

Rendición de Cuentas

Vigencia 2010



SuperVigilancia

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada



DOCUMENTO DE CONTENIDOS BÁSICOS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

1. Objeto de la entidad y derechos que atiende

Naturaleza y Objeto Social

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada fue creada con la Ley 62 de 1993, “Por la cual se expiden normas sobre la Policía Nacional, se crea un establecimiento público de seguridad social y bienestar para la Policía Nacional, se crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se reviste de facultades extraordinarias al Presidente de la República”. Así mismo, en su artículo 34, señala que la SuperVigilancia, es un organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera, a la cual le corresponde ejercer el **control, inspección y vigilancia** sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada.

Las competencias de la SuperVigilancia son:

Le corresponde la inspección, vigilancia y control de los siguientes servicios:

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

Las funciones de la SuperVigilancia son:

- Funciones de reglamentación y autorización
- Funciones de asesoría y coordinación
- Funciones de información
- Funciones de instrucción
- Funciones de vigilancia e inspección
- Funciones de investigación
- Funciones de sanción
- Funciones de trámites



Derechos que atendemos:

La seguridad de la sociedad, el orden, la paz y el disfrute de los derechos, son fines del Estado en virtud de los cuales, la Constitución Política Nacional, de conformidad con el inciso segundo del artículo 2, impone a las autoridades Administrativas y a los demás Entes del Estado.

Bajo esta perspectiva, le corresponde a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad ejercer la inspección y vigilancia permanente sobre las empresas de vigilancia y seguridad privada, personas naturales y jurídicas, legalmente habilitadas con el fin de que no sólo cumplan eficientemente, con sus funciones, sino que también **brinden confianza y no generen un peligro para la comunidad**. Partiendo del postulado constitucional, consagrado en el artículo 2 de la Constitución Política Nacional, se resalta como una finalidad del Estado el aseguramiento de los integrantes de la Nación *“en la vida, convivencia, el trabajo la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz dentro de un marco democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo”*, y como fines esenciales de Estado *“servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los derechos y deberes consagrado en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afecten y en la vida económica, política y administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia Nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia del orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia en su vida honra, bienes, creencias y demás derechos. Por ello, fue creada la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y como tal le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y servicios de vigilancia y seguridad privada con el fin de alcanzar los siguientes objetivos:*

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

2. Situación que se encontró al inicio del período

- La Entidad se encontró con algunas herramientas que iniciaron el proceso de ajuste a la gestión institucional (indicadores, procedimientos, gestión documental, etc.).
- Así mismo, se evidenciaron planes de impulso y modernización para las áreas misio- nales de la SuperVigilancia a los cuales se les dio cumplimiento.



- En cuanto al Proyecto de Ley de Vigilancia y Seguridad Privada se encontró que se había discutido el mismo en primer debate ante la Comisión Segunda del Senado de la República.

3. Metas del Plan Nacional de Desarrollo que debe ejecutar la Entidad y población beneficiaria

Para el año 2010 la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se encontraba alineada con la Política de Consolidación de la Seguridad Democrática del Ministerio de Defensa Nacional, dirigida al objetivo de “Consolidar el control territorial y fortalecer el Estado de Derecho en todo el territorio nacional”.

El mencionado objetivo estableció una estrategia de consolidación del control territorial, la cual planteó su desarrollo en tres fases, siendo la última, la Fase de Consolidación, en el cual se incluyó el denominado “Programa Redes”, que contempló como objetivo integrar a la comunidad, gremios, autoridades y fuerza pública, para promover la cooperación ciudadana activa y voluntaria.

Igualmente, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, contribuyó con el propósito superior del GSED, al cual pertenece como integrante de la Unidad Estratégica de Negocio-Apoyo a la Seguridad a través de las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, en coordinación con la Policía Nacional.

4. Metas del plan de acción institucional

La gestión desarrollada en el Plan de Acción Institucional 2010, se enfocó hacia el fortalecimiento del sector de la vigilancia y seguridad privada, el cual contribuye de forma decidida en el crecimiento de la economía nacional y es pieza fundamental de la misma al ser una de las principales fuentes de generación de empleo.

Con ese diagnóstico, las acciones adelantadas, se orientaron hacia la **“RECUPERACIÓN DE LA CONFIANZA INSTITUCIONAL”**, para ello, fue necesario cumplir con los siguientes objetivos:

- Implementar el sistema de bienestar, formación y capacitación para el desarrollo del talento humano.
- Actualizar la capacidad tecnológica y mejorar la calidad de la información de la Superintendencia.
- Facilitar a la ciudadanía y a los vigilados, de manera amable y eficiente, el acceso a los servicios y trámites de la Superintendencia.
- Realizar una revisión del compendio de normas que regulan el sector de la vigilancia y seguridad privada en Colombia.
- Promover la permanente cooperación de los servicios de vigilancia y seguridad privada con las autoridades para la prevención del delito;



- Combatir la ilegalidad en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- Fortalecer a la SVSP con las herramientas jurídicas y financieras para la eficiente gestión de su actividad misional.

Con base en estos objetivos el Plan de Acción Institucional 2010, desarrolló las siguientes metas:

- Lograr el fortalecimiento institucional
- Fortalecer profesionalmente a los funcionarios de la Entidad
- Fortalecer tecnológicamente la Entidad
- Fortalecer financieramente la Entidad
- Promover el compromiso social
- Consolidar las Redes de Apoyo.
- Fortalecer la cultura de la legalidad

5. Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos hasta la fecha

En cumplimiento de las metas establecidas por la Entidad durante el año 2010 se destacan entre otros resultados los siguientes avances:

Fortalecimiento institucional

a) Implementación de operación por procesos y procedimientos de acuerdo a lo previsto en MECI y Calidad

Durante el año 2010, fueron actualizados todos los procedimientos de la Entidad de acuerdo con los lineamientos contenidos en el modelo estándar de control interno. Actualmente la SuperVigilancia cuenta con los procesos y procedimientos de cada actividad que realiza.

b) Centro de Costos

En el año 2010, se rediseñó esta herramienta gerencial con nuevos criterios que respondieran a la estructura de la Entidad, para disponer de información financiera precisa y oportuna, facilitar el proceso de toma de decisiones a los directivos y ejercer un control administrativo adecuado.

c) Indicadores de gestión institucional



Para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada constituye una prioridad contar con una visión real del comportamiento de sus áreas internas. En este sentido y fruto de su fortalecimiento, se crearon y ajustaron durante el 2010, cada uno de los indicadores que permitieron medir la gestión de la Entidad, herramienta gerencial que facilita la toma oportuna de decisiones. Actualmente se cuenta con una batería de indicadores que permite medir la eficiencia y eficacia de la gestión institucional.

d) Organización archivística

Es importante precisar que la Entidad inició un proceso de organización archivística en el año 2007, ya que sus archivos se encontraban sin ningún tipo de organización según los términos establecidos en la normatividad vigente sobre archivo.

Con el propósito de mejorar la gestión archivística, la SuperVigilancia emprendió durante los años 2008 y 2009 el Proyecto de Inversión de Gestión Documental.

Como complemento a este proyecto, durante el 2010 se realizaron jornadas archivísticas en las cuales las distintas dependencias adelantaron la organización faltante con óptimos resultados.

e) Fenecimiento de la cuenta fiscal con la Contraloría General de la República

Se recibió informe positivo a favor de la Entidad, reportándose el fenecimiento de la cuenta de la vigencia 2009.

Con base en las conclusiones y hallazgos descritos en el Informe y como resultado de la auditoría adelantada, este organismo de control conceptuó que por la gestión y resultados la SuperVigilancia obtuvo una calificación de 68.36%. con OBSERVACIONES.

Lo más destacado en este Informe, es la calificación obtenida en la evaluación del Plan de Mejoramiento, vigencia 2007, que presentó un cumplimiento del 93% y un avance del 85%, lo cual reflejó un aumento significativo en relación con la evaluación obtenida en la auditoría anterior, calificada en 76.58% de cumplimiento y 77.72% de avance.

f) Índice de Transparencia Nacional

Este índice es una herramienta que fue diseñada para identificar las condiciones institucionales y prácticas de los actores gubernamentales y, a partir de ello, definir el riesgo de corrupción al que se enfrentan las entidades nacionales en desarrollo de sus procesos de gestión, fue evaluada la entidad en los siguientes factores:

- **Visibilidad:** Disposición pública y permanente que tiene la Entidad sobre aspectos relacionados con su gestión administrativa, la facilidad para acceder a esa información y la calidad de la misma.

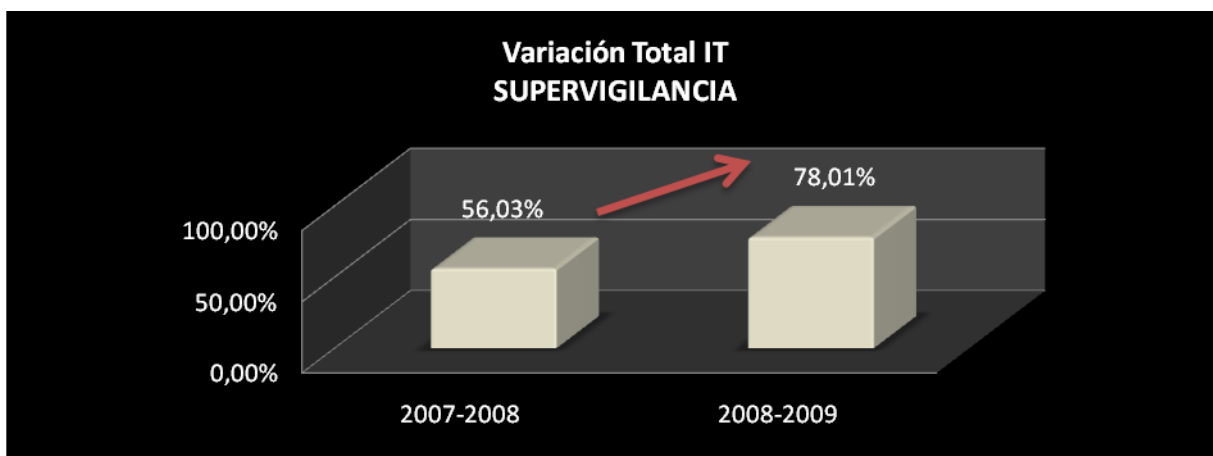
- **Sanción:** Evalúa los fallos de responsabilidad fiscal y disciplinaria, relacionados con conductas consideradas como corruptas en la legislación colombiana. De otro lado, se evalúa la acción de las oficinas de control interno como mecanismos de autorregulación.
- **Institucionalidad:** Cumplimiento por parte la Entidad de las normas que rigen la gestión de la misma, así como la aplicación de los procesos y procedimientos que la institución ha propuesto para el desarrollo de su misión.

