

Radicado No. 20173000252601
11/10/2017

Bogotá D.C

Doctor
LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ
Secretario General
MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL
Bogotá D.C.

Asunto: INFORME PQRS D TERCER TRIMESTRE AÑO 2017

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 2017 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 PQRS D 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 2017:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (SEGUNDO TRIMESTRE)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1244	599	645	No se conoce por ajuste del sistema	51.85%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLY ELIZABETH PINEDA BAEZ /CATALINA JIMENEZ
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER
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 11

El cuadro nos muestra que el **51.85%** de las PQRSD direccionadas a las áreas y/o dependencias de la SuperVigilancia estaban pendientes por respuesta. Es importante tener en cuenta, que los usuarios ingresaban los trámites a través del link de PQRSD, aumentando así el volumen de las quejas y alterando los datos estadísticos de las mismas.

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1668	1460	208	No se conoce por ajustes al sistema	12.47%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA.

Para el tercer trimestre del **2017** se evidencia un aumento de **424** PQRSD en comparación con el trimestre anterior, uno de los factores que incidió en dicho incremento es que hasta el 31 de Agosto había plazo para el pago de la contribución de las empresas de vigilancia y seguridad privada, por lo anterior a través del link de PQRSD estas realizaban consultas e inquietudes con el fin de resolver dudas sobre el tema, así mismo se identificó que los usuarios están ingresando solicitudes de trámites, como PQRSD. Adicionalmente, realizaron el ingreso de los soportes de pago de contribución y autoliquidación.

1.3 GESTION DE PQRSD VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Entidades adscritas y vinculadas	59	56
TOTAL	59	56

El cuadro muestra que ingresaron **59** solicitudes de reiteración a la SuperVigilancia, realizadas por diferentes entidades, de las cuales **56** fueron resueltas y **3** solicitudes se encuentran en trámite por ser de respuesta compleja o porque la información está incompleta.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLY ELIZABETH PINEDA BAEZ /CATALINA JIMENEZ
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER
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 2017

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Oficina de Sistemas		85	14	9	3	111
Despacho Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada		1				1
Despacho Superintendente Delegada para la Operación		75	7	2	1	85
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	1	1	1			3
Grupo de Atención al Usuario	4	64	9	7	1	85
Grupo de Consultoría Capacitación		79	2	4	6	91
Grupo de Esquemas de Autoprotección		102	4	5	1	112
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia		110	1	1	3	115
Grupo de Inspección		2	2			4
Grupo de Permisos de Estado Empresariales		149		2	5	156
Grupo de Quejas	178	82	66	189	1	516
Grupo de Recursos Financieros	3	215	2	7	13	240
Grupo de Recursos Humanos		3				3
Grupo de Sanciones		15	1			16
Oficina Asesora de Planeación		2			1	3
Oficina Asesora Jurídica		111			2	113
Oficina de Control Interno		1				1
Despacho Superintendente Delegado para el Control	1	10		2		13
TOTAL GENERAL	187	1107	109	228	37	1668

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA

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.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLY ELIZABETH PINEDA BAEZ /CATALINA JIMENEZ
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER
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.	

GRAFICA COMPARATIVO PQRS TERCER TRIMESTRE DE 2017

	DENUN- CIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
SEGUNDO TRIMES- TRE 2017	168	854	68	140	14	1244
TERCER TRIMES- TRE 2017	187	1107	109	228	37	1668
TOTAL						424

34%



La Grafica muestra que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, tuvieron un incremento del **34%**, incremento detallado en el numeral 1.2.

