

Bogotá D.C

Radicado No. 20173700149271

12/07/2017

Doctor

LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ

Secretario General

MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL

Bogotá D.C.

Asunto: INFORME PQRS SEGUNDO 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 segundo trimestre de 2017 de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que se han radicado en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

A continuación, se describen las PQRS 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 segundo trimestre del 2017:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES**1.1 PERIODO ANTERIOR (PRIMER TRIMESTRE)**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1023	501	522	No se conoce por ajuste del sistema	51.02%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA.

El cuadro nos muestra que el **51.02%** de las PQRS direccionadas a las dependencias de la Super-Vigilancia estaban pendientes por respuesta. Es importante recordar que los usuarios solicitaban los trámites a través de la sede electrónica, link PQRS, hecho que afectó enormemente y disparó las estadísticas de las PQRS. Los trámites como tienen unos procedimientos especiales, se

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
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 12

requiere de más tiempo para resolver, por lo tanto, es justificada la demora en la resolución de los mismos.

A la fecha y teniendo en cuenta que la mayoría son trámites, las dependencias han dado respuesta de fondo a **82** solicitudes.

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1244	599	645	No se conoce por ajustes al sistema	51.84%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA.

Para el segundo trimestre del **2017** se evidencia que a la Entidad llegaron 221 PQRS más comparando con el trimestre anterior, esto obedece a que en el mes abril se recibían los estados financieros de las empresas que son objeto de vigilancia por la Entidad, y que a través del link PQRS realizaban preguntas e inquietudes, para resolver dudas sobre el tema. Así mismo todavía se reciben tramites por este enlace, afectando las estadísticas y Por tal motivo se refleja que el **51.84%** de las PQRS, están pendientes por respuesta.

1.3 GESTION DE PQRD VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Entidades adscritas y vinculadas	12	9
TOTAL	12	9

El cuadro muestra que ingresaron **12** solicitudes de reiteración a la SuperVigilancia, hechas por diferentes entidades, solicitando información de PQRS, de las cuales **9** fueron resueltas y **3** solicitudes se encuentran en trámite, por ser de respuesta compleja o por estar incompletas en su información.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2017

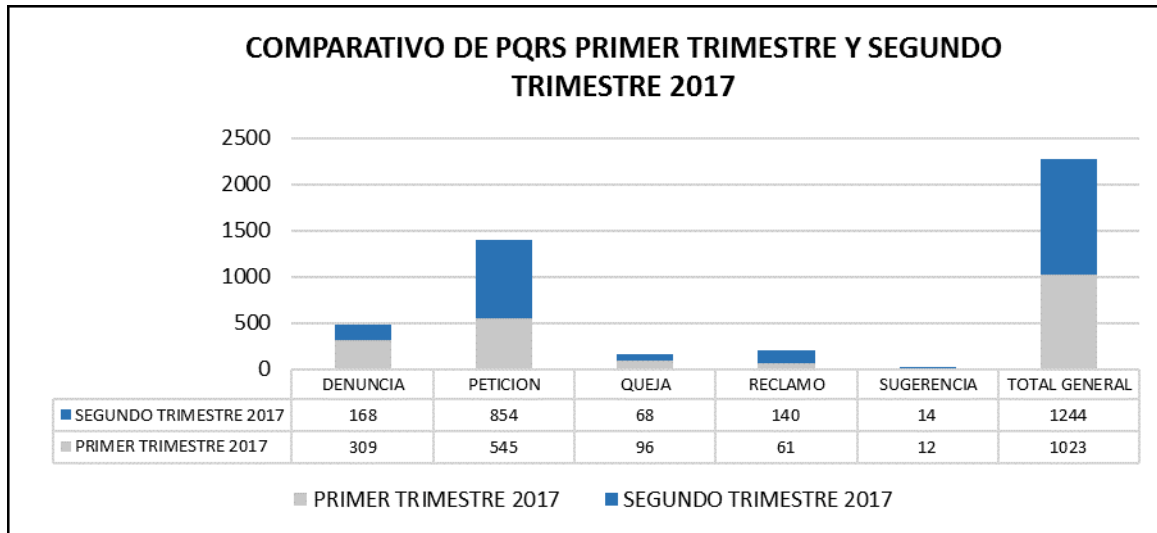
DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Oficina de Sistemas		65	11	9	1	86
Despacho Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada	1	1				2
Despacho Superintendente Delegada para la Operación	1	33	1	2	1	38
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	2			1		3
Grupo de Atención al Usuario		20		5	1	26
Grupo de Consultoría Capacitación		63		6		69
Grupo de Contratos		1				1
Grupo de Esquemas de Autoprotección		69	1	2		72
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia		53	1	2		56
Grupo de Inspección	1	3		3		7
Grupo de Permisos de Estado Empresariales		134	2	3		139
Grupo de Quejas	160	52	39	95		346
Grupo de Recursos Financieros		248	12	6	11	277
Grupo de Recursos Humanos		1				1
Grupo de Sanciones	2	8		1		11
Oficina Asesora de Planeación		3				3
Oficina Asesora Jurídica	1	99	1	5		106
Oficina de Control Interno		1				1
TOTAL GENERAL	168	854	68	140	14	1244

