



Memorando N°

FECHA: 17/07/2025

PARA: DR. LARRY SADIT ALVAREZ MORALES
Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DECONTROL INTERNO

Dr. JUAN DIEGO ANGARITA OSPINA
Secretario General

Dra. MARIA DEL PILAR BERNAL CANO
Superintendente delegada para la Operación

Dr. JHON FREDY LÓPEZ FRANCO
Superintendente Delegado para el Control

Ing. SOL MARINA CURE FLOREZ
Jefe Oficina de sistemas

Dra. DANIELA FERNANDA ORTIZ CARDOZO
Jefe Oficina Jurídica

Dra. FRANCI ESPINOSA PALACIOS
Jefe oficina asesora de planeación

LÍDER DEL PROCESO Y/O DEPENDENCIA

DR. NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Coordinador Grupo de Atención al Usuario.

DE: Luis Eduardo Perdomo Londoño
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS PRIMER SEMESTRE 2025

Respetados Doctores:

En cumplimiento con lo establecido en la normatividad vigente sobre el Derecho de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y regulado por la Ley 1755 de 2015, así como en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, y en virtud de lo señalado en el Decreto 338 de 2019 respecto al destino de los informes dirigidos al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, me permito remitir el informe de seguimiento de PQRS.

Cordialmente.


Luis Eduardo Perdomo Londoño
Jefe Oficina de Control Interno

LUIS EDUARDO PERDOMO LONDOÑO
Firmado digitalmente por LUIS EDUARDO PERDOMO LONDOÑO
Fecha: 2025.07.17 10:12:53 -05'00'

Página 1 de 1

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Luis Eduardo Perdomo Londoño - Jefe Oficina Control Interno	Oficina Control Interno
Revisó	Luis Eduardo Perdomo Londoño - Jefe Oficina Control Interno	Oficina Control Interno
Revisó y Aprobó	Luis Eduardo Perdomo Londoño - Jefe Oficina Control Interno	Oficina Control Interno

16 de julio de 2025

DRA. YENNIFFER EDILMA PARRA MOSCOSO
Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada

DR. JUAN DIEGO ANGARITA OSPINA
Secretario General

DRA. FRANCI ESPINOSA PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

DRA. MARIA DEL PILAR BERNAL CANO
Superintendente Delegada para la Operación

DRA. JHON FREDY LÓPEZ FRANCO
Superintendente Delegado para el Control

ING. SOL MARINA CURE FLOREZ
Jefe Oficina de Sistemas

DRA. DANIELA FERNANDA ORTIZ CARDOZO
Jefe Oficina Jurídica

LÍDERES DE PROCESO Y DEPENDENCIAS

INFORME SOBRE PQRSD GESTIONADOS POR LA SUPERVIGILANCIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2025.

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) gestionadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada durante el primer semestre de 2025. Se detalla el volumen de solicitudes recibidas, su clasificación, el estado de la gestión y los canales de atención utilizados por los ciudadanos. Este reporte evidencia los principales focos de atención, así como los desafíos operativos enfrentados por la entidad, incluyendo un alto volumen de solicitudes vencidas y fallas técnicas en plataformas clave como y el gestor documental.

2. MARCO NORMATIVO

- 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"
- LEY 1712 DE 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Directiva Ministerial Nro. 42222 del 27 de mayo de 2016, sobre la Democratización de la Gestión Pública y Lucha Contra la Corrupción, que instruye la presentación de estos informes.

- Artículo 1 del decreto 338 de 2019 por medio del cual se modifica el Parágrafo 1 del artículo 2.2.21.4.7 del decreto 1083 de 2015 que establece lo siguiente:

Parágrafo 1: "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" (...)

3. OBJETIVO

Presentar un informe sobre el estado y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, analizando las estadísticas, el estado de las respuestas y los canales de atención, en cumplimiento de la normativa vigente.

