

MEMORANDO  
No.20191100191813

FECHA: 31/07/2019

PARA: **FERNANDO MARTÍNEZ BRAVO**  
**SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**

**CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI**  
**SECRETARIO GENERAL**

**OSCAR MAURICIO PÉREZ RUÍZ**  
**SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA EL CONTROL**

**LUZ ELENA MORALES MALAVER**  
**JEFE OFICINA JURÍDICA**

**IVONNE JANET CAMARGO LATORRE**  
**COORDINADORA GRUPO DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN**

**JULIO DEMETRIO SANCHEZ SANABRIA**  
**COORDINADOR GRUPO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES**

**EDWIN ALFREDO LOPEZ RIVEROS**  
**COORDINADOR GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

DE: **SANDRA MILENA NEIRA SANCHEZ**  
**JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO: INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. PERIODO ENERO-JULIO 2019.

Respetados doctores,

De manera atenta remito el informe del asunto, en el cual la Oficina de Control Interno evidenció que en el primer semestre de 2019 la entidad recibió un total de 4113 PQRS, y pendientes por resolver y por fuera de los tiempos oportunos de respuesta 519.

En relación con las denuncias interpuestas en el primer semestre de 2019, esta Oficina evidenció que las más representativas son las denuncias realizadas por hurto en el sector residencial. A 30 de junio de 2019 se encuentran 35 denuncias sin respuesta.

En consecuencia, se presentan debilidades en el registro y en la respuesta oportuna de PQRS dentro de los términos establecidos por la Ley, por ello es necesario que el grupo de Respuesta a Derechos de Petición, en conjunto con el Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares y el grupo de atención al ciudadano, elabore el respectivo Plan de mejoramiento y enviarlo a esta Oficina dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al recibido del presente informe.

Cordialmente,

Firmado digitalmente: SANDRA NEIRA SANCHEZ

Año: 2019. Folios: once (11) folios

C.C. **OLGA LUCIA MONJE ALVAREZ**  
**JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN**

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA ANDREA PINEDA CAMELO
Revisado para firma por	

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.

## INFORME SEMESTRAL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA EN EL PERIODO ENERO-JUNIO DE 2019

### OBJETIVO

El presente informe se realiza en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1434 de 2011 que establece que “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

### ALCANCE

Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, (en adelante PQRS), interpuestas ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2019.

### METODOLOGIA

Se realizó prueba de los mecanismos dispuestos en la página web de la entidad en términos de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Igualmente, se procedió a revisar la información enviada sobre el número de PQRS recibidas y pendientes de la base de datos del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición en ese periodo.

### RESULTADOS

#### 1. Canales de Atención PQRS.

##### 1.1 Chat.

Para el primer semestre de 2019 en relación con el chat de la entidad se pudo evidenciar que se encuentra en correcto funcionamiento, toda vez que al momento de realizar una consulta por este medio la respuesta a la solicitud se da de manera inmediata y se da cumplimiento a la Ley 1581 del 2012 de habeas data. En este sentido se evidencia la mejora de la atención al ciudadano por parte de la Superintendencia.

##### 1.2 Correo Electrónico PQRS

La ciudadanía tiene a su disposición en la página web de la Entidad el correo [contactenos@supervigilancia.gov.co](mailto:contactenos@supervigilancia.gov.co) para que se realice el envío de PQRS. Internamente, se utiliza el correo [PQRD@supervigilancia.gov.co](mailto:PQRD@supervigilancia.gov.co) el cual ha permitido generar una mayor organización de las solicitudes que llegan a la Superintendencia, pues de esta manera a medida que van llegando se van radicando y así se ofrece mejor atención al ciudadano y permite un correcto direccionamiento de la solicitud a la persona idónea para dar respuesta.

Igualmente, dentro de los trámites revisados en el presente informe se evidencia otro correo electrónico para la atención de denuncias, lo cual requiere aclaración y unificación de uno sólo correo: [tramitescontransparencia@supervigilancia.gov.co](mailto:tramitescontransparencia@supervigilancia.gov.co)

##### 1.3 Línea Telefónica

Dando cumplimiento al protocolo de Atención al Usuario de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, la Oficina de Control Interno realizó llamadas telefónicas a la línea dispuesta por la Superintendencia en la página web, en relación con lo anterior se evidenció el correcto funcionamiento de la línea: 3078038. Se observó que la otra línea que se encontraba registrada en la página web 3274017 ya fue retirada de la página, dado que en seguimientos anteriores se evidenció que no funcionaba.

FUNCIÓNARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira
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.	

## 1.4 Redes sociales.

Para continuar con el seguimiento a los medios de información y comunicación que dispone la SuperVigilancia en su página web, también se encuentran las redes sociales, donde los ciudadanos se enteran de información importante de la Superintendencia y de paso interactúan con la entidad. Sin embargo, los ciudadanos también utilizan estos medios para manifestar sus diferentes solicitudes, en este caso el Grupo de Comunicaciones ha venido realizando campañas de divulgación, donde hace claridad que la entidad encargada de atender situaciones labores que afecten a los trabajadores del servicio de vigilancia es el Ministerio de Trabajo, igualmente recuerda que las redes sociales no son el medio por cual se deban presentar PQRS.