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA

Las Peticiones, Quejas y Reclamos 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 que tienen las funciones misionales y que son competentes para el tema.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017



La Grafica muestra que las Peticiones tuvieron un incremento del **36%**, pero como se explicó en el cuadro anterior, obedece a que los usuarios están utilizando el link de PQRS para realizar trámites.

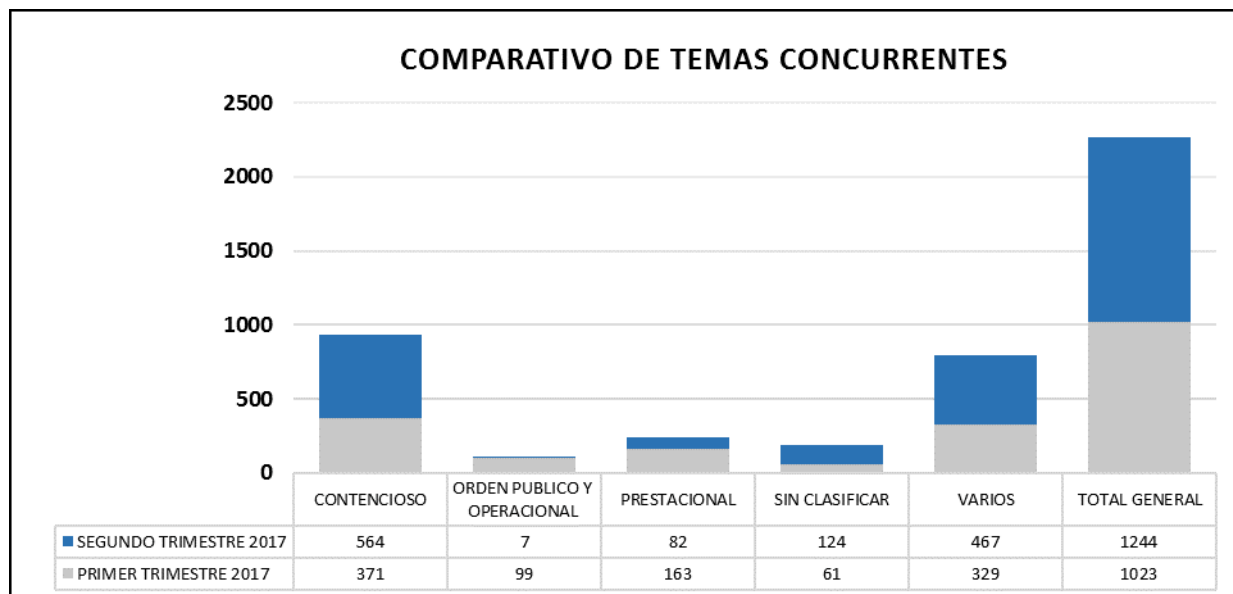
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERADO	%
ASPECTO CONTENCIOSO	82	377	39	62	4	564	45,34
ORDEN PUBLICO Y OPERACIONAL	1	4		2		7	0,56
PRESTACIONAL	13	53	2	13	1	82	6,59
SIN CLASIFICAR	21	85	5	11	2	124	9,97
VARIOS	51	335	22	52	7	467	37,54
TOTAL GENERAL	168	854	68	140	14	1244	100