Cada factor relacionado anteriormente, cuenta con un peso porcentual, que permite medir las entidades y cuyo resultado las ubica en cualquiera de los siguientes cuadrantes:

RANGOS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Niveles de Riesgo	Límites
Riesgo Bajo	De 89.5 a 100
Riesgo Moderado	De 74.5 a 89.4
Riesgo Medio	De 59.5 a 74.4
Riesgo Alto	De 44.5 a 59.4
Riesgo Muy Alto	De 0 a 44.4

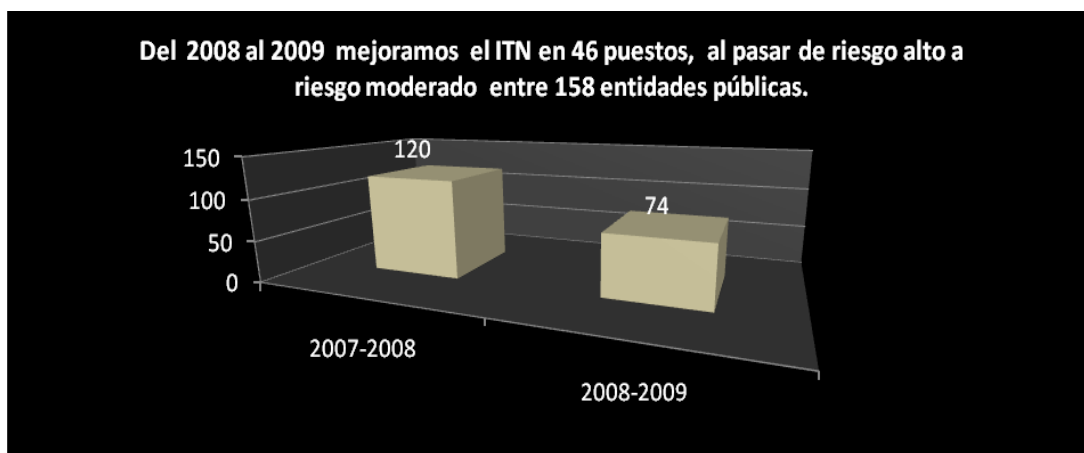
Una vez evaluada esta Superintendencia, fue calificada como una de las entidades con riesgo moderado de corrupción, obteniendo un puntaje de 78,01%, superando la calificación del período anterior, la cual fue del 56,3% y que la clasificaba con riesgo alto de corrupción.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

El trabajo realizado en los últimos años al interior de la SuperVigilancia para hacerla una entidad visible, ofrecerle un mejor servicio a los usuarios y mejorar todos los procesos de

funcionamiento, se ha visto reflejado en la reducción de los riesgos de corrupción, y en su posicionamiento en relación con las demás entidades evaluadas, dado que de ocupar el puesto 120, pasó al 74 de 158 entidades evaluadas.



Fuente: Delegada para Operación Corte: 31 de diciembre de 2010

Fortalecimiento Misional

Consciente del cambio de rumbo que debe sufrir la Superintendencia de Vigilancia para el cumplimiento de sus fines, la Entidad, durante la vigencia 2010, construyó diversos instrumentos tendientes a generar confianza en el sector de vigilancia y seguridad privada, mejorando tiempos de respuesta, calidad en el ejercicio de sus funciones y sintetización de sus competencias acorde con lo estipulado en la Ley.

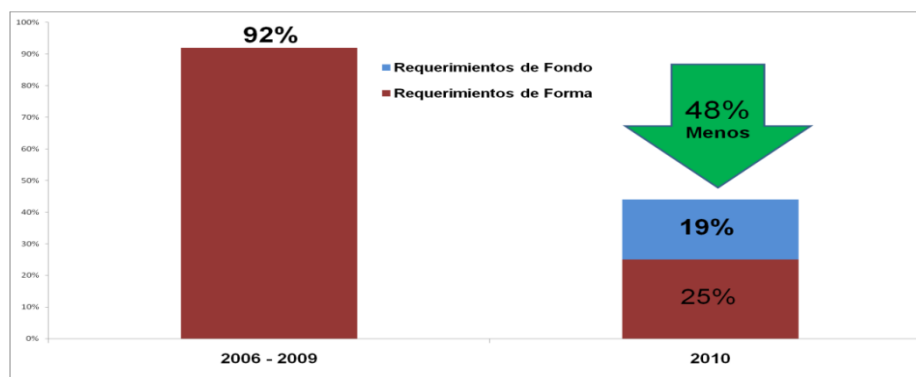
Manual del Usuario

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, a fin de hacer más eficiente el ejercicio de su misión de inspección, vigilancia y control, ha impulsado cambios basados en la racionalización de los trámites, mejorando tiempos de respuesta, calidad en el ejercicio de sus funciones y sintetización de sus competencias acorde con lo estipulado en la Ley.

A través de la Resolución No. 1364 del 26 de febrero de 2010, la Entidad adoptó el Manual del Usuario como documento recopilador de las exigencias requeridas por la SuperVigilancia para cada trámite, promoviendo la transparencia y claridad en las reglas a observar tanto por los usuarios, vigilados y funcionarios de la Entidad, garantizando objetividad en los requisitos, eficacia en los tiempos, vinculatoriedad e inadmisión de documentación incompleta.

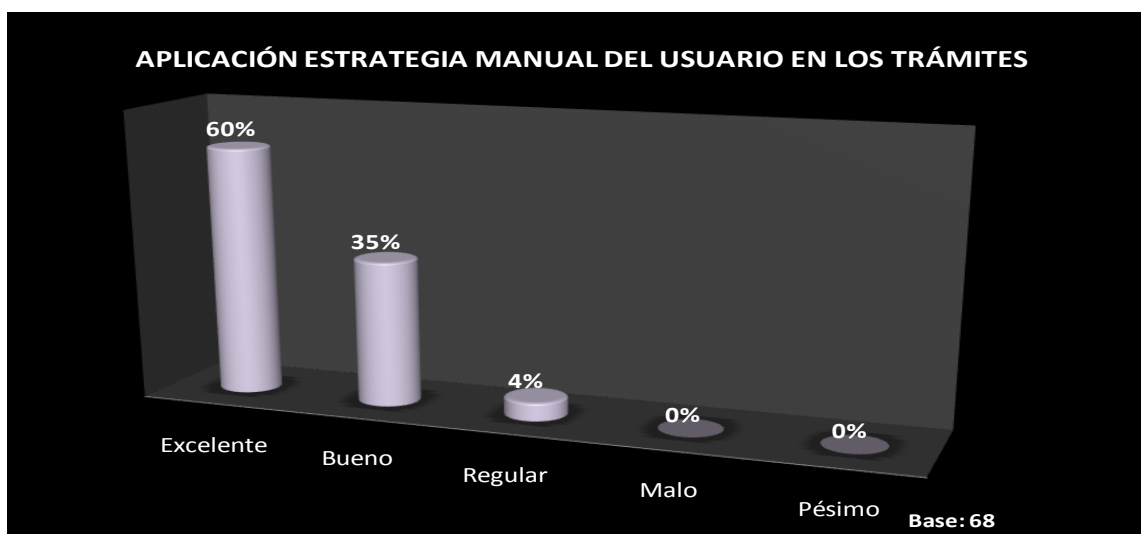
La estrategia denominada “Manual del Usuario” consistió en crear reglas de juego claras para presentar trámites ante la Entidad, permitió mayor celeridad en los trámites y permisos de estado, por cuanto se verifica el cumplimiento de los requisitos contenidos en el Manual.

Como se puede evidenciar en la gráfica, la Delegatura para la Operación de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, una vez emitido y publicado el Manual del Usuario, ha tenido que emitir 48% requerimientos menos comparados con las cifras presentadas en los años anteriores:



Fuente: Delegada para Operación Corte: 31 de diciembre de 2010

Adicionalmente, la estrategia de reglas de juego claras para usuarios, vigilados y funcionarios de la Entidad, fue evaluada por parte de los mismos usuarios de los servicios de vigilancia y seguridad privada, evidenciando que el Manual del Usuario es una herramienta útil para realizar cualquier trámite o solicitar cualquier permiso de estado ante la SuperVigilancia, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Delegada para Operación Corte: 31 de diciembre de 2010

Régimen sancionatorio

La Entidad a través de la Resolución No. 2946 del 29 de abril de 2010, modificó el régimen de sanciones para enfocar sus esfuerzos para comprobar la calidad en la prestación del servicio de los vigilados. Su creación se basó en los siguientes principios:



A partir del principio de proporcionalidad, la Superintendencia buscó racionalizar el régimen sancionatorio en el sentido de basar las conductas en la protección de la calidad en la prestación del servicio, brindando condiciones y conductas claras a los vigilados, otorgando las suficientes herramientas a la Entidad para ejercer un control eficiente a los servicios que vigila.

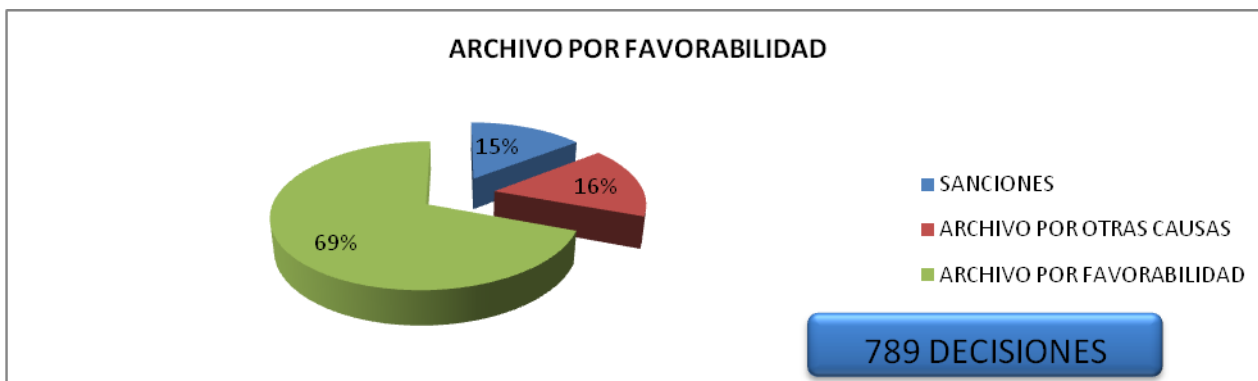
Por su parte, el principio de buena fe dio origen a las visitas in situ, forma de control preventivo a los servicios de vigilancia y seguridad privada, cumplimiento de las disposiciones normativas que los rigen, logrando así eficacia en el ejercicio de la función de inspección por cuanto la cobertura en inspecciones bajo esta figura es del 100%.

A su turno, bajo el principio de oportunidad, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada brinda, respecto de aquellas conductas que permitan esta posibilidad, la viabilidad de subsanar los hallazgos encontrados en el ejercicio de sus funciones. En este orden, la Superintendencia ejerce un control preventivo eficiente y eficaz en el entendido que sólo las conductas que no sean susceptibles de subsanar o aquellas que siéndolo no hayan sido subsanadas en el tiempo legal, serán susceptibles de continuar a la etapa sancionatoria. Todo lo anterior, bajo la óptica de la protección de la calidad del servicio de la vigilancia y seguridad privada.

Por último, el nuevo régimen sancionatorio en ejercicio del principio de favorabilidad, brinda la posibilidad de aplicar la normatividad vigente a las investigaciones que se adelanten bajo el anterior régimen, concediendo la posibilidad de aplicar el nuevo en cuanto sea más favorable al vigilado, y archivar, cuando a ello hubiere lugar, aquellas cuya conducta a la luz de la nueva normatividad hayan desaparecido.

En resumen, el nuevo régimen sancionatorio en aras de velar por calidad en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, propugna el empleo de criterios que atienden los principios de legalidad, non bis ibídem, tipicidad, antijuridicidad, favorabilidad, proporcionalidad, oportunidad y buena fe.

A continuación, la gráfica explicativa de los resultados obtenidos con la aplicación del nuevo régimen sancionatorio bajo el principio de favorabilidad.

