

Memorando N°

FECHA: 28/01/2026

PARA: 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 SVSP.**
- **SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA OPERACIÓN SVSP.**
- **JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA SVSP.**
- **JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SVSP.**
- **JEFE OFICINA ASESORA DE SISTEMAS SVSP.**
- **LÍDERES DE PROCESOS Y DEPENDENCIAS**

DE: CAROLINA LÓPEZ GALLEGO
JEFE (E) OFICINA DE CONTROL INTERNO SVSP.

ASUNTO: INFORME A LA GESTIÓN DE LAS PQRS RECEPCIONADAS DURENTE LA VIGENCIA 2025.

Respetados:

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 INFORME A LA GESTIÓN DE LAS PQRS RECEPCIONADAS DURENTE LA VIGENCIA 2025, para su conocimiento y fines pertinentes, el cual agradecemos socializarlo con sus equipos de trabajo, a fin de que se efectúen las acciones de mejora que correspondan.

Cordialmente,



Carolina López Gallego
Jefe (E) Oficina de Control Interno SVSP.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Diana Milena Bohorquez Ortiz – Profesional de Defensa	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
Revisó y Aprobó	Carolina López Gallego – Jefe (E) Oficina de Control Interno	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

28 de enero de 2026

PROCESO Y/O DEPENDENCIA

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO.

Dr. LARRY SADIT ÁLVAREZ MORALES

SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.

Dra. MARTA CECILIA MENGUAL QUINTERO

SECRETARIA GENERAL SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.

Dra. KELLY JHOANA ITURRIAGO TORREGROSA

SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA EL CONTROL SVSP.

Dr. HORACIO SANTANA CAICEDO

SUPERINTENDENTE (E) DELEGADO PARA LA OPERACIÓN SVSP.

Dr. MIGUEL ANTONIO DE LA HOZ GARCÍA

JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA SVSP.

Dra. XILENA PATRICIA CARRILLO LONDOÑO

JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SVSP.

ING. MARIANA QUINTERO TEJADA

JEFE OFICINA ASESORA DE SISTEMAS SVSP.

LÍDERES DE PROCESOS Y DEPENDENCIAS.

ASUNTO: INFORME A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD RECEPCIONADAS DURENTE LA VIGENCIA 2025

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 por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

ALCANCE

Vigencia 2025, periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de diciembre 2025.

ANTECEDENTES

En el marco del seguimiento a la gestión de las PQRSD recepcionadas durante la vigencia 2025, la Oficina de Control Interno remitió a la Coordinadora del Grupo de Atención al Usuario un correo electrónico con fecha 24 de diciembre de 2025, el cual fue atendido mediante informe remitido por la coordinadora bajo el radicado 20263700000013CS del 5 de enero de 2026.

Es importante recordar que la oficina de control interno expidió informe con radicado 20251100020423CS de 17 de julio de 2025, relacionado con el nivel de cumplimiento por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) recepcionadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025. En dicho informe, se llevo a las siguientes conclusiones:

- La Superintendencia manejo un volumen elevado de 1.969 PQRSD en el semestre, concentradas principalmente en "Aspectos Misionales".
- Existen un rezago crítico en la gestión de respuestas, con un 71.71% de las solicitudes vencidas, lo que indica una sobrecarga operativa o cuellos de botella en los procesos internos.
- Fallas técnicas prolongadas en el gestor documental afectaron negativamente la capacidad de atención y la eficiencia de la entidad, obligando a la implementación de planes de contingencia manuales.
- Aunque el canal de radicación principal es digital (sede electrónica), los ciudadanos prefieren la atención presencial para interacciones generales, lo que resalta la importancia de este canal.
- La percepción de satisfacción del usuario es mixta. Si bien la mayoría califica el servicio como excelente, casi una cuarta parte lo considera deficiente, lo que indica inconsistencias en la calidad de la atención.

Con ocasión a las conclusiones mencionadas anteriormente, se procedió por parte de la oficina de control interno a realizar las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer la capacidad operativa para la gestión de PQRSD, especialmente en los asuntos misionales, mediante la revisión de la asignación de cargas laborales, priorización de trámites críticos y, de ser necesario, el apoyo temporal de personal o redistribución de funciones.
- Implementar acciones correctivas urgentes para reducir el rezago en las respuestas, tales como la definición de alertas tempranas de vencimiento, seguimiento periódico a los tiempos de respuesta y establecimiento de responsables por dependencia para el cumplimiento de los términos legales.
- Optimizar la estabilidad y disponibilidad del gestor documental, en coordinación con la oficina de sistemas, mediante planes de mantenimiento preventivo, pruebas de contingencia y protocolos formales para la atención de PQRSD en caso de fallas técnicas prolongadas.
- Reforzar y mejorar el canal de atención presencial, garantizando recursos suficientes, capacitación continua al personal y estandarización de la información brindada, teniendo en cuenta la alta preferencia de los ciudadanos por este medio para consultas generales.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL SEGUIMIENTO/INFORME

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.

