

FECHA: 10/07/2026

PROCESO Y/O DEPENDENCIA

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

- **SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**
- **SECRETARIA GENERAL SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**
- **SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA EL CONTROL**
- **SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA OPERACIÓN**
- **JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA**
- **JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**
- **JEFE OFICINA ASESORA DE SISTEMAS**
- **LÍDERES DE PROCESOS Y DEPENDENCIAS**

DE: CAROLINA LÓPEZ GALLEGO

Jefe Oficina de Control Interno (E).

ASUNTO: Informe a la Gestión de las PQRSD Recepcionadas Durante la Vigencia 2026.

Respetados, Cordial saludo

De conformidad con las facultades legales contenidas en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, el Artículo 17 del Decreto 648 de 2017 en lo que concierne al rol de seguimiento y según lo dispuesto en el Decreto 338 de 2019 en lo relacionado con el Sistema de Control Interno, Artículo 1. Parágrafo 1º: *"Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando este lo requiera."*

El proceso de Gestión de Evaluación y Seguimiento, liderado por la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, se permite remitir el Informe de Gestión de las PQRSD recepcionadas durante el primer semestre de la vigencia 2026, para su conocimiento y fines pertinentes.

Agradecemos socializar el presente informe con sus equipos de trabajo, con el propósito de que se adelanten las acciones de mejora a que haya lugar, de conformidad con los resultados y hallazgos identificados.

Cordialmente,

Carolina López Gallego



Jefe Oficina de Control Interno (E).

FECHA: 10/07/2026

PROCESO Y/O DEPENDENCIA

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

- **SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**
- **SECRETARIA GENERAL SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**
- **SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA EL CONTROL**
- **SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA OPERACIÓN**
- **JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA**
- **JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**
- **JEFE OFICINA ASESORA DE SISTEMAS**
- **LÍDERES DE PROCESOS Y DEPENDENCIAS**

DE: CAROLINA LÓPEZ GALLEGO

Jefe Oficina de Control Interno (E).

ASUNTO: Informe a la Gestión de las PQRSD Recepcionadas Durante el primer semestre de la Vigencia 2026.

INTRODUCCION

El presente informe consolida el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) gestionadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada durante el primer semestre de la vigencia 2026. En él se presenta el volumen de solicitudes recibidas, su clasificación, el estado de la gestión y los canales de atención utilizados por la ciudadanía.

Asimismo, el informe permite identificar los principales temas de atención y los retos operativos enfrentados por la Entidad durante el periodo evaluado, entre los cuales se destacan el elevado número de solicitudes con términos vencidos y las dificultades técnicas presentadas en plataformas institucionales, incluyendo el gestor documental que a la fecha no se cuenta con el mismo y otras herramientas de apoyo a la gestión, las cuales impactaron el trámite oportuno de las PQRSD.

MARCO NORMATIVO

Ley 1755 de 2015: (Congreso de la República) “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”

Acuerdo 01 de 2024: (Archivo General de la Nación) “Por la cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones”

OBJETIVO

Evaluar el nivel de cumplimiento de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en la gestión y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

ALCANCE

El presente informe comprende el análisis y seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recepcionadas y tramitadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, incluyendo la verificación de su volumen, clasificación, estado de atención, oportunidad en las respuestas y canales de recepción utilizados por la ciudadanía, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

ANTECEDENTES

En el marco del seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recepcionadas durante la vigencia 2026, la Oficina de Control Interno solicitó información al Grupo de Atención al Usuario mediante correo electrónico del 08 de julio de 2026. Dicha solicitud fue atendida a través del Informe de Gestión remitido por la Coordinadora de Atención al Ciudadano, bajo radicado No. 20263700023673CS del 14 de julio de 2026.

El desarrollo de este seguimiento se inició con el análisis de la información reportada por la coordinadora del Grupo de atención al usuario mediante informe radicado con No. 20263700000013CS del 5 de enero de 2026.

