

Doctor
RAUL ALFONSO GUTIERREZ ROMERO
Secretario General (E)
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Carrera 54 # 26-25 CAN
Bogotá D.C.

Asunto: INFORME PQRSO SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2025

Respetado Doctor:

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial nro. 42222 de fecha 27 de mayo de 2016, Democratización de la Gestión Pública y Lucha Contra la Corrupción, remito informe del segundo trimestre de 2025 sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSO) que se han radicado en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

A continuación, se describen las **PQRSO** de acuerdo con el formato anexo para tal fin:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Se presenta el consolidado que muestra el avance en la gestión sobre las respuestas a las solicitudes pendientes en el segundo trimestre del 2025:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (PRIMER TRIMESTRE 2025)

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	NRO. DE DÍAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
823	195	628	30	76.30%

Fuente: Informe 1 trimestre de 2025.

Del primer trimestre del **2025** se evidencia que encuentran pendientes por resolver 628 PQRSO, las cuales representan un 76.30%.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 30 DE JUNIO DEL 2025

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER EN TÉRMINOS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	NRO. DE DÍAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1969	309	248	1412	30	71.71%

Fuente: Base de datos Derechos de Petición.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

Nota aclaratoria: Nota: De las 1969 PQRSO recibidas en el segundo trimestre 2025, se encuentran en proyección para dar respuesta 248, las cuales están dentro de los términos de Ley, por lo tanto, no se contabiliza en el cuadro anterior.

A continuación, se expone una descripción de las razones que explica la falta de respuesta a las PQRSO en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, así como las acciones que la entidad se encuentra implementando para remediar esta situación.

Posibles Razones de la Falta de Respuesta a PQRSO

- La ausencia de procedimientos estandarizados y manuales operativos dificulta la asignación y el seguimiento adecuado de cada solicitud.
- Las responsabilidades relacionadas con la gestión de PQRSO se encuentran distribuidas de forma dispersa entre diferentes áreas, lo cual produce una deficiente coordinación y comunicación interna.
- Escasez de personal especializado, lo cual lleva a que el volumen de solicitudes supere la capacidad operativa.
- La carencia de programas de capacitación sobre atención al ciudadano y manejo de herramientas tecnológicas limita la eficiencia en la respuesta.
- La utilización de plataformas tecnológicas que no facilitan la recepción, seguimiento y análisis de las solicitudes origina retrasos en la respuesta.
- La dispersión de los canales de comunicación (correo electrónico, formularios web, atención presencial) complica el registro y la trazabilidad de cada PQRSO.
- La saturación debido a un número elevado de solicitudes, sin mecanismos adecuados para su priorización, conduce a demoras en la atención.
- La ausencia de metas e indicadores dificulta la evaluación del desempeño de las dependencias y la identificación de cuellos de botella.
- La falta de comunicación sobre políticas y estándares de respuesta a PQRSO genera desconocimiento o confusión en cuanto a los plazos y procedimientos.
- La falta de un sistema de respuesta que informe al ciudadano sobre el estado y avances de su solicitud afecta la percepción de transparencia y eficiencia.

Acciones Propuestas y Compromisos a Implementar

Así las cosas, desde el mes de septiembre de 2024, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se encuentra adelantando diferentes acciones, en aras de mejorar la eficiencia del servicio, fortalecer la confianza del ciudadano en la Entidad, garantizando un acceso efectivo a la justicia y a la transparencia en la gestión pública, a saber:

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

- Se están adelantando mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de emitir guías detalladas que definan el ciclo de vida de una PQRS, asignando roles, responsabilidades y plazos definidos desde la recepción hasta la respuesta final.
- Se está desarrollando y consolidando un sistema unificado que permita registrar, asignar y dar seguimiento a todas las solicitudes de manera centralizada, facilitando la trazabilidad y el análisis de la información.
- En el marco del proceso de rediseño institucional se evaluó la carga laboral de cada dependencia y, se presente asignar más personal o redistribuir tareas para equilibrar la atención de las PQRS.
- Se están revisando soluciones tecnológicas que faciliten la automatización de procesos, la generación de alertas y la creación de reportes en tiempo real, que permitan detectar rápidamente los retrasos y desviaciones en los plazos establecidos.
- Se están adelantando mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación tendientes a establecer métricas claras (tiempos de respuesta, número de casos resueltos, satisfacción ciudadana) que permitan evaluar la eficiencia de cada dependencia y realizar ajustes oportunos.
- Se adelantarán a partir del segundo trimestre de 2025, evaluaciones periódicas de los procesos de atención y se generarán reportes que permitan identificar fortalezas y áreas de mejora, involucrando a los ciudadanos mediante encuestas de satisfacción.

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General Fuerzas Militares	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Unidad de Gestión General	0	0
Entidades Adscritas y Vinculadas	0	0
TOTAL	0	0

Fuente: Base de datos Derechos de Petición

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCI	TOTAL GENERAL
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	24	1	0	0	25
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina de Sistemas	0	123	5	1	0	129
Oficina de Asesora de Planeación	0	46	0	0	0	46
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo-Recursos	0	112	6	4	0	122
Oficina de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	0	0	0	0	0
Despacho Superintendente Delegado para la Operación	0	12	0	0	0	12
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	231	2	63	0	296
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	172	2	52	0	226
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	197	4	52	0	253
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	3	0	0	0	3
*Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	3	273	197	21	0	494
Grupo de Sanciones	0	30	1	4	0	35
Grupo de Inspecciones	0	4	1	0	0	5
Secretaría General	0	2	0	1	0	3
Grupo de Recursos Humanos	0	7	1	0	0	8
Grupo de Recursos Financieros	0	113	0	5	0	118
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	31	0	3	0	34
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	2	2	1	0	5
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	4	1	0	0	5
Grupo de Contratos	0	11	0	0	0	11
Grupo de Atención al Usuario	0	119	8	12	0	139
TOTAL GENERAL	3	1516	231	219	0	1969

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Nota aclaratoria: Se informa que el **GRUPO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES (QUEJAS)**, encargado de gestionar las quejas contra los servicios de vigilancia y seguridad privada, se considera como parte de las peticiones.

Las **PQRS** interpuestas por la ciudadanía en general, en relación con los servicios de vigilancia y seguridad privada que son objeto de control, inspección y vigilancia por parte de esta Entidad, se asignan a cada una de las áreas y/o dependencias competentes y responsables de su resolución.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	24	1	0	0	25
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina de Sistemas	0	123	5	1	0	129
Oficina de Asesora de Planeación	0	46	0	0	0	46
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo-Recursos	0	112	6	4	0	122
Oficina de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	0	0	0	0	0
Despacho Superintendente Delegado para la Operación	0	12	0	0	0	12
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	231	2	63	0	296
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	172	2	52	0	226
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	197	4	52	0	253
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	3	0	0	0	3
*Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	3	273	197	21	0	494
Grupo de Sanciones	0	30	1	4	0	35
Grupo de Inspecciones	0	4	1	0	0	5
Secretaría General	0	2	0	1	0	3
Grupo de Recursos Humanos	0	7	1	0	0	8
Grupo de Recursos Financieros	0	113	0	5	0	118
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	31	0	3	0	34
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	2	2	1	0	5
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	4	1	0	0	5
Grupo de Contratos	0	11	0	0	0	11
Grupo de Atención al Usuario	0	119	8	12	0	139
TOTAL GENERAL	3	1516	231	219	0	1969

Fuente: Base de datos de radicación

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL, GENERAL	PORCENTAJE
PRESENCIAL	109	143	98	350	17,78%
ELECTRÓNICA	382	900	337	1619	82,22%
Total general	491	1043	435	1969	100,00%

Fuente: Base de datos de radicación

Físico: Documentos que se radican presencial en la ventanilla de radicación.

Electrónica: Comprende todos aquellos documentos recibidos a través de canales digitales, que incluyen la sede electrónica de la entidad, correos electrónicos (por ejemplo, la dirección “Contáctenos”) y servicios telefónicos de atención al cliente o call center.

