

Memorando N°

FECHA: 3 de marzo de 2025

PARA: **YENNIFER EDILMA PARRA MOSCOSO**
Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada
JUAN DIEGO ANGARITA OSPINA
Secretario General (E)
CRISTHIAM ARMANDO GARCÍA ARIZA
Coordinador Grupo de Atención al Usuario

DE: **LUIS EDUARDO PERDOMO LONDOÑO**
Jefe Oficina De Control Interno

ASUNTO: INFORME A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD RECEPCIONADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024

Respetados (as) doctores (as)

En ejercicio de las competencias asignadas a esta jefatura en virtud de la Ley 87 de 1993 y en concordancia con el “*Rol enfoque hacia la Prevención*”, de manera atenta nos permitimos remitir el INFORME A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD RECEPCIONADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024.

Dicho seguimiento, tuvo como 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), siendo del caso señalar, que producto de las pruebas de auditoría ejecutadas por el equipo auditor de la Oficina de Control Interno, se puede concluir que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada continúa presentando incumplimiento a los términos señalados normativamente, para la contestación y/o trámite de las peticiones, quejas y reclamos, los cuales fueron descritos detalladamente en el cuerpo de dicho informe.

Por tal razón, se procedió e elevar las siguientes recomendaciones, las cuales hacen parte del aludido informe:

1. Dar cumplimiento a la normatividad archivística promoviendo la observancia de los procedimientos internos asociados al Proceso de Gestión Documental.
2. Diseñar e implementar estrategias de comunicación que permitan generar alertas, seguimientos y controles para prevenir riesgos de incumplimiento desde la primera línea de defensa según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
3. Evaluar y realizar seguimiento a las causas de incumplimiento de respuesta a peticiones y en los casos aplicables, tomar las medidas correctivas pertinentes a que hubiere lugar.

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	Jaime Antonio Sarmiento Santander	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
Revisó y Aprobó	LUIS EDUARDO PERDOMO LONDOÑO - Jefe Oficina de Control Interno	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Memorando N°

4. Establecer estrategias de cumplimiento y seguimiento, ya que el 35% de las PQRSD recepcionadas durante el segundo semestre de 2024 fueron resueltas fuera de los Términos dados en la normatividad, y el 58,2% de las PQRSD no contaban con respuesta por parte de la Entidad.
5. De acuerdo con lo establecido en la Ley 1952 de 2019, artículo 39 Prohibiciones a los servidores públicos, numeral 8 que a la letra dice: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades (...)”, realizar traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario en los casos donde los Funcionarios Públicos no atendieron de manera oportuna los requerimientos que les fueron asignados.
6. Tomar las medidas correctivas que le permita a la Supervigilancia dar cumplimiento a las funciones que le fueron asignadas, resolviendo de manera oportuna la totalidad de las PQRSD y otros requerimientos administrativos que le sean solicitados, con el fin de mejorar los niveles de seguridad y confianza pública y brindar una adecuada protección a los usuarios de servicios de vigilancia y seguridad privada.
7. Promover la resolución de todas las peticiones a cargo de los jefes de Oficina, así como los Líderes de los diferentes Grupos, de manera oportuna y con respuestas de fondo.

Cordialmente,


LUIS EDUARDO PERDOMO LONDOÑO
Jefe Oficina de Control Interno

**LUIS
EDUARDO
PERDOMO
LONDOÑO**

Firmado digitalmente
por LUIS EDUARDO
PERDOMO LONDOÑO
Fecha: 2025.03.03
09:55:16 -05'00'

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	Jaime Antonio Sarmiento Santander	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
Revisó y Aprobó	LUIS EDUARDO PERDOMO LONDOÑO - Jefe Oficina de Control Interno	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

FECHA DE SEGUIMIENTO/INFORME 26/02/2025

PROCESO Y/O DEPENDENCIA

ATENCIÓN AL USUARIO/GESTION DOCUMENTAL

LÍDER DEL PROCESO Y/O DEPENDENCIA

Dr. JUAN DIEGO ANGARITA OSPINA, Secretario General (E)

TEMA DE SEGUIMIENTO/INFORME

GESTIÓN DEL SERVICIO / INFORME A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD RECEPCIONADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024

NORMATIVA

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 el 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 (PQRSB).

ALCANCE

Segundo semestre de 2024, periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024.

