



MinDefensa
Ministerio de Defensa Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

SuperVigilancia
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

INFORME DE GESTIÓN 2013

"POR UNA SUPERINTENDENCIA DE TODOS Y PARA TODOS"

FERNANDO LOZANO FORERO
Superintendente



Contenido

1. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	7
1.1 MISIÓN	7
1.2 VISIÓN	7
1.3 OBJETIVOS.....	7
1.4 COMPETENCIA	8
1.5 FUNCIONES	8
2. ANTECEDENTES DEL SECTOR	11
2.1 ESTADOS FINANCIEROS DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA	17
2.1.1 Incidencia del sector en la economía nacional	17
2.1.2 Indicadores financieros del sector de la vigilancia y seguridad privada	20
2.1.3 Indicadores de Rentabilidad	22
3. FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO	25
3.1 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.....	25
3.2 GESTIÓN FINANCIERA	25
3.2.1 Gestión presupuestal y financiera	25
3.2.2 Ingresos.....	26
3.2.3 Saneamiento contable.....	28
3.3 GESTIÓN INFORMÁTICA Y SISTEMAS.....	28
3.3.1 Fortalecimiento de la LAN y conectividad	28
3.3.2 Implementación de la firma digital.....	29
3.3.3 Implementación nueva plataforma de correo electrónico	29
3.3.4 Incorporación de políticas para las mejores prácticas recomendadas por las	30
TIC'S	30
3.3.5 Implementación SGSI	30
3.3.6 Implementación <i>Open Sour</i>	30
3.4 GESTIÓN RECURSOS HUMANOS.....	31
3.5 CENTRO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO	32
3.6 SISTEMA INTEGRADO DE CONTROL INTERNO.....	33
3.6.1 Evaluación MECI y Calidad.....	33
3.6.2 Evaluación independiente	33
3.6.3 Interacción con otros organismos y entes de control	34
3.6.4 Aportes al fortalecimiento del sistema de gestión de calidad	35
4. FORTALECIMIENTO MISIONAL	36
4.1 GESTIÓN DELEGADA PARA LA OPERACIÓN.....	36
4.1.1 Plan de choque	37
4.1.2 Trámites del 2013 gestionados en el año 2013.....	38
4.1.3 PQR atendidas por la Delegada para la Operación.....	40
4.1.4 Seguridad jurídica para nuestros vigilados.....	41
4.1.5 Modificación de los grupos de trabajo.....	41
4.1.6 Mejora de controles años 2012	41
4.1.7 Capacitación y entrenamiento	42
4.1.8 Acuerdos para la prosperidad Cooperativas.....	42
4.1.9 Digitalización Archivos Cooperativas Confecamaras	43
4.2 GESTIÓN DELEGADA PARA EL CONTROL	43
4.2.1 Grupo de Quejas	43
4.2.2 Grupo de Inspección	44
4.2.3 Grupo de Sanciones.....	44

4.3	GESTIÓN JURÍDICA	45
4.3.1	Procedimiento Defensa Judicial	46
4.3.2	Procedimiento Atención a Tutelas	47
4.3.3	Procedimiento Atención a Recursos.....	48
4.3.4	Procedimiento Consultas, Conceptos y Derecho de Petición.....	49
4.3.5	Procedimiento Cobro Persuasivo - Coactivo.....	49
4.4	ALIANZAS POLICÍA NACIONAL	51
5.	FORTALECIMIENTO ESTRATEGICO.....	53
5.1	CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES.....	53
5.2	GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	54
5.2.1	SEGUIMIENTO A LA PERDIDA DE ARMAS.....	54
5.2.2	RED DE APOYO Y SOLIDARIDAD CIUDADANA	55
5.3	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	56
5.3.1	Mensajes emitidos	56
5.3.2	Campañas institucionales	57
5.3.3	Impresos – publicaciones	60
5.3.4	Acompañamiento y registro a eventos.....	60
5.3.5	Cartilla virtual SuperVigilancia al Día.....	61
5.3.6	Actualización Manual de Comunicaciones V 5.0	62
5.3.7	Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas vigencia 2012	62
5.4	FORTALECIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	64
5.4.1	Implementación del módulo de documentos en la SVE	64
5.4.2	Actualización del mapa de riesgos	64
5.4.3	Actualización de procedimientos.....	65
5.4.4	Medición de los valores en la Entidad	65
5.4.5	Visita de auditoria de seguimiento SGS Colombia S.A.	65
5.5	PLAN DE ACCIÓN	66
5.6	GOBIERNO EN LÍNEA	67

Tablas

Tabla 1. Evolución de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia 1994 – 2013	13
Tabla 2. Distribución de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia 2013.....	14
Tabla 3. Comportamiento de los ingresos del sector.....	20
Tabla 4. Utilidades de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio	21
Tabla 5. Índice de endeudamiento de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio	22
Tabla 6. Margen operacional de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio	23
Tabla 7. ROA de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio	23
Tabla 8. ROE de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio	24
Tabla 9. Gastos	25
Tabla 10. Gestión presupuestal y financiera	26
Tabla 11. Recaudo cuota de contribución 2012 y 2013	26
Tabla 12. Ingresos cuota de contribución.....	27
Tabla 13. Otros ingresos.....	27
Tabla 14. Evaluación basada en riesgos.....	33
Tabla 15. Auditorias 2013.....	34
Tabla 16. Informes Internos y Externos.....	34
Tabla 17. Tramites radicados en los años 2012 y 2013	36
Tabla 18. PQR	40
Tabla 19. Clasificación quejas 2013.....	43
Tabla 20. Defensa judicial	46
Tabla 21. Defensa judicial 2	47
Tabla 22. Defensa judicial 3	47
Tabla 23. Atención a recursos	48
Tabla 24. Cobro coactivo, depuración cuenta deudores.....	50
Tabla 25. Total armas perdidas año 2013	55
Tabla 26. Servicios vinculados a Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana	55
Tabla 27. Resultados de los operativos 2013.....	55
Tabla 28. Balance comunicaciones vigencia 2013.....	56
Tabla 29. Cronograma foro virtual Rendición de Cuentas 2012	63
Tabla 30. Cumplimiento Plan de Acción 2013	66

Gráficas

Gráfica 1. Organigrama.....	10
Gráfica 2. Evolución de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia.....	12
Gráfica 3. Distribución por modalidad de servicio.....	15
Gráfica 4. Distribución de los servicios de vigilancia y seguridad privada remunerada.....	15
Gráfica 5. Distribución de los servicios de vigilancia y seguridad privada no remunerados.....	16
Gráfica 6. Gráfica 5. Distribución de otros servicios de vigilancia y seguridad privada.....	16
Gráfica 7. Tamaño de las empresas.....	17
Gráfica 8. Tamaño de las empresas del sector 2012.....	17
Gráfica 9. Evolución del tamaño de las empresas del sector de vigilancia y seguridad privada 2009- 2012.....	18
Gráfica 10. Ingresos del sector.....	19
Gráfica 11. Porcentaje de ventas por tipo de servicio.....	19
Gráfica 12. Patrimonio de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio.....	21
Gráfica 13. Centro de Información al Usuario.....	32
Gráfica 14. Kiosco virtual.....	32
Gráfica 15. Tramites del Grupo Permisos de Estado del año 2012, gestionados en la vigencia 2013.....	37
Gráfica 16. Tramites del Grupo Consultoría y Capacitación del año 2012, gestionados en la vigencia 2013.....	38
Gráfica 17. Tramites del Grupo Esquemas de Autoprotección del año 2012, gestionados en la vigencia 2013.....	38
Gráfica 18. Tramites atendidos por el Grupo de Permisos de Estado del año 2013.....	39
Gráfica 19. Tramites atendidos por el Grupo de Consultoría y Capacitación del año 2013.....	39
Gráfica 20. Tramites atendidos por el Grupo de Esquemas de Autoprotección del año 2013.....	40
Gráfica 21. Alianzas Estratégicas 2013.....	51
Gráfica 22. Convenios interinstitucionales 2013.....	53
Gráfica 23. Soportes campaña baños siempre limpios – bienestar.....	58
Gráfica 24. Soportes campaña Herramienta Google APPS.....	58
Gráfica 25. Soportes campaña Estrategia Cero Papel.....	59
Gráfica 26. Soportes campaña Atención telefónica.....	59
Gráfica 27. Soporte campaña sonríele a la calidad.....	60
Gráfica 28. Soporte campaña portada SuperVigilancia al Día.....	61
Gráfica 29. Soporte manual de comunicaciones.....	62
Gráfica 30. Soporte audiencia pública.....	64
Gráfica 31. Resultado Plan de Acción 2013.....	67

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que la política de Rendición de Cuentas está orientada a consolidarse como una cultura de apertura informativa, transparencia y dialogo entre el Estado y los ciudadanos, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada a través de este documento que consolida la gestión adelantada por la entidad durante la vigencia 2013, le permite a la ciudadanía conocer las actividades ejecutadas y logros alcanzados durante ese periodo de tiempo, por cuanto se describen los temas y se profundiza la explicación a través de gráficas y tablas.

Inicialmente se realiza una presentación general de la Entidad: misión, visión, objetivos, competencias y funciones; posteriormente, se informa el crecimiento y evolución de los servicios desde el año 1994 hasta el 2013, así como la distribución por cada tipo de servicios, se ilustran las cifras del sector vigilancia y seguridad privada en Colombia, en cuanto a ingresos, utilidades e indicadores financieros.

Luego, se informa la gestión adelantada por la entidad, a través de tres grandes capítulos: Fortalecimiento Administrativo; Fortalecimiento Misional y Fortalecimiento Estratégico.

En cuanto a fortalecimiento administrativo se presenta: la ejecución presupuestal, gestión financiera, gestión informática y de sistemas, gestión en recursos humanos, mejoramiento del centro de atención al ciudadano y los avances en el sistema integrado de control interno.

En relación al fortalecimiento misional se expone: la gestión de la Delgada para la Operación, gestión Delegada para el control, gestión Jurídica y las Alianzas con la policía nacional que se concretaron y firmaron durante la vigencia 2013.

Finalmente en el fortalecimiento estratégico se informa: los convenios interinstitucionales con que cuenta la entidad a 31 de diciembre de 2013, la gestión interinstitucional, los avances en la estrategia de comunicaciones, el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, el cumplimiento del Plan de Acción y los logros alcanzados con la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea durante la vigencia 2013.

1. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es un organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera.

Le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada.

1.1 MISIÓN

Ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia, asegurando la confianza pública en los mismos con un adecuado nivel técnico y profesional en la prestación de estos, combatiendo la ilegalidad y contribuyendo con las autoridades en la prevención del delito.

1.2 VISIÓN

En el 2014, se habrá consolidado la relación Estado-Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada para garantizar su aporte a la seguridad ciudadana y la confianza pública en el sector.

1.3 OBJETIVOS

A la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada para alcanzar los siguientes objetivos:

- a. Mejorar los niveles de seguridad y confianza pública mediante la acción coordinada con las diferentes entidades y organismos estatales.
- b. Asegurar que en desarrollo de las actividades de vigilancia y seguridad privada se respeten los derechos y libertades de la comunidad.
- c. Proveer información confiable, oportuna y en tiempo real para que el Estado tome las decisiones de formulación de política, regulación e inspección, vigilancia y control relacionadas con los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- d. Proveer información, confiable, oportuna y en tiempo real para los usuarios de los servicios de vigilancia y seguridad privada, relacionada con la legalidad, idoneidad y capacidades técnicas de los prestadores de dichos servicios.
- e. Brindar una adecuada protección a los usuarios de servicios de vigilancia y seguridad privada.

1.4 COMPETENCIA

Corresponde a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, la inspección, vigilancia y control de los siguientes servicios:

- a. De vigilancia y seguridad en todas sus modalidades.
- b. De transporte de valores.
- c. De blindajes para vigilancia y seguridad privada.
- d. Comunitarios y especiales de vigilancia y seguridad privada.
- e. De capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada.

1.5 FUNCIONES

Para el cumplimiento de los objetivos previstos la Superintendencia, como ente responsable de dirigir, coordinar y ejecutar las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los servicios de vigilancia y seguridad privada que se desarrollen en el territorio nacional, cumplirá con las siguientes funciones:

Funciones de reglamentación y autorización

- a. Expedir la reglamentación relacionada con la utilización de equipos, medios y elementos utilizados por los vigilados para el desarrollo de sus labores.
- b. Expedir las licencias de funcionamiento, credenciales y permisos a los prestadores de servicios.
- c. Desarrollar y aplicar mecanismos para evitar que personas no autorizadas presten servicios de vigilancia y seguridad privada.
- d. Autorizar, llevar un registro y ejercer control sobre los equipos armados que se emplean en la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada.

Funciones de asesoría y coordinación

- a. Asesorar al Gobierno Nacional en la formulación de la política en materia de vigilancia y seguridad privada.
- b. Colaborar con los organismos de seguridad y entidades del Estado, en el diseño y el desarrollo de planes y programas de seguridad ciudadana.
- c. Desarrollar y aplicar mecanismos de coordinación entre los servicios de vigilancia y seguridad privada y la Policía Nacional.

Funciones de información

- a. Desarrollar y administrar un sistema de información detallado respecto de los riesgos que genera la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- b. Llevar el registro de las organizaciones prestadoras de servicios.
- c. Mantener informada a la ciudadanía sobre los alcances de las actividades o servicios del sector y sobre las obligaciones de personas naturales y jurídicas.

- d. Establecer una red de comunicación permanente con los organismos de seguridad del Estado, con la finalidad de intercambiar información para agilizar los trámites.
- e. Establecer sistemas de evaluación del desempeño de los entes vigilados.

Funciones de instrucción

- a. Instruir a los vigilados sobre las disposiciones que regulan su actividad, fijar criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de las normas.

Funciones de vigilancia e inspección

- a. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan el servicio de Vigilancia y Seguridad Privada.
- b. Coordinar con la Dirección General de la Policía Nacional, con el Comando General de las Fuerzas Militares y otras entidades estatales, el apoyo en la realización de visitas de inspecciones y demás actividades relacionadas con la prestación de los servicios vigilados.

Funciones de investigación

- a. Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas, a cualquier persona cuyo testimonio pueda resultar útil para el esclarecimiento de los hechos durante el desarrollo de sus funciones de inspección e investigación.
- b. Adelantar averiguaciones y obtener los elementos materiales probatorios que requiera de personas, instituciones o empresas, ajenas al sector de la industria de la vigilancia y la seguridad privada, siempre que resulten necesarias en el desarrollo de su función.
- c. Adelantar las investigaciones y diligencias necesarias conforme a la ley, por infracciones a las normas e imponer los correctivos y sanciones del caso.
- d. Ejercer funciones de policía judicial en la medida que lo requiera el cumplimiento del objeto misional de acuerdo con lo previsto en las normas vigentes.

Funciones de sanción

- a. Imponer multas, medidas cautelares y sanciones, tanto a las personas naturales o jurídicas que realicen actividades exclusivas de los vigilados sin contar con la debida autorización, como a los vigilados que incurran en irregularidades.

Funciones de trámites

- a. Atender los reclamos de la ciudadanía sobre los servicios prestados por los vigilados y las denuncias sobre la prestación en personas naturales o jurídicas no autorizadas.
- b. Adelantar una gestión adecuada de las peticiones, quejas y reclamos para identificar fallas recurrentes.

Gráfica 1. Organigrama



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

2. ANTECEDENTES DEL SECTOR

El sector de la vigilancia y seguridad privada en Colombia tiene su inicio aproximadamente 42 años atrás, cuando se establecieron en el país algunas empresas extranjeras para prestar servicios asociado a la vigilancia la vigilancia privada, con otras naciones, los cuales se 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 y posteriormente en el Ministerio de Defensa Nacional, etapa que duró hasta el inicio de la década de los 90¹, en esa época el Servicio de Inteligencia Colombiana (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.

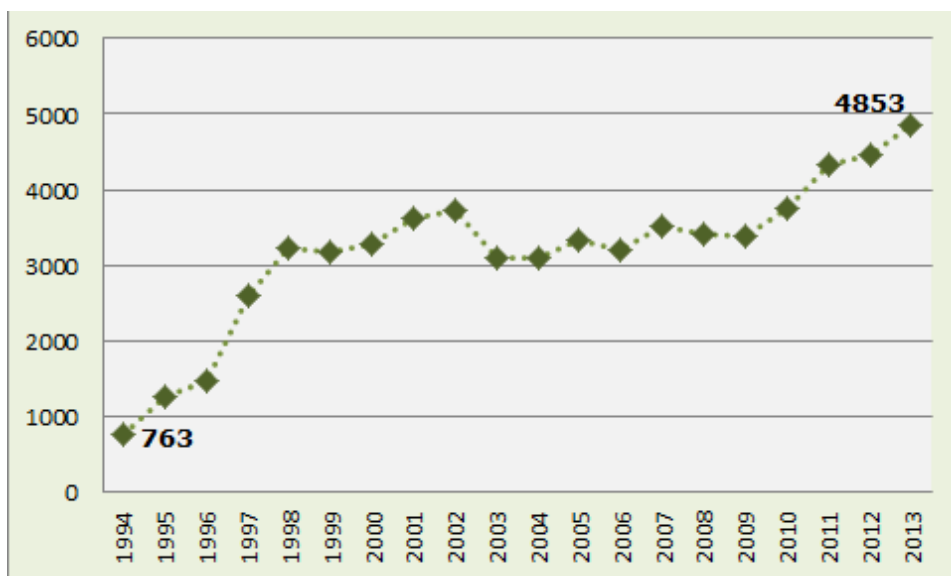
Después de 17 años de vigencia de la norma regulatoria y de la Entidad de control, el sector de la vigilancia y seguridad privada evolucionó, por lo que el marco normativo y la Entidad de control deben adecuarse y dinamizarse con el fin de poder ejercer un mejor y mayor control sobre un sector económicamente destacable, gran generador de empleos, pero que debe ser controlado por el Estado, en razón a 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 2013, se pasó de contar con 763 a 4.853 servicios de vigilancia y seguridad privada.

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.

Gráfica 2. Evolución de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia



Fuente: Caracterización ocupacional de la sub área de vigilancia y seguridad privada – SENA 2006, datos hasta el 2005. Datos 2006 a diciembre 2013 de la SuperVigilancia

En la siguiente tabla se evidencia la cantidad de servicios por modalidad que se han presentado desde el año 1994 hasta el 2013.

