

Informe de GESTIÓN

Vigencia 2011



Libertad y Orden
Ministerio de Defensa
República de Colombia

SuperVigilancia

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada



Confianza, ética y compromiso





Ministerio de Defensa
República de Colombia

SuperVigilancia

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Luis Felipe Murgueitio Sicard

Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada

Equipo de trabajo

Tatiana González Cerón

Superintendente Delegada para la Operación

Marcela Castro Macías

Superintendente Delegada para el Control

Hugo Alberto Carrillo Gómez

Secretario General

Ana Isabel Varón Peñalosa

Jefe Oficina Asesora Jurídica (e)

Fabio Hernández Rodríguez

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Eduardo Murillo Barona

Jefe Oficina de Informática y Sistemas

Rita Cecilia Cotes Cotes

Jefe Oficina de Control Interno

María Teresa Salazar García

Asesora de Despacho

María Angélica Troncoso Rubiano

Asesora de Despacho

Grupo de Comunicaciones Estratégicas

Tabla de contenido

1. Presentación	5
2. Informe de Gestión	7
2.1 Antecedentes del sector	7
2.2 El sector en cifras	12
a. Incidencia del sector en la economía nacional	12
b. Indicadores financieros del sector de la vigilancia y seguridad privada .	15
2.3 Fortalecimiento financiero	20
a. Ejecución presupuestal	21
2.4 Fortalecimiento administrativo	24
a. Una Entidad con un sistema de información integrado	24
b. Sistema de Información Misional Actualizada (SIMA).....	25
c. Una Entidad certificada en el Sistema de Gestión de la Calidad	26
d. Mayor transparencia en gestión institucional	27
e. Líder de la estrategia Gobierno en Línea (GEL)	28
f. Centro de Información para el Ciudadano (CIC)	29
g. En búsqueda del autocontrol	33
2.5 Fortalecimiento misional.....	36
a. Estrategia Derecho al Turno	36
b. Reglas de juego claras	38
c. Protocolos operativos unificados para el sector	40
d. Una Entidad que promociona el mercado y fortalece su labor de control	40
e. Actualización normativa con el Manual de Doctrina 2011	41
f. Eficiencia en las labores de control e inspección	42

2.6 Fortalecimiento estratégico	50
a. Construyendo la Política Integral de Seguridad y Defensa para la Prosperidad	50
b. Propuesta de un nuevo Proyecto de Ley	51
c. En la SuperVigilancia la Comunicación es estratégica	52
d. La Seguridad Privada en interacción con la Seguridad Pública.....	56
e. Alineación Estratégica: MEGA.....	57
f. Plan de Articulación entre la Seguridad Pública y Privada	59
g. Una sede de acuerdo a las exigencias modernas.....	65
h. Actualización de la estructura tarifaria	66

1. Presentación

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada –Supervigilancia– en los últimos cuatro años ha experimentado un cambio positivo, debido al arduo esfuerzo y dedicación de todos los funcionarios en pro de una Entidad más reconocida y transparente, más cercana al sector que controla, inspecciona y vigila; más segura de sus retos y del futuro, con grandes cambios tecnológicos, económicos, y orientada al servicio al ciudadano.

Financieramente, la Entidad ha venido mostrando una gestión efectiva en el recaudo de la cuota de contribución, presentando una variación acumulada del 48% en un periodo comprendido entre diciembre de 2008 y 2011, toda vez que en el 2008 ingresaron por este concepto \$8.240 millones, frente a \$12.380 millones en el 2011.

Igualmente, la Supervigilancia presentó indicadores financieros sólidos, de cuyo análisis se puede concluir que se encuentra en excelente capacidad para asumir compromisos financieros.

En el aspecto económico del país, se resalta la gestión del sector como una importante fuente de empleo debido a la tendencia de crecimiento. El indicador más evidente de este hecho es, sin duda alguna, el relacionado con los ingresos operacionales por parte del sector de la vigilancia y seguridad privada, que alcanzaron un recaudo de \$4.6 billones en el año 2010, lo que significó un incremento del 6% comparado con los ingresos operacionales del año 2009 de \$4.4 billones.

Durante el 2011 se logró el posicionamiento de la Entidad como referente técnico en el ámbito nacional e internacional, hecho que se confirmó durante el Congreso Mundial de Seguridad que tuvo lugar en noviembre en la ciudad de Cartagena. Gracias a este posicionamiento y por la experiencia en materia de regulación del sector, la Superintendencia fue invitada a participar en eventos internacionales en México, Perú, Austria y Panamá; brindó asesoría a delegaciones de México y Ecuador, y participó como experta en foros de seguridad en Naciones Unidas.

La Entidad cumplió con la consolidación de las reglas del juego, el fortalecimiento de la facultad de control y el desarrollo del sector, impulsando nuevas

sinergias entre el sector privado y el sector público en contribución a la seguridad ciudadana.

Con el fin de medir el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional “Recuperando la Confianza Institucional” y de la Política de Calidad, durante los años 2009, 2010 y 2011 se entrevistaron empresarios y ciudadanos que se acercaron a la Entidad y respondieron encuestas en las visitas In Situ; también se hicieron consultas a través del Sitio Web de la SuperVigilancia, para conocer la percepción del servicio, la generación de confianza institucional, la visibilidad y la protección a los derechos de los ciudadanos.

Las cifras son elocuentes; en promedio entre el 70 y el 80% de los encuestados afirma estar completamente de acuerdo con el mejoramiento de la confianza institucional, la visibilidad y la protección a los derechos ciudadanos.

Con ánimo de cumplir y aplicar lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 “Hacia la prosperidad Democrática”, la Supervigilancia presentó el Plan Estratégico Institucional 2011 – 2014 denominado “Por una SuperVigilancia de Todos y Para Todos” y el Plan de Acción para la vigencia 2011. Este es el resultado de un proceso de evaluación sistemático de los objetivos y necesidades prioritarias para el cumplimiento de las actividades misionales y los objetivos generales que le asigna la Ley.

Este direccionamiento se derivó de un taller de Planeación Estratégica y de la activa y constructiva participación de todos los funcionarios de la Entidad para la construcción de este plan.

En este sentido, este plan contempló dos aspectos fundamentales: *el primero*, los lineamientos del Gobierno Nacional y, *el segundo*, las iniciativas de los funcionarios de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, lo cual permitió la formulación de cuatro políticas que se convirtieron en los lineamientos generales para abordar las prioridades de la Entidad y para orientar las decisiones respecto de sus necesidades. Estas políticas se ejecutaron a través de once (11) objetivos que mostraron las intenciones y propósitos para el cumplimiento de la misión y visión institucional. Finalmente, para alcanzar dichos objetivos se propusieron 26 estrategias que resumieron las acciones que se implementaron en contextos específicos.

2. Informe de Gestión

2.1 Antecedentes del sector

El sector de la vigilancia y la seguridad privada en Colombia tiene su inicio aproximadamente 40 años atrás cuando se establecieron en el país algunas empresas extranjeras para prestar servicios asociados a la vigilancia privada, con otras nacionales, que los prestaban de manera poco regulada. Los primeros intentos de formalización desde el punto de vista regulatorio se dieron en la década de los 60 bajo la tutela de la Policía Nacional (PONAL) y posteriormente, en el Ministerio de Defensa Nacional (MDN), etapa que duró hasta el inicio de la década de los 90¹. Incluso antes, y como dato histórico fue el entonces Servicio de Inteligencia Colombiano (SIC) y posteriormente el DAS, a quienes les correspondió por primera vez desempeñar las labores de control sobre el sector.

Es a partir de 1993, y con posterioridad a la expedición de la Constitución de 1991, cuando se desarrolla un marco regulatorio específico para este sector. La Ley 61 de este año, le confiere al Presidente de la República facultades extraordinarias para, entre otras cosas, reglamentar todo lo concerniente a las actividades de vigilancia y seguridad privada y de armas. Esta norma fue complementada con la Ley 62 del mismo año, la cual crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Fue creada como Entidad adscrita al Ministerio de Defensa Nacional, como el ente encargado de ejercer *“...control, inspección y vigilancia sobre todas las personas naturales y jurídicas que desarrollen actividades de vigilancia y seguridad privada y sus usuarios, de conformidad con lo establecido en la ley”*².

Una vez creada la Entidad de control, y en uso de las facultades extraordinarias, el Gobierno Nacional (GN) expidió en febrero de 1994 el Decreto Ley 356 de 1994, el cual es la norma general que con su desarrollo reglamentario delimitó el marco legal que rige el sector hasta la fecha.

¹ Decreto 1667 de 1966 “Estatuto Orgánico de la Policía”, por medio del cual se faculta a la PONAL para emitir conceptos favorables para la prestación de los servicios de vigilancia privada. Decreto 1355 de 1970 “Por el cual se expiden normas sobre Policía”. Decreto 2347 de 1971, el cual autoriza al Ministerio de Defensa Nacional (MDN) a expedir licencias de funcionamiento a las compañías de vigilancia y Decreto 848 de 1990 “Estatuto de Vigilancia Privada”.

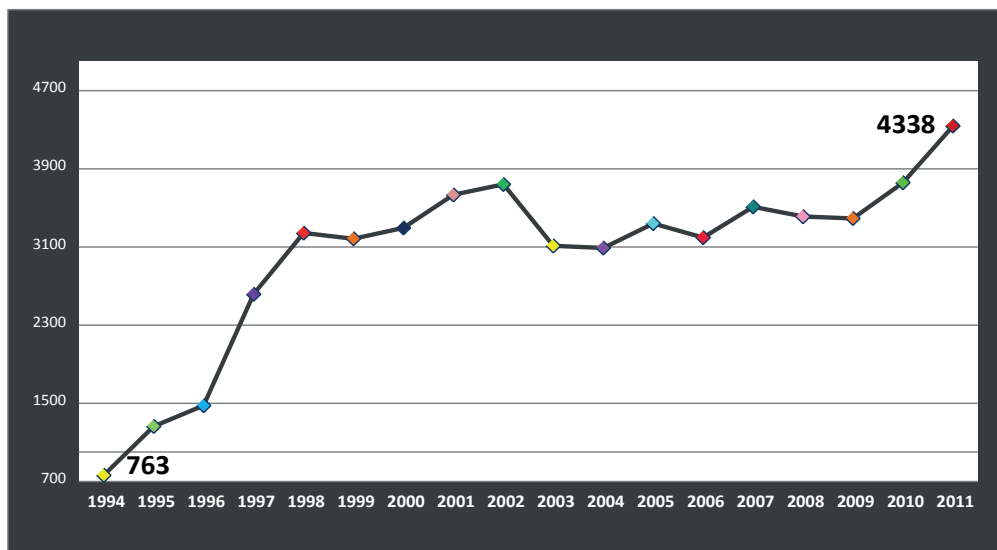
² Artículo 7 del Decreto- Ley 356 de 1994.

Después de 17 años de vigencia de la norma regulatoria y de la Entidad de control, el sector de la vigilancia y seguridad privada evolucionó, por lo que el marco normativo y la Entidad de control deben adecuarse y dinamizarse con el fin de poder ejercer un mejor y mayor control sobre un sector económicamente destacable, gran generador de empleos, pero que debe ser controlado por el Estado, en razón de los riesgos y externalidades que genera.

El comportamiento de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia presenta una tendencia positiva a lo largo del tiempo; es así como, del año 1994 al año 2011, se pasó de contar con 763 a 4.338 servicios de vigilancia y seguridad privada.

Gráfica No. 1

Evolución de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia



Fuente: Caracterización ocupacional de la subárea de vigilancia y seguridad privada –SENA 2006 (Datos hasta 2005)/ Datos 2006-2011 de la SuperVigilancia.

El cuadro 1 ilustra la evolución del número de los servicios de este sector en los últimos años en Colombia:

Cuadro No. 1
Evolución de los servicios de vigilancia y seguridad
privada en Colombia 1994 – 2011

Servicios de vigilancia y seguridad privada	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Empresas de vigilancia con armas	395	409	410	442	462	489	530	618	604	525	505	457	453	525	501	497	531	537
Empresas de vigilancia sin armas	0	0	26	30	85	96	109	98	91	101	82	76	74	87	75	76	77	81
Cooperativas de seguridad	0	39	38	51	58	40	43	46	50	52	51	50	51	50	49	50	46	54
Transportadora de valores	8	7	7	9	9	13	12	13	12	7	7	6	7	7	6	6	7	6
Escuelas de capacitación	0	9	9	19	33	39	47	49	54	53	51	60	51	56	67	62	68	71
Empresas asesoras	0	0	0	0	0	20	14	15	15	21	22	13	16	16	14	13	15	16
Empresas blindadoras	0	22	28	28	24	23	17	24	28	30	28	25	21	21	22	20	22	29
Empresas arrendadoras de vehículos blindados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	14	18	18	17
Servicios de vigilancia y seguridad privada	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Departamentos de seguridad	360	673	717	937	1.051	1.205	1.100	1.402	1.512	1.570	1.423	1.477	1.281	1.298	825	768	669	684
Servicios comunitarios	0	1	1	414	414	20	23	6	7	3	3	4	6	3	0	0	1	1
Departamentos de capacitación	0	7	19	40	47	57	39	35	31	34	33	28	21	24	10	11	6	10
Asesores, consultores e investigadores	0	97	221	526	842	953	1.106	1.049	974	311	477	763	768	950	1.337	1.364	1411	1829
Inscripciones en el registro de equipos tecnológicos.	0	0	0	120	217	229	255	278	362	404	407	381	447	462	490	507	887	1003
TOTAL	763	1264	1476	2616	3242	3184	3295	3633	3740	3111	3089	3340	3196	3511	3410	3392	3758	4338

Fuente: Caracterización ocupacional de la subárea de vigilancia y seguridad privada - SENA 2006 (Datos hasta 2005) / Datos 2006 - diciembre de 2011 de la SuperVigilancia.

Hoy en día, el sector de la vigilancia y seguridad privada en Colombia se puede dividir en dos grandes grupos: los esquemas de autoprotección que son los destinados a personas naturales o jurídicas para que puedan ejercer su propia protección (departamentos de seguridad, servicios comunitarios y especiales) y los esquemas de vigilancia privada que derivan de su actividad un lucro comercial.

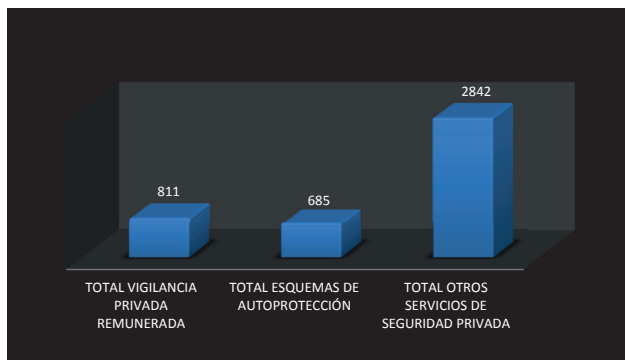
A continuación se presenta la distribución de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en las sedes principales:

Cuadro No. 2
Informe de distribución nacional de los servicios
de vigilancia y seguridad privada

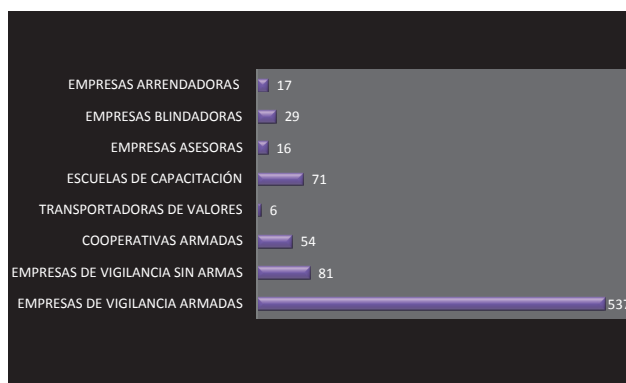
SEDES PRINCIPALES			
SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA REMUNERADA Personas Jurídicas	No.	Servicio de vigilancia privada	Total servicios
EMPRESAS DE VIGILANCIA ARMADAS	537	66,2%	12,4%
EMPRESAS DE VIGILANCIA SIN ARMAS	81	10,0%	1,9%
COOPERATIVAS ARMADAS	54	6,7%	1,2%
TRANSPORTADORAS DE VALORES	6	0,7%	0,1%
ESCUELAS DE CAPACITACIÓN	71	8,8%	1,6%
EMPRESAS ASESORAS	16	2,0%	0,4%
EMPRESAS BLINDADORAS	29	3,6%	0,7%
EMPRESAS ARRENDADORAS	17	2,1%	0,4%
TOTAL VIGILANCIA PRIVADA REMUNERADA	811	100,0%	18,7%
ESQUEMAS DE AUTOPROTECCIÓN	No.	Servicio de vigilancia privada	Total servicios
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PERSONAS JURÍDICAS	652	95,2%	15,0%
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PERSONAS NATURALES	32	4,7%	0,7%
SERVICIOS COMUNITARIOS	1	0,1%	0,0%
TOTAL ESQUEMAS DE AUTOPROTECCIÓN	685	100,0%	15,8%
OTROS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA	No	Otros servicios de vigilancia privada	Total servicios
DEPARTAMENTOS DE CAPACITACIÓN	10	0,4%	0,2%
CONSULTORES, ASESORES, INVESTIGADORES	1829	64,4%	42,2%
INSCRIPCIONES EN REGISTRO	1003	35%	23,1%
TOTAL OTROS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA	2842	100%	66%
TOTAL	4338		

Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación a diciembre de 2011.