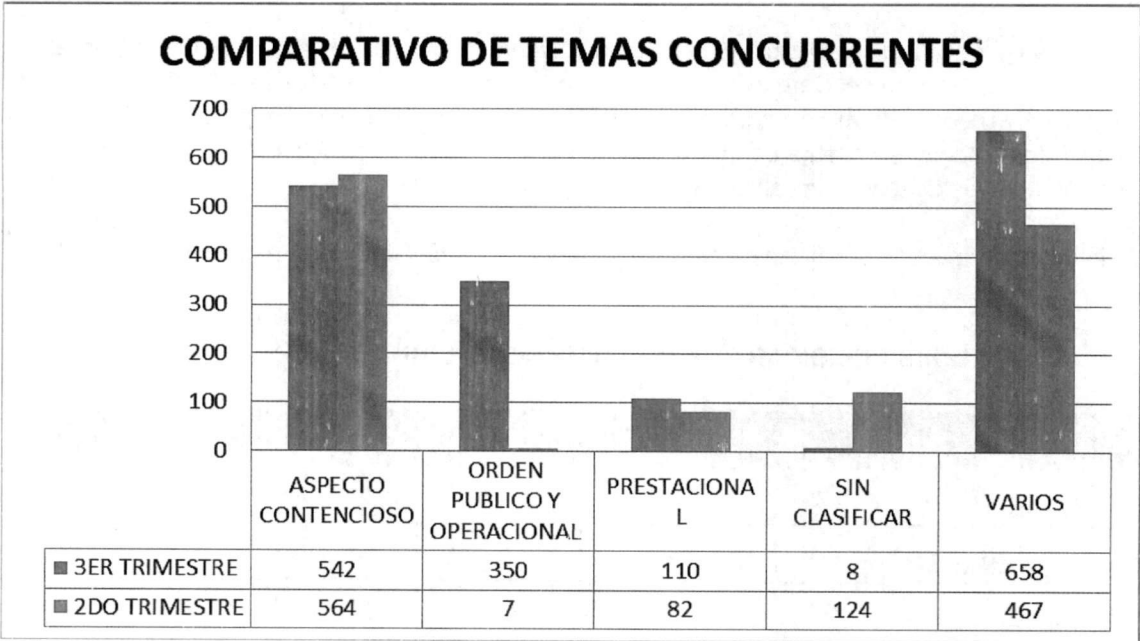
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLY ELIZABETH PINEDA BAEZ /CATALINA JIMENEZ
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERADO	%
ASPECTO CON- TENCIOSO	6	422	39	39	36	542	32,49
ORDEN PUBLICO Y OPERACIONAL	139	35	48	128	0	350	20,98
PRESTACIONAL	30	13	13	53	1	110	6,59
SIN CLASIFICAR	1	4	3	0	0	8	0,48
VARIOS	11	633	6	8	0	658	39,45
TOTAL GENERAL	187	1107	109	228	37	1668	100

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA.

GRAFICA DE TEMAS CONCURRENTES



En la gráfica se observan los temas que presentaron recurrencia en la SuperVigilancia en los dos últimos trimestres del 2017, que a continuación se definen:

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLY ELIZABETH PINEDA BAEZ /CATALINA JIMENEZ
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER
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. **Contencioso:** Derechos de petición, quejas, consultas y sugerencias.

2. **Orden Público y Operacionales:** Hurto, irregularidades y servicios ilegales.

3. **Prestacional:** Laborales.

4. **Sin clasificar:** Por ajustes en el nuevo sistema, la clasificación de las PQRSD no se han podido realizar en su totalidad, ya que solo la dependencia de Quejas y Reclamos contiene esos ítems de tema y subtema.

Se clasifican según las dependencias a continuación descritas:

- Grupo de Quejas: Orden público y operacionales

• Oficina Jurídica: Contenciosos

• Atención al Usuario, Permisos de Estado, Inspección, Sanciones, Superintendencia Delegada para la Operación, Delegado para el Control, son clasificadas de acuerdo al Contencioso, Orden Público y Operacional.

5. **Varios:** Preguntas generales, peticiones incompletas, solicitudes de copias y alcances al radicado.