Tabla 1. Evolución de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia 1994 – 2013

Servicios de vigilancia y seguridad privada	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Empresas de vigilancia con armas	395	409	410	442	462	489	530	618	604	525	505	457	453	525	501	497	531	537	588	579
Empresas de vigilancia sin armas	0	0	26	30	85	96	109	98	91	101	82	76	74	87	75	76	77	81	78	57
Cooperativas de seguridad	0	39	38	51	58	40	43	46	50	52	51	50	51	50	49	50	46	54	52	51
Transportadora de valores	8	7	7	9	9	13	12	13	12	7	7	6	7	7	6	6	7	6	8	8
Escuelas de capacitación	0	9	9	19	33	39	47	49	54	53	51	60	51	56	67	62	68	71	79	83
Empresas asesoras	0	0	0	0	0	20	14	15	15	21	22	13	16	16	14	13	15	16	20	22
Empresas blindadoras	0	22	28	24	24	23	17	24	28	30	28	25	21	21	22	20	22	29	31	32
Empresas arrendadoras de vehículos blindados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	14	18	18	17	20	20
Servicios de vigilancia y seguridad privada	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Departamentos de seguridad	360	673	717	937	1051	1205	1100	1402	1512	1570	1423	1477	1281	1298	825	768	669	684	637	650
Servicios comunitarios	0	1	1	414	414	20	23	6	7	3	3	4	6	3	0	0	1	1	1	2
Departamentos de capacitación	0	7	19	40	47	57	39	35	31	34	33	28	21	24	10	11	6	10	14	13
Asesores, consultores e investigadores	0	97	221	526	842	953	1106	1049	974	311	477	763	768	950	1337	1364	1411	1829	1879	2463
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	1068	873
TOTAL	763	1264	1476	2612	3242	3184	3295	3633	3740	3111	3089	3340	3196	3511	3410	3392	3758	4338	4475	4853

Fuente: Caracterización ocupacional de la sub área de vigilancia y seguridad privada – SENA 2006, datos hasta el 2005. Datos 2006 a diciembre 2013 de la SuperVigilancia

Hoy en día, el sector de la vigilancia y seguridad privada en Colombia se puede dividir en tres 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), los esquemas de vigilancia privada que derivan de su actividad un lucro comercial y otros servicios.

En la siguiente tabla se presenta la información de la distribución de los servicios de vigilancia y seguridad privada a diciembre de 2013.

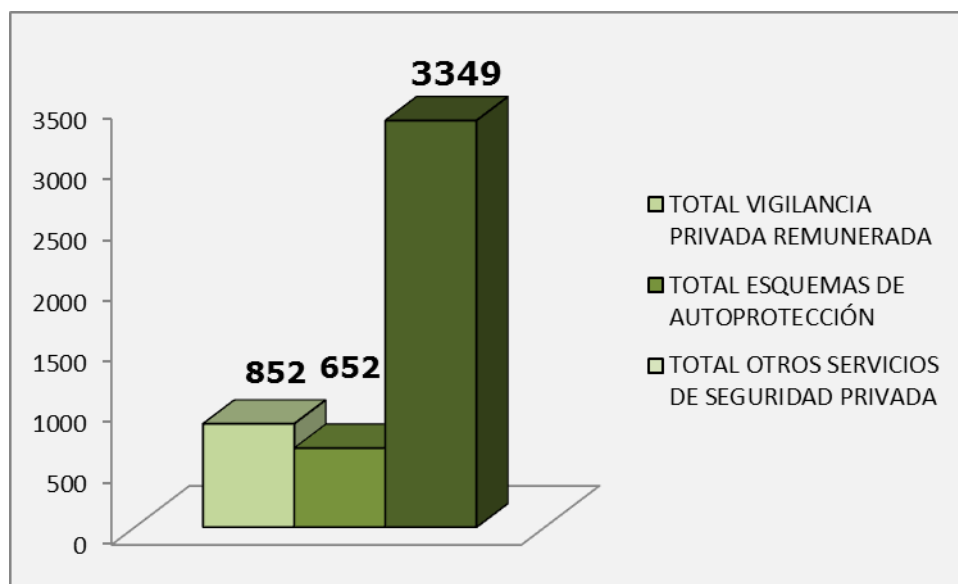
Tabla 2. Distribución de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia 2013

SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA REMUNERADA Personas Jurídicas	N°	% Servicios de Vigilancia Privada	% Total Servicios
EMPRESAS DE VIGILANCIA CON ARMAS	579	68.0%	11.9%
EMPRESAS DE VIGILANCIA SIN ARMAS	57	6.7%	1.2%
COOPERATIVAS DE VIGILANCIA	51	6.0%	1.1%
TRANSPORTADORAS DE VALORES	8	0.9%	0.2%
ESCUELAS DE CAPACITACION	83	9.7%	1.7%
EMPRESAS ASESORAS	22	2.6%	0.5%
EMPRESAS BLINDADORAS	32	3.8%	0.7%
EMPRESAS ARRENDADORAS	20	2.3%	0.4%
TOTAL VIGILANCIA PRIVADA REMUNERADA	852	100.0%	17.6%
ESQUEMAS DE AUTOPROTECCIÓN	No	% Esquemas de Auto-Protección	% Total Servicios
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PERSONAS JURIDICAS	639	98.0%	13.2%
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PERSONAS NATURALES	11	1.7%	0.2%
SERVICIOS COMUNITARIOS	2	0.3%	0.0%
TOTAL ESQUEMAS DE AUTOPROTECCIÓN	652	100.0%	13.4%
OTROS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA	No	% Otros Servicios de Seguridad Privada	% Total Servicios
DEPARTAMENTOS DE CAPACITACION	13	0.4%	0.3%
CONSULTORES, ASESORES, INVESTIGADORES	2463	73.5%	50.8%
INSCRIPCIONES EN REGISTRO	873	26%	18.0%
TOTAL OTROS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA	3349	100%	69%
TOTAL	4853		

Fuente: Superintendencia Delegada para la Operación
Consolidó: Oficina Asesora de Planeación Supervigilancia

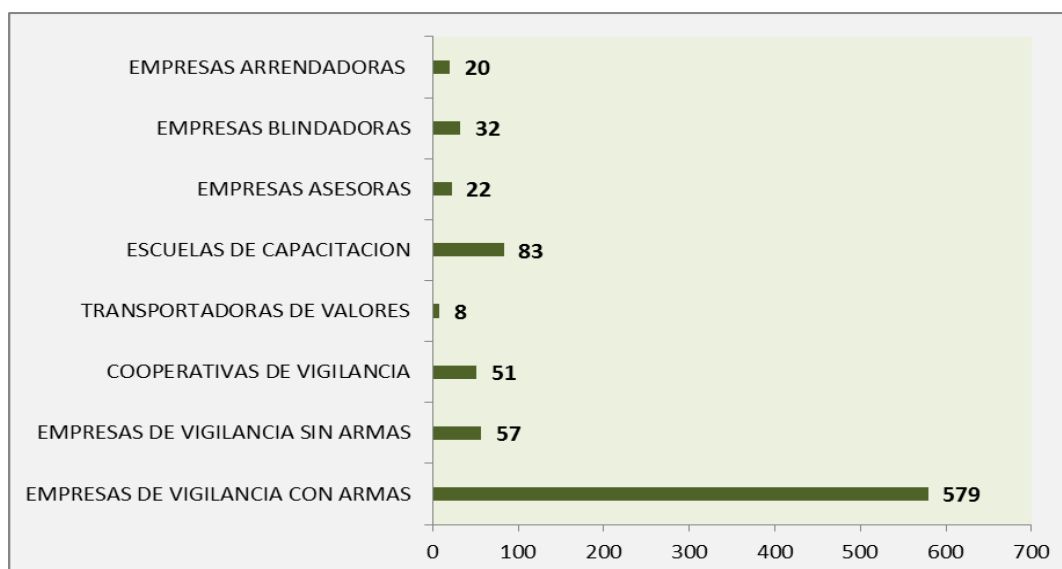
Teniendo como insumo la distribución de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia en el año 2013, en las siguientes graficas se ilustra la distribución de los servicios con corte al 31 de diciembre de la vigencia 2013.

Gráfica 3. Distribución por modalidad de servicio



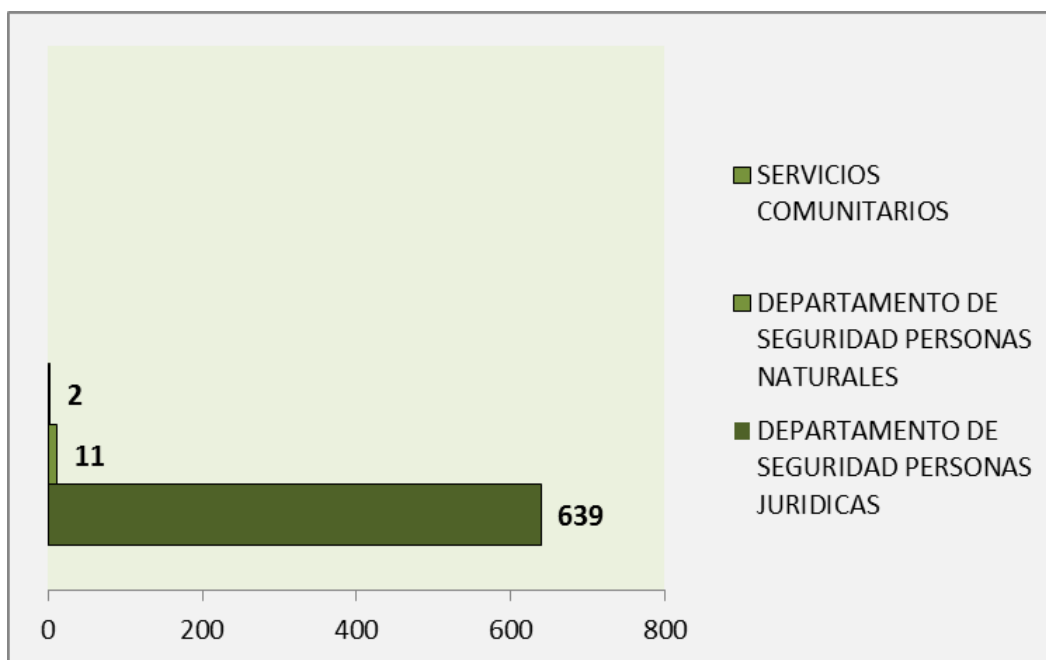
Fuente: Superintendencia Delegada para la Operación
Consolidó: Oficina Asesora de Planeación Supervigilancia

Gráfica 4. Distribución de los servicios de vigilancia y seguridad privada remunerada



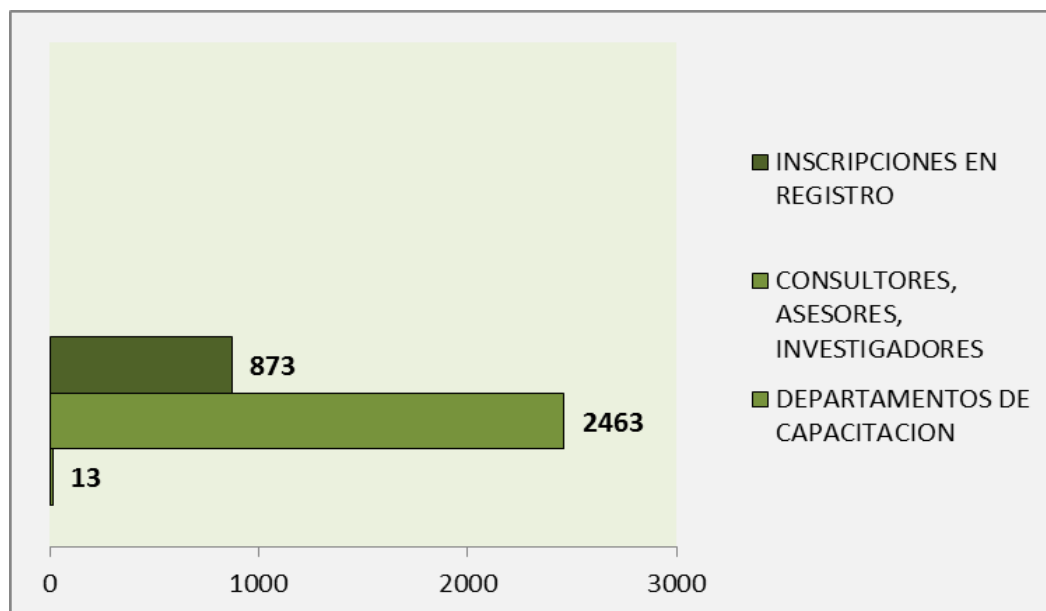
Fuente: Superintendencia Delegada para la Operación
Consolidó: Oficina Asesora de Planeación Supervigilancia

Gráfica 5. Distribución de los servicios de vigilancia y seguridad privada no remunerados



Fuente: Superintendencia Delegada para la Operación
Consolidó: Oficina Asesora de Planeación Supervigilancia

Gráfica 6. Gráfica 5. Distribución de otros servicios de vigilancia y seguridad privada



Fuente: Superintendencia Delegada para la Operación
Consolidó: Oficina Asesora de Planeación Supervigilancia

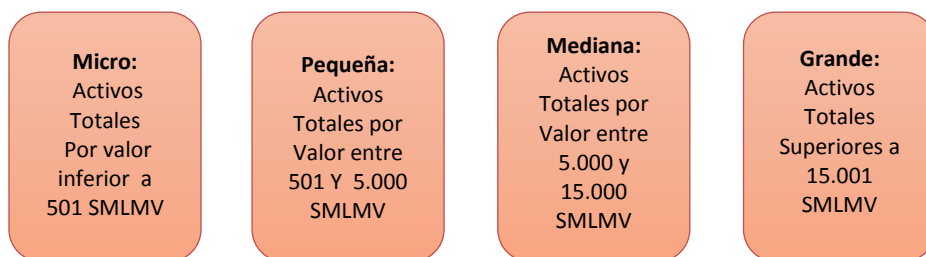
2.1 ESTADOS FINANCIEROS DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

2.1.1 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.

Para realizar el análisis del sector de acuerdo al tamaño de empresas, se tuvo en cuenta la definición del artículo segundo de la Ley 590 de 2000 que cita lo siguiente: "Para todos los efectos, se entiende por micro, pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana", que responda a los parámetros que se evidencian en la siguiente gráfica.

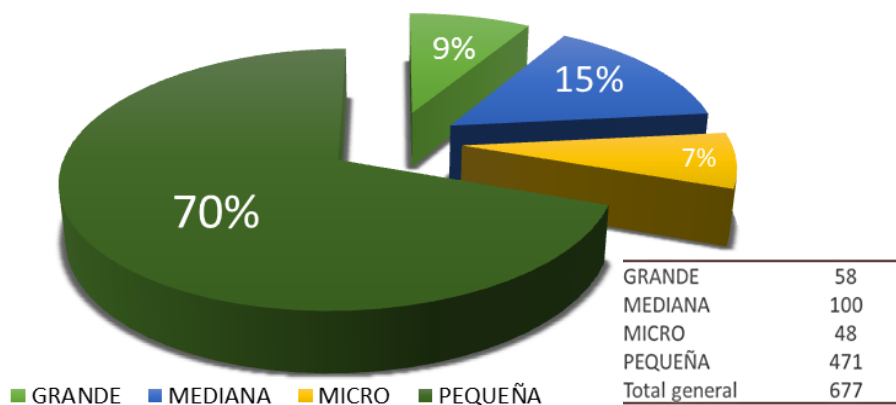
Gráfica 7. Tamaño de las empresas



Fuente: Ley 590 de 2000.

- ✓ **El sector según el tamaño de las empresas:** Teniendo en cuenta la clasificación anterior, el siguiente grafico muestra la clasificación de las empresas del sector de la vigilancia según su tamaño.

Gráfica 8. Tamaño de las empresas del sector 2012

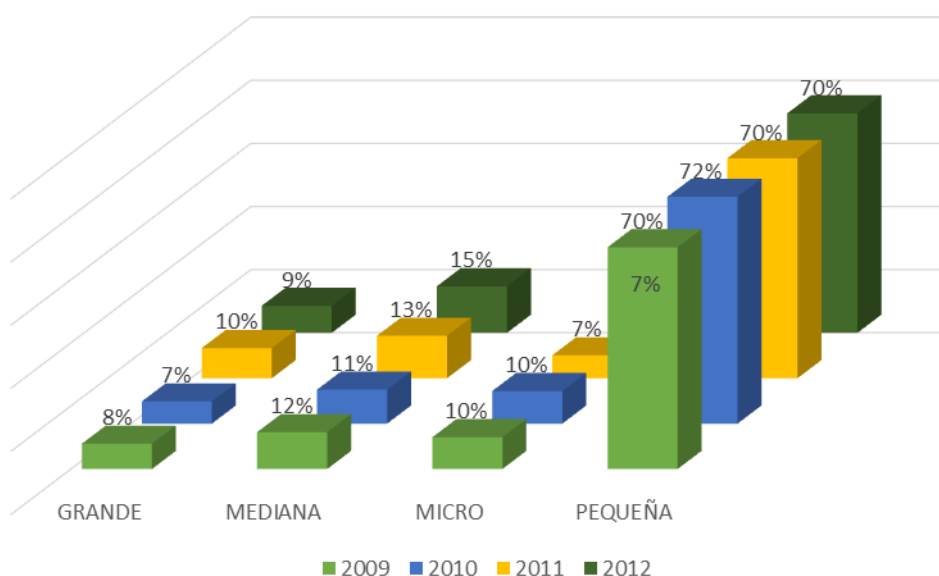


Fuente: Oficina Asesora de Planeación

La evolución del tamaño de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada se presenta en el gráfico Evolución del tamaño de las empresas del Sector Vigilancia; como se puede apreciar, para el año 2012, el 9% de las empresas de vigilancia son grandes, lo cual representa una disminución de 1% comparado con el año 2011. Las empresas de tamaño mediano para el año 2012 representan el 15% del total de empresas de vigilancia, es decir 2% más que el año inmediatamente anterior. Las microempresas disminuyen su participación, pasando del 10% en el año 2010 a 7% para los años 2011 y 2012; y finalmente, para el año 2012 el porcentaje más alto: el 70% de las empresas de vigilancia se encuentran clasificadas como pequeñas, mostrando una disminución de 2% comparado con el año 2010.

