

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Noviembre de 2024

1. INTRODUCCIÓN

En aras de contar con información cualitativa y cuantitativa que permita conocer la percepción que tienen sus Stakeholders o grupos de valor, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada Realizó la tipificación de los grupos de interés para conocer la percepción que estos tienen frente a la Entidad; al respecto y como parte de la mejora continua en la experiencia de las partes interesadas, la Supervigilancia identificó la conveniencia de medir la percepción de los grupos de valor a través de la métrica denominada *Net Promoter Score*.

Así las cosas, se presenta informe relacionado con los intereses y expectativas de la ciudadanía y grupos de valor que interactúan con la Supervigilancia.

El informe consta de cinco (5) secciones: en la primera se incluye la ficha técnica de la encuesta, se describen las metodologías para la selección de la muestra y en la segunda sección se describe la metodología de la recolección de datos y las técnicas aplicadas para el procesamiento de estos. En la tercera sección presentan los resultados de la medición de la percepción de los grupos de valor y de interés. En la cuarta se relacionan las buenas prácticas identificadas en el desarrollo de la encuesta y, finalmente, en la quinta y en la sexta sección se incluyen las conclusiones sobre acciones de mejora a implementar con base en los resultados de la medición y los hallazgos del proceso.

Finalmente, se precisa que la encuesta de percepción fue realizada en el tercer trimestre de la vigencia 2024, del periodo 05 de septiembre hasta el 11 de octubre, dispuesta en página web de la entidad y redes sociales para su acceso.

2. METODOLOGÍA Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

En la presente sección se presentan los aspectos relacionados con el diseño muestral cualitativo y cuantitativo, relacionados con la población objetivo a la cual se aplica la medición, el perfil del informante o fuente de información, la forma y tamaño de la muestra y las fuentes de información, entre otros.

2.1. Ficha Técnica de la Muestra

En la tabla 1 se presenta la Ficha técnica de la Encuesta, la cual tiene como objeto servir como medición y línea base para conocer la percepción de los Stakeholders o grupos de valor de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Tabla No. 1. Ficha Técnica de la Encuesta

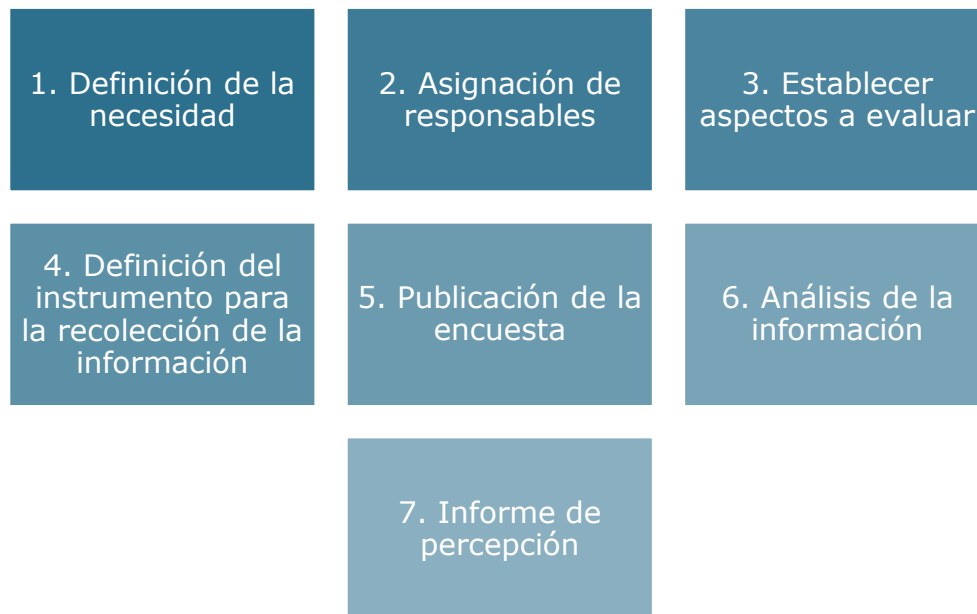
CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Nombre de la Operación Estadística	Caracterización grupos de valor de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
Parámetros por estimar o calcular	Proporciones, totales y promedios de las variables de estudio.
Población de interés	El estudio cuenta con ocho poblaciones de interés: - Servicios de vigilancia y seguridad privada (vigilados) - Ciudadanía en general - Servidores públicos de la Supervigilancia - Grupos de presión (gremios, sindicatos, veedurías) - Contratistas y proveedores - Medios de comunicación - Academia - Órganos de control - Instituciones del Gobierno Nacional, territorial y/o distrital
Unidades Estadísticas de Observación, Muestreo y Análisis	La unidad de muestreo y observación obedece a los actores que conforman cada una de las poblaciones de interés.
Diseño de Muestreo	Método probabilístico basado en marco de lista con selección aleatoria, a través del cual se