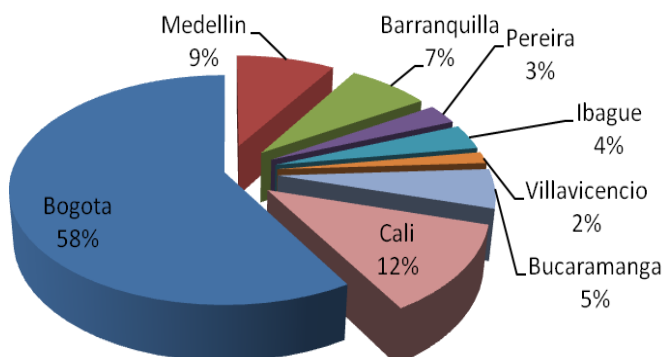


Fuente: OPLA – SVSP Corte: noviembre 2010

Visitas In Situ

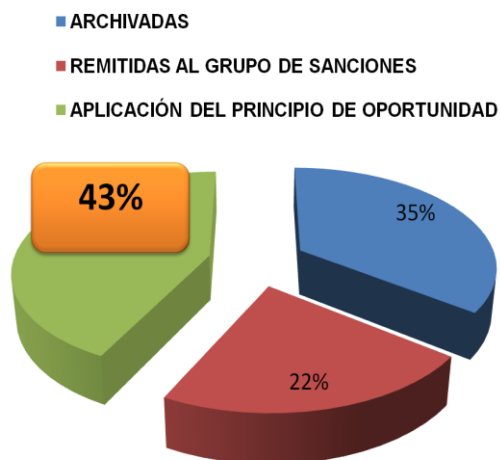
Con la adopción de las visitas in situ, la Superintendencia ha mejorado los niveles de eficiencia en su gestión a través de la realización de las inspecciones en la sede de la Entidad. Esta nueva modalidad de inspección permite una cobertura del 100% a nuestros vigilados, liberando tiempo en los funcionarios, permitiendo la inspección a los puestos de trabajo de los vigilantes, verificando de esta forma la calidad en la prestación del servicio. Igualmente, las visitas in situ coadyuvan a combatir la ilegalidad, y proporcionan reglas claras a los vigilados en tanto que permiten el conocimiento previo de la documentación requerida.

Para el año 2010, se realizaron 1.246 visitas programadas. La siguiente gráfica contiene la distribución de las vistas realizadas hasta el 31 de diciembre de dicha vigencia.



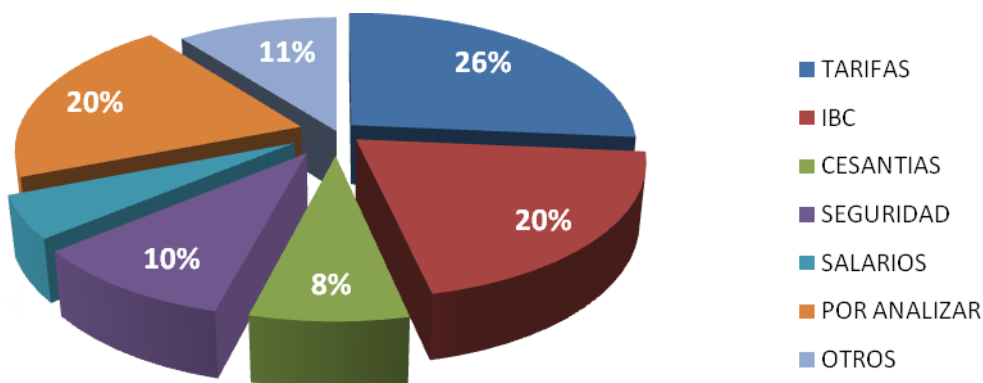
Fuente: Delegada para el control. Corte 31 de diciembre 2010

En la realización de las visitas in situ, se da aplicación al principio de oportunidad, el cual otorga al servicio inspeccionado la posibilidad de corregir las falencias encontradas en la visita, siempre y cuando las mismas tengan el carácter de subsanables. La siguiente gráfica ilustra los resultados de la aplicación del citado principio:



Fuente: Delegada para el Control. Corte 31 de diciembre 2010

A continuación la gráfica en la que se muestran los resultados de eficiencia de las visitas in situ. La gráfica indica los hallazgos más frecuentes encontrados, lo que permite tomar las decisiones preventivas y correctivas necesarias para garantizar la prestación del servicio bajo altos niveles de calidad.



Fuente: Delegada para el Control- SVSP Corte: noviembre de 2010

Manual de Doctrina de la SuperVigilancia

Fruto del trabajo en equipo y del compromiso con el fortalecimiento jurídico, la SuperVigilancia ha realizado el compendio de conceptos jurídicos y técnicos emitidos a lo largo de su historia, el cual propende robustecer la Entidad, el sector y los usuarios del servicio a través del conocimiento necesario sobre los temas de mayor interés y actualidad en la vigilancia y seguridad privada.

El Manual de Doctrina 2010 versión 1.0 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, construido por primera vez en sus 16 años de existencia, constituye no sólo la línea doctrinal de la Entidad, sino que sirve como instrumento de consulta y referente interpretativo en materia de vigilancia y seguridad privada, cimentando las bases para una próspera cultura del conocimiento.

Igualmente, la SuperVigilancia con el fin de hacer más eficiente el ejercicio de su misión de inspección, vigilancia y control, ha impulsado cambios basados en la racionalización de los trámites; La gestión realizada a este respecto es la siguiente:

a. Reporte de Novedades por Internet

Teniendo en cuenta la obligación legal a cargo de los servicios vigilados de reportar las novedades, la Entidad, con el fin de facilitar el suministro de la información, ha proporcionado que la misma sea enviada vía web, economizando tiempos y generando eficiencia en la gestión institucional.

b. Concepto uso del suelo (POT)

Mediante la Resolución 3151 del 10 de mayo de 2010, se eliminó la presentación del concepto de uso del suelo como requisito para permisos de estado.



Credencial de docente

Con el fin de facilitar la gestión misional en la Delegatura para Operación se aprobó la Resolución 3166 del 11 de mayo de 2010, que elimina la credencial para docente. A partir de esta Resolución, las Escuelas, Academias y Departamentos de Capacitación serán los encargados de informar y registrar en la página web de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada www.supervigilancia.gov.co, en el link de NOVEDADES MENSUALES – REGISTRO DE DOCENTES, cada uno de los docentes que prestan sus servicios educativos, una vez sean verificados los requisitos solicitados por cada Escuela, Academia y Departamento de Capacitación, para el área correspondiente.

c. Estados financieros e información financiera por internet

La Circular 8 del 06 de abril de 2010, facilita la gestión tanto para el vigilado en el suministro de la información como para la administración para el recaudo de la cuota de contribución que deben cancelar nuestros vigilados.

d. Comunicaciones por correo electrónico

La Resolución No 1364 del 26 de febrero de 2010, facilitó a la SuperVigilancia la posibilidad de enviar por correo electrónico, previamente autorizado por el vigilado, las comunicaciones que sean de su interés facilitando tiempos y mejorando la calidad en la prestación del servicio.

Fortalecimiento Profesional

a. Alistamiento para carrera administrativa de acuerdo con lo establecido en el sector defensa

De acuerdo con el contenido de la Ley 1033 de 2006 y sus Decretos Reglamentarios 91, 92 y 93 de 2007, es el Ministerio de Defensa Nacional el encargado —como cabeza del sector— de determinar los lineamientos para la implementación de la carrera administrativa. La Superintendencia se encuentra en alistamiento para la implementación de la carrera administrativa acorde con las indicaciones que se impartan.

b. Capacitación

Se vienen adelantando las correspondientes capacitaciones a los funcionarios de la Entidad con el fin de brindarles un mayor conocimiento en su saber hacer que beneficien el ejercicio de la inspección, control y vigilancia que realiza la SuperVigilancia.

c. Manual de funciones y competencias laborales

Durante el primer semestre del año 2010, se obtuvo concepto previo favorable del Ministerio de Defensa Nacional para expedir la Resolución 4134 del 7 de julio de 2010, contentiva del Manual



Específico de Funciones y Requisitos para los empleos públicos civiles de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

La Entidad cuenta actualmente con un manual de funciones y competencias laborales que permite identificar el perfil laboral requerido, elevando los niveles profesionales, apuntando siempre a la eficiencia en la gestión.

d. Cargas laborales

Luego del trabajo en equipo y con el apoyo del Ministerio de Defensa Nacional, la Superintendencia consolidó el estudio de cargas laborales de todas y cada una de las áreas que conforman la Entidad. Esta consolidación hizo viable la estructura del centro de costos de la planta de personal actual de la SuperVigilancia.

Fortalecimiento Tecnológico

a. Proyecto SIMA

Ante la necesidad de contar con un sistema de información misional para el registro y control de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en el año 2008 se formuló el proyecto denominado SIMA, y se adelantó el proceso contractual. Es así como desde enero de 2008 y hasta la fecha se viene desarrollando el aplicativo que permitirá registrar cada uno de los posibles trámites que solicitan los servicios de vigilancia y seguridad privada ante la Superintendencia.

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

Se busca desarrollar un sistema de información misional integrado, a través de un software para administrar la información sectorial, y permitir un registro único de información de los servicios que vigila.

b. Suite gerencial

Con el objetivo de mejorar la integración de la información relacionada con la ejecución del Plan Acción Institucional, la Entidad adquirió la Suite Visión Empresarial como una herramienta que permite tener a la mano información actualizada del cumplimiento de dicho plan, con el fin de evaluar el rendimiento de la gestión por procesos.

Con esta herramienta tecnológica, se busca una alineación en torno a la estrategia institucional, logrando que los usuarios siempre tengan presente que sus acciones y determinaciones deben ir enfocadas a contribuir a la realización de su visión y al alcance de los objetivos planeados.

A la fecha, el uso de la Suite se encuentra institucionalizado mediante la expedición de una circular acompañada del documento de políticas de su uso; igualmente todos los usuarios han



recibido capacitación en su alimentación en aras a reportar, mediante esta herramienta, el avance de las actividades del Plan de Acción Institucional y los indicadores.

c. Modernización sitio web

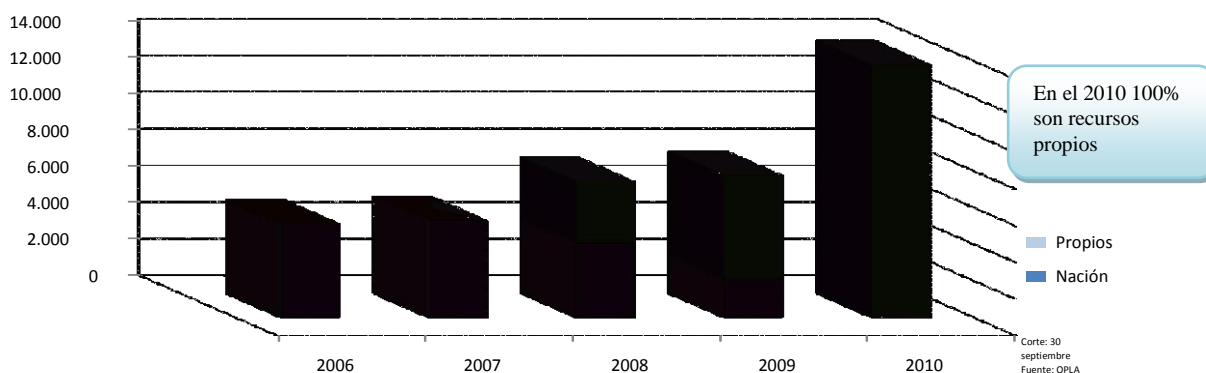
La página web de la Entidad se ha venido desarrollando con el fin brindar información útil y oportuna a los usuarios de la SuperVigilancia, y facilitarles la entrega por este medio. Teniendo en cuenta lo anterior, la Entidad incluye en la página web la totalidad de noticias de interés para el vigilado y/o usuario de los servicios de vigilancia y seguridad privada, tales como mesas de trabajo, conversatorios, actualización normativa, doctrina, preguntas frecuentes, foros, chats, entrega de credenciales, entre otros, lo cual ha permitido una mayor participación ciudadana.

Fortalecimiento Financiero

a. Cuota de contribución

La SuperVigilancia cuenta actualmente con recursos propios fruto de la creación de la cuota de contribución a través de la ley 1151 de 2006, lo que le permite su funcionamiento e inversión y le generan sostenibilidad. La entidad realiza el manejo, fiscalización y control de la Cuota de Contribución.