ANTECEDENTES

En desarrollo del seguimiento a la gestión de las PQRSB recepcionadas durante el segundo semestre de la vigencia 2024, la Oficina de Control Interno remitió al Coordinador del

Grupo de Atención al Usuario, correo electrónico de fecha 23 de enero de 2025 a través del cual solicita remitir a esta Oficina la base de datos de PQRSD del II semestre 2024, la cual servirá de base para el análisis de oportunidad en la atención de las mismas.

Es importante recordar, que la Oficina de Control Interno expidió el Informe No. 21 de fecha 30 de octubre de 2024, 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 (PQRS) recepcionadas durante el primer semestre de 2024. En dicho informe, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Producto de las pruebas de auditoría ejecutadas por el equipo auditor de la Oficina de Control Interno, se puede concluir que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada continúa presentando incumplimiento a los términos señalados normativamente para la contestación y/o trámite de las peticiones, quejas y reclamos, los cuales fueron descritos detalladamente en el cuerpo del presente informe.
2. No existe una cultura de cumplimiento frente a la resolución de las PQRS recepcionadas, por cuanto se evidenció que tan sólo el 31% de las PQRS interpuestas por los petitionarios durante el primer semestre de 2024, fueron resueltas de manera oportuna por parte de la Supervigilancia.

Con ocasión de las conclusiones mencionadas anteriormente, se procedió por parte de la Oficina de Control Interno a realizar las siguientes recomendaciones con alcance de medida preventiva así:

1. Dar cumplimiento a la normatividad archivística promoviendo la observancia de los procedimientos internos asociados al Proceso de Gestión Documental.
2. Diseñar e implementar estrategias de comunicación que permitan generar alertas, seguimientos y controles para prevenir riesgos de incumplimiento desde la primera línea de defensa según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
3. Evaluar y realizar seguimiento a las causas de incumplimiento de respuesta a peticiones y en los casos aplicables tomar las medidas correctivas pertinentes a que hubiere lugar.
4. Establecer estrategias de cumplimiento y seguimiento, ya que el 25,4% de las PQRS recepcionadas durante el primer semestre de 2024, fueron resueltas fuera

de los Términos dados en la normatividad y el 42,4% de PQRSD no contaban con respuesta por parte de la Entidad.

5. De acuerdo con lo establecido en la Ley 1952 de 2019, artículo 39 Prohibiciones a los servidores públicos, numeral 8 que a la letra dice: "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades (...)", realizar traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario en los casos donde los Funcionarios Públicos no atendieron de manera oportuna los requerimientos que les fueron asignados.
6. Tomar las medidas correctivas que le permita a la Supervigilancia dar cumplimiento a las funciones que le fueron asignadas, resolviendo de manera oportuna la totalidad de las PQRSD y otros requerimientos administrativos que le sean solicitados, con el fin de mejorar los niveles de seguridad y confianza pública y brindar una adecuada protección a los usuarios de servicios de vigilancia y seguridad privada.
7. Promover la resolución de todas las peticiones a cargo de los jefes de Oficina, así como los Líderes de los diferentes Grupos, de manera oportuna y con respuestas de fondo.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL SEGUIMIENTO/INFORME

a. Desarrollo del seguimiento

En la fase de ejecución del seguimiento, se practicaron las pruebas pertinentes para evaluar la gestión institucional de las PQRSD recibidas por la Supervigilancia durante el segundo semestre de 2024, por medio de la aplicación de los procedimientos o técnicas de auditoría como la inspección documental, consulta y la confirmación de la información suministrada por los responsables de las unidades o actividades auditadas.

El desarrollo de este seguimiento inició con la verificación de la base de datos de PQRSD remitida por parte de la Coordinación del Grupo de Atención al Usuario, en la cual se validó el cumplimiento de la oportunidad en las respuestas a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, revisión de las evidencias y/o soportes suministrados por los responsables mediante el correo institucional.

CONDICIÓN:

De acuerdo con la información contenida en la base de datos suministrada por el Grupo de atención al usuario, en la celda E de la hoja de cálculo, se registró el "TIPO DE SOLICITUD", al consolidar la información contenida en dicha celda, se encontraron las siguientes tipologías:

TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE SOLICITUDES
Consultas	5
Denuncias	1
Petición de Interés Particular	663
Petición interés general	225
Quejas	18
Reclamos	501
Solicitud de documentos	29
TOTAL GENERAL	1.442

Elaboración propia – Oficina de Control Interno

De lo anterior, podemos observar que la clasificación empleada no se encuentra totalmente ajustada a los lineamientos dados en la normatividad aplicable, toda vez que los “reclamos”, hacen parte de las peticiones de interés particular.