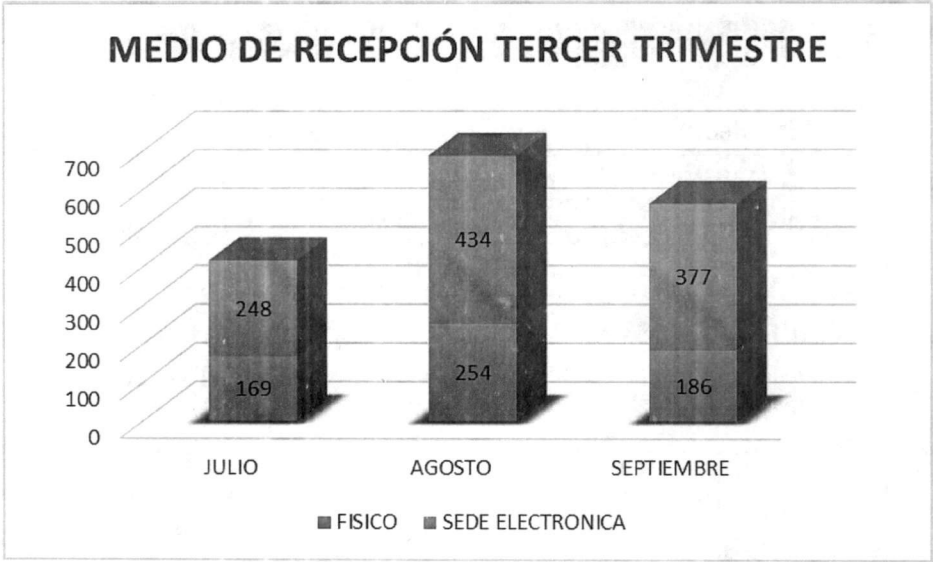
La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, información a la que puede acceder el público en general y que se encuentra disponible en la página **WEB** de la entidad. Igualmente, 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

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICO	169	254	186	609	36,51%
SEDE ELECTRÓNICA	248	434	377	1059	63,49%
TOTAL GENERAL	417	688	563	1668	100%

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLY ELIZABETH PINEDA BAEZ /CATALINA JIMENEZ
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER
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.	



El canal de preferencia para las solicitudes de trámites a la SuperVigilancia es la sede electrónica, con una visita de **1059** usuarios para el tercer trimestre.

La SuperVigilancia con el propósito de prestar un mejor servicio a sus usuarios y grupos de interés, dicta capacitaciones en el manejo y utilización de la sede electrónica para facilitarles el acceso, y para que de esta manera puedan realizar y hacer seguimiento a sus trámites en línea.

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

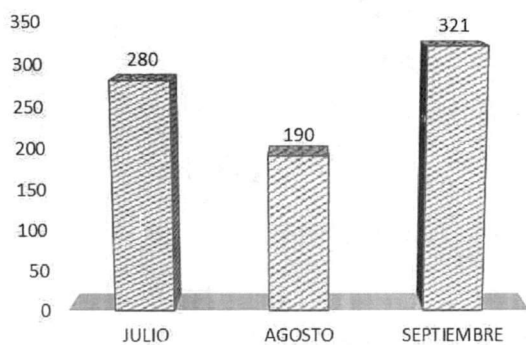
(MULTICANALES)

ATENCION PRESENCIAL	2657	45%
CALL CENTER	2507	42%
CHAT	791	13%
TOTAL	5952	100%

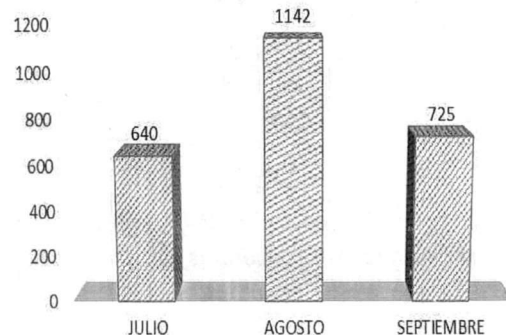
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLY ELIZABETH PINEDA BAEZ /CATALINA JIMENEZ
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