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 pequeñas, es decir las que tienen activos totales por valores entre 501 y 5.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, el grupo que concentra el mayor número de empresas de este sector.

Gráfica 9. Evolución del tamaño de las empresas del sector de vigilancia y seguridad privada 2009- 2012



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

- ✓ **Ingresos del sector de la vigilancia y seguridad privada en los últimos años:** El siguiente gráfico muestra que mientras que en el año 2011 las ventas totales del sector de la vigilancia y seguridad privada ascendieron a \$4.8 billones, lo que representó un aumento del 5% comparado con el año 2010, en el año 2012 nuevamente se presenta un crecimiento del 21%, ubicándose en \$5.9 billones. Este aumento se explica principalmente por el crecimiento generalizado en las ventas de los diferentes servicios del sector vigilancia y seguridad privada.

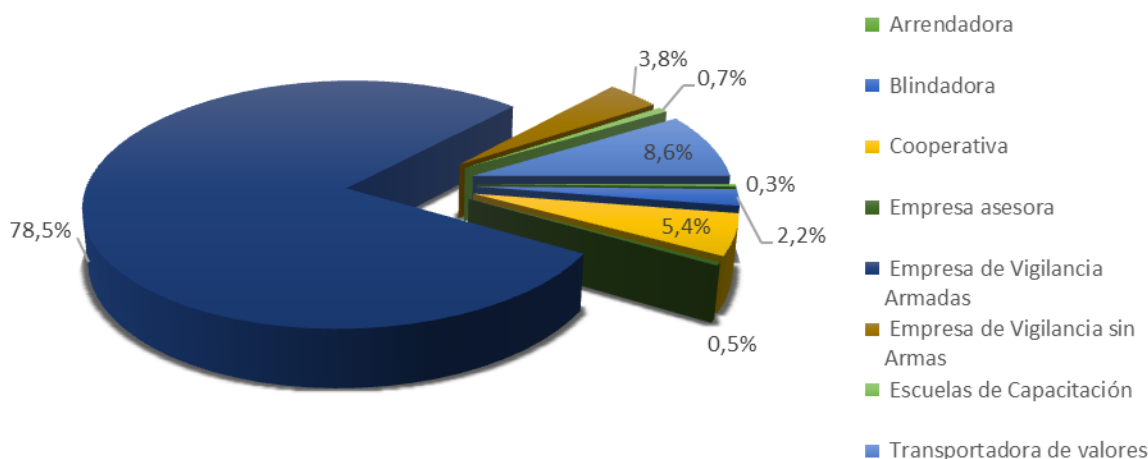
Gráfica 10. Ingresos del sector



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

- ✓ **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 78,5 % 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 Empresa de Vigilancia Armadas, lo cual es muestra de la alta concentración de los ingresos que se presentan en el sector.

Gráfica 11. Porcentaje de ventas por tipo de servicio



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

2.1.2 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.

Tabla 3. Comportamiento de los ingresos del sector

TIPO DE SERVICIO	2009	2010	2011	2012
Arrendadora	\$ 14.797	\$ 11.907	\$ 8.542	\$ 20.094
Blindadora	\$ 85.540	\$ 92.647	\$ 79.225	\$ 128.626
Cooperativa	\$ 272.067	\$ 295.894	\$ 296.411	\$ 321.233
Empresa asesora	\$ 15.443	\$ 17.013	\$ 14.114	\$ 26.881
Empresas de vigilancia Armada	\$ 3.366.716	\$ 3.565.883	\$ 3.791.054	\$ 4.671.799
Empresas de vigilancia sin Armas	\$ 233.383	\$ 209.177	\$ 207.265	\$ 229.049
Escuelas de Capacitación	\$ 29.958	\$ 30.022	\$ 31.185	\$ 42.476
Transportadora de valores	\$ 383.194	\$ 423.349	\$ 472.167	\$ 512.984
TOTAL	\$ 4.401.098	\$ 4.645.892	\$ 4.899.963	\$ 5.953.142

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

El cuadro anterior permite observar la evolución de los ingresos operacionales durante los últimos 4 años, pasando de \$4.4 en el año 2009 a \$5.9 billones en el 2012, lo que indica un aumento de \$1.5 billones. el sector muestran una tendencia al aumento año a año, dicho aumento ha venido creciendo paulatinamente; es así como el crecimiento del año 2010 comparado con el año inmediatamente anterior fue de 6%, para el año 2011 el aumento fue del 5% y finalmente para el año 2012 el crecimiento en los ingresos operacionales fue del 21%.

- ✓ **Tasa de crecimiento en utilidades:** El comportamiento de las utilidades del sector presento un crecimiento en todos los tipos de servicio durante la vigencia 2012 en comparación con la vigencia 2011, a excepción de los servicios de Cooperativas y Transportadoras de Valores, así mismo la Empresas Asesoras presentaron el mayor crecimiento de utilidades en el sector de vigilancia y seguridad privada, con lo cual las utilidades del sector crecieron en un 19,65%.

Tabla 4. Utilidades de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio

Tipo de servicio	2008	2009	2010	2011	2012	CREC 08-09	CREC 09-10	CREC 10-11	CREC 11-12
Arrendadora	\$ 989	\$ 1.420	\$ 1.157	\$ 363	\$ 375	30,34%	-19%	-69%	3%
Blindadora	\$ 3.490	\$ 2.694	\$ 5.290	\$ 3.038	\$ 5.759	-29,56%	96%	-43%	90%
Cooperativa	\$ 1.451	\$ 2.801	\$ 2.526	\$ 2.587	\$ 2.341	48,20%	-10%	2%	-10%
Empresa asesora	\$ 1.022	\$ 677	\$ 828	\$ 563	\$ 2.094	-51,04%	22%	-32%	272%
Empresas de vigilancia	\$ 94.386	\$ 90.923	\$ 96.198	\$ 100.692	\$ 126.992	-3,67%	6%	5%	26%
Escuelas de Capacitación	\$ 833	\$ 1.104	\$ 3.594	\$ 2.000	\$ 2.500	24,55%	226%	-44%	25%
Transportadora de valores	\$ 7.169	\$ 29.850	\$ 19.178	\$ 31.216	\$ 27.993	8,98%	-36%	63%	-10%
TOTAL	\$ 129.340	\$ 129.468	\$ 128.771	\$ 140.459	\$ 168.054	0,10%	-0,54%	9,08%	19,65%

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

- ✓ **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 2011 y 2012, cuando el crecimiento del patrimonio fue de 3% y 22%, en su orden. Es importante destacar que los subsectores de arrendadoras de vehículos blindados, blindadoras y transportadoras de valores presentaron un crecimiento en el patrimonio para el año 2012, resultado de las situaciones en pasivos y activos explicadas anteriormente.

Gráfica 12. Patrimonio de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio

Tipo de servicio	2008	2009	2010	2011	2012	CREC 08-09	CREC 09-10	CREC 10-11	CREC 11-12
Arrendadora	\$ 4.929	\$ 9.330	\$ 7.683	\$ 5.282	\$ 8.761	89,28%	-17,70%	-31,30%	65,90%
Blindadora	\$ 30.551	\$ 31.173	\$ 30.538	\$ 24.000	\$ 37.226	2,03%	-2,00%	-21,40%	55,10%
Cooperativa	\$ 50.667	\$ 64.435	\$ 69.429	\$ 72.175	\$ 82.083	27,17%	7,80%	4,00%	13,70%
Empresa asesora	\$ 5.098	\$ 4.603	\$ 5.086	\$ 3.044	\$ 7.493	-9,71%	10,50%	-40,10%	146,20%
Empresas de vigilancia	\$ 602.678	\$ 673.228	\$ 713.359	\$ 743.230	\$ 936.210	11,71%	6,00%	4,20%	26,00%
Escuelas de Capacitación	\$ 11.187	\$ 16.042	\$ 42.295	\$ 16.802	\$ 20.343	43,71%	163,60%	-60,30%	21,10%
Transportadora de valores	\$ 132.696	\$ 146.177	\$ 142.339	\$ 178.140	\$ 179.300	10,16%	-2,60%	25,20%	0,70%
TOTAL	\$ 837.806	\$ 944.987	\$ 1.010.728	\$ 1.042.674	\$ 1.271.416	12,79%	6,96%	3,16%	21,94%

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

2.1.3 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 2008 el índice se ubicó en 45,3% mientras que en el año 2012 había llegado a 47%, es decir que en un periodo de 5 años existió una variación de 1,7 puntos porcentuales. Además, debe mencionarse que en el año 2008 las empresas catalogadas en servicios de arrendadora y blindadora eran las que presentaban mayores niveles de endeudamiento, situación que para el año 2012 se mantuvo, cuando respectivamente, presentaron índices de 64% y 57%. Al contrario de lo observado con las empresas arrendadoras las asociadas a los servicios de blindadora mejoraron en un 4% su nivel de endeudamiento. Finalmente, se concluye que aproximadamente la mitad de los activos pertenecientes al sector de la vigilancia y seguridad privada se encuentran comprometidos en deudas.

Tabla 5. Índice de endeudamiento de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio

Tipo de servicio	2008	2009	2010	2011	2012
Arrendadora	75%	57%	61%	72%	64%
Blindadora	53%	44%	50%	61%	57%
Cooperativa	42%	41%	43%	41%	43%
Empresa asesora	35%	41%	38%	49%	53%
Empresas de vigilancia	50%	50%	49%	49%	49%
Escuelas de Capacitación	23%	22%	15%	26%	27%
Transportadora de valores	34%	32%	35%	37%	38%
TOTAL	45,30%	46%	46%	47%	47%

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

- ✓ **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 2012, fueron las que presentaron menor margen operacional, dado que sus costos fueron mayores a las ganancias obtenidas.

Tabla 6. Margen operacional de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio

Tipo de servicio	2008	2009	2010	2011	2012
Arrendadora	6%	11%	9,70%	2,68%	4,17%
Blindadora	5%	1%	10,70%	10,56%	4,92%
Cooperativa	2%	2%	0,20%	-2,16%	1,85%
Empresa asesora	5%	9%	9,00%	6,46%	14,87%
Empresas de vigilancia	4%	11%	5,30%	5,32%	4,98%
Escuelas de Capacitación	5%	9%	9,80%	12,02%	14,83%
Transportadora de valores	3%	9%	11,50%	13,23%	11,45%
TOTAL	45,30%	46%	46%	47%	47%

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

- ✓ **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 Empresa asesora, Escuelas de Capacitación y transporte de valores, se ubicaron 8 y 3 puntos porcentuales por encima del promedio sectorial, es decir, en un 15% y un 10%. 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.

Tabla 7. ROA de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio

Tipo de servicio	2008	2009	2010	2011	2012
Arrendadora	3%	6%	6%	2%	3%
Blindadora	5%	5%	9%	5%	7%
Cooperativa	1%	3%	2%	2%	2%
Empresa asesora	13%	9%	10%	9%	15%
Empresas de vigilancia	7%	7%	7%	7%	7%
Escuelas de Capacitación	5%	5%	7%	9%	10%
Transportadora de valores	13%	14%	9%	11%	10%
TOTAL	7,70%	7%	7%	7%	7%

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

- ✓ **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 2012 se ubicó en 13%. Igual que en el caso anterior, se observó que los servicios de blindadora, Empresa Asesora, Empresa vigilancia, Escuelas de Capacitación y transporte de valores eran los de mayor rentabilidad sobre el capital, puesto que en el año 2010 se ubicaron en 16%, 28%, 14%, 14% y 16%, respectivamente.

Tabla 8. ROE de las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada según tipo de servicio

Tipo de servicio	2008	2009	2010	2011	2012
Arrendadora	20%	15%	15%	7%	8%
Blindadora	11%	9%	17%	13%	16%
Cooperativa	3%	4%	4%	4%	3%
Empresa asesora	20%	15%	16%	18%	28%
Empresas de vigilancia	13%	10%	13%	14%	14%
Escuelas de Capacitación	7%	7%	8%	12%	14%
Transportadora de valores	20%	20%	13%	18%	16%
TOTAL	15,40%	14%	13%	13%	13%

Fuente: SuperVigilancia, Oficina Asesora de Planeación.

3. FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO

3.1 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

El presupuesto de la entidad para la vigencia 2013, fue de \$12.850.1 millones, el cual se incrementó en un 7% respecto de la vigencia anterior debido a una adición presupuestal por valor de \$2.200 millones, recursos solicitados para respaldar el rediseño institucional y el plan de desatraso.

La supervigilancia ejecuto su presupuesto en un 70%, básicamente porque a pesar de que el rediseño fue radicado, al finalizar la vigencia aún no se contaba con su aprobación, adicionalmente la entidad fue más efectiva en el manejo de las demandas en contra, por lo que los recursos destinados para el pago de sentencias y conciliaciones sólo se ejecutaron en un 34%.

Es de aclarar que si la entidad no hubiese tenido la adición de recursos para el rediseño, como se explicó anteriormente, habría tenido una ejecución de 90.14%.

Tabla 9. Gastos

ITEM	APROPIACION	EJECUTADO	EJECUCIÓN
Gastos de personal	\$8.067.300.000	\$5.908.496.327	73%
Gastos generales	\$3.228.400.000	\$3.034.807.279	94%
Transferencias corrientes	\$1.054.400.000	\$359.543.963	34%
Inversión	\$500.000.000	\$387.120.994	77%
TOTAL	\$12.850.100.000	\$9.689.968.564	70%

Fuente: Oficina de Recursos Financieros

3.2 GESTIÓN FINANCIERA

3.2.1 Gestión presupuestal y financiera

En al siguiente tabla se detalla las cifras más significativas de la ejecución del presupuesto, balance general y recaudo de la cuota de contribución con corte al 31 de diciembre de 2013.

Tabla 10. Gestión presupuestal y financiera

ITEM	AÑO 2012	AÑO 2013	VARIACIÓN
Presupuesto	\$12.104.976.000	\$12.850.100.000	7%
Inversiones en TES			
Banco de la República	\$16.531.277.000	\$21.694.208.000	31.2%
Valor del Activo	\$34.864.104.000	\$39.188.931.000	12.4%
Deudores	\$6.201.636.000	\$6.540.530.000	5.5%
Cuentas de Orden Deudores	\$2.494.125.000	\$0	-100%
Pasivo + Patrimonio	\$34.864.104.000	\$39.188.931.000	12.4%

Fuente: Oficina de Recursos Financieros

Gracias a la acertada Gestión Financiera, realizada en la entidad, así como al incremento en el recaudo de la cuota de contribución, las inversiones en TES se incrementaron en un 31.2% respecto de la vigencia anterior, pasando de \$16.531 millones en el 2012 a \$21.694 millones en el 2013.

3.2.2 Ingresos

El recaudo total de la cuota de contribución respecto de la vigencia anterior aumento en un 10.72%, pasando de \$12.180.7 millones a \$13.487.5 millones, como se observa en las cifras contempladas en la siguiente tabla, en razón a que se realizó una mejor diligencia en la gestión de cobro y se reforzaron los mensajes, invitando a los servicios vigilados a cumplir con esta obligación, actividad que dio como resultado un mayor compromiso por parte de los vigilados.

Tabla 11. Recaudo cuota de contribución 2012 y 2013

VIGENCIA 2012		VIGENCIA 2013	
Presupuestado	\$11.113.232.190	Presupuestado	\$11.886.164.451
Recaudado	\$11.531.923.391	Recaudado	\$12.320.797.713
Incremento	3.77%	Incremento	3.66%
Recaudo cartera, recuperaciones e intereses	\$12.180.721.340	Recaudo cartera, recuperaciones e intereses	\$13.487.450.345
Incremento	9.6%	Incremento	13.47%

Fuente: Oficina de Recursos Financieros

En la siguiente tabla se puede evidenciar la distribución de la cantidad y el valor presupuestado y recaudado, con corte al 31 de diciembre de 2013, en lo que respecta a la cuota de contribución de la vigencia.

Tabla 12. Ingresos cuota de contribución

SERVICIO	N° SUJETOS PASIVOS REGISTRADOS	RECAUDO	
		No.	VALOR
ARRENDADORA	21	18	\$ 163.287.809,00
BLINDADORA	24	21	\$ 223.412.994,40
COOPERATIVAS DE VIGILANCIA	51	46	\$ 821.684.019,91
DEPARTAMENTOS DE SEGURIDAD	564	538	\$ 5.524.357.782,58
EMPRESAS ASESORAS	18	17	\$ 44.210.797,00
EMPRESAS DE VIGILANCIA	578	476	\$ 4.510.195.835,98
ESCUELAS DE CAPACITACION	70	67	\$ 169.101.470,03
SERVICIO COMUNITARIO	1	1	\$ 6.005.098,00
TRANSPORTADORA DE VALORES	8	8	\$ 858.541.906,66
TOTAL	1335	1192	\$ 12.320.797.713,56
PROYECTO DE RECAUDO		RECAUDO REAL	% RECAUDO
\$ 11.886.164.451		\$ 12.320.797.713,56	103.66%

Fuente: Oficina de Recursos Financieros

Respecto a los otros ingresos se denota un incremento total del 98%, esta situación se ve reflejada en el aumento del recaudo de cartera, y en otros ingresos, esta gestión es también parte fundamental de una adecuada gestión de recaudo de cartera, la que se ve reflejada en el incremento de las inversiones en TES.

Tabla 13. Otros ingresos

CONCEPTO	2013
Cartera (Capital)	\$ 440.077.391,93
Intereses	\$ 232.044.229,57
Pago en exceso	\$ 77.602.602,37
Recuperaciones	\$ 297.519.709,91
Otros ingresos	\$ 119.408.698,55
Rendimientos financieros obtenidos por TES	\$ 1.650.644.146,00
TOTAL	\$ 2.817.296.778,33

Fuente: Oficina de Recursos Financieros

3.2.3 Saneamiento contable

En el desarrollo de las actividades que se realizaron durante la vigencia 2013 es importante destacar la depuración de la cuenta deudores, donde se emitieron actos administrativos que ascienden a la suma de \$3.200 millones.

Además, dentro del proceso de depuración contable, se procedió a realizar el saneamiento de la cuenta deudores de orden, por un valor de \$2.494 millones, situaciones que permitieron conciliar las cifras contables y del balance general.