INGRESO TOTAL DE PQRSD

Al validar la información reportada con el Grupo de atención al Usuario, se observó que solamente se alcanzó respuesta a 1.827 de ellas, correspondiente al (28,44) que 4.596 es decir el (73,11), aun no cuentan con respuesta por parte de la entidad.

En la siguiente tabla se detalla el número de PQRSD recibidas por dependencia, así mismo señala la gestión realizada por cada uno de los responsables frente a la oportunidad de las respuestas a las peticiones así:

(PQRS 2025) 2 ENERO - DICIEMBRE 30				
Cuenta de RADICADO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	ASIGNADO SIN RESPUESTA	ESIGNA	TERMINADO	Total general
100 DESPACHO SUPERINTENDENTE	468	2	252	722
200 DESPACHO DELEGATURA PARA EL CONTROL	2180	4	521	2705
300 SECRETARIA GENERAL	95	207	571	873
400 DESPACHO DELEGATURA PARA LA OPERACIÓN	1403	1	483	1887
(en blanco)		236		236
Total general	4146	450	1827	6423

Nota: 236 Radicados en blanco ya que no se logro identificar la respectiva Dependencia

Fuente: Base PQRS 2025

Fuente: informe Grupo de atención al usuario 20263700000013CS del 5 de enero de 2026

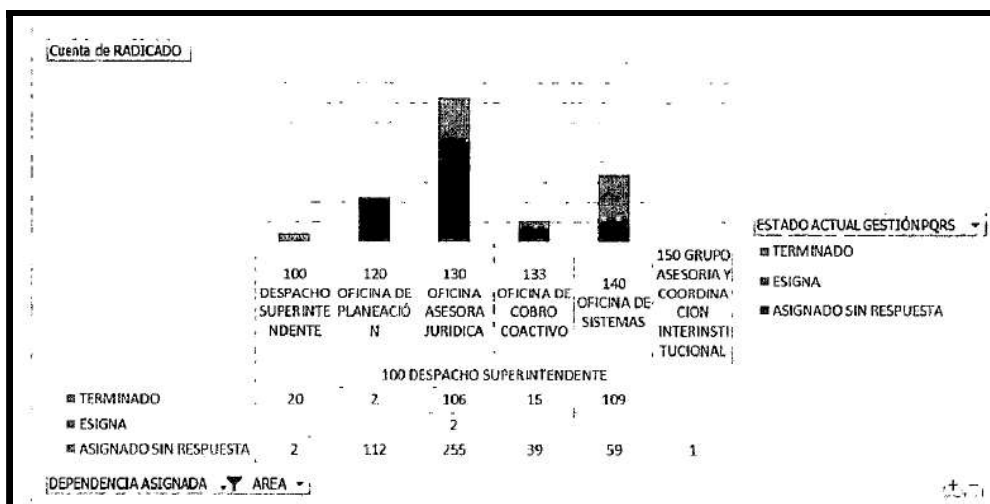
ASIGNACIÓN DE PQRS POR DEPENDENCIAS

DESPACHO SUPERINTENDENTE

En la siguiente gráfica se relacionan las PQRS asignadas al Despacho del Superintendente, con un total de 722 solicitudes. Estas se distribuyeron entre el Despacho del Superintendente (22), la Oficina de Planeación (114), la Oficina Asesora Jurídica (363), la Oficina de Cobro Coactivo (54), la Oficina de Sistemas (168) y el Grupo GACIN (1).

Del análisis de la información se evidencia que la Oficina Asesora Jurídica concentró el mayor volumen de PQRS asignadas; no obstante, solo dio respuesta a 106 solicitudes, lo que refleja un bajo nivel de atención frente al total recibido. De igual forma, la Oficina de Sistemas atendió 109 solicitudes, el Despacho del Superintendente 20, la Oficina de Cobro Coactivo 15 y la Oficina de Planeación únicamente 2 solicitudes.

La acumulación de solicitudes pendientes en varias oficinas, en particular en la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina de Sistemas, sugiere posibles deficiencias en la distribución de carga de trabajo y en la priorización de las solicitudes, lo que impacta negativamente la gestión institucional.