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
	identificaron los participantes en la encuesta de las poblaciones mencionadas; y el Método censal, empleado en el conocimiento de la Entidad
Periodo de Referencia	Atributos asociados al conocimiento y la percepción con los trámites realizados ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en cualquier momento
Periodo de Recolección	05 de septiembre de 2024 hasta el 11 de octubre de 2024
Técnica de Recolección	Encuesta Virtual
Persona Natural o Jurídica que la realizó	Oficina Asesora de Planeación - Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

2.2. Metodología

Los pasos que se establecieron para el desarrollo del ejercicio de la medición de percepción de ciudadanía y grupos de valor fue el siguiente:

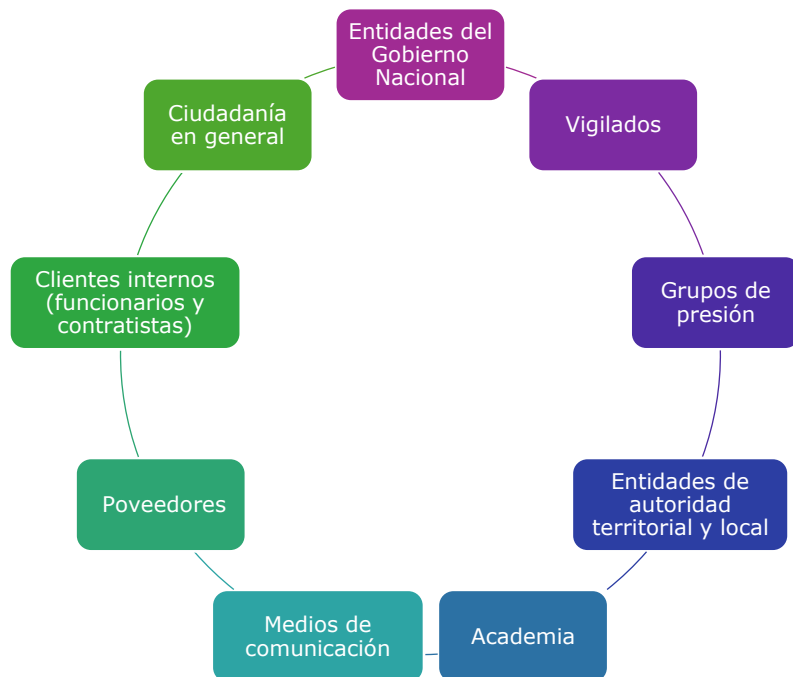


Fuente: Oficina Asesora de Planeación

2.3. Población de Interés

De conformidad con el documento denominado "Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada – 2024", la población de interés para la medición incluye los actores que se mencionan a continuación:

Ilustración 1. Actores Identificados



Fuente: Elaboración Propia Guía Caracterización de usuarios Supervigilancia v3.

Sobre el particular, se realiza la identificación de variables que permiten contar con una descripción detallada de cada uno de los actores identificados:

Grupo de Valor	Descripción	Necesidades y Expectativas
Vigilados	Arrendadoras, Blindadoras, Cooperativas de Vigilancia, Departamentos de Seguridad, Empresas Asesoras, Empresas de Vigilancia, Escuelas de Capacitación, Servicios Comunitarios Transportadora de valores.	• Acceder a la información sobre reglamentación, circulares y nuevas directrices para el sector de vigilancia y seguridad privada. • Acceder virtualmente a todos los trámites exigidos por la entidad para su correcto y legal funcionamiento. • Radicar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. • Acceder a la información abierta de la entidad. • Recibir atención oportuna en la gestión de los trámites. • Asistencia a espacios de articulación entre el gremio. • Reconocer los medios de comunicación de la entidad como ágiles, claros y efectivos.
Entidades Gubernamentales	• Contraloría General de la República. • Procuraduría General de la Nación. • Fiscalía General de la Nación • Contaduría General de la Nación • Archivo General de la Nación. • Ministerio de Defensa Nacional. • Gobernaciones. • Alcaldías	• Consulta de la información pública de la entidad. • Cumplimiento con las demandas de carácter nacional solicitadas a la entidad. • Acceso a los datos públicos y abiertos. • Recepción y clarificación de peticiones, recursos, quejas. • Acceso a la información de manera certera y eficiente.
Academia	• Universidades. • Grupos de Investigación. • Estudiantes	• Radicar peticiones, recursos, quejas y reclamos, Verificación, de cumplimiento de los trámites y el por qué de estos. • Participación en los espacios abiertos a la ciudadanía y el gremio. • Oportunidad y eficiencia en la solicitud de algún tipo de información. • Datos relacionados con las funciones y gestión de la entidad. • Reporte de información en RENOVA, APO y SEVEN.

Grupo de Valor	Descripción	Necesidades y Expectativas
Grupos de Presión	• Agremiaciones y sindicatos • Veedurías Ciudadanas	• Acceder a la información sobre reglamentación, circulares y nuevas directrices para el sector de vigilancia y seguridad privada. • Radicar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. • Acceder a la información abierta de la entidad. • Asistencia a espacios de articulación entre el gremio.
Clientes Internos	• Servidores públicos, • Contratistas y proveedores de la entidad.	• Requerimientos o solicitudes, certificaciones, situaciones administrativas. • Acceder a la información sobre reglamentación, circulares y nuevas directrices para el sector de vigilancia y seguridad privada. • Acceder a la información abierta de la entidad, con el fin de dar trámites a las solicitudes de la ciudadanía. • Participación en los espacios de construcción de la planificación de la entidad y datos abiertos, así como los reportes e informes emitidos para los entes de control.
Ciudadanía en general	Personas en cualquier grupo de enfoque diferencial que tenga o no relacionamiento de la entidad y que busque información sobre la misionalidad y alcance de la misma.	• Acceder a la información abierta de la entidad. • Recibir atención oportuna en la gestión de los trámites. • Información relacionada con: Empresas con mayor número de quejas y más sancionadas. • Información relacionada con la gestión de la entidad. • Información relacionada con la ejecución presupuestal. • Información de proyectos de inversión. • PQRS.

Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada - 2024

Adicional a los Grupos de Valor identificados en el documento denominado "Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada – 2024", se determinan como tal a los medios de comunicación y a los Entes de Control.

2.4. Metodología

Para la selección de la muestra se aplicaron dos métodos: El método probabilístico basado en marco de lista con selección aleatoria, a través del cual se identificaron los participantes en la encuesta de las poblaciones mencionadas; y el Método censal, empleado en el conocimiento de la Entidad (¿Conoce la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada?).

2.5. Asignación de responsables

Teniendo en cuenta que en la entidad la Oficina Asesora de Planeación es el área que lidera la implementación de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y del Sistema de Gestión de la Calidad, adelantó este ejercicio de percepción de la ciudadanía y Grupos de Valor, con la colaboración de los procesos de Gestión del Servicio y Gestión de Comunicaciones.

3. Metodología de Recolección y Tabulación de Datos

Inicialmente, se conformó el equipo líder establecido en el plan de trabajo y se establecieron las diferentes metodologías a aplicar en cada fase de la encuesta, se construyeron y prepararon las herramientas e instrumentos requeridos para la recolección de datos y para la medición en campo, la evaluación de estos y su análisis.

Además, se identificaron las bases de datos necesarias como insumo para la selección de la muestra y se definió cómo sería su consecución y los responsables del suministro de estas.

3.1. Metodología del operativo de recolección

En la implementación de la encuesta se aplicó un enfoque metodológico de naturaleza mixta que incluyó un componente comprensivo y otro de carácter analítico, el cual permitió recoger, sistematizar y analizar la información relacionada con el estado actual de la percepción sobre la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada por parte de los grupos de valor y de interés.

