



Plan de Participación Ciudadana 2025



Contenido

INTRODUCCIÓN

.....

3

OBJETIVO

.....

3

1. Alcance

.....

3

2. La Participación Ciudadana en el sector de la Vigilancia y Seguridad Privada

.....

3

3. Espacios de Participación Ciudadana en la Supervigilancia

...

4

4. Temáticas de participación

.....

5

5. Responsables

.....

5

6. Seguimiento y evaluación

.....

5

7. Matriz Plan de Participación Ciudadana 2025

.....

6

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política establece que Colombia es un Estado social de derecho, democrático y participativo, lo cual lleva implícita la obligación por parte de las entidades públicas de crear espacios de participación con la ciudadanía y sus grupos de interés, involucrando a los anteriores, en las diferentes fases de la gestión pública.

La Constitución Política consagra la democracia y la participación ciudadana como principio y como fin esencial, lo que quiere decir, que son las entidades públicas y los organismos que hacen parte del Estado Colombiano los obligados a la creación de espacios de participación ciudadana, así como el facilitar y promover la intervención de los individuos, grupos o colectividades en el escenario público, con el fin de que estén representados sus intereses e influyan en las autoridades encargadas de tomar decisiones o construir acuerdos.

Teniendo en cuenta la importancia de la participación ciudadana, la Supervigilancia presenta el Plan de Participación Ciudadana 2025, donde se plasman los espacios creados y abiertos para la intervención de los diferentes grupos de valor, espacios que permiten la inclusión, incidencia y concertación.

OBJETIVO

Promover los espacios de participación ciudadana determinados por la Supervigilancia, los cuales permitirán la interacción, la incidencia y la concertación de los grupos de interés en las decisiones de la administración, para la satisfacción del usuario.

1. Alcance

El Plan de Participación Ciudadana 2025 abarca diferentes mecanismos, herramientas e instancias contempladas en la normatividad vigente y se centra en la Ley Estatutaria 1757, que dicta las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

2. La Participación Ciudadana en el sector de la Vigilancia y Seguridad Privada

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, es una entidad que ejerce el control, inspección y vigilancia de los servicios de vigilancia y seguridad privada del país, es por eso que su principal responsabilidad es la de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan el servicio y promueve las buenas prácticas empresariales, con el fin de garantizar la confianza pública y el fortalecimiento del sector.

Es por lo anterior, que el Plan de Participación Ciudadana hace parte de la comunicación activa entre los servicios de vigilancia y la superintendencia, creando un mecanismo de interlocución y retroalimentación entre la entidad y sus diferentes grupos de valor, entre los que se incluye a la ciudadanía en general. Adicionalmente, existen unos mecanismos legales que hacen parte de dicho plan y que se desarrollarán teniendo en cuenta las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Dentro de los mecanismos legales encontramos:

- **Derecho de petición:** Mecanismo que le garantiza a cualquier ciudadano y residente en el país, el derecho de presentar de manera verbal o escrita solicitudes ante las autoridades, organizaciones públicas o privadas para la obtención de una solución pronta a algún asunto o tema que sea de interés general o particular.
- **Queja:** Hace referencia a la acción que ejecuta cualquier ciudadano de poner en conocimiento ante las autoridades, hechos irregulares de algún funcionario o de la mala prestación de un servicio al que accedió.
- **Reclamo:** Actuación que sucede cuando un ciudadano o residente en el país exige a las autoridades competentes, la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria, o por considerar la mala prestación de un servicio.
- **Acción de tutela:** Mecanismo que permite al ciudadano acudir ante un juez para la inmediata protección de sus derechos, la cual puede ser interpuesta en todo momento y en todo lugar en caso de que los derechos se vean vulnerados o amenazados por acción u omisión de cualquier entidad o autoridad.
- **Acciones populares y de grupo:** Son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.
- **Acción de cumplimiento:** Acción mediante la cual un ciudadano puede acudir ante la autoridad correspondiente, para efectuar el cumplimiento de una ley o un acto administrativo.

3. Espacios de Participación Ciudadana en la Supervigilancia

La Superintendencia ha escogido para la vigencia 2025, una serie de mecanismos y de espacios con los que se pretende generar un acercamiento directo con la ciudadanía en general y todos los grupos de valor a impactar, además, de quienes deseen participar de manera activa en las decisiones y el desarrollo de los planes y proyectos que se realizan al interior de la entidad, para que a través de su participación se logre una retroalimentación y con ello, la entidad pueda llegar a una gestión más eficiente, transparente y oportuna.