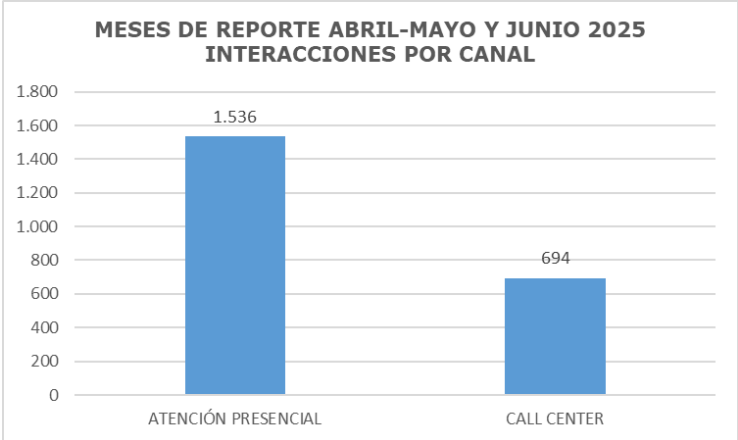
4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

A continuación, presentamos las atenciones por los canales dispuestos por la entidad:

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ  NORBERTO JIMENEZ LOPEZ 	GESTIÓN DEL SERVICIO

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	1.536	69%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	694	31,00%
WEB CHAT	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
OTRO	0	0%
TOTAL GENERAL:	2.230	100%

Fuente: Base de datos de Atención al Usuario



Según la gráfica anterior se evidencia que la Atención Presencial, específicamente Centro de Contacto genera el 69% de las interacciones totales de atención, teniendo en cuenta que es el medio que genera mayor facilidad de acceso para los ciudadanos.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

4.1.1 COMPARATIVA DEL CANAL TELEFÓNICO ENTRE LOS TRIMESTRES 4 DEL 2024 Y 1 TRIMESTRE DEL 2025

COMPARATIVA ENTRE PRIMER TRIMESTRE 2025	Primer Trimestre 2025	MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
		Enero	0	0%
		Febrero	0	0%
		Marzo	0	0%
	TOTALES		0	0%
Y				
EL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	Segundo Trimestre 2025	Abril	0	0.00%
		Mayo	29	4%
		Junio	665	96%
		TOTALES	694	100%

Fuente: Base de datos de registro telefónico

Como se puede evidenciar en el comparativo del primer trimestre de la vigencia 2025, no se prestó atención a través del canal telefónico debido a fallas presentadas en el servidor/plataforma del Call Center/Chat el cual permaneció fuera de servicio hasta el 26 de mayo de 2025, fecha en la que se restableció su funcionamiento. Esta situación generó un impacto significativo en la interacción con los ciudadanos.

MES	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	FANTASMAS
ABRIL	0	29	32	0
MAYO	0	665	600	0
JUNIO	0	0	0	0
TOTAL	0	694	632	0

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS

ANALISIS DE LA CAUSA	ACCIONES CORRECTIVAS POR PARTE DE LA SUPERVIGILANCIA DESDE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2024
La falta de procedimientos escritos y estandarizados genera incertidumbre en el	La Supervigilancia está redactando manuales operativos y protocolos específicos para la