Así mismo, la Oficina de Control Interno emite el informe con radicado No. 20261100001893CS del 28 de enero de 2026, relacionado con la evaluación de la gestión de las PQRSD recepcionadas durante el primer semestre de la vigencia 2026, del cual se derivaron las siguientes conclusiones:

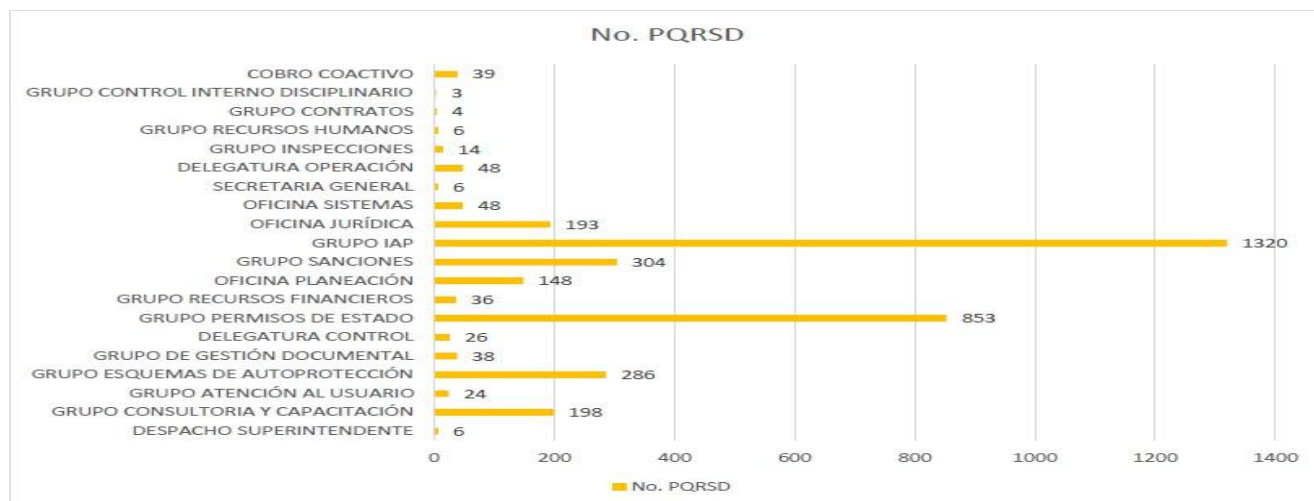
A continuación, se presenta el resultado general de la operación y el consolidado de las interacciones atendidas por el equipo a través del canal telefónico, registrando un total de 2.245 usuarios atendidos durante la vigencia 2026.

De igual manera, se presenta el consolidado de la atención personalizada brindada por el equipo, correspondiente a un total de 2.873 usuarios atendidos durante la vigencia 2026.

PQRSRECIBIDAS				
CANAL TELEFONICO			CANAL PRESENCIAL	
MES	RECEPCION		MES	RECEPCION
Enero	56		Enero	512
Febrero	406		Febrero	368
Marzo	502		Marzo	554
Abril	609		Abril	469
Mayo	587		Mayo	483
Junio	85		Junio	487
TOTAL	2,245		TOTAL	2,873

Fuente: Informe Grupo de atención al usuario 20263700023673CS del 14 de julio de 2026

ASIGNACIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIAS



Fuente: Supervigilancia – Grupo de Atención al usuario - Actualizado a 30-06-2026

La siguiente gráfica representa la distribución de las PQRSD asignadas a las diferentes dependencias de la Entidad durante la vigencia 2026.

En el nivel directivo y asesor, el Despacho del Superintendente registró un total de 6 solicitudes, la Oficina de Sistemas 48 peticiones y la Oficina Asesora de Planeación 148 requerimientos.

Respecto a la Delegada para la Operación, se recibieron 48 solicitudes directamente en la dependencia, mientras que sus grupos adscritos concentraron un mayor volumen de requerimientos, distribuidos así: el Grupo de Permisos de Estado registró 853 solicitudes, el Grupo de Esquemas de Autoprotección 286 solicitudes y el Grupo de Consultoría y Capacitación 198 solicitudes.