La clasificación inadecuada de las PQRSD genera duda razonable frente a los controles y confiabilidad de la base de información. Así mismo, se insiste en que los términos para promover las respuestas varían de acuerdo con la clasificación de las mismas, situación que podría derivar en respuestas inoportunas a los reclamos y peticiones de interés particular.

A continuación, se presentan los términos establecidos en la normatividad legal vigente:

TIPO DE PETICION	TÉRMINO PARA RESOLVER
Peticiones de documentos y de información	10 días
Petición interés particular	15 días
Consultas	30 días

Elaboración propia – Oficina de Control Interno

CRITERIO(S)

Las falencias en la indebida clasificación de las PQRSD, derivan en incumplimientos a la normatividad que regula el Derecho de Petición en Colombia establecido en la Ley 1755 de 2015 del Congreso de la República, que a la letra dice: Artículo 14. “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se*

entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

POSIBLE(S) CAUSA(S)

- Falencias en la determinación del tipo de PQRS, ocasionado por desconocimiento de la normatividad legal vigente que regula el Derecho de Petición en Colombia.

POSIBLE(S) CONSECUENCIA(S)

- Materialización de daño antijurídico derivado de las acciones de tutela y posibles desacatos que se formulen con ocasión de la no atención o atención extemporánea de PQRS
- Posibilidad de afectación económica y/o reputacional por multas y/o sanciones por parte de los Entes de Control debido al incumplimiento en la oportunidad de la resolución de las PQRS allegadas a la Entidad.
- Incumplimiento en la resolución de las PQRS (Segundo semestre de 2024)

CONDICIÓN:

Al validar la información en la base de datos suministrada por Secretaria General - Grupo Atención al Usuario, se observó que solamente se alcanzó respuesta oportuna de 167 de ellas, correspondiente al (6,6%), que 877 peticiones que representan el (35%) del total fueron resueltas de manera extemporánea y que 1459, es decir el (58,2%), aún no cuentan con respuesta por parte de la Entidad.

El contenido de la siguiente tabla detalla el número de PQRS 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:

Etiquetas de fila	Con tiempo	Extemporaneo	Finalizado	Vencido	Total general
Trimestre 3		723	125	489	1337
DESPACHO SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA		37	18	149	204

CONTROL INTERNO				1	1
DESPACHO SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA				1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA		37	18	139	194
OFICINA DE SISTEMAS				8	8
SECRETARIA GENERAL		397	88	41	526
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO		271	79	14	364
GRUPO DE CONTRATOS		3	4		7
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		3			3
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL		106		26	132
GRUPO DE RECURSOS FINANCIEROS		11	2	1	14
GRUPO DE RECURSOS FISICOS			1		1
GRUPO DE RECURSOS HUMANOS		3	2		5
SUPERINTEDENTE DELEGADO PARA EL CONTROL		271	19	151	441
GRUPO DE INSPECCION				3	3
GRUPO DE SANCIONES			2	7	9
INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES		271	17	140	428
SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA EL CONTROL				1	1
SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA OPERACION		18		148	166
GRUPO CONSULTORIA Y CAPACITACION		10		27	37
GRUPO DE ESQUEMAS DE AUTOPROTECCION		6		33	39
GRUPO DE PERMISOS DE ESTADO		2		84	86
SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA LA OPERACION				4	4
Trimestre 4	17	154	42	944	1157
DESPACHO SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA	2	1		92	95
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1		72	75
OFICINA DE SISTEMAS				20	20
SECRETARIA GENERAL	8	145	41	115	309
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	6	129	37	57	229
GRUPO DE CONTRATOS		1			1
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	1		1	45	47
GRUPO DE RECURSOS FINANCIEROS		15	2	7	24
GRUPO DE RECURSOS HUMANOS			1		1
OFICINA ASESORA JURIDICA				2	2
OFICINA DE SISTEMAS	1			4	5
SUPERINTEDENTE DELEGADO PARA EL CONTROL	5	4	1	477	487