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
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 DE TEMAS CONCURRENTES



Como se puede observar, los aspectos que presentaron mayor recurrencia en la SuperVigilancia en los dos últimos trimestres del año 2017 se explican de la siguiente manera:

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 PQRS no se ha podido realizar totalmente ya que solo la dependencia de Quejas y Reclamos contiene esos ítems de tema y subtema.

Se clasifican según las siguientes dependencias

- 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 Orden Público y Operacional.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
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. **Varios:** Preguntas generales, peticiones incompletas, solicitudes de copias y alcances al radicado.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada continúa dando 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 ya que está dispuesta en la página **WEB** de la entidad. Igualmente se informa que se cuenta con una ventanilla de Atención al Usuario para la atención personalizada y de solución inmediata buscando la satisfacción de los usuarios.

De otra parte, se sigue reforzando la política cero papel o reducción de papel, enviando la información por email.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

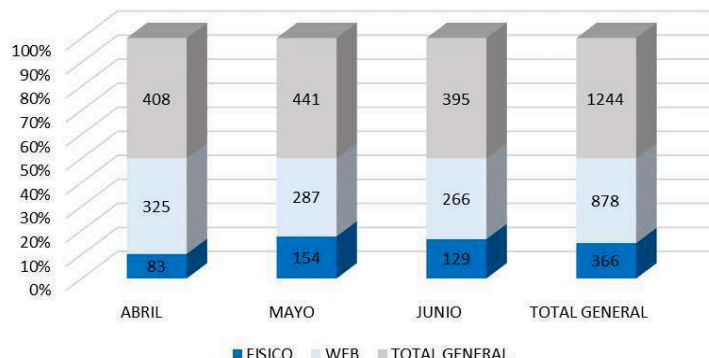
MEDIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
FISICO	83	154	129	366
WEB	325	287	266	878
TOTAL GENERAL	408	441	395	1244

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
PRESENCIAL	366	25%
INTERNET: SITIO WEB	878	75%
TOTAL	1244	100%

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
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.	



MEDIO DE RECEPCION SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2017



El canal de preferencia para la solicitud de trámites a la SuperVigilancia es la sede electrónica, con una visita de **878** usuarios para el segundo trimestre.

Para un mejor servicio la SuperVigilancia desarrolla capacitaciones por todo el país, para la socialización y enseñanza del manejo de la sede electrónica, para facilitar el acceso y acercar la entidad a los ciudadanos y estos puedan realizar sus trámites en línea y no tengan que desplazarse a la oficina principal.

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

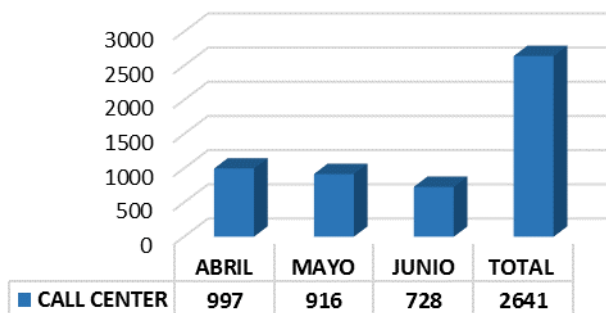
(MULTICANALES)

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	2856	50%
CALL CENTER	2641	40%
CHAT	1789	10%

