

Radicado No. 20193700335971

10/10/2019

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

Asunto: INFORME PQRSO TERCER TRIMESTRE AÑO 2019

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 tercer trimestre de 2019 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 tercer trimestre del 2019:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (SEGUNDO TRIMESTRE 2019)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2064	1982	82	31	3.97%

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SERGIO ANDRES GARCES HURTADO NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LOPEZ RIVEROS
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.	

Página 1 de 9

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.

*****Informe a 29 de marzo de 2019**

Del primer trimestre del **2019** se evidencia que quedan pendientes por resolver el **4.50%** de las PQRSD recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2019

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2523	1761	411	31	16.29%

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 **2523** PQRS recibidas en el segundo trimestre, a **351** 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.

1.3 GESTION DE PQRSD VENCIDAS

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

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SERGIO ANDRES GARCES HURTADO NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS
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.	

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2019

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Oficina de Sistemas	0	52	0	0	0	52
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	4	0	0	0	4
Despacho Superintendente Delegado para la Operación	0	23	0	0	0	23
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	1	0	0	0	1
Grupo de Atención al Usuario	0	93	2	0	0	95
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	117	0	0	0	117
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	188	2	0	0	190
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	221	1	0	0	222
Grupo de Inspecciones	0	33	0	0	0	33
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	227	0	0	0	227
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	569	0	0	0	569
Grupo de Recursos Financieros	0	571	0	0	0	571
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	1	0	0	0	1
Grupo de Recursos Humanos	0	15	0	0	0	15
Grupo de Sanciones	0	43	0	0	0	43
Oficina de Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0
Grupo de Contratos	0	3	0	0	0	3
Oficina Asesora Jurídica-Grupo Respuestas a Derechos de Petición	0	323	2	0	0	325
Oficina de Control Interno	0	2	0	0	0	2

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SERGIO ANDRES GARCES HURTADO NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS
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.	

Disciplinario						
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	28	1	0	0	29
Secretaria General	0	0	0	0	0	0
Oficina de Comunicaciones	0	1	0	0	0	1
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	0	2515	8	0	0	2523

***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 **PQRS** 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.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE ASUNTO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	1228	3	0	0	0	1231	48,8
ASPECTOS CONTENCIOSOS	321	2	0	0	0	323	12,8
ASPECTOS CONTRATACIÓN	3	0	0	0	0	3	0,1
ASPECTOS PERSONAL	15	0	0	0	0	15	0,6
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	1	0	0	0	0	1	0,04
DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS INTERNACIONAL HUMANITARIO	2	0	0	0	0	2	0,1
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SERGIO ANDRES GARCES HURTADO NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS
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.	

ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	571	0	0	0	0	571	22,6
INCORPORACIÓN CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCIÓN AL USUARIO	93	2	0	0	0	95	3,8
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	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	281	1	0	0	0	282	11,2
TOTAL	2515	8	0	0	0	2523	10000%

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 papeles, enviando toda la información posible por email.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICA	387	357	261	1005	39,83
WEB	415	603	500	1518	60,17
TOTAL GENERAL	802	960	761	2523	100

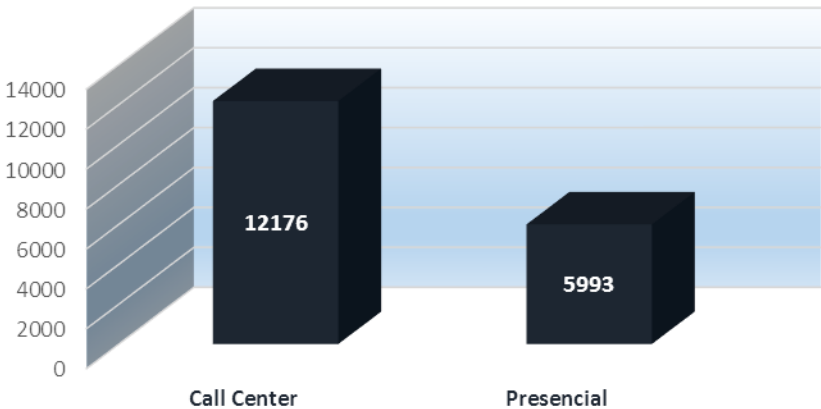
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SERGIO ANDRES GARCES HURTADO NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones 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	
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	
ATENCIÓN PRESENCIAL	5993	33%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	
CALL CENTER	12176	67%
FOROS	0	
OTRO	0	
TOTAL GENERAL	18169	100%

Julio - agosto - septiembre
Cantidad de interacciones por canal



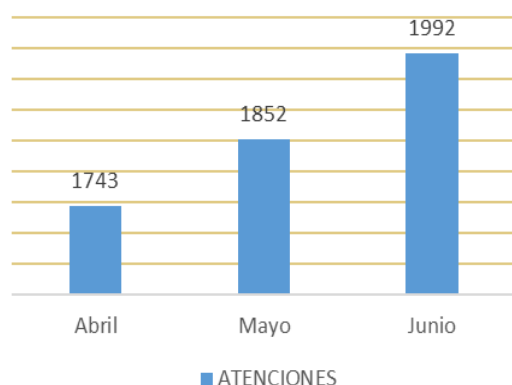
En el canal de ATENCIÓN PRESENCIAL se está realizando encuesta de percepción ciudadana con relación a mejoras que se podrían implementar en los diferentes canales de COMUNICACIÓN: Como redes sociales, correo electrónico

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SERGIO ANDRES GARCES HURTADO NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS
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.	