En relación con las PQRS que registran los usuarios y sus comentarios en las redes sociales de la Entidad, el Grupo de Comunicaciones responde indicando que el correo designado para atender PQRS es [contactenos@supervigilancia.gov.co](mailto:contactenos@supervigilancia.gov.co), no obstante no se tiene registro de lo recibido por chat.

Se realizó envío de correo de prueba a: [denuncieilegalidad@supervigilancia.gov.co](mailto:denuncieilegalidad@supervigilancia.gov.co), que aparece en la página web de la Entidad, correo que según nos informa la Oficina de Sistemas es atendido directamente por el despacho del Superintendente y que ha sido divulgado por boletines informativos en redes sociales el día 28/06/2019, sin que se haya obtenido respuesta a la fecha.



Fuente: Página Facebook SuperVigilancia, 2019.



Fuente: Página Facebook SuperVigilancia, 2019

Por otro lado, al momento de realizar revisión del perfil en Facebook de la Entidad se evidenció que existe otra página de la Superintendencia, diferente a la oficial, sin embargo, al momento de obtener información sobre esta cuenta, Facebook indica lo siguiente: *Esta página no oficial se creó porque las personas en Facebook mostraron interés en este lugar o negocio. No tiene ningún tipo de afiliación ni respaldo de nadie asociado con Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.*

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira
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.	



Fuente: Página Facebook Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 2019.

Como bien se pudo evidenciar la Superintendencia durante este primer semestre adelantó acciones con el fin de mejorar la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos y a los vigilados.

## 2. Registro y número de PQRS recibidas.

La Oficina de Control Interno realizó revisión de la base de datos entregada por el Grupo de Respuesta a Derechos de Petición. Producto de esta revisión se evidenció que en el primer semestre de 2019 la entidad recibió por los diferentes mecanismos de recepción un total de 4113 PQRS, y están pendientes por resolver 519. Este dato se toma, dado que de las 924 que no tienen radicado de salida, 405 fueron interpuestas después del 05 de junio de 2019, lo cual para el presente seguimiento aún se encuentran dentro de los tiempos establecidos para dar respuesta y por ello se descuentan de nuestro análisis.

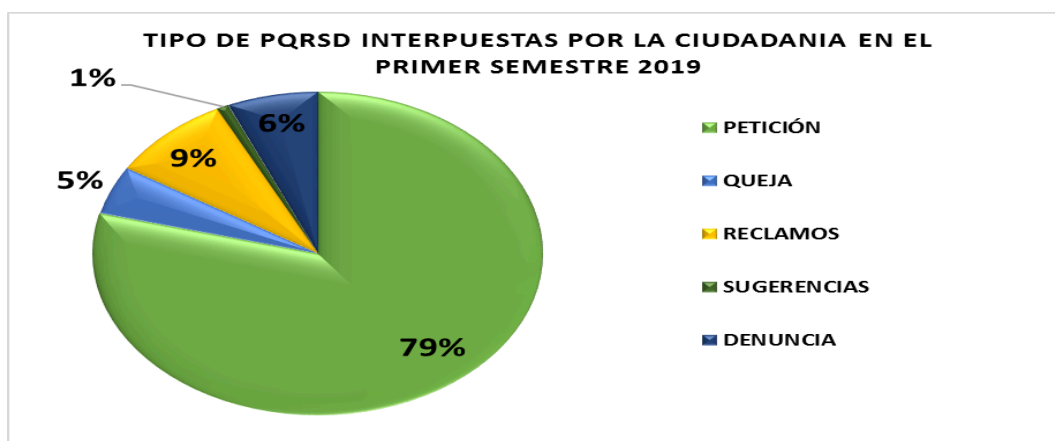
Es decir, que un 14% sobre el total de PQRS recibidas, no cuentan a la fecha con radicado de salida. En este sentido se corroboraron las cifras con el funcionario encargado de la base de datos del Grupo de Derechos de Petición y efectivamente las cifras son las registradas en la base de datos enviada.

En relación con lo anterior, se presentan las cifras sobre el número de PQRS del primer semestre del 2019.

PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	SIN RADICADO DE RESPUESTA
TOTAL PRIMER SEMESTRE 2019	4113	3189	519 (14%)

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2019. Datos obtenidos Base de Datos "Informe Semestre I 2019" Grupo de Respuesta a Derechos de Petición.

De las 4113 PQRS recibidas 3250 fueron peticiones, 198 quejas, 363 reclamos, 35 sugerencias y 267 denuncias, interpuestas por los diferentes canales dispuestos por la Entidad para la ciudadanía.



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2019. Datos obtenidos Base de Datos "Informe Semestre I 2019" Grupo de Respuesta a Derechos de Petición.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira

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.

Revisada la base de datos enviada, no se observa registro de las peticiones efectuadas a través de la sede electrónica de la Entidad. La Sede electrónica de la Superintendencia indica que después de haber finalizado la PQRS o el trámite mostrará el código que se generó lo que permitirá consultar al ciudadano el estado de la solicitud, no obstante, se aclara que sin un número de radicado el ciudadano no podrá realizar el respectivo seguimiento a la solicitud dentro del gestor documental eSigna.