De conformidad con lo anterior, los gráficos 2, 3, 4 y 5 ilustran la distribución de los servicios de vigilancia y seguridad privada a diciembre de 2011:

Gráfica No. 2**Distribución nacional de los servicios de vigilancia y seguridad privada**

Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación a diciembre 2011.

Gráfica No. 3**Distribución de los servicios de vigilancia y seguridad privada remunerada**

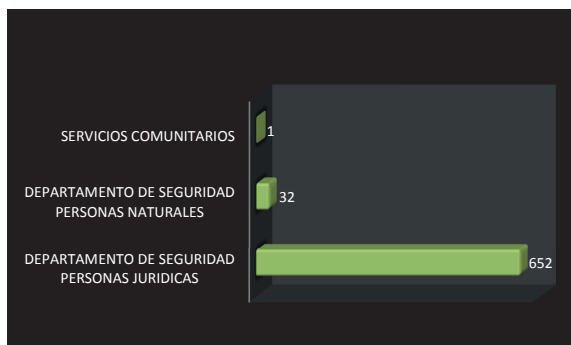
Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación a diciembre 2011.

Gráfica No. 4**Distribución de otros servicios de vigilancia y seguridad privada**

Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación a diciembre 2011.

Gráfica No. 5

Distribución de los Esquemas de Autoprotección



Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación a diciembre 2011.

2.2 El sector en cifras

a. Incidencia del sector en la economía nacional

Como se observó anteriormente, el sector de la vigilancia y la seguridad privada, es un sector que ha mostrado una tendencia constante de crecimiento; en ese sentido, su aporte a la economía nacional cobra una importancia proporcional a su crecimiento, situación de la que dan cuenta las cifras que se esbozan en el presente aparte.

El sector según el tamaño de las empresas

El gráfico 6 muestra la clasificación de las empresas en Colombia, según las definiciones de la Ley 590 de 2000 y la Ley 905 de 2004, así:

Imagen No. 1

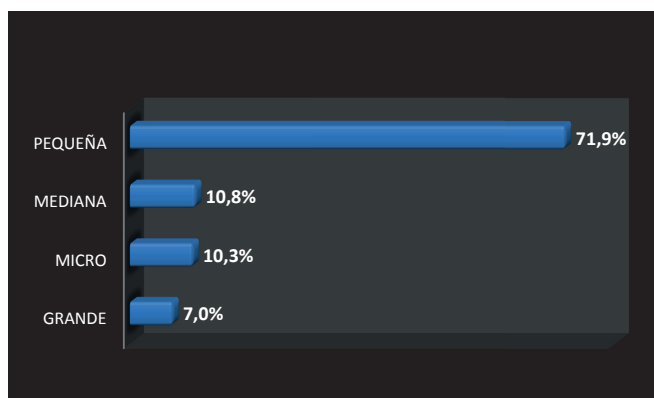
Tamaño de las empresas



Fuente: Ley 590 de 2000.

Teniendo en cuenta la clasificación anterior, el gráfico 6, muestra la clasificación de las empresas del sector de la vigilancia según su tamaño.

Gráfica No. 6
Tamaño de las empresas del sector 2011



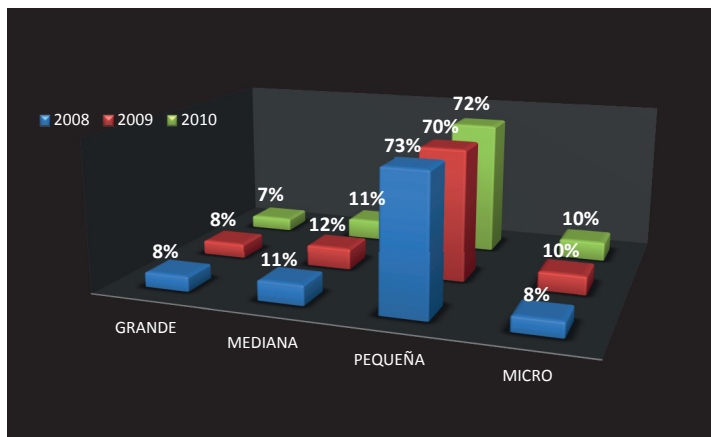
Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación.

La evolución del tamaño de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada se presenta en el gráfico 7; como se puede apreciar, para el año 2010, el 7% de las empresas de vigilancia son grandes, lo cual representa una disminución de 1% comparado con los años 2009 y 2008. Las empresas de tamaño mediano para el año 2010 representan el 11% del total de empresas de vigilancia, es decir 1% menos que el año inmediatamente anterior. Las microempresas aumentaron su participación, pasando del 8% en el año 2008 a 10% para los años 2009 y 2010; y finalmente, para el año 2010 el porcentaje más alto: el 72% de las empresas de vigilancia se encuentran clasificadas como pequeñas, mostrando un aumento de 2% comparado con el año 2009.

Analizando los tres últimos años, se puede inferir que la clasificación de las empresas de vigilancia y seguridad privada, salvo pequeñas variaciones, se mantiene estable, siendo las empresas medianas, es decir las que tienen activos totales por valores entre 5.000 y 15.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, el grupo que concentra el mayor número de empresas de este sector.

Gráfica No. 7

Evolución del tamaño de las empresas

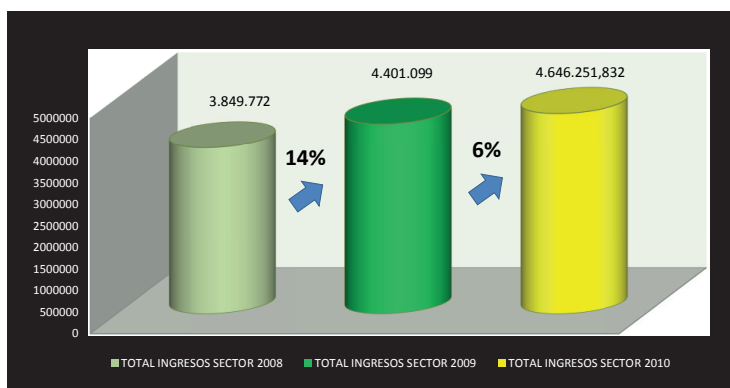


Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación.

Ingresos del sector de la vigilancia y seguridad privada en los últimos dos años

El gráfico número 8 nos muestra que mientras que en el año 2009 las ventas totales del sector de la vigilancia y seguridad privada ascendieron a \$4.4 billones, lo que representó un aumento del 14% comparado con el año 2008, en el año 2010 nuevamente se presenta un crecimiento del 6%, ubicándose en \$4.6 billones. Este aumento se explica principalmente por el crecimiento generalizado en las ventas de los diferentes servicios del sector vigilancia y seguridad privada: de lo anterior se exceptúa el subsector de arrendadoras de vehículos blindados que registró una disminución de 19,5% en sus ingresos entre los años 2009 y 2010.

Gráfica No. 8



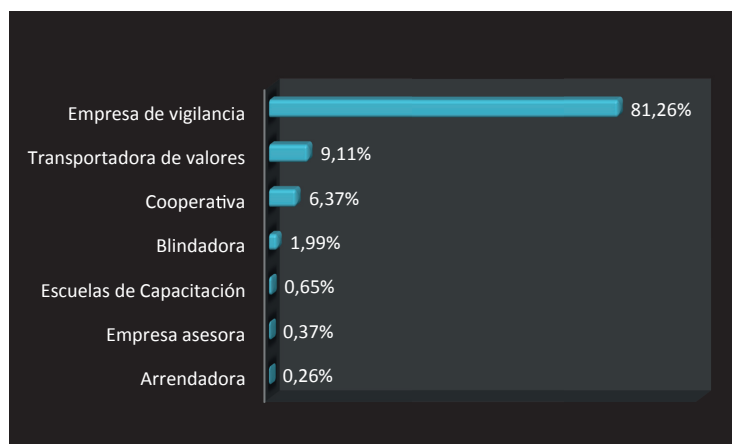
Ingresos del sector

Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación (datos en millones de pesos).

Porcentaje de ventas por tipo de servicio

El análisis de los ingresos operacionales de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada muestran cómo estas presentan una participación del 81.26% de los ingresos totales del sector, es decir que de cada \$100 que se venden en seguridad y vigilancia privada, \$82 corresponden a empresas de vigilancia, lo cual es muestra de la alta concentración de los ingresos que se presentan en el sector.

Gráfica No. 9



Distribución porcentual de las ventas por tipo de servicio

Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación.

b. Indicadores financieros del sector de la vigilancia y seguridad privada

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada dentro de sus funciones de inspección, vigilancia y control de la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada, realiza los análisis financieros del sector, tomando como insumos los estados financieros que las diferentes empresas reportan a la Entidad.

Tasa de crecimiento en Ingresos Operacionales

Cuadro No. 3

Ingresos Operacionales de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio (cifra en millones de pesos) años 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010

Tipo de servicio	2007	2008	2009	2010
Arrendadora		\$ 13.512	\$ 14.797	\$ 11.907
Blindadora	\$ 90.604	\$ 93.838	\$ 85.540	\$ 92.647
Cooperativa	\$ 169.445	\$ 243.571	\$ 272.067	\$ 295.894
Empresa asesora		\$ 16.755	\$ 15.443	\$ 17.013
Empresas de vigilancia	\$ 2.583.908	\$ 3.113.082	\$ 3.600.099	\$ 3.775.418
Escuelas de Capacitación	\$ 16.849	\$ 27.485	\$ 29.958	\$ 30.022
Transportadora de valores	\$ 297.197	\$ 341.529	\$ 383.194	\$ 423.349
Total	\$ 3.158.003	\$ 3.849.772	\$ 4.401.099	\$ 4.646.252

Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación.

El cuadro anterior permite observar la evolución de los ingresos operacionales durante los últimos 5 años, pasando de \$3.1 en el año 2007 a \$4.6 billones en el 2010, lo que indica un aumento de \$1.5 billones. A pesar de que los ingresos operacionales del sector muestran una tendencia al aumento año a año, dicho aumento ha venido decreciendo paulatinamente; es así como el crecimiento del año 2008 comparado con el año inmediatamente anterior fue de 22%, para el año 2009 el aumento fue del 14% y finalmente para el año 2010 el crecimiento en los ingresos operacionales fue del 6%.

Tasa de crecimiento en utilidades

El comportamiento de las utilidades del sector, así como los ingresos, depende en gran parte del comportamiento de las utilidades de las empresas de vigilancia, por ser el subsector que concentra el 82% de los ingresos; es así como en los años 2006 y 2007 el subsector de las empresas blindadoras presentaron pérdidas que no afectaron el comportamiento de las utilidades del sector, por cuanto las empresas de vigilancia presentaron utilidades importantes.

A diferencia de los ingresos operacionales, las utilidades no muestran una tendencia creciente y si bien en los años 2007 y 2008 crecieron en 34 y 27%, respectivamente, para el año 2009 las utilidades se mantuvieron iguales al año inmediatamente anterior y para el 2010 disminuyeron en 1%.

Cuadro No 4

Utilidades de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio años 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010 (cifras en millones de pesos)

Tipo de servicio	2006	2007	2008	2009	2010	CRE 06-07	CREC 07-08	CREC 08-09	CREC 09-10
Arrendadora	-	-	\$ 989	\$ 1.420	\$ 1.157	-	-	30,34%	-19%
Blindadora	\$ (2.638)	\$ (1.474)	\$ 3.490	\$ 2.694	\$ 5.290	-44,12%	-336,77%	-29,56%	96%
Cooperativa	\$ 2.684	\$ 1.955	\$ 1.451	\$ 2.801	\$ 2.526	-27,16%	-25,78%	48,20%	-10%
Empresa asesora	-	-	\$ 1.022	\$ 677	\$ 828	-	-	-51,04%	22%
Empresas de vigilancia	\$ 55.949	\$ 81.292	\$ 94.386	\$ 90.923	\$ 96.198	45,30%	16,11%	-3,67%	6%
Escuelas de Capacitación	\$ 391	\$ 576	\$ 833	\$ 1.104	\$ 3.594	47,31%	44,62%	24,55%	226%
Transportadora de valores	\$ 19.630	\$ 19.602	\$ 27.169	\$ 29.850	\$ 19.178	-0,14%	38,60%	8,98%	-36%
TOTAL	\$ 76.016	\$ 101.951	\$ 129.340	\$ 129.468	\$ 128.771	34,12%	26,86%	0,10%	-0,54%

Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación.

Tasa de crecimiento en patrimonio

Finalmente, se esperaba que el patrimonio de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada no aumentara lo suficiente, dado el comportamiento de los activos y pasivos de las mismas. Sin embargo, es evidente que el comportamiento del patrimonio respondió básicamente a los resultados de estos dos indicadores especialmente para los años 2009 y 2010, cuando el crecimiento del patrimonio fue de 12,7 y 7%, en su orden. Es importante destacar que los subsectores de arrendadoras de vehículos blindados, blindadoras y transportadoras de valores presentaron una disminución en el patrimonio para el año 2010, resultado de las situaciones en pasivos y activos explicadas anteriormente.

Cuadro No. 5

Patrimonio de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio años 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010 (cifras en millones de pesos)

Tipo de servicio	2006	2007	2008	2009	2010	CRE 06-07	CREC 07-08	CREC 08-09	CREC 09-10
Arrendadora	-	-	\$ 4.929	\$ 9.330	\$ 7.683	-	-	89,28%	-17,7%
Blindadora	\$ 22.840	\$ 28.007	\$ 30.551	\$ 31.173	\$ 30.538	22,62%	9,08%	2,03%	-2,0%
Cooperativa	\$ 32.046	\$ 48.464	\$ 50.667	\$ 64.435	\$ 69.429	51,23%	4,55%	27,17%	7,8%
Empresa asesora	-	-	\$ 5.098	\$ 4.603	\$ 5.086	-	-	-9,71%	10,5%
Empresas de vigilancia	\$ 443.974	\$ 557.080	\$ 602.678	\$ 673.228	\$ 713.359	25,48%	8,19%	11,71%	6,0%
Escuelas de Capacitación	\$ 9.900	\$ 11.182	\$ 11.187	\$ 16.042	\$ 42.295	12,95%	0,04%	43,71%	163,6%
Transportadora de valores	\$ 114.255	\$ 122.827	\$ 132.696	\$ 146.177	\$ 142.339	7,50%	8,03%	10,16%	-2,6%
TOTAL	\$ 623.015	\$ 767.560	\$ 837.806	\$ 944.987	\$ 1.010.728	23,20%	9,15%	12,79%	6,96%

Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación.

Indicadores de Rentabilidad

Índice de endeudamiento

Este índice evidencia que el crecimiento de los pasivos y los activos durante los últimos años ha sido relativamente proporcional, puesto que en el año 2006 el índice se ubicó en 45,4% mientras que en el año 2010 había llegado a 46%, es decir que en un periodo de 5 años existió una variación de 0,6 puntos porcentuales. Además, debe mencionarse que en el año 2006 las empresas catalogadas en servicios de blindaje y vigilancia eran las que presentaban mayores niveles de endeudamiento, situación que para el año 2010 se mantuvo, cuando respectivamente, presentaron índices de 61% y 48%. Al contrario de lo observado con las empresas de blindaje, las asociadas a los servicios de vigilancia mejoraron en un 1% su nivel de endeudamiento (revisar cuadro 17). Finalmente, se concluye que aproximadamente la mitad de los activos pertenecientes al sector de la vigilancia y seguridad privada se encuentran comprometidos en deudas.

