

Memorando N°

FECHA: 05 de enero de 2026

PARA: CAROLINA LÓPEZ GALLEGU
Jefe Oficina de Control Interno

DE: KAREN STEPHANY AGUILAR CORTES
Coordinadora Atención Al Usuario

ASUNTO: INFORME PQRSU 01 DE ENERO - 30 DE DICIEMBRE DEL 2025

Cordial saludo,

Por medio del presente, y con el fin dar respuesta a la solicitud realiza el día 24 de diciembre de 2025, respecto al informe de ley correspondiente a la gestión de PQRSU, nos permitimos dar a conocer el informe de seguimiento a la gestión realizada por parte del Grupo de Atención al Usuario, durante la vigencia 2025, de acuerdo con la normativa vigente.

• **INGRESO TOTAL DE PQRSU**

Tabla 1. (01 ENERO - DICIEMBRE 30)

(PQRSU 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

Durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de diciembre del presente año, ingresaron a la entidad un total de **6.423 Solicitudes** tipificadas como **PQRSU**, de las cuales se dio respuesta a **1.827**.

A la fecha, permanecen en trámite **4.596 radicados**, dentro de los cuales se incluyen **450** Radicados de **Esigna**.

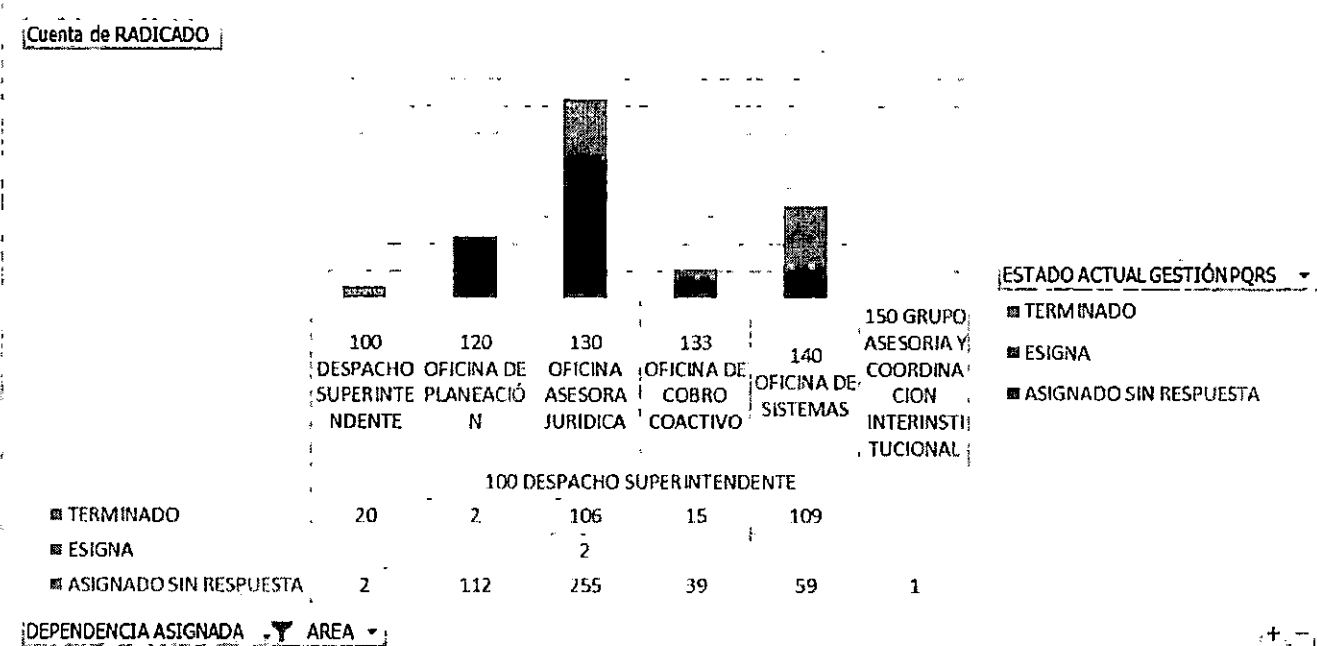
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	Gestión de Servicio
Revisó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	Gestión de Servicio

Memorando N°

En virtud de lo anterior, en los siguientes gráficos se relaciona el estado de las peticiones asignadas a cada dependencia, detalladas de la siguiente manera:

- ✓ **PQRSD**
- ✓ **Terminadas**
- ✓ **en Gestión**
- ✓ **Esigna para la vigencia 2025.**

• **DESPACHO SUPERINTENDENTE:**



Fuente: Base PQRS 2025

De acuerdo con la gráfica presentada, se observa una alta concentración de radicados sin gestión, que ascienden a un total de **(470)** incluidos los radicados de esigna.