No se recibió información del registro de las PQRS encontradas en el buzón de sugerencias.

Se resalta que se han venido realizando mejoras en el registro de las PQRS, toda vez que las cifras dadas en los informes trimestrales coinciden con las registradas en la base de datos y los informes trimestrales. Sin embargo, se observa que los informes enviados al Ministerio pueden ser más completos para que reflejen la gestión de la entidad. Estos informes no se evidenciaron en la página web los informes trimestrales de la vigencia 2019, por lo que los informes revisados fueron enviados por correo electrónico.



Fuente: Pagina Web Supervigilancia, Junio de 2019.

## 2.1 Cumplimiento de los términos legales de respuesta a las PQRS.

Se realizó el respectivo análisis tomando las solicitudes que tenían fecha de radicado de entrada y de allí los días hábiles transcurridos hasta el radicado de salida, encontrando que a la fecha se ha dado respuesta de 1 a 10 días hábiles al 23% de las solicitudes, dentro de 11 días a 15 días hábiles 20%, respuestas dadas después de los 15 días 35%, y por último existen solicitudes que en la base de datos que no cuentan con radicado de salida, es decir quedaron pendientes de respuesta a 30 de junio.

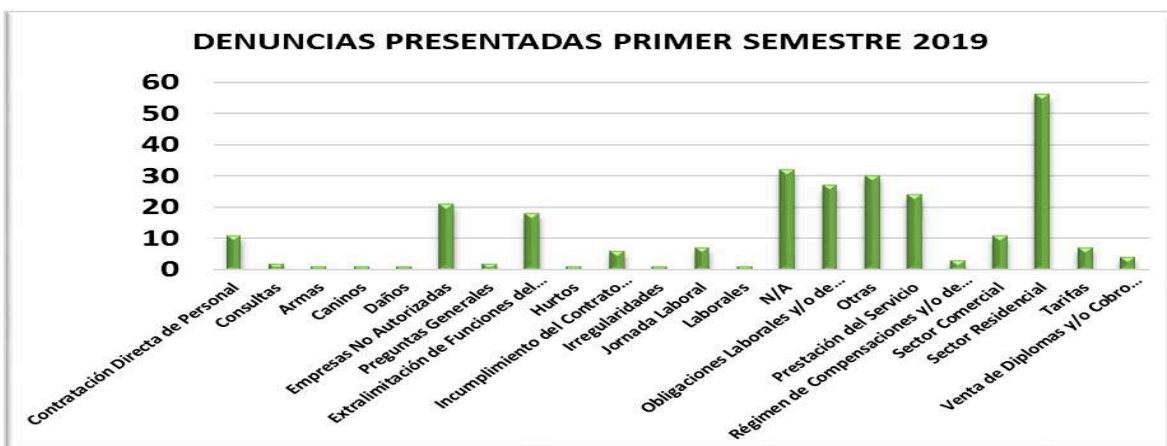
Cabe resaltar que 363 fueron presentadas después del 05 de junio, por lo que para nuestro análisis se descuentan porque a 30 de junio aún se encontraban en tiempo de respuesta.

	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIA
10 días	770	43	63	5	55
15 días	581	51	106	2	64
30 días	816	62	95	5	74
Mayor a 30 días	274	23	42	4	39
Sin radicado de salida	809	19	57	19	35
Total	3250	198	363	35	267

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2019. Datos obtenidos Base de Datos "Informe Semestre I 2019" Grupo de Respuesta a Derechos de Petición.

En relación con las denuncias interpuestas en el primer semestre de 2019, esta Oficina evidenció en la base de datos enviada que las más representativas son las denuncias realizadas por hurto en el sector residencial. Seguido de ello, a 30 de junio de 2019 se encuentran 35 denuncias sin respuesta, de las 267 recibidas, en donde 8 están vencidas, toda vez que fueron radicadas en los meses de enero a mayo de 2019 y a 30 de junio habían superado los 126 días hábiles sin respuesta.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira
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.	



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2019. Datos obtenidos Base de Datos "Informe Semestre I 2019" Grupo de Respuesta a Derechos de Petición.

En relación con las PQRSD que se encontraban pendientes de respuesta a 30 de junio de 2019 se tomó una muestra de 10 radicados, que revisadas con el grupo de respuesta a los derechos de petición, se evidenció que 8 si contaban con respuesta antes del 30 de junio, pero ya vencidos los términos de respuesta. Sin embargo, en la base de datos enviada aún no se encontraban registrados los radicados de salida. Solo 1 PQRSD cuenta con respuesta dentro de los términos establecidos y 2 aún no cuentan con radicado de salida a la fecha de este informe. En razón a lo anterior, de la muestra tomada se observó que al momento de generar la respuesta, el funcionario o contratista responsable de la PQRS no enlaza la respuesta con el mismo ciclo de vida de entrada, sino que es generado como expediente nuevo, lo que no permite tener una trazabilidad adecuada dentro del sistema eSigna, toda vez que el sistema permite realizar esto.