Cuadro No. 6

Índice de endeudamiento de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio años 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010

Tipo de servicio	2006	2007	2008	2009	2010
Arrendadora	-	-	75%	57%	61%
Blindadora	61%	59%	53%	44%	50%
Cooperativa	39%	40%	42%	41%	43%
Empresa asesora	-	-	35%	41%	38%
Empresas de vigilancia	49%	47%	50%	50%	49%
Escuelas de Capacitación	27%	20%	23%	22%	15%
Transportadora de valores	42%	34%	34%	32%	35%
TOTAL	45,4%	45,5%	45,3%	46%	46%

Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación.

Margen operacional

Sobre el margen operacional, es decir las ganancias que obtienen las empresas del sector posterior descuento de los costos de todo tipo y los impuestos, se deduce que los últimos cinco años han sido rentables para el sector, en términos de ganancia. Las cooperativas de vigilancia y seguridad privada en el 2010, fueron las que presentaron menor margen operacional, dado que sus costos fueron mayores a las ganancias obtenidas.

Cuadro No. 7**Margen operacional de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio años 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010**

Tipo de servicio	2006	2007	2008	2009	2010
Arrendadora	0%	0%	6%	11%	9,7%
Blindadora	-3%	-1%	5%	1%	10,7%
Cooperativa	5%	2%	2%	2%	0,2%
Empresa asesora	-	-	5%	9%	9,0%
Empresas de vigilancia	4%	6%	4%	11%	5,3%
Escuelas de Capacitación	6%	6%	5%	9%	9,8%
Transportadora de valores	5%	12%	3%	9%	11,5%
TOTAL	4%	6%	4%	6%	6%

Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación.

ROA

El Retorno Sobre los Activos (ROA) para el sector de la vigilancia y seguridad privada se mantuvo constante durante los dos últimos años de análisis cuando llegó a 7%. Sin embargo, se encontró que los servicios de blindaje, asesoría, y transporte de valores, se ubicaron 2 puntos porcentuales por encima del promedio sectorial, es decir, en un 9%.

Aunque no es un sector fuerte en lo que concierne a activos fijos, los recursos se maximizan para generar unas utilidades constantes, que se han mantenido en los periodos analizados.

Cuadro No. 8**ROA de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio años 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010**

Tipo de servicio	2006	2007	2008	2009	2010
Arrendadora	-	-	3%	6%	6%
Blindadora	-5%	-2%	5%	5%	9%
Cooperativa	5%	2%	1%	3%	2%
Empresa asesora	-	-	13%	9%	10%
Empresas de vigilancia	6%	9%	7%	7%	7%
Escuelas de Capacitación	3%	4%	5%	5%	7%
Transportadora de valores	10%	11%	13%	14%	9%
TOTAL	6,70%	7,30%	7,70%	7%	7%

Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación.

ROE

El Retorno Sobre el Capital (ROE) en el caso del sector de la vigilancia y seguridad privada, es mucho mayor que el de los activos, puesto que en el año 2010 se ubicó en 13% luego de caer un (1) punto porcentual con respecto al año 2009. Igual que en el caso anterior, se observó que los servicios de arrendadora, blindadora, asesoría, vigilancia y transporte de valores eran los de mayor rentabilidad sobre el capital, puesto que en el año 2010 se ubicaron en 13%, 17%, 15%, 13% y 13%, respectivamente.

Cuadro No. 9

ROE de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio años 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010

Tipo de servicio	2006	2007	2008	2009	2010
Arrendadora			20%	15%	15%
Blindadora	-12%	-5%	11%	9%	17%
Cooperativa	8%	4%	3%	4%	4%
Empresa asesora			20%	15%	16%
Empresas de vigilancia	12%	14%	13%	10%	13%
Escuelas de Capacitación	4%	5%	7%	7%	8%
Transportadora de valores	17%	16%	20%	20%	13%
TOTAL	12,20%	13,30%	15,40%	14%	13%

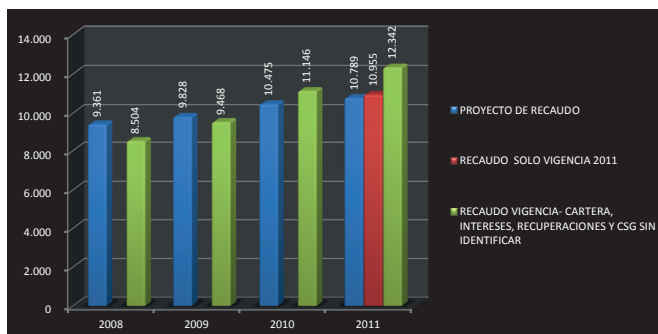
Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación.

2.3 Fortalecimiento financiero

Para la vigencia 2011, con corte al 31 de diciembre, los ingresos por concepto de contribución presentaron un incremento del 1.5% con relación al total proyectado para ese año.

Se observa en esta vigencia un recaudo total por concepto de cuota de contribución de \$12.342 millones correspondientes a un 10.7%, respecto a lo recaudado en la vigencia 2010, relacionados con cobro de cartera, intereses, recuperaciones de los años 2008, 2009 y 2010; y consignaciones no identificadas de la vigencia 2011.

Grafica No. 10
Evolución de la cuota de contribución



Fuente: Grupo de Recursos Financieros.

a. Ejecución presupuestal

Para el año 2011 se aprobó un presupuesto de \$14.037.004.186 (catorce mil treinta y siete millones cuatro mil ciento ochenta y seis pesos m/cte.) distribuidos así: \$8.037 millones para presupuesto de funcionamiento y \$6.000 millones para presupuesto de inversión.

En la vigencia 2011, la Entidad decidió retirar del presupuesto el proyecto de inversión Administración, manejo y recaudo de la cuota de Contribución por valor de \$1.000.000.000 (mil millones de pesos m/cte.), por las siguientes razones:

Teniendo en cuenta que este proyecto se solicitó en el anteproyecto de presupuesto en marzo de 2010 y durante la misma vigencia, la entidad desarrolló herramientas de mejora del sistema de recaudo, como la actualización de bases de datos, la identificación de registros de pagos, la identificación de deudores y la fiscalización de las vigencias 2008, 2009 y 2010. Estas acciones permitieron obtener mayores recaudos.

Adicionalmente se iniciaron conversaciones con el Banco Davivienda, y la firma ACH Colombia operadoras de pagos en línea del banco, tendientes a mejorar el recaudo de la cuota y también se ajustaron los actos administrativos que fijan los plazos y requisitos para el pago de la cuota; todo lo anterior dio como resultado la conformación del archivo tributario.

Por todo lo anterior y de acuerdo a los resultados obtenidos y las decisiones que tomaron para ejercer un mejor control del pago, se concluyó que las actividades más importantes del proyecto de inversión serían ejecutadas en desarrollo de convenios con otras entidades y acogiéndose a Ley 1420

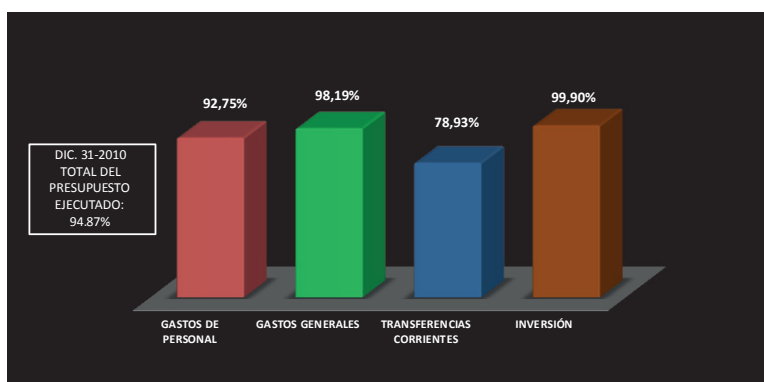
de diciembre 13 de 2010, en su artículo 26 que expresa lo siguiente: “con el fin de fortalecer la política de prevención, atención integral y reparación a la población desplazada, a más tardar el 30 de junio de 2011, los órganos que hacen parte del presupuesto general de la nación cederán al colector de activos públicos del Estado CISA, mediante convenio interadministrativo y al precio que fije el modelo de valoración del colector sus carteras provisionales y/o castigadas” la SuperVigilancia suscribió un convenio interadministrativo con Central de Inversiones (CISA) para el cobro coactivo de la cartera. Así las cosas, los recursos de este proyecto no fueron necesarios.

Por otro lado se retiró del presupuesto de inversión las actividades de SIMA II del proyecto de inversión mejoramiento de la capacidad tecnológica por un monto de \$1.655.760.000 (mil seiscientos cincuenta y cinco millones setecientos sesenta mil pesos m/cte.), teniendo en cuenta que dentro de la formulación del proyecto de inversión en marzo de 2010, se tenía la seguridad de la finalización de SIMA I durante la vigencia 2010. Sin embargo, este proceso de implementación de SIMA I abarcó más tiempo de lo programado inicialmente, por lo que la Entidad no consideró procedente ejecutar las actividades de SIMA II, sin haber concluido las actividades programadas para SIMA I.

En ese orden de ideas, el monto total del presupuesto quedó en \$11.381.244.186 (once mil trescientos ochenta y un millones doscientos cuarenta y cuatro mil ciento ochenta y seis pesos m/cte.), que se ejecutaron durante la vigencia 2011 en un 94.87%, distribuidos así:

- ➔ Gastos de personal 92.75%
- ➔ Gastos generales 98.19%,
- ➔ Transferencias \$78.19%
- ➔ Inversión 100%.

Gráfica No. 11
Ejecución presupuestal 2011



Fuente: Grupo de Recursos Financieros.

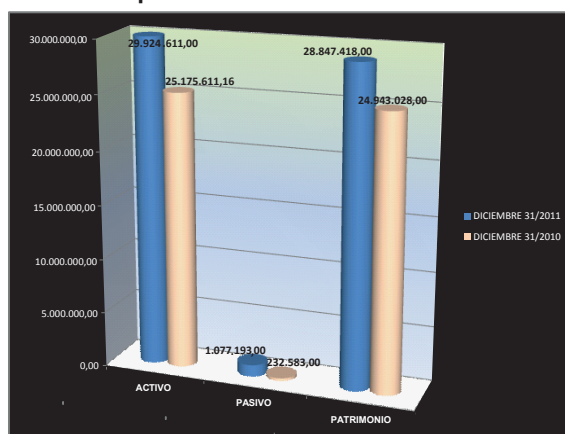
Estados Financieros

Cuadro No. 10
Evolución de la cuota de contribución

BALANCE GENERAL COMPARATIVO CIFRAS GLOBALES				
DICIEMBRE 31 de 2011 vs. 2010				
RUBROS	DICIEMBRE 31/2011	DICIEMBRE 31/2010	ABSOLUTA	VARIACIÓN %
ACTIVO	29.924.611,00	25.175.611,16	4.748.999,84	19%
PASIVO	1.077.193,00	232.583,00	844.610,00	363%
PATRIMONIO	28.847.418,00	24.943.028,00	3.904.390,00	16%

Fuente: Grupo de Recursos Financieros.

Gráfica No. 12
Comparativo balance 2011 vs 2010



Fuente: Grupo de Recursos Financieros.

De acuerdo a la gráfica anterior, se observa que tanto el activo como el patrimonio de la Entidad, respecto a la vigencia anterior, se han mantenido estables. El activo y el patrimonio se incrementaron en un 19 y 16%, respectivamente.

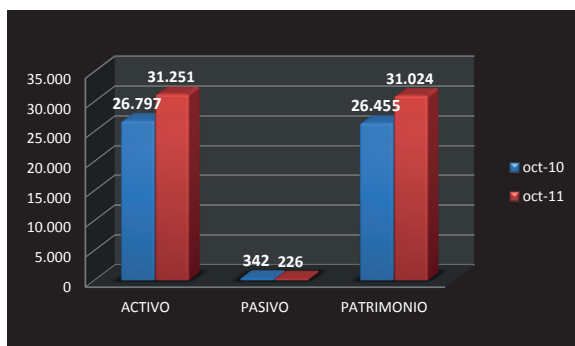
En cuanto al aumento del pasivo, este se refleja básicamente en el incremento de los pasivos estimados y de las cuentas por pagar, por concepto de adquisición de bienes y servicios.

Una Entidad con buenos indicadores financieros

La SuperVigilancia presenta un excelente comportamiento en sus Estados Financieros, con base en el resultado de sus principales indicadores durante la vigencia 2011, como puede apreciarse en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 13

Comparativo, pasivo y patrimonio



2.4 Fortalecimiento administrativo

a. Una Entidad con un sistema de información integrado

Producto de la evaluación técnica realizada en el año 2006, en la cual se determinó que la plataforma de tecnología informática de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada adolecía de una obsolescencia tecnológica extremadamente alta, se llegó a la conclusión que los sistemas de información de la Entidad no cubrían todas sus necesidades y que se requería particularmente de una herramienta que permitiera la implementación de flujos de trabajo automatizados y con facilidades de seguimiento y control a las tareas que conforman los procesos misionales de la SuperVigilancia.

Uno de los retos que enfrentaba la SuperVigilancia en ese momento, era aquel que vulneraba su eficiencia, y que competía con su activo más importante: la información.

Era prioridad analizar la forma en la que se llevaba a cabo el proceso de evaluación para otorgar la habilitación empresarial, el cual se desarrollaba sin hacer uso de herramientas que facilitaran la consulta expedita de la información necesaria, para la expedición de licencias de funcionamiento del sector de la vigilancia y seguridad privada.

Durante ese periodo, el crecimiento del sector de la vigilancia y seguridad privada, en el país, era geométricamente desbordado con las proyecciones que se tenían, efecto que se agudizaba debido a la reducción de planta por la reestructuración de la Entidad.

Adicionalmente, otros aspectos incidieron en esta situación:

- ◆ La ausencia de un plan de carácter estratégico e institucional en cuanto al manejo de la información, que considerara los aspectos de calidad y carácter crítico de la misma.
- ◆ Los altos volúmenes de información.
- ◆ Los recursos insuficientes y las limitaciones tecnológicas.
- ◆ La carencia de un sistema de soporte eficiente.

b. Sistema de Información Misional Actualizada (SIMA)

Ante la necesidad de contar con un sistema de información misional para el registro y control de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en el año 2008 se formuló el proyecto Sistema de Información Misional Actualizada (SIMA), para el cual se adelantó el respectivo proceso contractual. Es así como desde enero de 2008 y hasta mayo de 2011 se desarrolló el aplicativo para registrar cada uno de los posibles trámites que solicitan los servicios del sector ante la SuperVigilancia.

Producto del emprendimiento de este proyecto se ha logrado:

- ◆ Efectuar el levantamiento de información en cuanto a normatividad y procedimientos, para la atención de cada uno de los trámites que atiende la Entidad.
- ◆ Recopilar la información dispersa y desestructurada que existía sobre los servicios de vigilancia y seguridad privada.

Qué actividad se está desarrollando

A partir de la culminación del desarrollo y pruebas del sistema de información, se elaboró el plan de implantación del aplicativo, el cual contempla 16 meses para su liberación total. Dicho plan inició su ejecución en el mes de agosto de 2011, cumpliéndose a diciembre de 2011 la meta de implantar el proceso de instanciación del trámite, es decir, que los trámites que solicitan lo usuarios ingresan directamente al sistema.

Para la vigencia 2012 se implantarán los procesos de reparto, estudio y notificación, con lo cual se tendrá toda la trazabilidad de los trámites solicitados por los vigilados, desde su solicitud hasta la notificación de la decisión.

Cuáles son los resultados esperados

El Proyecto SIMA, una vez implementado, proveerá a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada de una herramienta que apoyará y fortalecerá la gestión de la Entidad en su parte misional, agilizando, controlando y haciendo más eficiente la atención de trámites y servicios que solicitan sus vigilados y usuarios.

Cómo se beneficia la gestión de la SuperVigilancia

Con la implementación del SIMA se podrá soportar de una forma más eficiente, oportuna y eficaz, los procesos y procedimientos integrales para la atención de los trámites que solicitan los vigilados y para el ejercicio de la inspección y vigilancia; funciones que integran la parte misional de la Entidad.

Asimismo, se logrará integrar el trámite con los procedimientos propios en cada caso; es decir, que la actualización de la información se convierta en una actividad paralela al proceso de atención del trámite, con lo cual el sistema permanece actualizado.