Por su parte, la Delegada para el Control recibió 26 peticiones, mientras que sus dependencias adscritas reportaron los siguientes resultados: el Grupo de Inspecciones registró 14 solicitudes, el Grupo de Investigaciones Administrativas y Procesos (IAP) concentró 1.320 peticiones y el Grupo de Sanciones recibió 304 solicitudes.

En cuanto a las demás dependencias, el Grupo de Cobro Coactivo recibió 39 peticiones y la Oficina Asesora Jurídica 193 solicitudes.

Finalmente, en el ámbito de la Secretaría General, se registraron 6 solicitudes para la dependencia, mientras que los grupos adscritos presentaron la siguiente distribución: Recursos Humanos 6 peticiones, Recursos Financieros 36, Gestión Documental 38, Control Interno Disciplinario 3, Contratos 4 y Atención al Ciudadano 24 solicitud

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL SEGUIMIENTO/INFORME

Del análisis de la información se evidencia que el mayor volumen de PQRSD se concentra en los procesos misionales de la Entidad, especialmente en el Grupo de Investigaciones Administrativas y Procesos (IAP), con 1.320 solicitudes, seguido del Grupo de Permisos de Estado, con 853 requerimientos, y el Grupo de Sanciones, con 304 peticiones. Este comportamiento resulta consistente con las funciones de inspección, vigilancia, control y otorgamiento de permisos que desarrolla la Superintendencia, las cuales representan los principales puntos de interacción entre la ciudadanía y la Entidad.

De igual manera, se observa una menor carga de solicitudes en las dependencias de apoyo y estratégicas, lo que refleja que la mayor demanda de atención ciudadana se orienta hacia los servicios y trámites misionales, situación que hace necesario mantener mecanismos de seguimiento y control sobre los tiempos de respuesta y la capacidad operativa de las áreas con mayor volumen de requerimientos.

Del análisis de las PQRSD pendientes de trámite al corte del primer semestre de 2026, se evidencia que el mayor volumen de requerimientos se concentra en el Grupo de Permisos de Estado, el cual registra 371 solicitudes pendientes, equivalentes aproximadamente al 45,6 % del total de PQRSD en estado pendiente.

En segundo lugar, se encuentra el Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares (IAP) con 205 solicitudes pendientes, correspondientes al 25,2 % del total, seguido por el Grupo de Esquemas de Autoprotección con 77 solicitudes (9,5 %) y la Oficina Asesora Jurídica con 68 solicitudes pendientes (8,4 %).

De igual manera, se identifican pendientes en el Grupo de Sanciones con 36 solicitudes (4,4 %), el Grupo de Consultoría y Capacitación con 27 solicitudes (3,3 %), la Oficina Asesora de Planeación con 17 solicitudes (2,1 %) y la Oficina de Sistemas con 5 solicitudes (0,6 %).

Por su parte, el Despacho del Superintendente, el Grupo de Atención al Usuario, el Grupo de Gestión Documental, la Delegatura para el Control, el Grupo de Recursos Financieros, la Secretaría General, la Delegatura para la Operación, el Grupo de Inspecciones y el Grupo de Recursos Humanos no registran PQRSD pendientes al corte evaluado.

SOPORTES DE LA REVISIÓN

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tomó como insumo la información reportada por el Grupo de Atención al Usuario mediante Informe de Gestión radicado bajo el No. 20263700023673CS del 14 de julio de 2026, el cual contiene el consolidado y el estado de las PQRSD gestionadas por las diferentes dependencias de la Entidad durante el período objeto de evaluación.

CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE AUDITORÍA Y LIMITACIONES

Para el respectivo informe se realizó el estudio de la siguiente normativa

- Constitución Política de Colombia (1991) "Artículo 23: Garantiza el derecho de toda persona a presentar peticiones a las autoridades y a obtener pronta respuesta, estableciendo la obligación de la entidad de garantizar su atención eficiente"
- Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición: Regula el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD).
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) Permite que la Oficina de Control Interno supervise el cumplimiento de los plazos y la correcta asignación de responsabilidades.