Con esta situación le permite a la entidad avanzar en el proceso de mejora en la calificación por parte de los entes de control, dado que uno de los aspectos que disminuyen en el puntaje en la calificación es la confiabilidad de las cifras en los estados financieros.

3.3 GESTIÓN INFORMÁTICA Y SISTEMAS

Durante la vigencia 2013 la Oficina de Informática y Sistemas lideró e implementó los siguientes proyectos; fortalecimiento de la LAN y conectividad, implementación de la firma digital, implementación de la nueva plataforma de correo, incorporación de políticas para las mejores prácticas recomendadas por las TIC'S, implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, implementación Open Sour, las actividades realizadas y los logros alcanzados en la ejecución de estos proyectos se explica a continuación.

3.3.1 Fortalecimiento de la LAN y conectividad

Teniendo en cuenta que la plataforma de centro de cómputo de la SuperVigilancia demandó recursos de hardware y software adicionales para atender nuevas funcionalidades, se actualizó el subsistema de comunicaciones (switches), el cual se encontraba obsoleto, alarmado, presentaba continuas fallas y se requiere contar con redundancia del equipo firewall existente; fue pertinente y necesaria la ampliación de la capacidad de procesamiento con servidores Blade y la capacidad de almacenamiento existente.

Por lo anterior, fue necesario dotar, instalar y poner en funcionamiento equipos para el centro de cómputo que contempló el suministro, instalación, configuración y puesta en funcionamiento de infraestructura de un servidor Blade IBM, almacenamiento para el Blade y server backup existentes, licenciamiento de software y servicios de soporte, 10 switches de comunicaciones y equipo para redundancia y balanceo de carga con un firewall-proxy.

Así mismo se realizó la dotación, instalación y puesta en funcionamiento de 33 equipos PCs para los puestos de trabajo, contemplando el suministro, instalación y puesta en funcionamiento de los mismos con su licenciamiento de sistema operacional e informática, configuración en la plataforma tecnológica de la Entidad y migración de información de los equipos que se remplacen.

3.3.2 Implementación de la firma digital

Se implementó una plataforma tecnológica consistente en herramientas de software que permite la firma digital, por parte de los contadores o revisores fiscales, de la información financiera reportada por los servicios de vigilancia y seguridad privada.

Los beneficios que logró la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada con la ejecución de este proyecto son entre otros:

- ✓ Mejoró tiempos de respuesta tanto en el envío como en el procesamiento de la información ya que se están utilizando recursos de red disponibles (Internet), económicos y efectivos que bajo un esquema de aseguramiento con firma digital presentan características de presunción de validez igual que los documentos físicos firmados de forma manuscrita.
- ✓ Contar con un repositorio de información de firma digital independiente que permite gestionar, auditar y administrar la evidencia digital suministrada por cada uno de los envíos de información. Esta evidencia digital representa un soporte jurídico y tecnológico transparente de acuerdo con los lineamientos de la ley de comercio electrónico.
- ✓ La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se protege tecnológicamente y jurídicamente de cualquier fraude o modificación de la información por medio de la aplicación.
- ✓ Se garantiza de manera tecnológica y jurídica la autenticidad, integridad y no repudiación en cada uno de los informes enviados a la SuperVigilancia.
- ✓ Conserva los mismos niveles de capacidad probatoria del medio en papel, garantizando niveles de integridad superiores que el documento físico. (Integridad – Autenticidad – Originalidad y No Repudiación).

3.3.3 Implementación nueva plataforma de correo electrónico

Teniendo en cuenta las necesidades de servicio que demandaban los usuarios, por las constantes fallas en la plataforma de correo electrónico y la no disponibilidad del correo por fuera de la Entidad, se vio la necesidad de cambiar la plataforma de correo existente por una herramienta de correo y colaboración en la nube.

Los beneficios que logró la SuperVigilancia con la ejecución de este proyecto son entre otros:

- ✓ Contar con el servicio de correo en la nube, brinda un servicio confiable y seguro permitiendo una escalabilidad dinámica, capaz de atender cambios inesperados en la demanda del servicio, no previsibles dentro de la planeación general de servicios tecnológicos, sin que esto suponga incrementos significativos en los costos de operación.
- ✓ Contar con una solución orientada a potenciar la prestación de los servicios propios del negocio mejorando la eficiencia incrementando la calidad y la cobertura, reduciendo significativamente los costos adicionales de operación como por ejemplo infraestructura, licenciamiento adicional y elementos de seguridad, entre otros, contando con niveles de disponibilidad y respaldo para su operación.

3.3.4 Incorporación de políticas para las mejores prácticas recomendadas por las TIC'S

Ante la necesidad de definir políticas en relación con la infraestructura y servicios TIC, se emprendió una definición de éstas a través de manuales que permitan optimizar la prestación de servicios y contar con reglas claras en aspectos tales como:

- ✓ Política de ciclo de desarrollo del software.
- ✓ Política de gestión de cambio sobre la configuración respecto a los servicios TIC.
- ✓ Política de gestión de continuidad respecto a los servicios TIC.
- ✓ Política de gestión de disponibilidad respecto a los servicios TIC.
- ✓ Política de gestión de incidentes respecto a los servicios TIC.
- ✓ Política de uso del sistema misional y actualización de datos.
- ✓ Políticas para el buen uso de internet, correo y chat institucional.
- ✓ Política de paso a producción de sistemas de información y control versiones.

3.3.5 Implementación SGSI

En la vigencia 2013 se dio inicio al proyecto de "Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)", desarrollándose las siguientes etapas:

- ✓ *Primera Etapa Análisis PESI:* Análisis del Plan Estratégico Sistema de Información – PESI.
- ✓ *Segunda Etapa Presentación del informe de recomendaciones para el 2013:* Contexto General y Recomendaciones - Proyecto de Seguridad Informática para el 2013.
- ✓ *Tercera Etapa Adquisición de Herramientas para Seguridad en el 2013:* Se adelantaron los estudios y las gestiones que condujeron a las adquisición de licenciamiento para automatización de backup de las bases de datos almacenadas en los servidores del centro de cómputo hacia el servidor server backup.

3.3.6 Implementación Open Sour

Ante la necesidad de controlar y gestionar de forma eficiente los servicios de soporte técnico solicitados por los usuarios internos de la SuperVigilancia, se implementó la herramienta *open sour* con la cual se logró los siguientes beneficios:

- ✓ Que los usuarios puedan registrar de forma clara sus necesidades de soporte, teniendo un registro de su solicitud, con fecha y hora. Adicionalmente que puedan hacer seguimiento a la atención de su requerimiento como de la solución que se les brinda.
- ✓ Que la Oficina de Sistemas pueda establecer prioridades para la atención de los servicios, dependiendo de su impacto en relación con la gestión y desarrollo de las funciones institucionales.
- ✓ Contar con un control más eficiente, efectivo y oportuno por parte de la Oficina de Sistemas, que garantice que los servicios son atendidos en su totalidad dentro de tiempos razonables y con soluciones efectivas.
- ✓ Mejorar significativamente el indicador de prestación de servicios de soporte técnico.

3.4 GESTIÓN RECURSOS HUMANOS

Durante el 2013, el Grupo de Recursos Humanos desarrolló actividades las cuales aportaron a la mejora continua del trabajo a realizar en la Entidad:

- ✓ Plan de Bienestar e Incentivos.
- ✓ Plan de Capacitación.
- ✓ Liquidación y pago de nómina.
- ✓ Gestión de viáticos y transporte.
- ✓ Entrega de Dotaciones.
- ✓ Realización exámenes médicos ocupacionales.
- ✓ Carnetización.
- ✓ Proyección Manual de Funciones Específico.
- ✓ Reestructuración.

De las actividades con mayor significancia, desarrolladas por el Grupo de Recursos Humanos en el 2013, fueron las siguientes:

- ✓ *Rediseño Institucional y Manual de Funciones:* Con el propósito de lograr el objetivo final de esta actividad, la SuperVigilancia, creó el Comité de Rediseño Institucional, encargado de liderar la realización de actividades y trámites necesarios para la modificación de la planta de personal, además, se organizó un equipo de profesionales para el levantamiento de cargas de trabajo y con base a estas diseñar el Manual de Funciones Específico como actividad complementaria al Rediseño Institucional. La entidad también logro la asesoría y acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública en la realización del Rediseño Institucional. Una vez se desarrollaron estas dos (2) actividades, se solicitó al Ministerio de Defensa Nacional la respectiva revisión y aprobación.
- ✓ *Carrera Administrativa:* Para desarrollar el proceso de inclusión de la SuperVigilancia en la Carrera Administrativa, la entidad como primera medida solicitó al Departamento Administrativo de la función Pública la implementación de la Carrera Administrativa en la Entidad, luego el proyecto de su implementación fue enviado al Ministerio de Defensa Nacional y a la Comisión del Servicio Civil, para su respectiva revisión y aprobación, con esta revisión y aprobación, se proyectó el acto administrativo de convocatoria de los empleos de carrera de la SuperVigilancia. Dicho documento fue elaborado por la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Mediante el rediseño institucional y del manual de funciones específico, así como el proceso de implementación de la Carrera Administrativa, la Secretaría General, en cabeza del Grupo de Recursos Humanos, avanza en la modernización institucional frente al rediseño de la entidad, situación que se refleja en el mejoramiento de los procesos de la entidad. Es de aclarar que tanto el Rediseño como la Carrera Administrativa, en la actualidad están en aprobación por parte de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

3.5 CENTRO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Durante el año 2013 se consolidaron ciertos cambios que impactaron positivamente a la Entidad y que sobre todo, beneficiaron a los vigilados y a la ciudadanía en general. Dentro de tales, se destaca el traslado de la sede del Centro de Información al Ciudadano, a su ubicación en la Avenida el Dorado No 69-63 oficinas 509 y 510 Edificio Torre 26. Localizado en un sector de amplio crecimiento como Ciudad Salitre, las nuevas instalaciones del CIC gozan de mayor amplitud, mejor iluminación, una sala de espera equipada y parqueadero, de tal forma que la experiencia de los usuarios sea agradable, cómoda y ágil.

Gráfica 13. Centro de Información al Usuario



Fuente: Atención al Usuario

Se instaló un Kiosco Virtual, donde los usuarios pueden hacer diferentes consultas sobre los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad. Así mismo la atención personalizada ofrecida por los asesores ha mejorado gracias a las capacitaciones ofrecidas, con una repercusión directa en el aumento de la calidad de las respuestas y de la satisfacción de los usuarios.

Gráfica 14. Kiosco virtual



Fuente: Atención al Usuario

3.6 SISTEMA INTEGRADO DE CONTROL INTERNO

3.6.1 Evaluación MECI y Calidad

La entidad realiza seguimiento al Sistema de Control Interno, mediante auditorías internas, evaluación de planes y evaluaciones cuatrimestrales que son el insumo principal para generar el Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno que se publica de forma oportuna en la página web de la Entidad, en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y se socializan a la alta dirección en reuniones del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

En cada vigencia, la Oficina de Control Interno elabora el Programa de Auditorías donde se incluye la realización de auditorías internas de gestión, específicas y de calidad, y se somete a aprobación del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. Para la vigencia 2013, la primera versión fue aprobada el 16 de enero de 2013 en reunión de dicho comité.

La Entidad cuenta con un Código de Ética y Buen Gobierno, incluido dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Durante los tres (3) cuatrimestre de 2013, se desarrollaron actividades de interiorización de valores dirigidas a todos los funcionarios de la Supervigilancia. El Modelo de Operación por Procesos, construido y desarrollado por la Entidad, ha facilitado la Planeación, el Seguimiento y Evaluación, permitiendo el desarrollo de acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos.

La entidad cuenta con un Plan de Mejoramiento Institucional que da respuesta a los hallazgos formulados por la Contraloría General de la República, el 26 de noviembre de 2013, se suscribió ante dicho organismo de Control, el Plan de Mejoramiento Vigencia 2012.

Los formularios de solicitud de trámites, fueron actualizados y aprobados dentro del SGC, se encuentran publicados en la página web para conocimiento y uso de la ciudadanía en el link: [Trámites y Registros en Línea >Manual del Usuario MDU-MAN-013-Sistema de Gestión de Calidad >Ver todos los Formularios.](#)

3.6.2 Evaluación independiente

Para la evaluación independiente, la OCI cuenta en la actualidad, con una Metodología basada en riesgos, tal y como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 14. Evaluación basada en riesgos

No.	Variables		Ponderación
1	Análisis de los riesgos del proceso		40%
2	Evaluación de otras fuentes de información	Evaluación del Sistema de Control Interno- MECI	8%
3		Evaluación al sistema de Gestión de Calidad	7%
4		Evaluación al sistema de Control Interno Contable	10%

5		Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico de la entidad.	15%
6		Informe de auditoría internas y externas al proceso: últimos años. Excepto las de calidad	20%
Total			100%

Fuente: Oficina de Control Interno

En lo corrido de la vigencia 2013, se realizaron siete (7) auditorías de gestión, y una (1) específica, en las cuales se identificaron No conformidades que permitieron mejorar la gestión de los procesos. En la siguiente tabla se relacionan los procesos auditados durante la vigencia 2013.

Tabla 15. Auditorias 2013

PROCESO	NC	NCP
Control Inspección y Vigilancia	7	1
Recursos Financieros	11	1
Gestión Jurídica	4	0
Gestión Interinstitucional	0	4
Recursos Humanos	6	0
Gestión Documental	12	0
Gestión Informática y Sistemas	1	50
AUDITORÍA ESPECÍFICA		
Indicadores de Gestión	4	2

Fuente: Oficina de Control Interno

3.6.3 Interacción con otros organismos y entes de control

La rendición de informes a los Organismos del Estado y Entes de Control, fue uno de los mecanismos orientados al seguimiento de la gestión.

Tabla 16. Informes Internos y Externos

TIPO DE INFORME	Nº DE INFORMES
Informes Externos	59
Informes Internos	65
Total Informes	124
Otras Actividades	30

Fuente: Oficina de Control Interno



3.6.4 Aportes al fortalecimiento del sistema de gestión de calidad

Dentro de los numerosos informes que rindió la Oficina de Control Interno, es importante resaltar los que a continuación se relacionan, teniendo en cuenta que aportaron al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad:

- ✓ Evaluación periódica a la pertinencia suficiencia y oportunidad a las PQR
- ✓ Evaluación del Modelo Estándar de Control Interno

4. FORTALECIMIENTO MISIONAL

4.1 GESTIÓN DELEGADA PARA LA OPERACIÓN

La Delegatura para la Operación de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, siendo la dependencia encargada de garantizar el acceso al mercado y al sector de la vigilancia y seguridad privada con aproximadamente el 90% a su cargo de los trámites elevados ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, se ha visto en la necesidad de adoptar diversas políticas que le permitan un mejoramiento continuo, encaminado no solo a la expedición de trámites, sino en busca del fortalecimiento financiero de los diferentes servicios de vigilancia, lo que a largo plazo se ve reflejado en una buena prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada. Entre las medidas adoptadas para el fortalecimiento de la Delegatura en los trámites que se realizan se encuentran las relacionadas a continuación:

- ✓ Se proyectó y expidió la circular No 335 del 31 de diciembre de 2013, mediante la cual se ajustaron los tiempos establecidos por la Circular No 004 de 2012, con el fin de establecer tiempos adecuados para el estudio de los trámites y brindar una información más confiable a ciudadanos y vigilados.
- ✓ Se creó e implementó al interior de la Delegada un procedimiento contable que permite establecer de manera confiable la viabilidad económica de los diferentes servicios, así como la verificación del cumplimiento de las normas contables ejerciendo un verdadero control por parte de la Entidad.
- ✓ En el año 2013 la Delegada para la Operación recibió alrededor de 7927 trámites, de los cuales se gestionaron 730, logrando la emisión del correspondiente acto administrativo (resolución u oficio) y alcanzando una efectividad de 92%.

En el año 2013 se evidencia un aumento del 17% en el total de solicitudes radicadas, en comparación con el año 2012; lo anterior, como resultado de la gran demanda de solicitudes de renovaciones de licencia de funcionamiento de los diferentes servicios de vigilancia y seguridad privada, cuyas licencias fueron expedidas en el año 2008 con una vigencia de cinco (5) años. Es por esta razón, que esta Delegatura consideró necesario la contratación de recurso humano, con el fin de garantizar al vigilado la atención a sus solicitudes, buscando un punto de equilibrio. A continuación se observa el aumento de radicación del año 2013 en relación con el año 2012.