Dentro de este plan se contemplan unos espacios de carácter presencial, así como otros de carácter virtual, aprovechando de esta manera las herramientas tecnológicas que nos permitan llegar a un mayor número de personas, sin limitar un espacio geográfico o factores que inciden en esta, permitiendo espacios de diálogo entre las entidades públicas y la ciudadanía a través de información, gestión del conocimiento y acciones, como las decisiones que se toman al interior de la entidad.

Los mecanismos de participación ciudadana que se han dispuesto de carácter presencial y virtual por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, pone

a disposición diferentes actividades que garantizan una óptima interacción con la ciudadanía y los entes de control. Algunas de las actividades que se realizarán en este plan son:

- a. Foros
- b. Encuestas
- c. Campañas participativas
- d. Eventos
- e. Reuniones con grupos focales.
- f. Rendición de cuentas
- g. Mesa de trabajo temática.
- h. Encuentros regionales.

4. Temáticas de participación

Cumpliendo con el objetivo propuesto de alcanzar la interacción y el interés de los ciudadanos, usuarios y demás grupos de valor, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada desarrollará diferentes temáticas a partir de la misionalidad de cada una de sus áreas o dependencias, que den conocimiento de las mismas, por lo cual, este Plan de Participación Ciudadana tendrá como enfoque, actualización de trámites, derechos humanos, medio ambiente, inclusión, seguridad de la información y legalidad como tema principal de la agenda para la vigencia 2025.

Los trámites hacia los vigilados, los derechos humanos y el pacto por el trabajo decente en el tendido, son temáticas que afectan a los vigilados y la ciudadanía.

5. Responsables

- Oficina de Planeación
- Grupo de Comunicaciones
- Grupo de Atención al Usuario
- Procesos Misionales (quienes determinaron los espacios de participación ciudadana para dar cumplimiento a la norma).

6. Seguimiento y evaluación

Como parte fundamental del ejercicio de participación ciudadana es importante llevar a cabo todo el proceso concerniente a la evaluación de los mismos, ya que sin esto no estaría completo el ejercicio, razón por la cual, desde el proceso de comunicación estratégica, además del acompañamiento en la estructuración y divulgación de las actividades también se implementará acompañamiento para realizar las acciones de evaluación de los diferentes ejercicios con los grupos de valor involucrados.

7. Matriz Plan de Participación Ciudadana 2025

Tema del espacio de participación	Objetivo del espacio de participación (Aplica para espacios de participación diferentes a Rendición de Cuentas)	Ciudad /Lugar	Fecha de realización de la actividad	Dependencia responsable	Grupos de valor involucrados (incluye instancias de participación)	Tipo de espacio de participación ciudadana (mesa de trabajo, foro virtual, presencial, rendición de cuentas, conversatorio, otros)
Planeación institucional participativa	Espacio de planeación institucional participativa 2025	Nacional	27/01/2025	Oficina Asesora de Planeación	Empresas del sector de vigilancia y seguridad privada Entes de Control Entidades gubernamentales ONG'S Ciudadanía, Funcionarios, contratistas y proveedores.	Otros
Componentes de Responsabilidad Social	Encuesta de Responsabilidad Social 2025	Nacional	3/03/2025	Oficina Asesora de Planeación	Empresas del sector de vigilancia y seguridad privada Entes de Control Entidades gubernamentales ONG'S Ciudadanía, Funcionarios, contratistas y proveedores	Encuesta

Desarrollar una guía de como se debe presentar una queja y los requisitos que deben contener la misma	Informar a los ciudadanos y a los prestadores de servicios de seguridad privada sobre los procedimientos adecuados para presentar quejas o denuncias contra empresas de seguridad privada y de aquellas que no cumplan con la normativa.	Nacional	31/03/2025	Delegatura para el Control - Grupo de IAP	Todos los grupos de valor y la ciudadanía en general	Guía
Charlas de socialización en temas normativos de vigilancia y seguridad privada y/o prevención del delito, a fin de incentivar la contratación de servicios autorizados por la entidad	Brindar espacios de interacción en temas de regulación normativa del servicio de vigilancia y seguridad privada y/o prevención del delito	Nacional	31/03/2025	Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	Funcionarios Policía Nacional Integrantes de los servicios de vigilancia y seguridad privada Administradores de propiedad horizontal Ciudadanía	Charla presencial y/o virtual
Programa de transparencia y ética pública	Espacio de planeación Programa de transparencia y ética pública 2025	Nacional	31/05/2025	Oficina Asesora de Planeación	Empresas del sector de vigilancia y seguridad privada Entes de Control Entidades gubernamentales ONG'S Ciudadanía Funcionarios, contratistas y proveedores	Otros