4. ALCANCE

Este informe abarca el análisis cuantitativo y cualitativo de las 1.969 PQRSD recibidas y gestionadas por la entidad durante el primer semestre del año 2025. El análisis incluye la clasificación por asunto y tipo, el estado de las solicitudes (resueltas, en término, vencidas), las dependencias responsables y los diferentes canales de interacción con el ciudadano.

5. INFORME DE SEGUIMIENTO.

5.1 Consolidado General de PQRSD (Segundo Trimestre 2025)

Durante el primer semestre de 2025, se gestionaron un total de 1.973 PQRSD. La distribución por tipo de solicitud fue la siguiente:

- **Peticiones: 1.517**
- **Quejas: 233**
- **Reclamos: 220**
- **Denuncias: 3**
- **Sugerencias: 0**
- **Total: 1973**

CLASE ASUNTO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	921	207	192	0	3	1323	67,06%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	112	6	4	0	0	122	6,18%
ASPECTOS CONTRATACIÓN	11	0	0	0	0	11	0,56%
ASPECTOS PERSONAL	7	1	0	0	0	8	0,41%
ASPECTOS DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0,00%
ORDEN PÚBLICO-OPERACIONALES	0	0	0	0	0	0	0,00%
SERVICIO MILITAR	0	0	0	0	0	0	0,00%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	4	1	0	0	0	5	0,25%
DERECHOS HUMANOS Y DIH	0	0	0	0	0	0	0,00%
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS FINANCIEROS - NÓMINA	113	5	0	0	0	118	5,98%
INCORPORACIÓN CURSOS	0	0	0	0	0	0	0,00%
ATENCIÓN AL USUARIO	119	8	12	0	0	139	7,05%
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	0	0	0	0	0	0	0,00%
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS PRESTACIONALES	0	0	0	0	0	0	0,00%
VARIOS	230	5	12	0	0	247	12,52%
TOTAL	1517	233	220	0	3	1973	100%

5.2 Estado de la Gestión de Solicitudes

La gestión de respuesta a las PQRSD presenta un desafío crítico para la entidad:

- **Solicitudes Recibidas (Periodo actual):** 1.973.
- **Solicitudes Vencidas:** 1.412, lo que representa un **71.71% del total** de peticiones que se encuentran pendientes por resolver y se encuentran ya vencidas.
- **Vencidas por Dependencia.**
Despacho Superintendente: 329
Despacho Delegatura para el Control: 463
Secretaría general: 176
Delegatura para la Operación: 817

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER EN TERMINOS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	PENDIENTES RESOLVER VENCIDAS %
1973	309	248	1412	71.71%

5.3 Dependencias con Mayor Carga de PQRS

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	24	1	0	0	25
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina de Sistemas	0	123	5	1	0	129
Oficina de Asesora de Planeación	0	46	0	0	0	46
Oficina Asesora Jurídica-Recursos-Coactivo-Recursos	0	112	6	4	0	122
Oficina de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	0	0	0	0	0
Despacho Superintendente Delegado para la Operación	0	12	0	0	0	12
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	231	2	63	0	296
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	172	2	52	0	226
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	197	4	52	0	253
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	3	0	0	0	3
*Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	3	273	197	21	0	494
Grupo de Sanciones	0	30	1	4	0	35
Grupo de Inspecciones	0	4	1	0	0	5
Secretaría General	0	2	0	1	0	3
Grupo de Recursos Humanos	0	7	1	0	0	8
Grupo de Recursos Financieros	0	113	0	5	0	118
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	31	0	3	0	34
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	2	2	1	0	5
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	4	1	0	0	5
Grupo de Contratos	0	11	0	0	0	11
Grupo de Atención al Usuario	0	119	8	12	0	139
TOTAL GENERAL	3	1516	231	219	0	1969

La asignación de solicitudes por área muestra que la mayor carga de trabajo recae en:

- **Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS):** 494 solicitudes
- **Grupo de Permisos de Estado Empresariales:** 296 solicitudes.
- **Grupo de Consultoría y Capacitación:** 253 solicitudes

5.4 Canales de Atención y Recepción

- **Canal de Radicación:** La **Sede Electrónica** (correo electrónico) fue el medio predominante para la radicación de documentos, con un **82,22%** del total (1.619 solicitudes)
- **Canales de Interacción:** En cuanto a las interacciones generales con los ciudadanos, la **Atención Presencial** fue el canal más utilizado con 1.536 atenciones (69%), seguido por el **Call Center** con 694 atenciones (31%).