OBSERVACIÓN Y CONCLUSIÓN POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

En términos generales, la concentración de las solicitudes pendientes en los grupos misionales de Permisos de Estado, Investigaciones Administrativas Preliminares y Esquemas de Autoprotección evidencia la alta demanda asociada a los procesos de autorización, inspección, vigilancia y control que desarrolla la Entidad. No obstante, resulta importante fortalecer las estrategias de seguimiento y gestión de respuesta en estas dependencias, con el fin de evitar la materialización de riesgos relacionados con vencimientos de términos, incremento del rezago y afectaciones en la oportunidad de la atención al ciudadano.

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	NRO DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER
3600	2786	814	65 días	29.22%

Fuente: Supervigilancia – Grupo de Atención al usuario - Actualizado a 30-06-2026

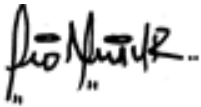
Del seguimiento efectuado a la gestión de las PQRSD correspondientes al primer semestre de la vigencia 2026, se evidenció la existencia de un volumen significativo de solicitudes pendientes de atención, concentrándose principalmente en el Grupo de Permisos de Estado, el Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares (IAP), el Grupo de Esquemas de Autoprotección y la Oficina Asesora Jurídica, situación que representa un riesgo frente al cumplimiento de los términos legales de respuesta y a los principios de oportunidad, eficacia y eficiencia de la función administrativa.

- Se observa que la mayor carga operativa se concentra en las áreas misionales de la Entidad, particularmente en aquellas relacionadas con los procesos de autorización, inspección, vigilancia y control, lo cual demanda el fortalecimiento de la capacidad de gestión y de los mecanismos de priorización y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
- La acumulación de PQRSD pendientes puede derivar en riesgos administrativos, disciplinarios y legales para la Entidad, así como en posibles afectaciones a la percepción ciudadana, la confianza institucional y los niveles de satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio.
- Se identifican oportunidades de mejora en los mecanismos de monitoreo, control y seguimiento de las PQRSD, orientadas a facilitar la identificación temprana de posibles rezagos y la implementación oportuna de acciones preventivas y correctivas por parte de las dependencias responsables.
- Se evidenció que algunas dependencias no presentan solicitudes pendientes al corte evaluado, lo que refleja una adecuada gestión y seguimiento de los requerimientos asignados; no obstante, resulta necesario mantener las acciones de control y monitoreo con el fin de preservar los niveles de cumplimiento alcanzados.
- La Oficina de Control Interno considera pertinente fortalecer la articulación entre las dependencias responsables de la gestión de PQRSD y el Grupo de Atención al Ciudadano, con el propósito de optimizar la trazabilidad, el seguimiento y la oportunidad en las respuestas emitidas a los ciudadanos.
- De igual manera, se recomienda evaluar la suficiencia de los recursos humanos, tecnológicos y operativos disponibles en las dependencias que concentran el mayor número de solicitudes, con el fin de mitigar el rezago existente y prevenir la materialización de riesgos asociados al incumplimiento de términos legales.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y monitoreo permanente sobre las PQRSD asignadas a cada dependencia, mediante reportes periódicos y alertas tempranas sobre vencimientos próximos.
- Implementar estrategias de priorización y redistribución de cargas de trabajo, considerando la capacidad operativa de las áreas con mayor volumen de solicitudes.
- Definir planes de choque o jornadas de depuración para la atención de solicitudes represadas, especialmente en los grupos que presentan mayores niveles de acumulación.

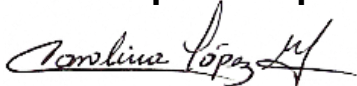
- Continuar promoviendo el uso de herramientas tecnológicas y tableros de control que faciliten la trazabilidad y el seguimiento en tiempo real del estado de las PQRSD.
- Realizar seguimiento periódico por parte de los líderes de proceso a los indicadores de oportunidad y cumplimiento en la atención de las solicitudes ciudadanas.



Elaborado por:

Leo Maira Sierra Rodriguez – Profesional de Defensa.

Revisado Aprobado por:



Carolina López Gallego – Jefe Oficina de control interno (e)