GRUPO DE INSPECCION		1	1	3	5
GRUPO DE SANCIONES				8	8
INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES	5	3		465	473
SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA EL CONTROL				1	1
SUPERINTEDEnte DELEGADO PARA LA OPERACION	2	4		260	266
GRUPO CONSULTORIA Y CAPACITACION		1		48	49
GRUPO DE ESQUEMAS DE AUTOPROTECCION				84	84
GRUPO DE PERMISOS DE ESTADO	2	3		125	130
SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA LA OPERACION				3	3
#IREF!				9	9
DESPACHO SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA				1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA				1	1
SUPERINTEDEnte DELEGADO PARA EL CONTROL				7	7
INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES				7	7
SUPERINTEDEnte DELEGADO PARA LA OPERACION				1	1
GRUPO DE ESQUEMAS DE AUTOPROTECCION				1	1
Total general	17	877	167	1442	2503

CRITERIO:

Las falencias en los controles, derivan en incumplimientos a la normatividad que regula la gestión institucional de las PQRS, establecida en la Ley 1755 de 2015 que a la letra dice:

ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Concordante con lo estipulado en la Ley 1952 de 2019 Artículo 38 numeral 39, que a la letra dice: "Son deberes de todo servidor público: 39. Actuar con imparcialidad,

asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley”.

Y el Artículo 39 en su numeral 8, *“A todo servidor público le está prohibido: (...) 8: Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.* (Subrayado fuera de texto).

POSIBLE(S) CAUSA(S):

- La cultura organizacional frente a las PQRSD no se encuentra alineada con la misionalidad de la Entidad, por cuanto no se resuelven los requerimientos de los peticionarios en debida forma y bajo los términos dados en las normativas vigentes.
- Falencias en el gestor documental E-Signa para recibir, radicar, gestionar, acceder, consultar, producir, firmar y dar continuidad a los flujos documentales de los diferentes trámites y otros procedimientos administrativos.

POSIBLE(S) CONSECUENCIA(S):

- Materialización de daño antijurídico derivado de las acciones de tutela y posibles desacatos que se formulen con ocasión de la no atención o atención extemporánea de PQRS
- Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento en la resolución de las PQRSD, debido al incumplimiento de los términos para respuesta de las PQRSD y/o falta o deficiencias en su seguimiento y monitoreo.

b. Gestión Institucional a las PQRSD del primer semestre de 2024:

En el marco del seguimiento realizado a la Gestión de las PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2024, fue posible verificar que aún persisten las fallas en el gestor documental E-Signa evidenciadas desde el anterior seguimiento, lo cual ha conllevado a que aún se mantenga el plan de contingencia que se implementó mediante la Resolución 20241300000002C del 3 de abril de 2024, en busca de garantizar el normal desarrollo de las actividades institucionales.

Igualmente, fue posible verificar que aún persiste la situación de inobservancia de los lineamientos dados por Secretaría General mediante la citada resolución, toda vez que el Grupo de Atención al Usuario continúa asignando los números de consecutivos de entrada de las PQRS, tarea que le corresponde al Grupo de Gestión Documental.

Descendiendo al objeto del presente seguimiento tenemos que, durante el segundo semestre de 2024 los distintos usuarios presentaron un total de 2.503 PQRS, entre quejas, reclamos, denuncias, solicitudes de documentos, solicitud de información, peticiones de información entre entidades, consultas y traslados por competencia. Con respecto a la oportunidad en la atención de dichas PQRS, se observó que solamente se alcanzó respuesta oportuna a 167 de ellas, correspondiente al (6,6%), 877 peticiones que representan el (35%) del total fueron resueltas de manera extemporánea y 1459, es decir el (58,2%), aún no cuentan con respuesta por parte de la Entidad, siendo necesario aclarar que de estas últimas se encuentran vencidas 1.442 PQRS.

De lo anterior, se puede evidenciar que el (93,2%) de las PQRS no fueron resueltas o su resolución se dio de manera inoportuna frente a lo señalado en la normatividad que regula el derecho de petición, lo cual significa que la gestión en ese sentido ha venido desmejorando sustancialmente, dado que en el periodo anterior (primer semestre de 2024) la proporción fue del 67,8% de los casos.

