



MACROPROCESO/ PROCESO O ÁREA DEL SEGUIMIENTO		No. INFORME FINAL
PROCESO GESTIÓN DEL SERVICIO /SECRETARÍA GENERAL		26-2021
		FECHA DE INICIO
		15-12-2020
		FECHA ENTREGA DE INFORME
EQUIPO AUDITOR		PARA CONOCIMIENTO DEL SUPERINTENDENTE
		Orlando Alfonso Clavijo Clavijo
Auditor(es):	Ingrid Mayerly Moreno García Julio Andrés Sánchez Sánchez	DESTINATARIO LIDER Y/O RESPONSABLE DEL ÁREA O DEPENDENCIA:
		Christian Rafael Herazo Miranda Secretario General
ASPECTOS GENERALES DEL INFORME		
Objetivo General:	Verificar los tiempos de respuesta de las PQRSD allegadas a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, a través de los diferentes canales en cumplimiento de la normatividad vigente que lo rige.	
Objetivos Específicos	<p>Revisar la aplicación de la normatividad establecida en el Manual PQRSD de la Entidad.</p> <p>Evaluar la oportuna respuesta efectuada por los procesos a los diferentes requerimientos realizados por los usuarios o grupos de interés, de conformidad con el Protocolo de servicio a la ciudadanía.</p> <p>Analizar la información estadística, el comportamiento y la competencia en el trámite de los requerimientos.</p>	
Alcance:	La evaluación abarca el análisis correspondiente a las PQRSD allegadas a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, de las vigencias 2019, 2020 y primer semestre del 2021.	
Metodología:	<p>Aplicación de los elementos y herramientas para la evaluación independiente así:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud de información – Bases de Datos áreas responsables ➤ Análisis y depuración de la información ➤ Elaboración Muestra a auditar 	

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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.	



	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Matriz de revisión términos de ley ➤ Verificación en gestor documental eSigna y Orfeo ➤ Análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas dadas a los peticionarios registrados en el gestor documental eSigna ➤ Cotejo de la información reportada en el gestor documental eSigna con el término de la respuesta oportuna. ➤ Trazabilidad de los soportes contenido en los expedientes cargados en el gestor documental eSigna.
<p>Criterios de seguimiento:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Constitución Política de Colombia ➤ Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado ➤ Ley 24 de 1992 Art. 14 ➤ Ley 1474 de 2011 Art. 76 ➤ Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (CPACA). ➤ 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 491 de 2020 art. 5 ➤ 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” ➤ Manual PQRSD 2020 V1 (MAN-GSP-370-001) aprobado 11/02/2021 de la Supervigilancia ➤ Protocolo de servicio a la ciudadanía V8 (PRT-SG-300-001) aprobado 31/08/2018 de la Supervigilancia. ➤ Procedimiento atención a usuarios PRO-GSP-370-001 V8

RESUMEN EJECUTIVO

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de la Ley 87 de 1993 concordante con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, adelantó la auditoría interna al proceso Gestión del servicio específicamente a las PQRSD, de los años 2019, 2020 y primer semestre del 2021 y como resultado de la gestión, a continuación, se presenta el resumen ejecutivo de lo evidenciado durante el proceso auditor.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	





El equipo auditor, durante la auditoría interna verificó que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, cuenta con el Grupo de Atención al Usuario, el cual se encuentra bajo el direccionamiento de la Secretaría General, quien es la responsable de recepcionar, tramitar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

1. Análisis de la gestión de respuesta a PQRSD vigencias 2019, 2020 y primer semestre del 2021

Una vez analizadas las bases de datos suministradas por la Oficina de Sistemas y por Atención al Usuario, el equipo auditor evidenció que, durante los periodos auditados, a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada fueron allegadas 21.038 PQRSD, de las cuales 3.895 PQRSD que equivalen al 19% la respuesta dada por la entidad se realizó de manera extemporánea, además, 5.750 PQRSD que representan el 27% no registraban radicado de salida.

Tabla N° 01 Análisis gestión de respuesta PQRSD

GRUPOS ORGANIZATIVOS	Gestión Extemporánea	Extemporaneidad %	Gestión sin respuesta a la PQRS	Sin respuesta %	Gestión Oportuna	Total, PQRSD
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	798	38%	471	22%	838	2107
Grupo de Esquemas de Autoprotección	691	68%	226	22%	100	1017
Grupo de Atención al Usuario	451	25%	710	39%	649	1810
Grupo de Quejas	415	7%	978	17%	4235	5628
Grupo de Consultoría Capacitación	377	35%	89	8%	602	1068
Grupo de Respuestas a Derechos de Petición	263	20%	169	13%	872	1304
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	188	9%	69	3%	1750	2007
Oficina Asesora Jurídica	178	14%	297	23%	804	1279
Oficina de Sistemas	145	19%	50	7%	568	763
Despacho Superintendente Delegado para el Control	75	31%	85	35%	80	240
Grupo de Inspección	66	27%	30	12%	145	241
Grupo de Sanciones	59	22%	76	28%	136	271
Despacho Superintendente Delegada para la Operación	50	39%	30	23%	48	128
Grupo de Recursos	44	37%	34	29%	40	118
Grupo de Cobro Coactivo	40	16%	33	13%	179	252
Grupo de Recursos Financieros	25	1%	2214	88%	283	2522
Grupo de Contratos	8	22%	18	50%	10	36
Secretaría General	7	16%	25	56%	13	45
Despacho Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada	4	6%	50	78%	10	64
Grupo de Recursos Humanos	4	6%	41	59%	24	69
SUPERVIGILANCIA	4	67%	1	17%	1	6
Oficina Asesora de Planeación	2	18%	6	55%	3	11
Oficina de Comunicaciones	1	25%	3	75%		4
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional		0%	10	100%		10
Grupo de Control Interno Disciplinario		0%	24	100%		24
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones		0%	6	100%		6
Oficina de Control Interno		0%		0%	3	8
Total, PQRSD	3895	19%	5750	27%	11393	21038

Fuente: Información tomada de la Base de datos Oficina de Sistemas (Folio 3 soporte auditoría)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	



Sin embargo, una vez recibida la respuesta al informe preliminar y por solicitud del Secretario General de la entidad, se adelantó mesa de trabajo donde se acordó que el Grupo de Atención al Usuario adelantaría el análisis y cotejo en el gestor documental e-signa de las PQRSD sin radicado de salida que fueron identificadas por el equipo auditor.

Transcurrido el tiempo otorgado por la Oficina de Control Interno, la dependencia responsable allega bases de datos las cuales describen y sustentan la forma en la cual la entidad dio respuesta a los peticionarios, así:

- PQRSD que no fueron asociadas al expediente origen de la petición, 54
- PQRSD que no requerían respuesta. (Condolencias, felicitaciones, invitaciones, comprobantes de pagos por parte de los vigilados) 1957.
- PQRSD con respuesta extemporánea. 4138
- PQRSD con respuesta, 14889.

Tabla N° 02 Análisis gestión de respuesta PQRSD

GRUPOS ORGANIZATIVOS	PQRS Extemporáneas	PQRS que no requieren respuesta	PQRS que no fueron asociadas al Expediente origen de la petición	PQRSD con respuesta	Total, PQRSD
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	798			1309	2107
Grupo de Esquemas de Autoprotección	799		7	211	1017
Grupo de Atención al Usuario	451			1359	1810
Grupo de Quejas	428		8	5192	5628
Grupo de Consultoría Capacitación	414	1	14	639	1068
Grupo de Respuestas a Derechos de Petición	263			1041	1304
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	217	10		1780	2007
Oficina Asesora Jurídica	191	1	17	1070	1279
Oficina de Sistemas	145			618	763
Despacho Superintendente Delegado para el Control	75			165	240
Grupo de Inspección	78		6	157	241
Grupo de Sanciones	59			212	271
Despacho Superintendente Delegada para la Operación	50			78	128
Grupo de Recursos	44			74	118
Grupo de Cobro Coactivo	61		1	190	252
Grupo de Recursos Financieros	25	1934		563	2522
Grupo de Contratos	11	3		22	36
Secretaría General	13	7	1	24	45
Despacho Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada	4			60	64
Grupo de Recursos Humanos	4			65	69
SUPERVIGILANCIA	4			2	6

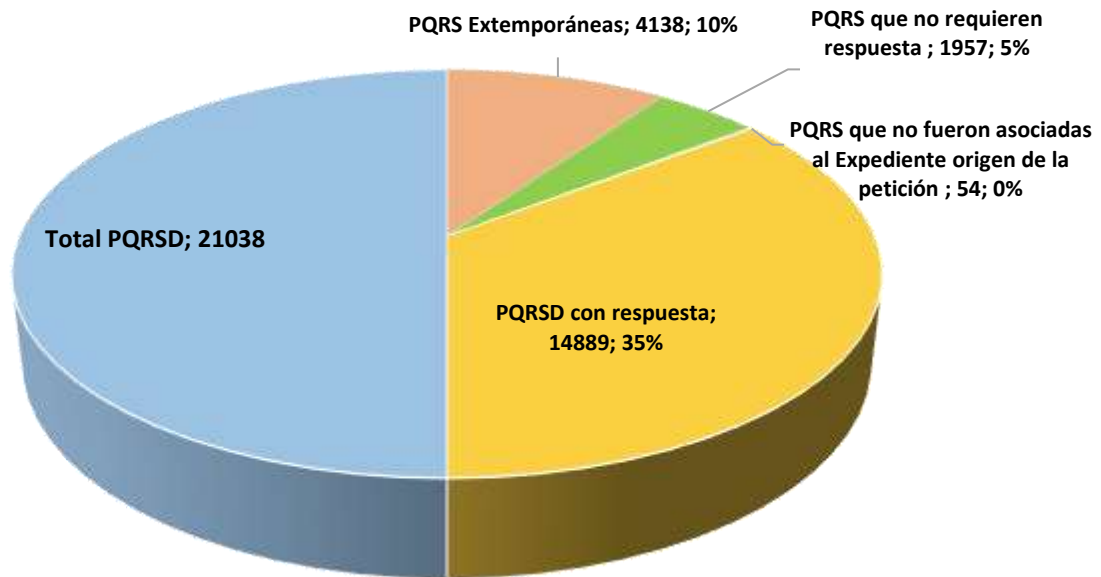
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	



Oficina Asesora de Planeación	2			9	11
Oficina de Comunicaciones	1			3	4
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0			10	10
Grupo de Control Interno Disciplinario	0			24	24
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	1	1		4	6
Oficina de Control Interno	0			8	8
Total PQRSD	4138	1957	54	14889	21038

Fuente: Información tomada de la Base de datos Oficina de Sistemas y bases depuradas de las diferentes áreas

Gráfica N°1 Total PQRs gestionadas por la Supervigilancia



Fuente: Elaboración propia-información tomada de la BD suministrado por Oficina de Sistemas y bases depuradas de las diferentes áreas

2. Cruce bases de datos suministradas por el Grupo de Atención al Usuario y Oficina de Sistemas años 2019, 2020 y I semestre 2021 (cantidad PQRs)

Durante la depuración, análisis y cotejo de la información contenida en las bases de datos que fueron suministradas a la OCI, se observó:

- La base de datos de la Oficina de Sistemas contiene **21.038** PQRSD
- La base de datos del Grupo de Atención al Usuario registra **20.910** PQRSD.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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 lo expuesto, se observa una diferencia de 128 PQRSD, que no fueron incluidas en la base de datos del grupo de atención al usuario.

3. Cotejo informes trimestrales – Secretaria General Vs Base de datos Oficina de Sistemas

El equipo auditor al realizar el cruce de la información reportada por la Entidad al Ministerio de Defensa, evidencia diferencia de cuarenta y tres (43) PQRSD para la vigencia 2019, para la vigencia 2020 diferencia de una (1) PQRSD y primer semestre de 2021 diferencia de ocho (8) PQRSD, frente a la información suministrada según base de datos de la Oficina de Sistemas.

4. Análisis de las Peticiones catalogadas como Denuncias sin respuesta según base de Datos Oficina de Sistemas

Como resultado del análisis adelantado a las 881 PQRSD tipificadas como denuncias en la base de datos, se observó que 146 **denuncias** que equivalen al **16,5%** del 100% de la muestra auditada, a la fecha de la auditoria 31/10/2021 la Entidad posiblemente **no ha dado respuesta a dichos requerimientos**, tal como se observa en la tabla N° 11 contenida en el cuerpo del presente informe.

5. PQRSD Año 2019 sin catalogar o tipificar según base de Datos Oficina de Sistemas

De acuerdo con el análisis a la tipología establecida en la base de datos suministrada por la Oficina de Sistemas, el equipo auditor evidenció que para el año **2019** el Grupo de Atención al Usuario, en su base de datos no identificó el tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncias allegadas a la Entidad de **8.675 PQRSD** muestra que equivale al **41%** del total de **21.038** PQRSD, tal como se observa en la gráfica N° 11 en el cuerpo del informe.

6. Muestra realizada a las PQRSD según base de Datos Oficina de Sistemas

- Peticiones sin dar traslado al grupo competente
- Peticiones sin notificar la respuesta al peticionario o quejoso
- Peticiones de veedurías ciudadanas y defensoría del pueblo con respuesta extemporánea

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

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, en cumplimiento del Plan Anual Auditoria vigencia 2021, la Oficina de Control Interno adelantó la auditoría interna al **proceso de gestión del servicio** – PQRSD allegadas por los usuarios durante las vigencias 2019, 2020 y primer semestre 2021, a través de los diferentes canales con los que cuenta la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Durante los periodos anteriormente señalados la Supervigilancia recibió un total de **21.038** PQRSD, los cuales fueron allegados a través de los diferentes canales de atención, así: canal físico (**9.566 PQRSD**) y sede electrónica virtual (**11.472 PQRSD**). Ver Tabla N° 03:

Tabla N° 03 PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD POR TIPO DE CANAL

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	





CANAL	Tipo PQRS	AÑO			Total	Total
		2019	2020	2021		
FÍSICO	Denuncia	6	2	3	11	9566
	Petición	3679	3533	1878	9090	
	Queja	69	12	14	95	
	Reclamo	333	9	4	346	
	Sugerencia	4	13	7	24	
SEDE ELECTRÓNICA	Denuncia	461	297	112	870	11472
	Petición	3572	4261	1463	9296	
	Queja	231	210	81	522	
	Reclamo	184	193	76	453	
	Sugerencia	136	173	22	331	
Total		8675	8703	3660	21038	21038

Fuente: Información tomada Base de datos Oficina de Sistemas (Folio 4 soportes auditoria)

Como fuente de información, el equipo auditor analizó las bases de datos suministradas por el Grupo de atención al Usuario y por la Oficina de sistemas, de los años anteriormente señalados.

Durante el cotejo de la información, esta dependencia realizó el análisis de:

- Informes trimestrales PQRSD vs Base de Datos Oficina Sistemas
- De las dependencias, funcionarios y/o contratistas responsables de dar respuesta a la PQRSD
- Cumplimiento por parte del responsable en la oportunidad y calidad de las respuestas.
- Controles establecidos por los responsables, en cumplimiento de la normatividad vigente que rige el proceso.

Resultado de la depuración, análisis y cotejo de la información contenida en las bases de datos que fueron suministradas a la OCI, observó que:

- La base de datos de la Oficina de sistemas contiene **21.038** PQRSD
- La base de datos del Grupo de Atención al Usuario registra **20.910** PQRSD.

De acuerdo con lo expuesto, el equipo auditor evidenció que existe diferencia de 128 PQRSD que no fueron incluidas en la base de datos del grupo de Atención al Usuario, tal como se describe en la tabla N° 3, situación que permite inferir que la entidad posiblemente no da cumplimiento a lo establecido en el Literal e) del artículo 2 de la Ley 87 de 1993, que determina como objetivo fundamental del Sistema de Control Interno, "Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros". El subrayado es nuestro.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 N° 04 Cruce bases de datos suministradas por el Grupo de Atención al Usuario y Oficina de Sistemas años 2019, 2020 y I semestre 2021 (cantidad PQRS)

TIPO PQRS	ATENCIÓN USUARIO			
	AÑO 2019	AÑO 2020	I SEM 2021	TOTAL
PETICIÓN	En blanco o no catalogadas	6905	3214	10119
QUEJA		10	4	14
RECLAMO		1779	353	2132
(en blanco)		7	1	8
TRASLADO			1	1
INFORMACION		1		1
Total	8635	8702	3573	20910



Grafica 1

Grafica 2

Grafica 3

TIPO PQRS	SISTEMAS			
	AÑO 2019	AÑO 2020	I SEM 2021	TOTAL
PETICIÓN	7251	7794	3341	18386
QUEJA	300	222	95	617
RECLAMO	517	202	80	799
Denuncia	467	299	115	881
Sugerencia	140	186	29	355
Total	8675	8703	3660	21038
Diferencia	-40	-1	-87	-128

Fuente: Bases de Datos Atención al Usuario y Oficina de Sistemas (Folio 39 soporte auditoria)

Se precisa, que la diferencia de las 128 PQRS corresponden a: (40) PQRS del año 2019, (1) PQRS del año 2020 y (87) PQRS del primer semestre 2021, tal como se describió en la tabla N°04.

En las gráficas N° 2, 3 y 4 se evidencia el resultado del cruce de las PQRS de los años 2019, 2020 y primer semestre 2021:

Gráfica N° 2
Total PQRS gestionadas por la Supervigilancia año 2019

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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.	



Fuente: Bases Datos Grupo de Atención al Usuario y Oficina de Informática y sistemas (Folio 51 soportes auditoria)

Gráfica N° 3 Total PQRS gestionadas por la Supervigilancia año 2020

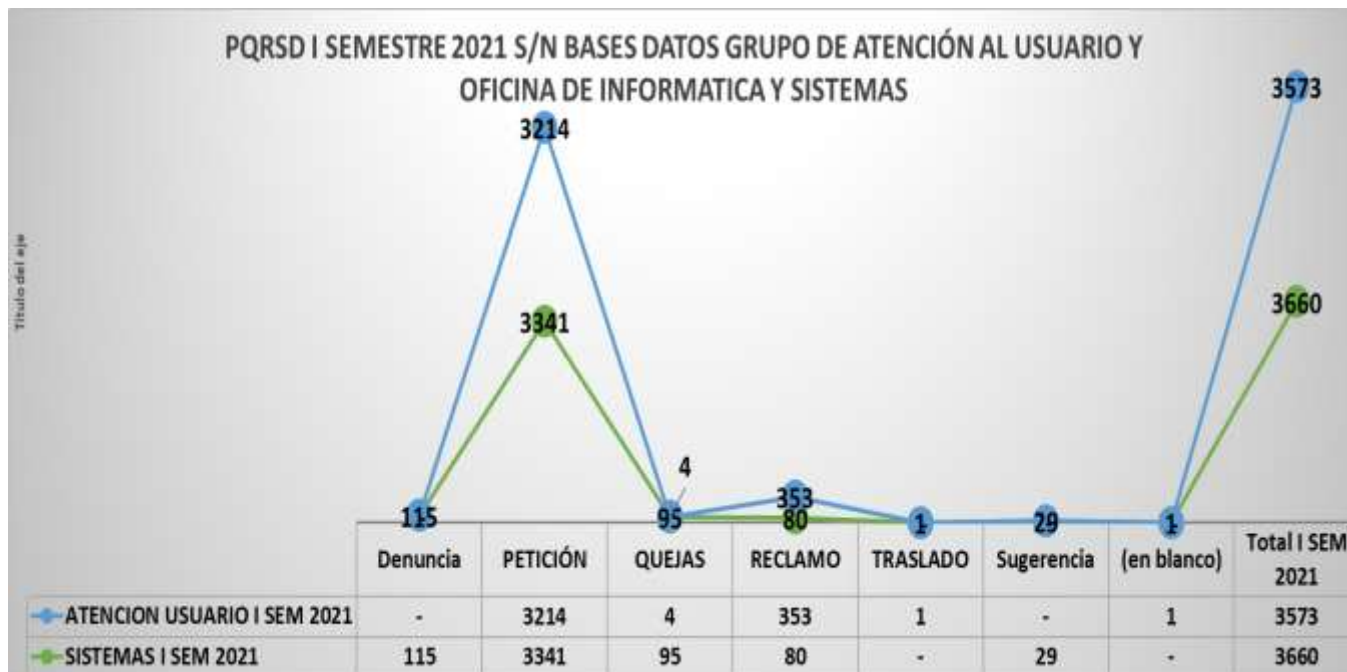


Fuente: Bases Datos Grupo de Atención al Usuario y Oficina de Informática y sistemas (Folio 51 soportes auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 N° 4 Total PQRS gestionadas por la Supervigilancia I semestre 2021



Fuente: Bases Datos Grupo de Atención al Usuario y Oficina de Informática y sistemas (Folio 51 soportes auditoria)

ANALISIS A LAS PQRSD SIN RADICADO DE SALIDA

Realizado el seguimiento a la oportunidad de las respuestas de las PQRS, el equipo auditor evidenció que de las **21.038** PQRS, que equivalen al 100% de la muestra auditada, **5.750 PQRS** que representan el **27%** de la muestra, **no cuentan radicado de salida**, según lo observado en la base de datos suministrada por la Oficina de Sistemas. Ver la gráfica N°5 la cual representa el universo de la muestra y la gráfica N°6 relaciona las dependencias en las cuales se presentan las PQRS sin radicado de salida.

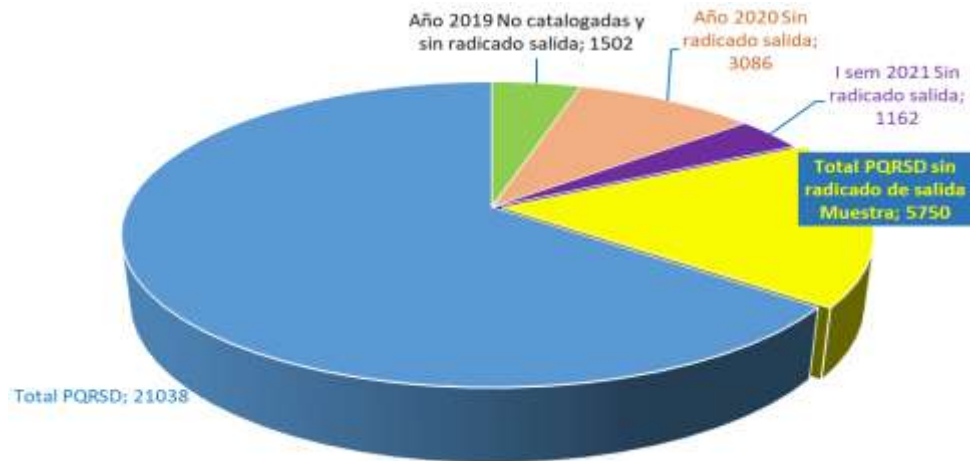
- Año 2019 [1.502 PQRS] equivalente al 26,1%
- Año 2020 [3.086 PQRS] equivalente al 53,7%
- Primer semestre 2021 [1.162 PQRS] equivalente al 20,2 %

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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.	



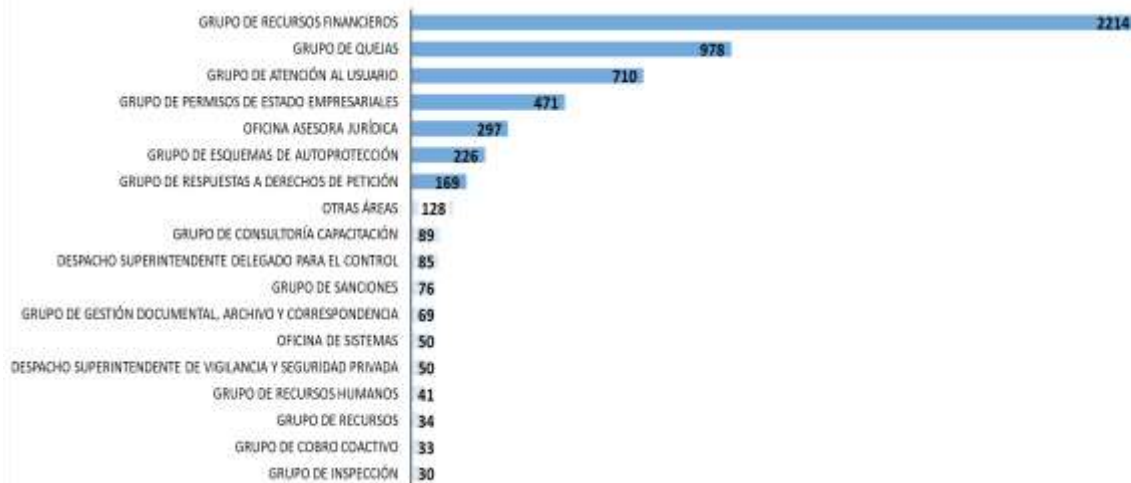


Gráfica N° 5 PQRSD SIN RADICADO SALIDA



Fuente: Elaboración propia-información tomada de la BD suministrado por Oficina de Sistemas

Gráfica N° 6 PQRSD SIN RADICADO DE SALIDA SEGÚN DEPENDENCIA



Fuente: Elaboración propia (Folio 45 soporte auditoria)

Teniendo como soporte las 5.750 PQRSD sin radicado de salida, la Oficina de Control Interno consideró importante verificar la veracidad de la información en el gestor documental e-signa; Por consiguiente, la actividad adelantada por el

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	





equipo auditor fue tomar muestra aleatoria de 1.298 PQRSD que equivalen al 22.5% de las 5750 PQRSD sin radicado de salida, que pertenecen a diferentes dependencias. (Ver gráfica N°7)

Gráfica N° 7 VALIDACION DE RADICADOS E-SIGNA



Fuente: Elaboración propia

Como resultado del análisis y trazabilidad en el gestor documental e-signa, la Oficina de Control Interno evidenció que, de la muestra, **298** PQRSD contaban con su radicado de salida, sin embargo, las **1.000** PQRSD restantes de la muestra tomada, no cuentan con radicado de salida en el gestor documental.

Por consiguiente, se llevó a cabo mesa de trabajo de manera presencial en el despacho del Superintendente con la participación del Grupo directivo y líderes de proceso, donde la Oficina de Control Interno expuso la situación evidenciada durante el desarrollo de la auditoría, argumentando que posiblemente la situación observada, se presentaba por las siguientes falencias:

- Deficiencias en capacitación al personal que maneja el tema de PQRSD.
- Idoneidad en las personas que clasifican la información para su reparto.
- El gestor documental con que cuenta la entidad, no asocia la PQRSD al correo electrónico institucional.
- El gestor documental no permite asociar los documentos relacionados con un expediente de inicio a fin
- Duplicidad en los radicados (entrada y salida).
- El sistema no se encuentra parametrizado para determinar la tipología de la solicitud.

En tal sentido, y teniendo en cuenta que la confirmación de las PQRSD sin radicado de salida debe ser verificada por las diferentes dependencias que presentan la inconsistencia, se establecen compromisos en la mesa de trabajo con cada uno de los líderes de los procesos, los cuales verificarán las PQRSD sin radicado de salida correspondientes a cada una de las dependencias, en un lapso de 8 días. Es de señalar, que transcurrido el tiempo anteriormente otorgado, la Oficina de Control Interno no recibió respuesta alguna de los líderes de los procesos referente a los compromisos acordados, razón por la cual, este despacho hizo acercamientos con el Asesor del Despacho, con el fin de indagar sobre los motivos por los cuales no se había reportado a la OCI el resultado de la verificación, acordando una reunión presencial

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	

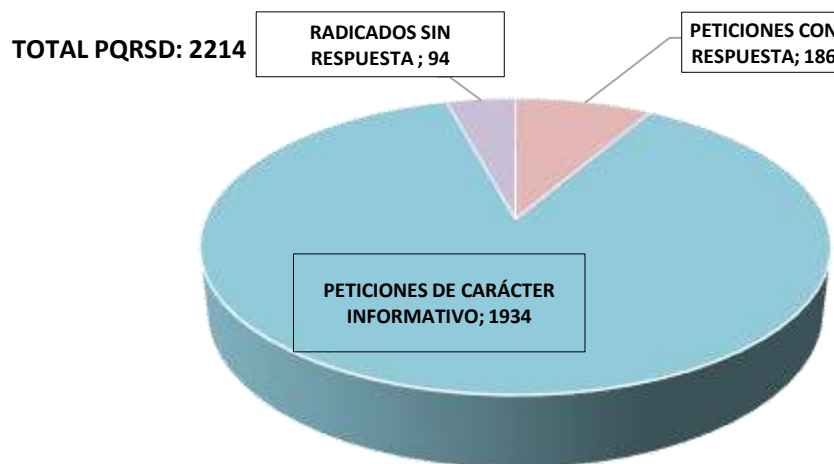


con la persona asignada de atención al usuario, quien suministró el presunto cruce de la gestión realizada por cada uno de los líderes de los procesos.

Seguido a lo anterior, el Grupo de Atención al Usuario, entregó base de datos donde se identificaba una casilla denominada radicado de salida en la cual catalogan a la PQRSD en estado **finalizado**, al respecto el equipo auditor pregunta sobre el contenido de la información que reposa en dicha casilla, los argumentos dados fueron que la finalización se dio entre otros, por los siguientes motivos: a) cuando las solicitudes hacían alusión a notificaciones que no requerían respuesta, b) porque las respuestas fueron remitidas a través de correo electrónico, c) por archivo del expediente, d) porque la respuesta se había dado con otro número de radicado o porque se encontraba asociado a otro ciclo.

Posteriormente, en presencia de la persona designada por el grupo de Atención al Usuario, el equipo auditor tomó una muestra aleatoria realizando el análisis, trazabilidad y cotejo de la información en el gestor documental, evidenciando inconsistencias en la muestra tomada, tales como: varios radicados a los cuales la entidad le dio finalización pese a que la PQRSD requería respuesta, por tal motivo, la Oficina de Control Interno teniendo en cuenta que el Grupo de Recursos Financieros presentaba 2.214 PQRSD con estado finalizado, sin tener las evidencias documentales que justifican dicha finalización, consideró importante realizar la trazabilidad en el gestor documental e-signa al 100% de las mal identificadas PQRSD sin radicado de salida, con el fin de verificar la veracidad de la afirmación correspondiente en estado **“finalizado”** realizada por el Grupo de Atención al usuario. (ver gráfica No.8)

Gráfica N° 8 RADICADOS SIN SALIDA GRUPO DE RECURSOS FINANCIEROS



Fuente: Elaboración propia

Como resultado del análisis, verificación y cotejo en el gestor documental e-signa a las 2.214 PQRSD sin radicado de salida, por el equipo auditor se observó lo siguiente:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	



- **1.934 PQRSD** identificadas sin radicado de salida, corresponden a envío por parte de los vigilados de soportes que hacen alusión al pago de la cuota de contribución, las cuales no se encuentran tipificadas en el gestor documental e-signa como un documento de carácter informativo que no requiere respuesta alguna por parte de la entidad.
 - **186 PQRSD** identificadas como derechos de petición, los cuales, una vez verificados en el gestor documental e-signa, cuentan con oficio de respuesta y el respectivo radicado de salida
 - **94 PQRSD** si requieren respuesta por parte del Grupo de Recursos Financieros, sin que a la fecha de la auditoría posiblemente la dependencia haya realizado la gestión correspondiente de las mismas. Ejemplo: (Ver anexo en archivo Excel)
- Radicado de entrada N° **2019PR10213172** de **28/08/2019**, asociado al expediente 5916/2019/PQRS, catalogado como una petición asignada al **Grupo de Recursos Financieros**, se observa que al mismo no se le dio respuesta pese a que el peticionario requería que “la Entidad realizara el ajuste correspondiente a la diferencia en los saldos finales con corte a Junio 30 de 2019 en el CHIP o en el SIIF”, transcurriendo **640 días hábiles** desde la solicitud.
 - Radicado de entrada N° **2019PR10238322** de **27/09/2019**, asociado al expediente 6643/2019/PQRS, catalogado como una petición asignada al **Grupo de Recursos Financieros**, se observa que al mismo no se le dio respuesta pese a que el peticionario requería que “la Entidad informe y certifique los gastos en publicidad, que fueron ejecutados en las vigencias, 2014, 2015,2016,2017 y 2018 ”, transcurriendo **618 días hábiles** desde la solicitud.
 - Radicado de entrada N° **2020PR10208412** de **30/10/2020**, asociado al expediente 7300/2020/PQRS, catalogado como una petición asignada al **Grupo de Recursos Financieros**, se observa que al mismo no se le dio respuesta pese a que el peticionario requería que “La Supervigilancia diligenciara el formato adjuntado por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y mediante este se informara los saldos de los libros de contabilidad con relación a las operaciones con esta Entidad”, transcurriendo **358 días hábiles** desde la solicitud.
 - Radicado de entrada N° **20200210082** de **03/11/2020**, asociado al expediente 7355/2020/PQRS, catalogado como una petición asignada al **Grupo de Recursos Financieros**, se observa que al mismo no se le dio respuesta pese a que el peticionario requería “Información – boletín de deudores morosos del Estado - Contaduría Nacional - BRINK’S DE COLOMBIA S.A.”, transcurriendo **349 días hábiles** desde la solicitud.
 - Radicado de entrada N° **2021001515** de **26/01/2021**, asociado al expediente 554/2021/PQRS, catalogado como una petición asignada al **Grupo de Recursos Financieros**, se observa que la misma se había realizado en anteriores ocasiones, sin obtener respuesta alguna. Así mismo, en el presente radicado no se evidencia respuesta pese a que el peticionario requería “Información relacionada con la devolución por mayor valor pagado correspondiente a \$2.944.350 de la empresa CARGO ZONE ETC SAS”, transcurriendo **294 días hábiles** desde la solicitud. Es importante mencionar que al radicado en mención se le asigna de manera errónea la fecha de recibido – 26/01/2020.
 - Radicado de entrada N° **2021008062** de **16/04/2021**, asociado al expediente 2423/2021/PQRS, catalogado como una petición asignada al **Grupo de Recursos Financieros**, se observa que al mismo no se le dio respuesta pese a que el peticionario solicitaba “Paz y salvo de la contribución del año 2019 del Departamento de Seguridad de la empresa SUCROAGRO SAS”, transcurriendo **240 días hábiles** desde la solicitud.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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.	



Es de anotar que una vez analizada, cotejada y depurada las 2214 PQRSD sin radicado de salida correspondiente al Grupo de Recursos Financieros, el resultado se ve reflejado en las gráficas N°9 y N°10.

Gráfica N° 9 PQRSD SIN RADICADO SALIDA



Fuente: Elaboración propia-información tomada de la BD suministrado por Oficina de Sistemas

Gráfica N° 10 PQRSD SIN RADICADO DE SALIDA SEGÚN DEPENDENCIA



Fuente: Elaboración propia-información tomada de la BD suministrado por Oficina de Sistemas

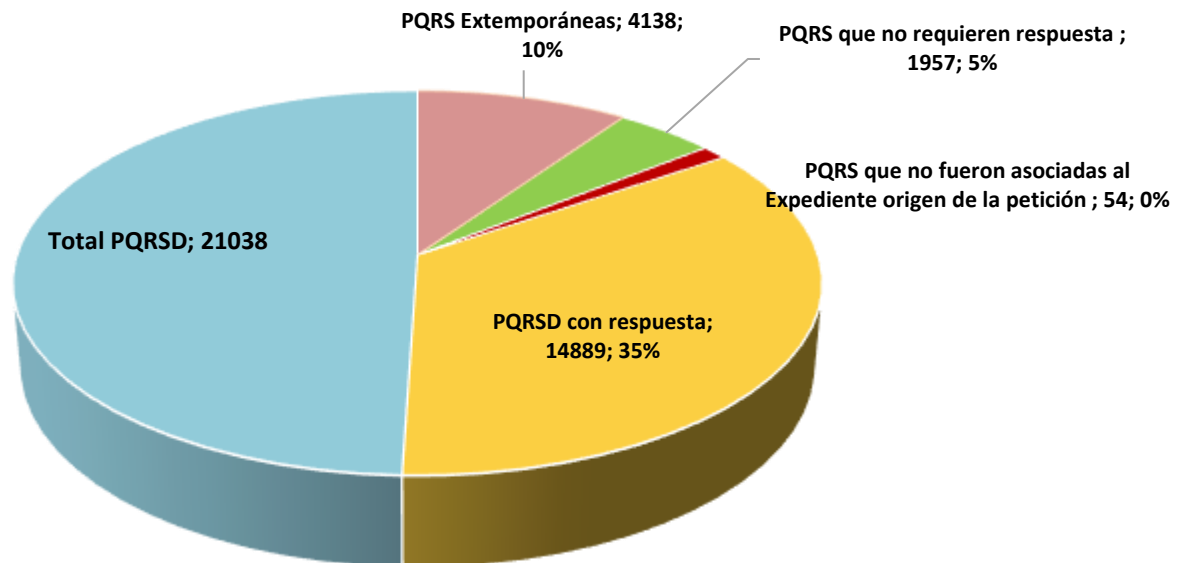
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	





Recibida la respuesta al informe preliminar y por solicitud del Secretario General de la entidad, se adelantó mesa de trabajo donde se acordó que el Grupo de Atención al Usuario realizaría el análisis y cotejo en el gestor documental e-signa de las PQRSD sin radicado de salida que fueron identificadas por el equipo auditor; transcurrido el tiempo otorgado por la Oficina de Control Interno, el Grupo de Atención al Usuario allegó bases de datos las cuales describen y sustentan la forma en la cual la entidad dio respuesta a los peticionarios, como resultado del ejercicio se observó que la mayoría de las PQRSD no requerían respuesta, por otra parte, la respuesta dada por la entidad, no fue asociada al expediente origen de la petición. (Ver gráfica N 11)

Gráfica N°11 Total PQRS gestionadas por la Supervigilancia



Para finalizar, es importante señalar, que de las 21.038 PQRSD allegadas a la entidad, durante las vigencias auditadas, el 81,48% fueron atendidas de manera oportuna por la Supervigilancia.

De acuerdo con lo anterior, es de anotar que la argumentación expuesta en el Excel, no desvirtúa la situación observada durante el proceso auditor, por tal razón, el hallazgo queda en firme y el mismo debe ser incluido en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	



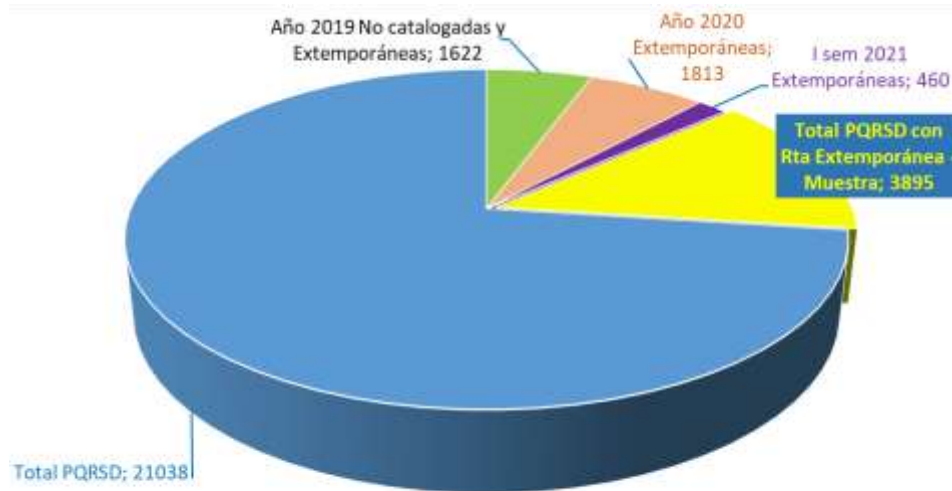
ANÁLISIS PQRSD CON RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS BASES DE DATOS OFICINA DE SISTEMAS

Analizados los tiempos que tomó la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en dar respuesta a las 21.038 PQRSD, que equivalen al 100% de la muestra, correspondiente a los años 2019, 2020 y primer semestre 2021, el equipo auditor observó que **3.895 PQRSD** que representan el **19%**, la respuesta dada por la Entidad se realizó de manera **extemporánea**, lo anterior teniendo en cuenta que los términos de respuesta empiezan a correr a partir del siguiente día hábil del radicado en la entidad, de acuerdo a lo anterior, se observó que las respuestas exceden los 15 días establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, que a la letra dice: "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.", el cual fue modificado temporalmente por el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

A continuación, se enuncia el número de PQRSD y el equivalente en porcentaje por año de lo descrito anteriormente, al igual que la descripción por Grupo organizativo, gráfica N°12 y N°13.

- Año 2019 [1.622 PQRSD] equivalente al 41,6% con respuesta extemporánea
- Año 2020 [1.813 PQRSD] equivalente al 46,5% con respuesta extemporánea
- Primer semestre 2021 [460 PQRSD] equivalente al 11,8% del total PQRSD con respuesta extemporánea.

Gráfica N° 12 PQRSD AÑOS 2019, 2020 y I SEMESTRE 2021 CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA



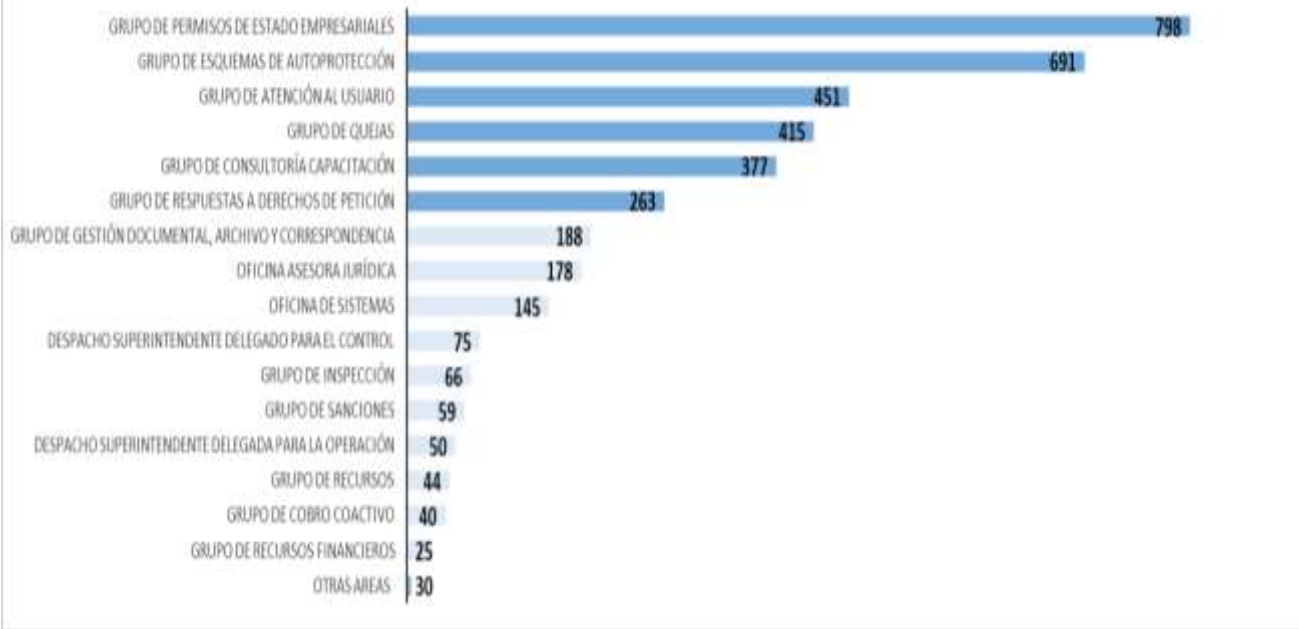
Fuente: Elaboración propia-información tomada de la BD suministrada por Oficina de Sistemas

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 N° 13 PQRSD CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA [3.895] SEGÚN GRUPO ORGANIZATIVO



Fuente: Elaboración propia (Folio 46 soporte auditoria)

Tal como se observa en la gráfica N°13, el equipo auditor identificó que las dependencias que más registran requerimientos con respuestas extemporáneas fueron: Grupo de Permisos de Estado Empresariales y Esquemas de autoprotección, Grupo de Atención al Usuario y Grupo de Quejas.

De la información allegada por la Oficina de Sistemas se observa el registro de 21.038 PQRSD, el equipo auditor adelanto clasificación por dependencias así:

Delegada para la Operación:

- Con respuesta extemporánea Año **2019: 728**, Año **2020: 921** y primer semestre **2021: 267**
- Sin respuesta de fondo o sin radicado de salida: Año **2019: 206**, Año **2020: 314** y primer semestre **2021: 296**
- Con respuesta oportuna **1.588**, es de anotar que el **traslado** de las solicitudes a la Delegada de la Operación durante las vigencias auditadas fue de **4.320 PQRSD**, como se observa en la siguiente tabla:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 N° 05 PQRSD Delegada para la Operación

DELEGADA PARA LA OPERACIÓN	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA			SIN RESPUESTA DE FONDO			Con Respuesta Oportuna	Total
	2019	2020	2021	2019	2020	2021		
Despacho Superintendente Delegada para la Operación	17	32	1	10	12	8	48	128
Grupo de Consultoría Capacitación	102	232	43	24	16	49	602	1068
Grupo de Esquemas de Autoprotección	446	187	58	76	92	58	100	1017
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	163	470	165	96	194	181	838	2107
Total general	728	921	267	206	314	296	1588	4320

Fuente: (Ver Folio 47 soporte auditoria)

Delegada para el control:

- Con respuesta extemporánea Año **2019: 535**, Año **2020: 237** y primer semestre **2021: 60**
- Sin respuesta de fondo o sin radicado de salida: Año **2019: 167**, Año **2020: 106** y primer semestre **2021: 68**
- Con respuesta **325** para un total de **1.498 PQRSD** recibidas en la Entidad y trasladadas a la Delegada para el control.

Tabla N° 06 PQRSD Delegada para el Control

DELEGADA PARA EL CONTROL	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA			SIN RESPUESTA DE FONDO			Con Respuesta Oportuna	Total
	2019	2020	2021	2019	2020	2021		
Despacho Superintendente Delegado para el Control	56	19		74	7	4	80	240
Grupo de Esquemas de Autoprotección	446	187	58	76	92	58	100	1017
Grupo de Inspección	33	31	2	17	7	6	145	241
Total general	535	237	60	167	106	68	325	1498

Fuente: (Ver Folio 47 soporte auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 N° 07 PQRSD Otras dependencias

Área	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA			SIN RESPUESTA DE FONDO			Con Respuesta Oportuna	Total
	2019	2020	2021	2019	2020	2021		
Grupo de Cobro Coactivo		35	5	1	16	16	179	252
Oficina Asesora Jurídica	14	117	47	45	146	106	804	1279
Secretaría General		7		2	19	4	13	45
Grupo de Control Interno Disciplinario				5	14	5		24
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional				3	5	2		10

Fuente: (Ver Folio 47 soporte auditoria)

Respecto a las PQRSD donde se evidencia que la entidad dio respuesta extemporánea al quejoso, el equipo auditor resalta algunos radicados donde se observa que la entidad tomó más de 450 días hábiles para responder:

2.1 Radicado de entrada No. 2019PR10028012 de 8/2/2019, catalogado como una petición asignada al Grupo de Permisos de Estado Empresariales, quien dio respuesta al peticionario mediante Radicado No. 20204100209511 de 29/10/2020, transcurriendo **450 días hábiles**

- Radicado de entrada No. 20190022162 de 4/2/2019, catalogado como una petición del Grupo de Esquemas de Autoprotección, quien dio respuesta al peticionario mediante Radicado No. 20204200207571 de 28/10/2020, transcurriendo **453 días hábiles**.
- Radicado de entrada No. 20160313152 de 21/12/2016, catalogado como una denuncia de un presunto servicio ilegal - Empresas No Autorizadas del grupo de quejas, quien dio respuesta al peticionario mediante Radicado No. 20192100312991 de 18/09/2019, transcurriendo **716 días hábiles**.

Lo anterior posiblemente incumple lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, el cual estipula “...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.**”, además estaría incumpliendo lo establecido en los numerales 1 y 2 del artículo 32 de la Ley 734 de 2002, “**1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente...2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.**”, y al objetivo del Sistema de Control Interno definido en el literal b) de del artículo 2 de la ley 87 de 1993, que establece: “b) **Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional**”; La negrilla y subrayado es nuestro.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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.	

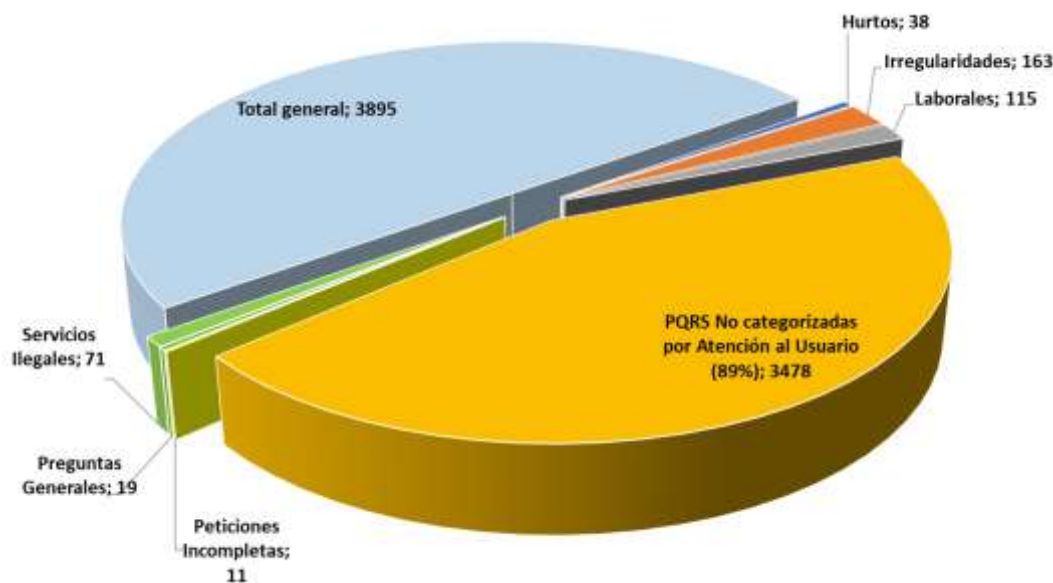


La situación anteriormente descrita debe ser puesta en conocimiento al Grupo de **Control interno Disciplinario** para que el mismo adelante las investigaciones a que haya lugar. Así mismo la dependencia debe incluir el hallazgo en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la oficina de Control Interno de gestión.

• **ANÁLISIS DE LA EXTEMPORANEIDAD EN LA RESPUESTA DADA AL PETICIONARIO, POR TEMA REALIZADO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS**

Continuando con el análisis, el equipo auditor realizó la clasificación por temas de las respuestas dadas por la Superintendencia de Vigilancia y seguridad Privada a los diferentes peticionarios, situación que se evidencia en la gráfica N°14

Gráfica N°14 Muestra documental por tema de las PQRSD [3.895] Extemporáneas



Fuente: Elaboración propia

- Adicionalmente, El equipo auditor evidenció PQRS por concepto de Hurtos y Laborales sin notificación de respuesta al peticionario, las cuales se relaciona en la siguiente tabla:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 N° 08 PQRS Hurtos - Laborales sin notificación

RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	TEMA	RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	TEMA
20190048052	20192100167601	HURTOS	2019PR10090152	20192100256551	LABORALES
2019PR10046572	20192100158411	HURTOS	2019PR10191392	20192100364141	LABORALES
2019PR10053442	20192100158631	HURTOS	2019PR10046192	20192100170241	LABORALES
2019PR10068812	20192100183491	HURTOS	20190046452	20192100158441	LABORALES
2019PR10084952	20192100181851	HURTOS	2019PR10049772	20192100158571	LABORALES
20190009832	20192100081531	HURTOS	2019PR10053452	20192100159491	LABORALES
20190010272	20192100081641	HURTOS	2019PR10059702	20192100168321	LABORALES
20190062972	20192100141511	HURTOS	20190044182	20192100140001	LABORALES
20190062402	20192100140731	HURTOS	2019PR10064052	20192100159531	LABORALES
2019PR10081152	20192100171261	HURTOS	2019PR10158422	20192100295391	LABORALES
20190241992	20192100370821	HURTOS	2019PR10009112	20192100081601	LABORALES
20190056072	20192100125351	HURTOS	20190057222	20192100137911	LABORALES
2019PR10062252	20192100130461	HURTOS	20190055272	20192100135641	LABORALES
2020PR10004752	20202100033781	HURTOS	2019PR10068972	20192100158641	LABORALES
20200005322	20202100033681	HURTOS	2019PR10065222	20192100143981	LABORALES
			2019PR10065202	20192100144051	LABORALES
			20190065592	20192100144001	LABORALES
			2019PR10065182	20192100140791	LABORALES
			2019PR10141842	20192100256031	LABORALES
			2020PR10010332	20202100042751	LABORALES
			2019PR10242272	20192100366241	LABORALES
			2020PR10025402	20202100055071	LABORALES

Tabla N° 09 PQRS Irregularidades en armas, caninos y extralimitación de funciones sin notificación

RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	TEMA - IRREGULARIDADES
2019PR10248542	20192100375111	ARMAS
2019PR10180902	20192100349961	CANINOS
2019PR10171942	20192100313811	CANINOS
2019PR10179152	20192100311551	CANINOS
2019PR10158642	20192100295421 y 20192100295401	Extralimitación de Funciones
2019PR10012372	20192100268461 y 20192100268471	Extralimitación de Funciones
2019PR10179092	20192100313781	Extralimitación de Funciones
2019PR10203522	20192100367441	Prestación del Servicio

Fuente: Elaboración propia (Folio 43 soporte auditoria)

- Se evidenció solicitud según radicado de entrada N° 2019PR10060672 de 15/3/2019 asociado al EXP. 1774/2019/PQRS, catalogado como un reclamo. La Supervigilancia dio respuesta al peticionario mediante Radicado No. 20192200124031 de 15/4/2019 **sin evidenciarse su notificación**, para informarle que se dio traslado al grupo de inspección para que adelante la visita correspondiente, sin embargo, en el gestor documental **no se evidenció oficio o comunicación del traslado de grupo** de quejas al grupo de inspección. Transcurriendo **22 días hábiles**

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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 posiblemente infringe los términos establecidos para los Derechos de Petición de Interés General / Particular en el manual de PQRSD aprobado por la Supervigilancia que a la letra dice: “*Deben resolverse en el término de **quince (15) días** siguientes a su recepción.*”

De otra parte, se configura presunta infracción al Art. 23 de la Constitución Política de Colombia que a la letra dice “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*” y el **artículo 14 CPACA** que reza “**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... (...)”

Así mismo, incumple Art. 4 Decreto 491 de 2020 expedido por la Presidencia de la Republica el cual señala “(...) La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración. En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011(...)”.

Lo anterior posiblemente incumple el Artículo 56 de la ley 1437 de 2011 “**Notificación electrónica.** Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.”

Nota: La notificación y/o comunicación de todos los actos administrativos, se efectuará de conformidad con el artículo 4º del Decreto 491 del 28 de marzo del 2020, en congruencia con lo dispuesto en el artículo 2º de la Resolución No. 20201300013787 del 02 de abril de 2020 y la circular externa No. 20201300000155 del 02 de abril de 2020, expedidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Así mismo, se genera un posible incumplimiento a lo definido en los numerales 1 y 2 del artículo 32 de la Ley 734 de 2002, “**1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos** en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, **los reglamentos y los manuales de funciones**, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente...**2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado** y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

La situación anteriormente descrita debe ser puesta en conocimiento al Grupo de **Control Interno Disciplinario** para que el mismo adelante las investigaciones a que haya lugar. Así mismo la dependencia debe incluir el hallazgo en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la oficina de Control Interno de gestión.

FUNCIÓNARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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.	





• **PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS Y DEFENSORÍA DEL PUEBLO CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA**

- Se evidenció radicado de entrada N°2020PR10185102 de 2020-10-06 asociado al EXP. 6388/2020/PQRS, interpuesto por la Veeduría de Sutamarchán identificado con el correo "veeduriasutamarchan2020@gmail.com", el equipo auditor observó que la Supervigilancia dio respuesta al peticionario mediante Radicado No. 20202100251281, de **13/12/2020**, transcurriendo **49 días hábiles**.

Así mismo, la Oficina de Control Interno evidenció que en el oficio de respuesta, se registra un correo de notificación, el cual no guarda relación con el correo del peticionario, en el que solicita la ampliación de la queja en relación a: "Razón social e identificación (NIT) de la empresa de vigilancia y seguridad privada que presta el servicio en ECOPEPETROL; dirección exacta del puesto de trabajo donde se presta el servicio de vigilancia; así como cualquier otra información que usted considere de utilidad para ser aportada al proceso". De acuerdo a lo evidenciado en el gestor documental eSigna **no se evidenció certificado de comunicación electrónica** al peticionario.

Adicionalmente se evidenciaron peticiones interpuestas por Defensoría del Pueblo con respuesta extemporánea, tal como se expone en la siguiente tabla:

Tabla N°10 Peticiones elevadas por Defensoría de Pueblo con respuesta extemporánea

Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	FECHA INICIO TÉRMINOS	AÑO	Radicado Salida	fecha Radicado salida	NOTIFICACIÓN	GRUPO_ORGANIZATIVO	DIAS HÁBILES
2019PR10148802	17/6/2019	18/6/2019	2019	20192200388231	5/12/2019	No se evidenció	Grupo de Inspección	598
2019PR10256382	17/10/2019	18/10/2019	2019	20194200411601	20/12/2019	No se evidenció	Grupo de Esquemas de Autoprotección	510
2019PR10273192	7/11/2019	8/11/2019	2019	20192100409911	19/12/2019	No se evidenció	Grupo de Quejas	495
2019PR10297322	10/12/2019	11/12/2019	2019	20194200417271	26/12/2019	No se evidenció	Grupo de Esquemas de Autoprotección	472
2019PR10306902	23/12/2019	24/12/2019	2019	20202100003911	16/1/2020	No se evidenció	Grupo de Quejas	463
2020PR10054992	11/3/2020	12/3/2020	2020	20204440066741	6/4/2020	No se evidenció	Grupo de Consultoría Capacitación	406
2020PR10222102	17/11/2020	18/11/2020	2020	20201300255541	16/12/2020	No se evidenció	Oficina Asesora Jurídica	227
2019PR10010252	17/1/2019	18/1/2019	2019	20204200137241	30/7/2020	31/7/2020	Grupo de Esquemas de Autoprotección	401
2019PR10281952	20/11/2019	21/11/2019	2019	20204200206411	28/10/2020	29/10/2020	Grupo de Esquemas de	246
2019PR10164042	8/7/2019	9/7/2019	2019	20192100364251	8/11/2019	18/12/2019	Grupo de Quejas	117
2020PR10254482	30/12/2020	31/12/2020	2020	No se evidenció esigna			Oficina Asesora Jurídica	196
2021010889	24/5/2021	25/5/2021	2021	No se evidenció esigna			Despacho Superintendente Delegado para el Control	93
2020PR10164282	11/9/2020	14/9/2020	2020	20202100175121	24/9/2020	25/9/2020	Grupo de Quejas	10
2020PR10240972	10/12/2020	11/12/2020	2020	2021000014	1/1/2021	7/1/2021	Grupo de Quejas	20
2019PR10146052	13/6/2019	14/6/2019	2019	20192100258531	29/7/2019	2/8/2019	Grupo de Quejas	36
2019PR10117812	15/5/2019	16/5/2019	2019	20192100184881	7/6/2019	19/6/2019	Grupo de Quejas	25
2020PR10144312	18/8/2020	19/8/2020	2020	20201300157091	1/9/2020	1/9/2020	Oficina Asesora Jurídica	10
2021005615	17/3/2021	18/3/2021	2021	2021005955	9/4/2021	9/4/2021	Grupo de Atención al Usuario	17
2021001747	28/1/2021	29/1/2021	2021	2021002090	19/2/2021	20/2/2021	Grupo de Quejas	16

* Cálculo días hábiles al 30 de septiembre de 2021

Fuente: información tomada del gestor documental eSigna y base de datos de Oficina Sistemas (Folio 42 soporte auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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 a los días hábiles calculados entre la fecha de inicio de términos de la petición y la fecha de respuesta por parte de la Entidad, el equipo auditor evidenció que las mismas no fueron contestadas dentro de los términos establecidos en la ley, por lo anterior, se observa posible incumplimiento a lo establecido en los términos del manual de

PQRSD aprobado por la Entidad, el cual señala *“Deben ser atendidas en un plazo máximo de **cinco (5) días** siguientes a su recepción. Ley 42 de 1993 Reglamentada por la Resolución 5554 de 2004 y Ley 24 de 1992”.*

Así mismo, se podría configurar un posible incumplimiento al **artículo 14 Ley 24 de 1992** que a la letra dice *“Todas las autoridades públicas, así como los particulares a quienes se haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, deberán suministrar la información necesaria para el efectivo ejercicio de las funciones del Defensor, sin que les sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga. La información deberá ser suministrada en un plazo máximo de **cinco días**.”*

La situación anteriormente descrita debe ser puesta en conocimiento al grupo de **control interno disciplinario** para que la misma adelante las investigaciones a que haya lugar. Así mismo la dependencia debe incluir el hallazgo en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la oficina de Control Interno de gestión.

Para cada uno de los puntos en los cuales se configura infracción al Código Disciplinario Único, se solicita se adelanten las investigaciones a que haya lugar para los funcionarios que se encuentran vinculados en provisionalidad que intervinieron en el proceso y frente a los servidores públicos contratistas, remitir la información a la Procuraduría General de la Nación para lo de su competencia.

• **Análisis de las 881 Peticiones catalogadas como Denuncias**

En referencai a las 881 peticiones allegadas como denuncias a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el equipo auditor observó que se encuentran catalogadas así (Ver tabla N°11):

- **Hurtos:** Sector Comercial y Residencial
- **Irregularidades:** Armas, caninos, daños, Extralimitación de Funciones del Personal de Vigilancia y Seguridad Privada, Incumplimiento del Contrato Celebrado, Prestación del Servicio y tarifas
- **Laborales:** Jornada Laboral, Obligaciones Laborales y/o de Seguridad Social, Régimen de Compensaciones y/o de Seguridad Social
- **Peticiones Incompletas:** Hurtos, Irregularidades, Laborales, Servicios Ilegales
- **Preguntas Generales:** Consultas, Estado de la Queja
- **Servicios Ilegales:** Contratación Directa de Personal, Empresas No Autorizadas
- **Tema en blanco:** Se evidenciaron **76 peticiones** allegadas a la Entidad como denuncia sin definir el tema a que corresponde.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 N° 11 Peticiones allegadas a la Entidad como Denuncias

tema	2019	2020	2021	Total Denuncias
Hurtos	112	50	26	188
Irregularidades	147	66	34	247
Laborales	83	87	26	196
No catalogadas o en blanco	45	27	4	76
Peticiones Incompletas	9	4	6	19
Preguntas Generales	4	7	3	14
Servicios Ilegales	67	58	16	141
Total Denuncias	467	299	115	881

Fuente: Elaboración propia – información tomada base de datos Oficina Sistemas (Folio 52 soporte auditoria)

El resultado del análisis realizado a las 881 PQRSD tipificadas como denuncias, se observó que **146 denuncias** que equivalen al **16,5%** del 100% de la muestra auditada, la Entidad **no ha dado respuesta a dichos requerimientos** a la fecha de la auditoria 31/10/2021, tal como se observa en la tabla N°12 expuesta a continuación:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 N° 12 Peticiones allegadas a la Entidad como Denuncias sin respuesta

Area_Tarea_Pendiente	CON RADICADO DE SALIDA			SIN RADICADO DE SALIDA			Total	RADICADO MUESTRA	FECHA RADICADO MUESTRA	DIAS HÁBILES EXTEMPORANEIDAD (corte a 31-oct-21)
	2019	2020	2021	2019	2020	2021				
Grupo de Atención al Usuario		1			3		4			
Grupo de Control Interno Disciplinario					1		1			
Grupo de Contratos				1			1	20190024652	5/2/2019	714
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	1						1			
Grupo de Inspección	23	1					24			
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	1	1	1		1	1	5			
Grupo de Quejas	234	175	85	4	60	25	583	20190001572	4/1/2019	736
								20190065932	21/3/2019	682
								20190075752	2/4/2019	674
								20190163922	8/7/2019	605
								20190191912	8/8/2019	582
								20190284802	23/11/2019	505
								20190297972	10/12/2019	494
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones					1		1			
Grupo de Sanciones	31			2	31		64			
N/A	151	16	3	8	7		185			
Oficina Asesora de Planeación	11						11			
Oficina de Control Interno		1					1			
Total Denuncias	452	194	89	15	105	26	881			

Total 146

Fuente: Elaboración propia – información tomada base datos Oficina Sistemas (Folio 52 soporte auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 a la marca de auditoría [1] y [2] registrada en la tabla N° 12, se observa las PQRSD que fueron tipificadas como denuncias.

- Realizada trazabilidad en el gestor documental eSigna, el equipo auditor observó [1] el Radicado de entrada N°20190024652 de 2019-02-05, asociado al expediente N°738/2019/PQRS, catalogada como una denuncia interpuesta por el peticionario identificado con el número de cedula 1.022.925.417, por medio de la cual solicita el "pago de la cuota N° 4 de contrato 505 de 2018", la PQRS fue asignada al grupo de contratos para su respectivo trámite, sin embargo, a la fecha de la auditoria, el responsable no ha dado respuesta, es de anotar que han transcurrido 714 días hábiles (fecha de corte de la auditoría a 31 octubre 2021).

De igual manera, se observó que el mismo peticionario, mediante el radicado de entrada N°2019PR10025752 del 06/02/2019, reitera de manera detallada su solicitud, PQRS que le fue asignada al **Grupo de respuestas a Derechos de Petición**, es de señalar que el contenido de la PQRS contenía cuatro numerales a resolver, razón por la cual le fue reasignada al Grupo Financiero y a la Secretaría General por ser de su competencia. Sin embargo, en la respuesta dada por **Grupo Financiero** mediante radicado de salida N°20193600044061 de 15/02/2019, se hizo de manera parcial, teniendo en cuenta que de los cuatro numerales expuestos en la solicitud, fue direccionada al punto 1 y 2, y en cuanto a los puntos 3 y 4, la Secretaría General, a la fecha de la auditoría no ha dado respuesta (31/10/2021), ver imagen N° 1.

Imagen N° 1 Traslado entre dependencias Radicado 2019PR10025752

Servicio	Expediente	Asunto	Radicado Entrada	Radicado Salida	Grupo organizativo	Interesados	Estado	Fecha inicio	Fecha Fin
Auto	783/2019/PQRS Trámite		2019PR10025752		Grupo de Contratos	SANDRA VIVIANA ENCISO ARIAS	Fin Subproceso	15/02/19 10:46	15/02/19 10:54
Oficio	783/2019/PQRS	Respuesta Radicado 2019PR10025752 del 06/02/2019	2019PR10025752	20193600044061	Grupo de Contratos	SANDRA VIVIANA ENCISO ARIAS	Fin Proceso	13/02/19 15:22	15/02/19 10:45
PQRS	783/2019/PQRS Trámite		2019PR10025752	20193600044061	Grupo de Contratos	SANDRA VIVIANA ENCISO ARIAS	Fin	8/02/19 14:37	18/02/19 8:52
Envío de Comunicaciones Oficiales y PQRS	864/2019/ENT Trámite		2019PR10025752		Grupo de Respuestas a Derechos de Petición	SANDRA VIVIANA ENCISO ARIAS	Fin enviado a Oficina Virtual	6/02/19 17:04	7/02/19 7:33
Oficina Virtual	783/2019/PQRS Trámite		2019PR10025752		Grupo de Atención al Usuario	SANDRA VIVIANA ENCISO ARIAS	Finalizado	6/02/19 16:17	

Fuente: Gestor Documental eSigna (ver folio 5 soporte de la auditoria).

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	



- El [2] Radicado de entrada N° 20190001572 de 2019-01-4, asociado al expediente 41/2019/PQRS, el cual fue asignado al **Grupo de quejas** se observa, que el mismo dio traslado mediante memorando N° 20192100028993 de 31/01/2019 al **Grupo de inspección**, es de anotar que transcurrieron **20 días hábiles** para dar el traslado del requerimiento de una dependencia a otra. Posterior a esto, mediante el Radicado No. 20192100030151 de 04/02/2019, se observa que transcurrieron **22 días hábiles** para que la Entidad le informe al peticionario que su solicitud fue trasladada al Grupo de inspección, es decir a otra dependencia de la Supervigilancia.

Imagen N° 2 PQRS 20190001572 sin respuesta

18/11/21 10:25

Vista previa de impresión

Servicio	Expediente	Asunto	Radicado Entrada	Radicado Salida	Grupo organizativo	Interesados	Estado	Fecha inicio	Fecha Fin
Memorando	41/2019/PQRS	TRASLADO AL GRUPO DE INSPECCION EXPD. 41/2019/PQRS	20190001572		Grupo de Quejas		Fin de Memorando	23/01/19 15:29	7/03/19 15:16
PQRS	41/2019/PQRS	Presentación electrónica del Trámite Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	20190001572		Grupo de Quejas		Fin	9/01/19 10:31	14/10/21 12:58
Oficina Virtual	41/2019/PQRS	Presentación electrónica del Trámite Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	20190001572		Grupo de Atención al Usuario		Finalizado	4/01/19 6:08	

Fuente: Gestor Documenta eSigna (Ver folio 6 soporte documental de la auditoria)

De acuerdo a lo anterior, se precisa que durante la trazabilidad realizada por el grupo auditor al gestor documental eSigna, no se estableció pronunciamiento alguno por parte del **Grupo de inspección** al peticionario, es decir no se evidencia radicado de salida. A la fecha de la auditoria han transcurrido **736 días hábiles**, sin que a Entidad se haya pronunciado al respecto (fecha de corte a 31 octubre 2021). (Ver folio 6 soporte documental de la auditoria)

- El [2] Radicado de entrada N° 20190065932 de 2019-03-21, asociado al expediente 1878/2019/PQRS, el peticionario hace referencia a “presuntas irregularidades de las Escuelas **COGNO SEGURIDAD Y CADEVIP por venta de certificados**”, el requerimiento le fue asignado al **Grupo de quejas**, quien a su vez y por ser de competencia de las Sociedades vigiladas, corre traslado a través de los radicados 20192100182031 y 20192100182041 de 06/06/2019.

Así mismo, se evidencia que mediante el Radicado No. 20192100182021 de 06/06/2019, la Entidad proyectó respuesta parcial al quejoso anónimo identificado con el correo jl2699@hotmail.com, sin que a la fecha de la auditoria (31 de octubre de 2021), se haya notificado al quejoso, transcurriendo **682 días hábiles**.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	





Imagen N° 3 PQRS 20190065932 sin notificación de respuesta

18/11/21 10:34 Vista previa de impresión

Servicio	Expediente	Asunto	Radicado Entrada	Radicado Salida	Grupo organizativo	Interesados	Estado	Fecha inicio	Fecha Fin
Oficio	1878/2019/PQRS	Presentación electrónica del Trámite Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	20190065932		Grupo de Quejas		Fin Subproceso	9:05/19 16:08/19	14:41 15:48
PQRS	1878/2019/PQRS	Presentación electrónica del Trámite Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	20190065932		Grupo de Quejas		Fin	22:03/19 14:10/21	11:14 13:03
Oficina Virtual	1878/2019/PQRS	Presentación electrónica del Trámite Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	20190065932		Grupo de Quejas		Finalizado	21:03/19	12:54

Fuente: Gestor Documenta eSigna (Ver folio 7 soportes de auditoria)

- El [2] Radicado de entrada N° 20190075752 de 2019-04-02, asociado al expediente 2138/2019/PQRS, le fue asignado al Grupo de quejas, quien mediante radicado N° 20192100173661 de 30/05/2019, proyectó respuesta al peticionario, sin embargo, a la fecha de la auditoria (31 de octubre de 2021), no se ha notificado al peticionario respuesta, es de aclarar que la queja tiene **674 días hábiles de retraso**. (Ver imagen N° 4)

Imagen N°4 PQRS 20190075752 sin notificación de la respuesta

18/11/21 11:11 Vista previa de impresión

Servicio	Expediente	Asunto	Radicado Entrada	Radicado Salida	Grupo organizativo	Interesados	Estado	Fecha inicio	Fecha Fin
Oficio	2138/2019/PQRS	Presentación electrónica del Trámite Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	20190075752		Grupo de Quejas		Fin Subproceso	7:05/19 5:06/19	9:01 16:01
PQRS	2138/2019/PQRS	Presentación electrónica del Trámite Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	20190075752		Grupo de Quejas	VARON HOYOS MANUEL ALEJANDRO	Fin	4:04/19 14:10/21	10:40 13:05
Oficina Virtual	2138/2019/PQRS	Presentación electrónica del Trámite Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	20190075752		Grupo de Quejas	VARON HOYOS MANUEL ALEJANDRO	Finalizado	2:04/19	18:28

Fuente: Gestor Documenta eSigna (Ver folio 8 soportes de auditoria)

- [2] Mediante correo electrónico jl2699@hotmail.com (anónimo), fue allegada a la Superintendencia la denuncia "expedición de certificados de cursos de vigilancia sin contar con la debida autorización para el municipio de ituango- Ant", queja que fue registrada mediante Radicado de entrada N°20190163922 de

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	



2019-07-08, asociado al expediente 4302/2019/PQRS, y le fue asignado al **Grupo de quejas**, quien transcurriendo 14 días hábiles hizo el traslado correspondiente a la Sociedad vigilada ACADEMIA INSIGNIA S.P LTDA, a través del radicado N°**20192100251851** de 25/07/2019, por otra parte, durante el cotejo en el gestor documental eSigna se observó que la sociedad vigilada mediante radicado N° **2019PR10211022** allega a la Supervigilancia respuesta el día **29/08/2019** transcurriendo **26 días hábiles**. Así mismo, se observó en el gestor documental eSigna, que la Entidad proyectó respuesta mediante el Radicado No. **2021002421** de **23/02/2021**, mediante **notificación electrónica** N°E40370188-S del 23/02/2021 enviada al destinatario dioperaciones@seguridadnuevaera.com, dirección electrónica que no corresponde al quejoso inicialmente mencionado. Es de advertir que a la fecha de la auditoría (31 de octubre de 2021) han transcurrido **605 días hábiles**, sin que la entidad le haya dado respuesta al peticionario. (Ver imagen N° 5)

Imagen N° 5 PQRS 20190163922 sin notificación de la respuesta



Fuente: eSigna (Ver folio 9 soportes de auditoria).

- [2] Una vez realizada la trazabilidad en el gestor documental eSigna se observó que el Radicado de entrada N° **20190191912 de 2019-08-08** asociado al expediente 5101/2019/PQRS, le fue asignado al **Grupo de quejas**, sin embargo a la fecha de la auditoría (31 de octubre de 2021), se verifica proyecto de respuesta por parte de la Supervigilancia con Radicado N° **20192100412571 de 20/12/2019**, es de anotar que han transcurrido **582 días hábiles** sin que se haya notificado al quejoso.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	





Imagen N° 6 PQRS 20190191912 sin notificación de la respuesta al peticionario

carpeta

415-2019-OFI

Expediente relacionado: PQRS [5101/2019/PQ

Nombre	Versión	Fecha modificación	Tamaño
Expediente relacionado: PQRS [5101/2019/PQRS] - Presentación electrónica del Trámite Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - Interesado: ASOCIACION			
Radicado_20192100412571.pdf	0	20/12/2019 12:07:26	200,74 KB
011-PLANTILLA OFICIO EXTERNO-V16.doc.pdf	3	20/12/2019 11:49:18	255,26 KB

Fuente: Gestor Documenta eSigna (Ver folio 10 soportes de auditoria)

- El [2] Radicado de entrada N° **20190297972 de 2019-12-10** asociado al expediente 8341/2019/PQRS, le fue asignado al **Grupo de quejas**, quien se tomó 25 días hábiles para dar traslado mediante el radicado N°**20202100001261 el 13/01/2020**, a la Sociedad vigilada ATEMPI DE COLOMBIA LTDA por ser de su competencia, de igual manera, en la misma fecha mediante radicado N°**20202100001281 de 13/01/2020**, la Supervigilancia requirió al administrador del conjunto **URBANIZACION PLAZA NAVARRA**. Sin embargo, se observa que han **transcurrido 494 días hábiles** sin que la entidad haya dado respuesta al peticionario car.tuasesorjuridico@gmail.com

Imagen N° 7 PQRS 20190297972 sin respuesta al peticionario

22/11/21 16:12

Vista previa de impresión

Servicio	Expediente	Asunto	Radicado Entrada	Radicado Salida	Grupo organizativo	Interesados	Estado	Fecha inicio	Fecha Fin
Auto	8341/2019/PQRS	Presentación electrónica del Trámite Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	20190297972		Grupo de Quejas		Datos del Auto	22/01/20 12:00	
Oficio	225/2020/OFI	Presentación electrónica del Trámite Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	20190297972	20202100001261	Grupo de Quejas	ATEMPI DE COLOMBIA	Fin Proceso	10/01/20 15:43	13/01/20 8:13
Oficio	224/2020/OFI	Presentación electrónica del Trámite Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	20190297972	20202100001281	Grupo de Quejas	ATEMPI DE COLOMBIA	Fin Proceso	10/01/20 15:38	13/01/20 8:16
PQRS	8341/2019/PQRS	Presentación electrónica del Trámite Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	20190297972		Grupo de Quejas	null	Auto de Archivo	11/12/19 8:46	
Oficina Virtual	8341/2019/PQRS	Presentación electrónica del Trámite Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	20190297972		Grupo de Quejas		En Trámite	10/12/19 16:49	

Fuente: Gestor Documenta eSigna (Ver folio 11 soportes de auditoria)

- El [2] Radicado de entrada N° **20190284802 de 2019-11-23** asociado al expediente 7974/2019/PQRS, el quejoso interpone requerimiento a la firma comercial Falabella, durante el cotejo en el gestor documental eSigna se evidencia que la queja fue asignada al **Grupo de Respuestas a Derechos de Petición**, realizando el análisis al documento se observó que la solicitud estaba orientada a la Superintendencia de Industria y Comercio, sin embargo la Entidad no hizo el **traslado** correspondiente y a la fecha de la auditoria (31 octubre 2021) han transcurrido **505 días hábiles** sin que se resuelva la queja. (Ver folio 12 soportes de auditoria).

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 incumple lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 el cual señala “**Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o **dentro de los cinco (5) días siguientes** al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado **remitirá la petición al competente** y enviará **copia del oficio remitario al peticionario** o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”

Además, incumple lo establecido el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 el cual estipula “...**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.** Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 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.
- 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.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

De igual forma, se genera un posible incumplimiento a lo definido en los numerales 1 y 2 del artículo 32 de la Ley 734 de 2002, “**1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos** en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, **los reglamentos y los manuales de funciones**, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente...**2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado** y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

La situación anteriormente descrita debe ser puesta en conocimiento al Grupo de **Control Interno Disciplinario** para que el mismo adelante las investigaciones a que haya lugar. Así mismo la dependencia debe incluir el hallazgo en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la oficina de Control Interno de gestión.

- **Área, funcionario y/o contratista responsable de dar respuesta a la PQRSD**
 - **GRUPO DE COMUNICACIONES:** En revisión a las PQRSD asignadas al Grupo de Comunicaciones, el equipo auditor evidenció tres (3) PQRSD sin respuesta o radicado de salida, y un (1) PQRSD con respuesta extemporánea tal como se evidencia en la siguiente tabla:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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 N° 13 PQRS asignadas a la Oficina de Comunicaciones sin respuesta al peticionario y con respuesta extemporánea

GRUPO_ORGANIZATIVO	SEGÚN BASE DATOS SUMINISTRADA POR OFICINA DE SISTEMAS								FECHA AUDITORIA:	
	fecha_registro	Nombre_usuario_tarea_pendiente	RADICADO	tipo_pqrs	2019	2020	2021	Total	OBSERVACION OCI	31/10/2021 CALCULO DIAS
Oficina de Comunicaciones	11/3/2019	N/A	2019PR10055532	Petición	1			1	EL REQUERIMIENTO FUE INTERPUESTO POR EL JUZGADO PRIMERO DE ORALIDAD FAMILIA DE POPAYÁN, ES DE ADVERTIR QUE HAN TRANSCURRIDO 690 DÍAS HÁBILES A LA FECHA DE LA AUDITORÍA (31/10/2021), SIN QUE EL ÁREA RESPONSABLE HAYA DADO EL TRASLADO O RESPUESTA CORRESPONDIENTE AL PETICIONARIO.	690
	15/8/2019	N/A	2019PR10197962	Petición	1			1	EL REQUERIMIENTO FUE INTERPUESTO POR PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, ES DE ADVERTIR QUE HAN TRANSCURRIDO 577 DÍAS HÁBILES A LA FECHA DE LA AUDITORÍA (31/10/2021), SIN QUE EL ÁREA RESPONSABLE HAYA RESPUESTA AL PETICIONARIO.	577
	14/11/2019	JOE ALEXANDER QUESADA VELASQUEZ	2019PR10278032	Petición	1			1	EL REQUERIMIENTO FUE INTERPUESTO POR PERIÓDICO INDÍGENA, ES DE ADVERTIR QUE HAN TRANSCURRIDO 512 DÍAS HÁBILES A LA FECHA DE LA AUDITORÍA (31/10/2021), SIN QUE EL ÁREA RESPONSABLE HAYA RESPUESTA AL PETICIONARIO	512
	25/8/2020	N/A	2020PR10149462	Petición			1	1	EL SE EVIDENCIÓ DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN INTERPUESTO POR EL PETICIONARIO JHONCABALLEROMARTINEZ@OUTLOOK.COM, ES DE ANOTAR QUE AUNQUE EL AREA RESPONSABLE DIO RESPUESTA, LA MISMA SE REALIZÓ DE MANERA EXTEMPORÁNEA, TRANSCURRIENDO 77 DÍAS HÁBILES A LA FECHA DE LA AUDITORÍA (31/10/2021)	77

Fuente: información tomada de la Base Datos Oficina Sistemas y gestor documental eSigna (Folio 13 soporte auditoria)

La anterior, incumple el **numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015** que a la letra dice "(...) 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", al igual que se genera un posible incumplimiento a lo definido en los numerales 1 y 2 del artículo 32 de la Ley 734 de 2002, "**1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos** en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, **los reglamentos y los manuales de funciones**, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente...**2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado** y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

La situación anteriormente descrita será puesta en conocimiento al Grupo de **Control Interno Disciplinario** para que el mismo adelante las investigaciones a que haya lugar. Así mismo la dependencia debe incluir el hallazgo en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la oficina de Control Interno de gestión.

- **DESPACHO SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA LA OPERACIÓN:** En revisión a las PQRS asignadas al Despacho del Superintendente Delegada para la Operación, el equipo auditor evidenció cincuenta (50) PQRS con respuesta extemporánea tal como se evidencia en la siguiente tabla:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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 seguridad es de todos

Mindefensa

INFORME DE AUDITORIAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO



Tabla N° 14 PQRS asignadas al Despacho Superintendente Delegada para la Operación con respuesta extemporánea

ITEM	GRUPO_ORGANIZATIVO	Area_Tarea_Pendiente	numero_Expediente	tipo_pqrs	Radicado Entrada	fecha_registro	Radicado Salida	fecha_Radicado_salida	DIAS HÁBILES	profesional_Asignado /Nombre_usuario_tarea_pendiente
1	Despacho Superintendente Delegada para la Operación	Grupo de Permisos de Estado Empresariales	602/2020/PQRS	Petición	2020PR10018372	27/1/2020	2021008002	5/5/2021	333	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO /ISAURA YESENIA GUARÍN MALAVER
2		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	1072/2020/PQRS	Petición	2020PR10032502	13/2/2020	2021007385	27/4/2021	314	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR
3		Grupo de Esquemas de Autoprotección	1289/2020/PQRS	Petición	2020PR10040042	24/2/2020	2021000560	25/1/2021	241	RODRIGO REAL GUERRERO /LUIS FELIPE PEREZ MONTEALEGRE
4		Grupo de Esquemas de Autoprotección	3024/2020/PQRS	Petición	2020PR10093452	5/6/2020	2021007282	26/4/2021	232	RODRIGO REAL GUERRERO /JOEL FERNANDO PAREDES CANDELO
5		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	1517/2020/PQRS	Petición	2020PR10048422	3/3/2020	20204000241271	1/12/2020	196	RODRIGO REAL GUERRERO
6		Grupo de Sanciones	1662/2020/PQRS	Petición	2020PR10053182	9/3/2020	20204000243011	2/12/2020	193	RODRIGO REAL GUERRERO /MANUEL ANTONIO CALDERON PACHECO
7		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	1265/2020/PQRS	Petición	2020PR10038902	21/2/2020	20204000206041	28/10/2020	179	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO
8		Grupo de Consultoría Capacitación	5440/2020/PQRS	Petición	20200163542	10/9/2020	2021006803	20/4/2021	159	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR/JHON MAURICIO ROA MORENO
9		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	2655/2019/PQRS	Reclamo	2019PR10096112	25/4/2019	20194000378291	25/11/2019	153	MARIA CONSUELO VELANDIA VANEGAS
10		Grupo de Permisos de Estado Empresariales	5332/2020/PQRS	Petición	2020PR10160462	7/9/2020	2021004336	18/3/2021	139	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO/Ramón Andres De Los Ríos Rodríguez
11		Grupo de Esquemas de Autoprotección	4128/2020/PQRS	Petición	2020PR10126302	22/7/2020	2021000385	20/1/2021	131	RODRIGO REAL GUERRERO/JOEL FERNANDO PAREDES CANDELO
12		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	7113/2020/PQRS	Petición	2020PR10203662	27/10/2020	2021006959	22/4/2021	128	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR
13		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	3992/2019/PQRS	Petición	2019PR10152812	21/6/2019	20194000400661	13/12/2019	126	LUZ ADRIANA GUARIN RODRIGUEZ
14		Grupo de Consultoría Capacitación	6049/2020/PQRS	Petición	20200176962	25/9/2020	2021003680	10/3/2021	119	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR/VICTOR MANUEL ARIZA ENCISO
15		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	2184/2020/PQRS	Petición	2020PR10069042	20/4/2020	20204000177501	28/9/2020	116	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO
16		Grupo de Consultoría Capacitación	7583/2019/PQRS	Petición	20190270932	5/11/2019	20204000061091	30/3/2020	105	MARIA TERESA LAGOS BAEZ / JOSE MARIA VILLARREAL DUARTE
17		Secretaría General	6342/2020/PQRS	Petición	20200184012	5/10/2020	2021002628	24/2/2021	103	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR/GUSTAVO RAMIREZ WILCHES
18		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	4451/2019/PQRS	Petición	2019PR10168792	12/7/2019	20194000384401	2/12/2019	102	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO/LUZ ADRIANA GUARIN RODRIGUEZ
19		Grupo de Esquemas de Autoprotección	4068/2020/PQRS	Petición	20200124792	21/7/2020	20204000241601	1/12/2020	96	RODRIGO REAL GUERRERO/LUIS FELIPE PEREZ MONTEALEGRE
20		Secretaría General	6645/2020/PQRS	Petición	20200191472	14/10/2020	2021002625	24/2/2021	96	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR/GUSTAVO RAMIREZ WILCHES
21		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	877/2021/PQRS	Petición	2021002449	5/2/2021	2021011622	17/6/2021	95	SARITH JOVANA VALLE CANTILLO
22		Grupo de Consultoría Capacitación	8048/2019/PQRS	Petición	2019PR10287642	27/11/2019	20204000066461	6/4/2020	94	MARIA TERESA LAGOS BAEZ /JENNY CLARIBEL ROCHA MORENO
23		Grupo de Permisos de Estado Empresariales	2871/2020/PQRS	Denuncia	20200085602	27/5/2020	20204000185491	5/10/2020	94	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO/ALFREDO ENRIQUE DE LA OSSA POSADA
24		Grupo de Consultoría Capacitación	4215/2020/PQRS	Petición	20200128442	24/7/2020	20204000234151	24/11/2020	88	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR/LUZ AMANDA SARMIENTO
25		Grupo de Consultoría Capacitación	4238/2020/PQRS	Petición	20200128842	24/7/2020	20204000234141	24/11/2020	88	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR/LUZ AMANDA SARMIENTO

Fuente: información tomada de la Base Datos Oficina Sistemas (Folio 33 soportes auditoría)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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 N° 15 (continuación) PQRS asignadas al Despacho Superintendente Delegada para la Operación con respuesta extemporánea

ITEM	GRUPO_ORGANIZATIVO	Area_Tarea_Pendiente	numero_Expediente	tipo_pqrs	Radicado Entrada	fecha_registro	Radicado Salida	fecha_Radicado_salida	DIAS HÁBILES	profesional_Asignado /Nombre_usuario_tarea_pendiente
26	Despacho Superintendente Delegada para la Operación	Despacho Superintendente Delegada para la Operación	4105/2020/PQRS	Petición	2020PR10125612	21/7/2020	20204000228111	18/11/2020	87	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO
27		Grupo de Consultoría Capacitación	4989/2019/PQRS	Petición	2019PR10186592	1/8/2019	20194000382221	28/11/2019	86	MARIA TERESA LAGOS BAEZ / JOSE MARIA VILLARREAL DUARTE
28		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	5084/2019/PQRS	Petición	2019PR10190162	6/8/2019	20194000374541	21/11/2019	78	JHON MAURICIO ROA MORENO
29		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	4148/2019/PQRS	Petición	2019PR10158952	28/6/2019	20194000337101	11/10/2019	76	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO
30		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	8609/2019/PQRS	Petición	2019PR10307192	23/12/2019	20204000066361	6/4/2020	76	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO
31		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	4053/2020/PQRS	Petición	20200124232	17/7/2020	20204000205841	28/10/2020	74	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO
32		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	6519/2019/PQRS	Petición	2019PR10232762	23/9/2019	20194000400641	13/12/2019	60	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO/LUZ ADRIANA GUARIN RODRIGUEZ
33		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	78/2020/PQRS	Petición	2020PR10001862	8/1/2020	20204000062291	31/3/2020	60	RODRIGO REAL GUERRERO
34		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	5942/2019/PQRS	Petición	20190214282	2/9/2019	20194000374551	21/11/2019	59	EDWIN JOHANN CALVO FONSECA
35		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	7532/2020/PQRS	Petición	2020PR10215312	9/11/2020	2021000432	21/1/2021	54	RODRIGO REAL GUERRERO
36		Grupo de Permisos de Estado Empresariales	4066/2020/PQRS	Petición	20200124572	21/7/2020	20204000180851	30/9/2020	52	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO/ALFREDO ENRIQUE DE LA OSSA POSADA
37		Grupo de Permisos de Estado Empresariales	8340/2020/PQRS	Petición	20200240872	10/12/2020	2021001962	18/2/2021	51	ISAURA YESENA GUARIN MALAVER/ISAURA YESENA GUARIN MALAVER
38		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	7012/2020/PQRS	Petición	20200201222	26/10/2020	20204000265091	30/12/2020	48	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO
39		Grupo de Esquemas de Autoprotección	6564/2019/PQRS	Petición	2019PR10234882	24/9/2019	20194000374651	22/11/2019	44	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO/SUSANA CAROLINA TIBAQUIRA
40		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	762/2020/PQRS	Petición	2020PR10024002	3/2/2020	20204000065741	2/4/2020	44	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO
41		Grupo de Permisos de Estado Empresariales	5258/2019/PQRS	Petición	20190196242	14/8/2019	20194000335221	10/10/2019	42	JHON MAURICIO ROA MORENO/GINNA INES GONZALEZ SANCHEZ
42		Grupo de Esquemas de Autoprotección	6631/2019/PQRS	Petición	2019PR10237912	26/9/2019	20194000374661	22/11/2019	42	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO/SUSANA CAROLINA TIBAQUIRA
43		Grupo de Consultoría Capacitación	1301/2020/PQRS	Petición	2020PR10040272	24/2/2020	20204000074451	21/4/2020	42	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR/JOSE MARIA VILLARREAL DUARTE
44		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	7120/2020/PQRS	Petición	2020PR10203912	27/10/2020	20204000260531	23/12/2020	42	RODRIGO REAL GUERRERO
45		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	5833/2020/PQRS	Petición	2020PR10169952	16/9/2020	20204000215141	5/11/2020	37	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR
46		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	5852/2020/PQRS	Petición	20200171282	17/9/2020	20204000216741	6/11/2020	37	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR
47		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	610/2019/PQRS	Petición	20190020612	31/1/2019	20194000087321	19/3/2019	34	SANDRA PATRICIA SANCHEZ SANDOVAL
48		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	4501/2019/PQRS	Petición	2019PR10170662	15/7/2019	20194000291591	28/8/2019	33	JHON MAURICIO ROA MORENO
49		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	3292/2019/PQRS	Petición	2019PR10126342	23/5/2019	20194000220091	5/7/2019	32	MARIA TERESA LAGOS BAEZ
50		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	1119/2020/PQRS	Petición	2020PR10036522	19/2/2020	20204000065921	2/4/2020	32	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO

Fuente: información tomada de la Base Datos Oficina Sistemas (Folio 33 soportes auditoría)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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.	



Posterior al anterior análisis, el equipo auditor evidenció en el gestor documental esigna el funcionario y/o contratista al cual le fue asignado el requerimiento, cuya respuesta fue dada de manera extemporánea, tal como se evidencia en la tabla N° 16:

Tabla N° 16 PQRS asignadas al Despacho Superintendente Delegada para la Operación con respuesta extemporánea

GRUPO_ORGANIZATIVO	profesional_Asignado	Total
Despacho Superintendente Delegada para la Operación	MARIA CONSUELO VELANDIA VANEGAS	1
	RODRIGO REAL GUERRERO	9
	SANDRA PATRICIA SANCHEZ SANDOVAL	1
	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO	17
	EDWIN JOHANN CALVO FONSECA	1
	ISAURA YESENIA GUARÍN MALAVER	1
	JHON MAURICIO ROA MORENO	3
	LUZ ADRIANA GUARIN RODRIGUEZ	1
	MARIA TERESA LAGOS BAEZ	4
	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR	11
	SARITH JOVANA VALLE CANTILLO	1
Total		50

Fuente: información tomada de la Base Datos Oficina Sistemas (Folio 33 soportes auditoria)

Así mismo, se observó treinta (30) PQRSD sin respuesta al petionario o quejoso tal como se evidencia en la tabla N° 17:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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 N° 17 PQRS asignadas a Despacho Superintendente Delegada para la Operación sin respuesta al peticionario o quejoso

Item	GRUPO_ORGANIZATIVO	Area_Tarea_Pendiente	numero_Expediente	Petición		Nombre_usuario_tarea_pendiente		
				N° radicado entrada	Fecha radicado entrada			
1	Despacho Superintendente Delegada para la Operación		1472/2021/PQRS	2021004328	04/03/21	LUZ ADRIANA GUARIN RODRIGUEZ		
2			1678/2021/PQRS	2021005116	11/03/21			
3			4379/2019/PQRS	2019PR10166382	10/07/19			
4			4519/2019/PQRS	2019PR10170722	15/07/19			
5			4566/2019/PQRS	2019PR10173182	17/07/19			
6			6845/2019/PQRS	2019PR10244012	03/10/19			
7			762/2021/PQRS	2021002172	03/02/21			
8			Grupo de Atención al Usuario	2242/2019/PQRS	20190080382		08/04/19	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
9				3011/2021/PQRS	2021010704		20/05/21	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE
10			Grupo de Consultoría	1702/2019/PQRS	2019PR10058262		13/03/19	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR
11			Capacitación	6647/2020/PQRS	20200191492		14/10/20	VICTOR MANUEL ARIZA ENCISO
12			Grupo de Esquemas de	2788/2021/PQRS	2021009533		05/05/21	Miller Jesus Soto Solano
13			Autoprotección	7005/2020/PQRS	20200200732		23/10/20	RODRIGO REAL GUERRERO
14			Grupo de Permisos de Estado Empresariales	4179/2020/PQRS	2020PR10128082		23/07/20	OSCAR EDUARDO CARDONA SANCHEZ
15				5010/2020/PQRS	2020PR10151322		27/08/20	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO
16				6777/2020/PQRS	2020PR10194012		16/10/20	
17	Despacho Superintendente Delegada para la Operación	Investigaciones Administrativas Preliminares/Quejas	1154/2020/PQRS	2020PR10035102	17/02/20	Maira Sierra Rodriguez		
18		Grupo de Permisos de Estado Empresariales	2620/2019/PQRS	2019PR10095512	24/04/19	ALEIDA ESPINOSA ACOSTA / RODRIGO REAL GUERRERO		
19		Grupo de Permisos de Estado Empresariales	2822/2020/PQRS	20200084352	26/05/20	JEAN CARLOS JARABA GALVAN /EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO		
20		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	3213/2020/PQRS	20200099572	12/06/20	N/A [1]		
21		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	5273/2020/PQRS	2020PR10158442	03/09/20	JOSE MARIA VILLARREAL DUARTE/MARY ESTHER COTAMO SALAZAR		
22		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	584/2021/PQRS	2021001622	27/01/21	Luz Estella Gutierrez Vargas. [2]		
23		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	6754/2019/PQRS	2019PR10241092	01/10/19	No se evidenció en eSigna asignación a profesional		
24		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	705/2021/PQRS	2021002000	01/02/21	JHON MAURICIO ROA MORENO/ Dana Carolina Correal Herrera		
25		Despacho Superintendente Delegada para la Operación	7158/2019/PQRS	20190256702	17/10/19	No se evidenció en eSigna asignación a profesional		
26		Oficina Asesora Jurídica	1509/2020/PQRS	2020PR10047722	03/03/20	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR		
27	297/2021/PQRS		2021000708	15/01/21	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR			
28	3779/2020/PQRS		20200116362	08/07/20	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR			
29	5090/2019/PQRS		2019PR10191342	08/08/19	SERGIO LEONARDO WALTEROS PIRAZAN			
30	6068/2020/PQRS		2020PR10177542	28/09/20	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR			

[1] Corresponde a una Invitación Especial al Gran Conversatorio Intergremial ONLINE 17 de junio de 2020

[2] A junio 30 de 2021 no se evidenciaba respuesta al peticionario. Se evidenció respuesta al peticionario según Radicado de salida No. 2021014153 del 17/07/2021 y notificado electrónicamente el 19/7/2021 (E51583436-S), **transcurriendo 124 días hábiles**

Fuente: información tomada de la Base Datos Oficina Sistemas y eSigna (Folio 34 soporte auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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 anterior situación incumple el **numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015** que a la letra dice " (...) 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". De la misma manera, se genera un posible incumplimiento a lo definido en los numerales 1 y 2 del artículo 32 de la Ley 734 de 2002, "**1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos** en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, **los reglamentos y los manuales de funciones**, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente...**2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado** y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

La situación anteriormente descrita debe ser puesta en conocimiento al Grupo de **Control interno Disciplinario** para que la misma adelante las investigaciones a que haya lugar. Así mismo la dependencia debe incluir el hallazgo en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la oficina de Control Interno de gestión.

- **GRUPO DE CONSULTORÍA CAPACITACIÓN:** En la revisión adelantada a las PQRSD asignadas al Grupo de Consultoría, el equipo auditor evidenció ochenta y nueve (**89**) PQRSD sin respuesta al peticionario o quejoso y (**377**) con respuesta extemporánea tal como se evidencia en la tabla N° 18 y 19

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 N° 18 PQRS asignadas al Grupo de Consultoría Capacitación sin respuesta al peticionario o quejoso

ITE	GRUPO_ORGANI	Area_Tarea_Pendiente	numero_Expedien	numero_radica	fecha_registro	Nombre_usuario_tarea_pendiente	tipo_pqrs
1			1470/2020/PQRS	20200047562	2020-03-03 10:38:00.000	GABY ASTRID CARREÑO MORALES	Petición
2			1818/2021/PQRS	2021005622	2021-03-17 11:24:00.000	GABY ASTRID CARREÑO MORALES	Petición
3			1845/2021/PQRS	2021005668	2021-03-17 15:03:00.000	JOSE MAURICIO ROMERO	Petición
4			2347/2021/PQRS	2021007698	2021-04-13 10:06:00.000	VICTOR MANUEL ARIZA ENCISO	Petición
5			2438/2021/PQRS	2021008105	2021-04-16 17:00:00.000	GABY ASTRID CARREÑO MORALES	Petición
6			2453/2021/PQRS	2021008158	2021-04-19 06:14:00.000	JOSE MARIA VILLAREAL DUARTE	Petición
7			2460/2021/PQRS	2021008215	2021-04-19 14:37:00.000	VICTOR MANUEL ARIZA ENCISO	Petición
8			2630/2021/PQRS	2021008752	2021-04-26 11:13:00.000	JOSE MARIA VILLAREAL DUARTE	Petición
9			2643/2021/PQRS	2021008860	2021-04-27 10:17:00.000	JOSE MARIA VILLAREAL DUARTE	Petición
10			2645/2021/PQRS	2021008877	2021-04-27 11:49:00.000	VICTOR MANUEL ARIZA ENCISO	Petición
11			2832/2021/PQRS	2021009815	2021-05-10 10:09:00.000	VICTOR MANUEL ARIZA ENCISO	Petición
12			2873/2021/PQRS	2021009981	2021-05-11 15:02:00.000	Dana Carolina Correal Herrera	Petición
13			2973/2021/PQRS	2021010460	2021-05-18 15:25:00.000	JOSE MARIA VILLAREAL DUARTE	Petición
14			3028/2021/PQRS	2021010784	2021-05-21 16:29:00.000	Horacio Trillos Perez	Petición
15			3167/2021/PQRS	2021011363	2021-05-28 14:34:00.000	CARLINA CORREAL CHITIVA	Petición
16			3175/2021/PQRS	2021011379	2021-05-28 15:42:00.000	GABY ASTRID CARREÑO MORALES	Petición
17			3183/2021/PQRS	2021011420	2021-05-31 07:46:00.000	Dana Carolina Correal Herrera	Petición
18			3261/2021/PQRS	2021011750	2021-06-03 11:48:00.000	CARLINA CORREAL CHITIVA	Petición
19			3276/2021/PQRS	2021011815	2021-06-03 17:22:00.000	NANCY DEL SOCORRO VILLLA ESTRADA	Petición
20			3284/2021/PQRS	2021011848	2021-06-04 10:17:00.000	CARLINA CORREAL CHITIVA	Petición
21			3312/2021/PQRS	2021011949	2021-06-08 00:00:00.000	NANCY DEL SOCORRO VILLLA ESTRADA	Reclamo
22			3420/2021/PQRS	2021012541	2021-06-16 10:28:00.000	Luz Estella Gutierrez Vargas	Petición
23			3442/2021/PQRS	2021012625	2021-06-16 16:44:00.000	Horacio Trillos Perez	Reclamo
24			3445/2021/PQRS	2021012656	2021-06-17 08:46:00.000	JOSE SANTIAGO HINOJOSA	Petición
25			3455/2021/PQRS	2021012713	2021-06-17 13:31:00.000	JOSE MAURICIO ROMERO	Petición
26			3465/2021/PQRS	2021012765	2021-06-17 17:39:00.000	JOSE MARIA VILLAREAL DUARTE	Petición
27			3475/2021/PQRS	2021012822	2021-06-18 12:32:00.000	NANCY DEL SOCORRO VILLLA ESTRADA	Petición
28			3487/2021/PQRS	2021012906	2021-06-21 00:00:00.000	GABY ASTRID CARREÑO MORALES	Petición
29			3545/2021/PQRS	2021013182	2021-06-23 13:24:00.000	JHON MAURICIO ROA MORENO	Petición
30			3556/2021/PQRS	2021013251	2021-06-24 07:57:00.000	GABY ASTRID CARREÑO MORALES	Reclamo
31			3561/2021/PQRS	2021013283	2021-06-24 11:44:00.000	Horacio Trillos Perez	Petición
32			3566/2021/PQRS	2021013299	2021-06-24 12:41:00.000	NANCY DEL SOCORRO VILLLA ESTRADA	Queja
33			3590/2021/PQRS	2021013407	2021-06-25 14:28:00.000	JHON MAURICIO ROA MORENO	Petición
34			3593/2021/PQRS	2021013422	2021-06-25 16:54:00.000	JHON MAURICIO ROA MORENO	Petición
35			3609/2021/PQRS	2021013487	2021-06-28 11:51:00.000	JHON MAURICIO ROA MORENO	Petición
36			3639/2021/PQRS	2021013598	2021-06-29 13:02:00.000	JHON MAURICIO ROA MORENO	Sugerencia
37			3646/2021/PQRS	2021013610	2021-06-29 14:12:00.000	JHON MAURICIO ROA MORENO	Petición
38			3656/2021/PQRS	2021013650	2021-06-29 20:06:00.000	JHON MAURICIO ROA MORENO	Petición
39			4106/2019/PQRS	20190156802	2019-06-27 10:21:00.000	GABY ASTRID CARREÑO MORALES	Petición
40			5037/2019/PQRS	2019PR10189222	2019-08-05 16:15:00.000	JENNY CLARIBEL ROCHA MORENO	Petición
41			5256/2019/PQRS	20190195402	2019-08-13 16:39:00.000	GABY ASTRID CARREÑO MORALES	Petición
42			5337/2019/PQRS	2019PR10198092	2019-08-15 16:37:00.000	ANDREA CAROLINA BRAVO CAMARGO	Petición
43			5903/2019/PQRS	20190213382	2019-08-30 20:29:00.000	GABY ASTRID CARREÑO MORALES	Petición
44			6162/2019/PQRS	20190220252	2019-09-06 18:10:00.000	JOSE MARIA VILLAREAL DUARTE	Petición
45			6208/2019/PQRS	20190221482	2019-09-09 21:57:00.000	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR	Petición
46			71/2019/PQRS	20180300782	2018-12-28 11:18:00.000	CARLINA CORREAL CHITIVA	Petición
47			7620/2019/PQRS	20190271992	2019-11-06 06:47:00.000	JENNY CLARIBEL ROCHA MORENO	Petición
48			7780/2019/PQRS	20190277982	2019-11-14 14:29:00.000	CARLINA CORREAL CHITIVA	Petición

Fuente: información tomada de la Base Datos Oficina Sistemas (Folio 35 soporte auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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 N° 18 (Continuación) PQRS asignadas al Grupo de Consultoría Capacitación sin respuesta al peticionario o quejoso

ITEM	GRUPO_ORGANIZA	Area_Tarea_Pendiente	numero_Expediente	numero_radicado	fecha_registro	Nombre_usuario_tarea_pendiente	tipo_pqrs		
49	Grupo de Consultoría Capacitación	Despacho Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada	7629/2019/PQRS	20190270622	2019-11-05 00:00:00.000	NESTOR ORLANDO BALCAZAR ROMERO	Petición		
50			Grupo de Atención al Usuario	1524/2020/PQRS	20200048542	2020-03-04 02:21:00.000	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE	Petición	
51				1525/2020/PQRS	20200048562	2020-03-04 03:05:00.000	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE	Petición	
52				1538/2020/PQRS	20200049172	2020-03-04 12:27:00.000	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE	Petición	
53				2207/2021/PQRS	2021007175	2021-04-07 09:27:00.000	SANDRA MORALES PIÑEROS	Reclamo	
54				2299/2021/PQRS	2021007491	2021-04-09 14:46:00.000	SANDRA MORALES PIÑEROS	Petición	
55				4822/2020/PQRS	20200148222	2020-08-24 00:00:00.000	KARIN ESPINOSA GASPAS	Petición	
56				7752/2020/PQRS	20200222432	2020-11-17 11:15:00.000	GINA SOFIA PALACIOS TORRES	Petición	
57				Grupo de Esquemas de Autoq	2126/2020/PQRS	20200067402	2020-04-15 06:37:00.000	RODRIGO REAL GUERRERO	Petición
58					2262/2021/PQRS	2021007394	2021-04-08 17:34:00.000	Carlos Roberto Ferro Solanilla	Reclamo
59	Grupo de Permisos de Estado Empresariales	3491/2021/PQRS		2021012930	2021-06-21 09:26:00.000	LEILA DAYANA PRIETO REY	Petición		
60		7023/2020/PQRS	2020PR10201362	2020-10-26 09:31:00.000	Carlos Roberto Ferro Solanilla	Petición			
61	Grupo de Recursos	6580/2019/PQRS	20190235432	2019-09-25 09:34:00.000	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE	Petición			
62	Grupo de Sanciones	1760/2019/PQRS	20190063912	2019-03-19 15:33:00.000	RONALD RICARDO RAMOS ROCHA	Petición			
63	En blanco	1047/2020/PQRS	2020PR10032132	2020-02-13 09:21:00.000		Petición			
64		1100/2021/PQRS	2021003221	2021-02-16 13:23:00.000		Petición			
65		1111/2020/PQRS	20200002812	2020-01-08 16:09:00.000		Petición			
66		1249/2020/PQRS	20200037982	2020-02-20 15:13:00.000		Petición			
67		1865/2021/PQRS	2021005726	2021-03-18 08:02:00.000		Petición			
68		1866/2021/PQRS	2021005729	2021-03-18 08:17:00.000		Petición			
69		1868/2021/PQRS	2021005733	2021-03-18 08:43:00.000		Petición			
70		1872/2021/PQRS	2021005756	2021-03-18 09:45:00.000		Petición			
71		1896/2020/PQRS	2020PR10061262	2020-03-19 09:14:00.000		Petición			
72		2380/2021/PQRS	2021007915	2021-04-14 16:20:00.000		Petición			
73		2560/2021/PQRS	2021008517	2021-04-22 11:47:00.000		Petición			
74		3554/2020/PQRS	2020PR10109112	2020-06-30 11:56:00.000		Petición			
75		3751/2019/PQRS	20190143952	2019-06-12 16:13:00.000		Petición			
76		475/2020/PQRS	20200013232	2020-01-21 12:36:00.000		Petición			
77		4961/2019/PQRS	20190186142	2019-08-01 11:47:00.000		Petición			
78		5191/2019/PQRS	20190193912	2019-08-12 14:56:00.000		Petición			
79		5389/2019/PQRS	20190200022	2019-08-20 12:53:00.000		Petición			
80		5397/2019/PQRS	20190199612	2019-08-20 10:24:00.000		Petición			
81		5632/2019/PQRS	2019PR10206542	2019-08-26 16:17:00.000		Petición			
82		6013/2019/PQRS	20190216482	2019-09-03 17:21:00.000		Petición			
83		6952/2019/PQRS	20190250722	2019-10-10 11:56:00.000		Petición			
84		7768/2020/PQRS	20200222592	2020-11-17 13:10:00.000		Reclamo			
85		78/2021/PQRS	2021000095	2021-01-05 11:17:00.000		Petición			
86		7945/2019/PQRS	2019PR10283282	2019-11-20 18:29:00.000		Petición			
87		8016/2019/PQRS	20190286422	2019-11-26 13:11:00.000		Petición			
88		Oficina Asesora Jurídica	7667/2020/PQRS	2020PR10218942	2020-11-12 07:45:00.000	BENJAMIN NIÑO FLOREZ	Petición		
89			7913/2019/PQRS	2019PR10280032	2019-11-18 17:48:00.000	LUZ ELENA MORALES MALAVER	Petición		

No se evidenció s/n Base Datos Oficina Sistemas asignación profesional

Fuente: información tomada de la Base Datos Oficina Sistemas (Folio 35 soporte auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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 N° 19 PQRS asignadas al Grupo de Consultoría Capacitación con respuesta extemporánea

GRUPO_ORGANIZATIVO	Area_Tarea_Pendiente	tipo_pqrs	2019	2020	2021	Total PQRS
Grupo de Consultoría Capacitación	Grupo de Consultoría Capacitación	Petición	15	63	16	94
		Queja			2	2
		Reclamo		2	1	3
		Sugerencia		3		3
	Grupo de Inspección	Petición	1			1
	Grupo de Permisos de Estado Empresariales	Petición	1	11		12
		Sugerencia		1		1
	Grupo de Quejas	Petición	1	1		2
	En blanco	Petición	79	139	24	242
		Queja		2		2
		Reclamo	3	1		4
		Sugerencia	1	3		4
	Oficina Asesora Jurídica	Petición	1	2		3
	Secretaría General	Petición		4		4
Total general			102	232	43	377

Fuente: información tomada de la Base Datos Oficina Sistemas (Folio 36 y Anexo 1 soporte auditoria)

- Mediante el [3] Radicado de entrada N° **2019PR10225862 de 13/9/2019**, correspondiente a un “*Derecho de petición solicitud de información*” fue allegado de manera física el 13/09/2021 por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio por traslado de competencia, dicha petición fue interpuesta por el quejoso identificado con el correo electrónico: monsalveabogado09@gmail.com, asociado al expediente 6320/2019/PQRS, el cual fue asignado al **Grupo de Consultoría Capacitación**. El equipo auditor evidenció que mediante Radicado N°**20204440237281** del 27/11/2020, la entidad dio respuesta extemporánea al peticionario, transcurriendo **316 días hábiles**.

Además, una vez analizada la respuesta dada por la Entidad, se observó que la misma hace alusión al radicado N°**2019PR10187432** del **02/08/2019** el cual corresponde a **otro peticionario**, tal como consta en el radicado N°**20204440017911** de 04/02/2020, correspondiente al peticionario dianamarcelasanta@gmail.com. (Ver imagen 8)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	



Imagen N° 8 PQRS 2019PR10225862 con respuesta extemporánea

Radicado No. 20204440017911
04/02/2020

Señora
DIANA MARCELA SANTACRUZ ORDOÑEZ
Carrera 7 A – 21 N – 43 Ofc. 101
Popayán - Cauca
dianamarcelasanta@gmail.com

Radicado: N° 2019PR10187432 del 02/08/2019
Asunto: Respuesta a PQRS

Radicado No. 20204440237281
27/11/2020

Señor
MILTON DUBAN MONSALVE MANTILLA
Calle 7 N° 14-11 barrio San Rafael
Piedecuesta –Santander
monsalveabogado09@gmail.com

Radicado: N° 2019PR10187432 del 02/08/2019
Asunto: Respuesta a PQRS

Fuente: información tomada de la Base Datos Oficina Sistemas y gestor documental eSigna (Folio 14 soporte auditoria)

- El [3] Radicado de entrada N° **2019PR10048462 de 4/3/2019** tipificado como una petición solicitud de información por parte del peticionario ALCALDÍA MUNICIPAL PUERTO WILCHES -SANTANDER, asociado al expediente 1423/2019/PQRS, fue asignado al **Grupo de Consultoría Capacitación**. La Entidad proyecto respuesta mediante Radicado N° **20204440083151** del 7/5/2020 sin evidenciarse su notificación, transcurriendo **309 días hábiles**. (Folio 15 soporte auditoria)
- Mediante el [3] Radicado de entrada N°**2019PR10254762 de 15/10/2019**, interpuesto por el peticionario Seguridad Superior Ltda., asociado al expediente 7099/2019/PQRS, el equipo auditor evidenció que la entidad dio respuesta a través del Radicado N°**20204440237311** del 27/11/2020, transcurriendo **294 días hábiles**. (Folio 16 soporte auditoria)
- A través del [3] Radicado de entrada N° 20190261172 de 22/10/2019 interpuesto por el peticionario DELTHAC 1 SEGURIDAD LTDA, asociado al expediente 7303/2019/PQRS, la Oficina de Control Interno evidenció que la entidad dio respuesta mediante Radicado N° 20204440237341 de 27/11/2020 transcurriendo **289 días hábiles**. (Folio 17 soporte auditoria)
- Mediante el [3] Radicado de entrada N° 2019PR10261482 de 23/10/2019 interpuesto por el Consejo Superior de la Judicatura Seccional Bucaramanga, asociado al expediente 7314/2019/PQRS, el equipo auditor observó que la

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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.	



Entidad proyectó respuesta mediante Radicado N° 20204440237441 de 27/11/2020, sin evidenciarse su notificación, transcurriendo **288 días hábiles**. (Folio 18 soporte auditoria)

- Mediante el [3] Radicado de entrada N° 20190244282 de 3/10/2019, interpuesto por el peticionario identificado con el correo electrónico: jorgealvarez10042@gmail.com, asociado al expediente 7712/2019/PQRS, la Oficina de Control Interno observó que la Entidad dio respuesta mediante Radicado N° 20204440206571 de 28/10/2020 notificado electrónicamente el 29/10/2020, transcurriendo **280 días hábiles**. (Folio 19 soporte auditoria)

Lo anterior, transgrede el **numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015** que a la letra dice " (...) 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", igualmente, se genera un posible incumplimiento a lo definido en los numerales 1 y 2 del artículo 32 de la Ley 734 de 2002, "**1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos** en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, **los reglamentos y los manuales de funciones**, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente...**2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado** y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

La situación anteriormente descrita debe ser puesta en conocimiento al Grupo de **Control interno Disciplinario** para que el mismo adelante las investigaciones a que haya lugar. Así mismo la dependencia debe incluir el hallazgo en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la oficina de Control Interno de gestión.

- GRUPO DE ESQUEMAS DE AUTOPROTECCIÓN:** En relación a las PQRS asignadas al Grupo de **Esquemas de Autoprotección**, el equipo auditor **evidenció (226)** PQRS sin respuesta al peticionario o quejoso y **(691)** con respuesta extemporánea tal como se evidencia en la tabla N° 20:

FUNCIÓNARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 N° 20 PQRS asignadas al Grupo de Esquemas de Autoprotección con respuesta extemporánea y sin respuesta al peticionario

GRUPO_ORGANIZATIVO	Area_Tarea_Pendiente	tipo_pqrs	2019	2020	2021	Total PQRS con respuesta extemporánea	Area_Tarea_Pendiente	tipo_pqrs	2019	2020	2021	Total PQRS sin respuesta	
Grupo de Esquemas de Autoprotección	Despacho Superintendente Delegada para la Operación	Petición	9			9	Despacho Superintendente Delegada para la Operación	Petición	5			5	
	En blanco	Petición	200	48	1	249	En blanco	Petición	36	46	5	87	
		Queja	5	1		6		Queja		1		1	
		Reclamo	5	3		8		Reclamo		1	2	3	
		Sugerencia	8	1		9		Sugerencia	1			1	
	Grupo de Esquemas de Autoprotección	Petición	210	96	54	360	Grupo de Esquemas de Autoprotección	Petición	32	39	48	119	
		Queja	4	3		7		Queja			1	1	
		Reclamo	3	5		8		Reclamo	1	1	2	4	
		Sugerencia	2		3	5		Sugerencia	1			1	
	Grupo de Permisos de Estado Empresariales	Petición		1		1	Grupo de Permisos de Estado Empresariales	Petición		2		2	
	Grupo de Atención al Usuario	Denuncia		1		1	Oficina Asesora Jurídica	Petición		1		1	
	Grupo de Inspección	Petición		10		10	Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	Petición		1		1	
		Reclamo		1		1							
		Sugerencia		1		1							
	Grupo de Sanciones	Petición		13		13							
		Queja		2		2							
		Sugerencia		1		1							
	Total general			446	187	58	691			76	92	58	226

Fuente: información tomada de la Base Datos Oficina Sistema (Folio 37, Anexo 2 y Anexo 3 soporte auditoria)

- Mediante el [4] Radicado de entrada N° 20190022162 de 4/2/2019 interpuesto por el peticionario jaquecosan@hotmail.com, asociado al expediente 671/2019/PQRS, el equipo auditor observó que la entidad dio respuesta mediante Radicado N° 20204200207571 de 28/10/2020, notificado electrónicamente el 29/10/2020, transcurriendo **453 días hábiles.** (Folio 20 soporte auditoria)
- Mediante el [4] Radicado de entrada N° 2019PR10036592 de 19/2/2019 interpuesto por el peticionario notificaciones@riopaila-castilla.com, asociado al expediente 1089/2019/PQRS, el equipo auditor evidenció que la Entidad dio respuesta mediante Radicado N° 20204200206271 de 28/10/2020, notificado electrónicamente el 30/10/2020, transcurriendo **442 días hábiles.** (Folio 21 soporte auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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.	



- Mediante el [4] Radicado de entrada N° 2019PR10010252 de 17/1/2019 interpuesto por el peticionario ggm1515@hotmail.com, asociado al expediente 317/2019/PQRS, el equipo auditor evidenció que la Entidad dio respuesta mediante Radicado N° 20204200137241 de 30/7/2020 notificado electrónicamente el 31/07/2020, transcurriendo **401 días hábiles**. (Folio 22 soporte auditoria)
- Mediante el [4] Radicado de entrada N° 20190042302 de 25/2/2019 interpuesto por el peticionario ngarzon@blindex.co, asociado al expediente 1249/2019/PQRS, el equipo auditor evidenció que la Entidad dio respuesta mediante Radicado N° 20204200157811 de 2/9/2020, notificado electrónicamente el 04/09/2020, transcurriendo **398 días hábiles**. (Folio 23 soporte auditoria)
- Mediante el [4] Radicado de entrada N° 2019PR10093952 de 23/4/2019 interpuesto por el peticionario mecar.asjur@policia.gov.co, asociado al expediente 2584/2019/PQRS, el equipo auditor evidenció que la Entidad dio respuesta mediante Radicado N° 20204200207681 de 28/10/2020, notificado electrónicamente el 31/10/2020 transcurriendo **397 días hábiles**. (Folio 24 soporte auditoria)
- Mediante el [4] Radicado de entrada N° 20190015842 de 24/1/2019 interpuesto por el peticionario inversoracardenas@gmail.com, asociado al expediente 451/2019/PQRS, el equipo auditor observó que la Entidad proyectó respuesta mediante Radicado N° 20204200136401 de 30/07/2020, sin evidenciarse su notificación, transcurriendo **396 días hábiles**. (Folio 25 soporte auditoria)

Lo anterior incumple el numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que a la letra dice "(...) 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", igualmente, se genera un posible incumplimiento a lo definido en los numerales 1 y 2 del artículo 32 de la Ley 734 de 2002, "1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente...2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

La situación anteriormente descrita debe ser puesta en conocimiento al grupo de **control interno disciplinario** para que la misma adelante las investigaciones a que haya lugar. Así mismo la dependencia debe incluir el hallazgo en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la oficina de Control Interno de gestión.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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 PERMISOS DE ESTADO EMPRESARIALES:** En relación a las PQRSD asignadas al Grupo de Permisos de Estado Empresariales, el equipo auditor evidenció (471) PQRSD sin respuesta al peticionario y/o quejoso y (798) con respuesta extemporánea tal como se evidencia en la tabla N° 21:

Tabla N° 21 PQRS asignadas al Grupo de Permisos de Estado Empresariales con respuesta extemporánea

GRUPO_ORGANIZATIVO	Area_Tarea_Pendiente	tipo_pqrs	2019	2020	2021	Total PQRSD con respuesta extemporánea	Area_Tarea_Pendiente	tipo_pqrs	2019	2020	2021	Total PQRSD sin respuesta	
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	Despacho Superintendente Delegada para la Operación	Petición	2	5		7	Despacho Superintendente Delegada para la Operación	Petición		16	1	17	
	En blanco	Denuncia	1	2	1	4	En blanco	Petición	69	86	4	159	
		Petición	129	274	64	467		Reclamo	1	2	1	4	
		Queja	1	2	3	6		Sugerencia	1			1	
		Reclamo	1	2	2	5		Grupo de Control Interno Disciplinario	Denuncia		1		1
		Sugerencia	4	2	1	7		Grupo de Esquemas de Autoprotección	Petición	2	10		12
	Grupo de Control Interno Disciplinario	Petición		3		3	Sugerencia		1		1		
	Grupo de Esquemas de	Petición	1	2		3	Grupo de Inspección	Petición		1		1	
	Grupo de Inspección	Petición		9		9	Grupo de Permisos de Estado Empresariales	Denuncia		1	1	2	
	Grupo de Permisos de Estado Empresariales	Denuncia	1		1	2		Petición	19	69	160	248	
		Petición	17	160	90	267		Queja		3	6	9	
		Queja		1	1	2		Reclamo	1	4	6	11	
		Reclamo		3	2	5		Sugerencia			1	1	
	Grupo de Quejas	Petición	1			1	Grupo de Quejas	Petición	1		1	2	
	Grupo de Recursos	Petición		1		1	Grupo de Recursos	Petición	1			1	
	Grupo de Sanciones	Petición	1			1	Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	Petición	1			1	
	Oficina Asesora Jurídica	Petición	3	1		4							
		Queja	1			1							
Grupo de Consultoría	Petición		1		1								
Total general			163	470	165	798			96	194	181	471	

Fuente: información tomada de la Base Datos Oficina Sistema (Folio 38, Anexo 4 y Anexo 5 soporte auditoria)

- Mediante el [5] Radicado de entrada N°2019PR10028012 de 8/2/2019 interpuesto por el peticionario gerencia@vigilanciatimanco.com, asociado al expediente 856/2019/PQRS, el equipo auditor evidenció que la Entidad proyectó respuesta mediante Radicado N° 20204100209511 de 29/10/2020, notificado electrónicamente el 30/10/2020, transcurriendo **450 días hábiles.** (Folio 26 soporte auditoria)
- Mediante el [5] Radicado de entrada N° 20190120132 de 16/5/2019 interpuesto por el peticionario jasonasprilla@hotmail.com, asociado al expediente 3112/2019/PQRS, el equipo auditor evidenció que la Entidad proyectó respuesta mediante Radicado N° 20204100252081 de 14/12/2020 notificado electrónicamente el 15/12/2020, transcurriendo **413 días hábiles.** (Folio 27 soporte auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	



- Mediante el [5] Radicado de entrada N° 20200018942 de 28/1/2020 interpuesto por el peticionario proyectosproicom@gmail.com, asociado al expediente 621/2020/PQRS, el equipo auditor evidenció que la Entidad proyectó respuesta mediante Radicado N° 2021011452 de 15/06/2021 notificado electrónicamente el 15/06/2021, transcurriendo **361 días hábiles.** (Folio 28 soporte auditoria)
- Mediante el [5] Radicado de entrada N° 2019PR10157852 de 28/6/2019 interpuesto por el peticionario identificado con el correo electrónico oastristancho2015@gmail.com, asociado al expediente 4135/2019/PQRS, el equipo auditor evidenció que la Entidad proyectó respuesta mediante Radicado N° 20204100207621 de 28/10/2020 notificado electrónicamente el 29/10/2020, transcurriendo **349 días hábiles.** (Folio 29 soporte auditoria)

Lo anterior incumple **numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015** que a la letra dice " (...) 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".

Así mismo, o anterior posiblemente incumple el **Artículo 56 de la ley 1437 de 2011 "Notificación electrónica.** Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración."

Además, los siguientes artículos de la misma ley:

Art. 67 de la ley 1437 de 2011 que señala "Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación. La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera. La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos."

Art. 68 de la ley 1437 de 2011 "Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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.	





citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días”.

Así mismo, se genera un posible incumplimiento a lo definido en los numerales 1 y 2 del artículo 32 de la Ley 734 de 2002, “1. **Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos** en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, **los reglamentos y los manuales de funciones**, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente...2. **Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado** y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

La situación anteriormente descrita debe ser puesta en conocimiento al Grupo de **Control Interno Disciplinario** para que el mismo adelante las investigaciones a que haya lugar. Así mismo la dependencia debe incluir el hallazgo en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la oficina de Control Interno de gestión.

• **COTEJO INFORMES TRIMESTRALES – SECRETARIA GENERAL VS BASE DE DATOS OFICINA DE SISTEMAS**

Una vez cotejada la base de datos entregada por la Oficina de Sistemas correspondiente a las PQRSD de los años auditados, frente al reporte de los informes trimestrales de PQRSD adelantados por la Secretaría General, el equipo auditor evidenció que existen algunas diferencias en la información así (Ver tablas N° 22, 23 y 24):

Tabla N° 22 Diferencias Informes trimestrales año 2019 vs Base Datos Sistemas eSigna

INFORME TRIMESTRE	TIPO PQRSD 2019					TOTAL GENERAL
	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	
I Trimestre 2019 - MinDefensa (Sin consecutivo del radicado)	136	1539	132	232	10	2049
II trimestre 2019 - MinDefensa (Radicado No. 20193700227461 de 09/07/2019)	24	128	1659	102	151	2064
III trimestre 2019 - MinDefensa (Radicado No. 20193700335971 de 10/10/2019)	0	2515	8	0	0	2523
IV trimestre 2019 - MinDefensa (Radicado No. 20203700016971 de 03/02/2020)	0	1994	2	0	0	1996
TOTAL INFORMES	160	6176	1801	334	161	8632
I Trimestre 2019	132	1539	123	230	12	2036
II Trimestre 2019	128	1730	65	123	24	2070
III Trimestre 2019	124	2179	67	106	77	2553
IV Trimestre 2019	79	1743	37	56	26	1941
Año 2016	1	2				3
Año 2017		14				14
Año 2018	3	44	8	2	1	58
TOTAL BASE DATOS SISTEMAS*	467	7251	300	517	140	8675
DIFERENCIA	-307	-1075	1501	-183	21	-43

Fuente: Inicio/transparencia/instrumentos de gestión de información pública/informes PQRSD

<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/7870/informes-pgrsd-2019/> (Folios 30 y 41 soportes auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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 N° 23 Diferencias Informes trimestrales año 2020 vs Base Datos Sistemas eSigna

INFORME PQRS	TIPO PQRS 2020					TOTAL GENERAL
	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	
I Trimestre 2020 - MinDefensa (Radicado N° 20203700066891 de 07/04/2020)	0	1970	5			1975
II trimestre 2020 - MinDefensa (Radicado No. 20203700118341 de 08/07/2020)	0	1495	2	3		1500
III trimestre 2020 - MinDefensa (Radicado No. 20203700186991 de 07/10/2020)	0	2750	4			2754
IV trimestre 2020 - MinDefensa (Radicado No. 2021000236 de 18/01/2021)	0	2470	3			2473
TOTAL INFORMES	0	8685	14	3	0	8702
I Trimestre 2020	76	1758	59	49	17	1959
II Trimestre 2020	86	1330	61	52	35	1564
III Trimestre 2020	81	2408	52	46	78	2665
IV Trimestre 2020	53	2258	50	55	56	2472
Año 2019	3	40				43
TOTAL BASE DATOS SISTEMAS*	299	7794	222	202	186	8703

DIFERENCIA -299 891 -208 -199 -186 -1

Fuente: Inicio/transparencia/instrumentos de gestión de información pública/informes PQRS
<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/8983/historico/> (Folios 31 y 41 soportes auditoria)

De acuerdo con lo plasmado en las tablas N.º 22 y N.º 23, el equipo auditor observó que la diferencia presentada se debe a que la base de datos de la Oficina de Sistemas tiene registrada 881 PQRS denominada denuncias, sin embargo, en los informes trimestrales registran este concepto como quejas y peticiones.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 N° 24 Diferencias Informes trimestrales I Semestre 2021 vs Base Datos Sistemas eSigna

INFORME PQRSD	TIPO PQRSD I SEMESTRE 2021					TOTAL GENERAL
	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	
I Trimestre 2021 - MinDefensa (Radicado N° 2021006445 de 15/04/2021)		2133	3			2136
II trimestre 2021 - MinDefensa (Radicado No. 2021013108 de 07/07/2021)		1531	1			1532
TOTAL INFORMES	0	3664	4	0	0	3668
I Trimestre 2021	56	1916	52	39	16	2079
II trimestre 2021	58	1368	42	40	11	1519
Año 2017 (Radicado N° 2017PR10166202)				1		1
Año 2020	1	57	1		2	61
TOTAL BASE DATOS SISTEMAS*	115	3341	95	80	29	3660

DIFERENCIA -115 323 -91 -80 -29 8

Fuente: Inicio/transparencia/instrumentos de gestión de información pública/informes PQRSD

<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/9089/informes-pqrsd-2021/> (Folio 32 y 41 soportes auditoria)

Así mismo, durante el análisis de las bases de datos allegada por Sistemas, el equipo auditor observó que las mismas registran PQRSD de vigencias anteriores al alcance de la auditoria, tal como se expone a continuación:

Base Datos Año 2019 incluye vigencias anteriores:

2016	{	1 Denuncia 2 Peticiones
2017	{	14 Peticiones
2018	{	3 Denuncia 44 Peticiones 8 Quejas 2 Reclamos 1 Sugerencia
2019	{	463 Denuncia 7191 Peticiones 292 Quejas 515 Reclamos 139 Sugerencia
Total Año 2019		8675 PQRSD

Base Datos Año 2020 incluye vigencia anterior:

2019	{	3 Denuncia 40 Peticiones
2020	{	296 Denuncia 7754 Peticiones 222 Quejas 202 Reclamos 186 Sugerencia
Total Año 2020		8703 PQRSD

Base Datos I semestre 2021 incluye vigencias anteriores:

2017	{	1 Reclamo
2020	{	1 Denuncia 57 Peticiones 1 Quejas Reclamos 2 Sugerencia
I sem 2021	{	114 Denuncia 3284 Peticiones 94 Quejas 79 Reclamos 27 Sugerencia
Total Año 2019		3660 PQRSD

Fuente: Elaboración propia (Folio 44 soportes auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	

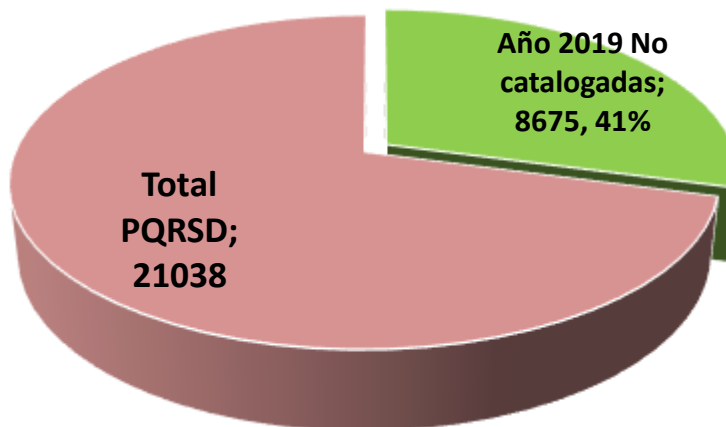


Teniendo en cuenta la información contenida en la base de datos suministrada por la Oficina de Sistemas frente a la base de datos del grupo de atención al usuario correspondiente a las vigencias auditadas, el equipo auditor observó que la base de datos de sistemas registra un total de **881 denuncias**, es de anotar que la tipología de dichos requerimientos corresponde a quejas o peticiones y no a denuncias, tal como se enuncio anteriormente.

- **RADICADOS DE ENTRADA AÑO 2019 BASE DE DATOS GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO SIN IDENTIFICAR LA TIPOLOGÍA A LA CUAL PERTENECE**

Teniendo en cuenta la tipología identificada en la base de datos suministrada por la Oficina de Sistemas, la cual registra 21.038 correspondientes al 100% de las PQRSD, durante el análisis el equipo auditor evidenció que para el año 2019, el Grupo de Atención al Usuario, no identificó el tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a **8.675 PQRSD** equivalentes al **41%** en la base de datos de datos que lleva como control en su proceso. (Ver gráfica N°10)

Gráfica N° 15 PQRSD AÑO 2019 SIN CLASIFICAR TIPOLOGÍA



Fuente: Elaboración propia-información tomada de la BD suministrada por Oficina de Sistemas

Lo anterior contraviene lo establecido en el numeral 10 del procedimiento de atención al usuario aprobado por la Supervigilancia el cual señala “Identificar Tipo de PQRSD que interpone el usuario. Recepcionar las PQRSD que ingresa a la entidad, **tipificarla** (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia) y clasificarla en una **base de datos en Excel**”.

La situación anteriormente observada genera un hallazgo, el cual debe ser incluido en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	



• BASES DATOS DE OFICINA DE SISTEMAS SEGÚN TIPO DE PQRSD

La Oficina de Control Interno, realizó el cotejo de la información registrada en la base de datos suministrada por la Oficina de Sistemas de los años 2019, 2020 y primer semestre del 2021, que tiene la entidad para identificar las PQRSD.

De acuerdo con la identificación de la tipología evidenciada en la base de datos, esta dependencia observó lo que se refleja en la Gráfica N°11, así:

- De las 8675 peticiones allegadas en la vigencia 2019, resaltadas en la gráfica en color rosado, el equipo auditor evidencio que 467 corresponden a denuncias, 7251 a peticiones, 300 a quejas, 517 por concepto de reclamos y 140 corresponden a sugerencias.
- De las 8703 peticiones allegadas en la vigencia 2020, resaltadas en la gráfica en color amarillo, el equipo auditor evidencio que 299 corresponden a denuncias, 7794 a peticiones, 222 a quejas, 202 por concepto de reclamos y 186 corresponden a sugerencias.
- De las 3660 peticiones resaltadas en color verde, el equipo auditor evidencio que 115 corresponden a denuncias, 3341 a peticiones, 95 a quejas, 80 por concepto de reclamos y 29 corresponden a sugerencias.

Gráfica N° 16 PQRSD RECIBIDAS EN LOS AÑOS 2019, 2020 y I SEMESTRE 2021

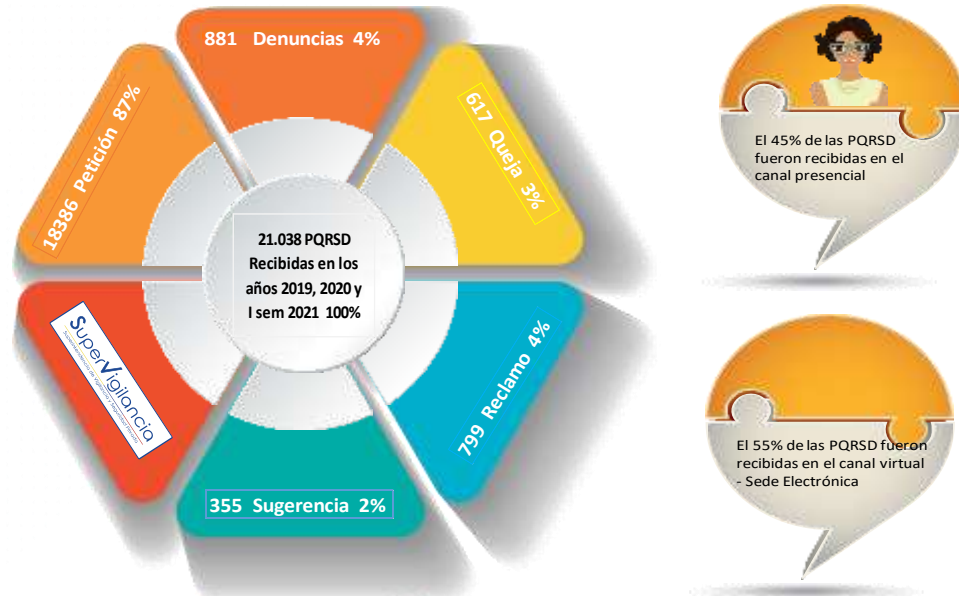


Fuente: Elaboración propia (Folio 39 soporte auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 N° 17 PQRSD RECIBIDAS EN LOS AÑOS 2019, 2020 y I SEMESTRE 2021



Fuente: Elaboración propia – información tomada Base Datos suministrada Oficina Sistemas (Folio 53 soporte auditoria)

Gráfica N° 18 COMPORTAMIENTO 21.038 PQRSD AÑOS 2019, 2020 y I Semestre 2021



Fuente: Elaboración propia (Folio 48 soportes auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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 tabla N° 25 registra por años los requerimientos asignados a cada uno de los grupos organizativos (dependencias responsables de dar trámite a las solicitudes):

Tabla N° 25 PQRSD RECIBIDAS AÑO 2019, 2020 y I SEM 2021 POR GRUPO ORGANIZATIVO

GRUPO_ORGANIZATIVO	AÑO			Total PQRSD
	2019	2020	2021	
Grupo de Quejas	2306	2131	1191	5628
Grupo de Recursos Financieros	922	1382	218	2522
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	1006	715	386	2107
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	791	846	370	2007
Grupo de Atención al Usuario	463	1017	330	1810
Grupo de Respuestas a Derechos de Petición	1229	75		1304
Oficina Asesora Jurídica	97	703	479	1279
Grupo de Consultoría Capacitación	474	402	192	1068
Grupo de Esquemas de Autoprotección	597	294	126	1017
Oficina de Sistemas	266	334	163	763
Grupo de Sanciones	94	135	42	271
Grupo de Cobro Coactivo	1	189	62	252
Grupo de Inspección	73	145	23	241
Despacho Superintendente Delegado para el Control	198	34	8	240
Despacho Superintendente Delegada para la Operación	50	62	16	128
Grupo de Recursos	32	86		118
Grupo de Recursos Humanos	23	29	17	69
Despacho Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada	13	42	9	64
Secretaría General	2	38	5	45
Grupo de Contratos	18	8	10	36
Grupo de Control Interno Disciplinario	5	14	5	24
Oficina Asesora de Planeación	1	6	4	11
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	3	5	2	10
Oficina de Control Interno	5	3		8
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	2	4		6
SUPERVIGILANCIA	1	3	2	6
Oficina de Comunicaciones	3	1		4
Total general	8675	8703	3660	21038

[1]

[1]

[1]

[1]

[1]

Total PQRSD allegadas a la Delegada Operación 4320

Fuente: Elaboración propia tomado de base de datos suministrada por Oficina Sistemas (Folio 47 soporte auditoria)

- La tabla N° 26 registra por cada una de las vigencias auditadas, el responsable al cual le fueron asignadas las PQRSD correspondientes al grupo organizativo permiso de estado empresariales el cual pertenece a la Delegada para la Operación:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	



INFORME DE AUDITORIAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO

Tabla 26 PQRSD RECIBIDAS POR GRUPO PERMISOS DE ESTADO EMPRESARIALES

GRUPO ORGANIZATIVO	profesional ASignado	AÑO			Total
		2019	2020	2021	
	OSCAR EDUARDO CARDONA SANCHEZ	41	122	61	224
	SOFIA LORENA ROJAS LEON	79	35	18	132
	ISAURA YESENIA GUARIN MALAVER		103		103
	FABIO ALONSO GRAJALES MARULANDA	90			90
	SARITH JOVANA VALLE CANTILLO	15	20	53	88
	JULIETA VENCE MENDOZA	86			86
	LUIS DANIEL GOMEZ OSORIO	86			86
	N/A	2	42	35	79
	SEBASTIAN FELIPE BERNAL GUTIERREZ	78			78
	JENNY CLARIBEL ROCHA MORENO		11	63	74
	CARLOS ANDRES BAQUERO GUTIERREZ	31	29	1	61
	JEAN CARLOS JARABA GALVAN	1	49	10	60
	LAURA ALEJANDRA MURCIA HERRERA	60			60
	PABLO ANDRES LOVERA MENDEZ	60			60
	MARIO ERNESTO PULIDO RESTREPO	19	35		54
	Carlos Roberto Ferro Solanilla		15	38	53
	ALFREDO ENRIQUE DE LA OSSA POSADA		49		49
	GINNA INES GONZALEZ SANCHEZ	49			49
	YESLY YISEL LÓPEZ VELANDIA	47			47
	HELBER HERNANDO AVILA SUAREZ	12	16	18	46
	JUAN PABLO MURCIA	43			43
	NINI JOHANA MORENO CALLE	42			42
	Ramón Andres De Los Ríos Rodriguez		5	37	42
	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO		27	13	40
	JUAN SEBASTIAN MOYA BARBOSA	38			38
	NESTOR ORLANDO BALCAZAR ROMERO		37		37
	JOSE DAVID MEDINA SERRATO		34		34
	Gabriel Eduardo Sánchez Álvarez		16	17	33
	Juan De Jesus Sanchez Castillo		12	14	26
	DIANA PAOLA SAENZ LUGO	22			22
	ANGIE LISBETH MESA RUBIO	21			21
	LAURA CAROLINA TORRES FLOREZ	6	11		17
	CINDY JOHANA BARBOSA BOLIVAR		10	4	14
	ROSE MARY SIERRA RAMIREZ	13			13
	MONICA ANDREA SIERRA TORRES	10			10
	José David Morantes Mancera		9		9
	MARIA PAULA OROZCO ALDANA	8			8
	SANDRA PATRICIA SANCHEZ SANDOVAL	1	4	1	6
	NATALY HERNÁNDEZ LASTRE	6			6
	CLAUDIA PATRICIA MASMELA VALENZUELA		5		5
	DIANA PAOLA LAMPREA VALERO	5			5
	KARIN ESPINOSA GASPAS	4			4
	RODRIGO REAL GUERRERO	2	2		4
	CLAUDIA RAQUEL MENDEZ OSORIO	4			4
	JUAN CARLOS NUÑEZ JARAMILLO		4		4
	EDWIN JOHANN CALVO FONSECA	3			3
	ANA MILENA RIAÑO MAYORGA	2			2
	CLAUDIA STELLA CASTELBLANCO PINEDA		2		2
	DIANA MILENA BOHORQUEZ ORTIZ	2			2
	JHON MAURICIO ROA MORENO	2			2
	JULIO DEMETRIO SANCHEZ SANABRIA	2			2
	LUZ ADRIANA GUARIN RODRIGUEZ	1		1	2
	OSCAR IGNACIO SALABARRIA BEDOYA		2		2
	SALLY JASSIVE GONZALEZ HIGUE	2			2
	ESNEDA VARGAS ARIZA		1		1
	ANA JOAQUINA CORREALES PRADA	1			1
	ANA LUISA NIÑO CAMARGO	1			1
	ANA MILENA RIAÑO MAYORGA		1		1
	ANDREA FAJARDO CARO	1			1
	ANGELA POVEDA CABEZAS		1		1
	CONSTANZA HERNANDEZ	1			1
	DIANA CATALINA RODRIGUEZ VELEZ		1		1
	DIEGO FERNANDO CÁRDENAS HERNÁNDEZ		1		1
	ERIKA URIBE RESTREPO			1	1
	FERNANDO SAHAMUÉL ORTIZ	1			1
	Gabriel Eduardo Sánchez Álvarez			1	1
	GABY ASTRID CARREÑO MORALES		1		1
	GERMAN ENRIQUE COY MONDRAGON	1			1
	GINA CAICEDO PALACIO	1			1
	JAMES YESID CARMONA MORALES	1			1
	JHON DIEGO MOLINA MOLINA	1			1
	JUAN PABLO MURCIA	1			1
	LEILA DAYANA PRIETO REY		1		1
	LUZ AMANDA SARMIENTO		1		1
	SUSANA CAROLINA TIBAQUIRA	1			1
	Veronica Alejandra Ocampo Echeverry		1		1
Total PQRSD Grupo de Permisos de Estado Empresariales		1006	715	386	2107

Fuente: Elaboración propia (Folio 49 soporte auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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 tabla N° 27 registra por cada una de las vigencias auditadas, el responsable al cual le fueron asignadas las PQRSD correspondientes al grupo organizativo Consultoría y Capacitación, el cual pertenece a la Delegada para la Operación:

Tabla 27 PQRSD RECIBIDAS POR GRUPO CONSULTORIA Y CAPACITACIÓN

GRUPO_ORGANIZATIVO	profesional_Asignado	AÑO			Total
		2019	2020	2021	
Grupo de Consultoría Capacitación	SANDRA PATRICIA SANCHEZ SANDOVAL	53	105	29	187
	CONSTANZA HERNANDEZ	117			117
	GABY ASTRID CARREÑO MORALES	32	56	24	112
	ANDREA CAROLINA BRAVO CAMARGO	98			98
	JENNY CLARIBEL ROCHA MORENO	28	48		76
	SALLY JASSIVE GONZALEZ HIGUE	76			76
	CARLINA CORREAL CHITIVA	1	49	20	70
	LUZ AMANDA SARMIENTO	10	47		57
	JOSE MARIA VILLARREAL DUARTE	37	13		50
	JOSE MARIA VILLARREAL DUARTE	1	44		45
	VICTOR MANUEL ARIZA ENCISO		15	16	31
	JOSE MARIA VILLAREAL DUARTE		9	20	29
	N/A	1	3	9	13
	Dana Carolina Correal Herrera			12	12
	Luz Estella Gutierrez Vargas			11	11
	NANCY DEL SOCORRO VILLA ESTRADA			11	11
	JOSE MAURICIO ROMERO			10	10
	Horacio Trillos Perez			9	9
	GUSTAVO RAMIREZ WILCHES		7		7
	LEILA DAYANA PRIETO REY			6	6
	VICTOR GREGORIO RINCON			6	6
	EDWIN JOHANN CALVO FONSECA	5			5
	JUAN SEBASTIAN MOYA BARBOSA	5			5
	Cristian Herrera Clavijo			4	4
	JOSE SANTIAGO HINOJOSA			4	4
	JENNY MARCELA QUEVEDO MANCERA	2			2
	ARMANDO CASTRO PERDOMO	1			1
	Carlos Roberto Ferro Solanilla			1	1
	FERNANDO SAHAMUEL ORTIZ		1		1
	GERMAN ENRIQUE COY MONDRAGON	1			1
	JUAN PABLO MURCIA	1			1
	MANUEL ALFONSO COCA CHINOME	1			1
	MARIA TERESA LAGOS BAEZ	1			1
	MARIO ERNESTO PULIDO RESTREPO		1		1
	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR		1		1
	OSCAR MAURICIO CARMONA CELIS	1			1
Ramón Andres De Los Ríos Rodriguez		1		1	
RONALD RICARDO RAMOS ROCHA	1			1	
SALLY JASSIVE GONZALEZ HIGUEra	1			1	
SARITH JOVANA VALLE CANTILLO		1		1	
SONIA YOLIMA ROCHA RAMIREZ		1		1	
Total PQRSD Grupo de Consultoría Capacitación		474	402	192	1068

Fuente: Elaboración propia (Folio 50 soporte auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 tabla N° 28 registra por cada una de las vigencias auditadas, el responsable al cual le fueron asignadas las PQRSD correspondientes al grupo organizativo Esquemas de Autoprotección, el cual pertenece a la Delegada para la Operación:

Tabla N°28 TOTAL PQRSD RECIBIDAS POR GRUPO ESQUEMA DE AUTOPROTECCIÓN

GRUPO_ORGANIZATIVO	profesional_Asignado	AÑO			Total	
		2019	2020	2021		
	EDWIN JOHANN CALVO FONSECA	210			210	
	ANA LUISA NIÑO CAMARGO	127			127	
	SUSANA CAROLINA TIBAQUIRA	60	8	3	71	
	CLAUDIA STELLA CASTELBLANCO PINEDA	65	2		67	
	N/A	1	49	16	66	
	JOEL FERNANDO PAREDES CANDELO	1	14	36	51	
	Veronica Alejandra Ocampo Echeverry		15	34	49	
	ANGELA MARCELA VELA ROJAS	8	39		47	
	ESNEDA VARGAS ARIZA	9	33		42	
	Julian Cornelio Diaz Morales		5	32	37	
	LUZ ADRIANA GUARIN RODRIGUEZ	35			35	
	LAURA MARIA ROJAS AMADO	4	23		27	
	HELBER HERNANDO AVILA SUAREZ	10	8	1	19	
	RONALD ANDRES CIFUENTES CHAVEZ		16		16	
	ANDRES FELIPE ROMERO VELASQUEZ	7	7		14	
	MANUEL ISAI DIAZ CUDRIS		12	2	14	
	MANUEL ANTONIO CALDERON PACHECO	2	9		11	
	Juan Pablo Goez Colorado		10		10	
	YESLY YISEL LÓPEZ VELANDIA	10			10	
	LUIS FELIPE PEREZ MONTEALEGRE		9		9	
	JULIO DEMETRIO SANCHEZ SANABRIA	3	5		8	
	ANNY CASTRO MOSQUERA	6			6	
	DIANA LORENA RICAURTE CASTRO	6			6	
	Yamile Holguin Prieto		6		6	
	YULIETH PAOLA SAAVEDRA FORERO	1	5		6	
Grupo de Esquemas de Autoprotección	KAREN LUDYS GARCIA AVILA	5			5	
	ANDREA ZAMBRANO ÁGUILA	4			4	
	Paula Andrea Paez Gutierrez		4		4	
	XIOMARA CHACON MARTINEZ	4			4	
	NINI JOHANA MORENO CALLE	3			3	
	Horacio Trillos Perez		3		3	
	Oscar Eduardo Gomez Lopez		3		3	
	RODRIGO REAL GUERRERO		2		2	
	ADRIANA CASTRO ARIAS	2			2	
	CARLOS ANDRES GUERRERO URREA		2		2	
	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO	2			2	
	EDUARD NICOLAS CORREA ALBA		2		2	
	FERNANDO SAHAMUEL ORTIZ	2			2	
	Miller Jesus Soto Solano			2	2	
	WILSON JAVIER TOBOS GARCIA	2			2	
	JOSE MARIA VILLARREAL DUARTE	1			1	
	ANA MILENA RIAÑO MAYORGA	1			1	
	CONSTANZA HERNANDEZ	1			1	
	DANIELA HENAO AGUDELO	1			1	
	ERIKA URIBE RESTREPO	1			1	
	GABY ASTRID CARREÑO MORALES		1		1	
	JUAN SEBASTIAN MOYA BARBOSA	1			1	
	LUZ EDITH RINCON SUESCUN	1			1	
	MARIA CAMILA BECERRA CALVO		1		1	
	MARIO ERNESTO PULIDO RESTREPO		1		1	
	SALLY JASSIVE GONZALEZ HIGUE	1			1	
	Total PQRSD Grupo de Esquemas de Autoprotección		597	294	126	1017

Fuente: Elaboración propia (Folio 50 soporte auditoria)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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 tabla N° 29 registra por cada una de las vigencias auditadas, el responsable al cual le fueron asignadas las PQRSD correspondientes al Despacho de la Delegada para la Operación:

Tabla 29 PQRSD RECIBIDAS POR EL DESPACHO DELEGADA PARA LA OPERACIÓN

GRUPO ORGANIZATIVO	profesional ASignado	AÑO			Total
		2019	2020	2021	
Despacho Superintendente Delegada para la Operación	RODRIGO REAL GUERRERO	4	19	3	26
	MARY ESTHER COTAMO SALAZAR		24	2	26
	EDDY JOHANNA SALGADO CASTRO	9	14		23
	JHON MAURICIO ROA MORENO	12		7	19
	MARIA TERESA LAGOS BAEZ	8	1		9
	ANGIE LISBETH MESA RUBIO	8			8
	LUZ ADRIANA GUARIN RODRIGUEZ	4		3	7
	SARITH JOVANA VALLE CANTILLO		1	1	2
	MARIA CONSUELO VELANDIA VANEGAS	1			1
	NINI JOHANA MORENO CALLE	1			1
	SANDRA PATRICIA SANCHEZ SANDOVAL	1			1
	EDWIN JOHANN CALVO FONSECA	1			1
	ISAURA YESENIA GUARÍN MALAVER		1		1
	JOSE MARIA VILLARREAL DUARTE		1		1
	N/A	1			1
SOFIA LORENA ROJAS LEON		1		1	
Total PQRSD Despacho Superintendente Delegada para la Operación		50	62	16	128

Fuente: Elaboración propia (Folio 50 soporte auditoría)

- En relación con las PQRSD que hace alusión a las peticiones que requieren atención especial y preferente, las cuales deben clasificarse como prioritarias, el equipo auditor observó que la entidad da cumplimiento con lo establecido en el Manual PQRSD, tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla N° 30 Cruce PQRSD años 2019, 2020 y I semestre 2021 catalogadas y no catalogadas

TIPO PQRS SISTEMAS	TOTAL PQRS SISTEMAS	TIPO PQRS ATENCION USUARIO	2019	2020	2021	TIPO PQRS ATENCION USUARIO
Denuncia	881	DERECHOS HUMANOS PETICIÓN RECLAMO #N/A (en blanco)	467	1 65 233	70 44 1	881
Petición	18386	ADULTO MAYOR DERECHOS HUMANOS INFORMACION MENORES DE EDAD PETICIÓN QUEJA TRASLADO RECLAMO #N/A (en blanco)	7251	2 1 1 2 6450 9 1 1329	1 1 2978 2 1 277 82	18386
Queja	617	MENORES DE EDAD PETICIÓN QUEJA RECLAMO #N/A (en blanco)	300	1 98 1 122	69 2 21 3	617
Reclamo	799	PETICIÓN RECLAMO #N/A	517	124 78	69 10 1	799
Sugerencia	355	PETICIÓN RECLAMO #N/A (en blanco)	140	169 17	27 1 1	355
Total PQRS	21038		8675	8703	3660	21038

Fuente: Bases de Datos Atención al Usuario y Oficina de Sistemas (Folio 40 soporte auditoría)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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

- La Superintendencia de vigilancia y seguridad privada debe atender los requerimientos allegados con oportunidad en cumplimiento de la normatividad que rige el proceso.
- El responsable de dar respuesta al peticionario deberá cerciorarse de la información suministrada por el peticionario en donde señala la dirección de notificación electrónica, de tal manera que se garantice que la misma se envía realmente a la referida por el usuario en su petición.
- La entidad debe socializar a los grupos interesados el manual PQRSD que tiene establecido, en aras de que los mismos conozcan las consecuencias legales y administrativas por la omisión de respuesta o dilatación de esta, así como fomentar la sensibilización en el compromiso y responsabilidades en el marco de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación.
- La entidad debe realizar el análisis de la petición, y de igual manera, la respuesta debe ir direccionada a satisfacer la solicitud del peticionario.
- Teniendo en cuenta que la auditoría se realizó de manera transversal, es importante que la entidad formule acciones de mejora, diseñando controles efectivos que subsanen lo evidenciado durante el proceso auditor.
- La información suministrada por las dependencias como insumo para el desarrollo de la auditoría, debe coincidir con la registrada en el gestor documental e-signa.
- Los jefes de Oficina, coordinadores y supervisores deberán establecer controles de seguimiento oportuno a las PQRSD asignadas a los funcionarios y/o contratistas.

CONCLUSIONES

- De las 21.038 PQRSD allegadas a la entidad, durante las vigencias auditadas, el 81,48% fueron atendidas de manera oportuna por la Supervigilancia.
- La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada cuenta con un Sistema de Gestión Documental, denominado eSigna, el cual permite administrar de forma automatizada, el recibo, trámite, organización, consulta y conservación de los documentos que han sido producto del desarrollo de la gestión administrativa, asegurando su producción, integridad y posibilidad de consulta o reproducción en tiempo real. Sin embargo, durante el desarrollo de la auditoria, se identificaron falencias tales como:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno Garcia
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.	





- Intermittencia en la conexión
- Fallas de velocidad
- Genera Reprocesos
- No genera un Expediente único
- Se demora o se bloquea en la generación de firma
- Se demora o se bloquea en el Cargue y descargue de documentos
- Fallas de comunicación con el servidor
- No permite asociar varios ciclos de vida al expediente padre.

Mónica Amparo Varón Aguirre
Jefe Oficina de Control Interno

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Julio Andrés Sánchez Sánchez-Mayerly Moreno García
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.	