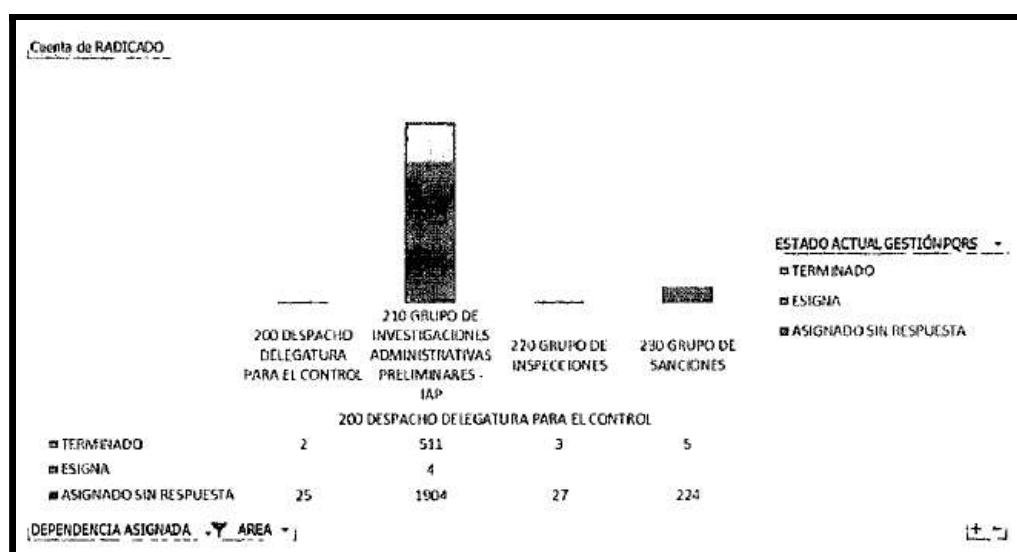
Fuente: informe Grupo de atención al usuario 20263700000013CS del 5 de enero de 2026

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA EL CONTROL

En la siguiente gráfica se relacionan las PQRSD asignadas a la delegada para el Control, con un total de 2.705 solicitudes. Estas fueron distribuidas entre el Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares (2.419), el Grupo de Inspecciones (30), Grupo de Sanciones (229) y delegada para el control (27).

Del análisis de la información se evidencia que el Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares concentra el mayor volumen de PQRSD asignadas; no obstante, registra un bajo nivel de respuesta, con un total de 511 solicitudes atendidas. De igual forma, el Grupo de Sanciones, el Grupo de Inspecciones y la delegada para el control presentan niveles mínimos de gestión, con 5, 3 y 2 respuestas emitidas, respectivamente.

La situación descrita evidencia un riesgo de acumulación de rezagos en la atención de PQRSD, lo cual podría derivar en afectaciones a los derechos de los petitionarios y en eventuales responsabilidades disciplinarias o administrativas.



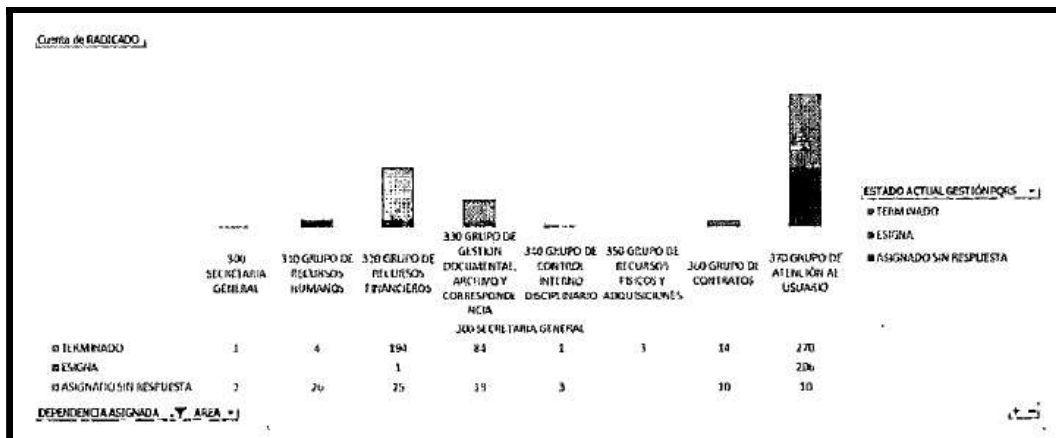
Fuente: informe Grupo de atención al usuario 20263700000013CS del 5 de enero de 2026

SECRETARIA GENERAL

En la siguiente gráfica se relacionan las PQRSD asignadas a la Secretaría General, con un total de 893 solicitudes. Estas se distribuyeron entre la Secretaría General (3), el Grupo de Recursos Humanos (30), el Grupo de Recursos Financieros (220), el Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia (103), el Grupo de Control Interno Disciplinario (4), el Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones (3), el Grupo de Contratos (44) y el Grupo de Atención al Usuario (486).