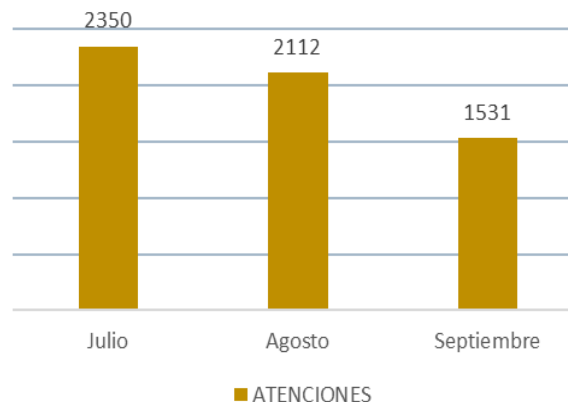
entre otros, de esta manera no podemos tener un resultado cuantitativo sino cualitativo. Sin embargo.

2019	COMPARATIVA		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN	INCREMENTO
	Segundo Trimestre		Abril	1743	31,20%	100,00%
			Mayo	1852	33,15%	
			Junio	1992	35,65%	
	Totales			5587	100,00%	100,00%
	Tercer Trimestre	MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN	INCREMENTO	
		Julio	2350	39,21%	⬆️ 8,01%	
		Agosto	2112	35,24%	🔄 2,09%	
		Septiembre	1531	25,55%	⬇️ -10,11%	
Totales			5993	100,00%	0,00%	

SEGUNDO TRIMESTRE



TERCER TRIMESTRE



Tal como se refleja en las tablas y gráficas, evidenciamos un incremento de 406 interacciones para el tercer trimestre respecto al trimestre inmediatamente anterior. De esta manera también observamos que los meses de junio y julio son los meses con mayor participación (junio-1992 para el segundo trimestre y julio-2350 para el tercer trimestre).

Comparativa Call Center:

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SERGIO ANDRES GARCES HURTADO NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS
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
	Segundo Trimestre	Abril	5168	40,74%
		Mayo	4282	33,76%
		Junio	3234	25,50%
	Totales		12684	100,00%
	COMPARATIVA	MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Tercer Trimestre	Julio	4090	33,59%
		Agosto	4273	35,09%
		Septiembre	3813	31,32%
	Totales		12176	100,00%

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.

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS.

La Superintendencia crea el Grupo de Respuesta a Derechos de Petición al interior de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada, el cual comienza a ejercer funciones desde el 1 de abril de 2018, pretendiendo con ello, ejercer control y seguimiento en los tiempos de respuesta a los Derechos de Petición dentro de los términos de ley, mejorar la calidad de las respuestas emitidas por la entidad, crear unidad de criterio y dar aplicación a conceptos jurídicos ya establecidos, con lo que se busca igualmente reducir el número de posibles acciones de Tutela por la presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición.

Desde el 1 de abril de 2018, el reparto de las PQRS es a cargo del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición, con lo cual se dio inicio al control de las mismas desde el mismo momento de su distribución, de la siguiente manera:

-El Grupo creado, asumió la respuesta a todos aquellos derechos de petición y PQRS que no son competencia de la Entidad, creando para ello un formato de respuestas para dar acuse de recibo al peticionario e informar el traslado a la entidad competente anexando copia del documento remitido.

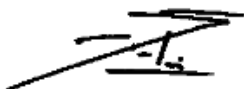
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SERGIO ANDRES GARCES HURTADO NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Así mismo, se elaboró un formato para remitir al ente competente con lo cual se disminuye el índice de error y se da celeridad a todas aquellas PQRS que por su contenido no son competencia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, dando así aplicación al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

-El grupo asumió la respuesta de aquellos Derechos de petición que requieren aclaración por cuanto su objeto o contenido no es claro, Así mismo asumió la responsabilidad de atender todos aquellas PQRS que vienen de Entes de Control, Órganos Judiciales y Entes del Estado, con el fin de garantizar cumplimiento en los tiempos de respuesta dentro de los términos de Ley.

En cuanto a la Supervisión: En cabeza de la coordinación se encuentra la responsabilidad de realizar un CONTROL SEMANAL que permite hacer seguimiento eficaz para evidenciar aquellas PQRS que estén próximas a vencer. Con respecto a aquellas cuyos términos legales de respuesta se dejaron vencer, la Coordinación elabora requerimientos a las dependencias responsables, dando plazo límite para resolver las mismas y se pone en conocimiento de ellos a la Alta dirección y cuerpo Directivo. Realizando un seguimiento de los mismos, para garantizar no solo la expedición de las respuestas sino la calidad en los pronunciamientos que allí se hagan.

Atentamente,



Firmado digitalmente: CARLOS PEÑA IRAGORRI

SECRETARIO GENERAL CODIGO 1 2 1 GRADO 22

Dependencia: OTROS - 2 ANOS - TOKEN Fecha firma: 09/10/2019 9:54:33
FÍSICO

CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
Secretario General

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	SERGIO ANDRES GARCES HURTADO NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS
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.	

Página 9 de 9