MES	CALL CENTER	PRESENCIAL	CHAT
JULIO	640	721	280
AGOSTO	1142	1084	190
SEPTIEMBRE	725	852	321
TOTAL	2507	2657	791

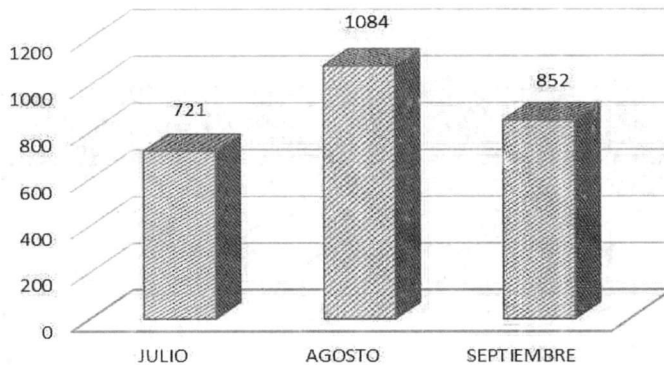
**CHAT TERCER TRIMESTRE
2017**



**CALL CENTER TERCER
TRIMESTRE 2017**



**CENTRO DE INFORMACIÓN AL
CIUDADANO TERCER TRIMESTRE 2017**



Se observa que de los canales de comunicación dispuestos por la Entidad, la ciudadanía prefiere la atención personalizada, en el trimestre se atendieron **2657** usuarios.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLY ELIZABETH PINEDA BAEZ /CATALINA JIMENEZ
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER
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.	

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

En cumplimiento Circular N° CIR2013-102 de fecha 11 de Julio de 2013 emitida por la Secretaria General del Ministerio de Defensa Nacional y correspondiente a la Documentación de acciones correctivas para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

El Área de Atención al Usuario en aras de satisfacer a sus usuarios y grupos de interés, ha implementado estrategias que apunten al mejoramiento de la atención y resolución de las PQRS; por tanto viene realizando campañas internas y externas relacionadas con este tema, implementa encuestas trimestrales de satisfacción a los usuarios a través de los canales dispuestos por la Entidad, seguidamente realiza la evaluación y análisis de las mismas, con el fin de formular acciones de mejora, a nivel interno, realiza reuniones con las áreas y/o dependencias responsables de la resolución de las PQRS, para evidenciar las razones que motivan el incumplimiento en los tiempos de respuestas, hace seguimiento y acompañamiento para verificar las respuestas a las PQRS y envía alertas de vencimiento, entre otras.

De este seguimiento, se halló que una vez confrontadas las bases de datos de las áreas y/o dependencias responsables de dar respuesta, respecto a la base de datos que reporta el área de sistemas, a éstas solicitudes si bien no se les da respuesta dentro de los términos que exige la norma, sí se han resuelto dentro del mes correspondiente en su mayoría. Lo anterior se debe a que por inconsistencias en el flujo de cada proceso, el usuario responsable no finaliza la tarea en el sistema, o no la puede finalizar cuando se requiere una respuesta adicional por parte del usuario o del servicio vigilado. Esto conlleva a que el gestor documental, reporte la gestión como documento vencido sin respuesta, cuando en realidad sí la tiene; Por esta razón los reportes de los trimestres anteriores presentan un alto porcentaje de PQRS pendientes por resolver.

La actividad de confrontar las bases, es una acción de mejoramiento continuo, que permite tener control y seguimiento sobre la gestión realizada a las PQRS, lo que conlleva a evitar que los posibles riesgos institucionales y de corrupción se materialicen.

Anexos:

- Campañas PQRS
- Acta de la reunión de acompañamiento a las áreas y/o dependencias responsables de resolver PQRS.
- Informes de Plan de mejoramiento (julio, agosto, septiembre 2017)
- Formato Análisis de Causa.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLY ELIZABETH PINEDA BAEZ /CATALINA JIMENEZ
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER
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.	

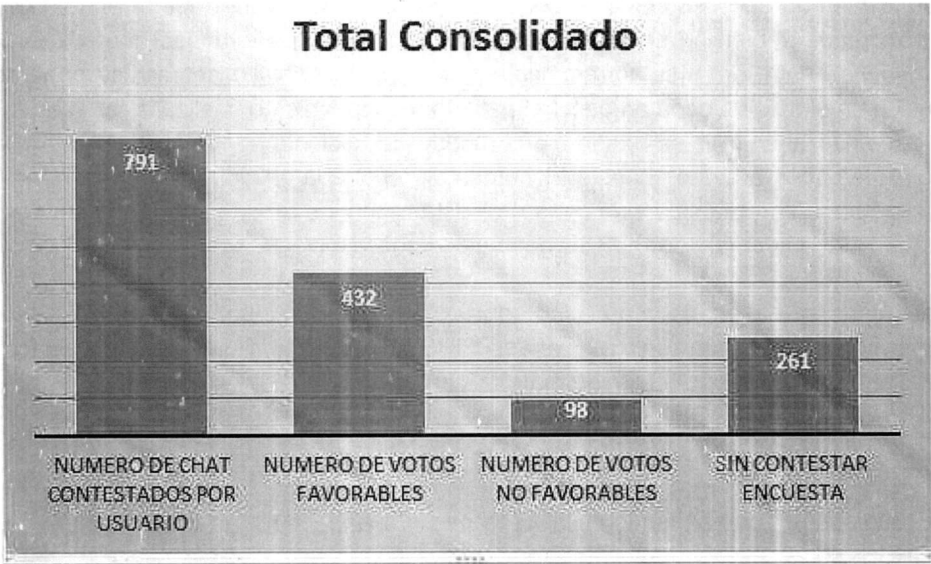
6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 MEDICION DE SATISFACCION DE USUARIOS