En la gráfica se muestra cuál ha sido la evolución que en materia de recursos ha tenido la SuperVigilancia desde el 2006 a la fecha:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Corte noviembre 30 2010

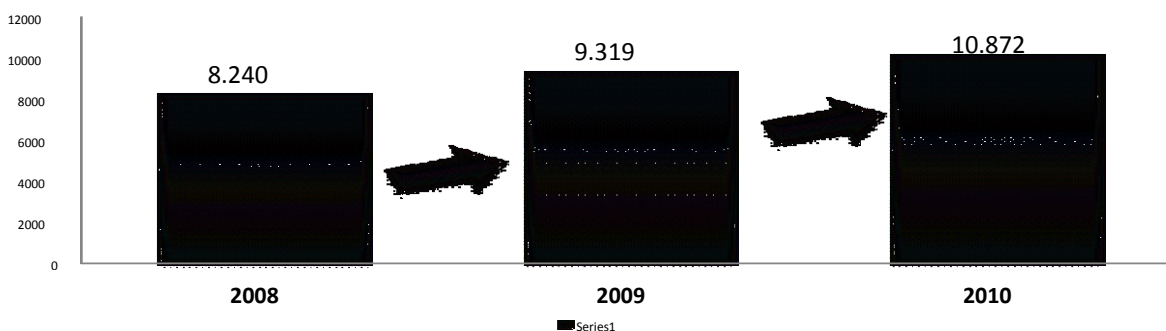
En enero de 2010 se iniciaron las actividades de fiscalización de todos los servicios vigilados que presentaron liquidación privada de la Cuota de Contribución de las vigencias 2008 y 2009; para tal efecto se procedió al envío de 1600 requerimientos a los diferentes servicios solicitándoles enviar los Estados Financieros de los años 2007 y 2008, la copia de los respectivos comprobantes de consignación o pago y su respectiva liquidación privada; con dicha información

reportada por los vigilados se organizó el archivo tributario con la apertura de expedientes para cada uno de los contribuyentes.

Se expidió la Resolución 00806 del 11 de Febrero de 2010 por la cual se fijaron los lineamientos para el recaudo de la cuota de contribución; dicho acto administrativo definió que la misma debía realizarse en un solo pago, permitiendo un mejor y más rápido control de su recaudo.

En desarrollo de las actividades de fiscalización se obtuvo un contacto y acercamiento con los contribuyentes, permitiendo que de su parte existiera un correcto nivel de aportes, que le corresponde pagar a los sujetos pasivos de la cuota de contribución. Como resultado de los cruces realizados a través de la fiscalización, se logró efectuar recaudo de recursos por concepto de evasión, por intereses de mora, por reliquidaciones y por diferencias a favor de la SuperVigilancia. Igualmente, se identificaron servicios vigilados que han pagado cifras superiores a las que debía sufragar, de acuerdo con los soportes contables y financieros aportados realizando las devoluciones respectivas.

Así mismo, resulta importante señalar que en relación con la cuota de contribución, la entidad ha tenido un crecimiento constante que muestra la organización sufrida en el recaudo de la misma:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Corte noviembre 30 2010

Compromiso Social

Producto del apoyo y la colaboración, la Entidad como aporte social logró la suscripción de un Memorando de Entendimiento, con la Corporación Matamoros y el gremio de Andevip, con el fin de elaborar con la gestión necesaria para la capacitación y vinculación a los soldados y familiares de heridos en combate de la fuerza pública, como vigilantes en las empresas de vigilancia y seguridad privada, contribuyendo de esta manera a la cadena logística de la seguridad ciudadana.

Igualmente, dentro del proyecto de ley que se está construyendo se propone la especialidad de los vigilantes para que sean remunerados de conformidad con el grado de conocimiento adquirido en las capacitaciones.



Finalmente, la Superintendencia continúa trabajando en la modificación del horario laboral de los vigilantes. Para ello ha propuesto diferentes alternativas al Ministerio de la Protección Social, existiendo en este momento un proyecto de decreto mediante el cual se pretende modificar el horario ampliando las horas extras de los vigilantes, y un segundo proyecto como alternativa, consistente en modificar el horario laboral de los vigilantes ampliando la jornada laboral.

La Seguridad Privada en interacción con la Seguridad Pública

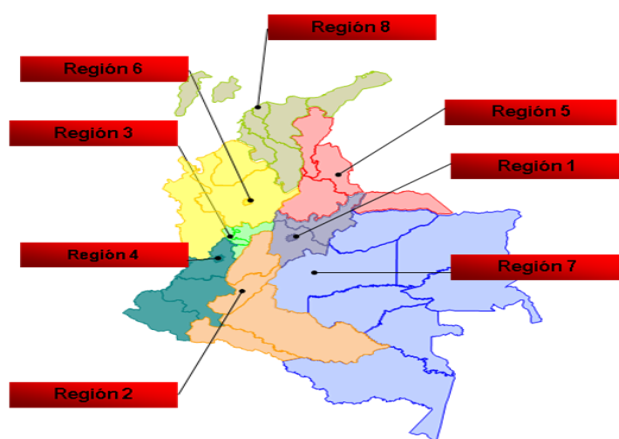
Redes de Apoyo

Las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana tienen su fundamento legal en el Decreto 3222 de 2002, norma que fue expedida para lograr la implementación de algunos aspectos contemplados en la "Política de Defensa y Seguridad Democrática" durante el período de Gobierno 2002-2006. Los resultados positivos de la permanente interacción comunidad-autoridades no se hicieron esperar, motivando la continuidad de los planes y programas en las áreas de seguridad y defensa durante el siguiente período presidencial (2006-2010), a través de la "Política de Consolidación de la Seguridad Democrática", marco que contiene actualmente entre otras por considerarlos estratégicos, los proyectos y actividades relacionados con las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, articulados y contextualizados en principio a través del "Documento CONPES 3460 de febrero de 2007 – Fortalecimiento de las capacidades del sector Defensa y Seguridad" y más recientemente en el "Documento CONPES 3521 de junio de 2008 – Lineamientos de política pública para el sector de la vigilancia y seguridad privada en Colombia".

La coordinación de acciones entre la Fuerza Pública y la población civil, principio fundamental en la Política de Consolidación de la Seguridad Democrática, ha venido mostrando resultados positivos a través de estas redes, suministrando información que ha permitido a la Policía Nacional efectuar la captura de delincuentes, la recuperación de vehículos hurtados, la incautación de drogas y evitar actos terroristas, entre otros.

De igual manera se ha mejorado la percepción de seguridad al existir un vínculo más efectivo y con gran visibilidad entre los guardas de seguridad y los miembros de la institución policial, haciéndose notorios los principios de corresponsabilidad y participación ciudadana.

La Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, ha venido mostrando resultados positivos a nivel nacional, funcionando en la actualidad 42, distribuidas en las 38 principales ciudades del país, así:



En las 38 principales ciudades del país funcionan las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana:

- 32 Capitales de Departamentos
- 8 Metropolitanas
 - ✓ Bogotá
 - ✓ Medellín
 - ✓ Cartagena
 - ✓ Cali
 - ✓ Barranquilla
 - ✓ Bucaramanga
 - ✓ Cúcuta
 - ✓ Pereira
- 3 Comandos Operativos Especiales
 - ✓ Buenaventura
 - ✓ Tumaco
 - ✓ Bajo Cauca (Cauca)

Para temas operativos se organizan en 8 regiones, según la división de la Policía Nacional.

Igualmente, a través de la Red de Apoyo y Seguridad Ciudadana las elecciones parlamentarias y presidenciales adelantadas en el mes de mayo y julio sufrieron un apoyo en seguridad, el cual arrojó los siguientes resultados:

	ELECCIONES PARLAMENTARIAS	ELECCIONES PRESIDENCIALES
SERVICIOS VIGILADOS	703	891
GUARDAS	5.947	11.114
RADIOS	1.862	3.548
VEHÍCULOS	109	170
MOTOS	42	731

La Red de Apoyo y Seguridad Ciudadana ha arrojado resultados positivos que permiten la eficiente gestión de la fuerza pública a través de la colaboración de la empresa privada.

RESULTADOS OPERATIVOS RED DE APOYO Y SOLIDARIDAD CIUDADANA 2007-2010				
DESCRIPCIÓN	2007	2008	2009	2010*
INFORMACIONES RECIBIDAS	36.596	54.598	84.265	57.682
PERSONAS CAPTURADAS	1.449	1.095	1.237	1.433
ARMAS DE FUEGO INCAUTADAS	326	158	153	264
VEHICULOS RECUPERADOS	246	116	206	367
COCAINA (GRS)	68.481	917.225	61.928	391.427
MARIHUANA (GRS)	221.971	83.124	210.465	4.629
VALOR TOTAL MERCANCIAS RECUPERADAS	ND	\$ 1.011.256.793	\$ 4.079.151.859	\$ 1.836.831.112

*

Fuente: Delegada para el Control – RASCI Corte: 30 de noviembre de 2010

Gracias al esfuerzo y liderazgo de esta Entidad, contando con el apoyo valioso de la Policía Nacional, brindado a través del equipo de trabajo a cargo del Oficial de Enlace de la Policía, se logró incrementar el apoyo de los servicios de vigilancia al Plan Democracia 2010, pasando de 5.947 guardas de seguridad en marzo 14 de 2010 (Elecciones al congreso de la República) a 11.500 guardas para la segunda vuelta de las elecciones presidenciales, obteniendo una efectividad del 193%. Actualmente se cuenta con la vinculación de 2.829 servicios de vigilancia y seguridad privada, con aproximadamente 190.000 guardas de seguridad vinculados a la red de apoyo.

Fortalecimiento de la Cultura de la Legalidad

El fortalecimiento de la cultura de la legalidad tiene su pilar en la importancia de incidir en los procesos de información y decisión de los contratantes de servicios de vigilancia y seguridad privada para promover en ellos la observancia de las normas que rigen al sector, así como fomentar la cultura de la legalidad en el empresariado a través de la prevención informada y la aplicación de las herramientas administrativas con que cuenta la Superintendencia.

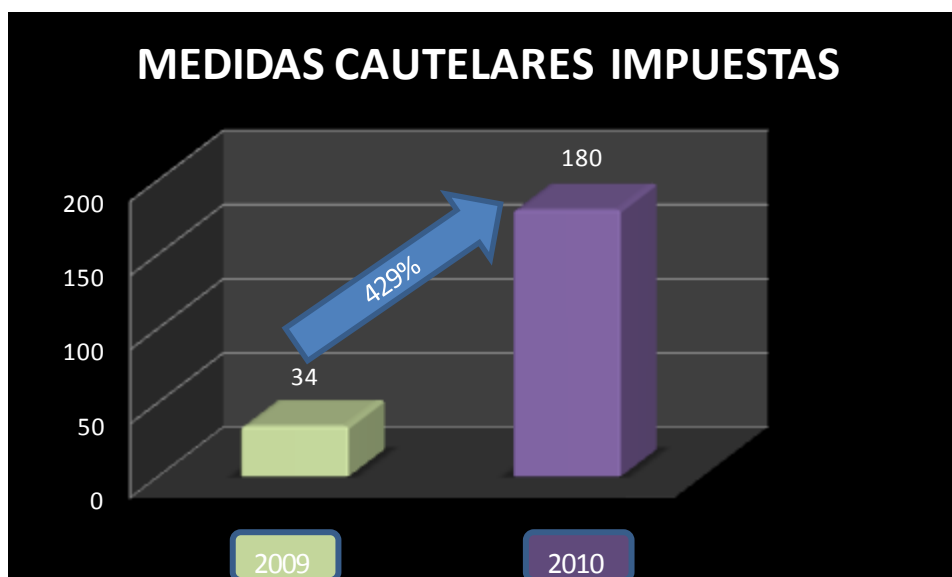
Teniendo en cuenta que el servicio de la vigilancia y seguridad privada conlleva a su turno el permiso de estado para su prestación, la entidad ha desplegado una serie de actividades tendientes a proteger el servicio prestado de manera legal. Para esto, ha realizado las siguientes acciones:

a. Medidas cautelares y multas

Protegiendo la observancia de la normatividad vigente, la Superintendencia ha impuesto medidas cautelares de suspensión y multas a contratantes y contratistas del servicio informal, es decir sin contar con licencia de funcionamiento para la prestación de la actividad.