A través del SIMA se tendrá la herramienta para facilitar la ejecución de una gestión más proactiva en las actividades de cada grupo, a través de un sistema de alta disponibilidad.

c. Una Entidad certificada en el Sistema de Gestión de la Calidad

En cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con el Sistema Integrado de Control Interno, cuyos principales elementos son el Sistema de Control Interno enmarcado en la Ley 97 de 1993 y reglamentado mediante Decreto 1599 de 2005, MECI 1000:2005; el Sistema de Desarrollo Administrativo establecido en la Ley 489 de 1998 y reglamentado por el Decreto 3622 de 2005 SISTEDA, y el Sistema de Gestión de la Calidad, enmarcado en la Ley 872 de 2003 cuyo Decreto reglamentario 4485 de 2009 avala la norma de calidad NTCGP 1000:2009, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada asumió el reto de obtener la **Certificación en el Sistema de Gestión de la Calidad**, no como un fin sino como un medio para orientar a todos los servidores en el cumplimiento de unos procesos, valores y políticas básicas que estimulen el logro de los objetivos estratégicos establecidos en la normatividad vigente y cuyo fin último es la satisfacción del usuario.

Conscientes de ello, la SuperVigilancia desarrolló los planes de implementación del Sistema Integrado de Control Interno, estableciendo los debidos

controles e indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de medir el grado de cumplimiento de la labor misional y el impacto de la gestión frente a los vigilados y a los usuarios de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

La formación del talento humano fue clave para asegurar el éxito en la consecución de este objetivo. Por ello, la Entidad capacitó y entrenó a todos los servidores públicos en el entendimiento de estas normas con el fin de consolidar un recurso humano dirigido al cumplimiento de sus obligaciones con calidad, es decir, direccionado a mejorar la capacidad que tiene la Entidad de cumplir con los requisitos y expectativas de los ciudadanos.

Durante el mes de diciembre de 2011, la SuperVigilancia entró en proceso de auditoría de certificación a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, cuyo resultado final fue la obtención de la **certificación en el Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009 ISO 9001:2008**, adquiriendo a su vez un compromiso con el mejoramiento continuo y con la implementación de reglas claras que avalen la transparencia de su gestión ante el Estado, la ciudadanía y el sector de la vigilancia y seguridad privada en Colombia.

d. Mayor transparencia en gestión institucional

Durante el año 2011 la SuperVigilancia continuó comprometida con una gestión más transparente, definiendo los riesgos de corrupción en desarrollo de sus procesos de gestión, y buscando ante todo visibilidad en todos los actos y la autorregulación como forma de prevenir posibles hechos de corrupción.

Como uno de los factores más importantes para darle transparencia a la gestión de la SuperVigilancia durante el año 2011, se realizaron varios foros virtuales con una dinámica participación por parte del sector y de la ciudadanía dentro de los cuales se destacan los siguientes:

1. Foro virtual Campaña Derecho al Turno (abril 15 de 2011).
2. Foro virtual Reporte de novedades (julio 08 de 2011)
3. Foro virtual sobre protocolos operativos del sector (diciembre 09 de 2011).

Es importante recordar que la evaluación del nivel de riesgo en el año 2010, clasificó a la SuperVigilancia como una de las entidades con riesgo moderado de corrupción, al alcanzar un puntaje de 78,01%, superando así la calificación del período anterior (56,3%) que la clasificaba con riesgo alto de corrupción.

Cuadro No. 11

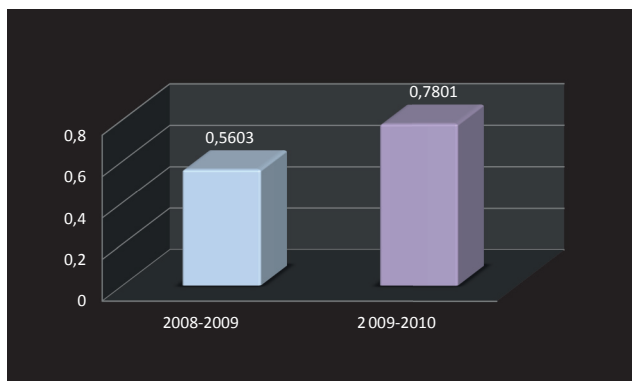
Nivel de riesgo

Niveles de Riesgo	Límites	Variación
Riesgo Bajo	De 89,5 a 100	
Riesgo Moderado (actualmente)	De 74,5 a 89,4	2008-2009
Riesgo Medio	De 59,5 a 74,4	2007-2008
Riesgo Alto (antes)	De 44,5 a 59,4	2006-2007
Riesgo Muy Alto	De 0 a 44,4	

Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación.

Gráfica No. 14

Variación Índice de Transparencia



Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

El trabajo de visibilidad realizado en los últimos años en la SuperVigilancia, enfocado a la prestación de un servicio óptimo a los usuarios y al mejoramiento de todos los procesos de funcionamiento interno, se ha visto reflejado en la reducción de los riesgos de corrupción y en su posicionamiento con relación a las demás entidades evaluadas. Las cifras lo ratifican: la SuperVigilancia pasó del puesto 120 al 74 de un total de 158 entidades evaluadas.

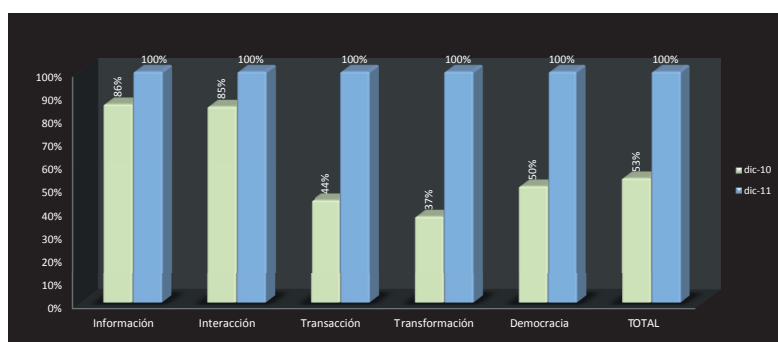
e. Líder de la estrategia Gobierno en Línea (GEL)

Durante el 2011, la Delegada para la Operación fue la encargada de liderar, coordinar y acompañar la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL) en la Entidad. Lo anterior, en cumplimiento a lo señalado en el artículo sexto de la Resolución 7705 del 27 de diciembre de 2010.

Como resultado de la gestión y el compromiso institucional para atender los lineamientos impartidos por el Gobierno Nacional a través de su Política de Gobierno en Línea, la SuperVigilancia mejoró significativamente su participación en la implementación de esta estrategia, que busca proveer trámites y servicios en línea y promover la participación entre las entidades del Estado y la ciudadanía.

Resultado de esta gestión, la SuperVigilancia ocupa actualmente el primer lugar de las entidades del Sector Defensa, con un cumplimiento del 100% en las cinco (5) fases de la Política de Gobierno en Línea.

Gráfica No. 15
Avance Gobierno en Línea



Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación

f. Centro de Información para el Ciudadano (CIC)

La Delegada para la Operación de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada es la dependencia encargada de asesorar al Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada en la formulación de políticas, estrategias y planes orientados hacia el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales y estratégicos de la Entidad. En desarrollo de su función, tiene a cargo cuatro (4) grupos, entre los cuales se encuentra el Grupo de Registro y Atención al Usuario, conforme a lo dispuesto en la Resolución 1682 del 12 de marzo de 2010.

Teniendo en cuenta lo anterior y dado que la Entidad no contaba con personal capacitado en servicio y atención al cliente, para el año 2011 esta Delegada en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación estructuró, presentó y desarrolló un proyecto de inversión para la implementación del centro de atención e información al usuario de la SuperVigilancia.

El proyecto involucra una solución de “call center” y “contact center”, con el fin de prestar un mejor servicio de atención al ciudadano y tener cobertura

telefónica a nivel nacional para atender así a todos los usuarios de servicios de vigilancia y seguridad privada, además de dar cumplimiento a las políticas fijadas por parte del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC).

En ese orden de ideas, el 22 de noviembre de 2011 entró en funcionamiento el Centro de Información para el Ciudadano (CIC), el cual se encuentra ubicado en la Carrera 23 No. 27-34/50 en la ciudad de Bogotá D.C., y que ofrece las siguientes soluciones:

- ◆ Radicación y notificaciones sin contratiempos.
- ◆ Personal capacitado y altos estándares de calidad en el servicio.
- ◆ Inmediatez en el servicio con soluciones efectivas.
- ◆ Otorgamiento de citas para asuntos técnicos.
- ◆ Atención personalizada en trámites y Permisos de Estado.
- ◆ Cobertura total en atención telefónica.

Así mismo, el número del PBX de la SuperVigilancia cambió por el 605 00 04 y la línea gratuita nacional 018000919703 se mantuvo para consultas e información requerida por el ciudadano, los vigilados y los usuarios de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

Adicionalmente, vale la pena mencionar que el Centro de Información para el Ciudadano (CIC) es un espacio caracterizado por ofrecer altos estándares de calidad en la atención relacionada con trámites y permisos de Estado, raditaciones y notificaciones. El horario de atención se amplió en una hora para el público y opera de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde, en jornada continua.

Imagen No. 2



Una gestión avalada por los vigilados y los usuarios

Para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad eficiente, que conduzca al mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos, y que garantice a los vigilados y usuarios la entrega de productos con calidad, la Entidad realiza periódicamente encuestas para conocer la atención al cliente/usuario, así como la satisfacción, la conformidad y el tiempo de atención prestado por los funcionarios.

Estas herramientas de medición se aplican de forma presencial y en tiempo real en dos escenarios diferentes: el primero dirigido a los clientes/usuarios o ciudadanos que se acercan al Centro de Información para el Ciudadano (CIC) para solicitar información, realizar trámites ante la Entidad; y el segundo escenario corresponde a las encuestas diligenciadas por representantes legales o apoderados encargados de atender las visitas In Situ, realizadas por el Grupo de Inspección en las diferentes ciudades del país.

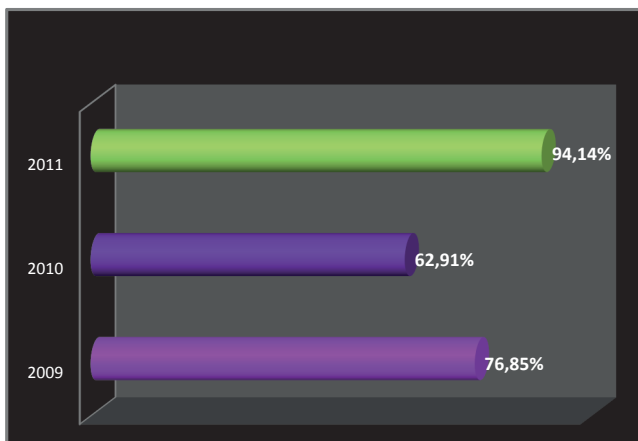
En tal sentido, se pretende medir el nivel de satisfacción del usuario de los servicios de vigilancia y seguridad privada, destacándose cinco (5) aspectos o necesidades fundamentales que permiten determinar si el servicio prestado cumple o no con las expectativas del usuario.

Trato respetuoso
Condiciones adecuadas de infraestructura
Rapidez en la respuesta
Calidad en la respuesta
Personal Calificado

De acuerdo a los datos registrados a diciembre de 2011 y teniendo en cuenta la ponderación de los aspectos anteriormente mencionados, a continuación se ilustra el resultado encontrado en los dos escenarios analizados:

Gráfica No. 16

Índice de satisfacción al usuario

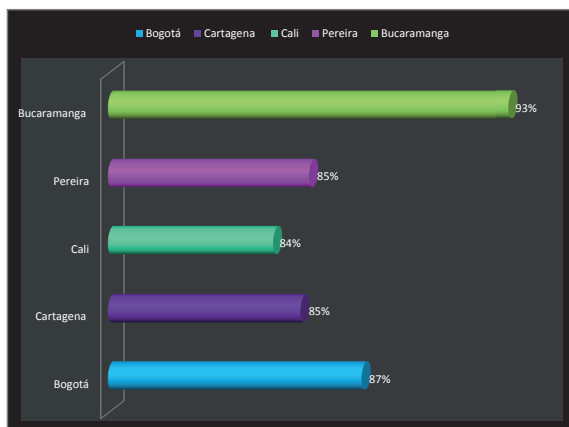


Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

El índice de satisfacción a diciembre de 2011 presenta un aumento de 27 puntos porcentuales comparado con el mismo mes del año 2010, el cual presentó el nivel más bajo durante los tres años analizados, con un 63%. En cuanto a la variación con respecto al 2009, se presenta también un aumento de 13 puntos porcentuales, lo que indica un aumento importante en el índice de satisfacción en la última vigencia. Así mismo, estas cifras evidencian el compromiso de la Entidad con la generación de estrategias efectivas para la atención al público, brindando escenarios que, como el CIC, superan las expectativas de los vigilados, entidades públicas y ciudadanos que demandan servicios de la SuperVigilancia.

Gráfica No. 17

Índice de satisfacción al usuario visitas In Situ 2011



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

g. En búsqueda del autocontrol

Una vez obtenida la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos de esta Entidad, en mayo de 2008 se diseñó como estrategia la reformulación del Plan de Auditorías con base en la identificación por procesos y se decidió cambiar la metodología antes utilizada, implementando los criterios de evaluación de auditorías aprobados por la Contraloría General de la República. Todo esto en aras de garantizar el cumplimiento frente a la exigencia legal de adoptar e implementar el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Sistema de Gestión de la Calidad, utilizando un lenguaje común para coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos y unificación de criterios.

Bajo el enfoque anterior, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, a través de la Oficina de Control Interno, diseñó y ejecutó los Planes de Auditorías 2008, 2009, 2010 y 2011, verificando el desarrollo de las actividades y controles identificados en sus procesos, a través de la evaluación independiente concebida para agregar valor y mejorar la eficacia de sus operaciones.

En procura del mejoramiento continuo, la Entidad propuso para el 2011 desarrollar como objetivo institucional dentro de su Plan de Acción y utilizando las mismas herramientas y criterios, posicionar a la Entidad como un referente técnico a nivel nacional e internacional, dentro del cual se establece como estrategia, fortalecer el Sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad, desarrollado por las Oficinas de Planeación y Control Interno, con el direccionamiento y lineamientos de la Alta Dirección.

En cumplimiento de esta estrategia, se desarrollaron actividades para fortalecer el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, el Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009 y el Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA), los cuales, como **Sistemas Integrados de Control Interno** permitieron identificar debilidades en los procesos y emprender acciones de mejora con la finalidad de prevenir y mitigar los riesgos, facilitando a su vez la toma de decisiones por la Alta Dirección.

Con un eficiente Sistema Integrado de Control Interno

La SuperVigilancia presentó ante el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la encuesta de autoevaluación y evaluación independiente, así como el informe ejecutivo anual de Control interno de la vigencia 2011, en el cual se realizó un diagnóstico de cada subsistema y elemento del Modelo Estándar de Control Interno, verificando la efectividad del Sistema de Control Interno (SCI).

En esta evaluación del SCI, se destacó como avance en el subsistema de Control Estratégico, el compromiso y respaldo en el ejercicio del control inter-

no de la Alta Dirección a través de lineamientos y actividades para el fortalecimiento del MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad, logrando la Certificación de Calidad en la norma NTCGP 1000:2009, en el mes de diciembre de 2011; el Modelo de Operación por Procesos desarrollado por la Entidad, facilitando la planeación, ejecución, evaluación y comunicación, para el buen desarrollo y alcance de la misión y visión institucional; y la Política de Administración de Riesgos, que ha facilitado la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

En relación con el subsistema de Control de Gestión, se destacaron temas como las políticas de operación que han contribuido en el cumplimiento de los objetivos; los procedimientos como facilitadores en el desarrollo de los procesos, los cuales han sido ajustados, socializados y se encuentran documentados; los controles definidos en los procesos y procedimientos, que permiten un mejor manejo de los riesgos; la matriz de comunicación organizacional y el plan de medios de comunicación, que fueron elaborados con la finalidad de facilitar el flujo de información en la Entidad con sus diferentes públicos (ciudadanía, vigilados, entidades del Estado y medios de comunicación) permitiendo el acceso a la información de una manera ágil, efectiva y transparente.

En cuanto al Subsistema de Control de Evaluación se destacó como avance la evaluación y seguimiento al Sistema de Control Interno, que ha permitido la toma de decisiones y acciones de mejora frente al resultado de dicha medición, así como de las auditorías internas de gestión realizadas por la Oficina de Control Interno. De igual forma, se destacó la formulación, seguimiento y evaluación del Plan de Mejoramiento Institucional y por Procesos, que da respuestas a las observaciones de los organismos de control y recomendaciones de la Oficina de Control Interno, evidenciando mejoras en los procesos auditados.