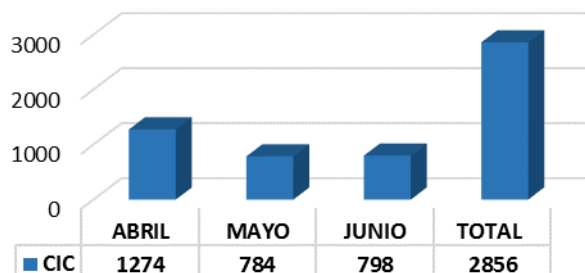
MES	CALL CENTER	CIC	CHAT
ABRIL	997	1274	409
MAYO	916	784	497
JUNIO	728	798	883
TOTAL	2641	2856	1789

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
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.	

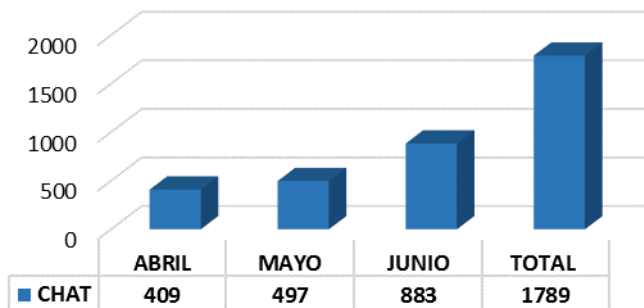
CALL CENTER SEGUNDO TRIMESTRE 2017



**CENTRO DE INFORMACION AL CIUDADANO
SEGUNDO TRIMESTRE 2017**



CHAT



Se evidencia que, de los multicanales de información, la ciudadanía prefiere la atención personalizada, en el trimestre se atendieron **2856** usuarios en la SuperVigilancia.

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

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 y sugerencias.

Anexos:

- ACTA DE COMPROMISO DE AJUSTES AL GESTOR DOCUMENTAL.
- ACTA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION PARA INFORMES APLICATIVO ESIGNA.
- FICHA TECNICA Y ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
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.	

Se realizaron las siguientes campañas de sensibilización durante este segundo trimestre del 2017, para que los funcionarios y colaboradores tomen conciencia de la gran importancia de dar las respuestas en los términos que exige la ley.



6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 MEDICION DE SATISFACCION DE USUARIOS

La Oficina de Atención al Usuario, teniendo en cuenta que se tienen unas debilidades en el Sistema Esigna, en cuanto a poner en línea las encuestas para los usuarios, tomó la decisión de realizar una encuesta personalizada en el punto de Atención al usuario en los meses de abril y mayo de 2017.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
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.	

La encuesta se aplicó a **116** usuarios atendidos durante los meses mencionados y de forma presencial, según la ficha técnica adjunta en el informe y teniendo como registro del servicio, la base de datos que se lleva en Excel por instrucciones de la Oficina de Sistemas, mientras se sistematiza y ajusta el gestor documental.

Los resultados de la percepción de satisfacción de los usuarios, son muy importantes para la entidad, porque ayudan a documentar los planes de mejora y a modernizar la gestión pública de cara a la ciudadanía.

CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN:

El siguiente cuadro muestra la calificación dada por los usuarios que fueron atendidos por los asesores del Grupo de Atención al Usuario en los meses de abril, mayo y junio respectivamente.

	PREGUNTA	CALIFICACIÓN			
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1.	Claridad en la información	95	19	2	-
2.	Oportunidad en la información	91	23	2	-
3.	Solución de la consulta	90	23	2	1
4.	Amabilidad y paciencia del servidor	98	17	1	-
5.	Disposición del servidor público	98	18	-	-

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:

Una vez tabulada 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. El **82%** de los encuestados calificaron el servicio de excelente, y el **16.3%** tiene una buena percepción, sin embargo, el **1.7%** de los atendidos personalmente perciben el servicio como regular.