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

proceso de asignación y seguimiento de las PQRSD, ya que no se establecen roles, tiempos ni metodologías unificadas. Se produce una dependencia excesiva del criterio individual del personal, lo que incrementa el riesgo de errores y demoras.	atención de PQRSD, definiendo cada etapa del proceso y los responsables de cada acción. - La Supervigilancia está estableciendo un calendario de revisiones y actualizaciones de dichos documentos para asegurar la adaptación a nuevas normativas y tecnologías. - La Supervigilancia está programando sesiones de capacitación para el personal, asegurando que los manuales y protocolos sean conocidos y aplicados de forma consistente. - La Supervigilancia está documentando la asistencia a las capacitaciones y evaluando periódicamente el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- La dispersión de funciones entre múltiples áreas causa dificultades en la coordinación, lo que se traduce en respuestas inconsistentes y demoras en la atención de las solicitudes. - La falta de un liderazgo centralizado impide un seguimiento integral de cada caso.	- La Supervigilancia está reestructurando el organigrama para consolidar la gestión de PQRSD en las dependencias encargadas o estableciendo un comité interdepartamental con roles definidos. - La Supervigilancia está documentando el proceso de reasignación de responsabilidades mediante organigramas actualizados y actas de reuniones. - La Supervigilancia está desarrollando protocolos que faciliten la coordinación interárea, estableciendo canales formales de comunicación y coordinación. - La Supervigilancia está registrando en actas las reuniones periódicas de coordinación y las acciones derivadas de las mismas.
- La falta de personal con formación en la atención de solicitudes y gestión de la información ocasiona que el volumen de PQRSD exceda la capacidad operativa, generando cuellos de botella. - Esta situación se agrava en picos de alta demanda.	- La Supervigilancia está evaluando la carga de trabajo y el perfil requerido, y realizando una redistribución de tareas o contratando personal adicional si es necesario. - La Supervigilancia está documentando las evaluaciones de necesidades y las decisiones de contratación o redistribución mediante informes y actas. - La Supervigilancia está implementando programas formativos en atención ciudadana y en la gestión de PQRSD.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

	La Supervigilancia está registrando la participación y los resultados de los cursos y capacitaciones.
- La falta de formación continua impide que el personal pueda utilizar eficazmente las herramientas tecnológicas y las metodologías de atención, reduciendo la calidad del servicio. - Los cambios tecnológicos y normativos no son seguidos ni incorporados oportunamente.	- La Supervigilancia está diseñando e implementando un calendario de formación que incluya técnicas de atención al ciudadano y capacitación en el uso de herramientas digitales. - La Supervigilancia está manteniendo registros detallados de los talleres, cursos y certificaciones obtenidas por los funcionarios - La Supervigilancia está realizando evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación en la eficiencia de la gestión de PQRSO y ajustando los programas según los resultados obtenidos. - La Supervigilancia está documentando informes de seguimiento y los resultados de estas evaluaciones.
La dependencia de sistemas obsoletos o poco adaptados a la necesidad de seguimiento y análisis de casos provoca retrasos y dificulta la generación de reportes que permitan tomar decisiones basadas en datos.	- La Supervigilancia está evaluando y seleccionando soluciones tecnológicas que permitan un mejor registro, seguimiento y análisis de las PQRSO. - La Supervigilancia está documentando estudios de factibilidad, especificaciones técnicas y actas de aprobación del proyecto de actualización. - La Supervigilancia está implementando un sistema centralizado que automatice alertas y notificaciones sobre demoras o incidencias. - La Supervigilancia está generando y archivando reportes periódicos que reflejen el desempeño del sistema, facilitando la toma de decisiones.
La utilización de múltiples canales (correo electrónico, formularios web, atención presencial) sin una integración adecuada dificulta el registro, seguimiento y consolidación de la	- La Supervigilancia está desarrollando una solución tecnológica que unifique todos los canales de comunicación para recibir y gestionar las PQRSO en una única plataforma. - La Supervigilancia está documentando el proceso de integración mediante manuales, especificaciones de sistema y actas de implementación.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