5.5 Impacto de Fallas Técnicas

La operatividad se vio afectada por fallas significativas:

- **Falla del Call Center/Chat:** El servicio telefónico estuvo fuera de servicio durante gran parte del segundo trimestre, restableciéndose el 26 de mayo de 2025. Esto impactó la interacción con los ciudadanos y la medición de la satisfacción.
- **Falla del Gestor Documental:** Se implementó un plan de contingencia (Resolución No 20253000002067CS) debido a fallas en el gestor documental, lo que obligó a generar comunicaciones de salida de forma manual.

5.6 Satisfacción del Usuario

En relación con la medición de los factores generadores de satisfacción e insatisfacción, necesidades y expectativas de los peticionarios y de la ciudadanía en general, durante el 01 de abril al 30 de junio de 2025, se aplicaron 105 encuestas a usuarios que acudieron de forma presencial a la entidad:

RESULTADOS DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CON 3 PREGUNTAS- 5 POSIBILIDADES DE CALIFICACION ABRIL 1 JUNIO 30 DE 2025						
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE	TOTALES
PREGUNTA 1	24	3	0	4	9	40
PREGUNTA 2	23	4	1	3	9	40
PREGUNTA 3	13	1	2	2	7	25
TOTAL	60	8	3	9	25	105
%	57%	8%	3%	9%	24%	100%

PREGUNTAS:

1. ¿En una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente, ¿Cómo califica la atención al usuario ofrecida en la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada?
2. ¿Cómo califica la atención brindada por el funcionario?
3. Cómo califica la atención recibida en su solicitud, tramite o PQRS

Los resultados mostraron una percepción dividida:

- El **57%** de los encuestados calificó la atención como **"Excelente"**.
- Un **24%** la calificó como **"Deficiente"**, lo cual es considerado una alerta significativa para la entidad.

6. CONCLUSIONES

- La Superintendencia manejó un volumen elevado de 1.969 PQRS en el semestre, concentradas principalmente en "Aspectos Misionales".
- Existe 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 una mayoría califica el servicio como excelente, casi una cuarta parte lo considera deficiente, lo que indica inconsistencias en la calidad de la atención.

7. RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Desarrollar un plan de choque para evacuar las 1.412 solicitudes vencidas y reducir los tiempos de respuesta para cumplir con los términos de ley.
- Fortalecer la infraestructura tecnológica, de tal forma que permita garantizar la estabilidad y funcionamiento continuo de los canales de atención como el Call Center y el gestor documental para evitar futuras interrupciones del servicio.
- Optimizar procesos internos y analizar los flujos de trabajo en las dependencias con mayor carga, como el Grupo de Quejas y el Grupo de Permisos, para identificar y corregir ineficiencias.
- Mejorar la calidad del servicio e Investigar las causas de la calificación "Deficiente" por parte del 24% de los usuarios para implementar acciones correctivas y estandarizar la calidad de la atención en todos los canales.

8. SOPORTES DEL INFORME

- Base de Datos Derechos de Petición
- Informe PQRSD segundo trimestre 2025 del grupo de Atención al Usuario.

Elaborado por:

Katterin Vélez Martínez – Contratista Control Interno.

Revisado por:

Diana Milena Bohórquez Ortiz-Profesional de Defensa

Aprobado por:

Luis Eduardo Perdomo Londoño – Jefe Oficina de Control Interno.

LUIS
EDUARDO
PERDOMO
LONDOÑO
O

Firmado
digitalmente por
LUIS EDUARDO
PERDOMO
LONDOÑO
Fecha:
2025.07.16
16:27:13 -05'00'