

• **OBJETIVO PROCEDIMIENTO**

Realizar la asignación y seguimiento a las PQRSD efectuadas por parte de las entidades y ciudadanos de conformidad con las exigencias normativas.

• **ALCANCE**

Este procedimiento inicia con la recepción de las solicitudes, traslado a la dependencia o entidad competente, trámite de respuesta en término oportuno y de calidad, así como el respectivo seguimiento .

ID ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	<p>Recibir PQRSD a Través de los Canales Disponibles establecidos por la entidad.</p>	<p>Recibir las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) que ingresan a la entidad por los diferentes canales disponibles de comunicación, establecidos por la entidad, así:</p> <p>SI INGRESO POR:</p> <p>2.1 Correo certificado: Radicar, escanear, y re direccionar al área encargada a través del Gestor Documental.</p> <p>2.2. Correo Electrónico: El correo es contactenos@supervigilancia.gov.co con el fin de que las solicitudes sean recibidas, analizadas y se procede a la radicación, para solicitar redireccionamiento a las áreas competentes.</p> <p>2.3. Teléfono (Línea directa y Gratuita): Diligenciar el nombre del usuario, brindarle una guía de los pasos a seguir e indicar el ingreso a través de la página web, o igualmente el usuario puede solicitar por medio de Call Center la realización de la PQRSD, el colaborador mediante el diligenciamiento del formato de la Entidad puede recibir y realizar dicha solicitud de interponer a través de estos medios cualquier PQRSD, una vez realizada la solicitud se remite a contactenos@supervigilancia.gov.co.</p> <p>2.5. Presentación Personal: Radicar, escanear, y redireccionar al área encargada a través del Gestor Documental.</p> <p>2.6. Redes Sociales: Todas las PQRSD que lleguen a través de las redes sociales habilitadas (Facebook, Instagram, Twitter) se les genera una respuesta tipo, estas respuestas son de primer contacto o se direcciona a los canales oficiales de radicación, con el fin de brindarle información concisa al usuario.</p> <p>NOTA: Para radicación de las PQRSD se remite directamente a la sede electrónica.</p> <p>2.7. *Chat: Interactuar con el usuario a través del chat para atender solicitudes de los peticionarios y vigilados de manera directa, cuando requieran realizar un trámite interno se le indica al usuario interponer la PQRSD a través de la página web.</p> <p>2-8- Pagina Web: Ingresar a la página Web de la Entidad dirigirse a la sede electrónica con el fin de interponer a través de este medio cualquier solicitud de PQRSD.</p> <p>Respuesta tipo: "Gracias por tus comentarios!! *Ponemos a tu disposición nuestros canales de atención (correo electrónico:</p>	<p>Colaborador o Profesional Grupo Atención al ciudadano</p>	<p>Sede Electrónica Correo Electrónico contactenos@supervigilancia.gov.co Radicado de la PQRSD Trazabilidad Gestor Documental</p> <p>2.1. Transacciones realizadas por el aplicativo 2.2. Correo electrónico contactenos@supervigilancia.gov.co 2.3. Aplicativo Service Desk/ Base de datos 2.4. Sede Electrónica 2.5. Aplicativo Gestor Documental 2.6. Registro en las redes sociales 2.7. Registro Chat/ Transacciones en Gestor Documental</p>



		<p>contactenos@supervigilancia.gov.co, Call Center, Chat Institucional, Ventanilla, Pagina Web (sede electrónica) y Redes Sociales) con el fin de brindarte toda la atención por parte de la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada.</p> <p>*Call Center 6013078038, Chat https://www.supervigilancia.gov.co/chat/chat o a través de nuestra sede electrónica https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/#no-back-button</p>		
2	Tipificar la PQRSD y clasificarla en una base de datos en Excel.	<p>* Tipificar la PQRSD (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia) y clasificarla en una base de datos en Excel.</p> <p>* Si el reclamo va hacia un servicio vigilado, pasa a Actividad 3.</p> <p>* Si la queja va hacia una dependencia de la SuperVigilancia, pasa a Actividad 4</p>	Colaborador o Profesional Grupo Atención al ciudadano	Documentos Anexos y Demás Soportes de la PQRSD
3	Direccionar Reclamo Contra Servicio Vigilado	<p>* Una vez se reciben e identifican las PQRSD, se centralizan y se crea el expediente en el Gestor Documental con el número de radicado, para llevar a cabo el proceso de Atención de Reclamos contra Servicios Vigilados.</p> <p>* Se remite expediente al Grupo de Investigaciones Preliminares.</p> <p>*Se activa Procedimiento Atención de Reclamos contra Servicios Vigilados Fin de Procedimiento.</p>	Colaborador o Profesional Grupo Atención al ciudadano	Trazabilidad Gestor Documental Base de Datos PQRSD FOR-GSP-370-094
4	Direccionar Queja al Área Competente	<p>*Una vez se reciben e identifican las PQRSD, se centraliza y se crea el expediente en el Gestor Documental y se redirecciona la PQRSD al área de competencia para que delegue la tarea al funcionario responsable de proyectar la respuesta dando cumplimiento a los tiempos establecidos.</p> <p>*El área correspondiente se encargará de responder la queja y petición dentro de los términos y realizar las tareas de firma y radicación del comunicado de respuesta o acto administrativo para así ser enviados a 4-72 en caso de requerirse.</p>	Colaborador o Profesional Grupo Atención al ciudadano	Trazabilidad Gestor Documental Base de Datos PQRSD FOR-GSE-370-094
5	Asignación y Proyección de la respuesta a PQRSD	<p>*Cuando la respuesta de la PQRSD se genera en el primer filtro es decir por el grupo encargado de respuestas de PQRSD de atención al ciudadano (ampliación de queja, traslados por competencia, solicitudes de información), se proyecta el oficio y se envía a revisión por el gestor documental.</p> <p>* Cuando la PQRSD requiere una respuesta de fondo se asigna a la dependencia encargadas para que internamente se asigne al profesional y este inicie la proyección de la respectiva respuesta.</p> <p>* Elaborar el proyecto de respuesta de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia; dentro de los términos con base a la Ley 1755 de 2015 y aclarando que se asigna como queja (cuando corresponden hacia la entidad o funcionarios) y reclamos (hacia las empresas de vigilancia).</p>	Áreas encargadas de dar la respuesta	Trazabilidad Gestor Documental