Numero Expediente	Fecha de entrada	Estado	Fecha de salida
41/2019/PQRS	04 de enero 2019	Traslado a al Grupo de Inspección	04 de febrero de 2019
738/2019/PQRS	20190024652	Sin respuesta	
1878/2019/PQRS	21 de marzo de 2019	Traslado para dar respuesta: Escuelas de Capacitación	06 de julio
2138/2019/PQRS	02 de abril de 2019	Respuesta donde indican que es competencia de la Fiscalía General de la Nación, sin embargo, no se evidencia traslado por competencia.	30 de mayo de 2019
2240/2019/PQRS	08 de abril de 2019	Respuesta con debilidades.	15 de abril de 2019
2521/2019/PQRS	19 de marzo de 2019	Respuesta de fondo	03 de mayo de 2019
2669/2019/PQRS	27 de abril de 2019	Respuesta donde indican que por abuso en horas labores le compete al Comité de convivencia laboral de la empresa y seguido al Ministerio de Trabajo	27 de mayo de 2019
3015/2019/PQRS	14 de mayo de 2019	Respuesta donde indican que es competencia de la Fiscalía General de la Nación	16 de julio de 2019
3590/2019/PQRS	06 de junio de 2019	Con respuesta de fondo.	11 de julio de 2019
3932/2019/PQRS	20190150772	Sin respuesta	

En relación con la muestra tomada se evidenció que las denuncias realizadas por hurto en sector residencial fueron contestadas al ciudadano indicándole que la denuncia debe realizarse a la Fiscalía General de la Nación, indicando que la Superintendencia no tiene facultad para proceder. Por otro lado, unas quejas sobre irregularidades en dos escuelas de capacitación son remitidas a las mismas escuelas para que sean ellas las que den la respuesta al ciudadano. Estos casos evidencian debilidades en el cumplimiento de nuestra facultad de inspección, control y vigilancia.

De otra parte, aunque en la página web de la entidad se cuenta con una opción para verificar los trámites y servicios vigentes, tanto por razón social, como por NIT, el sistema no arroja ningún tipo de certificado que certifique esa información y que pueda ser útil al ciudadano.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira
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 primer semestre del 2019 se evidencia incumplimiento de los términos legales de respuesta a los derechos de petición interpuestos ante la entidad, como quiera que el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se establece que "(...) toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

### 3. Seguimiento Derechos de Petición Remitidos a la Oficina de Control Interno.

A continuación, se realiza seguimiento sobre los derechos de petición que fueron puestos en conocimiento de la Oficina de Control Interno de la Superintendencia en el primer semestre de 2019.

Radicado Derecho de Petición	Observaciones	Actuaciones Oficina de Control Interno
OFI 19-108124 del 19 de febrero 2019	Denuncia Funcionaria de la SuperVigilancia, recibida del Ministerio de Defensa	Mediante memorando No. 20191100063803 del 07 de marzo de 2019 la Oficina de Control Interno solcito al despacho copia de la respuesta dada a la denuncia, pero esta no solicitud no fue respondida. La oficina de control interno realizó informe de auditoría a esta denuncia.
OFI 19-17589 del 08 de marzo de 2019	Derecho de petición de un ciudadano llega a la Oficina de Control Interno por medio de correo electrónico. – Enviado Ministerio de Defensa	El día 02 de abril de 2019 se remite el derecho de petición mediante memorando No. 201900086723 al Coordinador del Grupo de Inspecciones para que se dé respuesta. Mediante memorando No. 201922000092193 del 8 de abril de 2019. Se solicitó respuesta al despacho del Superintendente copia de la respuesta, pero no se recibió.
OFI 19-19642 del 13 de marzo de 2019	Derecho de petición presentado por un ex funcionario de la Entidad sobre acoso laboral.	Fue remitido al Coordinador del Grupo de Recursos Humanos y ya se recibió copia de la actuación.
OFI 19-46389 del 23 de mayo de 2019	Remisión por competencia funcional. El presente derecho de petición de un ciudadano llega a la Oficina de Control Interno por medio de correo electrónico del GSED.	El 13 de junio de 2019 es enviado mediante correo electrónico la remisión del derecho de petición a la Oficina de Control Interno.
2019PR10134192 del 4 de junio de 2019	Derecho de petición interpuesto por funcionario de la Entidad.	A 19 de Julio de 2019 no se ha emitido respuesta sobre el derecho de petición interpuesto y que fue allegado con copia a esta Oficina.
2019PR10151062 del 19 de junio de 2019	Remisión de derecho de Petición por el Jefe de la Oficina de Control Interno Sectorial del Ministerio de Defensa a la Oficina de Control Interno.	La Oficina de Control Interno realizo seguimiento a cada uno de los radicados que componen el derecho de petición interpuesto por ciudadano desde el 08 de marzo del presente año. En este sentido, esta Oficina procedió a dar respuesta mediante radicado 201911002348 del 12 de julio de 2019, dirigido al Jefe de la de la Oficina de Control Interno Sectorial del Ministerio de Defensa y al peticionario. Se envió copia de esta respuesta al despacho, a la Delegada, a la Oficina Jurídica y a la Sec. General.