Charlas de socialización en temas normativos de vigilancia y seguridad privada y/o prevención del delito, a fin de incentivar la contratación de servicios autorizados por la entidad	Brindar espacios de interacción en temas de regulación normativa del servicio de vigilancia y seguridad privada y/o prevención del delito	Nacional	31/05/2025	Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	Funcionarios Policía Nacional Integrantes de los servicios de vigilancia y seguridad privada Administradores de propiedad horizontal Ciudadanía	Charla presencial y/o virtual
---	---	----------	------------	---	--	-------------------------------

Desarrollar una conferencia de sensibilización a la ciudadanía en general y grupos de valor referente al marco Legal y Buenas Prácticas en la Contratación de Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada en las propiedades horizontales, sector residencial, etc.	Sensibilizar a los usuarios sobre la importancia y los beneficios de la contratación de servicios de vigilancia y seguridad privada con permiso de estado, y dar a conocer las consecuencias de contratar prestadores de servicios no autorizados. Además, instruir a los administradores de propiedad horizontal, miembros de Juntas Administradoras Locales (JAL), miembros de los Consejos de Administración y demás actores, para que utilicen las herramientas tecnológicas de que dispone la Supervigilancia, y puedan identificar si una empresa interesada en prestarles el servicio cuenta con el permiso estatal correspondiente y efectuen buenas	Nacional	30/06/2025	Delegatura para el Control - Grupo de Sanciones	Todos los grupos de valor y la ciudadanía en general	Conferencia virtual/presencial
--	--	----------	------------	---	--	--------------------------------

	practicar al momento de contratar una empresa con permiso de estado vigente.					
Evaluar la gestión de las quejas, reclamos, sugerencias-PQR'S de la Entidad	La Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención se preste según las normas vigentes y rendirá a la Administración de la Entidad, un informe	Nacional	31/07/2025	Oficina de Control Interno	Atención al Ciudadano	Publicación de Informe

	semestral sobre el particular.					
Desarrollar una campaña de sensibilización a la ciudadanía en general y grupos de valor, sobre aspectos generales en materia de inspección, vigilancia y control en el sector de vigilancia y seguridad privada	Concientizar a los prestadores de servicios de vigilancia y seguridad privada sobre el cumplimiento de las normas que regulan el sector, y la importancia de aplicar las buenas prácticas para evitar procedimientos administrativos sancionatorios.	Nacional	31/08/2025	Delegatura para el Control - Grupo de Inspecciones	Todos los grupos de valor y la ciudadanía en general	Campaña
Charlas de socialización en temas normativos de vigilancia y seguridad privada y/o prevención del delito, a fin de incentivar la contratación de servicios	Brindar espacios de interacción en temas de regulación normativa del servicio de vigilancia y seguridad privada y/o prevención del delito	Nacional	30/09/2025	Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	Funcionarios Policía Nacional Integrantes de los servicios de vigilancia y seguridad privada Administradores de propiedad horizontal Ciudadanía	Charla presencial y/o virtual

autorizados por la entidad						
Charlas de socialización en temas normativos de vigilancia y seguridad privada y/o prevención del delito, a fin de incentivar la contratación de servicios autorizados por la entidad	Brindar espacios de interacción en temas de regulación normativa del servicio de vigilancia y seguridad privada y/o prevención del delito	Nacional	30/11/2025	Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	Funcionarios Policía Nacional Integrantes de los servicios de vigilancia y seguridad privada Administradores de propiedad horizontal Ciudadanía	Charla presencial y/o virtual
Derechos Humanos y Empresa	Campañas componentes pacto global, ODS, Derechos humanos, Anticorrupción, Inclusión.	Nacional	27/12/2025	Oficina Asesora de Planeación	Empresas del sector de vigilancia y seguridad privada Entes de Control Entidades gubernamentales ONG'S Ciudadanía Funcionarios, contratistas y proveedores	virtual