Como se dijo anteriormente, la encuesta solo se aplicó a los usuarios que hicieron presencia en la oficina de atención al usuario. Sin embargo, presentaron su inconformidad en la atención que se presta a través de los canales de información como el Chat, y la atención telefónica, aducen imposibilidad de comunicarse, la no resolución de las dudas e inquietudes planteadas y que por esta razón pierden tiempo y dinero, por los desplazamientos que deben hacer. La recomendación sugerida por los mismos es revisar y reevaluar estos servicios teniendo en cuenta la importancia que tienen para ellos.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
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.	

De igual manera informaron sobre las inconsistencias que presenta el aplicativo RENOVA pues se mantiene caído, imposibilitando subir las novedades que por ley deben reportar, y al llamar para informar sobre la situación no contestan los teléfonos y los correos los responden después de tres (3) a cuatro (4) meses según el usuario encuestado.

Así mismo, reportaron fallas en la plataforma digital y demora en los trámites.

Dentro de las sugerencias se registra además la apertura de sedes en otras ciudades.

Por último, expresan sus felicitaciones por la atención prestada, sobre todo por la femenina, y por las modificaciones en el formato de contribución ya que facilita el pago de la misma.

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

Con los cambios adoptados y ajuste en los procedimientos, la percepción frente a la satisfacción de los usuarios ha sido calificada: Así el **82%** servicio de excelente, y el **16.3%** tiene una buena percepción, sin embargo, el **1.7%** de los atendidos personalmente perciben el servicio como regular.

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	2
Opiniones Positivas	40
Agradecimientos	-
Calificación Positiva de percepción del Servicio	95

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	8
Reclamos	1
Opiniones Negativas	1
Calificación Negativa de percepción del Servicio	1

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
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.	

RECOMENDACIONES DADAS POR LOS ENCUESTADOS

- 1- Realizar inducción y elaborar formato de respuesta a las consultas que se realicen por chat y call center, con el fin de responder coherentemente, esto es, generar confianza al usuario de que su consulta va a ser resuelta, si bien no lo puede hacer el asesor por lo menos direccionarla a quien corresponda e informar al mismo sobre cómo realizar seguimiento.
- 2- Revisar las causas que motivan la queja de no contestar los teléfonos para aplicar las acciones que subsanen la no conformidad.
- 3- Informar a la oficina de sistemas acerca de las quejas presentadas por las fallas que presenta el aplicativo RENOVA y la plataforma Digital, con el fin de establecer los correctivos a que haya lugar. Así mismo hacer énfasis sobre la importancia de la funcionalidad que tiene este aplicativo y la Sede Electrónica para los usuarios.
- 4- Realizar seguimiento a las quejas que interponen los usuarios a través de los correos electrónicos y verificar los tiempos de respuestas a estas solicitudes.
- 5- Trabajar articuladamente con la Delegada para la Operación, con el fin de definir estrategias que permitan minimizar el atraso en los trámites solicitados por los usuarios, desde su radicación y direccionamiento hasta la notificación de las respuestas.
- 6- Tomar medidas correctivas inmediatas para que la plataforma digital funcione de manera eficiente, esto ayudaría a que los usuarios puedan realizar sus trámites y PQRSD desde cualquier ciudad del País, y de alguna manera hacer las veces y funcionar como sedes en otras ciudades.
- 7- Considerar la posibilidad de prestar la atención solo con personal femenino.
- 8- Realizar revisión de los formatos que tengan relación y de uso del usuario con el fin de facilitar su diligenciamiento.
- 9- Concientizar a los usuarios sobre la importancia que reviste llenar el espacio de las sugerencias, ya que estas permiten formular acciones de mejoras frente a las fallas presentadas y el mejoramiento continuo frente a las acciones de mejoras realizadas por la entidad.

Atento saludo,

Firmado digitalmente: CARLOS PEÑA IRAGORRI

SECRETARIO GENERAL 1-2-1 G 22

Dependencia: OTROS - 2 ANOS - TOKEN Fecha firma: 12/07/2017 9:40:04
FÍSICO

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ELIZABETH MARIN PARDO / ELIJOHANNA RODRIGUEZ R.
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.	