A lo largo del año, la entidad ha impuesto 170 medidas cautelares a informales que prestan su servicio sin la debida autorización estatal.

La gráfica que se expone a continuación muestra las medidas cautelares que en este sentido se han impuesto a informales versus las que por la misma causa fueron impuestas el año anterior.



Fuente: Delegada para el Control Corte: octubre de 2010

Igualmente, la Superintendencia durante el año 2010 ha impuesto 56 multas a contratantes de servicios de vigilancia y seguridad privada de manera ilegal, como una medida de proteger a través de la oferta la legalidad en el servicio.

b. Circulares conjuntas.

La Superintendencia ha venido adelantando una gestión diligente tendiente a la suscripción de circulares conjuntas con las entidades con las cuales la Superintendencia puede tener interacción funcional, para delimitar de esta forma las competencias y colaborar en el ejercicio de la inspección, vigilancia y control del sector de la vigilancia y seguridad privada de manera eficiente. Dentro de las entidades se encuentran las siguientes:

1. Ministerio de la Protección Social.
2. Superintendencia de Sociedades.



3. Superintendencia de Economía Solidaria.

Fruto de la anterior gestión, la Superintendencia obtuvo la colaboración de la Superintendencia de Notariado y Registro, quien a través de la instrucción administrativa No. 22 de 2010, recordó a todos los notarios del país, la obligación de cumplir lo establecido en el artículo 3 del decreto 2187 de 2001, que establece que “los notarios se abstendrán de autorizar o dar fe de escrituras públicas o instrumentos públicos en donde se indique la creación de servicios de vigilancia y seguridad privada, cuando no se allegue para su protocolización la autorización previa”.

Así mismo, la Policía Nacional emitió el instructivo No 029 del 8 de junio de 2010 con el propósito de continuar con el trabajo articulado con la SuperVigilancia y los servicios de vigilancia y seguridad privada, en el que se recuerda e instruye a los funcionarios policiales de la legislación existente para la tenencia y porte de las armas de fuego por parte de los servicios de vigilancia. Lo anterior teniendo en cuenta el incremento en las quejas presentadas, respecto a excesos y falencias procedimentales en las que incurrían algunos funcionarios policiales en el control, incautación y decomiso de las armas de fuego.

De igual forma, la Superintendencia en su propósito de mejorar la gestión a su cargo ha venido trabajando con el Departamento Control Comercio de Armas en la creación de una ventanilla única para la vigilancia y seguridad privada con el fin de dar agilidad a los trámites que por concepto de armas están obligados a adelantar nuestros vigilados

c. Gobierno Corporativo

Con el propósito de insertar y consolidar las prácticas de buen gobierno y sana competencia en el sector de la vigilancia y seguridad privada, la Superintendencia dentro del marco de la cultura de la legalidad, ha propuesto en el nuevo proyecto de ley la adopción al interior de las empresas que vigila de esta sana práctica como pilar fundamental del respeto a las normas jurídicas y de convivencia en los mercados, para que la Entidad a través de su inspección verifique su cumplimiento.

d. Papel de Seguridad.

Igualmente, como medida para proteger la legalidad en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, la Superintendencia contrató el papel de seguridad para los actos administrativos expedidos. .

6. Inversiones y presupuestos asociados a las metas y resultados de la gestión

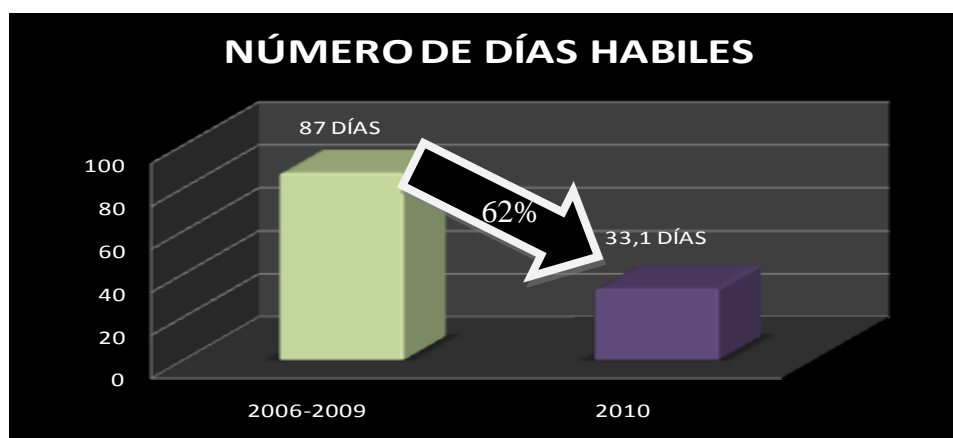
Los proyectos de inversión y el monto de los recursos aprobados mediante ley 1420 del 13 de diciembre de 2010 y Decreto de liquidación del presupuesto 4803 de diciembre 29 del mismo año. El estado de los proyectos es que se encuentran en ejecución y la gestión se realizó en la vigencia 2010 con la formulación de tres (3) nuevos proyectos de inversión que impactarán positivamente en la gestión de la entidad.

N°	INVERSION	6.000.000.000
1	ADQUISICION , ADECUACION Y DOTACION DE LAS INSTALACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA SEDE PRINCIPAL BOGOTA	1.500.000.000
2	MEJORAMIENTO DE LA CAPACIDAD TECNOLOGICA DE LA SVSP A NIVEL NACIONAL	2.300.000.000
3	RENOVACION PARQUE AUTOMOTOR DE LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA BOGOTA	500.000.000
4	IMPLEMENTACION DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO PARA MEJORAR LA CALIDAD Y LA EFICIENCIA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE LA SUPERVIGILANCIA BOGOTA	700.000.000
5	ADMINISTRACION MODERNIZACION MANEJO Y RECAUDO DE LA CONTRIBUCION DE LA SUPERVIGILANCIA A NIVEL NACIONAL	1.000.000.000

7. Impacto de los recursos, servicios y productos realizados por la Entidad frente a necesidades en términos de cobertura y satisfacción de necesidades

Consciente del cambio de rumbo que debe sufrir la Superintendencia de Vigilancia para el cumplimiento de sus fines, la Entidad durante la vigencia 2010 construyó diversos instrumentos tendientes a generar confianza en el sector de vigilancia y seguridad privada, mejorando tiempos de respuesta, calidad en el ejercicio de sus funciones y sintetización de sus competencias acorde con lo estipulado por la ley.

Manual del Usuario: Producto de la adopción del Manual del usuario y la racionalización de trámites, los tiempos en los trámites de la Delegada para la Operación disminuyeron en un 62%, esto es de ochenta y siete (87) días hábiles pasaron los Grupos de la Delegada a proferir decisiones promedio de treinta y tres punto diez (33,10) días hábiles, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Delegada para Operación diciembre de 2010



- **Régimen sancionatorio:** ha permitido comprobar enfocar los esfuerzos de la Entidad en comprobar la calidad en la prestación del servicio de los vigilados, basado en los principios de proporcionalidad, buena fe, oportunidad y favorabilidad, brindando condiciones y conductas claras a los vigilados, otorgando las suficientes herramientas a la entidad para ejercer un control eficiente a los servicios que vigila.
- **Visitas In Situ:** la Superintendencia ha mejorado los niveles de eficiencia en su gestión a través de la realización de las inspecciones en la sede de la entidad, garantizando la cobertura del 100% de los servicios vigilados. Esta modalidad basada en el principio de la buena fe, se constituye en un ejemplo de control preventivo. Igualmente, bajo el principio de oportunidad, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada brinda, respecto de aquellas conductas que permitan esta posibilidad, la viabilidad de subsanación de los hallazgos encontrados en el ejercicio de sus funciones.
- **Manual de Doctrina de la SuperVigilancia:** el Manual de Doctrina 2010 versión 1.0 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, construido por primera vez en sus 16 años de existencia, constituye no sólo la línea doctrinal de la Entidad, sino que sirve como instrumento de consulta y referente interpretativo en materia de Vigilancia y Seguridad Privada, cimentando las bases para una próspera cultura del conocimiento.
- **Reporte de Novedades por Internet:** economiza tiempos y generando eficiencia en la gestión institucional.
- **Concepto uso del suelo (POT):** Eliminación de la presentación del concepto de uso del suelo como requisito para permisos de Estado.
- **Credencial de docente:** Deja en cabeza de las Escuelas de capacitación autorizadas por la Entidad para este efecto la expedición de credencial de docente en vigilancia y seguridad privada.

8. Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación

Durante el año 2010 se realizaron 64 contratos en diferentes modalidades y tipo de contratación los cuales fueron ejecutados en un 100%.

Dentro de las acciones para garantizar la transparencia en la contratación se destacan las siguientes:

- La SuperVigilancia, en el año 2010, publicó el 100% de los procesos de contratación adelantados por la Entidad, que equivalen a veintiocho (28) procesos de convocatoria pública. Igualmente se publicaron para conocimiento público los sesenta y cuatro (64) contratos celebrados, en su página web: <http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=1034&download=Y>

- La SuperVigilancia, en el año 2010, publicó 100% de los procesos de contratación exigidos por la ley 1150 de 2007, en el portal único de contratación del Estado Colombiano–SECOPI–<http://www.contratos.gov.co>., de acuerdo con lo siguiente:

Número de Proceso	Código Sistema	Estado del Proceso	Tipo de Proceso	Objeto del Contrato	Fecha Publicación
<u>025 de 2010</u>	10-9-207455	Terminado Anormalmente después de Convocado	Subasta	Equipo, Accesorios y Suministros de Oficina	22-11-2010
<u>021 DE 2010</u>	10-11-399723	Celebrado	Selección Abreviada de Menor Cuantía (Ley 1150 de 2007)	Ingeniería de Software o de Hardware, Investigación y Servicios Técnico-Científicos	25-10-2010
<u>20 de 2010</u>	10-11-388096	Celebrado	Selección Abreviada de Menor Cuantía (Ley 1150 de 2007)	Servicios de Limpieza, Descontaminación y Tratamiento de Residuos	24-09-2010
<u>18 DE 2010</u>	10-9-180270	Celebrado	Subasta	Ropa, Maletas y Productos de Aseo Personal	07-09-2010
<u>14 DE 2010</u>	10-11-378678	Celebrado	Selección Abreviada de Menor Cuantía (Ley 1150 de 2007)	Servicios de Defensa Nacional, Orden Público y Seguridad y Vigilancia	02-09-2010
<u>09 DE 2010</u>	10-9-131879	Celebrado	Subasta	Materiales y Productos de Papel	09-04-2010
<u>08 DE 2010</u>	10-11-320317	Celebrado	Selección Abreviada de Menor Cuantía (Ley 1150 de 2007)	Combustibles, Aditivos para Combustibles, Lubricantes y Materiales Anticorrosivos	08-03-2010
<u>07 DE 2010</u>	10-11-314689	Terminado Anormalmente después de Convocado	Selección Abreviada de Menor Cuantía (Ley 1150 de 2007)	Ropa, Maletas y Productos de Aseo Personal	24-02-2010
<u>05 DE 2010</u>	10-11-314360	Celebrado	Selección Abreviada de Menor Cuantía (Ley 1150 de 2007)	Servicios Editoriales, de Diseño, de Artes Gráficas, de Multicopiado y Bellas Artes	23-02-2010
<u>03 DE 2010</u>	10-11-291885	Terminado Anormalmente después de Convocado	Selección Abreviada de Menor Cuantía (Ley 1150 de 2007)	Combustibles, Aditivos para Combustibles, Lubricantes y Materiales Anticorrosivos	26-01-2010
<u>02 DE 2010</u>	10-11-290275	Celebrado	Selección Abreviada de Menor Cuantía (Ley 1150 de 2007)	Servicios Editoriales, de Diseño, de Artes Gráficas, de Multicopiado y Bellas Artes	22-01-2010
<u>001</u>	10-11-288234	Celebrado	Selección Abreviada de Menor Cuantía (Ley 1150 de 2007)	Servicios Públicos, Servicios de Información y Telecomunicaciones	19-01-2010

Nota. De los anteriores procesos de contratación, tres (3) de ellos fueron declarados desiertos.