La situación antes mencionada, ya había sido identificada por parte de la Oficina de Control Interno, en el seguimiento realizado a las PQRS recepcionadas durante el primer semestre de 2024, en el cual se alcanzó cumplimiento oportuno del 32,2%% de las PQRS presentadas por la ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada fortalecer la gestión institucional relacionada con la resolución de las PQRS, toda vez que las actividades programadas y ejecutadas no han sido efectivas para el cumplimiento frente a lo establecido en las normas que regulan el Derecho de Petición.

POSIBLES RIESGOS IDENTIFICADOS

- Posibilidad de materialización del riesgo de Daño Antijurídico a causa de las acciones de tutela y posibles desacatos originados por la no atención o atención extemporánea de PQRS.
- Posibilidad de afectación económica por multas o sanciones impuestas por entes de control y/o afectación reputacional, por incumplimiento en la resolución de las

PQRSD, debido a la inobservancia de los términos para respuesta de las PQRSD y/o falta o deficiencias en su seguimiento y monitoreo.

CONCLUSIONES

Producto de las pruebas del presente seguimiento, el equipo auditor de la Oficina de Control Interno, puede concluir que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada continúa presentando incumplimiento a los términos señalados normativamente, para la contestación y/o trámite de las peticiones, quejas y reclamos, los cuales fueron descritos detalladamente en el cuerpo del presente informe.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

De conformidad con el marco de referencia expuesto y las competencias asignadas a esta dependencia, la Oficina de Control Interno eleva la recomendación con alcance de medida preventiva así:

1. Dar cumplimiento a la normatividad archivística promoviendo la observancia de los procedimientos internos asociados al Proceso de Gestión Documental.
2. Diseñar e implementar estrategias de comunicación que permitan generar alertas, seguimientos y controles para prevenir riesgos de incumplimiento desde la primera línea de defensa según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
3. Evaluar y realizar seguimiento a las causas de incumplimiento de respuesta a peticiones y en los casos aplicables, tomar las medidas correctivas pertinentes a que hubiere lugar.
4. Establecer estrategias de cumplimiento y seguimiento, ya que el 35% de las PQRSD recepcionadas durante el segundo semestre de 2024 fueron resueltas fuera de los términos dados en la normatividad, y el 58,2% de las PQRSD no contaban con respuesta por parte de la Entidad.
5. De acuerdo con lo establecido en la Ley 1952 de 2019, artículo 39 Prohibiciones a los servidores públicos, numeral 8 que a la letra dice: "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades (...)", realizar traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario en los casos donde los Funcionarios Públicos no atendieron de manera oportuna los requerimientos que les fueron asignados.

6. Tomar las medidas correctivas que le permita a la Supervigilancia dar cumplimiento a las funciones que le fueron asignadas, resolviendo de manera oportuna la totalidad de las PQRS y otros requerimientos administrativos que le sean solicitados, con el fin de mejorar los niveles de seguridad y confianza pública y brindar una adecuada protección a los usuarios de servicios de vigilancia y seguridad privada.
7. Promover la resolución de todas las peticiones a cargo de los jefes de Oficina, así como los Líderes de los diferentes Grupos, de manera oportuna y con respuestas de fondo.

SOPORTES DE LA REVISIÓN

Para el desarrollo del seguimiento objeto del presente informe, se tuvo como soporte la Base de Datos de PQRS recepcionadas durante el segundo semestre de 2024, remitida a la Oficina de Control Interno por parte del Grupo de Atención al Usuario.

CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE AUDITORÍA Y LIMITACIONES

Decreto 338 de 2019 "Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción ARTÍCULO 1. 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 Consejo Directivo, y deberán ser remitidos al nominador cuando este lo requiera".

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron Normas de Auditoría generalmente aceptadas, igualmente se aplicaron los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, competencia y conflicto de intereses."

Elaborado por:



JAIME ANTONIO SARMIENTO SANTANDER
Profesional de Defensa

Revisado por:



LUIS EDUARDO PERDOMO LONDOÑO
Jefe Oficina de Control Interno

Aprobado por:



LUIS EDUARDO PERDOMO LONDOÑO
Jefe Oficina de Control Interno

LUIS
EDUARDO
PERDOMO
LONDOÑO

Firmado
digitalmente por
LUIS EDUARDO
PERDOMO
LONDOÑO
Fecha: 2025.03.03
09:44:17 -05'00'