

MACROPROCESO/ PROCESO O ÁREA DEL SEGUIMIENTO		No. INFORME
<b>AUDITORÍA O SEGUIMIENTO AL PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO</b>		20-2023
		FECHA DE INICIO
		01/09/2023
		FECHA ENTREGA DE INFORME
		29/12/2023
		PARA CONOCIMIENTO DEL SUPERINTENDENTE
		Dr. ALFONSO MANZUR ARRIETA Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada
EQUIPO AUDITOR		DESTINATARIO LIDER Y/O RESPONSABLE DEL ÁREA O DEPENDENCIA:
<b>Auditor(es):</b>	Cristhiam Armando Garcia Ariza Marly Elizabeth Oviedo Bueno Juan Sebastián Téllez Peláez	OMAR FARUT PEDRAZA GÓMEZ Secretario General
ASPECTOS GENERALES DEL INFORME		
<b>Objetivo General:</b>	Verificar la oportunidad en los tiempos de respuesta de las PQRSD y trámites allegados a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, a través de los diferentes canales de atención en cumplimiento a la normatividad vigente y a los procedimientos establecidos en la entidad.	
<b>Objetivos Específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar los tiempos de respuesta de la entidad a las diversas solicitudes realizadas por los grupos de interés.</li> <li>• Verificar el cumplimiento del MANUAL DE PQRSD MAN-GSP-370-001</li> </ul>	
<b>Alcance:</b>	La evaluación comprende el análisis a las PQRSD allegadas a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, durante el primer semestre de la vigencia 2023.	
<b>Metodología:</b>	<p>Aplicación de los elementos y herramientas para la evaluación independiente en concordancia con las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información – Bases de Datos áreas responsables.</li> <li>• Análisis y depuración de la información.</li> <li>• Elaboración muestra a auditar.</li> <li>• Matriz de revisión términos de ley.</li> <li>• Verificación en gestor documental eSigna.</li> <li>• Cotejo de la información reportada en el gestor documental eSigna con el término de la respuesta oportuna.</li> <li>• Trazabilidad de los soportes contenido en los expedientes cargados en el gestor documental eSigna.</li> </ul>	
<b>Criterios de seguimiento:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia.</li> <li>• Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.</li> <li>• Ley 24 de 1992 Art. 14.</li> <li>• Ley 1474 de 2011 Art. 76.</li> <li>• Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (CPACA).</li> </ul>	

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Cristhiam Armando Garcia Ariza - Juan Sebastián Téllez Peláez
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
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.	

- Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2641 de 2012 Art. 2 y 3 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- Decreto 019 de 2012.
- Decreto 2106 de 22/11/2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”
- Directiva Ministerial 42222 de 27 de mayo 2016 expedido por Ministerio de Defensa.
- Documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” expedido por la Presidencia de la República.
- Resolución No.20203000025707 de 05/06/2020 “Por la cual se autoriza la firma de los Actos Administrativos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se dictan otras disposiciones”
- Resolución No. 20204000064817 de 01/10/2020 “Por la cual la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada oficializa los trámites que requieren permiso de estado”
- Código de Integridad COD-GTH-310-001 aprobado 18/06/2021 Versión 10
- Manual de PQRSD MAN-GSP-370-001 aprobado 11/02/2021 Versión 3.
- Procedimiento Atención a Usuarios PRO-GSP-370-001 aprobado 12/07/2021 Versión 9.

**RESUMEN EJECUTIVO**

Dentro de la función de evaluación y seguimiento al Sistema de Control Interno dispuesta en la Ley 87 de 1993, en especial el artículo 12 literal G, la Oficina de Control Interno realizó auditoría de seguimiento al proceso Gestión del Servicio, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023 así:

Durante el seguimiento, el equipo auditor constató que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada cuenta con un Grupo de Atención al Usuario, el cual opera bajo la supervisión de la Secretaría General, que es el encargado de asignar a los responsables de procesar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos presentados por ciudadanos, usuarios y grupos de interés a través de los diversos canales habilitados por la entidad.

Como insumo para llevar a cabo la auditoría, el equipo auditor tomó como fuente de información la base de datos de PQRSD proporcionada por el Grupo de Atención al Usuario, la cual fue depurada y analizada, identificando lo descrito en la Tabla No. 1., donde se evidencia el número de radicado de las peticiones correspondientes al período objeto de auditoría; así mismo, se analizó la base de datos de trámites primer semestre de la vigencia 2023, allegada por la delegada para la operación, descripción que se encuentra en el cuerpo del informe.

**Tabla No. 1 Total radicados PQRSD primer semestre 2023**

<b>GRUPOS ORGANIZATIVOS</b>	<b>TOTAL RADICADOS</b>	<b>% PARTICIPACIÓN</b>
GRUPO INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES	1.015	43,86%
GRUPO DE PERMISOS DE ESTADO	287	12,40%
GRUPO DE ESQUEMAS DE AUTOPROTECCIÓN	247	10,67%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	196	8,47%
GRUPO DE CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN	182	7,87%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	152	6,57%

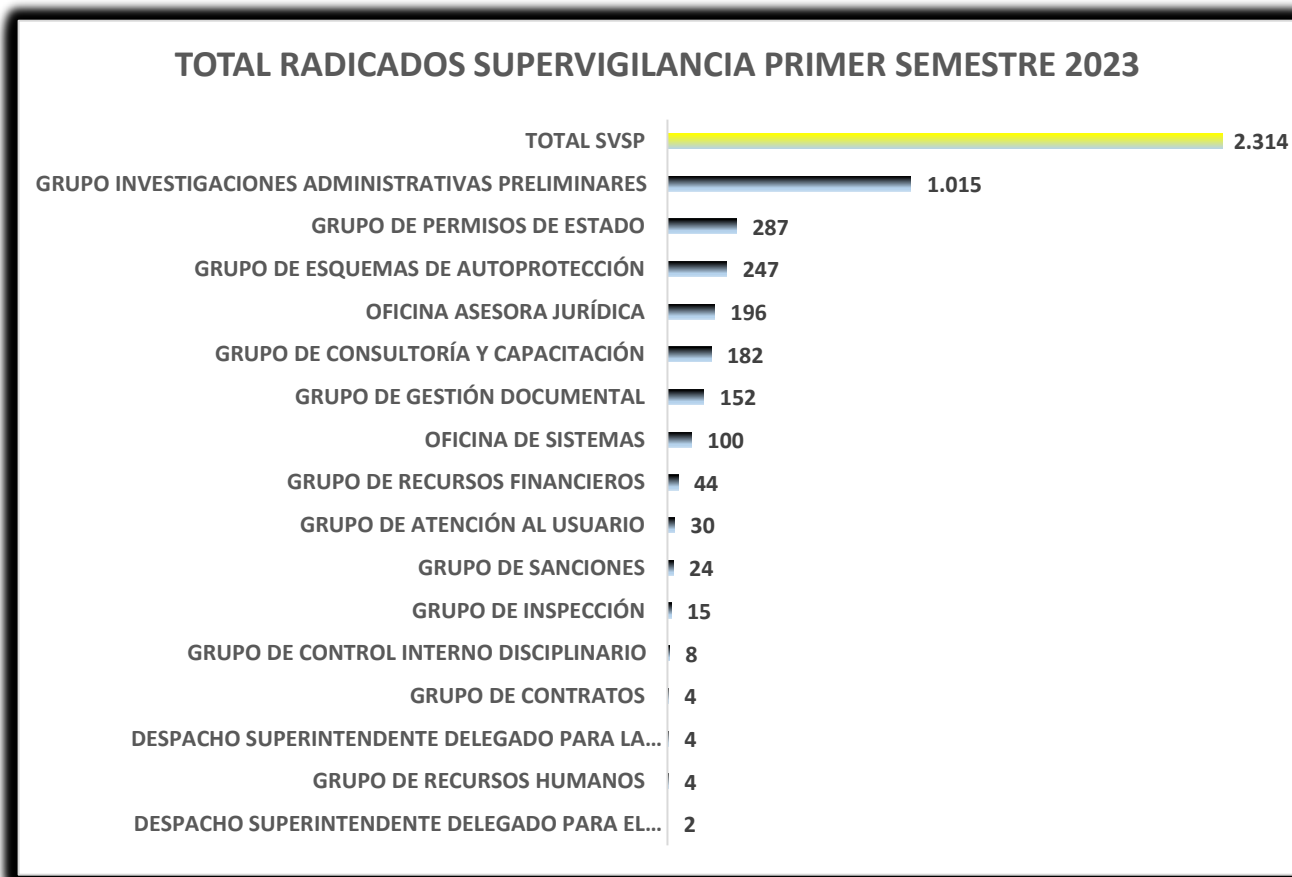
<b>FUNCIONARIO O CONTRATISTA</b>	<b>NOMBRE</b>
Tramitado y Projectado por:	Cristhiam Armando García Ariza - Juan Sebastián Téllez Peláez
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

OFICINA DE SISTEMAS	100	4,32%
GRUPO DE RECURSOS FINANCIEROS	44	1,90%
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	30	1,30%
GRUPO DE SANCIONES	24	1,04%
GRUPO DE INSPECCIÓN	15	0,65%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	0,35%
GRUPO DE RECURSOS HUMANOS	4	0,17%
DESPACHO SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA OPERACIÓN	4	0,17%
GRUPO DE CONTRATOS	4	0,17%
DESPACHO SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA EL CONTROL	2	0,09%
<b>TOTAL</b>	<b>2.314</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Atención al usuario, Elaboración propia OCI

Durante el primer semestre 2023, según los datos recopilados en la base de datos, la entidad recibió un total de **2.314 PQRSD**. Es importante destacar que la Delegada de la Operación – **Coordinación Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares** recibió la mayor cantidad de solicitudes, con un total de 1.015, lo que representa el 43.86% del total. Le sigue el **Grupo de Permisos de Estado**, con 287 solicitudes, equivalente al 12.40% (ver Gráfica No. 1).

**Gráfica No. 1 Total Radicados SVSP Primer Semestre 2023**



Fuente: Base de datos Atención al Usuario, Elaboración propia OCI

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Cristhiam Armando García Ariza - Juan Sebastián Téllez Peláez
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
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.	

## DEFINICIONES DE LAS DIFERENTES TIPOLOGIAS

**PETICIÓN:** Derecho fundamental de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y de obtener su pronta resolución.

**QUEJA:** Manifestación de insatisfacción (protesta, censura, descontento, inconformidad) con respecto a la conducta o actuación de un funcionario de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

**RECLAMO:** Manifestación de insatisfacción que busca informar a la Superintendencia sobre posibles incumplimientos o irregularidades por parte de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

**SUGERENCIA:** Un consejo o propuesta formulados por un usuario o institución con el objetivo de mejorar los servicios de la entidad.

**DENUNCIA:** Informe presentado a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada sobre una conducta posiblemente irregular, con el fin de que se inicie una investigación administrativa y sancionatoria correspondiente.

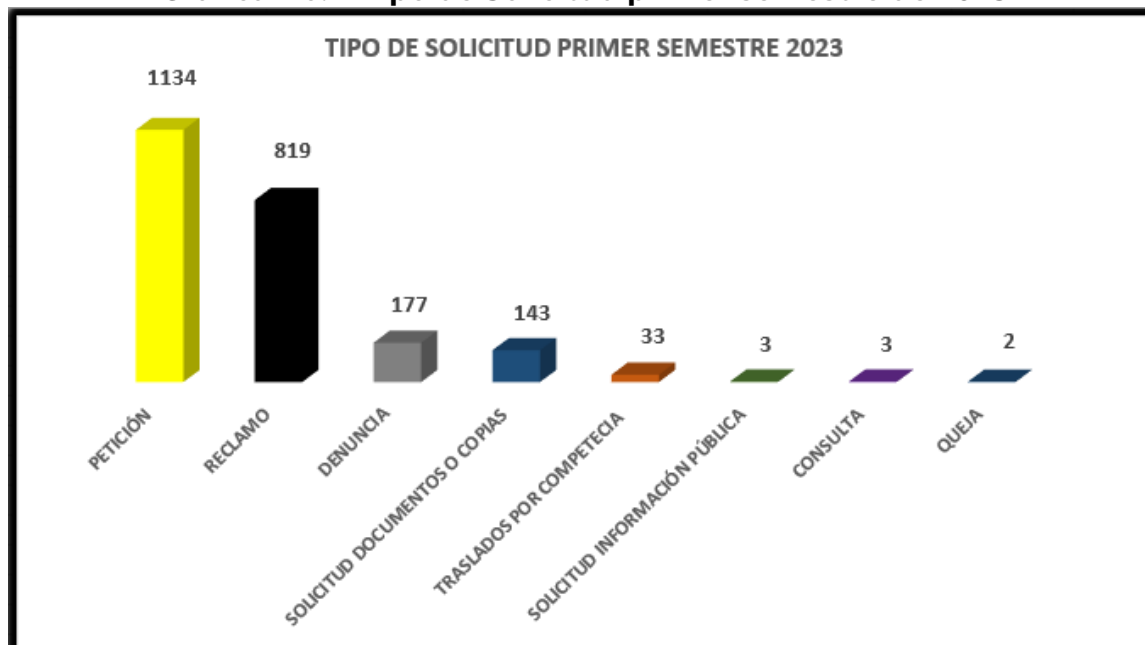
**PETICIÓN DE CONSULTA:** Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin que la entidad expida un parecer, un concepto, un punto de vista jurídico, un dictamen relacionado con la misión de Supervigilancia o con asuntos de carácter jurídico, por su naturaleza no tienen fuerza vinculante.

**PETICIÓN DE DOCUMENTOS:** Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener mediante medios digitales, electrónicos o fotocopias los documentos que reposan en la entidad.

**TRASLADO POR COMPETENCIA:** Documento a través del que un funcionario sin competencia remite a un funcionario competente una solicitud o petición, para su trámite y resolución.

Es importante mencionar que las solicitudes se clasifican en la sede electrónica de acuerdo a su tipología, como se muestra en la Gráfica No. 2.

Gráfica No. 2 Tipo de Solicitud primer semestre de 2023



Fuente: Base de Datos Atención al Usuario, Elaboración propia OCI

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Cristhiam Armando García Ariza - Juan Sebastián Téllez Peláez
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
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 acuerdo con la clasificación por tipología, durante el primer semestre de 2023, la Superintendencia de Vigilancia recibió:

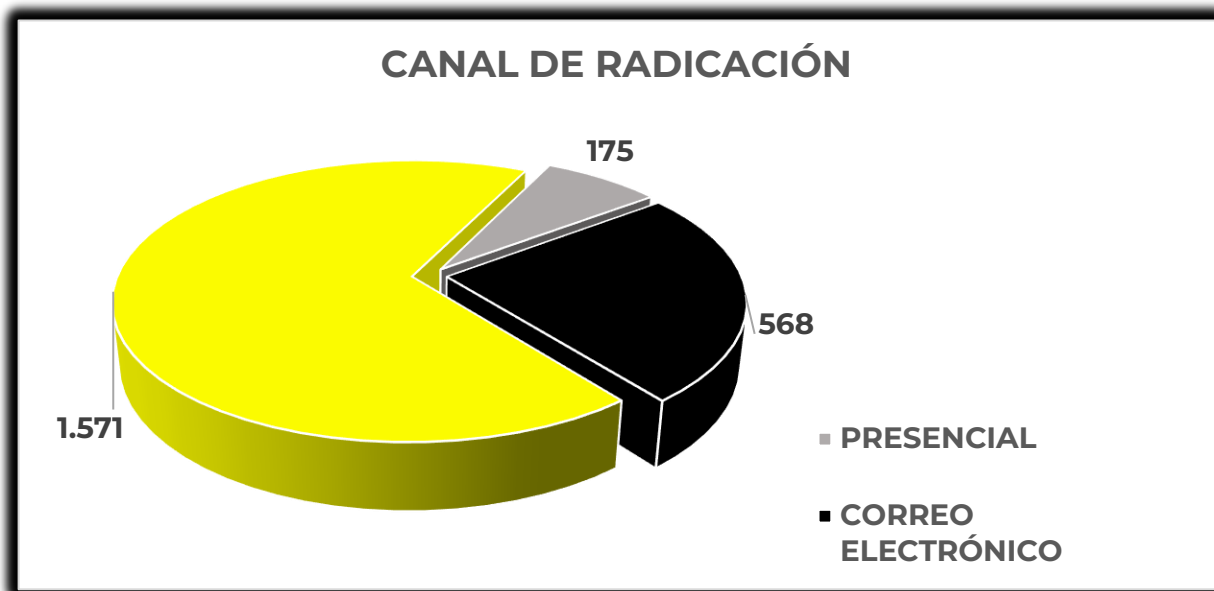
- **1.134** peticiones
- **819** reclamos
- **177** denuncias
- **143** Solicitudes documentos o copias
- **33** Traslados por competencia
- **3** Solicitud de información pública
- **3** Consultas
- **2** Quejas

Estos números muestran que las Peticiones representan un **49.01%**, mientras que los Reclamos equivalen a un **35.39%**. Es relevante destacar que el **84.40%** de los requerimientos pertenecen a estas dos categorías.

Por otro lado, se identificó que, de las **2.314** solicitudes recibidas por la entidad durante el primer semestre de 2023, los usuarios utilizaron los siguientes canales para presentar sus requerimientos:

- La radicación electrónica **1.571** solicitudes.
- Correo electrónico Institucional **568** solicitudes.
- La radicación en punto físico **175** solicitudes.

**Gráfica No. 3 Canal de Radicación primer semestre de 2023**

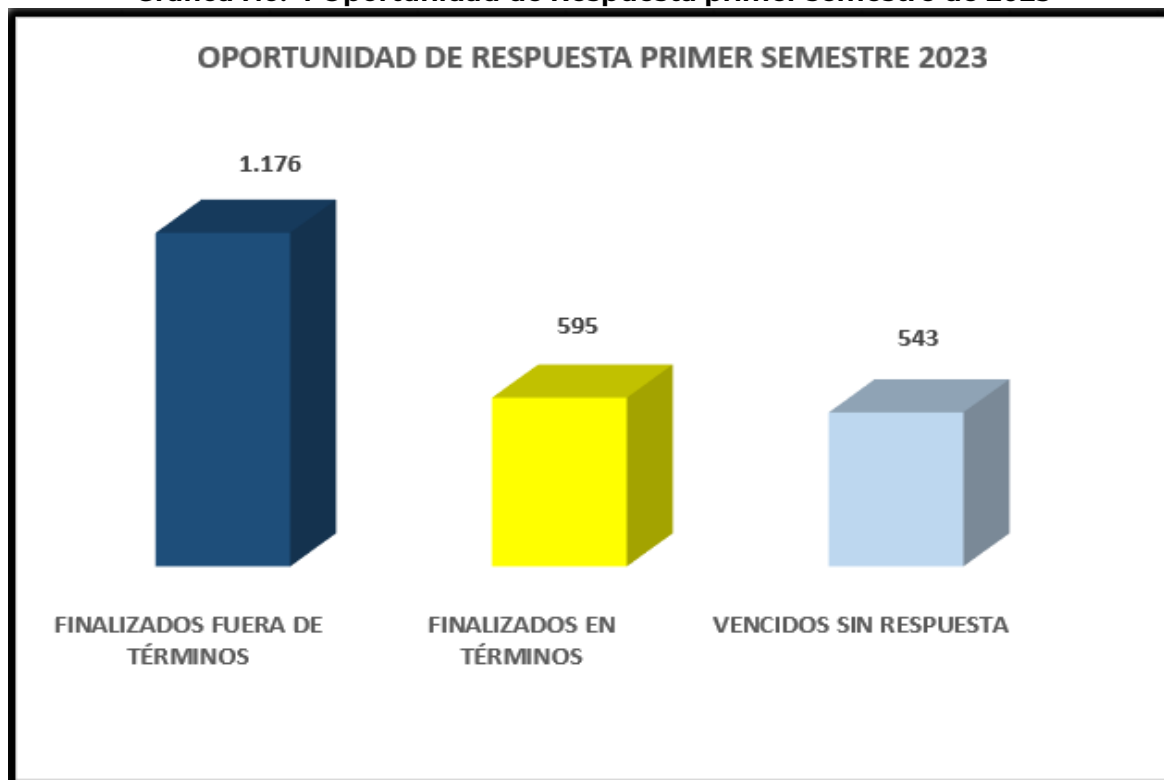


Fuente: Base de datos Atención al usuario, elaboración propia OCI

En cuanto a la oportunidad de respuesta, el equipo auditor observó tres categorías, como se muestra en la Gráfica No. 4 a continuación:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Cristhiam Armando García Ariza - Juan Sebastián Téllez Peláez
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
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.	

Gráfica No. 4 Oportunidad de Respuesta primer semestre de 2023



Fuente: Base de datos Atención al usuario, elaboración propia OCI

La Gráfica, muestra que, de las **2.314** solicitudes recibidas en el primer semestre de 2023, **1.176** solicitudes fueron resueltas por fuera de los plazos establecidos por la Ley, en **595** casos la entidad proporcionó una respuesta oportuna, y **543** PQRSD se encontraban vencidas sin respuesta al momento de la auditoría.

#### DESARROLLO DE LA AUDITORÍA O SEGUIMIENTO

Dentro de la función de evaluación y seguimiento al Sistema de Control Interno dispuesta en la Ley 87 de 1993, en especial el artículo 12 literal G, concordante con el Plan Anual de Auditoría vigencia 2023, la Oficina de Control Interno adelanto auditoría al proceso de Gestión del Servicio, de acuerdo con las directrices establecidas para la tercera línea de defensa en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en la dimensión de "Control Interno", donde se define la auditoría como "una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad, que contribuye a alcanzar sus objetivos mediante un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno"

Es importante señalar que la auditoría se llevó a cabo utilizando la información contenida en las bases de datos proporcionadas por:

- ✚ Grupo de Atención al Usuario. (PQRS)
- ✚ Delegada para la Operación. (Trámites)

Las actividades realizadas por el equipo auditor incluyeron la revisión, verificación, cotejo y análisis de las PQRS y trámites presentados durante el primer semestre del año 2023, así:

- ✚ Revisión y análisis de la base de datos del Grupo de Atención al Usuario.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhiam Armando García Ariza - Juan Sebastián Téllez Peláez
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
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.	

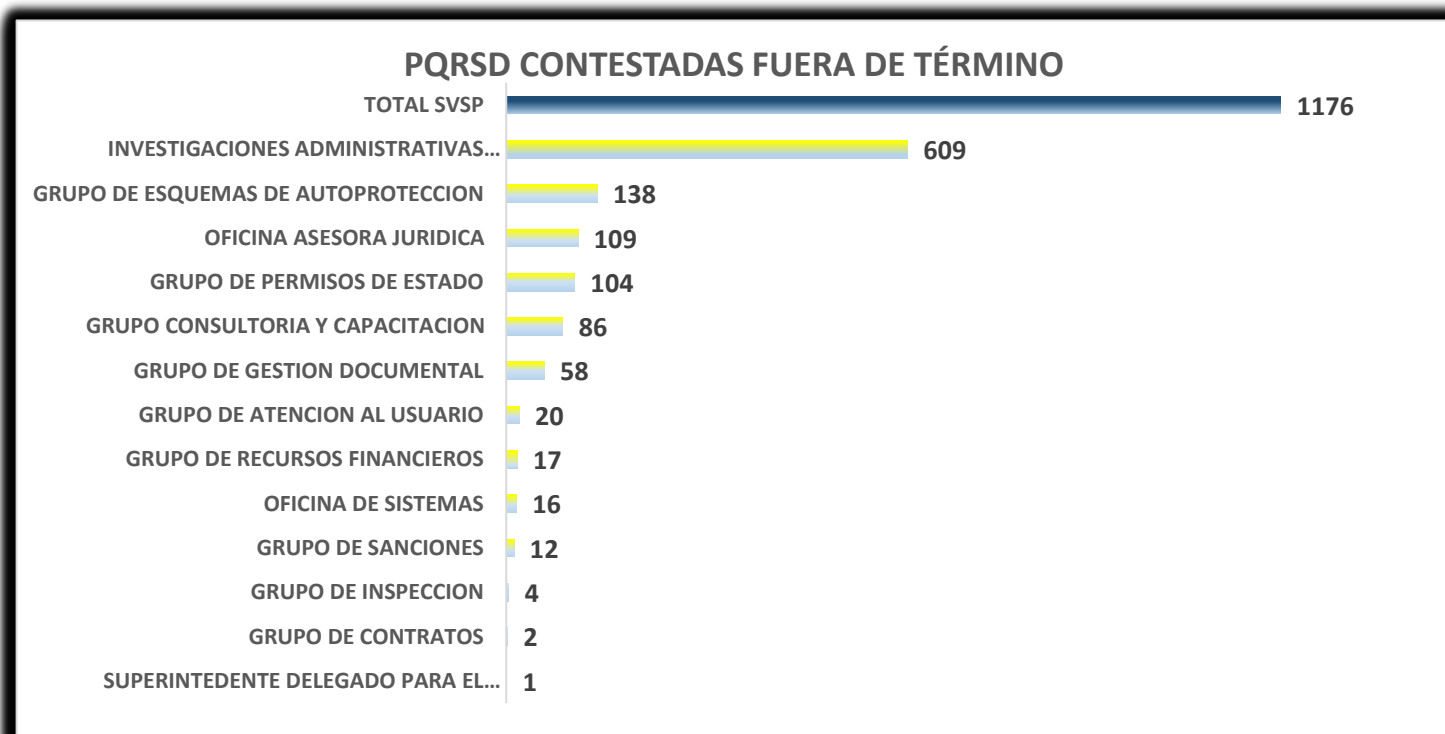
- ✚ Evaluación de la oportunidad de las respuestas proporcionadas a los usuarios.
- ✚ Verificación y seguimiento en el gestor documental E-signa a las dependencias, funcionarios y/o contratistas designados como responsables de dar trámite a las PQRSD.
- ✚ Trazabilidad de las PQRSD que no tenían registro de radicado de salida.
- ✚ Análisis de los controles establecidos por los responsables, en cumplimiento de la normativa vigente que rige el proceso.
- ✚ Cotejo de los Informes Trimestrales de PQRSD cargados en la página Web por el Grupo de Atención al Usuario durante el primer semestre de 2023 Vs. Anexo Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016.

## 1. ANALISIS PQRSD CON RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO PRIMER SEMESTRE DE 2023

1.1 Luego de revisar, analizar y cotejar el 100% de las **2.314** PQRSD recibidas por la entidad durante el primer semestre de 2023, el equipo auditor observó:

- En **1.176 PQRSD**, que representa el **50.82%**, la respuesta dada por los grupos responsables fue realizada de manera **extemporánea**, es de anotar que la información fue cotejada con el gestor documental E-signa, donde se adelantó la trazabilidad identificando el Grupo Organizacional u Oficina que omitió dar la respuesta oportuna a la PQRSD. **(Ver Anexo 1 y Gráfica No. 5).**

**Gráfica No. 5 PQRSD Contestadas Fuera de Término primer semestre 2023**



Elaboración propia OCI

Cabe destacar que los Grupos Organizativos con un mayor número de PQRSD con respuestas fuera de término son:

- ✚ **Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares**, con **609** PQRSD contestadas fuera de término.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhiam Armando García Ariza - Juan Sebastián Téllez Peláez
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
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.	

✚ **Grupo de Esquemas de Autoprotección**, con **138** PQRSD contestadas extemporáneamente.

✚ **Oficina Asesora Jurídica**, con **109** PQRSD cuyas respuestas se dieron fuera de término.

✚ **Grupo de Permisos de Estado**, con **104** PQRSD contestadas extemporáneamente.

De acuerdo a lo evidenciado, se puede inferir que los controles establecidos por la entidad son ineficientes para garantizar respuestas oportunas a las PQRSD, situación que trae como consecuencias la materialización del riesgo del incumplimiento normativo de acuerdo a lo definido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que establece:

"...Artículo 14. **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los **quince (15) días siguientes a su recepción.**"

Al respecto conviene decir, que los líderes de los procesos involucrados en el incumplimiento deben indagar al interior de cada uno de sus grupos organizativos la posible responsabilidad que le asiste al funcionario y/o contratista que omitió dar respuesta oportuna a la PQRSD, y de evidenciarse posibles transgresiones a la gestión, dar traslado al Grupo de Instrucción Disciplinaria para que el mismo adelante las indagaciones a que haya lugar.

## 2. PQRSD SIN RESPUESTA PRIMER SEMESTRE DE 2023





2.1 Referente a las **543** PQRSD identificadas en el gestor documental E-signa **sin respuesta** al peticionario, igualmente se identificó el Grupo Organizacional u Oficina que omitió dar respuesta a la PQRSD (**Ver Anexo 2 y Gráfica No. 6**).

**Gráfica No. 6 PQRSD sin respuesta primer semestre 2023**



Elaboración propia OCI

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhiam Armando García Ariza - Juan Sebastián Téllez Peláez
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
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.	

-  Grupo Permisos de Estado **(177)**
-  Grupo de Esquemas de Autoprotección **(108)**
-  Grupo de Consultoría y Capacitación **(95)**
-  Oficina Asesora de Sistemas **(77)**

De acuerdo a lo evidenciado, se puede inferir que los controles establecidos por la entidad son ineficientes para garantizar respuestas oportunas a las PQRS, situación que trae como consecuencias la materialización del riesgo del incumplimiento normativo de acuerdo a lo definido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que establece:

"...Artículo 14. **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los **quince (15) días siguientes a su recepción.**"

Al respecto conviene decir, que los líderes de los procesos involucrados en el incumplimiento deben indagar al interior de cada uno de sus grupos organizativos la posible responsabilidad que le asiste al funcionario y/o contratista que omitió dar respuesta oportuna a la PQRS, y de evidenciarse posibles transgresiones a la gestión, dar traslado al Grupo de Instrucción Disciplinaria para que el mismo adelante las indagaciones a que haya lugar.

Lo evidenciado en los numerales 1 y 2 genera un hallazgo el cual debe ser incluido en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento de la Oficina de Control Interno de gestión.

### 3. OMISIÓN DE REPUESTA OPORTUNA A PQRS QUE DERIVARON EN ACCIONES DE TUTELA, PRIMER SEMESTRE DE 2023.

Cotejada la información reportada por la Oficina Asesora Jurídica vs el informe de defensa judicial de la entidad, se observó que:

Es de señalar que de las **206** acciones de tutelas allegadas durante el primer semestre de la vigencia 2023 a la entidad, **168** acciones de tutela que corresponde al **80.09%** de las acciones constitucionales que se interpusieron por la transgresión al derecho fundamental de petición. **(Ver Anexo 3)**

Lo anteriormente descrito trae como consecuencias desgaste administrativo, así mismo, la vulneración de derechos constitucionales fundamentales, los cuales son vulnerados permanentemente por la entidad conllevando a posible incidente de desacato como mecanismo judicial para el cumplimiento de una sentencia de tutela emitida por un juez de la Republica, como potestad sancionatoria que tienen las autoridades judiciales y que puede recaer en medidas cautelares para señor Superintendente.

Lo evidenciado genera un hallazgo el cual debe ser incluido en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento de la Oficina de Control Interno de gestión.

### 4. ANÁLISIS RESPUESTA SOLICITUD TRÁMITES LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO, RENOVACIÓN DE LICENCIAS, DEPARTAMENTOS DE SEGURIDAD, BLINDADOS Y COMERCIALIZADORAS PRIMER SEMESTRE DE 2023.

Durante el análisis de las solicitudes de trámites contenidas en la base de datos allegada por la Delegada para la Operación, la cual forma parte del insumo de la auditoría, el equipo auditor identificó que, para el primer semestre del año 2023, la entidad recibió **718** solicitudes, de las cuales en **682** la respuesta dada por la entidad se realizó de manera extemporánea y **32** trámites sin respuesta de fondo tal y como se puede en el gestor documental E-signa. **(Ver Anexo 4)**

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhiam Armando García Ariza - Juan Sebastián Téllez Peláez
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
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.	

Tabla No. 2. Trámites sin respuesta de fondo

No.	NÚMERO RADICADO ENTRADA	FECHA DE RADICACIÓN	NÚMERO RADICADO SALIDA	FECHA RADICADO SALIDA	NOMBRE PETICIONARIO	ASUNTO TRÁMITE	SERVIDOR PÚBLICO ASIGNADO TRÁMITE	FECHA DE ASIGNACIÓN	DÍAS DE RESPUESTA
1	2023002635	8/02/2023	Finalizado sin Respuesta		ANDREA PADILLA	MESA DE TRABAJO RESOLUCION 20174440098277	PAOLA SALAZAR NARVAEZ	13/02/2023	NA
2	2023004571	28/02/2023	Sin Respuesta		CAVA INVERSIONES	DEMORA EN RESPUESTA CONCEPTO DE ARMAS	JUAN ANDRES BASTO AROCA	1/03/2023	NA
3	2023004611	28/02/2023	Sin Respuesta		KAESAR32	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA CONFORMACION DE OFICINAS O DEPTO DE SEGURIDAD EN ENTIDADES DEL ESTADO	NICOLAS ARIEL OCAMPO MUÑOZ	1/03/2023	NA
4	2023004707	1/03/2023	Finalizado sin Respuesta		INTELEGENCIA MOVIL	DEMORA EN RESPUESTA INSCRIPCION EN EL REGISTRO	OLGA LUCIA DUARTE GONZALEZ	2/03/2023	NA
5	2023004719	1/03/2023	Sin Respuesta		MOVIBLIND	CON LA DELEGADA PARA HABLAR SOBRE LOS RADICADOS DE LOS PROCESO DE BLINDAJE	LAURA MARIA ROJAS AMADO	2/03/2023	NA
6	2023005157	6/03/2023	Sin Respuesta		MARIA CAMILA OROZCO RODRIGUEZ	SE ME INFORME BAJO QUE RESOLUCION DE LA SUPERVIGILANCIA ESTA AMPARADO EL BLINDAJE TOYOTA PRADO MODELO 2016.PLACAS DOK815	DIANA MERCEDES RAMIREZ PINILLA	7/03/2023	NA
7	2023005853	15/03/2023	Sin Respuesta		LA INMOBILIARIA	DEMORA EN RESPUESTA TRASPASO	LAURA MARIA ROJAS AMADO	15/03/2023	NA
8	2023006598	24/03/2023	Finalizado sin Respuesta		SKYVIEW SECURITY	DEMORA EN RESPUESTA CESION CUOTAS	Dolly hidali Espinosa Garnica	27/03/2023	NA
9	2023007636	10/04/2023	Finalizado sin Respuesta		HIGH BEATS	ENVIO DOCUMENTO COMO ALCANCE AL LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO 2022018368	JUAN CAMILO OTALORA ALDANA	10/04/2023	NA
10	2023008494	20/04/2023	Finalizado sin Respuesta		DISTRIBUIDORA NISSAN	DEMORA EN RESPUESTA LICENCIA FUNCIONAMIENTO	JUAN CAMILO OTALORA ALDANA	24/04/2023	NA
11	2023008804	24/04/2023	Finalizado sin Respuesta		PRODUCTOS NATURALES DE LA SABANA	DEMORA EN RESPUESTA DESBLINDAJE	ZABDY SARAI JIMENEZ MOLINA	25/04/2023	NA
12	2023008874	25/04/2023	Sin Respuesta		WILLIAM VIRGEN	INFORMACION DEL VEHICULO PLACAS FVM 983 SI DENTRO DE LAS BASES DE DATOS ESTA REGISTRADO A NOMBRE DE WEST ARMY	N/A	26/04/2023	NA
13	2023009037	26/04/2023	Sin Respuesta		JHON FREDY TELLEZ AMAYA	DEMORA EN RESPUESTA DE ACREDITACION CONSULTOR	ALEJANDRO ESTEBAN RONDON TOVAR	27/04/2023	NA
14	2023009798	8/05/2023	Sin Respuesta		INVERFRIE Y CIA SCA	DEMORA EN RESPUESTA DEL TRAMITE CONCEPTO DE ARMAS	ALEJANDRO ESTEBAN RONDON TOVAR	8/05/2023	NA
15	2023010576	16/05/2023	Sin respuesta		LGUZMAN AICOLOMBIA	LLEVAMOS MAS DE DOS MESES Y EL PERSONAL QUE ESTA PENDIENTE DE ACREDITACION NO SE HA SUBIDO	N/A	18/05/2023	NA
16	2023011253	24/05/2023	Sin respuesta		LAUNY ARRENDAMIENTO DE VEHICULOS	SOLICITUD DE AUTORIZACION BLINDAJE LQZ401	N/A	25/05/2023	NA
17	2023011290	25/05/2023	Sin respuesta		EST CRISTIAN PATAR UNIMILITAR	CONFIRMAR EL USO DE ESCOPETA ESTA PERMITIDO EN PUESTOS DE SEGURIDAD URBANOS CON ESTACIONES DE COMBUSTIBLE CERCA, EL PERSONAL DE VIGILANCIA TIENE PITO O SILBATO	N/A	26/05/2023	NA
18	2023011427	26/05/2023	Sin respuesta		CERCAR SEGURIDAD	DEMORA EN RESPUESTA INSCRIPCION EN EL REGISTRO	N/A	29/05/2023	NA
19	2023011445	26/05/2023	Sin respuesta		JOHANNA CUBILLOS GONZALEZ	DEMORA EN RESPUESTA TRASPASO	MILENA YOHANA CASTILLO JOYA	29/05/2023	NA
20	2023011479	29/05/2023	Sin Respuesta		CARPANEL SAS	SUPLICA AL DERECHO DE PETICION 2023002333 Y AL GRAN NUMERO DE SOLICITUDES	ALEJANDRO ESTEBAN RONDON TOVAR	30/05/2023	NA
21	2023011793	31/05/2023	45165		OSCAR ALBERTO ORDÓÑEZ CASTRO	DEMORA EN RESPUESTA DERECHO DE PETICION	LUISA FERNANDA AREVALO VILLANUEVA	1/06/2023	NA
22	2023011833	1/06/2023	Sin Respuesta		LINA ARIAS GRUPO SIMS	ES POSIBLE HACER SOLICITUD DE TRASPASO Y DE DESBLINDAJE EN UNA SOLA	N/A	2/06/2023	NA
23	2023011896	1/06/2023	Sin Respuesta		SERVISEL	CORREGIR LOS DATOS DE SERVISEL EN SERVICIOS VIGENTES	N/A	7/06/2023	NA
24	2023012048	6/06/2023	Sin Respuesta		CONASEGUR	SOLICITUD INFORMACION CURSO DE ESPECIALIZACIONES ANTES DEL DECRETO 1565 DE 2022	N/A	8/06/2023	NA
25	2023012417	9/06/2023	Sin Respuesta		COMSENAL	ME CONFIRME SI ESTAN AVALADOS LOS CURSOS DE REENTRENAMIENTO Y FUNDAMENTACION EXPEDIDOS POR COLSUBSIDIO	N/A	14/06/2023	NA
26	2023013279	21/06/2023	Sin Respuesta		EDGAR GERARDO DIAZ AGUIRRE	DEMORA EN RESPUESTA DE ACREDITACION	LUISA FERNANDA AREVALO VILLANUEVA	21/06/2023	NA
27	2023013572	23/06/2023	Sin Respuesta		GRUPO CARDENAS RH	DEMORA EN TRAMITE DE ACTUALIZACION RAZON SOCIAL	ALEJANDRO ESTEBAN RONDON TOVAR	23/06/2023	NA
28	2023013579	23/06/2023	Sin Respuesta		FRANQUICIAS DIRECT TV	DEMORA EN RESPUESTA INSCRIPCION EN EL REGISTRO	ALEJANDRO ESTEBAN RONDON TOVAR	23/06/2023	NA
29	2023013601	23/06/2023	Sin Respuesta		ANDINA DE SEGURIDAD DEL VALLE	DOCUMENTO QUE INDIQUE QUE ANDINA DE SEGURIDAD TIENE LICENCIA VIGENTE	ALEJANDRO ESTEBAN RONDON TOVAR	26/06/2023	NA
30	2023013667	26/06/2023	Sin Respuesta		COOTRAVIR	RETIRO DEL PERSONAL DE APODATOS HEMOS REALIZADO LA VALIDACION PERO NO DEJA CERRAR EL PROCESO	SOLANGI DIAZ FRANCO	26/06/2023	NA
31	2023013875	27/06/2023	Sin Respuesta		SEGURIDAD PRIVADA DORCHESTER	DE ACUERDO A LA RESOLUCION UNIFORMES ANTIFRICCION MOTORIZADO ES VIABLE PONER EL LOGO EN LA ESPALDA, LADO DERECHO INCLUIR BOLSILLO CON CIERRE DE FELPA	ALEJANDRO ESTEBAN RONDON TOVAR	27/06/2023	NA
32	2023013982	29/06/2023	Sin Respuesta		VEEDOR AUTENTICOS DE SANTANDER	QUEJA CONTRA SERVICIOS MULTIPLES ORION CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DEL CAMPO PIEDECUESTA UN VIGILANTE LUIS EDUARDO CUADROS AGREDE VERBALMENTE A UN RESIDENTE DEL CONJUNTO	ALEJANDRO ESTEBAN RONDON TOVAR	29/06/2023	NA

Fuente: Base de datos Delegada para la Operación, Elaboración propia OCI

<b>FUNCIONARIO O CONTRATISTA</b>	<b>NOMBRE</b>
Tramitado y Proyectado por:	Cristhiam Armando Garcia Ariza - Juan Sebastián Téllez Peláez
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
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.	

Lo anterior, vulnera lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que refiere: “**Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:**

1. Las peticiones de documentos y de información 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.

Concordante con el artículo 20 de la Ley 2052 de 2020 que refiere: “**TÉRMINOS PARA RESOLVER TRÁMITES:** El plazo para resolver de manera definitiva un trámite será el establecido en la Ley que sustente su creación o su decreto reglamentario correspondiente. En ningún caso, los servidores públicos podrán concluir un trámite fuera de los plazos indicados en dichas normativas.

En situaciones donde no exista un período específico establecido para resolver un trámite en la ley o su decreto reglamentario, se deberá gestionar conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, o las regulaciones que la complementen, modifiquen, derogan o añadan”. Concordante con el Artículo

Y con lo establecido en artículo 3 Generalidades de los trámites. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, de la **Resolución No. 20204000064817**,

El anterior hallazgo debe ser incorporado en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

##### 5. INFORMES TRIMESTRALES DE PQRS D PRESENTADOS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2023.

Una vez verificada la información reportada en la página web de la entidad, se constató la publicación de los informes trimestrales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, cargada por la Secretaría General, sin embargo, analizado el contenido, se observa que los mismos no guardan coherencia con los lineamientos establecidos en el Anexo Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016, en cuanto a:

- **Primer y segundo trimestre 2023:** No se evidencia el Análisis de Causas y documentación de acciones correctivas de PQRS y el impacto del Servicio de los usuarios (medición de satisfacción e Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo)

En cuanto a las **PQRS D** contestadas fuera de término, el informe correspondiente al 1 de enero al 31 de marzo señala que **289 PQRS D** su respuesta fue extemporánea y el informe del trimestre del 1 de abril al 30 de junio enuncia que las respuestas dadas de manera extemporánea por la entidad fueron **410 PQRS D**, así las cosas para el primer semestre de 2023, el total de PQRS con respuesta extemporáneas según señalado por la Secretaria General es de **699 PQRS D**, sin embargo una vez verificada y cotejada la base de datos que fue allegada a la Oficina de Control Interno para la auditoria se evidenció que son 1.176 PQRS D a las cuales se les dio respuesta extemporánea, de lo anterior se puede inferir que existe una diferencia de **477 PQRS D**, con repuesta fuera de término las cuales no fueron incluidas en dicho reportes.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhiam Armando Garcia Ariza - Juan Sebastián Téllez Peláez
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
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 situación evidenciada, trae como consecuencias incumplimiento a lo establecido en el literal c del artículo 2 de la Ley 87 de 1993, objetivo del Sistema de Control Interno que a la letra dice “e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;”

El anterior hallazgo debe ser incorporado en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

## 6. ANÁLISIS OPERACIONAL EN EL MANEJO DEL GESTOR DOCUMENTAL ESIGNA

Referente al registro del Gestor Documental E-signa, se evidenció que el expediente número 193/2023/PQRS correspondiente a una “Solicitud de la empresa VIGILISTA LTDA” asociada a la Superintendente Delegada para la Operación y el expediente número 1136/2023/OFI que hace alusión a “Embargo y retención” asociado al Grupo de Cobro Coactivo, los dos registran el radicado 2023001371, evidenciándose duplicidad en la radicación, situación que incumple lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación que a la letra dice: “*los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, **ni habrá números repetidos**, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados.*” El subrayado es nuestro. (Ver imagen 1)

Imagen No. 1 Duplicidad Número de Radicación

Servicio	Expediente	Asunto	Radicado Entrada	Radicado Salida	Grupo organizativo	Interesados	Estado	Fecha
Oficio	193/2023/PQRS	Respuesta a Ra...	2023001371	2023017484	Despacho Superinte...	COMPAÑIA DE VIGILAN...	Radificar el oficio	15/02/23
Oficio	193/2023/PQRS	Respuesta a Ra...	2023001371	2023017484	Despacho Superinte...	COMPAÑIA DE VIGILAN...	Radificar el oficio	15/02/23
PQRS	193/2023/PQRS	Presentación el...	2023001371	2023017481, 2023017484	Despacho Superinte...	COMPAÑIA DE VIGILAN...	Dar respuesta ...	1/02/23
PQRS	193/2023/PQRS	Presentación el...	2023001371	2023017481, 2023017484	Despacho Superinte...	COMPAÑIA DE VIGILAN...	Dar respuesta ...	1/02/23
Oficio	1136/2023/OFI	OFICIO BANCO...		2023001371	Grupo de Cobro Coa...		Fin Proceso	26/01/23
Oficina Virtual	193/2023/PQRS	Presentación el...	2023001371		Grupo de Atención al...	COMPAÑIA DE VIGILAN...	En Trámite	24/01/23
Memorando	14603/2020/M...	Remisión Acto ...			Grupo de Sanciones	SEGURIDAD EL FUTURO...	Fin de Memora...	16/12/20
Memorando	14574/2020/M...	Remisión Acto ...			Grupo de Sanciones		Fin de Memora...	16/12/20
Memorando	14567/2020/M...	Remisión Acto ...			Grupo de Sanciones	GANADERIA BRISAS DE ...	Fin de Memora...	16/12/20
Memorando	14565/2020/M...	Remisión Acto ...			Grupo de Sanciones		Fin de Memora...	16/12/20
Memorando	7368/2020/ME...	REMISION ACT...			Grupo de Sanciones		Fin de Memora...	8/07/20
Memorando	7367/2020/ME...	REMITO ACTO ...			Grupo de Sanciones		Fin de Memora...	8/07/20
Memorando	7360/2020/ME...	REMISION ACT...			Grupo de Sanciones		Fin de Memora...	8/07/20

Fuente: Gestor Documental ESIGNA

Lo evidenciado, genera un hallazgo el cual debe ser incluido en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

CUADRO DE HALLAZGOS			
Ítem	Número Hallazgo	Ítem	Número Hallazgo
1	1	2	2
3	3	4	4
5	5	6	6

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhiam Armando García Ariza - Juan Sebastián Téllez Peláez
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
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**

- Establecer puntos de control efectivos que aseguren que la entidad responda de manera oportuna, coherente y de fondo conforme a lo establecido en la normativa vigente que rige el proceso.
- Se deben llevar a cabo campañas de capacitación y preparación a los funcionarios y/o contratistas, con el propósito de asegurar la correcta aplicación de los criterios jurídicos establecidos en la Ley 1755 del 2015, concordante con los deberes de los servidores públicos.
- Actualizar el gestor documental ESIGNA para no generar errores, ni duplicidad de radicados.

**CONCLUSIONES**

- El **50.82%**, de las solicitudes recibidas por la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2023, obtuvieron respuesta de manera extemporánea.
- De las **206** acciones de tutela instauradas en contra de la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2023, el 80.09 %, es decir, **168** acciones de tutela, se originaron por vulneración al derecho fundamental de petición.
- Durante el proceso de auditoria se evidenciaron **543 PQRS** sin respuesta al peticionario, situación que denota debilidades y ausencia de controles en la entidad.
- De los **718** trámites recibidos en el primer semestre de la vigencia 2023, **682** que equivalen al **94.99%** fueron contestados fuera de término y con un promedio de respuesta de **78.20 días**
- Se sigue presentando debilidad en el gestor documental ESIGNA, porque se evidencia duplicidad en los números de radicados.



**Cristhiam Armando García Ariza**  
Auditor Oficina de Control Interno



**Marly Elizabeth Oviedo Bueno**  
Auditor Oficina de Control Interno



**Juan Sebastián Téllez Peláez**  
Auditor Oficina de Control Interno



**Mónica Amparo Varón Aguirre**  
Jefe Oficina de Control Interno

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Cristhiam Armando García Ariza - Juan Sebastián Téllez Peláez
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
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.	