humanos	0	3	0	0	0	3
Grupo de Contratos	0	6	0	0	0	6
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	1	0	0	1
Oficina Asesora Jurídica-Grupo Respuestas a Derechos de Petición – mes de enero	0	155	0	0	0	155
TOTAL GENERAL	0	1967	2	6	0	1975

*NOTA Se aclara que el GRUPO DE QUEJAS gestiona las quejas contra los servicios de vigilancia y seguridad privada, se incluyen como PETICIÓN

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta 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 por parte de esta Entidad, se asignan a cada una de las áreas y/o dependencias competentes y responsables de su resolución.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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.	

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE ASUNTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	1.374	0	5	0	0	1.379	69,82
ASPECTOS CONTENCIOSOS	155	0	0	0	0	155	7,85
ASPECTOS CONTRATACION	6	0	0	0	0	6	0,30
ASPECTOS PERSONAL	3	0	0	0	0	3	0,15
ASPECTOS DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0,00
ORDEN PUBLICO-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 DERECHOS INTERNACIONAL HUMANITARIO	0	0	0	0	0	0	0,00
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	30	0	0	0	0	30	1,52
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ATENCION AL USUARIO	101	0	0	0	0	101	5,11
ADMINISTRACION Y LOGISTICA	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	301	0	0	0	0	301	15,24
TOTAL	1.970	0	5	0	0	1.975	100%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta 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 papel, enviando toda la información posible por email.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

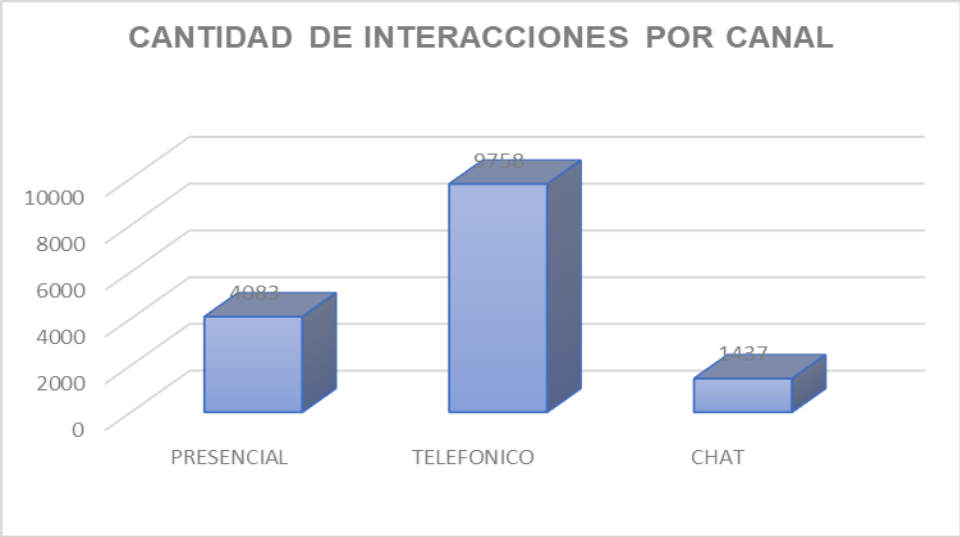
MEDIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICA	367	328	224	919	46,53
WEB	382	347	327	1056	53,47
TOTAL GENERAL	749	675	551	1975	100

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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.	

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%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0%
ATENCIÓN PRESENCIAL	4083	26.73%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0%
CALL CENTER	9758	63.86%
FOROS	0	0%
OTRO	1437	9.40%
TOTAL GENERAL	15278	100%



Según la gráfica anterior se evidencia que el canal telefónico genera el 63.86% de las interacciones totales de atención ya que es el medio de más fácil contacto para los ciudadanos.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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.	

2019	COMPARATIVA	MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Cuarto Trimestre	Octubre	3694	30.08%
		Noviembre	4898	39.88%
		Diciembre	3690	30.04%
	Totales		12282	100,00%
2020		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Primer Trimestre	Enero	6001	39.28%
		Febrero	5182	33.91%
		Marzo	4095	26.80%
	Totales		15278	100,00%



Tal como se refleja en las tablas y gráficas, evidenciamos un incremento de 2296 interacciones para el primer trimestre respecto al trimestre inmediatamente anterior.

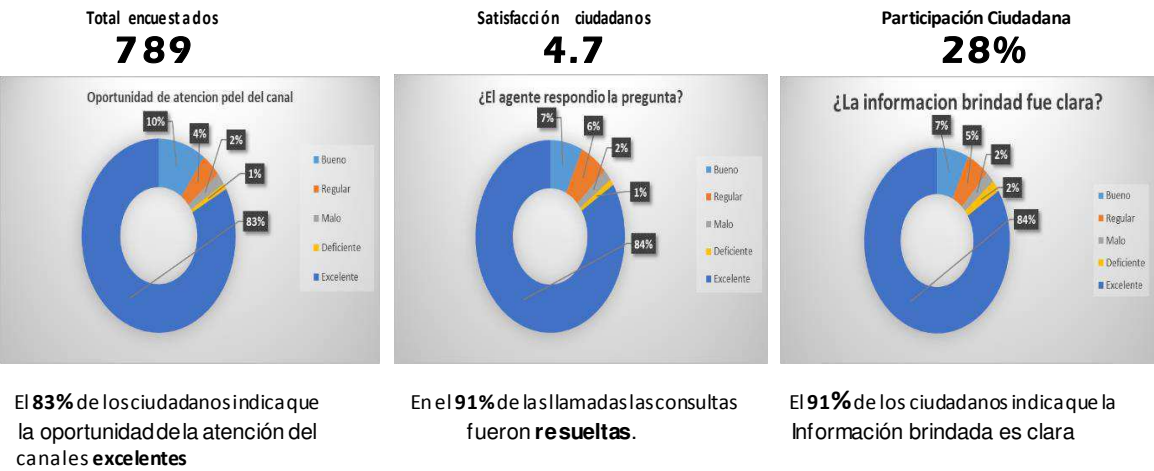
De esta manera, también observamos que el mes de noviembre es el mes con mayor participación, con 4898 para el cuarto trimestre 2019, así mismo, el mes de enero 6001 para el primer trimestre 2020.

De acuerdo con los datos recolectados y dando continuidad a la mejora, se mantiene un nivel de satisfacción alto entre los usuarios para con la Entidad; no solo en la eficiencia con la que se está dando respuesta a las consultas, sino también con el buen servicio. En promedio en el primer trimestre se recibieron 5.092 llamadas.

En el canal telefónico se realizan encuestas de satisfacción mensualmente con el fin de evidenciar posibles mejoras en la atención al vigilado.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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.	

La participación ciudadana es del 25% con una calificación de 4.7 sobre 5, el 91% de los encuestados indican que su pregunta fue resuelta y el 91% la información brindada por los agentes telefónicos es clara.



Cordialmente,



Firmado digitalmente: CHRISTIAN HERAZO MIRANDA

SECRETARIO GENERAL
SUPERINTENDENCIA CODIGO 121
GRADO 22

Fecha firma: 07/04/2020 7:24:36 GMT-05:00

CHRISTIAN HERAZO MIRANDA
Secretario General

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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.	