Tabla 17. Tramites radicados en los años 2012 y 2013

TRÁMITE	AÑO 2012	AÑO 2013	INCREMENTO
Solicitud de autorización previa (Preaprobación)	21	70	233%
Solicitud de Licencias de Funcionamiento	116	95	-18%
Solicitud de Renovación de Licencias	224	459	105%
Solicitud de Cancelación de Licencias	35	23	-34%
Solicitud de Conceptos Previos de Armas	601	832	38%
Solicitud de Tramites Resueltos por Oficio	180	588	227%

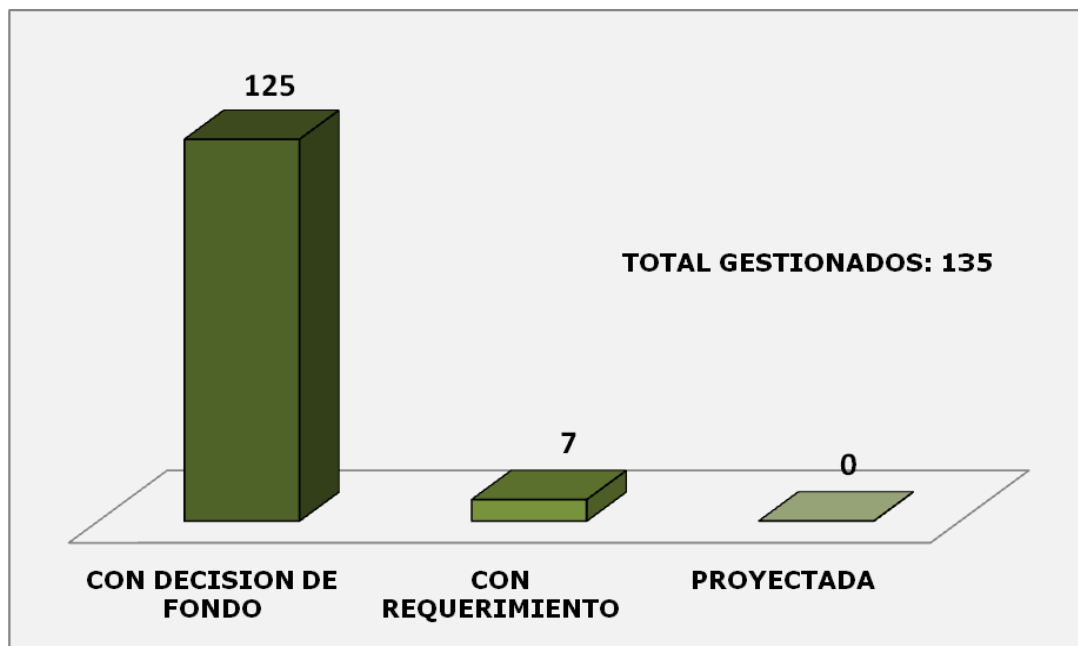
TRÁMITE	AÑO 2012	AÑO 2013	INCREMENTO
Solicitud de Inscripciones en el Registro	225	117	-48%
Solicitud de Vistos Buenos de Importación	4696	5013	7%
Solicitud de Autorización de Blindaje, Desblindaje, uso y traspaso de Vehículos Blindados	2979	3512	18%
Solicitud de Credenciales Consultores, Asesores o Investigadores	811	1089	34%
Solicitud de Tramites Resueltos por Resolución	1170	1142	-2%
TOTAL	11058	12940	17%

Fuente: Delegada para la Operación

4.1.1 Plan de choque

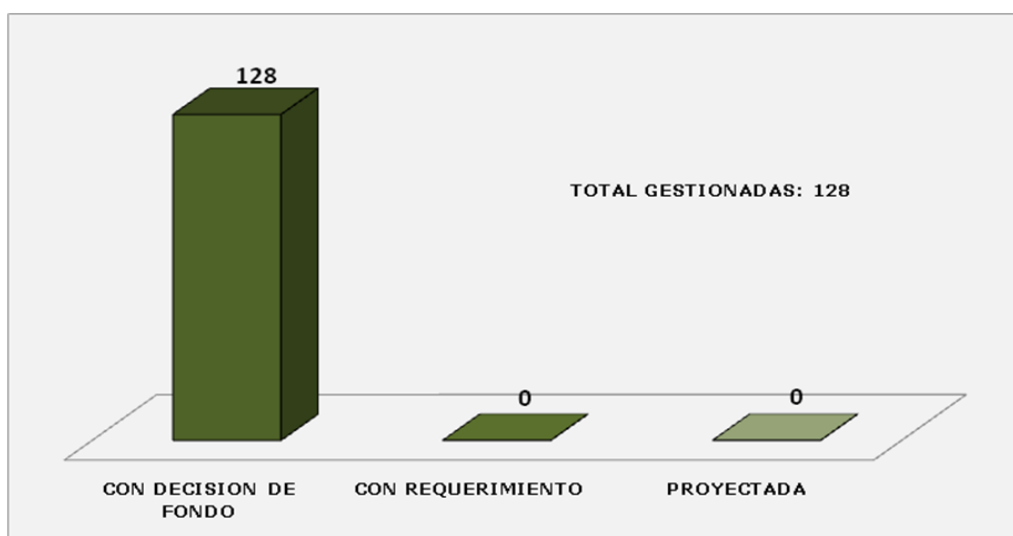
Como parte de las estrategias adoptadas por esta Delegada, se adoptó un Plan de Choque para dar trámite a 741 solicitudes acumuladas de la vigencia 2012, suscribiendo catorce (14) contratos de prestación de servicios profesionales y técnicos para el estudio y proyección de los actos administrativos correspondientes, obteniendo como resultado la gestión del 99% de dichos tramites. En las siguientes gráficas se puede observar la gestión de cada uno de los grupos que conforma la Delegada.

Gráfica 15. Tramites del Grupo Permisos de Estado del año 2012, gestionados en la vigencia 2013



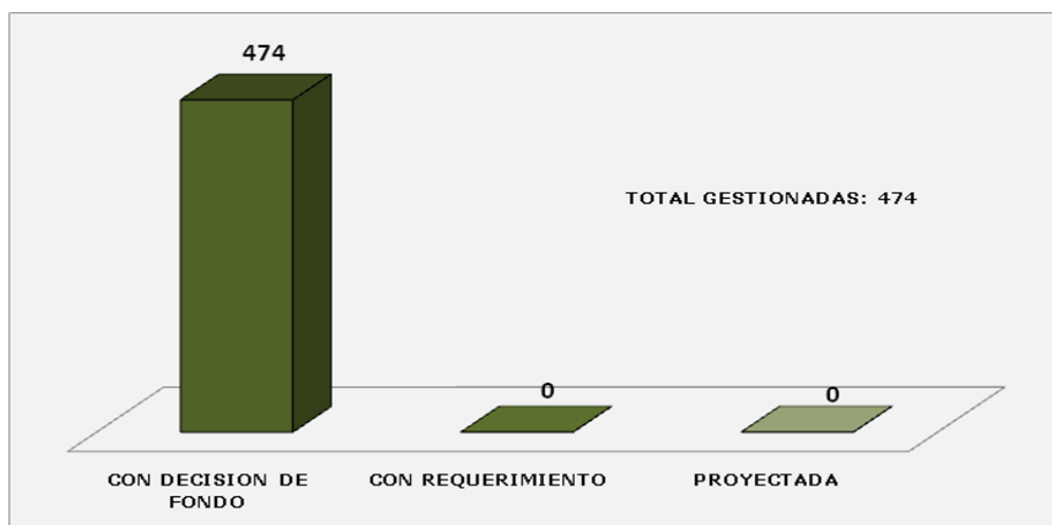
Fuente: Base de Datos del Grupo de Permisos de Estado

Gráfica 16. Trámites del Grupo Consultoría y Capacitación del año 2012, gestionados en la vigencia 2013



Fuente: Base de Datos del Grupo Consultoría y Capacitación

Gráfica 17. Trámites del Grupo Esquemas de Autoprotección del año 2012, gestionados en la vigencia 2013



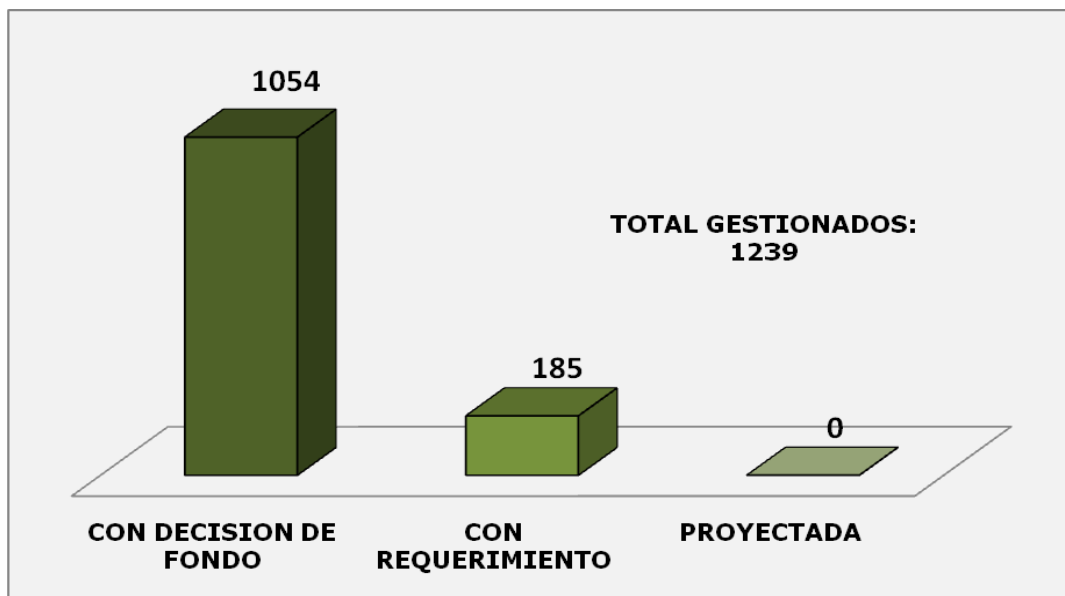
Fuente: Base de datos Grupo Esquemas de Autoprotección

4.1.2 Trámites del 2013 gestionados en el año 2013

Como es evidente y a pesar del aumento en las solicitudes radicadas en el año 2013, esta Delegatura además de gestionar las solicitudes del 2012 que quedaron pendientes por resolver en el 2013, al cierre de la vigencia ha gestionado las solicitudes radicadas en la misma, con decisiones de fondo y en algunos casos con requerimiento por

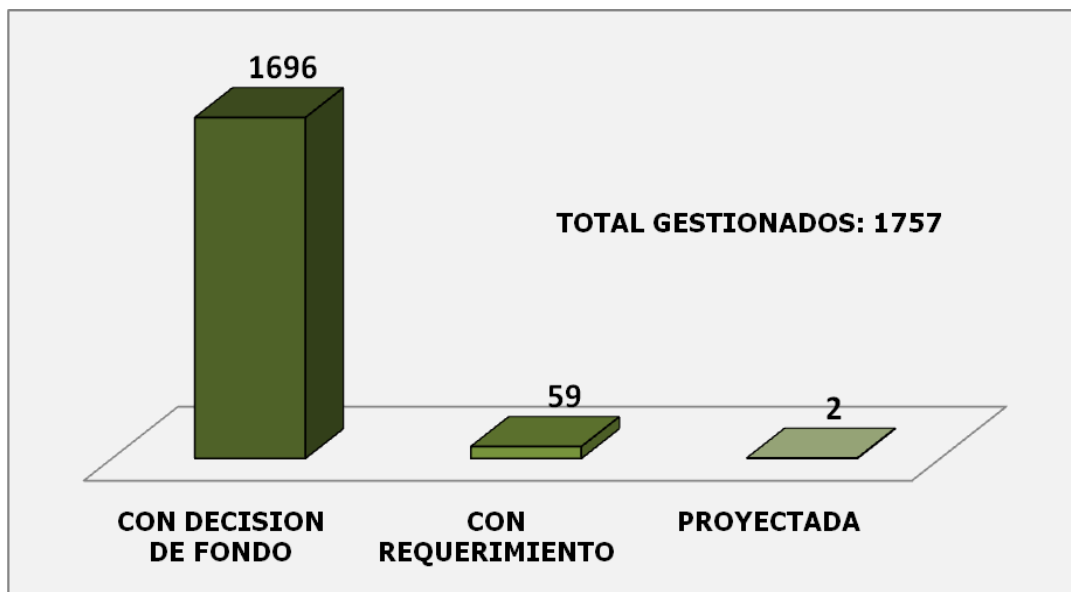
incumplimiento a los requisitos de ley. En las siguientes gráficas se puede observar la gestión de cada uno de los grupos que conforma la Delegada.

Gráfica 18. Tramites atendidos por el Grupo de Permisos de Estado del año 2013



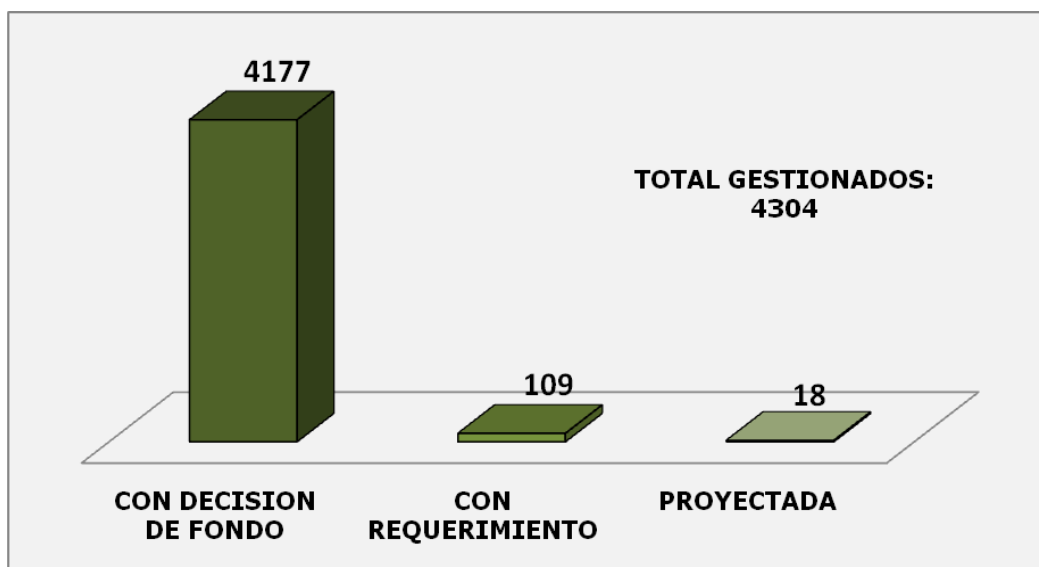
Fuente Base de Datos Grupo de Permisos de Estado Empresarial

Gráfica 19. Tramites atendidos por el Grupo de Consultoría y Capacitación del año 2013



Fuente: Base de Datos del Grupo Consultoría y Capacitación

Gráfica 20. Trámites atendidos por el Grupo de Esquemas de Autoprotección del año 2013



Fuente: Base de datos Grupo Esquemas de Autoprotección

4.1.3 PQR atendidas por la Delegada para la Operación

Como parte del compromiso con el mejoramiento continuo, esta Delegatura da respuesta oportuna y clara a las Peticiones, Quejas y Reclamos que remitieron los usuarios a los diferentes Grupos de esta Delegada, constituyéndose en una herramienta básica de comunicación entre la Entidad y los vigilados, acercándonos más a los mismos con el fin de conocer sus dudas e inquietudes respecto a diferentes temas.

En año 2013 se recibieron la totalidad de 318 PQR, las cuales fueron atendidas oportunamente por cada uno de los grupos, tal y como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 18. PQR

DEPENDENCIA	TOTAL
PERMISOS DE ESTADO	194
ESQUEMAS DE AUTOPROTECCION	27
GRUPO DE CONSULTORIA Y CAPACITACION	194
TOTAL	318

Fuente: Delegada para la Operación

4.1.4 Seguridad jurídica para nuestros vigilados

Con el fin de establecer estrategias jurídicas claras, que permitan emitir a esta Delegatura actos administrativos conforme a lo señalado en el ordenamiento jurídico, se solicitó a la Oficina Asesora Jurídica la emisión de conceptos que señalara los lineamientos a seguir en lo relativo a los siguientes temas:

- ✓ Aplicación del parágrafo del artículo 84 del Decreto Ley 356 de 1994.
- ✓ Criterios aplicables frente al incumplimiento total o parcial de los requisitos de pre aprobación, licencia y renovación.
- ✓ Concepto sobre la vigencia de las normas que rigen los servicios de vigilancia y seguridad privada, teniendo en cuenta la declaratoria de nulidad de la Resolución 2852 de 2006.
- ✓ Aplicación o no de Pre aprobación para las Cooperativas y la consecuencia jurídica del licenciamiento de las Arrendadoras, es de anotar que de aquí dependen aproximadamente diez (10) trámites para la toma de decisión de fondo.
- ✓ Consecuencia jurídica del licenciamiento de las Arrendadoras, por cuanto las mismas carecen de sustento legal.
- ✓ Proyecto de Circular para revisión jurídica, cuya temática se basa en la prohibición que existe en que los servicios de logística presten servicios de vigilancia y seguridad privada.

4.1.5 Modificación de los grupos de trabajo

Se expidió la Resolución No 54447 del 02 de Septiembre de 2013 mediante la cual se reorganizan los grupos internos de trabajo, correspondientes al Despacho del Superintendente Delegado para la Operación, con el fin de especializar a cada uno de ellos como a sus funcionarios en el conocimiento de los temas asignados, tal como sucede en el caso de las Cooperativas de Vigilancia y Seguridad Privada, las cuales requieren conocimientos específicos, que nos permitan no solo prestarles un mejor servicio sino al mismo tiempo ejercer un mejor control, inspección y vigilancia sobre los mismos, pasando del Grupo de Permisos de Estado, al Grupo de Consultoría y Capacitación.

4.1.6 Mejora de controles años 2012

Con el fin no solo de fortalecer el sector de la vigilancia y seguridad privada sino además de procurar y mantener la confianza ciudadana, la Delegatura para la operación de los Servicios de Vigilancia y Seguridad privada, ha adoptado medidas administrativas ajustadas a la normatividad vigente con relación a:

- ✓ *Blindajes:* Esta Delegatura evidencio que dentro del proceso de autorización de blindaje, no se consultaban los antecedentes judiciales de los solicitantes, por lo que se consideró pertinente que a partir del mes de Julio del año 2013, se adelantara la respectiva consulta ante el Grupo de Asesoría Interinstitucional (GACIN), es importante resaltar que esta medida no altero notoriamente los tiempos de respuesta de dichos trámites y por el contrario si aumenta la confianza ciudadana ante este Ente de Control.
- ✓ *Protocolos:* Teniendo en cuenta que el transporte y custodia de bienes valorados, así como el acondicionamiento, arrendamiento y uso de vehículos blindados, cada

vez más frecuente, esta Delegatura para la Operación de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada se vio en la necesidad de establecer lineamientos frente a la prestación de este servicio, en equipo con el Grupo de Asesoría Interinstitucional de la Policía Nacional, proyecto dos protocolos de operación con objetivos claros como el establecimiento de requisitos que deben ser adoptados para dichas actividades, a través de la estandarización de actividades que aseguren una efectiva calidad en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada y lo que nos permite un mayor control por parte de la Entidad.

4.1.7 Capacitación y entrenamiento

Basándose en la premisa de que la capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada es el fundamento de la buena prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada en todos los campos de control de esta Entidad, la Superintendencia de Vigilancia y seguridad Privada suscribió un convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, con el fin de fortalecer los sistemas de capacitación y entrenamiento, en lo relativo a la metodología de enseñanza y procedimientos de autorización para la prestación de este tipo de servicios. Buscando un rediseño del Plan Educativo Institucional de Seguridad privada PEIS, que permita garantizar una mejor capacitación a quienes prestan sus servicios de Vigilancia y seguridad privada.