información, afectando la trazabilidad.	La Supervigilancia está estableciendo y documentando normas claras para el registro centralizado, garantizando que cada solicitud se asigne un identificador único y se haga seguimiento desde un punto central.
El incremento en el número de solicitudes sin contar con un sistema de priorización adecuado genera una acumulación de casos, lo que ralentiza la respuesta y la resolución.	- La Supervigilancia está estableciendo criterios de clasificación y priorización según la urgencia, complejidad y el impacto de cada solicitud. - La Supervigilancia está documentando este sistema en un manual de operación y registrando los criterios aplicados en cada ciclo de revisión. - La Supervigilancia está realizando evaluaciones periódicas del volumen de solicitudes y ajustando la capacidad operativa de forma proporcional. - La Supervigilancia está documentando las evaluaciones con informes de desempeño y actas de reuniones para ajustar el sistema de priorización según los resultados.
La falta de indicadores y metas dificulta la medición del desempeño de las dependencias, impidiendo detectar áreas críticas y realizar mejoras de forma proactiva.	- La Supervigilancia está estableciendo indicadores clave de desempeño (KPIs) que midan tiempos de respuesta, satisfacción del ciudadano, volumen de solicitudes y otras métricas relevantes. - La Supervigilancia está documentando estos indicadores en un plan estratégico de gestión de PQRSD, incluyendo metas a corto, mediano y largo plazo. - La Supervigilancia está implementando un sistema de reportes periódicos que permita evaluar el cumplimiento de los KPIs y realizar auditorías internas. - La Supervigilancia está archivando informes de seguimiento que sirvan como base para la toma de decisiones correctivas.
La inexistencia de una comunicación clara y constante sobre las políticas y procedimientos de atención genera	La Supervigilancia está diseñando y difundiendo un manual de políticas y estándares que regule la atención de PQRSD, asegurando la comprensión de los tiempos, etapas y responsabilidades.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

incertidumbre tanto en el personal como en la ciudadanía, lo que afecta la calidad del servicio.	○ La Supervigilancia está documentando la implementación del protocolo mediante comunicaciones internas (circulares, boletines) y actas de reuniones. ○ La Supervigilancia está realizando campañas informativas dirigidas a funcionarios, contratistas y ciudadanos, detallando los procedimientos y tiempos de respuesta. ○ La Supervigilancia está registrando la planificación y resultados de estas campañas en informes de gestión.
• La ausencia de un mecanismo automatizado o sistematizado para notificar al ciudadano sobre el progreso de su solicitud afecta la percepción de transparencia y reduce la confianza en la entidad.	○ La Supervigilancia está desarrollando o integrando una herramienta dentro del sistema centralizado de PQRSD que envíe actualizaciones periódicas a los ciudadanos, por ejemplo, a través de correo electrónico o mensajes SMS. ○ La Supervigilancia está documentando el proceso de desarrollo, las funcionalidades implementadas y la capacitación del personal para el manejo del sistema. ○ La Supervigilancia está estableciendo un procedimiento que permita registrar todas las notificaciones y respuestas enviadas, facilitando la trazabilidad y la auditoría del proceso. ○ La Supervigilancia está manteniendo informes que consoliden la retroalimentación recibida de los ciudadanos para ajustar los mecanismos de comunicación de forma continua.

Adicionalmente, se evidencia la casilla con la fecha máxima de respuesta, la cual resulta clave para obtener información precisa sobre el estado actual de las solicitudes.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

TOTAL DE TRAMITES, PQRS Y CERTIFICACIONES 2025	4938
TOTAL PQRS GENERAL	0
TOTAL TRAMITES - UNIDAD ORGANIZATI	0
TOTAL - CERTIFICACIONES	0
*Asignación año 2025	
ESTADO ACTUAL GESTIÓN PQRS	Cuenta de RADICADO
PDTE DE REPARTO - ESIGNA	1
Total general	1

MES

45814

enero

febrero

marzo

ABRIL

MAYO

JUNIO

(en blanco)

GRUPO

100 DESPACHO SUPERINTENDENTE

120 OFICINA DE PLANEACIÓN

130 OFICINA ASESORA JURIDICA

133 OFICINA DE COBRO COACTIVO

140 OFICINA DE SISTEMAS

200 DESPACHO DELEGATURA PARA EL CONTROL

210 GRUPO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARE...

211 GRUPO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARE...

220 GRUPO DE INSPECCIONES

230 GRUPO DE SANCIONES

300 SECRETARIA GENERAL

310 GRUPO DE RECURSOS HUMANOS

320 GRUPO DE RECURSOS FINANCIEROS

330 GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL, ARCHIVO Y CORRESPONDE...

340 GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

350 GRUPO DE RECURSOS FISICOS Y ADQUISICIONES

360 GRUPO DE CONTRATOS

PQRS	TRAMITES (UNIDAD ORGANIZATIVA)	CERTIFICACIONES
TIPO DE PQRS	TIPO DE PQRS	GRUPO
ESTADO ACTUAL GESTIÓN PQRS	ESTADO ACTUAL GESTIÓN PQRS	TIPO DE PQRS
Total general	Total general	Total general

Fuente: Base de Datos derechos de petición.