3.2. Técnicas de recolección de datos

A continuación, se describen las principales características de la técnica de recolección de datos cualitativa y cuantitativa aplicada para conocer la percepción de los grupos de valor e interés de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Encuesta: Es una herramienta para producir estadísticas cuantitativas, numéricas o descriptivas sobre aspectos de una población a través del análisis

de una muestra¹. Los tipos de encuestas más utilizados son las realizadas por medio de entrevistas cara a cara (presenciales), las telefónicas y las Online/offline (virtuales). Las preguntas se orientan a obtener información sobre aspectos cuantitativos y cualitativos. La recolección de datos a través de encuestas permite el empleo de técnicas e instrumentos como, entre otros, entrevistas cerradas, cuestionarios, test y observación.

3.3. Instrumento de Medición

La métrica utilizada e incluida en el instrumento para conocer y medir la percepción de los grupos de valor se denomina *Net Promoter Score*; dicha métrica es un indicador para medir la percepción del cliente y también medir la lealtad, como sistema de medición, el NPS tiene un único objetivo: descubrir la probabilidad de que una persona recomiende una marca, una empresa, un producto o un servicio a otra persona².

4. Publicación de la encuesta

A continuación, se relaciona link de encuesta y los resultados de los registros realizados durante el tercer trimestre del 2024.

Link:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=uLh6EHwijUy4ozdM88eLj8yFO3pBO0VChjf27C2LnNhUQzdFQUQ4Vzg3R1YxQTZDSzFHSIg0N0pBRS4u>

5. Resultados Generales y Específicos de la Encuesta

A continuación, se presentan los principales resultados de la encuesta, teniendo en cuenta los objetivos de esta; al respecto, se precisa que la información se estructuró a partir de cuatro (4) dimensiones de análisis:

- Caracterización general de los grupos de valor encuestados: incluye aquellas variables consideradas en la encuesta como ubicación geográfica de los(as) encuestados(as), sede, género y edad.
- Percepción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad, oportunidad y eficiencia de la atención y servicios ofrecidos por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
- Percepción de los grupos de valor e interés sobre los atributos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, tales como:

¹ Fowler, F. J. (2014). Survey research methods (5th ed.). Los Ángeles, ca: Sage

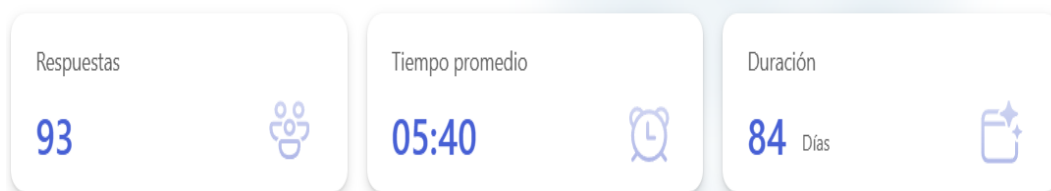
² Recuperado de: <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/net-promoter-score-nps-que-es-y-como-se-calcula>

Conocimiento de la Entidad, imagen proyectada, confianza que transmite y credibilidad.