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2019.

Los anteriores radicados fueron consultados en la base de datos enviada por el Grupo de Derechos de Petición, pero no se evidencian relacionados en ella. En este sentido, se observan debilidades en el control y registro de las PQRS que llegan por correo a esta entidad. Igualmente, se solicitó al despacho de la Superintendencia copia de las respuestas emitidas, sin que haya ninguna respuesta brindada a esta Oficina. En relación con las quejas presentadas por funcionarios de esta entidad, deben ser respondidos de igual manera dentro del término oportuno, con el mismo trato que merece el ciudadano.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira
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. Encuesta de Satisfacción.

Para analizar la percepción que tiene el ciudadano sobre el servicio que es prestado por la Supervigilancia el Grupo de Atención al Usuario aplicó en el primer semestre una encuesta a 5356 ciudadanos que contestaron que es excelente, donde el 85% de los ciudadanos calificó que la atención prestada por el Call Center de la entidad es Excelente y el 13% opina lo mismo sobre la atención prestada en el chat.

Se presentan debilidades en la consignación de la información sobre los resultados de las encuestas de satisfacción del primer trimestre del año, en razón a que no existen datos de cuantos ciudadanos resolvieron la encuesta por el canal presencial ni la calificación. Igualmente, el informe enviado no cuenta con número de radicado que evidencie el envío al Ministerio de Defensa Nacional.

TRAMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
PRESENCIAL		
CALL-CENTER	1722	EXCELENTE
CHAT	260	EXCELENTE

Fuente: INFORME PQRSD PRIMER TRIMESTRE AÑO 2019.

El análisis realizado a la encuesta de satisfacción no indica registro de las demás calificaciones obtenidas, sólo las excelentes, se solicitaron los soportes de la encuesta pero no fueron allegados, por lo cual no fue posible verificar esta información y en el periodo anterior se indicaron las debilidades de esta encuesta de satisfacción y su importancia.

## 5. Seguimiento a las acciones implementadas en el Plan de Mejoramiento PQRSD.

A Continuación, se presenta el seguimiento realizado al Plan de Mejoramiento que actualmente se encuentra formulado para subsanar las debilidades encontradas en los anteriores seguimientos.

Categoría	Nombre	Responsable	Fecha inicial planificada	Fecha final planificada	observaciones
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 3: Al intentar comunicarse con la línea de atención al usuario de la Supervigilancia se observa que en la línea número 3078038 es atendida en primera instancia por un asistente automático, posterior a ello se recibió atención oportuna a la solicitud de información. Al realizar las llamadas	Solicitar a la asesora de comunicaciones que se remita mensualmente al grupo de atención al usuario el registro de las solicitudes vía redes sociales.	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	05/oct/2018 16:24	30/oct/2018 23:59	Se evidencia el correo enviado. Y en el presente seguimiento se evidenció que se respondió a cada ciudadano que debía enviar su solicitud a <a href="mailto:contactenos@supervigilancia.gov.co">contactenos@supervigilancia.gov.co</a> . Sin embargo, no se evidenció relación de las PQRS que llegan por redes sociales.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 3: Al intentar comunicarse con la línea de atención al usuario de la Supervigilancia se observa que en la línea número 3078038 es atendida en primera instancia por un asistente automático, posterior a ello se recibió atención oportuna a la solicitud de información. Al realizar las llamadas	Solicitar al área de comunicaciones la eliminación de este número de la página web	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	05/oct/2018 16:21	30/oct/2018 23:59	Se evidencia el Memorando y se procedió a revisar la página web de la Entidad y efectivamente el número telefónico fue eliminado con el fin de no confundir a la ciudadanía.
1. Auditoría Interna de Calidad > Julio 2018 > 8. Se evidencia que en el protocolo de atención al usuario PRT-SG-300-001 versión 7, en el punto 3.7 buzón de sugerencias, se señala que es obligatorio revisar periódicamente y elaborar una relación de las	Actualizar el protocolo de atención al usuario	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	06/ago/2018 10:58	30/ago/2018 23:59	Se evidencia protocolo de atención al usuario actualizado Fecha aprobación: 31/08/2018 Versión: 8 y socializado.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira
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.	