Es importante señalar que la información aquí relacionada se basa en un plan de contingencia emitido bajo **Resolución No 20253000002067CS** del **8/04/2025**, debido a fallas presentadas en el gestor documental. Por lo tanto, todo documento de comunicación de salida se genera de forma manual.

De igual forma la informacion consiganda está sujeta a ajustes, en función de las devoluciones registradas durante el proceso de radicación.

6.IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Esta relacionado con la medicion de los factores generadores de sastifaccion e insatisfaccion, necesidades y expectativas de los peticionarios y de la ciudadania en general.

6.1. MEDICION DE SASTIFACCION

Resultados Generales en la calificación de la Encuesta para las tres preguntas formuladas:

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

RESULTADOS DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CON 3 PREGUNTAS- 5 POSIBILIDADES DE CALIFICACION ABRIL 1 JUNIO 30 DE 2025						
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE	TOTALES
PREGUNTA 1	24	3	0	4	9	40
PREGUNTA 2	23	4	1	3	9	40
PREGUNTA 3	13	1	2	2	7	25
TOTAL	60	8	3	9	25	105
%	57%	8%	3%	9%	24%	100%

Fuente: Base de datos del formulario de encuestas a satisfacción

- 1

En una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente, ¿Cómo califica la atención al usuario ofrecida en la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada?
- 2

¿Cómo califica la atención brindada por el funcionario?
- 3

Cómo califica la atención recibida en su solicitud, tramite o PQRS

Visión General de la Satisfacción

Un 24% de “Deficiente” y 9% de “Malo” revelan un alto nivel de insatisfacción entre los usuarios. Esto significa que, en conjunto, más del 33% de las evaluaciones tienen una percepción negativa de la atención.

Baja proporción de calificaciones positivas

Solo un 57% calificó la atención como “Excelente” y 8 % como “Bueno”. Estas cifras muestran que un sector muy reducido de los encuestados considera la atención satisfactoria.

Percepción intermedia limitada (“Regular”)

Apenas 3% de los usuarios ubicaron su experiencia en un punto medio (Regular). Este bajo porcentaje indica que la mayoría de los usuarios tiende a ubicarse en los polos negativo o positivo, con clara inclinación hacia la insatisfacción.

Los resultados de la encuesta evidencian una importante brecha entre la expectativa de los usuarios y la calidad del servicio ofrecido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Con un más del 90% de respuestas inclinadas hacia “Malo” o “Deficiente”, la insatisfacción es clara y masiva. Sin embargo, la existencia de un reducido porcentaje de calificaciones positivas indica que hay puntos de mejora que podrían replicarse.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	GESTIÓN DEL SERVICIO

Para revertir esta tendencia, la Supervigilancia se encuentra abordando de manera integral los procesos internos, la formación del personal, la comunicación con el ciudadano y el uso de herramientas tecnológicas. La adopción de un plan de mejora continua con indicadores concretos (tiempos de respuesta, satisfacción ciudadana, índices de resolución efectiva) es fundamental en la Entidad, para recuperar la confianza de los usuarios y aumentar de forma sostenible la calidad en la atención.

Cordialmente.


JUAN DIEGO ANGARITA OSPINA
SECRETARIO GENERAL

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	LUISA FERNANDA MUÑOZ GALINDO 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	IVAN CAMILO ERAZO RODRIGUEZ  NORBERTO JIMENEZ LOPEZ 	GESTIÓN DEL SERVICIO