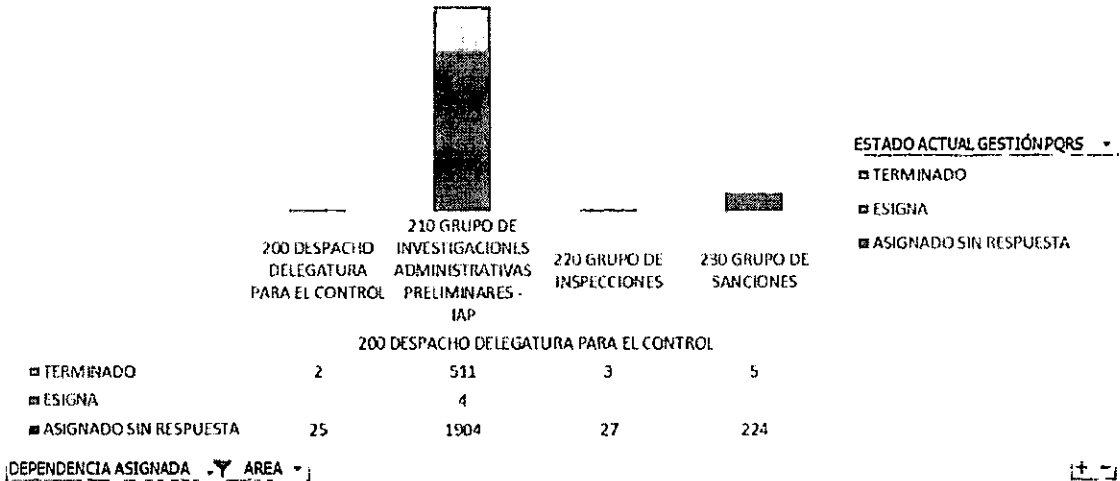
La mayor carga corresponde a la **Oficina de Asesora Jurídica**, con **(257)** solicitudes, seguida de la **oficina de Sistemas** con **(59)**, el área de Planeación con **(112)**, **GACIN** con **(1)** y finalmente el **Despacho Superintendente** con **(2)**.

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	Gestión de Servicio
Revisó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	Gestión de Servicio

Memorando N°

• **DELEGATURA PARA EL CONTROL:**

Cuenta de RADICADO

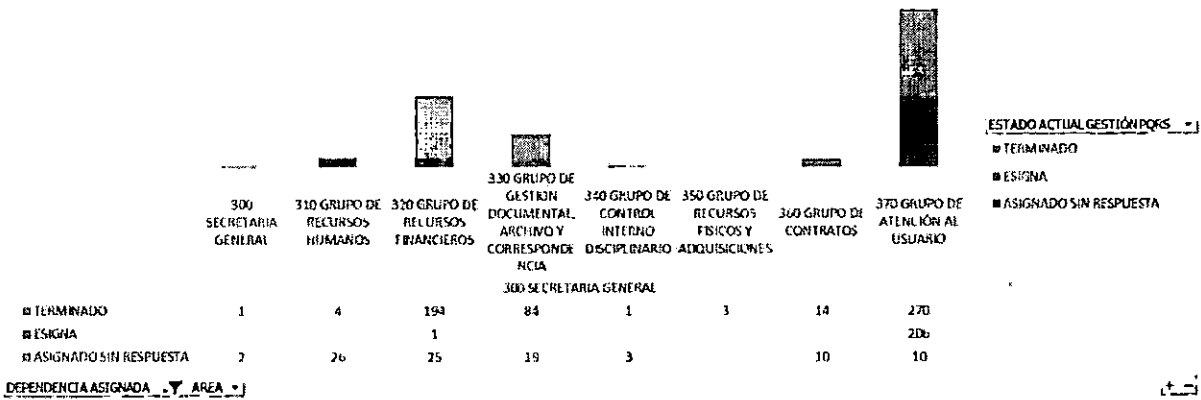


Fuente: Base PQRS 2025

La gráfica evidencia alta concentración de radicados sin gestión en el **Grupo de IAP**, con un total de **(1.908)**, le siguen el **Grupo de Sanciones** con **(224)**, el área de **Inspecciones** con **(27)** y **Despacho Delegatura para el Control** con **(25)**. En consecuencia, se sugiere gestionar las respuestas de las peticiones que en conjunto suman **(2.184)** radicados, incluyendo aquellos que permanecen alojados en el gestor Documental.