Como resultado del diagnóstico, dentro del informe ejecutivo anual, se determinó que el Sistema de Control Interno en la Entidad se ha fortalecido a través de actividades desarrolladas durante la vigencia, a saber: elaboración de la matriz de información institucional por procesos; elaboración del Plan de Comunicación Organizacional (flujo de comunicación interna), identificando los canales de comunicación; elaboración del Plan de Medios de Información; revisión y ajuste de la caracterización de los procesos; revisión y ajuste de procedimientos e indicadores de cada proceso; aplicación de la autoevaluación de gestión; y la aplicación de controles en los procesos.

Ratificando la autoevaluación y evaluación independiente del Sistema de Control Interno, se obtuvo un puntaje de calidad del **86.46%** con el concepto "Se gestiona de acuerdo con el modelo NTCGP 1000:2009, y son ejemplo para otras entidades del sector" y un puntaje de MECI del **94.24%** con concepto "De acuerdo a la información suministrada, el modelo está en un desa-

rollo óptimo y se debe continuar con actividades de mantenimiento para su sostenimiento a largo plazo”.

Cuadro No. 12
Evaluación MECI y Calidad 2011

ELEMENTOS	AVANCE (%)	COMPONENTES	AVANCE (%)	SUBSISTEMAS	AVANCE (%)
Acuerdos, compromisos o protocolos éticos	100	AMBIENTE DE CONTROL	82,67	CONTROL ESTRATÉGICO	95,27 Administrativo
Desarrollo de talento humano	48				
Estilo de dirección	100				
Planes y programas	100	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	100		
Modelo de operación por procesos	100				
Estructura organizacional	100				
Contexto estratégico	100	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	100		
Identificación de riesgos	100				
Análisis de riesgos	100				
Valoración de riesgos	100				
Políticas de administración de riesgos	100				
Políticas de Operación	100	ACTIVIDADES DE CONTROL	100	CONTROL DE GESTIÓN	99,55
Procedimientos	100				
Controles	100				
Indicadores	100				
Manual de procedimientos	100				
Información Primaria	100	INFORMACIÓN	98,33		
Información Secundaria	100				
Sistemas de Información	95				
Comunicación Organizacional	100	COMUNICACIÓN PÚBLICA	100		
Comunicación informativa	100				
Medios de comunicación	100				
Autoevaluación del control	90	AUTOEVALUACIÓN	95	CONTROL DE EVALUACIÓN	84,29
Autoevaluación de gestión	100				
Evaluación independiente al Sistema de Control Interno	100	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	100		
Auditoría Interna	100				
Planes de mejoramiento institucional	100	PLANES DE MEJORAMIENTO	66,67		
Planes de mejoramiento por procesos	100				
Plan de mejoramiento individual					

Fuente: Oficina de Control Interno.

2.5 Fortalecimiento misional

a. Estrategia Derecho al Turno

La estrategia Derecho al Turno fue implementada con el objetivo de disminuir los tiempos de respuesta de los permisos de Estado y/o trámites que se llevan a cabo en la SuperVigilancia, además de evitar, no solo requerimientos de fondo sobre ellos, sino los intermediarios de dichos trámites, continuando con la mejora en la atención al vigilado y al usuario de la Entidad. Esta estrategia se materializó a través de la Circular 004 de mayo 2 de 2011.

Lo anterior surge ante el alto número de permisos de Estado que expide la Delegada para la Operación a 4.330 Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en todo el territorio nacional (con un promedio anual de doce mil); así como credenciales anuales para todo el personal operativo del sector: vigilantes, escoltas, operadores de medios tecnológicos, manejadores caninos y guías caninos, los cuales ascienden aproximadamente a 198.000.

Para efectos de implementar la estrategia anterior se adelantaron las siguientes acciones:

- ◆ Simplificación de procesos y procedimientos internos de la Entidad.
- ◆ Racionalización de trámites por parte de la SuperVigilancia, más concretamente por parte de la Delegada para la Operación.
- ◆ Actualización del Manual del Usuario que contiene la totalidad de trámites y/o permisos de Estado que se pueden adelantar ante la Entidad.
- ◆ Creación de nuevos grupos y equipos de trabajo para implementar la estrategia.
- ◆ Modificación de algunos puntos de control, con el fin de que los mismos fueran más eficientes.
- ◆ Se efectuó la democratización de la Estrategia con los funcionarios, vigilados y usuarios de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

La estrategia Derecho al Turno fue creada para disminuir los tiempos de respuesta de los trámites solicitados por los usuarios que en los años comprendidos entre el 2006 y el 2009, en promedio se demoraban ochenta y siete (87) días hábiles. Por primera vez se establecía un compromiso concreto por parte de la Entidad para la respuesta de los diferentes trámites, tal y como lo muestra la imagen No. 3.

Imagen No. 3



Fuente: Superintendente Delegada para la Operación.

La estrategia Derecho al Turno ha permitido disminuir los tiempos de respuesta en la expedición de permisos de Estado y/o trámites (con corte a 30 de diciembre de 2011) en un 80%. Asimismo, ha permitido identificar que los trámites y/o permisos de Estado se emiten en diecisiete (17) días promedio, como se indica a continuación:

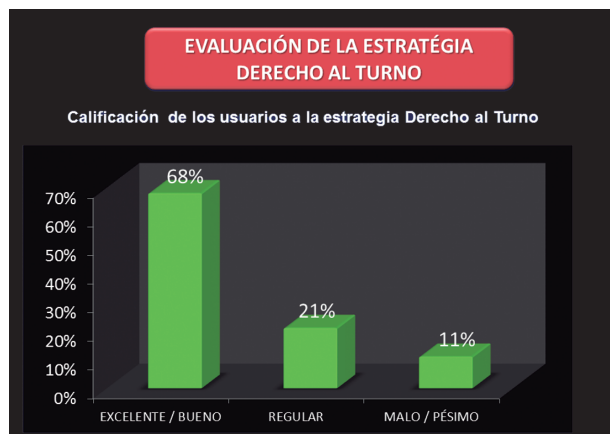
Imagen No. 4



Fuente: Superintendente Delegada para la Operación.

La estrategia mencionada, permitió la mejora en la atención del vigilado de los servicios de vigilancia y seguridad privada y la del ciudadano; esto quedó evidenciado en la medición de satisfacción del usuario como se demuestra con la evaluación a la citada estrategia, así:

Imagen No. 5



Fuente: Superintendente Delegada para la Operación.

Lo anterior refleja la satisfacción de los vigilados y usuarios en general de la respuesta en términos razonables a los trámites solicitados en la Entidad después de la implementación de la estrategia Derecho al Turno.

Igualmente, al emitir los actos administrativos señalados en el presente documento y durante el desarrollo de esta estrategia, la SuperVigilancia aseguró el cumplimiento del principio de transparencia, en tanto sus vigilados, usuarios y funcionarios cuentan con reglas de juego claras para la expedición de permisos de Estado y trámites que se adelantan por parte de la misma.

El mejoramiento en los niveles de calidad, oportunidad, cobertura, eficiencia y eficacia en la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada ha sido evidente, teniendo en cuenta que, por una parte, se expiden permisos de Estado oportunos, que permiten el desarrollo económico y empresarial de sus vigilados y por otra, se mejoró la atención al vigilado y al usuario desde el punto de vista técnico, garantizando una asesoría de calidad en la expedición de permisos de Estado que no solo cumpla con aspectos normativos sino que tenga una operación más controlada.

b. Reglas de juego claras

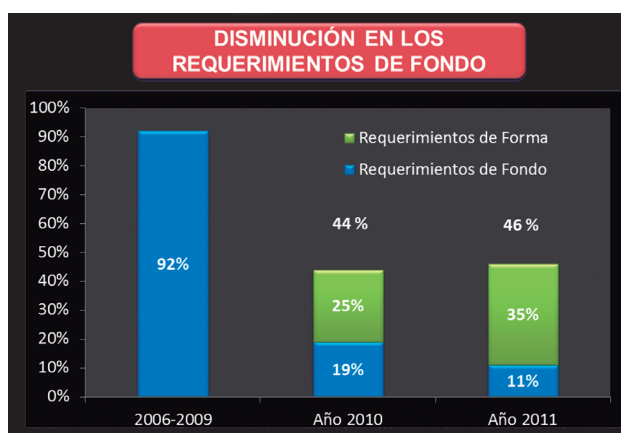
Crear reglas de juego claras para presentar y solicitar trámites ante la SuperVigilancia, constituye el objetivo de la actualización del Manual del Usua-

rio, el cual se ciñe a una línea normativa que se encuentra plasmada en este documento; estas reglas de juego se aplican no solo para los vigilados y usuarios de los servicios de vigilancia y seguridad privada, sino para los funcionarios de la Entidad, permitiendo dar mayor celeridad a los trámites y permisos de Estado, en tanto se verifica el cumplimiento de los requisitos contenidos en el manual.

Lo anterior se materializó a través de la Resolución 1364 del 26 de febrero de 2010 y la estrategia “Reglas de juego claras” para los vigilados, usuarios y funcionarios, que comenzó a ser operante a partir del 15 de marzo de 2010 hasta la fecha. Adicionalmente, y con el fin de hacer seguimiento a los trámites solicitados por los vigilados, se construyeron indicadores, los cuales permiten medir si los trámites que presentan los vigilados y los usuarios cumplen con los requisitos de forma y de fondo exigidos en el Manual del Usuario. También, se miden los tiempos reales para proferir decisión de fondo en los trámites o permisos de Estado, diferenciando los tiempos de terceros y los de los funcionarios responsables de dar cumplimiento en inicio y culminación de cada uno de los procesos de la Delegada para la Operación.

Como se puede evidenciar en la imagen, desde la Delegada para la Operación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, una vez difundido y publicado el Manual del Usuario, se ha reducido la emisión de requerimientos en un 46%, comparado con las cifras presentadas en los años inmediatamente anteriores. Asimismo, los requerimientos de fondo comparados con el año 2010 siguen disminuyendo del 19 al 11%, es decir un 81% frente a los años comprendidos entre el 2006 y el 2009.

Imagen No. 6



Fuente: Superintendente Delegada para la Operación.

Con el fin de continuar con la disminución de los requerimientos de fondo de los permisos de Estado y/o trámites de los servicios de vigilancia y segu-

ridad privada, la Delegada para la Operación, a través de sus grupos de trabajo, elaboró un Manual de Requerimientos Frecuentes para los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, en el cual se compilan los temas actuales más requeridos por los vigilados como herramienta e instrumento de consulta permanente de los mismos.

c. Protocolos operativos unificados para el sector

Con el objetivo de ejercer un control más detallado de los servicios que prestan las empresas de vigilancia y seguridad privada en el país, mejorar la calidad de los mismos y ofrecer a los usuarios una metodología clara y directa sobre las reglas operativas que deben seguir este tipo de servicios, la SuperVigilancia durante el 2011, comenzó la implementación de una serie de protocolos operativos unificados para cada uno de los subsectores.

De esta manera, se establecen las condiciones mínimas de prestación del servicio de vigilancia dirigido a los subsectores y las personas que contraten este tipo de servicios. A través de estos protocolos, podrán conocer las normas básicas operativas y ser partícipes de una manera más directa del control sobre el servicio que están contratando. Es así como durante el año 2011 la SuperVigilancia, a través de la Delegada para la Operación, estableció los siguientes protocolos de operación para los servicios de vigilancia y seguridad privada:

- ◆ Protocolo de Operación para los servicios de vigilancia y seguridad privada en el sector residencial.
- ◆ Protocolo de Operación para los servicios de vigilancia y seguridad privada en el Sector Financiero.
- ◆ Protocolo de Operación para los servicios de vigilancia electrónica.

Estos protocolos establecen la obligatoriedad de darlos a conocer a los clientes y/o usuarios del sector de la vigilancia y seguridad privada.

d. Una Entidad que promociona el mercado y fortalece su labor de control

La SuperVigilancia durante el año 2011, en busca de la promoción del sector de la vigilancia y seguridad privada y la mejora en los controles del mismo, profirió los siguientes actos administrativos a través de la Delegada para la Operación:

- ◆ Resolución 4973 del 27 de julio de 2011 mediante la cual se modificó la Estructura Curricular de las Academias y Escuelas en vigilancia y seguridad privada.

- ◆ Resolución 455 del 31 de Enero de 2011 a través de la cual se autorizó a la Superintendente Delegada para la Operación realizar visitas a las instalaciones y medios de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- ◆ Circular 008 del 2 de marzo de 2011 mediante la cual se actualizó la normatividad en materia de prevención y detección de lavado de activos y financiación del terrorismo para las empresas transportadoras de valores y las empresas blindadoras de vehículos.
- ◆ Circular 009 de 2011 a través de la cual se indican los lineamientos que deben tener en cuenta los servicios de vigilancia y seguridad privada que pretendan solicitar una autorización para fusión.

e. Actualización normativa con el Manual de Doctrina 2011

Para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es importante mantener al día su línea doctrinal, con el propósito de instruir a los vigilados y ciudadanía en general sobre las actualizaciones normativas del sector.

En este sentido, la SuperVigilancia recopiló los conceptos más relevantes sobre servicios de vigilancia y seguridad privada, que no hicieron parte de la versión 1.0 del Manual publicado en el 2010.

Los siguientes temas fueron objeto de conceptualización para el Manual de Doctrina del año 2011:

1. Medio Canino.
2. Contrato de mandato en la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada.
3. Competencia concurrente entre la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y la Superintendencia de Sociedades.
4. Licencia de comunicaciones por radio.
5. Permiso de tenencia de armas de fuego en lugar diferente al domicilio principal, sucursal o agencia autorizada.
6. Prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada por parte de un extranjero.
7. Uniformes.
8. Uniones temporales y consorcios.
9. Venta de vehículos blindados.

10. Rango de acción para los vigilantes de empresas y cooperativas del sector, así como para los vinculados a servicios comunitarios de vigilancia y seguridad privada.
11. Viabilidad de enajenación de vehículos blindados que son propiedad de Entidades estatales.

En el nuevo Manual de Doctrina –que fue presentado durante el V Congreso Mundial de Seguridad– también se incluyeron los siguientes protocolos de operación implementados por la Entidad:

Protocolo de Operación para el Sector Residencial.

Protocolo de Operación para Entidades Financieras.

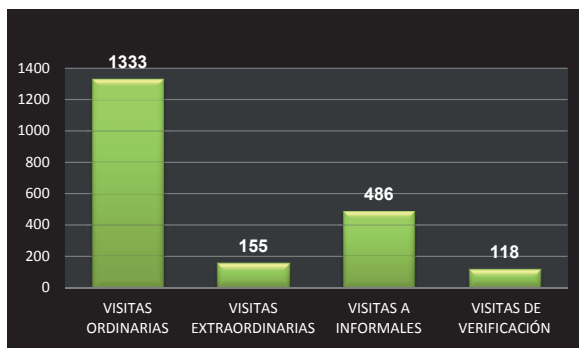
Protocolo de Operación para Vigilancia electrónica.

f. Eficiencia en las labores de control e inspección

Durante el 2011, la labor del Grupo de Inspecciones de la Delegada para el Control pretendió, no solamente atender las visitas ordinarias de carácter obligatorio garantizando el cubrimiento del 100% de los servicios, sino atender los requerimientos de visitas extraordinarias e informales que se encontraban pendientes de años anteriores.

La siguiente gráfica ilustra la distribución de las visitas realizadas en lo corrido del año por tipo de visita. Es importante resaltar que con la visitas a servicios no autorizados se abarcaron asuntos pendientes anteriores al año 2011, quedando al día para atender oportunamente este tipo de requerimientos.

Gráfica No. 18
Visitas realizadas 2011

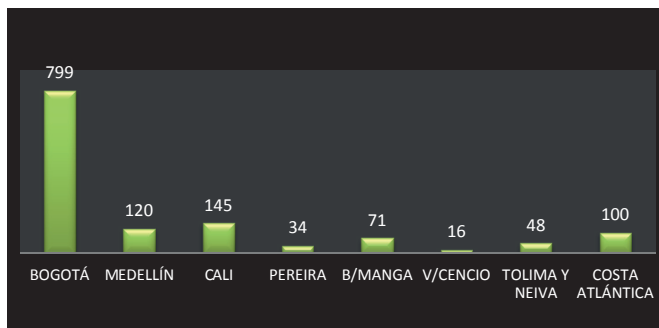


Fuente: Delegada para el Control.

En cuanto a las visitas ordinarias, estas se realizaron en modalidad In Situ, mediante el desplazamiento de los inspectores a las diferentes regiones del país, en aras de garantizar el cubrimiento del 100% de los servicios. Los siguientes gráficos ilustran la distribución regional de las visitas por número de servicios.