4.1.8 Acuerdos para la prosperidad Cooperativas

El acuerdo para la prosperidad No 023 de Febrero de 2012, determino que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada junto con la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias deben elaborar el pacto por las buenas prácticas cooperativas en las cooperativas de trabajo asociado en el sector vigilancia.

Es por esta razón que se ha establecido la articulación interinstitucional con el fin de unir esfuerzos y así poder promover las buenas prácticas en las Cooperativas de Trabajo Asociado en el sector vigilancia y seguridad privada, implementando los principios cooperativos dentro de las mismas, con el fin de generar un mejoramiento de la productividad, sostenibilidad y la competencia en el sector.

El documento final deberá constituirse en una herramienta, para dichos servicios y deben permitirles implementar procedimientos y mejoras con el fin de garantizar no solo la calidad en la prestación del servicio, sino el posicionamiento de sus asociados como dueños, gestores y trabajadores de su organización.

Como aváncese se presenta un borrador del pacto, el cual ya fue objeto de algunas observaciones por parte de esta Delegada y nos encontramos a la espera de concertar el documento final con la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, con el fin de socializarlo y ponerlo en marcha a finales del primer trimestre del año 2014.

4.1.9 Digitalización Archivos Cooperativas Confecamaras

En cumplimiento al Decreto 019 de 2012, el cual determino que las Cámaras de Comercio eran las Entidades responsables de llevar el control del registro de las Cooperativas de Vigilancia y Seguridad Privada, se diseñó por parte de esta Delegada y el Grupo de Consultoría y Capacitación una estrategia que nos permitiera entregar en medio magnético la información requerida de las cooperativas de vigilancia y seguridad privada por parte de dicha Entidad, obteniendo como resultado la recopilación de gran parte de la información con el fin de finalizar el proceso dentro del primer trimestre del año 2014.

4.2 GESTIÓN DELEGADA PARA EL CONTROL

A continuación se describe la gestión de la Delegada para el Control, mediante la coordinación de sus grupos de trabajo durante la vigencia 2013.

4.2.1 Grupo de Quejas

- ✓ Durante la vigencia 2013, el grupo de quejas de la Delegada para el Control recibió un total de 2.158 peticiones quejas y reclamos relacionados con irregularidades en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada y, la prestación de servicios informales. A 31 de diciembre de 2013 fueron gestionadas 1.647 quejas, es decir el 76% de las quejas recibidas. Quedando pendientes por dar trámite a 511 quejas. Estas últimas se encuentran en el plan de acción de la vigencia 2014 para evacuar dichos expedientes durante el primer semestre.
- ✓ De las 1.647 quejas gestionadas a 31 de diciembre, 331 fueron atendidas con respuesta de fondo, 244 se encontraban en proceso de revisión y envío, 224 se archivaron por carecer de fundamento para continuar con el procedimiento administrativo, 157 se trasladaron a otras entidades por competencia, 141 se trasladaron al grupo de inspecciones de la Delegada para el Control, 109 se trasladaron al grupo de sanciones de la Delegada para el Control y a 441 quejas se le solicitó una ampliación al peticionario de acuerdo a lo establecido en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Las 2.158 quejas recibidas durante la vigencia 2013, se encuentran clasificadas de la acuerdo a la información registrada en la siguiente tabla.

Tabla 19. Clasificación quejas 2013

Clasificación de la Queja	Cantidad	Porcentaje
Laborales	494	22,8%
Ampliaciones	441	20,4%
Hurtos	412	19%
Irregularidades en la prestación del servicio	388	17,9%
Preguntas generales	257	11,9%
Ilegalidad	166	7,6%
Total	2.158	100%

Fuente: Delegada para el Control

- ✓ El tiempo promedio de respuesta en días calendario de las quejas interpuestas en la vigencia 2013 estuvo en 26 días calendario según reporte obtenido del sistema PQR, el compromiso del Grupo de Quejas para la vigencia 2014 es de reducir este tiempo promedio de respuesta en 20 días calendario.

4.2.2 Grupo de Inspección

En materia de visitas de inspección la gestión del grupo se consolidó en los siguientes resultados:

- ✓ Durante la vigencia 2013 se realizaron 622 visitas de inspección, de las cuales el 67% correspondieron a las visitas ordinarias del plan de inspecciones, 17% a visitas In Situ, 11% a visitas extraordinarias y 6% a visitas realizadas conjuntamente con el Ministerio de Trabajo en virtud de la circular conjunta.
- ✓ De las 414 visitas ordinarias correspondientes al plan de inspecciones del 2013, se realizaron a 31 de diciembre 214 visitas, es decir el cumplimiento del plan se dio en un 52%, quedando pendientes por ejecutar 200 inspecciones debido a la necesidad de poner a disposición todos los recursos del grupo de inspecciones en la los operativos de control a vehículos blindados y el operativo de inspección, vigilancia y control a los servicios en el Departamento de Boyacá.
El plan de visitas se desagrega en 275 visitas recibidas por quejas, equivalentes a un 66% del plan, 80 visitas fueron a escuelas de capacitación, equivalentes a un 19% del plan y 59 visitas a empresas de vigilancia con medio canino equivalente al 14% restante. Las 200 visitas ordinarias corresponden a 196 quejas, 2 escuelas y 2 caninos, se practicaron en el primer trimestre de la vigencia 2014.
- ✓ De los operativos a vehículos blindados realizados durante el último trimestre de la vigencia 2013 en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Boyacá y Cúcuta para un total de 856 vehículos revisados a nivel nacional, a 9 se les realizó comparendo y 24 vehículos fueron inmovilizados.

4.2.3 Grupo de Sanciones

Actuaciones en procesos sancionatorios a servicios formales:

- ✓ Con relación a las actuaciones proferidas en el 2013 respecto de expedientes sancionatorios a servicios formales de vigencias anteriores, la Delegada para el Control profirió 662 actuaciones, sobre 552 expedientes. Durante este año se dio inicio a la estrategia de desatraso del Grupo de Sanciones focalizada especialmente a los expedientes del año 2011, por su alto riesgo de caducidad.
- ✓ De otra parte respecto de expedientes sancionatorios a servicios formales de la vigencia 2013 se profirieron 206 actuaciones, sobre 204 expedientes. Es del caso indicar que la Delegada para el Control, gestionó durante la misma vigencia el 28% de los 720 expedientes de servicios formales recibidos a 31 de diciembre de 2013.
- ✓ De los 720 expedientes mencionados, 456 corresponden a la presunta violación del artículo 105 del Decreto Ley 356 de 1994; respecto de la obligación de los vigilados de reportar a esta Superintendencia, antes del 30 de abril de cada año, los estados financieros del año inmediatamente anterior. Siendo esta la primera vez en la entidad que se ejerce la función de control a todos los vigilados que incumplieron dicha obligación.

De estos expedientes asociados con el incumplimiento del envío de los estados financieros, se gestionaron durante la vigencia 178 con la apertura de proceso sancionatorio y formulación de pliego de cargos.

- ✓ De enero a diciembre del año 2013 se impusieron 40 sanciones a servicios formales, dichas sanciones fueron impuestas con multas por orden de 1.763 SMMLV, es decir \$1.039.288.500³, a 39 servicios de vigilancia y seguridad privada. Contra dichas sanciones proceden los recursos de reposición en subsidio de apelación o la revocatoria directa; así como del ejercicio de la acción de nulidad y restablecimiento del derecho en la jurisdicción contenciosa administrativa y la intervención en el proceso de cobro coactivo.

Actuaciones frente a servicios informales:

- ✓ Ahora bien con relación a los servicios informales, en el año 2013 la Delegada para el Control profirió respecto de vigencias anteriores, 125 actuaciones asociadas a 95 expedientes.
- ✓ De otra parte, respecto de expedientes de servicios informales de la vigencia 2013, la Delegada profirió 9 actuaciones correspondientes a 6 expedientes. Es del caso indicar que la Delegada para el Control, gestionó durante la misma vigencia el 24% de los 26 expedientes de servicios formales recibidos a 31 de diciembre de 2013.
- ✓ De dichas actuaciones se impusieron 55 medidas cautelares y 24 multas. Estas multas a contratantes de servicios ilegales y a quienes incumplieron medidas cautelares impuestas fueron por orden de 410 SMMLV, es decir \$241.695.000⁴. Contra dichas sanciones proceden los recursos de reposición en subsidio de apelación o la revocatoria directa; así como del ejercicio de la acción de nulidad y restablecimiento del derecho en la jurisdicción contenciosa administrativa y la intervención en el proceso de cobro coactivo.

En conclusión, durante la vigencia 2013 la gestión del grupo de sanciones de la Delegada para el control se consolidó en la expedición de 1.002 actuaciones administrativas sobre 857 expedientes sancionatorios.

El año 2013 fue un año de apertura de procesos sancionatorios, razón por la cual el 44,21% de actos administrativos fueron de apertura de procesos sancionatorios y formulación de pliego de cargos, adicional al 15,76% de autos de averiguación preliminar.

4.3 GESTIÓN JURÍDICA

Durante esta Administración se emprendió la tarea de estructurar un plan de descongestión en materia de recursos, saneamiento, depuración y cobro de cartera en lo que a jurisdicción coactiva se refiere, y se continuó con la atención a las acciones de tutela, consultas, conceptos, así como atención a los derechos de petición, y el ejercicio de la representación judicial.

³ Se multiplico por el valor del SMMLV para el año 2013, el cual estaba fijado en \$589.500.

⁴ Se multiplico por el valor del SMMLV para el año 2013, el cual estaba fijado en \$589.500.

A partir del 10 de julio de 2013, se inicia un proceso de mejora en el Oficina Asesora Jurídica que arroja finalmente como resultado un porcentaje significativo de cumplimiento en relación con vigencias anteriores.

Al respecto resulta relevante señalar lo siguiente en cuanto a cada uno de los procedimientos a saber:

4.3.1 Procedimiento Defensa Judicial

El objetivo del procedimiento de defensa judicial, consiste en defender los intereses de la Entidad, representándola judicialmente frente a las demandas que sean interpuestas por esta o en su contra. En la actualidad son 49 procesos en los cuales la entidad es parte, tal y como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 20. Defensa judicial

DEMANDAS CONTRA LA ENTIDAD	44	SIMPLE NULIDAD	2
		PROCESOS SANCIONATORIOS	7
		PROCESOS MISIONALES (EJERCICIO DE LA FACULTAD DISCRECIONAL, POR REQUISITOS E INDEMNIZATORIOS)	32
		CONTRIBUCIÓN	1
		ELECTORAL	1
		LABORAL	1
DEMANDANTE SUPERVIGILANCIA	5	ACCIÓN DE REPETICIÓN POR REINTEGRO DE PERSONAL	5

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

- ✓ En dichos procesos se han efectuado las intervenciones dentro de los términos legales otorgados, defendiendo la legalidad de los actos y/o actuaciones de la administración, y se ha solicitado la intervención de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- ✓ Se han venido objetando los dictámenes periciales de perjuicios teniendo como punto de partida los informes que se allegan a esta entidad los cuales dan cuenta de unas utilidades distintas a las bases indemnizatorias. Sin embargo resulta claro que algunos procesos representan un riesgo alto a los intereses de la entidad, motivo por el cual se viene estudiando cada caso específico para hacer uso de la conciliación siempre y cuando la decisión no genere perjuicio patrimonial y no atente contra los derechos que debemos proteger.
- ✓ Se han presentado cinco acciones de repetición, con ocasión de los fallos adversos a la entidad por los errores en la reestructuración administrativa de 2006.

Las cuantías planteadas por los demandantes son del siguiente orden, así como el nivel de riesgo que se establece de acuerdo con dicha tasación, así como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 21. Defensa judicial 2

PROCESOS DEFENSA JUDICIAL	CANTIDAD	PRETENSIONES
CONSEJO DE ESTADO	17	\$ 40.491.351.800
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA	8	\$ 150.514.592.977
JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE BOGOTA	10	\$ 2.142.590.681
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE ANTIOQUIA	9	\$ 68.787.825.999
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SINCELEJO	1	\$ 4.000.000.000
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SANTANDER	1	\$ 170.000.000
JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE PASTO	2	\$ 93.514.500
JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE CUCUTA	1	\$ 34.191.000
TOTAL	49	\$ 266.234.066.957

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

Tabla 22. Defensa judicial 3

NIVEL DE RIESGO	No. DE PROCESOS	MONTO DE PRETENSIONES
Riesgo Alto	19	\$ 228.802.661.976
Riesgo Medio	13	\$ 34.395.380.354
Riesgo Bajo	9	\$ 1.171.751.000
TOTAL	44	\$ 264.369.793.330
Acciones de Repetición	5	\$ 1.533.530.954

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

Se efectuó por parte de la Oficina Jurídica la socialización con los funcionarios y funcionarias sobre el compromiso que se tiene en la prevención del daño antijurídico, dada la incidencia económica que acarrea una condena en contra.

4.3.2 Procedimiento Atención a Tutelas

El objetivo del procedimiento Atención a Tutelas, es defender los intereses de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, demostrando que con su actuar se han garantizado los derechos fundamentales los cuales son objeto de amparo por el presente mecanismo de protección constitucional

Se atendieron los requerimientos judiciales con ocasión de las acciones de tutelas propuestas, que durante el periodo correspondieron a 80 y se ha dado cumplimiento a las órdenes impartidas por las autoridades judiciales.

Los fallos adversos a los intereses de la entidad se presentaron por trámites pendientes por resolver y errores en la notificación, sin embargo fueron atendidas de fondo y satisfechos los derechos conculcados.

4.3.3 Procedimiento Atención a Recursos

El objetivo del procedimiento Atención a Recursos, es resolver de fondo los recursos de competencia de la Oficina.

Durante el año 2013 se resolvieron 351 recursos de las vigencias 2011 a 2013, superando el atraso de dicha dependencia en este aspecto. Siendo relevante señalar respecto al fondo de los asuntos que se adoptaron decisiones tales como:

Declarar la pérdida de fuerza ejecutoria de las sanciones que se encontraban fundamentadas en la Resolución 2852 de 2006, dada la declaratoria de nulidad por parte del Consejo de Estado en el entendido que las sanciones quedaron sin sustento jurídico.

Establecer el alcance de la vigencia de los actos administrativos señalando que los mismos tienen vigencia a partir de su notificación más no de su expedición como erróneamente se venía señalando en las decisiones.

Se decidieron de fondo los recursos de reposición relacionados con la inadmisión y archivo con ocasión de la no observancia del artículo 85 parágrafo 2, garantizando el debido proceso, motivo por el cual se procedió a revocar en su mayoría tales decisiones, ordenando renovar las licencias de funcionamiento garantizando la libertad de empresa y demás derechos de orden constitucional, así como los principios orientadores de las actuaciones administrativas, evitando con ello la promoción de la ilegalidad en la prestación del servicio.

Se ha dado aplicación estricta al principio de legalidad, motivo por el cual si la sanción se encontraba fundamentada en norma distinta a la que era aplicable al momento de los hechos objeto de investigación, se viene procediendo a revocar las sanciones, declarando a su vez la caducidad de la acción sancionatoria en el entendido que la administración ha perdido la posibilidad de iniciar nueva investigación, dado el transcurso del tiempo otorgado por la ley. Las decisiones adoptadas en ejercicio de la facultad discrecional, en cuanto a los plazos de licenciamiento y renovación se encuentran debidamente motivadas en criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

Tabla 23. Atención a recursos

AÑO	RECIBIDOS	RESUELTOS		
		2011	2012	2013
2011	238	48	114	76
2012	233		102	131
2013	151			144
TOTAL	622	48	216	351

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

4.3.4 Procedimiento Consultas, Conceptos y Derecho de Petición

El objetivo de este procedimiento, es resolver las consultas formuladas por los organismos públicos y privados, así como por el cliente interno y externo, de conformidad con las normas que rigen los servicios y funciones de la institución.

Las solicitudes en materia de consultas, conceptos, derechos de petición y PQR, fueron atendidas con oportunidad.

Se atendieron durante la vigencia 2013, 543 solicitudes que ingresaron a través del sistema Orfeo y PQR.

Se fijaron criterios internos de interpretación en la aplicación de la normatividad de seguridad y vigilancia privada:

- ✓ Aplicación del artículo 35 del Decreto 019 de 2012 aclarando que los servicios de vigilancia deben observar el término de los sesenta días para radicar la solicitud de renovación de las licencias de funcionamiento ya que en caso de no hacerlo se ven avocadas a iniciar el trámite de licenciamiento.
- ✓ Esta administración viene dando cabal aplicación a la función de reglamentación que le compete al Superintendente ya que el Decreto 2355 de 2006 lo limita solamente a los temas de equipos, medios y elementos utilizado por los vigilados para el desarrollo de sus labores.
- ✓ Se ha venido aclarando que con la entrada en vigencia del CREE, si bien existe una disminución del 13.5% por concepto de pago de parafiscales y seguridad social, esto se compensa con la declaración de pago y auto retención sobre los ingresos mensuales, pues no obstante haber disminuido la tasa de impuesto de renta anual, del 33% al 25% bajando 8 puntos la tasa impositiva, también se ve compensada esta disminución con el impuesto de renta del 25% más el impuesto del 9% anual que se debe pagar por el concepto del impuesto sobre la renta para la equidad (CREE), el cual fue creado mediante la Ley 1607 de 2012 y reglamentado con el Decreto 862 de 2013. Por el contrario con las decisiones aludidas se aumentó la tasa impositiva en 1% así: $(25\% + 9)$ dando como resultado el 34%. Concluyéndose que no hay disminución en las tasas de impuestos ni en las bases gravables en los sujetos pasivos de dicho impuesto, toda vez que a partir del CREE, el contribuyente tiene menos opciones de descontar beneficios tributarios, rentas exentas, pagos de seguridad social y pagos de parafiscales, lo cual implica que la base gravable sea mayor.
- ✓ Respecto al régimen sancionatorio se vienen unificando criterios con la Delegada de Control especialmente en lo relacionado con la aplicación del principio de oportunidad, así la declaratoria de caducidad de la facultad sancionatoria.

4.3.5 Procedimiento Cobro Persuasivo - Coactivo

El objetivo de este procedimiento, cobrar todas aquellas obligaciones a favor de la Entidad por concepto de la imposición de multas y sanciones que se hayan impuesto a los servicios de vigilancia y seguridad privada, así como las deudas por concepto de Contribución.