PQRS recibidas por dicho medio.					
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRSD > Hallazgo 8 En relación con el cumplimiento del Plan de Mejoramiento con el Ministerio de Defensa, en el seguimiento realizado por esta Oficina sobre este plan, a 31 de diciembre, se encuentran pendientes por parte de la Oficina de Atención al usuario, el cumplimiento del ajuste al procedimiento de	Actualizar el procedimiento interno de PQRS	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	03/may/2018 14:13	31/may/2018 23:59	Se evidencia procedimiento actualizado Código:PRO-GSP-370-001 Aprobación: 12/07/2018 Versión: 04. Se aprueba la tarea, como quiera que el Ministerio dio culminación al mismo. El área de atención al ciudadano nunca dio cumplimiento a la actualización del procedimiento de PQRS en el tema enunciado en el Plan de Mejoramiento
3. Auditoría Control Interno > Gestión del Servicio y Participación Ciudadana 2017 > Hallazgo 3 Falta autonomía con el manejo del e Signa, pues se depende de las gestiones del proveedor externo del software.	Capacitar a los colaboradores del área en la plataforma esigna en los temas de generación de reportes y filtrado de información.	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	05/feb/2018 00:00	30/abr/2018 00:00	Se realizó capacitación el día 13/02/2018, Se observa firmada la planilla. Se adjunta memorando que no tiene relación con la acción.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 7: No se evidencia de la encuesta un análisis detallado de las respuestas dadas por cada canal, es decir, no se pudo definir con exactitud el número de respuestas por niveles de medición (Excelente, Bueno o Malo) y de esta manera tampoco la percepción que tiene el ciudadano sobre el ser	Dentro del informe a enviar al Ministerio, mejorar el análisis de la encuesta de satisfacción al usuario, con el número de personal encuestadas, niveles de medición y acciones adelantadas en virtud de la encuesta.	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	05/oct/2018 14:57	31/ene/2019 23:59	Se evidencia que dentro del informe trimestral enviado al Ministerio de Defensa se mejoró notablemente el análisis de las encuestas realizadas. Pero para el presente periodo se observó la misma debilidad anterior.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRSD > Hallazgo 9 En consecuencia, se evidencia una diferencia de 89 PQRS del total de registros entre la información que reporto el grupo de Atención al Ciudadano frente a la reportada por la Oficina de Informática y de Sistemas y una diferencia de 83 registros de las PQRSD.	Enviar memorando a la Oficina de Sistemas con las debilidades para que sean subsanadas en el próximo ajuste del e Signa.	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	01/abr/2018 14:18	31/may/2018 23:59	Se evidencia memorando No.20183700184223 del 09/08/2018 donde se coloca en conocimiento las debilidades del Sistema eSigna. Se encuentra la comunicación señalada.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRSD > Hallazgo 8 En relación con el cumplimiento del Plan de Mejoramiento con el Ministerio de Defensa, en el seguimiento realizado por esta Oficina sobre este plan, a 31 de diciembre, se encuentran pendientes por parte de la Oficina de Atención al usuario, el cumplimiento del ajuste al procedimiento de.	Verificar todas las acciones pendientes en los siguientes planes y reportarlos en la SUITE: 1) Plan Anticorrupción, 2) Plan de Mejoramiento con el Ministerio de Defensa, 3) Plan de Manejo de Riesgos	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	01/abr/2018 14:16	31/may/2018 23:59	Se evidencian planes reportados en la Suite visión.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRSD > Hallazgo 6 Según el informe de la Oficina de Atención al usuario se realizaron encuestas desde los diferentes canales de atención de la entidad y frente ello se logró determinar que se encuestaron un total de 557 usuarios en el segundo semestre del 2017.	Realizar un análisis sobre las encuestas realizadas a los usuarios, con el fin de poder abordar las problemáticas sobre PQRS y mejorar el servicio.	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	01/abr/2018 12:16	30/jun/2018 23:59	Se evidencia que dentro del informe trimestral enviado al Ministerio de Defensa se mejoró notablemente el análisis de las encuestas realizadas. Se encuentra el informe sobre los canales de comunicación. Pero para el presente periodo se observó la misma debilidad anterior
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRSD > Hallazgo 2 Revisada la página web de la entidad, no se evidencia el correo electrónico asignado para que el usuario presente sus solicitudes.	Verificar el funcionamiento del correo contactenos@supervigilancia.gov.co y mantener su utilización como un medio de recepción de PQRSD a través de la página web.	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	12/abr/2018 15:20	15/jul/2018 23:59	Se evidencia informe reportado por el administrador del correo donde se detalla Informe trimestral de PQRS que incluya las estadísticas del chat y del correo.
3. Auditoría Control Interno > Gestión del Servicio y Participación Ciudadana 2017 > Hallazgo 5 En relación con la información publicada en la SVE, los indicadores de eficiencia de este procedimiento presentan una si-	Solicitar a la Oficina de Sistemas los ajustes al Gestor Documental para que éste reporte las estadísticas sobre lo actuado en cada uno	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	05/feb/2018 00:00	30/jun/2018 00:00	Se evidencia Memorando No. 20183700132703 del 25/05/2018 de asunto SOLICITUD AJUSTES DEL GESTOR DOCUMENTAL PARA EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUA-

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira
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.	