Gráfica No. 19

Servicios que asistieron a las visitas In Situ 2011

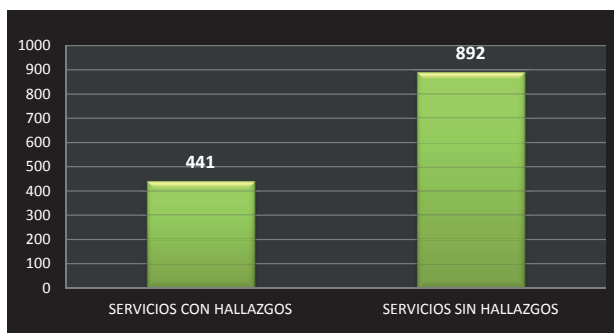


Fuente: Delegada para el Control.

De las visitas ordinarias realizadas a los servicios vigilados, se puede extraer un panorama del comportamiento del sector, así como determinar las principales incidencias en las que incurren estos en el desarrollo de su actividad. Es así como a 31 de diciembre de 2011, la SuperVigilancia determinó que del total de los servicios inspeccionados, el 67% no tiene incidencias de tipo sancionatorio y el 33% restante se encuentra incurso en faltas que pueden dar lugar a la imposición de sanciones.

Gráfica No. 20

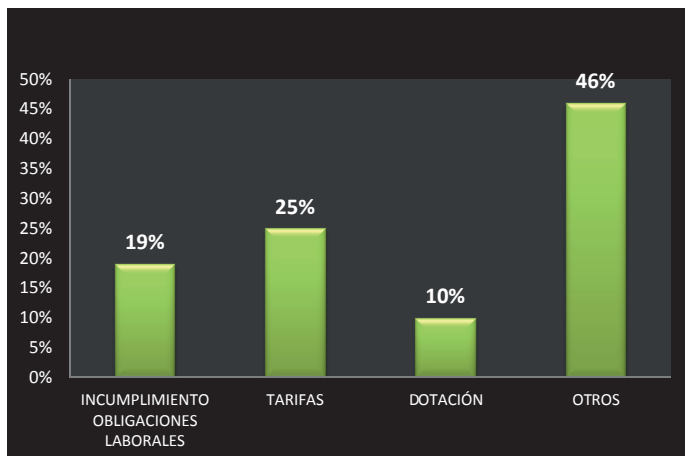
Comportamiento de los servicios 2011



Fuente: Delegada para el Control.

De conformidad con lo anterior y con el porcentaje de hallazgos, las mayores incidencias se pueden apreciar en la gráfica siguiente:

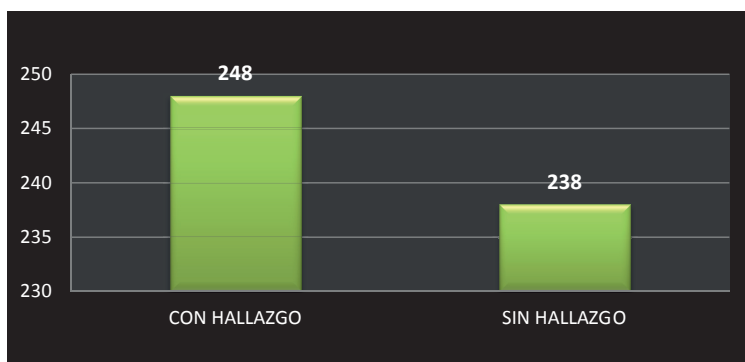
Gráfica No. 21
Principales hallazgos visitas In Situ 2011



Fuente: Delegada para el Control.

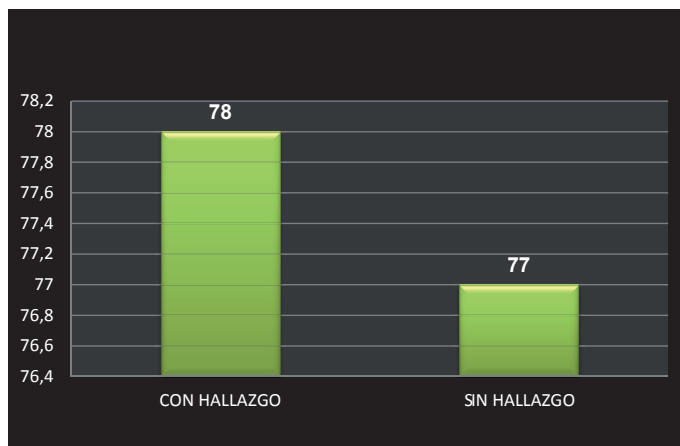
En relación con las visitas a servicios informales y extraordinarias, se pudieron atender asuntos correspondientes a años anteriores al 2011, cuyo resultado lo ilustran las siguientes gráficas:

Gráfica No. 22
Resultado de las visitas a informales



Fuente: Delegada para el Control.

Gráfica No. 23
Resultado de las visitas extraordinarias



Fuente: Delegada para el Control.

Procesos administrativos sancionatorios contra los servicios vigilados

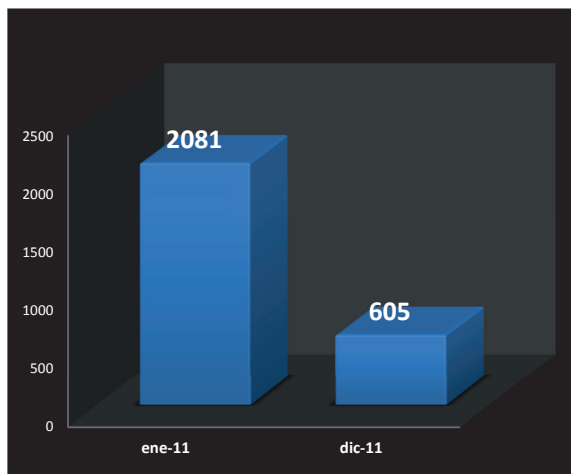
Con base en las cifras del Grupo de Sanciones de la Delegada para el Control, las cuales arrojaban un número significativo de expedientes sancionatorios correspondientes a años anteriores a 2011, se procedió a efectuar una estrategia del área destinada a abordar los asuntos pendientes de vigencias anteriores, con el fin de contar con un punto de equilibrio que permitiera asumir los asuntos de manera oportuna.

De conformidad con lo anterior, se pretendió tramitar el 50% de los expedientes sancionatorios anteriores al año 2011, depurar los asuntos pendientes en contra de los vigilados y agotar la primera instancia para que la Entidad pudiera adoptar decisiones de carácter definitivo, lo que se lograba también resolviendo los recursos interpuestos.

Dicha estrategia se empezó a ejecutar a mediados de 2011 efectuando una revisión de cada uno de los expedientes sin actuación, anteriores al 2011; como resultado, se pasó de tener 2.081 expedientes sin actuación a 605 tal y como lo ilustra la siguiente gráfica:

Gráfica No. 24

Número de expedientes sin actuación 2010 y anteriores

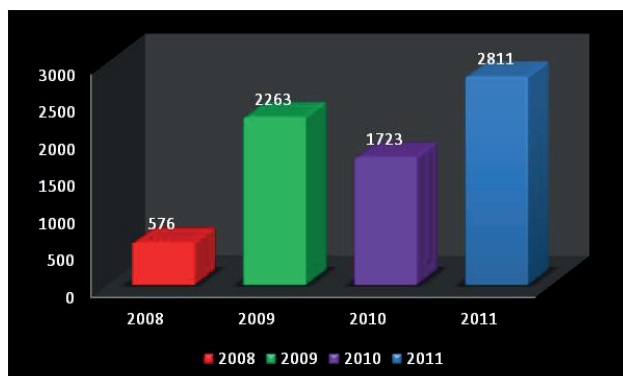


Fuente: Delegada para el Control.

Como lo indica la gráfica, con la implementación del Plan de Choque se redujo en un 71% el número de expedientes sin actuación, abordando los procesos en las diferentes instancias o archivando los asuntos que no tenían mérito para abrir una investigación administrativa, mediante la aplicación de un régimen sancionatorio basado en los principios de favorabilidad y oportunidad. En este sentido, el número de actuaciones procesales del 2011 se incrementó frente a los años anteriores, lo que se refleja en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 25

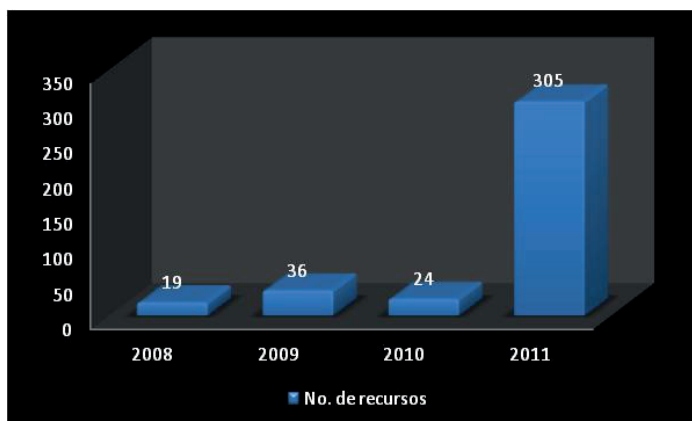
Actuaciones procesales Delegada para el Control



Fuente: Delegada para el Control.

Las anteriores acciones corresponden a las actuaciones de trámite (las que impulsan el proceso), a decisiones de fondo (las que ponen fin al proceso) y a la resolución de recursos y revocatorias directas interpuestas, las cuales están distribuidas en la siguiente proporción:

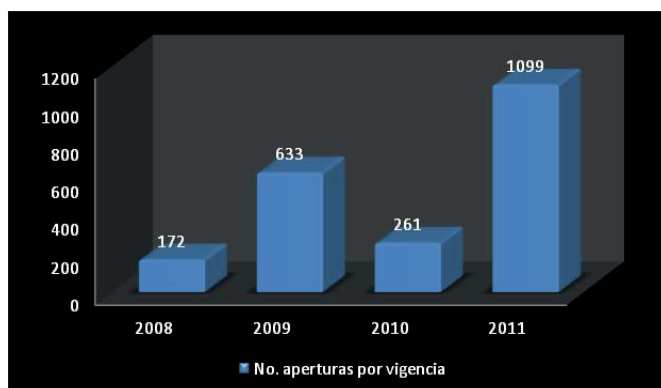
Gráfica No. 26
Recursos vs. vigencias anteriores



Fuente: Delegada para el Control.

Como se mencionó inicialmente, otro de los focos a abordar correspondía a los recursos pendientes por resolver, que, según el conteo realizado a principio de año, correspondía a 240 recursos, logrando resolver un número adicional al inicialmente planteado, superando de manera significativa la gestión frente a recursos de años anteriores, así:

Gráfica No. 27
Aperturas vs. vigencias anteriores



Fuente: Delegada para el Control.

Finalmente, la siguiente gráfica ilustra la gestión mes a mes del Grupo de Sanciones de la Delegada para el Control, encontrando un aumento marcado desde el mes de junio, dado el inicio del Plan de Choque.

Gráfica No. 28
Gestión Grupo de Sanciones



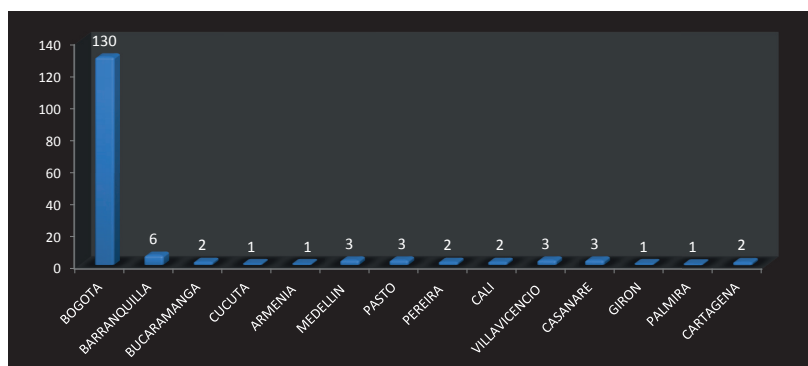
Por la cultura de la legalidad

En lo relacionado con la lucha contra la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada de manera informal, se emprendieron diferentes actividades, así:

- ◆ Ejecución del convenio con la Cámara de Comercio que permitió realizar un cruce de datos de ambas entidades para que, con base en el número CIIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas), se pudieran establecer los servicios que, a pesar de estar inscritos como prestadores de servicios de vigilancia, no contaban con licenciamiento por parte de esta Superintendencia.
- ◆ Participación en diferentes escenarios comunitarios, tales como los encuentros de copropiedades y las reuniones de administradores de propiedad horizontal, para orientar sobre la contratación correcta de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- ◆ Atender las denuncias de servicios informales pendientes, realizando visitas inspectivas para determinar si se continuaba con esa práctica, cifra que se detalló en el aparte correspondiente a visitas.
- ◆ Abordar expedientes de servicios informales anteriores a 2011 e imponer las medidas cautelares y/o multas a que hubo lugar.

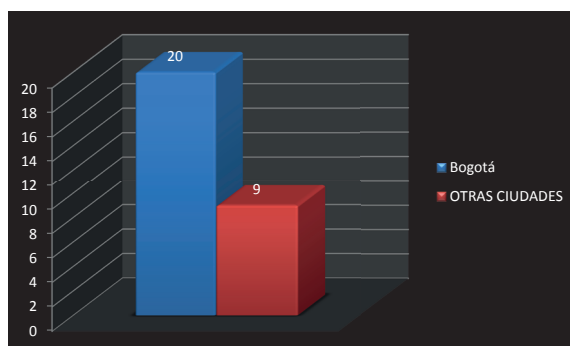
- ◆ Tramitar los expedientes ilegales anteriores a 2011. Al inicio del año se identificó que existían 131 expedientes en contra de los servicios informales sobre los cuales no se había adoptado decisión alguna. Con el fin de adelantar actuaciones oportunas, se propuso abordar estos expedientes cuyo resultado se resume en la imposición de 175 medidas cautelares contra los prestadores informales y 29 multas contra los contratantes de servicios informales. Los siguientes gráficos ilustran la gestión por ciudades, así:

Gráfica No. 29
Medidas Cautelares 2011



Fuente: Delegada para el Control.

Gráfica No. 30
Multas Impuestas



Fuente: Delegada para el Control.

2.6 Fortalecimiento estratégico

a. Construyendo la Política Integral de Seguridad y Defensa para la Prosperidad

Desde el 2008, año de expedición del documento Conpes 3521, se determinó que el sector de la vigilancia y seguridad privada y la SuperVigilancia, esta última como su Entidad de control, deberían estar articulados con las políticas de Gobierno, articulación que se realizó en el marco de la Política de Consolidación de la Seguridad Democrática y de la Política de Convivencia y Seguridad Ciudadana, de las cuales surgieron las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, RASCI.

Para el presente cuatrienio (2011 – 2014), las nuevas Políticas del Sector Defensa, al cual pertenece esta Superintendencia, guardan concordancia con las políticas del pasado cuatrienio, buscando la consolidación de las iniciativas que han fortalecido al sector. Es así como en el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, en el aparte correspondiente a la “Consolidación de la Paz” se menciona que para el logro de los objetivos se requiere desarrollar sinergias para conseguir seguridad, contar con el aporte de una ciudadanía activa y responsable y fortalecer las entidades adscritas al Sector Defensa para apoyar a la fuerza pública y contribuir al desarrollo del sector, entre otros.

Las citadas iniciativas se concretan en la “Política Integral de Seguridad y Defensa para la Prosperidad”, la cual incluye dentro de sus objetivos “Crear condiciones de seguridad para la convivencia ciudadana” y “Fortalecer la Institucionalidad y el bienestar del sector seguridad y defensa nacional”.

En el marco de las funciones asignadas a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y atendiendo los lineamientos de Política del Sector Defensa, surge la necesidad de vinculación a las mencionadas iniciativas, dada la congruencia de los objetivos de la Entidad con la política del sector, lo que se refleja, en parte, en las MEGAS del GSED³, entendidas como grandes propósitos a cargo de la SuperVigilancia como miembro del citado grupo, y que según los lineamientos del sector, encausará esfuerzos para su fortalecimiento.

Es por lo anterior, que la **Política Integral de Seguridad y Defensa para la Prosperidad**, consiste en establecer los lineamientos que regirán para el Sector de la Vigilancia y la Seguridad Privada durante el presente cuatrienio (2011 – 2014), que por lo anteriormente expuesto, no podría recibir un nombre diferente al de “Política de Vigilancia y Seguridad Privada para la Prosperidad”, y cuyos objetivos específicos se relacionan a continuación:

³ GSED – Grupo Social y Empresarial del Sector Defensa.