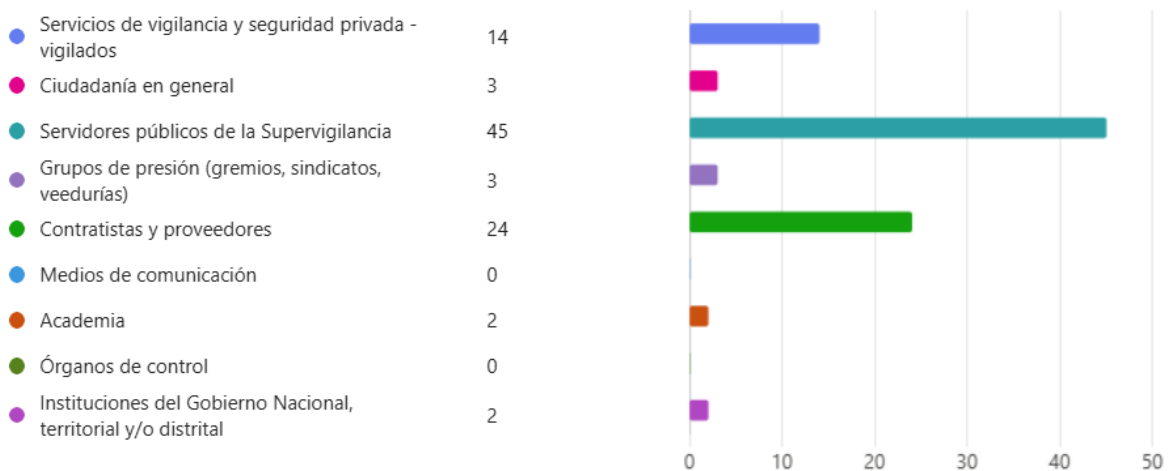
5.1. Grupos Poblacionales encuestados

La información proporcionada por la Encuesta permite hacer la siguiente caracterización de los grupos de valor y los grupos de interés de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada:

Información general sobre respuestas Activo



¿A cuál grupo de interés pertenece?



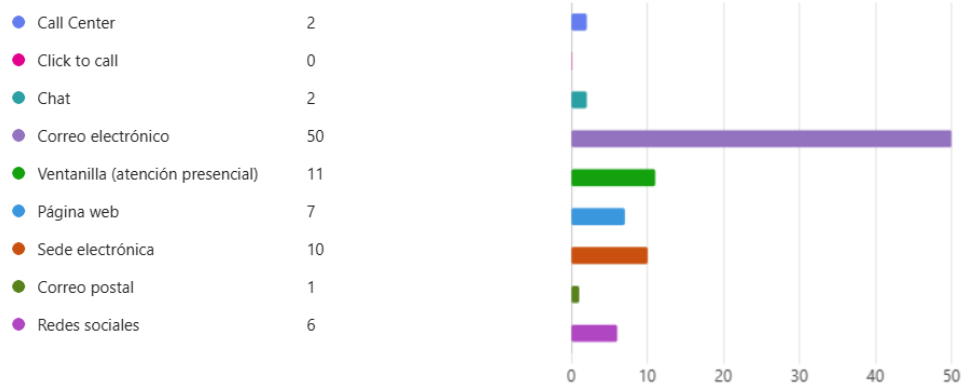
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Se evidencia que de las 93 encuestas realizadas, la mayoría corresponden al grupo de valor denominado "*Servidores públicos de la Supervigilancia*", seguidos de "*Contratistas y Proveedores*" y de "*Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada – Vigilados*"; también se evidencia que no se recibieron respuesta por parte de los grupos de valor "*Órganos de Control*" y "*Medios de Comunicación*".

5.2. Medio de comunicación con la Supervigilancia

La información proporcionada por la Encuesta permite hacer la siguiente caracterización sobre los canales de atención que prefieren los grupos de interés para interactuar con la Supervigilancia, siendo el predilecto el correo electrónico, seguido de la ventanilla y la sede electrónica.

13. Canal o medio de atención con el que prefiere interactuar con la Supervigilancia



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

5.3. Temas de Interés para los Grupos de Valor

14. Seleccione los temas de mayor consulta e interés:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Se evidencia que los temas de mayor interés por parte de los Grupos de Valor de la Supervigilancia son: información relacionada con la gestión de la Entidad, seguido de servicios de vigilancia autorizados y PQRSD; de la misma manera, se evidencia que cuatro (4) personas no respondieron la pregunta:

Grupos de Valor / Temas de Interés	Mayor consulta e interés por Grupos de Valor:
Academia	2
PQRSD;	1
Reporte de información en RENOVA;	1
Ciudadanía en general	1
Empresas con mayor número de quejas; Empresas más sancionadas; Información relacionada con la gestión de la entidad; Información relacionada con la ejecución presupuestal; Información de proyectos de inversión; PQRSD; (en blanco)	1
Contratistas y proveedores	24
Certificaciones de contratistas y proveedores;	3
Certificaciones de contratistas y proveedores; Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones); Fechas pagos de contribución;	1
Certificaciones de contratistas y proveedores; Información relacionada con la gestión de la entidad;	1
Información relacionada con la gestión de la entidad;	10
Información relacionada con la gestión de la entidad; Información de proyectos de inversión; Certificaciones de contratistas y proveedores; Reporte de información en RENOVA;	1
PQRSD;	4
PQRSD; Información relacionada con la gestión de la entidad; Empresas con mayor número de quejas; Empresas más sancionadas; Fechas pagos de contribución; Reporte de información en RENOVA; Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones); Certificaciones laborales de funcionarios y exfuncionarios públicos de la entidad; Certificaciones de contratistas y proveedores; Indicadores financieros del sector; Información relacionada con la ejecución presupuestal; Información de proyectos de inversión; Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación; Servicios de vigilancia autorizados;	1
Reporte de información en RENOVA; Información relacionada con la gestión de la entidad;	1
Servicios de vigilancia autorizados;	1
Servicios de vigilancia autorizados; Reporte de información en RENOVA;	1
Grupos de presión (gremios, sindicatos, veedurías)	3

Grupos de Valor / Temas de Interés	Mayor consulta e interés por Grupos de Valor:
Servicios de vigilancia autorizados;	1
Servicios de vigilancia autorizados; Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación; PQRSD; Indicadores financieros del sector; Información relacionada con la gestión de la entidad; Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones);Reporte de información en RENOVA; Fechas pagos de contribución;	1
Servicios de vigilancia autorizados; Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación; PQRSD; Información relacionada con la ejecución presupuestal; Indicadores financieros del sector; Información relacionada con la gestión de la entidad;	1
Instituciones del Gobierno Nacional, territorial y/o distrital	2
Información relacionada con la gestión de la entidad;	1
Servicios de vigilancia autorizados; Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación; PQRSD; Información de proyectos de inversión; Información relacionada con la ejecución presupuestal; Indicadores financieros del sector; Certificaciones laborales de funcionarios y exfuncionarios públicos de la entidad; Certificaciones de contratistas y proveedores; Información relacionada con la gestión de la entidad; Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones);Reporte de información en RENOVA; Fechas pagos de contribución; Empresas más sancionadas; Empresas con mayor número de quejas;	1
Servicios de vigilancia y seguridad privada - vigilados	12
Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones);Reporte de información en RENOVA; Fechas pagos de contribución; Empresas más sancionadas; Empresas con mayor número de quejas;	1
Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones); Reporte de información en RENOVA; PQRSD;	1
Información de proyectos de inversión;	1
Información de proyectos de inversión; Indicadores financieros del sector; Información relacionada con la gestión de la entidad;	1
Información relacionada con la gestión de la entidad;	1
PQRSD; Información de proyectos de inversión; Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones); Reporte de información en RENOVA; Fechas pagos de contribución; Servicios de vigilancia autorizados;	1
Reporte de información en RENOVA;	1

Grupos de Valor / Temas de Interés	Mayor consulta e interés por Grupos de Valor:
Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación; Reporte de información en RENOVA;	1
Servicios de vigilancia autorizados;	1
Servicios de vigilancia autorizados; Información relacionada con la gestión de la entidad; Reporte de información en RENOVA;	1
Servicios de vigilancia autorizados; Reporte de información en RENOVA; Fechas pagos de contribución;	1
Servicios de vigilancia autorizados; Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación; PQRS; Reporte de información en RENOVA; Fechas pagos de contribución;	1
(en blanco)	
Servidores públicos de la Supervigilancia	45
Certificaciones laborales de funcionarios y exfuncionarios públicos de la entidad;	3
Certificaciones laborales de funcionarios y exfuncionarios públicos de la entidad; Información relacionada con la gestión de la entidad; Servicios de vigilancia autorizados; Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación; PQRS; Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones);	1
Indicadores financieros del sector; Certificaciones laborales de funcionarios y exfuncionarios públicos de la entidad; Información relacionada con la gestión de la entidad;	1
Información de proyectos de inversión; Información relacionada con la ejecución presupuestal; Indicadores financieros del sector; Información relacionada con la gestión de la entidad;	1
Información relacionada con la ejecución presupuestal;	2
Información relacionada con la ejecución presupuestal; Información relacionada con la gestión de la entidad;	1
Información relacionada con la gestión de la entidad;	5
Información relacionada con la gestión de la entidad; Información relacionada con la ejecución presupuestal; Información de proyectos de inversión; Indicadores financieros del sector; Certificaciones laborales de funcionarios y exfuncionarios públicos de la entidad;	1
PQRS;	7
PQRS; Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones); Certificaciones de contratistas y proveedores; Indicadores financieros del sector; Información relacionada con la ejecución presupuestal; Fechas pagos de contribución;	1
Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación;	4