Modalidad de petición	Días hábiles
Petición interés general	15
Petición interés particular	15
Quejas (Contra la entidad o funcionario)	15
Reclamos (empresas de vigilancia)	15
Denuncias	15
Solicitud documentos o copias	10
Solicitud información pública	10
Petición información entre entidades	10
Consulta	30
Traslados por competencia	5

6	Enviar oficio a 4-72	<p>* Una vez se genere la respuesta de la PQRSD por el grupo encargado y posterior a las revisiones y firmas internas del mismo, se debe remitir planilla a 4-72 para generar el envío al vigilado o peticionario.</p> <p>* 4-72 confirmara el envío y subirá el certificado de entrega al gestor documental en caso de ser electrónico en un periodo no mayor a 48 horas, en caso de ser físico se subirá el número de guía por medio de nota en el ciclo del oficio.</p>	Colaborador o Profesional Grupo Atención al Usuario	Correo Electrónico
7	Seguimiento a las PQRSD Direccionadas	<p>*Realizar Seguimiento a las PQRSD Direccionadas, mensualmente se solicita a la Oficina de Sistemas un reporte sobre las PQRSD que ingresaron, y el estado de cada una de ella.</p> <p>*Posteriormente con el reporte se deben realizar los filtros por dependencia para generar una alerta y recordarles a las áreas para que no dejen vencer los tiempos de respuesta que se tienen establecidos para tal fin.</p>	Colaborador o Profesional Grupo Atención al Usuario	Correo Electrónico-Gestor Documental
8	Reportar las PQRSD Pendientes	Por medio de correo electrónico, se notifica a quien haga sus veces de líder grupo atención al usuario la cantidad de PQRSD pendientes por cada área.	Colaborador o Profesional Grupo Atención al Usuario	Correo Electrónico
9	Reportar a Grupo de Control Interno Disciplinario	Si el colaborador asignado y/o encargado para las respuestas de la PQRSD no cumple con los términos de Ley se enviará a Grupo de control interno Disciplinario el reporte de las PQRSD vencidas con fecha de radicado y responsable asignado para que se adelanten las investigaciones respectivas.	Coordinador del Grupo Atención al ciudadano	Correo Electrónico

• **NORMATIVIDAD**

- Constitución de Colombia Art. 10, 15, 83
- Ley 527 de 1999 "por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- LEY 1952 DE 2019 Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- LEY 1437 DE 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2623 de 2009 "por el cual se crea el Sistema Nacional de servicio al ciudadano Estatuto Anticorrupción
- DECRETO 1463 DE 2022 Por el cual se corrige un yerro en la Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1341 de 2009 Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones
- Ley 1273 de 2009 De la protección de la información y de los datos
- Resolución interna No 20157200085407 del 30-12-2015
- LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

• **GLOSARIO**

- PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias; Es una herramienta para el control y mejoramiento continuo y un medio para canalizar la opinión y solicitudes de los usuarios, acerca del cumplimiento de
- Sistema de Gestión Institucional. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias; Es una herramienta para el control y mejoramiento continuo y un medio para canalizar la opinión y solicitudes de los usuarios los principios del Sistema de Gestión Institucional.
- Petición: Derecho fundamental a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- Denuncia: Puesta en conocimiento ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación administrativa
- Queja: Manifestación de insatisfacción (protesta, censura, descontento, inconformidad), hecha con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad.

• **DOCUMENTOS RELACIONADOS-**

- Base de Datos PQRSD FOR-GSP-370-094
- Formato Memorando
- FORMATO DE QUEJA, PETICIÓN, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
ELABORÓ	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	CONTRATISTA	ATENCIÓN AL USUARIO



Supervigilancia

PROCEDIMIENTO DE PQRS D ATENCIÓN AL USUARIO

PRO-GSP-370-003

04/Oct/2024 14:32:13

Versión 5

REVISÓ	CRISTHIAN ARMANDO GARCÍA ARIZA	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OFICINA ASESORA DE PLANEACION
APROBÓ	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	ATENCIÓN AL USUARIO

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada