

Oficio N°

Señores,
OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Email: soyservicio@mindefensa.gov.co
Carrera 54 # 26-25 CAN
Bogotá D.C

ASUNTO: INFORME PQRSD PRIMER TRIMESTRE AÑO 2026

Respetados Señores,

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial Nro. 42222 de fecha 27 de mayo de 2016, Democratización de la Gestión Pública y Lucha Contra la Corrupción, remito informe del primer trimestre de 2026 sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) que se han radicado en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

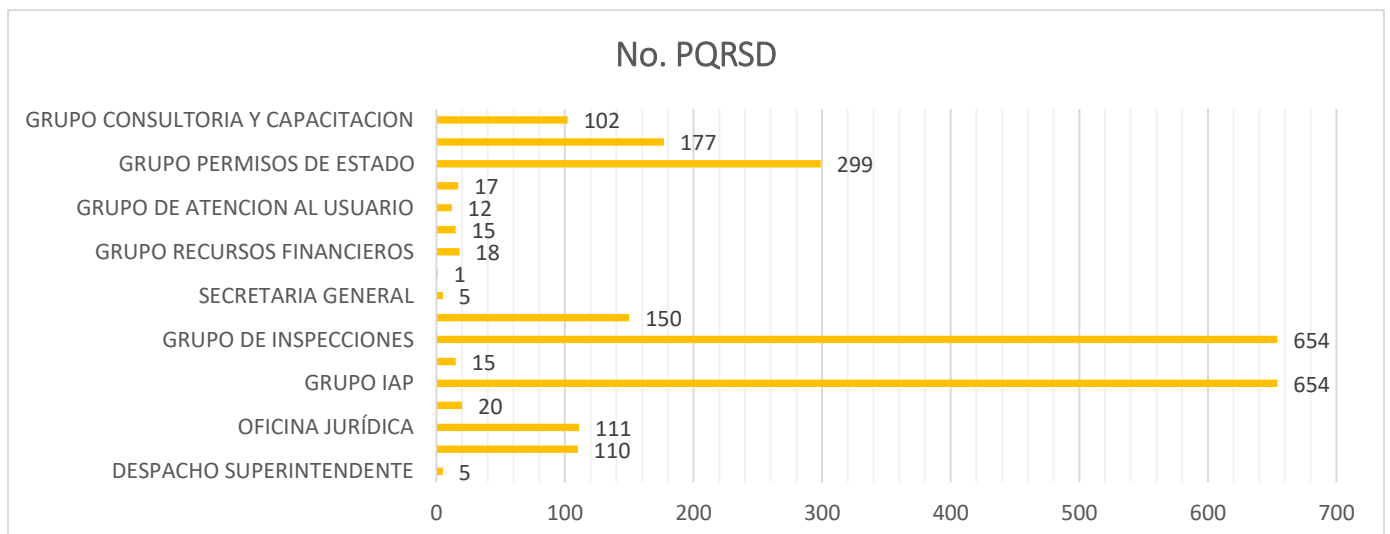
A continuación, se describen las **PQRSD** de acuerdo con el formato anexo para tal fin:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

1. SOLICITUDES PENDIENTES:

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	NRO DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER
1754	778	976	65 días	55.7%

2. TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2026



	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMENEZ PADILLA - ABOGADO CONTRATISTA	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORDINADORA ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio N°

TIPOLOGIA	Solicitud de información o documentos	Petición de interés general y/o particular	Consulta	Quejas	Denuncias	Reclamo	Traslado por competencia	TOTAL
100 DESPACHO SUPERINTENDENTE	2	3						5
120 OFICINA DE PLANEACIÓN	86	24						110
130 OFICINA ASESORA JURIDICA	51	47	9	3	1			111
133 OFICINA DE COBRO COACTIVO	8	16	2					26
140 OFICINA DE SISTEMAS	10	8		1		1		20
200 DESPACHO DELEGATURA PARA EL CONTROL	8	2		5				15
210 GRUPO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES - IAP	108	182	7	268	70	18	1	654
220 GRUPO DE INSPECCIONES	3	1		4				8
230 GRUPO DE SANCIONES	80	37	25	6	1		1	150
300 SECRETARIA GENERAL	3	1	1					5
310 GRUPO DE RECURSOS HUMANOS	1							1
320 GRUPO DE RECURSOS FINANCIEROS	12	6						18
330 GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL, ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	15	6		1				22
370 GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	8	8						14
400 DESPACHO DELEGATURA PARA LA OPERACIÓN	12	5						17
410 GRUPO DE PERMISOS DE ESTADO EMPRESARIALES	133	145	9	8	4			299
420 GRUPO DE ESQUEMAS AUTOPROTECCIÓN	57	112	2	6				177
430 GRUPO DE CONSULTORIA Y CAPACITACIÓN	54	45	2	1				102

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

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMENEZ PADILLA - ABOGADO CONTRATISTA	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORDINADORA ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio N°

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

3. GESTIÓN PQRSD VENCIDAS

100 DESPACHO SUPERINTENDENTE	0
120 OFICINA DE PLANEACIÓN	101
130 OFICINA ASESORA JURIDICA	60
133 OFICINA DE COBRO COACTIVO	5
140 OFICINA DE SISTEMAS	17
200 DESPACHO DELEGATURA PARA EL CONTROL	0
210 GRUPO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES - IAP	333
220 GRUPO DE INSPECCIONES	7
230 GRUPO DE SANCIONES	25
300 SECRETARIA GENERAL	4
310 GRUPO DE RECURSOS HUMANOS	0
320 GRUPO DE RECURSOS FINANCIEROS	4
330 GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL, ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	7
370 GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	0
400 DESPACHO DELEGATURA PARA LA OPERACIÓN	0
410 GRUPO DE PERMISOS DE ESTADO EMPRESARIALES	226
420 GRUPO DE ESQUEMAS AUTOPROTECCIÓN	114
430 GRUPO DE CONSULTORIA Y CAPACITACIÓN	73

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

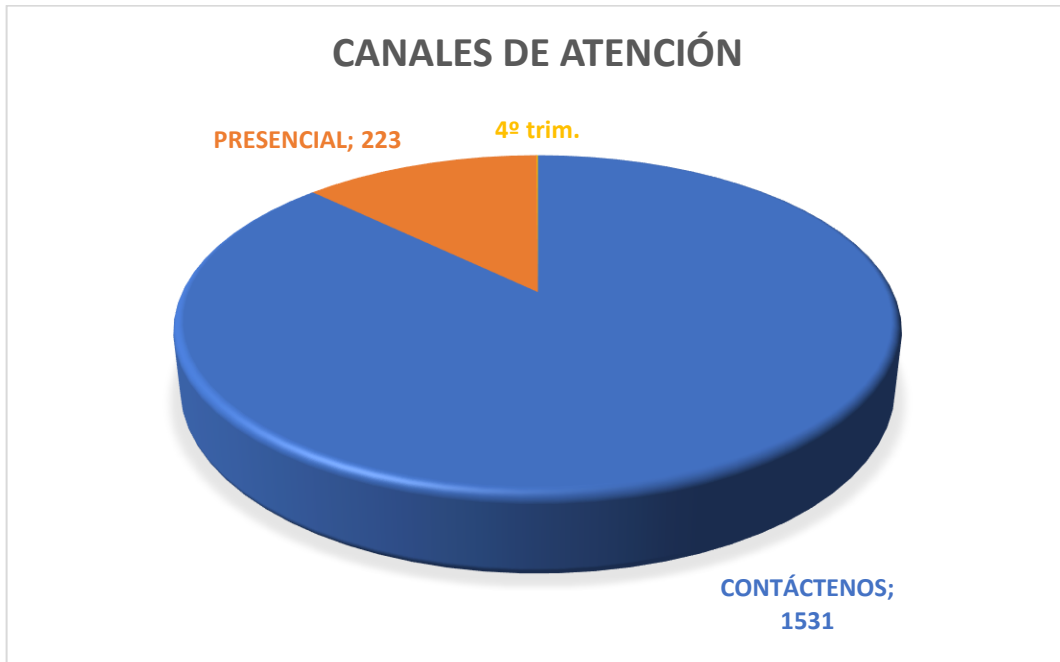
MEDIO RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CONTÁCTENOS	369	407	755	1531
PRESENCIAL	53	88	82	223

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMENEZ PADILLA - ABOGADO CONTRATISTA 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORDINADORA ATENCIÓN AL USUARIO 	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio N°

Físico: Se refiere a los documentos que son presentados de manera presencial en ventanilla de radicación.


Contáctenos: Comprende todos aquellos documentos recibidos a través de canales, digitales que incluyen la sede electrónica de la entidad, correos electrónicos y servicios telefónicos de atención al cliente o call center.



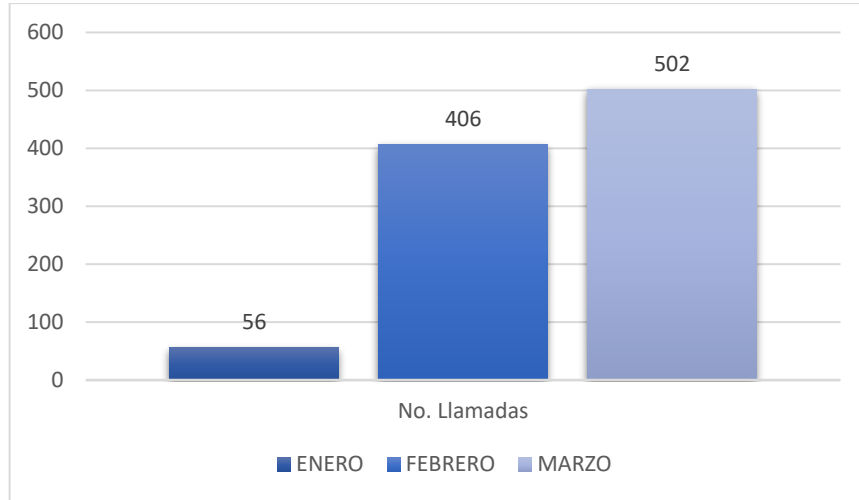
5. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

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

CANAL TELEFONICO	
MES	ATENCIONES
ENERO	56
FEBRERO	406
MARZO	502
TOTAL	964

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMENEZ PADILLA - ABOGADO CONTRATISTA 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORDINADORA ATENCIÓN AL USUARIO 	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio N°





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

Posibles Razones de la Falta de Respuesta a PQRSD:

- Las responsabilidades relacionadas con la gestión de PQRSD se encuentran distribuidas de forma dispersa entre diferentes áreas, lo cual produce una deficiente coordinación y comunicación interna.
- Escasez de personal especializado, lo cual lleva a que el volumen de solicitudes supere la capacidad operativa.
- La carencia de programas de capacitación sobre atención al ciudadano y manejo de herramientas tecnológicas limita la eficiencia en la respuesta.
- La utilización de plataformas tecnológicas que no facilitan la recepción, seguimiento y análisis de las solicitudes origina retrasos en la respuesta.
- La dispersión de los canales de comunicación (correo electrónico, formularios web, atención presencial) complica el registro y la trazabilidad de cada PQRSD.
- La saturación debido a un número elevado de solicitudes, sin mecanismos adecuados para su priorización, conduce a demoras en la atención.
- La falta de un sistema de respuesta que informe al ciudadano sobre el estado y avances de su solicitud afecta la percepción de transparencia y eficiencia.
- Sobrecarga de trámites por respuesta, lo cual impacta en la radicación de un número elevado de peticiones al respecto.

Acciones Propuestas y Compromisos a Implementar:

- Se están adelantando mesas de trabajo con las diferentes áreas con el fin de establecer lineamientos, así como reportes frente a las peticiones pendientes de respuesta, con el fin de llevar un mejor control al respecto.
- Se está coordinando con el Grupo de Recursos Humanos, cursos, talleres y seminarios sobre atención al ciudadano, manejo de conflictos y uso de las nuevas herramientas tecnológicas, asegurando que el personal esté adecuadamente preparado para gestionar las solicitudes.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMENEZ PADILLA - ABOGADO CONTRATISTA 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORDINADORA ATENCIÓN AL USUARIO 	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio N°

- En el marco del proceso de rediseño institucional se evaluó la carga laboral de cada dependencia y, se presente asignar más personal o redistribuir tareas para equilibrar la atención de las PQRSD.
- Se están revisando soluciones tecnológicas que faciliten la automatización de procesos, la generación de alertas y la creación de reportes en tiempo real, que permitan detectar rápidamente los retrasos y desviaciones en los plazos establecidos.


Cordialmente.



MARTA CECILIA MENGUAL QUINTERO

Secretaria General

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMENEZ PADILLA - ABOGADO CONTRATISTA 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORDINADORA ATENCIÓN AL USUARIO 	GESTIÓN DEL SERVICIO