guiente gráfica donde se evidencian datos hasta diciembre de 2016 y no se cuenta con el indicador para lo corrido el 2017.	de los procedimientos de la dependencia, dejar evidencia de los datos obtenidos del sistema y que son necesarios para los indicadores propuestos.				RIO
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRSD > Hallazgo 4 Las redes sociales disponibles para presentar PQRSD por la Superintendencia como canal de comunicación son el twitter y Facebook y están a cargo de la Oficina de Comunicaciones y no la Oficina de Atención al Usuario, lo cual genera dispersión de la información y no se evidenció.	Solicitar a la Oficina de Comunicaciones que lleve registro de las solicitudes de información por cada uno de los tipos de red social que maneja la Superintendencia.	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	12/abr/2018 15:31	30/may/2018 23:59	Se evidencia memorando No.20183700136623 donde se solicita registro de las solicitudes de información por redes sociales.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 1: Así mismo, una vez revisada la página web de la entidad, en el ítem de PQRD Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias no se evidencia el correo electrónico asignado para que el usuario presente sus solicitudes.	Hacer visible en la página web la dirección electrónica contactenos@supervigilancia.gov.co	GESTION JURIDICA	05/oct/2018 15:49	15/nov/2018 23:59	Se observa evidencia.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 2: Se evidencia que el call center no tiene posibilidad de realizar seguimiento al direccionamiento que efectúa el administrador del correo pqrds@supervigilancia.gov.co.	De las quejas recibidas en el correo contáctenos, se dará acuso de recibido, informando el número de radicado para que el peticionario puedan hacer seguimiento.	GESTION JURIDICA	05/oct/2018 16:09	15/dic/2018 23:59	Se observa evidencia
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 1: Así mismo, una vez revisada la página web de la entidad, en el ítem de PQRD Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias no se evidencia el correo electrónico asignado para que el usuario presente sus solicitudes.	Asignar al grupo de respuestas a derechos de petición como único responsable de la administración del correo contactenos@supervigilancia.gov.co	GESTION JURIDICA	05/oct/2018 15:46	15/nov/2018 15:46	Se evidencia memorando No.20181300252653 del 02/11/2018 donde se designa a una funcionaria del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición como nuevo administrador del correo Contáctenos. Sin embargo, los correos enviados por esta oficina para el presente seguimiento no fueron respondidos, pero si leídos.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 4: Como se presenta en la gráfica 1, aún se evidencia un porcentaje significativo de 35% en las PQRSD pendientes por resolver a pesar del compromiso adquirido por parte del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición y de la Oficina de Atención al Usuario.	Generar cultura y recordación en cada una de las Dependencias de la Entidad, para que toda solicitud de información que llegue a sus correos, sea remitida al correo PQRD@SUPERVIGILANCIA.GOV.CO	GESTION JURIDICA	05/oct/2018 14:28	30/oct/2018 23:59	Se evidencian pantallazos de la importancia de finalizar los procesos en el aplicativo eSigna, pero no el del uso interno del correo <a href="mailto:PQRSD@supervigilancia.gov.co">PQRSD@supervigilancia.gov.co</a> .
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRSD > Hallazgo 4 Las redes sociales disponibles para presentar PQRSD por la Superintendencia como canal de comunicación son el twitter y Facebook y están a cargo de la Oficina de Comunicaciones y no la Oficina de Atención al Usuario, lo cual genera dispersión de la información y no se evidenció.	Establecer y mantener actualizada una base de datos en Excel para controlar los datos de atención de PQRSD en la Entidad. La Actividad estará a cargo del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición creado mediante Resolución 20183100001557 de 12 de enero de 2018.	GESTION JURIDICA	01/abr/2018 15:33	30/jun/2018 23:59	Se evidencia base de datos.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 4: Como se presenta en la gráfica 1, aún se evidencia un porcentaje significa-	Solicitar a la Oficina de Informática que para la segunda fase de parametrización del sistema E- Signa, se tenga en cuenta	GESTION JURIDICA	05/oct/2018 14:12	30/oct/2018 23:59	Se observa evidencia.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira
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.	