1. Asegurar la confianza pública en el sector.
2. Contar con un sector especializado que responda a las necesidades de demanda de servicio.
3. Consolidar el aporte de la seguridad privada a la seguridad pública (en desarrollo de los principios de corresponsabilidad y autorregulación).

El desarrollo integral del sector, la competitividad del mismo, la cultura de la legalidad y la corresponsabilidad de la seguridad privada con la seguridad pública, son los ejes estratégicos sobre los cuales la SuperVigilancia trabaja para el logro de los objetivos, mediante el desarrollo de diferentes líneas de política.

b. Propuesta de un nuevo Proyecto de Ley

El Proyecto de Ley 036 de 2011 fue radicado el día 3 de agosto de 2011 ante la Cámara de Representantes, luego de ser concertado el 100% del articulado con los gremios de vigilancia y seguridad privada en las diferentes mesas de trabajo realizadas en el territorio nacional. El proyecto de Ley se encuentra enfocado en cuatro temas fundamentales para el sector, así: (i) La promoción del sector y seguridad jurídica, (ii) Control del Estado a través de la SuperVigilancia, (iii) Protección al Consumidor y (iv) Dignificación del Oficio del Vigilante.

La Promoción del Sector y Seguridad Jurídica referido en el Proyecto de Ley busca:

- ◆ Reconocimiento de derechos adquiridos a partir del otorgamiento de licencias de funcionamiento de carácter indefinido.
- ◆ Desarrollo de economías de escala a través de la apertura del objeto social.
- ◆ Impulso a la conformación de gobiernos corporativos en las empresas.

Eliminación de trámites innecesarios.

- ◆ Estímulo del uso de elementos (armas) no letales en la operación de los servicios.

El Control del Estado a través de la SuperVigilancia señalado en el Proyecto de Ley 036 de 2011, comprende a:

- ◆ Obligación de revisoría fiscal para todas las empresas.
- ◆ Implementación de un sistema de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo por parte de las empresas.

- ◆ Dotación de medidas regulatorias para corregir fallos del mercado.
- ◆ Abolición de los Servicios Especiales “Convivir”.
- ◆ Otorgamiento de medidas de salvamento (intervención) que garanticen la confianza pública en el sector y que sustituyan la facultad discrecional de la SuperVigilancia.

Adicionalmente, el Proyecto de Ley 036 incluye una política de protección al consumidor, la cual supone:

- ◆ Aumento en las barreras de acceso en el mercado y el sector.
- ◆ Fijación de estándares mínimos, técnicos y de calidad para operar.
- ◆ Obligación de las empresas para contar con un sistema de atención al cliente que resuelva de fondo las inquietudes de sus usuarios.

Por último, la dignificación del oficio del vigilante como se menciona en el Proyecto de Ley 036 de 2011 busca:

- ◆ Exigencia a las empresas y escuelas del sector de proporcionar una capacitación de calidad al guarda y que garanticen su desempeño en el lugar de trabajo en términos de eficiencia.
- ◆ Reconocimiento a la mayor especialidad del guarda en materia salarial, cuando su actividad se desarrolle en ambientes de mayor riesgo.

c. En la SuperVigilancia la Comunicación es estratégica

La comunicación en la SuperVigilancia durante el 2011 dejó de ser un proceso de apoyo para convertirse en un proceso estratégico, a través del cual se coordinaron los recursos comunicacionales internos y externos, para posicionar a la SuperVigilancia como ente de control, inspección y vigilancia sobre la industria y los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en Colombia.

Bajo la premisa de que la comunicación en la SuperVigilancia debe ser acorde con los principios del Gobierno Nacional y estar alineada con las Políticas adoptadas por los entes superiores del Sector Defensa, esta necesitaba adecuarse a las necesidades actuales, y para ello fue necesario hacer un análisis del manejo que se venía efectuando del tema comunicacional en la Entidad.

Promover la comunicación transversal, informar de manera oportuna y directa a la ciudadanía, a los vigilados y a los funcionarios, así como crear nuevos canales de comunicación y utilizar adecuadamente los existentes, fueron los lineamientos que se trazó el Grupo de Comunicaciones Estratégicas de la SuperVigilancia para este año.

Esto implicó una reconfiguración de la estructura básica de la comunicación organizacional de la SuperVigilancia, en la que se definieran explícitamente los procesos comunicativos (interno y externo) para, de esta manera, garantizar la circulación transparente, oportuna y veraz de la información hacia los diferentes públicos, promoviendo una comunicación participativa que involucrara al ciudadano y al funcionario en el entendimiento y funciones de la Entidad.

Para complementar esta reconfiguración fue necesario:

- ◆ Diseñar e implementar una estrategia de comunicación interna, enfocada al fortalecimiento del liderazgo y la asertividad, que coadyuvara en la construcción de un mejor equipo de trabajo en la Entidad.
- ◆ Diseñar e implementar una estrategia de comunicación externa enfocada a posicionar a la SuperVigilancia nacional e internacionalmente, como una Entidad técnica de control y regulación, modelo de la industria de la vigilancia y la seguridad privada.
- ◆ Redefinir la imagen institucional (logos, actualización del manejo de imagen para la papelería, teniendo en cuenta la normativa del Gobierno actual, y unificación de imagen en documentos expedidos por la SuperVigilancia).
- ◆ Crear nuevos formatos para la difusión de la información tanto a nivel interno como externo.
- ◆ Crear cuentas en redes sociales y fortalecer los canales de comunicación existentes.

Imagen No. 6



- ◆ Diseñar e implementar charlas para una comunicación efectiva.
- ◆ Coordinar la producción de publicaciones institucionales y piezas comunicativas promocionales de la Entidad.
- ◆ Actualizar el Manual de Comunicación Pública en su parte conceptual (definición y aplicación de lo que se entiende como comunicación organizacional, así como los lineamientos específicos para el manejo de las comunicaciones internas y externas), e incluirle temáticas como las relaciones estratégicas, el manejo de crisis, el monitoreo de medios, las campañas institucionales, el servicio de atención telefónica, y el orden en las oficinas y puestos de trabajo. En el Manual también se actualizó el capítulo de imagen institucional.

Como parte de las estrategias de comunicación interna y externa, se diseñaron campañas promocionales y mensajes informativos, los cuales fueron divulgados a través de los medios de comunicación de la Entidad.

Campañas de comunicación

Para la promoción de programas institucionales se diseñó un total de 16 campañas:

1. Papel de Seguridad
2. Por la cultura de la Legalidad
3. Celebración del Día de la Mujer
4. Rendición de Cuentas 2010
5. Lanzamiento del nuevo sitio web
6. Lanzamiento de la nueva Intranet
7. Expectativa de la nueva sede de la Entidad
8. Plan de Incentivos 2011
9. Estrategia de Derecho al Turno
10. Cambio en jornada laboral
11. En la SuperVigilancia SI
12. Plan Integral de Gestión Ambiental – PIGA
13. Sistema de Gestión de la Calidad
14. Código Disciplinario del Servidor Público
15. Campaña certificación
16. Campaña navideña

Imagen No. 7



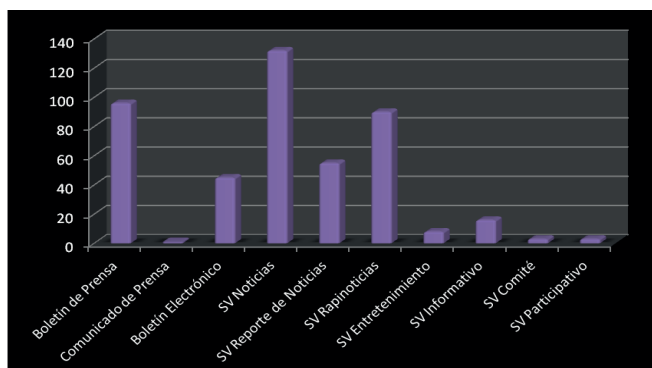
Fuente: Grupo de Comunicaciones Estratégicas.

Mensajes

Las estrategias de comunicación de la SuperVigilancia incluyeron (hasta el 30 de diciembre) 449 mensajes claros, veraces, oportunos y directos, que fueron difundidos por el sitio web, las cuentas en redes sociales de la SuperVigilancia (Twitter, Youtube), el boletín electrónico, el correo electrónico, la intranet y las carteleras. En casos especiales se realizó trabajo de *Free press* con los medios de comunicación escritos, radiales y televisivos, para replicar a través de ellos información de interés para la ciudadanía.

GRAFICA No. 31

Mensajes Emitidos



Fuente: Grupo de Comunicaciones Estratégicas.

Publicaciones y piezas comunicativas

El Grupo de Comunicaciones Estratégicas coordinó todo el proceso para la implementación de una serie de publicaciones y piezas comunicativas, que hacen parte de las herramientas utilizadas para el reforzamiento de la misión institucional y la promoción de la SuperVigilancia como ente de control, inspección y vigilancia.

El Manual de Doctrina en su versión 2.0, el Manual de Requerimientos Frecuentes de la SuperVigilancia, el cuaderno-brochure, la renovación del stand institucional, así como la imagen del Centro de Información para el Ciudadano y su volante promocional, hacen parte de estas herramientas.

Imagen No. 8



Fuente: Grupo de Comunicaciones Estratégicas.

d. La Seguridad Privada en interacción con la Seguridad Pública

El Gobierno Nacional, en la búsqueda de identificar estrategias que contrarresten los delitos que afectan a los ciudadanos en conglomerados sociales, ciudades y regiones, reitera la necesidad de implementar acciones corresponsables que permitan aunar esfuerzos entre las instituciones públicas, los entes privados y la ciudadanía. Este esfuerzo encuentra en la conformación de las redes, un foco estratégico para cubrimientos extensivos en grandes sectores de la comunidad, ya que en ellas participan diferentes grupos con visiones e intereses particulares, pero bajo la sombrilla de la seguridad de los seres humanos y de sus bienes, dando así importancia al fortalecimiento de la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana (RASCI), porque en ella encuentran conjugados estos elementos que han sido exitosos en el entorno y en aquellas sociedades que enfrentan factores de amenaza.

La Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana fue creada por el Gobierno Nacional mediante el Decreto No. 3222 del 27 de diciembre de 2002 “Por el cual se reglamenta parcialmente el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada contenido en el Decreto Ley 356 del 11 de febrero de 1994 y se dictan otras disposiciones”, con el propósito de enlazar los servicios de vigilancia y segu-

ridad privada con la Policía Nacional, como estrategia para prevenir y evitar la comisión de delitos, aprovechando el talento humano y los medios técnicos que poseen los servicios vigilados.

Esta alianza estratégica ha permitido contribuir a la seguridad ciudadana, al generarse un vínculo más efectivo y con gran visibilidad entre los guardas de seguridad y los miembros de la institución policial, haciéndose partícipes no solo en el suministro de información, sino en las actividades de gestión conjuntas desarrolladas, entre las cuales se destacan los apoyos a comicios electorales, festividades nacionales y espectáculos públicos, mostrando con ello la sinergia y el trabajo articulado.

e. Alineación Estratégica: MEGA

Con el fin de contribuir y apoyar corresponsablemente a la seguridad ciudadana, la SuperVigilancia formuló dentro de su plataforma estratégica, lineamientos, objetivos y estrategias articuladas a la “Política Integral de Defensa y Seguridad para la Prosperidad”.

Producto de esta asesoría surgió la siguiente formulación:

La Meta Grande y Alcanzable MEGA

“En el 2014, el trabajo articulado entre la seguridad pública y privada permite contar con información confiable y oportuna que contribuye de manera efectiva en la toma de decisiones para el mejoramiento de la seguridad ciudadana”.

Política Institucional: “Corresponsabilidad del sector con la Seguridad Ciudadana”.

Esta Política surge con el propósito de contribuir efectivamente a la instituciones del Estado en el mantenimiento de la seguridad ciudadana, dado el incremento de los delitos registrados en las principales ciudades del país, mejorando así el apoyo de esta Entidad con la Policía Nacional.

Objetivo: “Fortalecer la coordinación interinstitucional entre el sector público y privado en contribución a la Política de Seguridad Ciudadana”.

Este objetivo busca incrementar el trabajo conjunto y efectivo con las diferentes instituciones del Estado responsables y corresponsables de la seguridad ciudadana, estableciendo puntos de encuentro y de cooperación que permitirán contribuir al mantenimiento de la seguridad ciudadana.

Estrategias:

- ◆ Articular los servicios de vigilancia y seguridad privada al “Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes” de la PONAL.

- ◆ Implementar un sistema de información de las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, que permita el control e información confiable de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- ◆ Contribuir efectivamente a la seguridad ciudadana mediante el trabajo entre las autoridades públicas, la Policía Nacional, los servicios vigilados y la comunidad.

Impulsores:

Subproyecto de inversión “Sistema de Información RASCI”: su objetivo es desarrollar un aplicativo que permita el registro, validación, georreferenciación, reporte y articulación de las diferentes bases de datos de los servicios vigilados, buscando establecer un único sistema de información confiable, ágil y oportuno, que permita la toma de decisiones, orientadas a la mejora continua y calidad del servicio de vigilancia y seguridad privada. Esta situación contribuirá corresponsablemente a la seguridad ciudadana mediante su integración al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes de la Policía Nacional.

Cuadro No. 13

Recursos económicos Subproyecto Sistema de Información RASCI

RECURSOS ECONÓMICOS SUBPROYECTO SISTEMA DE INFORMACIÓN RASCI		
VIGENCIA	CONCEPTO	RECURSOS
Costo año 2011	Software y Desarrollo	\$ 137.440.000.00
Costo año 2012	Consolidación y Hardware	\$ 320.000.000.00
Costo año 2013	Mantenimiento	\$ 27.488.000.00
Costo año 2014	Mantenimiento	\$ 27.488.000.00
COSTOS TOTALES		\$ 512.416.000.00

Fuente: Oficina de Planeación SuperVigilancia.

Este proyecto cuenta con la asesoría y apoyo técnico de la Oficina de Telemática de la Policía Nacional en todo el componente tecnológico.

Convenio de Cooperación Interinstitucional: con el fin de formalizar los procesos de articulación entre la Policía Nacional y la SuperVigilancia, se firmó el Convenio de Cooperación No. 01-5-100221, con el fin de generar estrategias e iniciativas conjuntas que contribuyan a la Política de Convivencia y Seguridad Ciudadana, especialmente en lo relacionado con la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana y el mejoramiento de la capacidad tecnológica de la SuperVigilancia.

Rediseño Organizacional: con el fin de formalizar el apoyo y asesoría brindada por servidores públicos policiales que se encuentran de comisión en la SuperVigilancia, se modificó la estructura orgánica actual, creando el Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional (GACIN), dependencia que será la encargada de asesorar al Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada en la construcción de políticas, objetivos y estrategias interinstitucionales que permitan el trabajo articulado y corresponsable entre la seguridad pública y privada, contribuyendo a la convivencia y seguridad ciudadana.

f. Plan de Articulación entre la Seguridad Pública y Privada

Como una respuesta al éxito de este trabajo conjunto y con el propósito de seguir contribuyendo a la seguridad ciudadana, la SuperVigilancia viene diseñando un “Plan de Articulación entre la Seguridad Pública y Privada” en coordinación con la Policía Nacional. Con él se busca incrementar el trabajo corresponsable del sector de la vigilancia privada con la seguridad pública, a través de la articulación de los servicios vigilados al “Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes”.

Definición

Es una estrategia articuladora entre la seguridad pública y privada, impulsada por el trabajo corresponsable entre la SuperVigilancia, los servicios de vigilancia y seguridad privada y la Policía Nacional, aprovechando el talento humano y los recursos técnicos que poseen las personas naturales o jurídicas que prestan los servicios de vigilancia, para contribuir de manera efectiva a la seguridad ciudadana.

Objetivo General

Fortalecer el trabajo corresponsable entre la seguridad pública y privada, mediante la articulación entre la SuperVigilancia, los servicios de vigilancia y seguridad privada, la Policía Nacional, las autoridades político-administrativas y la comunidad, aprovechando el talento humano y los recursos técnicos que poseen las personas naturales o jurídicas que prestan los servicios de vigilancia, para contribuir de manera efectiva a la seguridad ciudadana.

Objetivos Específicos

- ◆ Articular los servicios de vigilancia y seguridad privada al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.
- ◆ Contribuir efectivamente a la seguridad ciudadana mediante el trabajo corresponsable entre la SuperVigilancia, los servicios de vigilancia y seguridad privada, la comunidad y la Policía Nacional.