- En cumplimiento del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, al artículo 9 del Decreto 2170 de 2002 y el numeral 5 del artículo 5 del Decreto Reglamentario 2474 de 2008, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, convocó a las veedurías ciudadanas, establecidas de conformidad con la ley, a realizar el control social en todos sus procesos de contratación.

9. Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas

La Entidad en el plan de mejoramiento institucional está adoptando acciones de mejoramiento con el fin de mejorar los informes de supervisión con el fin de verificar que contengan puntos de control para su correcta ejecución.

10. Proyecciones para la siguiente vigencia Programación de Acciones y metas

Proyectos de Inversión 2011-2014

- Proyecto de mejoramiento de la capacidad tecnológica a nivel nacional
- Proyecto de Adquisición, adecuación y dotación de las instalaciones de la SVSP sede Bogotá,
- Proyecto de administración, manejo y recaudo de la cuota de contribución de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada a nivel nacional,
- Proyecto de implementación del centro de atención al usuario de la SVSP
- Proyecto de renovación del parque automotor de la SVSP

11. Plan de mejoramiento institucional

El Plan de mejoramiento fue evaluado por la Contraloría con fecha 31 de diciembre de 2010 y presenta los siguientes resultados:

Estado de las metas del plan de mejoramiento

No. Metas Concertadas	No. Metas cumplidas al 100%	No. Metas Pendientes o en desarrollo	No. Metas vencidas a la fecha de corte	% Cumplimiento	% Avance
127	114	0	13	95.17%	95.17%

Logros relevantes obtenidos en el trimestre

- El presente Plan estaba conformado por 100 hallazgos y 200 metas, conforme fue aprobado en julio de 2010. Según Informe Final de Auditoría Regular realizada por la Contraloría General de la República a esta Entidad para la vigencia fiscal 2009, en la cual avaluaron el Plan de Mejoramiento Vigencia 2007, consideraron subsanados 29 hallazgos que conformaban el Plan actual; por lo tanto, quedó conformado así: 38 hallazgos de 2008 y 35 de vigencias anteriores (2005, 2006, 2007).
- De 127 metas que conforman este Plan, fueron cumplidas en su totalidad 114 metas, es decir, el 90%.
- De un total de 71 hallazgos que conforman este Plan, fueron subsanados 54 Hallazgos, es decir, el 76%.

Limitantes que afectan el cumplimiento:

- Proceso contractual en liquidación sobre el Sistema de Información Misional de la Entidad.
- Tablas de Retención Documental por adoptar y aplicar en su totalidad.
- Cronograma de acciones y estrategias por elaborar y desarrollar, orientado a fortalecer el Clima Organizacional

12. Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento

El MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran implementados en un 100% en la entidad. Las acciones de mejoramiento desarrolladas en el 2010 fueron las siguientes:

- En desarrollo de la Auditoria de Calidad los integrantes del Equipo MECI Operativo en conjunto con los Auditores de Calidad cumplieron con el propósito de actualización de todos los procesos y procedimientos durante el año 2010, de acuerdo al plan de mejoramiento producto de la auditoría de calidad desarrollada en el año 2009.
- Con el fin de socializar el sistema a los funcionarios de la Entidad en conjunto con comunicaciones se preparó una estrategia de comunicación, que se desarrolló durante los meses de julio y septiembre.
- En coordinación con cada uno de los integrantes del EMO, se actualizaron todos los indicadores de gestión de la Entidad.
- Se desarrolló un taller de socialización de los procedimientos, Planes de acción, compras, indicadores y SUITE VISIÓN EMPRESARIAL, durante los días 9, 10 y 11 de marzo con la participación de algunos integrantes del EMO.
- Durante el mes de marzo se desarrolló el levantamiento del mapa de riesgos por procesos y una capacitación.



- Producto de esta coordinación se levantaron los respectivos mapas de riesgos por proceso de toda la Entidad.
- El 25 de noviembre de 2010 se capacitó en Calidad a los funcionarios de la Oficina Jurídica y Gestión Documental.
- En el cronograma de preparación para las auditorías de certificación se tiene previsto una charla con los integrantes del EMO y los Auditores.

13. Evaluación de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

De acuerdo con lo previsto en el numeral 5.6.2 de la norma técnica de calidad: NTCGP 1000:2009, y a lo dispuesto en el procedimiento establecido en el sistema de gestión de calidad SVSP-PRO-4000-005, la Entidad realizó el Informe de Revisión, en el cual consta “información de entrada” para la revisión estratégica por la alta Dirección de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en adelante SGC.

Dicha revisión arrojó los siguientes resultados:

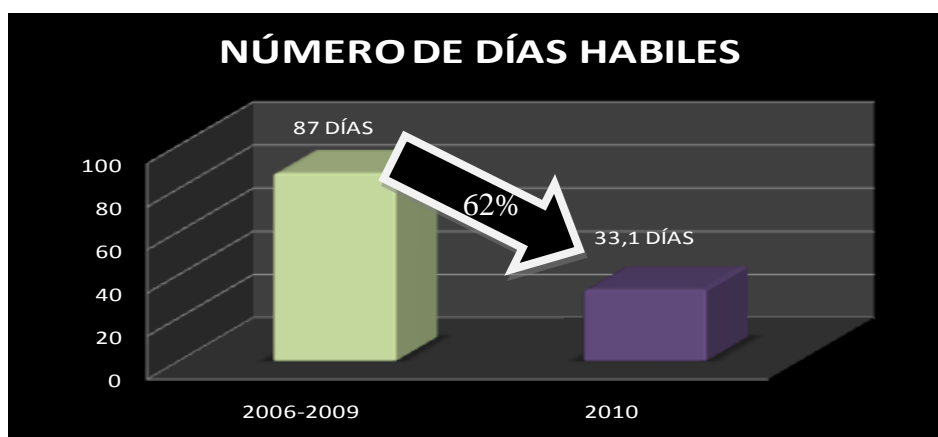
- La Entidad cuenta con el Grupo Operativo MECI y CALIDAD para desarrollar las acciones mejoramiento de los dos sistemas, con su respectivo plan operativo.
- Se realizó la auditoria conforme al alcance del SGC establecido en Manual de Calidad de la Entidad y el Plan de Auditoría preestablecido.
- Se auditó todos los numerales de las normas GP 1000:2004 e ISO 9001:2008 que aplican a la entidad. Los numerales 7.3 y 7.6. no aplican al SGC.
- Se resaltó el conocimiento del personal en su labor, la actitud hacia el mejoramiento, apertura y profesionalismo.
- La auditoría interna permitió mejorar el SGC y al equipo auditor se le certificó el número de horas, mediante entrega de diploma.
- Se encontraron 10 no conformidades mayores y 1 menor.
- Los dueños de proceso y/o coordinadores determinaron las causas para las no conformidades encontradas en los procesos y el respectivo Plan de Acción.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, se está implementado y requiere de su mejoramiento continuo, por ello, en el año 2010 se trabajó en varios aspectos anteriormente descritos, que beneficiaron el funcionamiento de todos los procesos y mejoraron la calidad de la información. Para el año 2011, se tiene establecido certificar a la Entidad en este sistema.

Para mayor información sobre el particular se puede leer el informe de revisión de la dirección al sistema el cual contiene todos los ítems evaluados por la Entidad.

14. Mejoramiento de los trámites institucionales

Producto de la adopción del Manual del Usuario y la racionalización de trámites, los tiempos en los trámites de la Delegada para la Operación disminuyeron en un 62%, esto es de ochenta y siete (87) días hábiles pasaron los Grupos de la Delegada a proferir decisiones promedio de treinta y tres punto diez (33,10) días hábiles tal y como se muestra en la gráfica siguiente:



Fuente: Delegada para Operación. Corte diciembre 30 de 2010

15. Acciones para garantizar la participación Ciudadana

La Delegatura para la Operación lideró para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional diferentes mesas de trabajo y reuniones relativas a los siguientes temas:

Actividad de Blindaje: Se elaboró un proyecto de Decreto de Blindados el cual fue concertado 100% con el subsector de las Blindadoras y Arrendadoras de Vehículos Blindados, los Gremios de Vigilancia y Seguridad Privada y la Policía Nacional, luego de recibir las observaciones de los mismos.

Capacitación: Se elaboraron siete (7) mesas de trabajo con las Escuelas, academias y Departamentos de Capacitación en Vigilancia y Seguridad Privada con el fin de elaborar una propuesta de modificación al Régimen de Capacitación existente.

Racionalización de Trámites:



Concepto de Uso de Suelo: Como parte de la política de racionalización de trámites y para continuar ofreciendo un mejor servicio, la Superintendencia de Vigilancia profirió la Resolución 3151 del 10 de mayo de 2010, mediante la cual estableció que no requerirá el concepto de uso de suelo para los trámites que se adelantan ante la entidad. Esta decisión busca promover el sector de la vigilancia y la seguridad privada, la creación de empresa y la autorregulación de los servicios.

El anterior acto administrativo modificó lo señalado en el artículo 174 de la Resolución 2852 de 2006 expedida por esta misma Entidad y a la fecha ha generado gran impacto para la SuperVigilancia, dado que existían múltiples requerimientos por este concepto a los vigilados y usuarios.

Modificación artículo 81 de la Resolución 2852 del 8 de agosto de 2006 – Credenciales de

Docentes: La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada mediante Resolución 3166 del 11 de mayo de 2010, modificó el artículo 81 de la Resolución 2852 de 2006, estableciendo que las Escuelas, Academias y Departamentos de Capacitación, serán los encargados de informar y registrar en la página web de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada www.supervigilancia.gov.co, en el link de NOVEDADES MENSUALES – REGISTRO DE DOCENTES, cada uno de los docentes que presten sus servicios educativos, una vez sean verificados los requisitos solicitados por cada Escuela, Academia y Departamento de Capacitación, para el área correspondiente.

Esta decisión no sólo otorga un beneficio para las Escuelas, Academias y Departamentos de Capacitación sino para los Docentes en vigilancia y seguridad privada quienes serán registrados directamente ante la Entidad. A su vez, para la SuperVigilancia representa una racionalización de aproximadamente quinientos cincuenta (550) trámites a la fecha, a razón de ciento veinte (120) trámites mensuales.