Del análisis de la información se evidencia que 302 solicitudes se encuentran pendientes de respuesta, concentrándose la mayor acumulación en el Grupo de Atención al Usuario.

Se recomienda adecuar mecanismos alternativos de seguimiento, control y monitoreo de las PQRSD por parte de la Secretaría General, que faciliten la adopción oportuna de acciones correctivas.

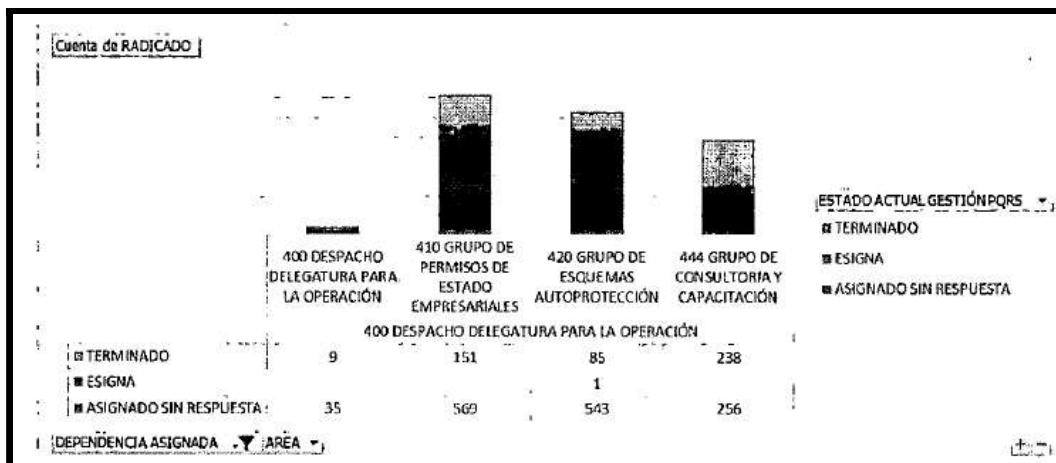


Fuente: informe Grupo de atención al usuario 20263700000013CS del 5 de enero de 2026

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA OPETACIÓN

En la siguiente gráfica se relacionan las PQRSD asignadas a la delegada para la Operación, con un total de 1.887 solicitudes. Estas se distribuyeron entre el Grupo de Permisos de Estado Empresarial (720), el Grupo de Esquemas de Autoprotección (629), el Grupo de Consultoría y Capacitación (494) y la delegada para el Control (44).

Del análisis de la información se evidencia que únicamente se dio respuesta a 323 PQRSD, lo que refleja un bajo nivel de atención frente al volumen total de solicitudes asignadas. Esta situación representa un riesgo significativo para el cumplimiento de los términos legales establecidos y para la garantía de los principios de oportunidad, eficacia y eficiencia en la gestión institucional.



Fuente: informe Grupo de atención al usuario 20263700000013CS del 5 de enero de 2026

OBSERVACIONES Y CONCLUSIÓN POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Existe un alto volumen de PQRSD sin respuesta, lo que evidencia un rezago considerable en la atención de solicitudes y representa un riesgo frente al cumplimiento de los términos legales y los principios de oportunidad, eficacia y eficiencia.
- Se identifican debilidades en los mecanismos de seguimiento y control, dificultando la detección temprana de rezagos y la adopción de acciones correctivas oportunas.

- La acumulación de solicitudes sin atender genera riesgos administrativos, disciplinarios y legales, así como posibles afectaciones a la imagen institucional y a la confianza de los ciudadanos.
- Es necesario fortalecer la coordinación entre los grupos responsables, así como evaluar la asignación de recursos humanos y operativos para garantizar la atención oportuna de las PQRSD.
- Es necesario implementar medidas correctivas y preventivas, tales como:
Optimizar la distribución de las PQRSD según la capacidad operativa de cada grupo.
Fortalecer los mecanismos de monitoreo y seguimiento de las solicitudes.
Asignar recursos adicionales o reforzar la gestión interna para reducir el rezago.

SOPORTES DE LA REVISIÓN

Para la elaboración del respectivo informe se tuvo en cuenta el informe reportado por el Grupo de atención al usuario radicado bajo No. 20263700000013CS del 5 de enero de 2026.

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.

Elaborado por:

Diana Milena Bohorquez Ortiz – Profesional de Defensa.

Revisado por:

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

Aprobado por:

Carolina López Gallego – jefe Oficina de Control Interno (e)