Grupos de Valor / Temas de Interés	Mayor consulta e interés por Grupos de Valor:
Servicios de vigilancia autorizados;	5
Servicios de vigilancia autorizados; Certificaciones laborales de funcionarios y exfuncionarios públicos de la entidad;	1
Servicios de vigilancia autorizados; PQRSD; Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones);	1
Servicios de vigilancia autorizados; PQRSD; Información relacionada con la gestión de la entidad;	1
Servicios de vigilancia autorizados; PQRSD; Reporte de información en RENOVA;	1
Servicios de vigilancia autorizados; Reporte de información en RENOVA;	1
Servicios de vigilancia autorizados; Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación; Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones);PQRSD;	1
Servicios de vigilancia autorizados; Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación; Información relacionada con la gestión de la entidad; Reporte de información en RENOVA;	1
Servicios de vigilancia autorizados; Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación; PQRSD; Certificaciones laborales de funcionarios y exfuncionarios públicos de la entidad; Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones);Fechas pagos de contribución;	1
Servicios de vigilancia autorizados; Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación; PQRSD; Información de proyectos de inversión; Información relacionada con la ejecución presupuestal; Indicadores financieros del sector; Certificaciones laborales de funcionarios y exfuncionarios públicos de la entidad; Certificaciones de contratistas y proveedores; Información relacionada con la gestión de la entidad; Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones);Reporte de información en RENOVA; Empresas con mayor número de quejas; Empresas más sancionadas; Fechas pagos de contribución;	1
Servicios de vigilancia autorizados; Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación; PQRSD; Información de proyectos de inversión; Información relacionada con la ejecución presupuestal; Indicadores financieros del sector; Certificaciones laborales de funcionarios y exfuncionarios públicos de la entidad; Certificaciones de contratistas y proveedores; Información relacionada con la gestión de la entidad; Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones);Reporte de información en RENOVA; Empresas más sancionadas; Fechas	1

Grupos de Valor / Temas de Interés	Mayor consulta e interés por Grupos de Valor:
pagos de contribución; Empresas con mayor número de quejas;	
Servicios de vigilancia autorizados; Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación; PQRSD; Información de proyectos de inversión; Información relacionada con la ejecución presupuestal; Indicadores financieros del sector; Certificaciones laborales de funcionarios y exfuncionarios públicos de la entidad; Certificaciones de contratistas y proveedores; Información relacionada con la gestión de la entidad; Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones); Reporte de información en RENOVA; Fechas pagos de contribución; Empresas con mayor número de quejas; Empresas más sancionadas;	1
Servicios de vigilancia autorizados; Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación; PQRSD; Información relacionada con la gestión de la entidad; Empresas más sancionadas; Empresas con mayor número de quejas;	1
Servicios de vigilancia autorizados; Requisitos para obtener licencias de funcionamiento o renovación; PQRSD; Información relacionada con la gestión de la entidad; Reporte de información en RENOVA; Fechas pagos de contribución; Empresas más sancionadas; Empresas con mayor número de quejas; Información de proyectos de inversión; Información relacionada con la ejecución presupuestal; Indicadores financieros del sector; Certificaciones laborales de funcionarios y exfuncionarios públicos de la entidad; Certificaciones de contratistas y proveedores; Certificaciones de paz y salvo (multas, sanciones y contribuciones);	1
Total general	89

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

5.4. Percepción de los grupos de valor y de interés sobre la atención y servicio de la Superintendencia y Seguridad Privada

A continuación, se presentan los resultados de percepción de cada uno de los grupos de valor y grupos de interés, sobre los aspectos relacionados con la calidad, oportunidad y eficiencia de la atención en las áreas de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y en los servicios brindados a estos.