Foros: La Delegatura para la Operación desarrolló tres (3) foros virtuales con la ciudadanía y vigilados de la Entidad, resolviendo dudas o interrogantes relativos a los siguientes temas:

- Novedades de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada
- Límites en la Contratación de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada
- Modalidades y Medios en Vigilancia y Seguridad Privada

16. Planta de personal de la entidad y número de contratistas frente a las obligaciones asignadas

Número de servidores planta global: 93

Directivos:	6
Asesores:	8



Profesionales: 44
Técnicos: 13
Auxiliares: 22

Número de contratistas frente a las actividades asignadas: 22

Fuente: Delegada para Operación Corte: 31 de diciembre de 2010

17. Vinculación y evaluación meritocrática de gerentes públicos

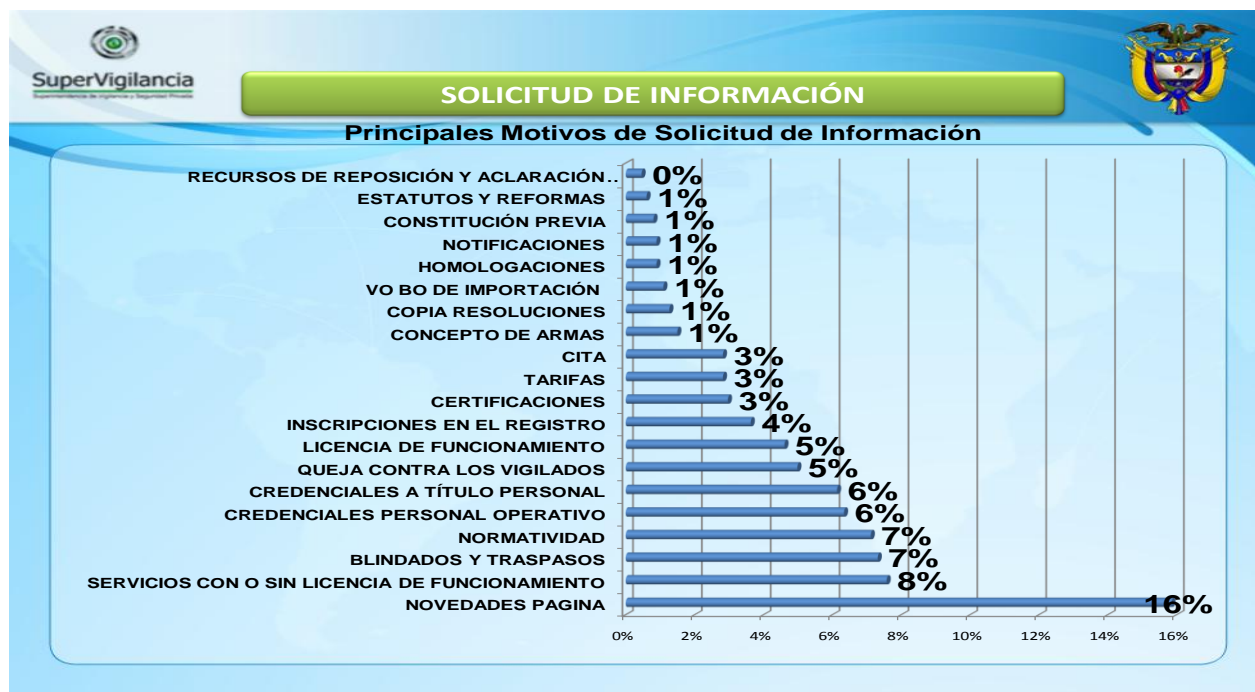
Durante la vigencia 2010 la vinculación de Gerentes Públicos se llevó a cabo observando las normas legales para tal efecto, atendiendo el procedimiento de selección de personal directivo, exigiendo además los requisitos de estudio y experiencia laboral establecidos en el Manual de Funciones y Requisitos Mínimos de la Entidad, y su evaluación durante la vigencia, señalándole a los Gerentes Públicos una serie de compromisos definidos en acuerdos de gestión, que se suscriben al momento de iniciar labores en sus cargos, dándole aplicabilidad al artículo 50 de la Ley 909 de 2004, evaluación que se realiza a todos los Gerentes Públicos dentro de los términos fijados.

18. Quejas y peticiones frecuentes por áreas y servicios institucionales

Clasificación de quejas y reclamos por áreas y servicios institucionales

Grupos	Diciembre	Noviembre	Octubre	Septiembre	Agosto	Julio	Junio	Mayo	Abril	Marzo	Febrero	Enero	Total general
Despacho.	1	1		4	1			1		1		1	10
Grupo de Comunicación Corporativa.		1		1			1			1	3	1	8
Grupo de Consultoría y Capacitación.	6	10	8	20	12	6	8	7	30	47	75	59	288
Grupo de Esquemas de Autoprotección.	11	20	19	17	8	15	28	19	14	17	10	8	186
Grupo de Inspección.	2		2	1	4	3	2	4	2	7	1	2	30
Grupo de Quejas.	208	241	230	280	299	269	353	376	324	394	346	296	3.616
Grupo de Sanciones.								2					2
Grupo Permisos de Estado													
Empresariales.	9	20	28	14	11	10	20	15	16	12	5	12	172
Grupo Registro y Atención al Usuario.	49	49	64	55	46	71	63	61	65	28		1	552
Oficina Jurídica.	24	48	13	9	7	3	10	9	5	16	7	1	152
Secretaría General.	5	11	6	4	6	5	3	7	1	2		1	51
Sistemas.	4	3	7	3	4	18	20	23	62	10	7	2	163
Total general	319	404	377	408	398	400	508	524	519	535	454	384	5.230

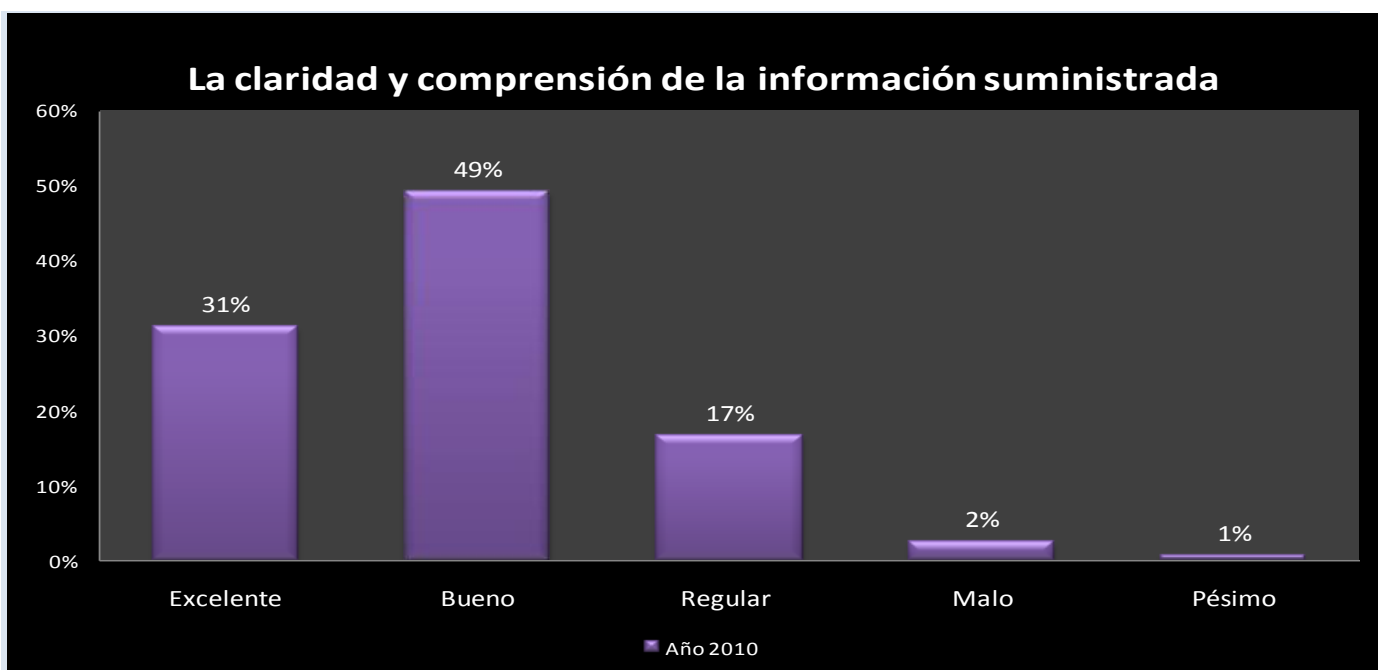
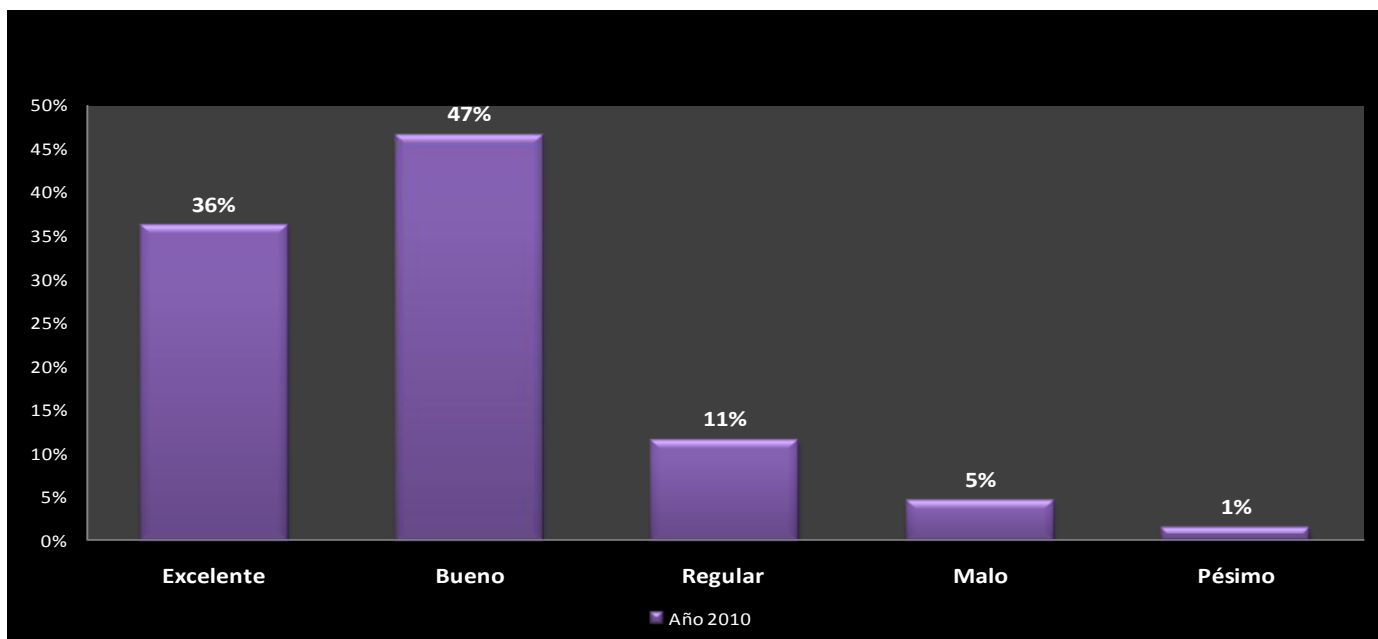
19. Peticiones de interés general



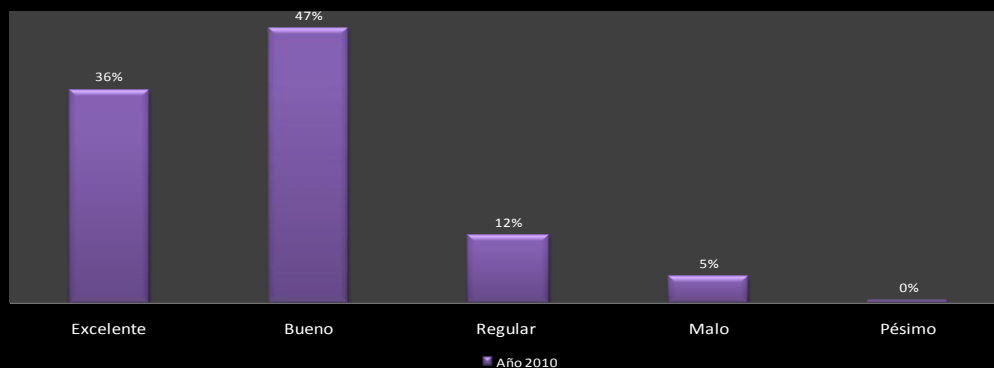
20. Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la Entidad

Realizada la encuesta a los usuarios y vigilados de los servicios de vigilancia y seguridad privada, se estableció que el índice de satisfacción del servicio prestado por la Entidad es del 74%, teniendo en cuenta el tiempo de respuesta en los trámites, la adecuación de las instalaciones de la Entidad, el trato respetuoso de los funcionarios, la calidad de las respuestas y el personal calificado de la SuperVigilancia.