Dado el compromiso de la administración se adelantó el proceso de saneamiento contable, siendo pertinente señalar que:

La SuperVigilancia a través del Convenio Marco 027-2011 dando cumplimiento al artículo 238 de la Ley 1450, de 2011 mediante la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, inició el proceso de depuración y saneamiento de la cuenta denominada “Deudores” a cargo de la Entidad.

El 30 de mayo de 2012 se suscribió acta de incorporación No. 1 al convenio marco, a través de la cual Se entregaron a título de venta 177 procesos correspondientes a cartera de difícil recaudo.

En virtud de dicho convenio el 30 de mayo de 2013, se suscribió el acta de incorporación No. 2 con el fin de entregar la segunda parte de la cartera de difícil recaudo y dar cumplimiento a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo respecto de la movilización de activos a Central de Inversiones S.A.

El 31 de diciembre de 2013, a través de la Oficina Asesora Jurídica se entregó a Central de Inversiones CISA, 93 expedientes con sus respectivos soportes tal y como lo estableció el convenio antes mencionado, quedando así superada la segunda fase de cesión de derechos económicos, labor que implicó levantamiento de información, envío de comunicaciones a los deudores, proyección de actos administrativos de cesión, citaciones a notificar, encontrándose pendiente las notificaciones por aviso para surtir el proceso de información por todos los medios necesarios.

En relación con el proceso de saneamiento contable se contrató a CISA para proyectar los actos correspondientes los cuales debían ser revisados por esta Oficina. Dicha labor requirió constante acompañamiento generando 589 actuaciones, con un valor de \$4.285.654.639 de la cuenta deudores, la información se describe en la siguiente tabla.

Tabla 24. Cobro coactivo, depuración cuenta deudores

ACTUACIONES	No. ACTOS ADMINISTRATIVOS	SANEAMIENTO DE CARTERA
PERDIDA DE EJECUTORIEDAD	202	\$ 122.345.250
PRESCRIPCIONES	181	\$ 1.683.562.456
CESION A CISA EFECTUADA	176	\$ 793.265.233
AUTOS DE ARCHIVO	16	\$ 252.490.700
NULIDAD	2	\$ 47.440.000
REVOCADAS	12	\$ 300.985.200
TOTAL	589	\$ 3.200.088.839

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

Emitidos las decisiones antes señaladas se elaboraron 5 actos administrativos correspondientes a la autorización de castigo de cartera.

Finalmente, con los actos administrativos enunciados remitidos a la Oficina Financiera de la SuperVigilancia se realizó el respectivo saneamiento contable que corresponde a \$4.285 millones dando cumplimiento a la meta establecida por esta administración para la vigencia 2013.

4.4 ALIANZAS POLICÍA NACIONAL

Durante el año 2013 se firmaron 12 Alianzas estratégicas con la Policía Nacional, por la seguridad ciudadana para la prosperidad, con los comandantes de Metropolitana y Departamentos de Policía de las ciudades que se evidencian en la siguiente tabla. Estas alianzas buscan generar e implementar estrategias que permitan la prevención y control de los delitos que afectan a la comunidad, coadyuvando en la tranquilidad y convivencia ciudadana.

Gráfica 21. Alianzas Estratégicas 2013

**POLICIA METROPOLITANA DE
IBAGUE 09/05/2013**



**POLICIA METROPOLITANA DE
PEREIRA 15/05/2013**



**POLICIA METROPOLITANA DE CALI
07/06/2013**



**POLICIA METROPOLITANA DE
VILLAVICENCIO 14/06/2013**



**DEPARTAMENTO DE POLICIA
CESAR 28/06/2013**



**POLICIA METROPOLITANA DE
NEIVA 12/07/2013**



**DEPARTAMENTO DE POLICIA
GUAJIRA 26/07/2013**



**POLICIA METROPOLITANA DE
CUCUTÁ 02/08/2013**



**DEPARTAMENTO DE POLICIA
POPAYAN 09/08/2013**



**POLICIA METROPOLITANA DE
SANTA MARTA 16/08/2013**



**POLICIA METROPOLITANA DE
BUCARAMANGA 21/08/2013**



**DEPARTAMENTO DE POLICIA
CORDOBA 06/09/2013**



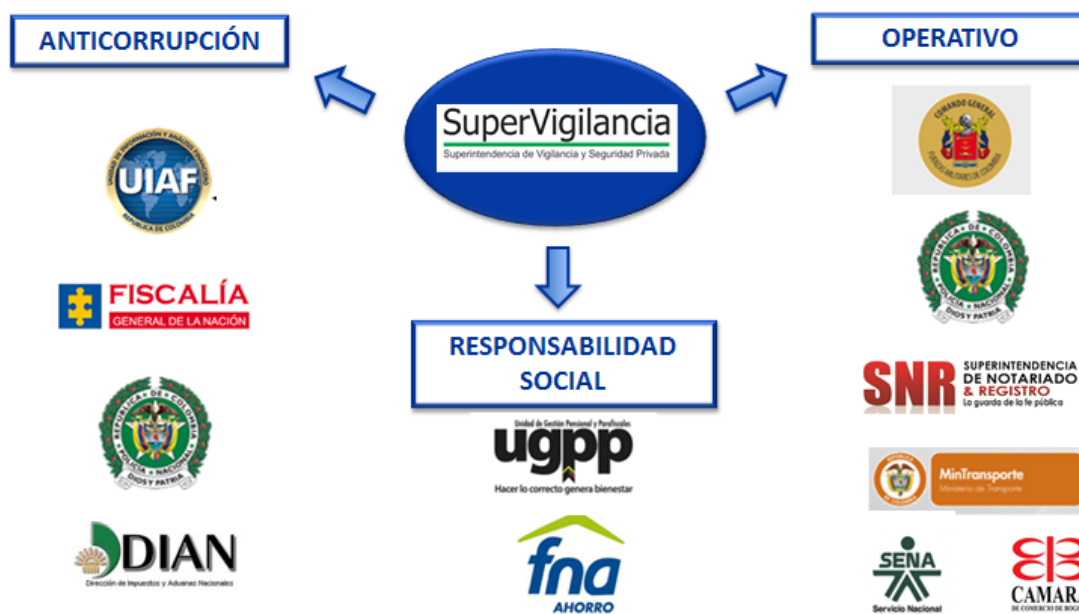
Fuente: GACIN

5. FORTALECIMIENTO ESTRATEGICO

5.1 CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES

En cumplimiento de las Políticas impartidas por el Gobierno Nacional, se han destinado recursos y suscrito Convenios Interadministrativos de Cooperación, que han fortalecido la gestión que realiza la Entidad y el funcionamiento de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en la siguiente gráfica se ilustran algunos de ellos.

Gráfica 22. Convenios interinstitucionales 2013



Fuente: Oficina Asesora de Planación

- ✓ **Convenio UIAF – SERLAF:** La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada con el fin de observar y aplicar las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera sobre el Lavado de Activos (GAFI) expidió la Circular Externa N° 007 de 2006 en la cual se adoptaban criterios para poner en práctica el Sistema Integral de Prevención de Lavado de Activos (SIPLA), y posteriormente expidió la Circular Externa N° 003 del 20 de marzo de 2009 con la cual se buscó ajustar el SIPLA al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y adoptar directrices que permitan la plena aplicación de estas medidas.

Es así como en procura de garantizar la transparencia del sector y el fortalecimiento de la confianza pública, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, suscribió un convenio con la UIAF, con el fin de ampliar la aplicación de la Circular No 008 de 2009 y así lograr que todos los servicios de vigilancia y seguridad privada contribuyan de manera activa a través del reporte de operaciones sospechosas - ROS a la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

- ✓ **Convenio SENA:** Con el fin de aunar esfuerzos entre el Sena y la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, para adelantar acciones de formación que fortalezcan las competencias y habilidades laborales del personal operativo de las empresas de vigilancia y seguridad privada, debidamente acreditadas por la Supervigilancia, se suscribió el convenio 00486 de 2013.
- ✓ **Convenios de Cooperación:** El día 13 de noviembre de 2013 se renovó el convenio interadministrativo No. 01-5-10029-13, suscrito por La Policía Nacional y la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el cual tiene el objeto aunar esfuerzos para la cooperación en el desarrollo y puesta en marcha de iniciativas que contribuyan al fortalecimiento del Modelo de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes y las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana.
- ✓ **Convenio UGPP:** El convenio tiene por objeto aunar esfuerzos entre las entidades suscriptoras para desarrollar eficientemente sus funciones, permitiendo además a la UGPP acceder a la información relevante de los sujetos establecidos en el artículo 4 del Decreto Ley 356 de 1994 y a la SUPERVIGILANCIA, ACCEDER A LA INFORMACION DEL Registro Único de Aportes-RUA, las liquidaciones oficiales en firme y a la información que la UGPP administre y legalmente le éste permitido suministrar a terceros.
- ✓ **Convenio FNA:** Aunar esfuerzos, técnicos, administrativos y humanos con el fin de brindar los servicios y productos ofrecidos por el FNA al personal operativo de las empresas y los servicios de vigilancia y seguridad privada legalmente constituidas y que son objeto de Control y Vigilancia de la Superintendencia de Seguridad y Vigilancia Privada, para dar solución a las necesidades de vivienda y educación, mediante el producto AVC y/o Cesantías.
- ✓ **Convenio DANE:** Aunar esfuerzos, técnicos, humanos y administrativos y establecer los elementos de cooperación mutua, con el fin desarrollar en conjunto programas, proyectos, actividades e intercambio de información que sean de interés para las partes en cumplimiento de sus misiones institucionales.

5.2 GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL

5.2.1 SEGUIMIENTO A LA PERDIDA DE ARMAS

Durante el año 2013 se realizó un seguimiento especial al hurto y pérdida de armas por parte de los servicios de vigilancia y seguridad privada, realizando informes a las autoridades responsables de la autorización y control de las mismas:

- ✓ Departamento Control y Comercio de Armas
- ✓ Dirección de Seguridad Ciudadana Policía Nacional
- ✓ Dirección de Investigación Criminal e INTERPOL

Tabla 25. Total armas perdidas año 2013

TIPO	Nº
REVOLVER	176
PISTOLA	20
ESCOPETAS	33
TOTAL	229

Fuente: GACIN

5.2.2 RED DE APOYO Y SOLIDARIDAD CIUDADANA

El día 13 de abril del 2013 se adelantó en el Comando de la Policía Metropolitana del Valle de Aburra, una reunión previa con delegados de la Seccional de Investigación Criminal, de Inteligencia y Coordinación de la Red de Apoyo, en ella se analizaron el incremento de delitos de impacto social como el hurto a entidades comerciales y financieras, sitios donde prestan sus servicios empresas de vigilancia electrónica, las cuales presentaron al parecer falencias en el funcionamiento de sensores y alarmas.

Así mismo el día 29 de abril de adelanto en el Comando de la Policía Metropolitana de Barranquilla, en reunión previa con el señor Coronel GONZALO CARRERO PEREZ Subcomandante MEBAR y delegados de la Seccional de Investigación Criminal-SIJIN y la Coordinación de la Red de Apoyo, en ella se analizaron el incremento de delitos de impacto social y temas de impacto a la seguridad ciudadana.

Seguimiento a la vinculación de servicios de vigilancia y seguridad privada a la red de apoyo y solidaridad ciudadana.

Tabla 26. Servicios vinculados a Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana

TOTAL DE SERVICIOS	TOTAL GUARDAS
33.033	222.626

Fuente: GACIN

Los siguientes son los resultados operativos obtenidos por la Policía Nacional, gracias a la información suministrada por los guardas de seguridad, logrando la captura de delincuentes y la recuperación de vehículos hurtados, hasta la incautación de drogas y la oportuna participación de las autoridades para evitar actos terroristas.

Tabla 27. Resultados de los operativos 2013

DESCRIPCIÓN	AÑO 2013
INFORMACIONES RECIBIDAS	65557
PERSONAS CAPTURADAS	1261
ARMAS DE FUEGO INCAUTADAS	90
VEHICULOS RECUPERADOS	39
MOTOCICLETAS RECUPERADAS	61
COCAINA (GRS)	304
MARIHUANA (GRS)	8460
VALOR TOTAL MERCANCIAS RECUPERADAS	\$959.975.329

Fuente: GACIN

5.3 ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES

Como proceso estratégico, la comunicación en la SuperVigilancia se ha convertido en una herramienta indispensable en la tarea de posicionar a la SuperVigilancia como ente de control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia.

La Oficina de Comunicaciones Estratégicas de la Entidad viene desarrollando sus funciones de acuerdo a una doble perspectiva: la interna que plantea lo relativo a la conexión requerida entre los funcionarios para el cumplimiento de unas metas comunes; y la externa, que se refiere a la vinculación de la SuperVigilancia con el entorno en el que desarrolla sus actividades, con el propósito de alcanzar un determinado nivel de reconocimiento ante sus diferentes públicos: servicios vigilados, Gobierno Nacional y ciudadanía.

Durante el 2013, la Oficina de Comunicaciones Estratégicas definió en su Plan de Acción una serie de actividades que le apuestan al cumplimiento de objetivos estratégicos.

5.3.1 Mensajes emitidos

La Oficina de Comunicaciones Estratégicas de la SuperVigilancia, con corte al 31 de diciembre de 2013, emitió 667 mensajes relacionados con actividades tanto internas como externas de la Entidad, los cuales fueron difundidos a través del sitio web www.supervigilancia.gov.co, boletín electrónico (newsletter), correo electrónico, intranet, carteleras y redes sociales (YouTube y Twitter).

Se realizó trabajo con los medios de comunicación escritos, radiales y televisivos, a quienes se les envió la información con el fin de que replicaran información de interés para los diferentes públicos.

Tabla 28. Balance comunicaciones vigencia 2013

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	CONSOLIDADO 2013
Boletín Externo	4	6	2	9	7	5	6	10	6	4	4	3	66
Boletín Electrónico	0	2	3	4	2	4	3	5	1	0	0	0	24
SV Noticias	2	5	5	8	5	3	5	5	6	8	6	4	62
SV Reporte de noticias	0	3	0	1	1	1	4	3	1	0	1	1	16
SV Rapinoticias	6	7	5	7	8	13	14	14	16	16	10	6	122
SV Participativo-Informativo	0	0	2	0	2	2	2	1	1	0	1	1	12
Tweets	9	18	13	53	27	49	32	44	32	38	40	10	365
TOTAL MES	21	41	30	82	52	77	66	82	63	66	62	25	667

Fuente: Oficina de Comunicaciones Estratégicas

5.3.2 Campañas institucionales

Para la promoción de programas institucionales se diseñaron e implementaron ocho (8) campañas institucionales para la vigencia 2013:

- ✓ Diseño e implementación de la campaña 'Sonríele a la calidad' a través de la construcción de la imagen (logotipo y slogan) y mensajes informativos.
- ✓ Semana del Riesgo (mensajes y piezas comunicativas); los mensajes fueron divulgados a través del correo electrónico, la Intranet, las piezas impresas (invitaciones).
- ✓ Campaña Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas, para lo cual y siguiendo los lineamientos del DAFP se diseñó e implementó una estrategia de comunicaciones para convocar a los servicios vigilados, ciudadanía y entes de control. Avisos virtuales, afiches impresos, boletines de prensa, aviso en medio impreso de alto reconocimiento, mensajes a través de correo electrónico, invitaciones virtuales y físicas, utilización de redes sociales, algunas de las herramientas implementadas en esta estrategia.
- ✓ El resultado, alrededor de 150 inquietudes manifestadas por los participantes durante el foro virtual realizado el 04 de abril de 2013, así como por el correo habilitado: rendiciondecuentas@supervigilancia.gov.co
- ✓ Campaña 'Baños siempre limpios' la cual tiene por objeto sensibilizar a los servidores públicos sobre la importancia de ayudar a conservar limpios y en buen estado los baños, así como el ahorro de agua y jabón.
- ✓ 'Calidez y calidad en la atención telefónica', una campaña virtual dirigida a los funcionarios en la cual a través de mensajes contundentes se buscó mejorar el servicio telefónico (mensajes a través de correo y fondos de escritorio).
- ✓ Socialización 'Estrategia cero papel' en conjunto con la Oficina de Recursos Físicos enviando tips informativos sobre la importancia de ser amigables con el medio ambiente y el ahorro de los recursos físicos de la Entidad.
- ✓ Campaña de socialización Implementación aplicativo Google Apps con el diseño y divulgación de piezas informativas para promover el uso de las nuevas tecnologías y herramientas para el intercambio de información.
- ✓ Apoyo en la divulgación con mensajes y piezas comunicativas del Plan de Incentivos 2013.