16. Para nosotros es muy importante su opinión para mejorar continuamente. ¿Cuál es su percepción frente a la prestación ...



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Se evidencia que un 18% de las personas que respondieron la encuesta expresaron un alto nivel de percepción con el servicio prestado por la Superintendencia, 56% expresaron un buen nivel de percepción y un 25% manifestó se regular su percepción frente a la prestación del servicio de la Supervigilancia.

A continuación, se presentan los datos detallados:

Grupos de Valor – Calificación percepción	Cuenta de ¿A cuál grupo de interés pertenece?
Academia	2
Buena	1
Regular	1
Ciudadanía en general	3
Regular	1
(en blanco)	2
Contratistas y proveedores	24
Buena	16
Muy buena	4
Regular	4
Grupos de presión (gremios, sindicatos, veedurías)	3
Buena	2
Regular	1
Instituciones del Gobierno Nacional, territorial y/o distrital	2
Buena	1

Grupos de Valor – Calificación percepción	Cuenta de ¿A cuál grupo de interés pertenece?
Regular	1
Servicios de vigilancia y seguridad privada - vigilados	14
Buena	7
Muy buena	2
Regular	3
(en blanco)	2
Servidores públicos de la Supervigilancia	45
Buena	23
Mala	1
Muy buena	10
Regular	11
Total general	93

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Frente a los datos relevantes se evidencia que el 33% de la ciudadanía en general tienen una percepción regular del servicio de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 67% de los contratistas o proveedores y de los Grupos de Presión tienen una percepción buena, 50% de los vigilados tienen una percepción buena y 51% de los servidores públicos de la Supervigilancia tienen una percepción buena de la Entidad.

6. Buenas Practicas

En esta sección se presentan las buenas prácticas identificadas en el desarrollo de las diferentes fases de realización de la encuesta.

- La encuesta realizada brinda información acerca de la percepción de los grupos de valor e interés de la Entidad sobre la atención y el servicio y la imagen proyectada frente a estos grupos, en relación con atributos como el conocimiento, la confianza y credibilidad. Contar con esta información permite realizar análisis de diferentes variables con base en resultados robustos y con una base sólida para el diseño de estrategias diferenciadas.
- Las preguntas formuladas son relevantes, claras, abordan aspectos específicos de la percepción de los grupos de valor e interés.
- Los instrumentos para la recolección de la muestra se estructuraron de forma tal que los cuestionarios agruparan los temas de forma intuitiva para los encuestados y entrevistados y usaron lenguaje claro para una mayor comprensión por parte de estos.

- Tanto en el componente cuantitativo como el cualitativo, los instrumentos aplicados incluyeron preguntas dirigidas a documentar las sugerencias de los grupos de valor e interés beneficiarios de los servicios de la Supervigilancia; de la misma manera, de los potenciales usuarios de los servicios de la Entidad, permitiendo así contar con información específica para el diseño de estrategias de atención y mejora continua que incluyan públicos internos, externos y potenciales.
- La encuesta garantiza a los participantes aspectos como la confidencialidad y la protección de sus datos personales con lo cual da cumplimiento a la ley y promueve la honestidad en las respuestas por parte de los grupos participantes y estimula su participación.

7. Conclusiones

En términos generales, los resultados muestran que la mayoría de los grupos de valor y grupos de interés están satisfechos con la calidad de atención recibida por parte de las dependencias de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

La Entidad ha logrado satisfacer en gran medida las expectativas y necesidades de sus grupos de valor e interés en términos de atención y servicio en las áreas y en los servicios brindados. Sin embargo, se pueden identificar algunas áreas de mejora, como la gestión de los tramites, la respuesta oportuna y de calidad de las PQRS y el acceso a la información pública.

Así mismo, es importante continuar con estos ejercicios en los que es fundamental contar con mayor participación por parte de los grupos de valor pertenecientes al sector vigilado ya que solo 14 participantes corresponden a este; se recomienda promover la participación para que la muestra sea representativa respecto al universo de vigilados.

*Elaboró: Angie Nataly Ruiz Rodriguez – Contratista – Oficina Asesora de Planeación
Revisó: Juan Gabriel Pérez Tobaría – Coordinador de Mejoramiento Institucional
Jenny Andrea Diaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)*