tivo de 35% en las PQRS pendientes por resolver a pesar del compromiso adquirido por parte del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición y de la Oficina de Atención al Usuario.	los ítems establecidos por los órganos de control para generar informes de PQRD de la entidad. De acuerdo a las diferentes clases de derechos de petición. Permitiendo además que				
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 2: Se evidencia que el call center no tiene posibilidad de realizar seguimiento al direccionamiento que efectúa el administrador del correo pqr@supervigilancia.gov.co.	Definir que peticiones pueden ser radicadas ante la Supervigilancia de manera verbal o no y elaborar formato de constancia de la recepción verbal de la petición.	GESTION JURIDICA	05/oct/2018 16:14	15/nov/2018 23:59	El formato no indica que se va a registrar una petición verbal de ciudadano, se debe ajustar y revisar bien el entregable: elaborar formato de constancia de la recepción verbal de la petición.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 5: Igualmente, al revisar la página web de la entidad, se observa que el último informe sobre PQRS, que incluye solicitudes de información, es el del tercer trimestre de 2017, pero de la presente vigencia no hay ninguno, por lo cual se hace necesario dar cumplimiento a lo exigido en el a	Actualizar en la página web los informes trimestrales a la fecha, con los requisitos de la norma.	GESTION JURIDICA	05/oct/2018 14:51	30/nov/2018 23:59	Se observa cumplimiento de la tarea, sin embargo a la fecha no se cuenta con los informes del 2019 en la página web.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 8: Clasificar las funciones del grupo de respuesta a derechos de petición y de atención al ciudadano, para que se identifique en la entidad quien es el único responsable de las PQRS en la entidad y atienda toda la problemática en su conjunto.	Reunión con los grupos de Trabajo y la Oficina de Planeación, por medio de la cual se establezca claridad donde inicia y donde comienza cada actividad y su responsable.	GESTION JURIDICA	05/oct/2018 15:01	30/oct/2018 15:01	La tarea fue devuelta por calidad indicando lo siguiente: "Se devuelve la tarea teniendo en cuenta que de acuerdo con el plan de mejoramiento esta actividad empezó el 5/10/2018 al 30/10/2018 y una vez revisadas las actas adjuntas no se evidencia de la fecha señalada la de fecha 12/03/2019 habla del buzón de sugerencias, se recomienda realizar la reunión con los grupos señalados o verificar si esto se ha llevado al comité".
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRS > Hallazgo 5 En relación con el cumplimiento de los términos legales de las PQRS, se evidencia el no cumplimiento del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Identificar las PQRS pendientes de respuesta en la Entidad y generar las alertas a todas las dependencias que deban dar respuesta y generar informe.	GESTION JURIDICA	01/abr/2018 12:12	30/jun/2018 23:59	Se evidencia correo electrónico con alertas.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2017 > Hallazgo 1.8 Conceptos, consultas y derechos de petición. Una vez revisada la base de datos suministrada por la Oficina Asesora Jurídica.	Revisión y ajuste de la base de datos manejada, e incorporar la fecha de ingreso de todos los trámites en curso	GESTION JURIDICA	01/mar/2018 00:00	30/abr/2018 00:00	Se evidencia base de datos.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2017 > Hallazgo 1.8 Conceptos, consultas y derechos de petición. Una vez revisada la base de datos suministrada por la Oficina Asesora Jurídica.	Solicitar a la oficina de Informática y sistemas, la programación de estas alertas y semáforos para el tratamiento de las PQRS	GESTION JURIDICA	01/mar/2018 00:00	30/abr/2018 00:00	Se evidencia Memorando No.20181300117643 del 07/05/2018 con asunto SOLICITUD PROGRAMACIÓN ALERTAS Y SEMAFOROS PARA EL TRATAMIENTO ADECUADO FRENTE A LAS PQRS

Fuente: Reporte Suite Visión, 2019.

## RECOMENDACIONES

1. Realizar registro de las solicitudes efectuadas por medio de las redes sociales, buzón de sugerencias, correos electrónicos y remitirlos al grupo de respuesta a los derechos de petición.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira

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. En relación con el correo sobre denuncias de ilegalidad, es necesario determinar quién es el responsable interno, quien debe entregar esa relación al grupo de respuesta a los derechos de petición y que la Oficina de Control Interno como miembro de la red anticorrupción, pueda conocer las acciones adelantadas al interior de la entidad sobre estas temáticas.
3. Otorgar un número de radicado a las peticiones de la sede electrónica, los derechos de petición interpuestos por correo y a las denuncias y enlazar todos estos trámites con el esigna. Es importante que toda PQRSD interpuesta mediante los diferentes canales de atención a la ciudadanía cuenten con un número de radicado, con el fin de dar cumplimiento al artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.
4. Es preciso automatizar el sistema eSigna para que no permita dar respuesta a la PQRS sin enlazar el ciclo de entrada, para que el sistema sea alimentado en debida forma, de lo contrario continuarán las debilidades en el registro de las mismas, porque aparecen como no respondidas, pero realmente si se habían contestado.
5. Mejorar el informe trimestral a presentarse ante al Ministerio de Defensa y publicarlos oportunamente en la página web de la Entidad.
6. Se presentan debilidades en la respuesta oportuna de PQRSD dentro de los términos establecidos por la Ley, por ello se recomienda que el Grupo de Respuesta a Derechos de Petición, Grupo de Quejas y de Atención al Ciudadano realicen seguimiento a aquellas PQRS que a la fecha no cuentan con respuesta. En relación con este aspecto, esta Oficina remitirá el presente informe a la Secretaria General para que se revisen las posibles faltas disciplinarias por la no contestación del derecho de petición o su respuesta extemporánea.
7. Se recomienda a la Alta Dirección revisar detenidamente las respuestas emitidas al ciudadano e impartir las directrices necesarias en cada grupo de trabajo para que se de una respuesta de fondo al ciudadano que se queja frente a la prestación de los servicios de vigilancia y se de cumplimiento cabal a la misión de la Superintendencia.
8. Mejorar el análisis de encuesta de satisfacción sobre la atención al ciudadano por los diferentes canales de atención y recepción, que debe relacionar todas las personas que contestaron la encuesta sin importar el tipo de calificación, ya que este es un instrumento que contribuye a que la Entidad mejore sus debilidades en relación con la percepción que tiene el ciudadano y/o la calidad del servicio prestado.

## PLAN DE MEJORAMIENTO

El grupo de respuesta a los derechos de petición, en conjunto con el grupo de atención al ciudadano y el grupo Investigaciones Administrativas Preliminares deberá elaborar plan de mejoramiento frente a las debilidades encontradas, y presentarlo a la Oficina de Control Interno dentro de los ocho (8) días siguientes al recibo del presente informe.

FUNCIÓNARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira
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.	