La Oficina de Atención al Usuario, aplica la encuesta de satisfacción a los usuarios a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, para el tercer trimestre se realizó a través del Chat Institucional. Se comunicaron 791 usuarios por este medio durante el tercer trimestre de 2017, de los cuales 432 están satisfechos con la atención, 98 están inconformes con el servicio y 261 no respondieron la encuesta.

CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN:

El siguiente cuadro muestra la calificación dada por los usuarios, que fueron atendidos por el grupo de apoyo del Chat durante los meses de julio, agosto y septiembre respectivamente.



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:

Una vez analizada la encuesta, se obtuvieron los resultados que han permitido determinar la percepción que tienen los usuarios de la atención recibida y prestada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLEY ELIZABETH PINEDA BAEZ /CATALINA JIMENEZ
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER
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.	

A los usuarios que accedieron a contestar la encuesta, una vez fueron atendidos por el grupo de apoyo del área de atención al usuario. En el tercer trimestre de 2017 se atendieron 791 usuarios, y respondieron la encuesta 530, de lo anterior se tiene que se encuestó el 67% de los usuarios del Contac Center, atendidos en ese periodo y que la percepción que tienen sobre la atención prestada es la siguiente:

De los 530 usuarios que respondieron la encuesta, 432 tienen una percepción excelente sobre la atención prestada por el grupo de atención al usuario, y 98 están inconformes, lo que quiere decir que el 81.5% de los usuarios encuestados, determinaron que sí hay claridad en la información suministrada por el grupo de apoyo y que satisfacen sus inquietudes; no obstante el 18.5% está inconforme con la atención prestada en la entidad. Aún cuando parece ser que los usuarios que se comunican a través de este canal, están satisfechos con la atención, es importante tener en cuenta para la formulación de acciones de mejora, al 33% de los usuarios que no dieron respuesta a la misma. Es decir, determinar los motivos por los cuales no dan su percepción sobre la atención a través de este canal, toda vez que es un porcentaje considerablemente alto dentro de la medición.

Cabe anotar que el área de atención al usuario, en aras de mejorar la atención prestada a la ciudadanía en general, ha realizado avances en la gestión de la tercerización del servicio prestado a través del call y contac center; teniendo en cuenta los resultados arrojados en las encuestas del 1er y 2º trimestre 2017, las cuales han apuntado a la inconformidad de los usuarios en la atención prestada a través de estos canales de comunicación.

6.2 INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO:

Para el tercer trimestre la percepción de los usuarios y grupos de interés de la Supervigilancia, en cuanto a la atención sigue siendo excelente, ya que en cuanto a la claridad de la información y conocimiento del tema referente a las consultas realizadas, éstos se muestran satisfechos.

En cuanto a la atención a través de los canales de Call y Contac Center persiste un nivel de inconformidad en el servicio, la cual ha sido manifestada no sólo a través de las encuestas aplicadas en los trimestres anteriores, sino también en diversos escenarios donde se ha presentado la oportunidad, es importante resaltar que se está gestionando la tercerización de estos servicios.

Firmado digitalmente: CARLOS PEÑA IRAGORRI
SECRETARIO GENERAL CODIGO 1 2 1 GRADO 22
Dependencia: REPOSICION - 53 DIAS - Fecha firma: 11/10/2017 14:29:39
TOKEN FIS

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	LESLY ELIZABETH PINEDA BAEZ /CATALINA JIMENEZ
Revisado para firma por	JOHN ALEJANDRO SENDOYA WEISNER
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.	