- ◆ Crear una vía de comunicación directa y efectiva entre la Policía Nacional y la SuperVigilancia, que permita el control e información confiable de los servicios de vigilancia y seguridad privada existentes en el país.
- ◆ Georreferenciar los servicios de vigilancia y seguridad privada articulándolos a los cuadrantes de la Policía Nacional en las principales ciudades del país.

La implementación comprende las fases que se ven en la imagen No. 9:

Imagen No. 9



Fuente: GACIN-PONAL.

Fase 1. Diseño y estructuración 2011: esta fase tiene como objetivo diseñar la planeación, implementación, seguimiento y mejora continua del “Plan de Articulación entre la Seguridad Pública y Privada” (PASEP), así como la formulación de un convenio de Cooperación Interinstitucional que permita la articulación de los servicios vigilados con el “Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes de la Policía” (PNVCC). Está comprendida por las siguientes subfases:

Avances Fase 1:

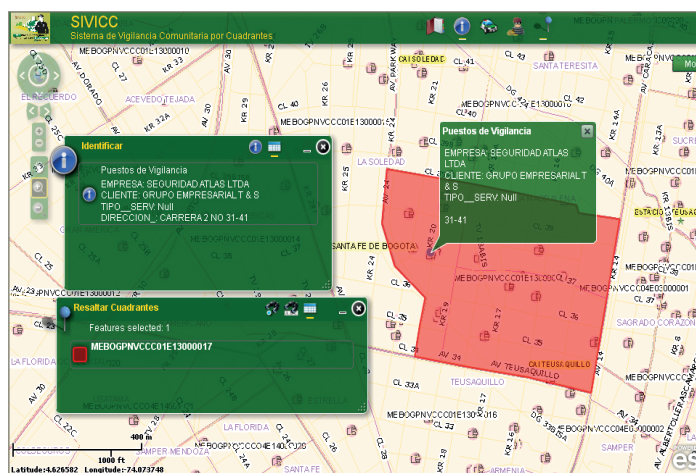
- ◆ Formulación de la Plataforma Estratégica Institucional y Plan Estratégico 2011-2014 alineado a la “Política Integral de Defensa y Seguridad para la Prosperidad” y al “Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes”.
- ◆ Estructuración del equipo de trabajo entre la Dirección de Seguridad Ciudadana, Oficina de Telemática y delegados de la Superintendencia

de Vigilancia y Seguridad Privada.

- ◆ Instalación de una VPN para facilitar el ingreso en tiempo real al Sistema de Información de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (SIVICC), que permita visualizar los puestos operativos donde prestan sus servicios las empresas de vigilancia y seguridad privada.

Fase 2. Georreferenciación y operacionalización 2012: esta fase permitirá la implementación del “Plan de Articulación entre la Seguridad Pública y Privada” en las principales ciudades del país, y la georreferenciación geográfica y delictiva de las novedades acontecidas en los lugares donde prestan sus servicios las empresas de vigilancia y seguridad privada, dentro de los cuadrantes definidos por la Policía Nacional, lo que permitirá analizar variables de criminalidad y novedades operativas, que permitan la toma de decisiones para el mantenimiento de la seguridad ciudadana.

Imagen No. 10



Avances Fase 2:

- ◆ Durante esta fase se han logrado georreferenciar **32.104** puestos operativos de los servicios de vigilancia y seguridad privada, donde prestan sus servicios las empresas del sector.

Fase 3. Consolidación y sostenimiento 2013: en esta fase se implementará el “Plan de Articulación entre la Seguridad Pública y Privada” en las jurisdicciones de todos los Comandos de Policía Metropolitanas y Departamentos de Policía del país, visitas regionales de acompañamiento y seguimiento operativo, buscando la consolidación del Plan a través de la vinculación corresponsable del Gobierno Nacional, autoridades político-administrativas,

entes privados y la comunidad, buscando contribuir al mantenimiento de la seguridad ciudadana.

Fase 4. Evaluación y mejora continua 2014: en esta etapa se realizará el análisis y la recopilación sistemática de la información durante el desarrollo del Plan, con el objetivo de mejorar la eficacia y efectividad del mismo.

La evaluación consiste en la comparación de los impactos reales de cada una de sus etapas y el cumplimiento a los requisitos establecidos. Esta evaluación es formativa (se brinda durante el ciclo de duración del Plan, con el fin de mejorar el funcionamiento y efectividad del mismo) y conclusiva, ya que se busca el aprendizaje a partir de la implementación.

El seguimiento consiste en el análisis y recopilación sistemática de información a medida que avanza el Plan, con el objetivo de mejorar la eficacia y efectividad, garantizando un mejoramiento continuo.

Vinculación de servicios de vigilancia y seguridad privada a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana 2002-2011

En la actualidad se encuentran vinculados a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana 2.275 servicios de vigilancia y seguridad privada, los cuales operan en las jurisdicciones de los ocho (8) Comandos de Policías Metropolitanas y 34 Departamentos de Policía del país.

Cuadro No. 14
Servicios Vinculados a la RASCI

SERVICIOS VINCULADOS A LA RED DE APOYO Y SOLIDARIDAD CIUDADANA 2011	
TOTAL SERVICIOS	TOTAL GUARDAS
2.464	199.500

Fuente: GACIN-PONAL. Corte a: 31/10/2011.

Resultados Operativos 2007-2011

Los siguientes son los resultados operativos logrados gracias a la información aportada por los guardas de seguridad a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana (RASCI).

Cuadro No. 15

Cuadro de Resultados Operativos

RESULTADOS OPERATIVOS RED DE APOYO Y SOLIDARIDAD CIUDADANA 2007-2011						
DESCRIPCIÓN	2007	2008	2009	2010	2011	TOTAL 2007-2011
INFORMACIONES RECIBIDAS	36.596	54.598	84.265	63.499	71.109	310.067
PERSONAS CAPTURADAS	1.449	1.095	1.237	1.535	1.727	7.043
ARMAS DE FUEGO INCAUTADAS	326	158	153	272	189	1.098
VEHÍCULOS RECUPERADOS	246	116	206	419	997	1.984
COCAÍNA (GRS)	68.481	917.225	61.928	391.452	105.110	1.544.196
MARIHUANA (GRS)	221.971	83.124	210.465	4.711	306.194	826.465
VALOR MERCANCÍAS RECUPERADAS	ND	\$ 1.011.256.793	\$ 4.079.151.859	\$ 1.901.475.641	\$ 1.160.844.523	\$ 8.152.728.816

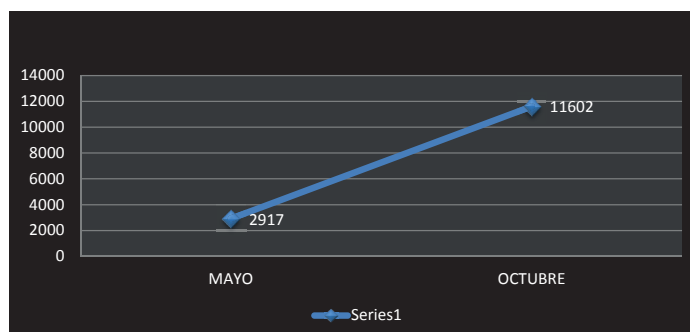
Fuente: GACIN-PONAL. Corte a 31/10/2011.

Un compromiso con el Plan Democracia 2011

En los pasados comicios electorales del 29 de mayo y 30 de octubre de 2011, se llevaron a cabo las “Consultas de Partidos y Movimientos Políticos” y “Elecciones de Gobernadores, Alcaldes, Asambleas Departamentales, Concejos Municipales y Juntas Administradoras Locales”, los cuales contaron con el valioso apoyo de **11.602** guardas de seguridad y medios técnicos de los servicios de vigilancia y seguridad privada, que se sumaron a los dispositivos de seguridad establecidos por la Fuerza Pública para el Plan Democracia 2011, distribuidos en los diferentes puestos de votación de la geografía nacional.

Gráfica No. 32

Apoyo Plan Democracia



Fuente: GACIN-PONAL.

Un aliado en la seguridad del Mundial de Fútbol FIFA Sub-20

En el marco de los lineamientos establecidos en la “Política Integral de Seguridad y Defensa para la Prosperidad” y “Política Nacional de Seguridad Ciudadana y Convivencia” y con el fin de continuar con el proceso de consolidación de las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana como estrategia articuladora entre la seguridad pública y privada, la SuperVigilancia lideró el apoyo de los servicios vigilados al dispositivo de seguridad establecido por el Gobierno Nacional y la Policía Nacional para el “Mundial de Fútbol FIFA Sub-20”, que se desarrolló en Colombia, materializando el apoyo efectivo de **4.514** guardas de seguridad, quienes se sumaron al esfuerzo de la Fuerza Pública para el mantenimiento de la seguridad en las ocho (8) ciudades sedes del evento.

Cuadro No. 16

Apoyo Mundial de Fútbol FIFA Sub-20

CONSOLIDADO APOYO SERVICIOS DE VIGILANCIA SEGURIDAD AL MUNDIAL FÚTBOL SUB-20																	
UNIDAD DESCONCENTRADA DE POLICÍA	Nro. SVSP	No. DE VIGILANTES	MEDIOS DE CONTROL		MEDIOS DE TRANSPORTE		MEDIOS DE COMUNICACIÓN					ARMAMENTO DOTACIÓN					Ciudad ó Municipio
			CANINOS	DETECTORES (GARRETS)	VEHICULOS	MOTOS	RADIO BASE	RADIO MOVIL	RADIO PORTATIL	AVANTEL	CELULARES	REVOLVER	ESCOPEA	PISTOLA	SUBAMETALL	OTROS	
MEBOG	10	1.240	6	4	0	0	8	0	44	46	0	0	0	0	0	0	Bogotá
MEVAL	7	512	19	29	2	3	0	2	246	34	3	50	18	0	0	29	Medellín
MECAL	10	483	27	67	6	30	0	3	149	83	5	173	12	6	0	0	Cali
MEBAR	8	524	21	22	4	15	5	0	397	7	20	211	5	0	0	0	Barranquilla
MECAR	6	165	3	24	2	5	4	0	44	9	8	89	8	0	0	0	Cartagena
MEPER	18	452	0	26	11	15	11	0	161	65	17	96	9	0	0	0	Pereira
DECAL	12	552	29	78	3	28	9	3	46	94	9	174	8	0	0	0	Manizales
DEQUI	4	586	0	14	4	5	3	0	296	4	9	184	29	0	0	0	Armenia
8	75	4.514	105	264	32	101	40	8	1.383	342	71	977	89	6	0	29	

Las actividades más relevantes desarrolladas para alcanzar el apoyo fueron las siguientes:

- Reuniones de coordinación operativa en el nivel central con la Dirección de Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional, con el fin de coordinar el apoyo de los servicios de vigilancia al evento deportivo.
- Reunión técnica operativa en la ciudad de Barranquilla, con los ocho Coordinadores y Padrinos de la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana de las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Cartagena, Pereira, Manizales, Armenia y Barranquilla, donde se impartieron instrucciones para el manejo de los guardas de seguridad y medios técnicos con los cuales se presta el servicio en sitios vulnerables como aeropuertos, terminales de transporte, hoteles, centros comerciales, parqueaderos, estadios, campos de concentración deportiva, hospitales, clínicas, lugares turísticos y de interés.

Cuadro No. 17
Actividades Realizadas

ACTIVIDAD	Nro. ACTIVIDADES	No. VIGILANTES
CAPACITACIONES	62	3.677
REUNIONES DE COORDINACIÓN	10	301
CAMPAÑAS PREVENTIVAS	4	524
SIMULACROS	2	429
TOTAL	78	4.931

Fuente: GACIN-PONAL

La Policía Nacional, en coordinación con la SuperVigilancia, impartió instrucciones a través de directivas, videoconferencias y boletines a los gerentes de los dispositivos de seguridad de la Policía, representantes legales de los servicios vigilados, y padrinos y coordinadores de la Red de Apoyo de las sedes mundialistas, resaltando los siguientes aspectos:

- Unificar protocolos de seguridad, concertando actividades, tareas y compromisos comunes referentes a la seguridad del Mundial Sub-20.
- Establecer protocolos de comunicación, canales, medios, frecuencias e indicativos entre la Policía Nacional y los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- Capacitar a los guardas de seguridad en delitos que afectan la seguridad democrática (terrorismo, secuestro, extorsión, entre otros) y delitos que afectan la seguridad ciudadana (hurto a personas, comercio, instalaciones, entre otros), con el fin de tomar medidas para su prevención y disuasión.

g. Una sede de acuerdo a las exigencias modernas

Desde el año 2009, se consideró como primer paso la compra del inmueble donde funcionaría la nueva sede de la SuperVigilancia, el cual fue adquirido por un monto de \$5.850 millones, con una entrega prevista por parte de la constructora para el mes de octubre de 2011. Como segundo paso del proyecto, se consideró efectuar su adecuación una vez recibido el inmueble.

Para dicha adecuación se contó con recursos de inversión aprobados para la vigencia 2011, por valor de \$1.500 millones, con el fin de realizar el diseño de distribución espacial y de imagen, y la ejecución de la obra civil que contempla los acabados en obra blanca y tendido del cableado estructurado por techos y muros.

Por lo anterior, y con el fin de contar con una infraestructura física adecuada en excelentes condiciones de diseño, funcionalidad y espacio, y complementar con ello la modernización de la Superintendencia, desarrollando sus funciones en unas instalaciones que permitan la implementación de nuevas tecnologías, se requirió contratar el diseño y adecuación de las instalaciones de la nueva sede, a través del proyecto “Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo” de la ciudad de Bogotá.

Avances 2011

En el mes de octubre de 2011, se recibió la sede por parte de la constructora y se adjudicó el proceso de contratación del diseño, construcción de obra civil, cableado estructurado, suministro de materiales y todas aquellas actividades necesarias para la adecuación de las instalaciones de la nueva sede de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Se aprueban los diseños presentados por la firma adjudicada y se da inicio a la obra civil que terminó su ejecución a finales del año 2011.

h. Actualización de la estructura tarifaria

Con el fin de redefinir un nuevo marco tarifario, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada ha adelantado estudios tendientes a:

1. Determinar la actualización de las tarifas de prestación de los servicios de seguridad privada con armas y sin armas.
2. Definir un mejoramiento al esquema de contribuciones a cargo de las Entidades vigiladas.

Como consecuencia de dichos estudios, la SuperVigilancia cuenta con un sistema de información actualizado del esquema de negocios de las empresas de vigilancia y seguridad privada, base sobre la cual entrará a evaluar la normatividad tarifaria, en especial los costos adicionados a la prestación del servicio.

Para un conocimiento y entendimiento detallado de la información financiera de las Entidades vigiladas, la Entidad ha realizado un trabajo de campo tendiente a la recopilación de información, basado en las siguientes actividades:

- ◆ Elaboración de un plan de trabajo detallado.
- ◆ Realización de visitas de campo a los servicios vigilados.
- ◆ Validación de los indicadores financieros del sector.
- ◆ Análisis de las empresas visitadas, de la información suministrada y del costeo de los principales servicios de valor agregado ofrecido por estas.

◆ Análisis de la estructura patrimonial de las empresas por segmento.

Así mismo, adelanta una labor de evaluación del esquema de contribución y revisión de la normatividad sobre la materia, con el fin de buscar una actualización de capitales de las entidades vigiladas; actualmente la contribución de las empresas se determina en consideración al capital social de las mismas, lo cual implica que la variación del recaudo sea constante en el tiempo.

El estudio de esquema de tarifas incluye un análisis del entorno macroeconómico y el impacto del sector en la economía, así como el análisis de sensibilidad económica que establezca la viabilidad de involucrar en la tarifa la prestación de servicios de valor agregado.

Finalmente, para el año 2012, se expedirán los actos administrativos en donde –vía la modificación de la normatividad de patrimonio adecuado–, se busque la actualización de capitales de las entidades vigiladas y la regularización de la normatividad tarifaria, y en especial los costos asociados a la prestación del servicio.



IMPRENTA
NACIONAL
DE COLOMBIA

www.imprenta.gov.co
PBX (0571) 457 80 00
Carrera 66 No. 24-09
Bogotá, D. C., Colombia



PBX: (57) 1 - 6050004 FAX: (57) 1 - 3274022
Administrativo: Carrera 10 No. 26-71 Int. 106 Pisos 2, 3 y 4 Bogotá D.C.
Centro de Información para el Ciudadano (CIC) Carrera 23 No. 27-34/50
Línea Gratuita Nacional 018000119703
www.supervigilancia.gov.co