• **Secretaría General:**

Cuenta de RADICADO



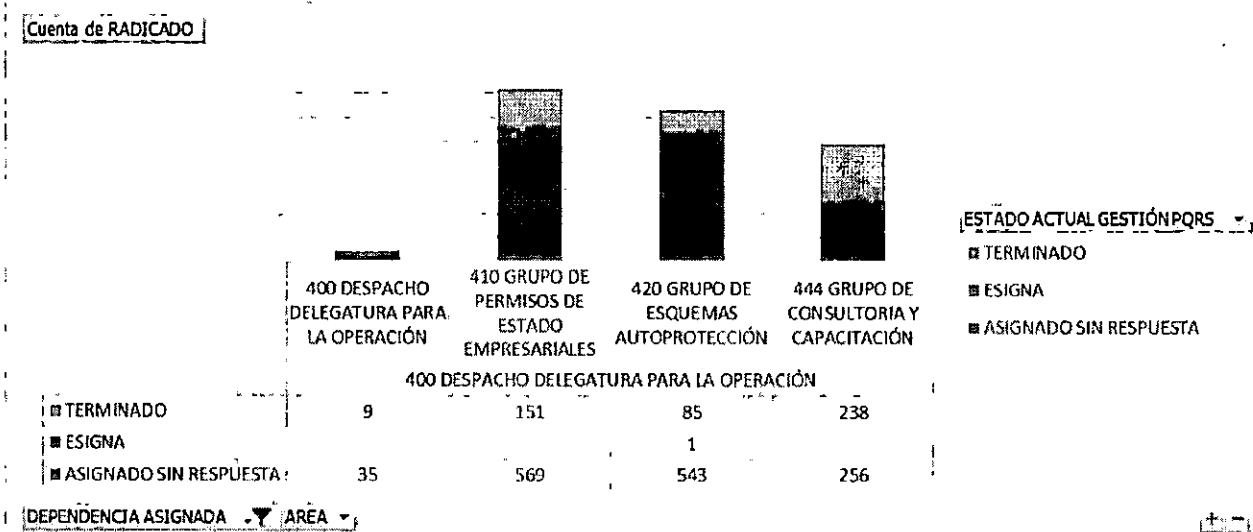
Fuente: Base PQRS 2025

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	Gestión de Servicio
Revisó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	Gestión de Servicio

Memorando N°

De acuerdo con la información presentada, se identifican (302) solicitudes sin respuesta, incluido lo que se encuentra alojado en esigna, distribuidas en los siguientes grupos: **Recursos Financieros** con (26), **Atención Al Usuario** con (216), **Gestión Documental** con (19), **Recursos Humanos** con (26), **Contratos** con (10), el Grupo de **Control Interno Disciplinario** (3).

• Delegatura para la Operación:



Fuente: Base PQRS 2025

La gráfica evidencia un total de (1.404) radicados sin Gestión, concentrados principalmente en el **Grupo de Permisos de Estados Empresariales** que registra (569) solicitudes, en el segundo lugar se encuentra el **Grupo de Esquemas de Autoprotección** con (544), estos dos grupos concentran el 80% del total de radicados recibidos en esta dependencia, seguido por el **Grupo de Consultoría y Capacitación** (256) y finalmente el **Despacho Delegatura para la Operación** con (35).

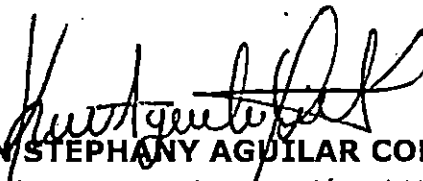
NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	Gestión de Servicio
Revisó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	Gestión de Servicio

Memorando N°

✓ **CONCLUSIONES:**

- Se hace imperativo dar respuesta oportuna a las PQRSD dentro de los términos establecidos por la Ley. Es importante señalar que, según los datos analizados, se evidencia una alta concentración de peticiones vencidas.
- Adicionalmente, el Grupo de Atención al Usuario no ha recibido retroalimentación frente a las respuestas emitidas por cada una de las dependencias, a pesar del seguimiento que se realiza, así como de las mesas de trabajo.
- Cabe resaltar que, los datos reportados en este informe se fundamentan en el plan de contingencia adoptado por la entidad, a raíz de las fallas presentadas en el gestor documental.
- En consecuencia, la información consignada está sujeta a ajustes derivados de las devoluciones registradas durante el proceso de radicación a cargo del Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia.
- Desde el Grupo de Atención al Usuario se sugiere implementar un esquema de corresponsabilidad y seguimiento para la atención de PQRSD, mediante el cual cada Dependencia tenga un responsable designado, con plazos definidos y reportes periódicos de cumplimiento.
- Así mismo, se propone la implementación de una única matriz de seguimiento y consolidación de PQRSD, para tener un mismo registro de las peticiones, y evitar duplicidad o información errada.

Cordialmente,


KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Página 5 de 5

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	Gestión de Servicio
Revisó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	- Gestión de Servicio