Gráfica 23. Soportes campaña baños siempre limpios – bienestar



Fuente: Oficina de Comunicaciones Estratégicas

Gráfica 24. Soportes campaña Herramienta Google APPS



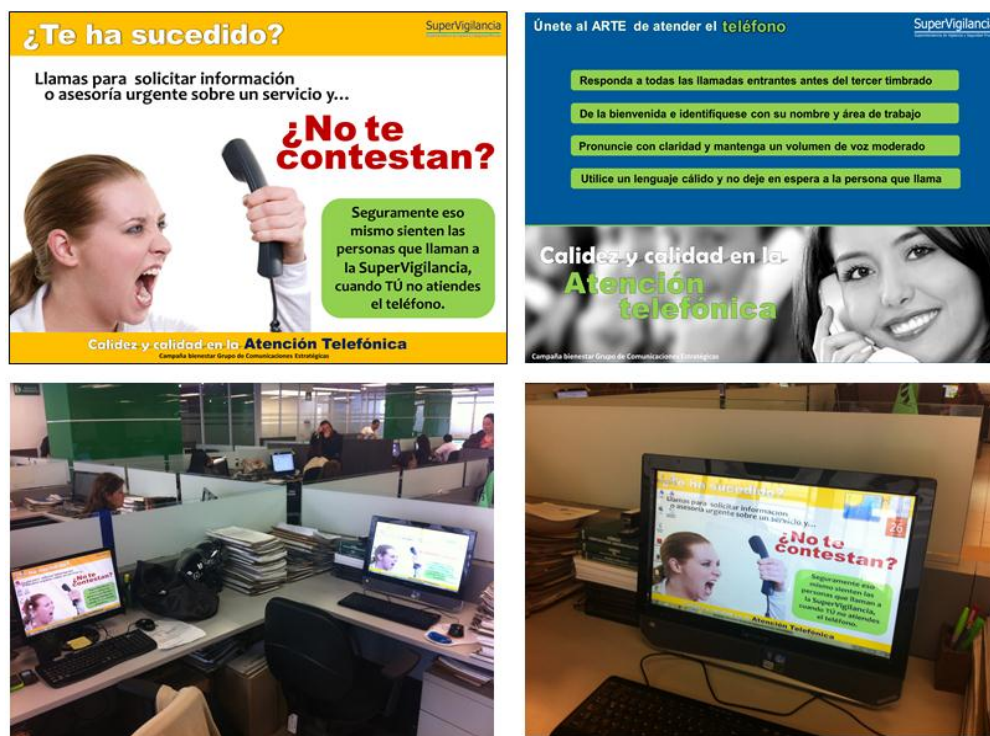
Fuente: Oficina de Comunicaciones Estratégicas

Gráfica 25. Soportes campaña Estrategia Cero Papel



Fuente: Oficina de Comunicaciones Estratégicas

Gráfica 26. Soportes campaña Atención telefónica



Fuente: Oficina de Comunicaciones Estratégicas

Gráfica 27. Soporte campaña sonríele a la calidad



Fuente: Oficina de Comunicaciones Estratégicas

5.3.3 Impresos – publicaciones

- ✓ Diseño y coordinación de ocho (8) pendones SuperVigilancia con la nueva imagen del Gobierno Nacional que son utilizados en los diferentes eventos de la Entidad o de aquellos donde participa.
- ✓ Revisión, corrección y diseño del informe virtual de gestión de la SuperVigilancia vigencia 2012, publicado en el sitio web.
- ✓ Publicación de (3) avisos en medios impresos (El Tiempo – Portafolio) relacionados con Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (1) y Pago Cuota Única de Contribución (2).
- ✓ Diseño e impresión de plegable con la información básica de la SuperVigilancia, el cual se distribuía en el stand, durante los diferentes eventos en los que participaba o era invitada la SuperVigilancia (Congresos, ferias nacionales, foros, etc.)
- ✓ Diseño e impresión de los cuadernos institucionales 2014 (600 unidades), redefiniendo la imagen de la Entidad.

5.3.4 Acompañamiento y registro a eventos

La Oficina de Comunicaciones Estratégicas realiza el acompañamiento y cubrimiento a todos los eventos⁵ de la SuperVigilancia o en donde participa; es así como durante el año 2013, se cuenta con el registro de noventa y seis (96) eventos a los que la Oficina asiste con el fin de registrar la gestión institucional.

Estos eventos están clasificados en:

- ✓ Eventos gremiales
- ✓ Firmas alianzas estratégicas
- ✓ Actividades sociales y fechas especiales
- ✓ Capacitación, jornadas de sensibilización y charlas
- ✓ Comités y reuniones directivas
- ✓ Condecoración
- ✓ Seminarios, simposios y asambleas.

⁵ Registros están en el Archivo virtual de la Oficina de Comunicaciones

5.3.5 Cartilla virtual SuperVigilancia al Día

El boletín SuperVigilancia al día es un mecanismo de comunicación interno y de Rendición de Cuentas que buscó informar a los servidores públicos sobre la gestión institucional durante el último cuatrimestre de 2013. Cada una de las ediciones publicadas y divulgadas en los meses de Julio, Agosto, Septiembre y Octubre- Noviembre, buscó sensibilizar al equipo sobre la importancia de Rendir Cuentas a la Ciudadanía.

Gráfica 28. Soporte campaña portada SuperVigilancia al Día



Fuente: Oficina de Comunicaciones Estratégicas

5.3.6 Actualización Manual de Comunicaciones V 5.0

Con la última actualización del Manual de Comunicaciones (Versión: 5.0), aprobada en noviembre de 2013 por el Sistema de Gestión de la Calidad, la Entidad sigue enfocando su actividad hacia el fortalecimiento de la imagen institucional, mediante la implementación de estrategias de comunicación - interna y externa- que garanticen y faciliten la difusión de los procesos institucionales adelantados.

Más que un manual, este documento es un instructivo que pretende configurar una estructura básica con lineamientos frente a algunas herramientas gramaticales, al uso de la imagen corporativa y de las fuentes oficiales, la redacción de textos periodísticos y el actuar con los grupos de interés internos y externos. Así mismo, busca promover una comunicación participativa que involucre a la ciudadanía como protagonista del fin, los objetivos, la misión, la visión y las funciones de la Entidad.

Gráfica 29. Soporte manual de comunicaciones



Fuente: Oficina de Comunicaciones Estratégicas

5.3.7 Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas vigencia 2012

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad en cumplimiento con el mandato de hacer visible y transparente la gestión institucional, realizó el jueves 04 de abril la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la SuperVigilancia Vigencia 2012, evento que se realizó de manera virtual a través de la página web a partir de las 10:00 a.m.

hasta 12:00 m. A través del foro, se recibieron más de 150 comentarios e inquietudes de los servicios vigilados y ciudadanía en general, las cuales fueron atendidas por el Despacho y el comité directivo de la Entidad.

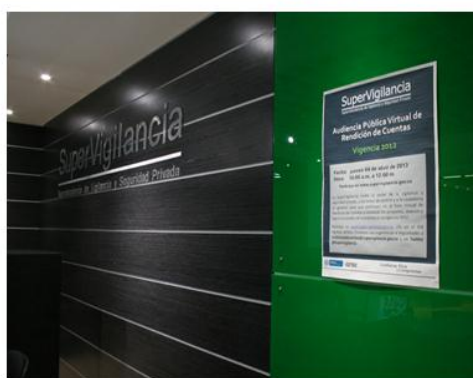
En la siguiente tabla evidencia el cronograma adelantado y ejecutado por la Oficina de Comunicaciones Estratégicas para adelantar este ejercicio de participación ciudadana.

Tabla 29. Cronograma foro virtual Rendición de Cuentas 2012

AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2012		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES (GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS)	
		mar-01	Publicación del Informe de Gestión Supervigilancia vigencia 2012 en el sitio web
		Marzo 04 - 05	Enviar boletín electrónico a los vigilados invitándolos a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (Marzo 04) / Envío de SV invitando a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a los funcionarios. Publicación en cartelera institucional (marzo 05)
	Responsable: COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	mar-13	Organización base de datos para filtrar listado de personas, asociaciones, gremios y vigilados que se invitarán al evento de rendición de cuentas Supervigilancia / Elaboración de invitación al evento de rendición Supervigilancia
	Entrega versión final del informe de Rendición de Cuentas revisado por el Grupo de Comunicaciones Estratégicas (se hizo la revisión y corrección de estilo, y entregado a Planeación el 18 al 21 de febrero)	mar-13	Enviar en los formatos institucionales, a los funcionarios de la Supervigilancia un SV con pláticas informativas sobre la rendición de cuentas de la Supervigilancia. (en video)
		mar-20	Clasificación e impresión de afiches para convocar al Foro Virtual Rendición de Cuentas. (Fueron utilizados en el OIC y la entrada principal de la Sede Administrativa)
	Responsable: COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	mar-20	Convocatoria al Foro Virtual Rendición de Cuentas. El 20 de marzo se envían 300 oficios a los entes de control, entidades públicas y gremios del sector.
	Se solicitó la creación del correo rendiciondecuentas@supervigilancia.gov.co para que los interesados depositen allí las propuestas y comentarios sobre la Rendición de Cuentas. (correo creado desde el 28 de febrero de 2013)	abr-03	Enviar boletín de prensa a los medios de comunicación anunciando la audiencia pública de Rendición y publicar en el sitio web www.supervigilancia.gov.co
		abr-03	Remitir a las delegadas y Secretaría General al primer correo sobre los comentarios sugerencias, propuestas e ideas enviados al correo rendiciondecuentas@supervigilancia.gov.co
	Responsable: COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	Marzo - Abril	Recordatorio virtual del Foro Virtual mediante la publicación de avisos en la página web. Avisos marzo 04 / 2 avisos marzo 18 / 2 avisos abril 01.
	Publicación del informe final de Rendición de Cuentas y del informe de gestión en sitio WEB. (El informe se publicó el 01 de marzo, y debido a que faltaba ajustar unos datos por parte de Planeación no se hizo el día anterior)	Marzo - Abril	18 mensajes vía Twitter en días desde el 05 de marzo hasta el 02 de abril de 2012, convocando a participar en la Audiencia Virtual.
	Responsable: COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	mar-20	Convocatoria al Foro Virtual Rendición de Cuentas. El 20 de marzo se envían 300 oficios a los entes de control, entidades públicas y gremios del sector / Las invitaciones virtuales se envían desde la Oficina de Comunicaciones a los correos de los vigilados (alrededor de 600) el día lunes 01 de abril. Labor de refuerzo, puesto que el boletín electrónico con la información se envió el 04 de marzo.
	Publicar el aviso de Rendición Pública de Cuentas en el sitio web www.supervigilancia.gov.co, de manera que los usuarios y visitantes del portal se enteren de la fecha del evento. / Asimismo publicar vía Twitter la convocatoria al evento. (Actividades realizadas desde el 01 de marzo y de manera continua reforzando el mensaje)	mar-27	Publicación aviso Convocatoria Pública en 4 Tiempos. Sección Debes saber. Aviso publicado el miércoles 27 de marzo.
		abr-01	Enviar segundo recordatorio de la audiencia pública de Rendición de Cuentas. (publicado e avisos en página web, notificaciones y eventos)
		abr-03	Reunión con el comité para discutir las preguntas y sugerencias enviadas e invitar al correo rendiciondecuentas@supervigilancia.gov.co
		abr-04	FORO VIRTUAL AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2012 SUPERVIGILANCIA

Fuente: Oficina de Comunicaciones Estratégicas

Gráfica 30. Soporte audiencia pública



Fuente: Oficina de Comunicaciones Estratégicas

5.4 FORTALECIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.4.1 Implementación del módulo de documentos en la SVE

Durante el segundo trimestre del 2013 se oficializó el uso del módulo de Documentos dentro del paquete de Gestión de Calidad de la herramienta Suite Visión Empresarial en la Entidad, con esto se mejoró el Procedimiento de Control de Documentos por cuanto el manejo de los documentos obsoletos quedó restringido y se centralizaron los documentos del Sistema de Gestión de Calidad tales como: Procedimientos, Caracterizaciones, Formatos, Manuales, Instructivos y Protocolos. Adicionalmente se eliminó la solicitud en formato físico del control de documentos relacionado con creación, actualización o eliminación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad, dejando la trazabilidad de estos cambios directamente en la herramienta Suite Visión Empresarial.

5.4.2 Actualización del mapa de riesgos

Alineados con la metodología vigente establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública se realizó en la entidad la actualización del "Manual para la identificación y administración del riesgo", posterior a esto se llevaron a cabo mesas de

trabajo con cada uno de los procesos con el fin de revisar y actualizar los riesgos asociados con el contexto estratégico de cada uno de ellos, esto con el propósito garantizar el cumplimiento de la misión, fomentar en mayor grado la cultura del autocontrol y autoevaluación como herramientas de gestión para lograr buenas prácticas, que logren resolver con calidad y equidad las necesidades de los ciudadanos y el logro de los objetivos institucionales. El resultado final de las mesas de trabajo fueron los Mapas de riesgos Institucional, de Corrupción y por Procesos.

5.4.3 Actualización de procedimientos

Se adelantó una actualización masiva de todos los procedimientos de la entidad a partir de marzo de 2013, implementando el uso de un nuevo formato para documentar de una mejor forma las actividades y tareas relacionadas con cada proceso, esto el pro de contribuir a la mejora del funcionamiento interno de la Entidad, incrementando la eficacia y la eficiencia de la misma a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

5.4.4 Medición de los valores en la Entidad

A partir de la necesidad de determinar el grado de percepción sobre la aplicación de los valores institucionales en la Entidad, se hizo necesario desarrollar y aplicar una metodología de medición y evaluación de estos con el fin de contar con un punto de comparación (línea base) para evaluar el impacto de las acciones de formación e información orientadas a la divulgación del código ética y la aplicación de los valores en todos los servidores públicos y contratistas adscritos a la entidad. En el segundo semestre del año 2013 se diseñó y aplicó en la entidad una encuesta de percepción sobre la aplicación de los valores Responsabilidad, Compromiso, Calidad, Transparencia y Respeto. Los resultados arrojaron fortalezas en los valores de Responsabilidad, Respeto y Transparencia y oportunidades de mejora para los valores Compromiso y Calidad.

5.4.5 Visita de auditoria de seguimiento SGS Colombia S.A.

A través del ente certificador SGS Colombia S.A. y con la Coordinación de la Oficina Asesora de Planeación, los días 3 y 4 de diciembre de 2013, se realizó la Auditoría de Seguimiento de nuestro Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, con el propósito de verificar la eficacia de dicho sistema, a través del cual se estableció las desviaciones expresadas a través de las No Conformidades y observaciones, al igual que la detección de oportunidades de mejoras al sistema.

Este seguimiento permitió adoptar las acciones correctivas y preventivas y fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad como una etapa previa a los procesos de recertificación. En la auditoría se establecieron:

- ✓ 1 No Conformidad
- ✓ 3 Observaciones y oportunidades de mejora

5.5 PLAN DE ACCIÓN

El Plan de Acción de la vigencia 2013 tenía planeadas 73 tareas, distribuidas en las cuatro (4) políticas institucionales, que son: fortalecimiento institucional, gestión integral del sector, corresponsabilidad del sector y transformación en la gestión de la información.

En la siguiente tabla se evidencia la distribución de las tareas, la cantidad de las tareas planeadas, las ejecutadas y el porcentaje de cumplimiento de cada política.

Tabla 30. Cumplimiento Plan de Acción 2013

POLÍTICA	PLANEADAS	EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO
1	39	37	95%
2	18	17	94%
3	8	8	100%
4	8	8	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

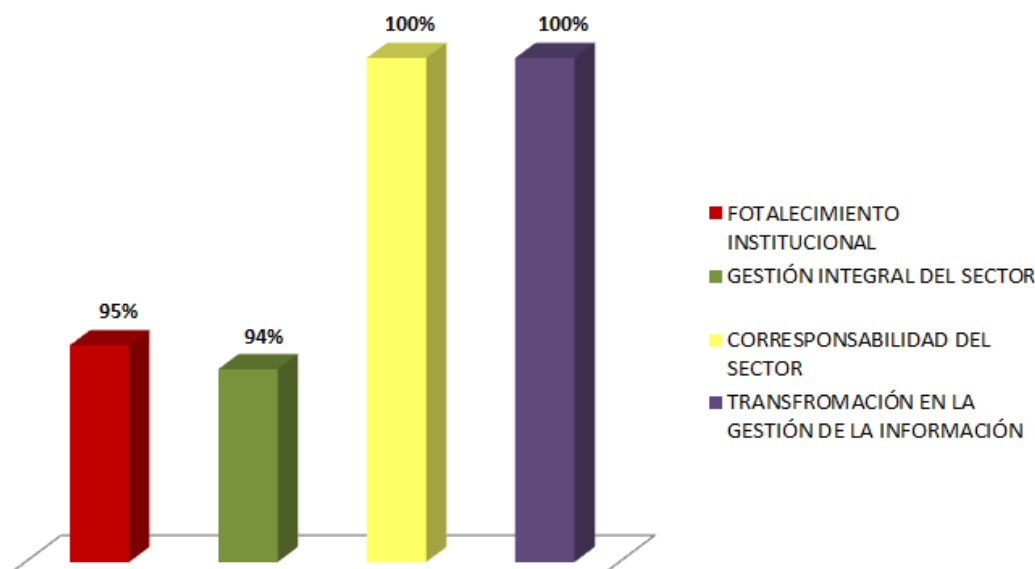
La política 1. FPRTALECIMIENTO INSTITUCIONAL, se logró el 95% de cumplimiento debido a que no se obtuvo la aprobación del Programa de Gestión Documental y el logro de las metas propuestas en el Plan de Eficiencia Administrativa y Cero Papel.

La política 2. GESTIÓN INTEGRAL DEL SECTOR, se logró el 94% de cumplimiento debido a que no se logró firmar y aprobar el Pacta de las Cooperativas de Vigilancia y seguridad Privada.

La política 3. CORRESPONSABILIDAD DEL SECTOR y la política 4. TRANSFORMACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN, lograron un cumplimiento de 100% ya que se desarrollaron las metas, tareas y entregables formulados en el Plan de Acción 2013.

Con el promedio de los resultados de las políticas descritas anteriormente se identificó que el Plan de Acción de la vigencia 2013 tuvo un cumplimiento del 95.89%, como se observa en la siguiente gráfica.

Gráfica 31. Resultado Plan de Acción 2013



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

5.6 GOBIERNO EN LÍNEA

Durante el año 2013, la SuperVigilancia se mantiene dentro el Grupo del Sector Defensa como una de las entidades con mayor porcentaje de cumplimiento de las políticas de Gobierno en línea, y en especial en componentes relacionados con accesibilidad Interoperabilidad y colaboración interinstitucional. Adicional a lo anterior, y como punto relacional entre las políticas GEL y Atención al Ciudadano, en una capacitación organizada por el DNP, seis funcionarios de la Entidad fueron enviados al curso “programa de capacitación avanzado en cultura de servicio al ciudadano” con una intensidad de 40 horas.

De la misma forma se logró contar con un cupo para el Diplomado en Gobierno Electrónico dictado por el Ministerio de las TIC’s en Convenio Interadministrativo No. 781 con la Universidad Nacional de Colombia para la formación del talento humano con una intensidad de 120 horas. Igualmente, en conjunto con el Ministerio de las TIC’s en el mes de diciembre se realizó campaña de expectativa del cambio que se aproxima de Ipv4 a Ipv6.

Así mismo, con la campaña “cero papel”, se está promoviendo el uso eficiente del papel mediante mensajes lúdicos dirigidos a todos los colaboradores de la entidad. Además, con el líder de la estrategia Gobierno en Línea, se diseñó un plan de capacitaciones que incluyen talleres de sensibilización para el cambio de cultura como también capacitaciones en formatos de impresión y control de cambios.