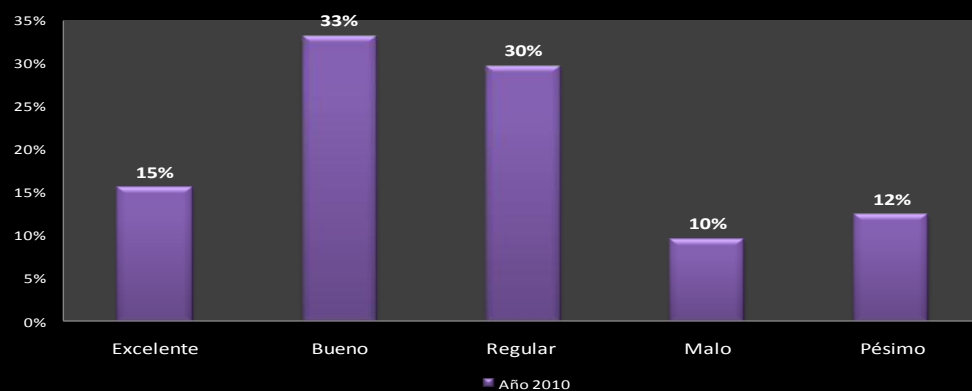
TRATO RESPETUOSO



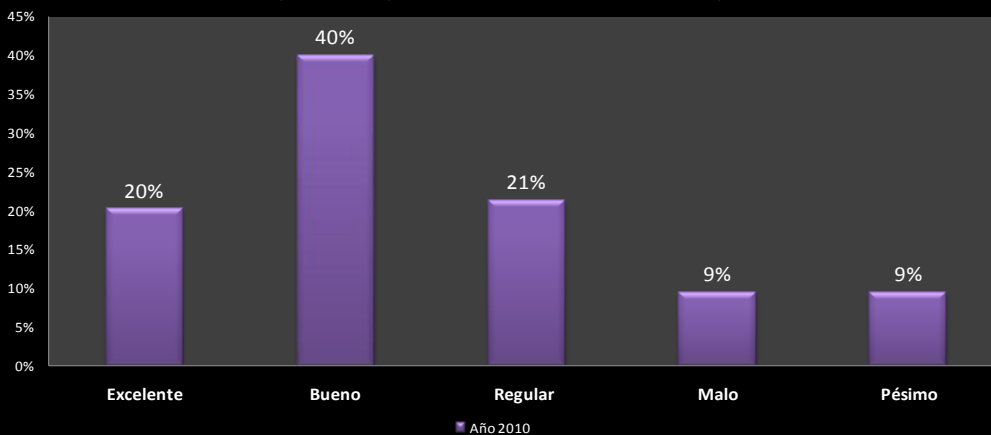
El conocimiento en el tema del funcionario que lo atendió



El tiempo de espera en la sala



El tiempo de respuesta al trámite o servicio que usted solicitó



Fuente: Delegada para la operación. Grupo Registro y Atención al Ciudadano.

Clasificación de quejas y reclamos

Grupos	Diciembre	Noviembre	Octubre	Septiembre	Agosto	Julio	Junio	Mayo	Abril	Marzo	Febrero	Enero	Total general
Despacho.	1	1		4	1			1		1		1	10
Grupo de Comunicación Corporativa.		1		1			1			1	3	1	8
Grupo de Consultoría y Capacitación.	6	10	8	20	12	6	8	7	30	47	75	59	288
Grupo de Esquemas de Autoprotección.	11	20	19	17	8	15	28	19	14	17	10	8	186
Grupo de Inspección.	2		2	1	4	3	2	4	2	7	1	2	30
Grupo de Quejas.	208	241	230	280	299	269	353	376	324	394	346	296	3.616
Grupo de Sanciones.								2					2
Grupo Permisos de Estado Empresariales.	9	20	28	14	11	10	20	15	16	12	5	12	172
Grupo Registro y Atención al Usuario.	49	49	64	55	46	71	63	61	65	28		1	552
Oficina Jurídica.	24	48	13	9	7	3	10	9	5	16	7	1	152
Secretaría General.	5	11	6	4	6	5	3	7	1	2		1	51
Sistemas.	4	3	7	3	4	18	20	23	62	10	7	2	163
Total general	319	404	377	408	398	400	508	524	519	535	454	384	5.230

21. Propuestas de mejoramiento por servicio o proceso de la Entidad

Los siguientes temas propuestos en el marco del documento CONPES, sirven para fortalecer el sector al que vigilamos y mejoran sustancialmente el servicio que prestamos.

- Licencia indefinida
- Apertura societaria
- Objeto societario amplio
- Racionalización de trámites
- Facultad de intervención (Régimen sancionatorio)
- Gobierno Corporativo
- Tarifas diferenciales por especialidad
- Capacitación

Proyecto de decreto de blindados

- Mejoramiento del control (Norma técnica)
- Registro de usuarios

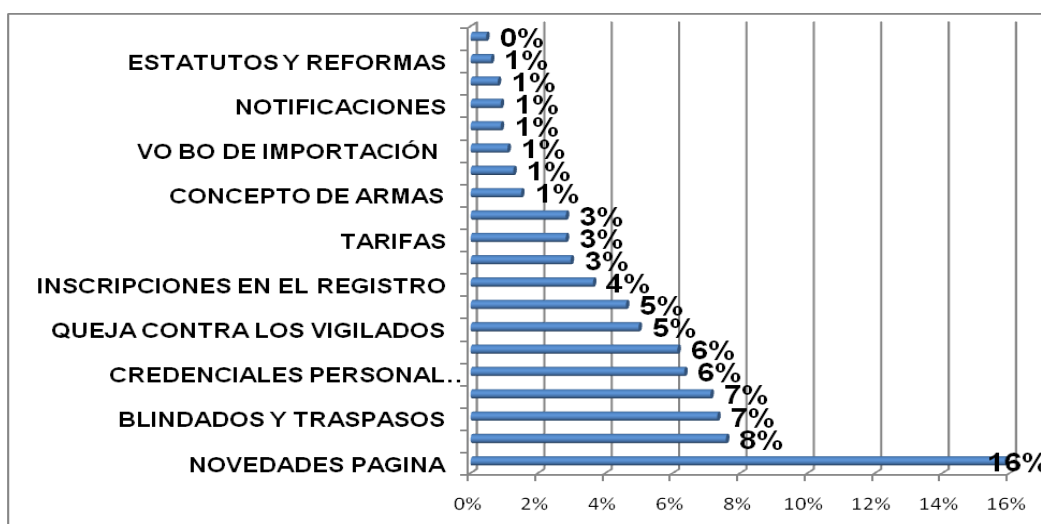
- Protección a compradores con registro en blindadoras
- Política de conocimiento del cliente (Oficial de cumplimiento)
- El vehículo blindado como medida blanda de autoprotección (nive III)
- Derecho de autoprotección moderada (excepto en los niveles IV y superiores)
- Responsabilidad social empresarial

Proyectos de Inversión 2011-2014

- Proyecto de mejoramiento de la capacidad tecnológica a nivel nacional
- Proyecto de Adquisición, adecuación y dotación de las instalaciones de la SVSP sede Bogotá,
- Proyecto de administración, manejo y recaudo de la cuota de contribución de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada a nivel nacional,
- Proyecto de implementación del centro de atención al usuario de la SVSP
- Proyecto de renovación del parque automotor de la SVSP

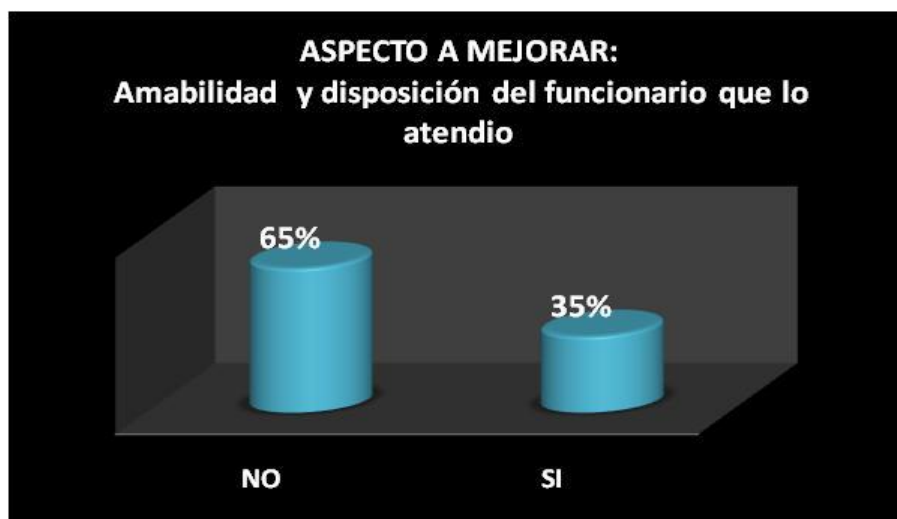
Para seguir mejorando el servicio a nuestros usuarios durante el 2011 la entidad se propone igualmente, establecer la estrategia “Derecho al Turno” de la Delegada para la Operación, el cual consiste en respetar el orden en la radicación de los permisos de estado que radica cada uno de los vigilados o usuarios.

22. Derechos y servicios priorizados por grupos de interés



23. Problemas del servicio institucional identificados por grupos de beneficiarios

Mejora continua: De acuerdo a la última encuesta realizada en diciembre sobre una muestra de 301 ciudadanos los siguientes aspectos son susceptibles de mejora por parte la Entidad.



El 35% de los encuestados para el 2010 consideran que un aspecto a mejorar es la amabilidad y disposición del funcionario; el 65% piensa que no es un aspecto a mejorar.



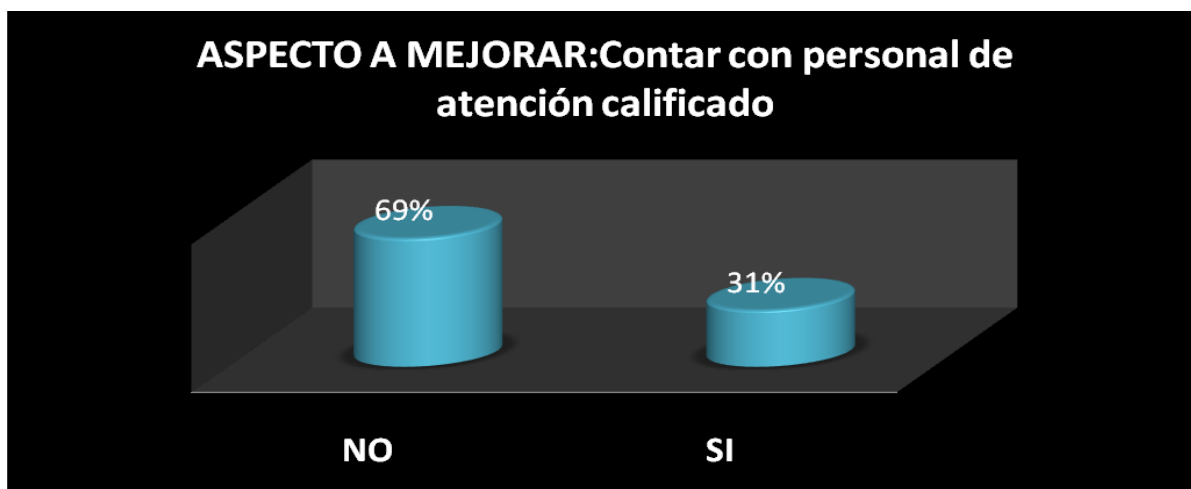
El 73% considera que las instalaciones físicas de la oficina de atención al ciudadano no es un aspecto a mejorar, lo que concuerda con los resultados presentados en el punto 4 de este informe.



De los 5 puntos evaluados como aspectos de mejora, el de rapidez en la respuesta de trámite es el único que los encuestados consideran en un gran porcentaje como aspecto a mejorar. Es así, como solo el 25% para diciembre de 2010 de los encuestados, afirman que la rapidez en la respuesta en los trámites no es un aspecto a mejorar.

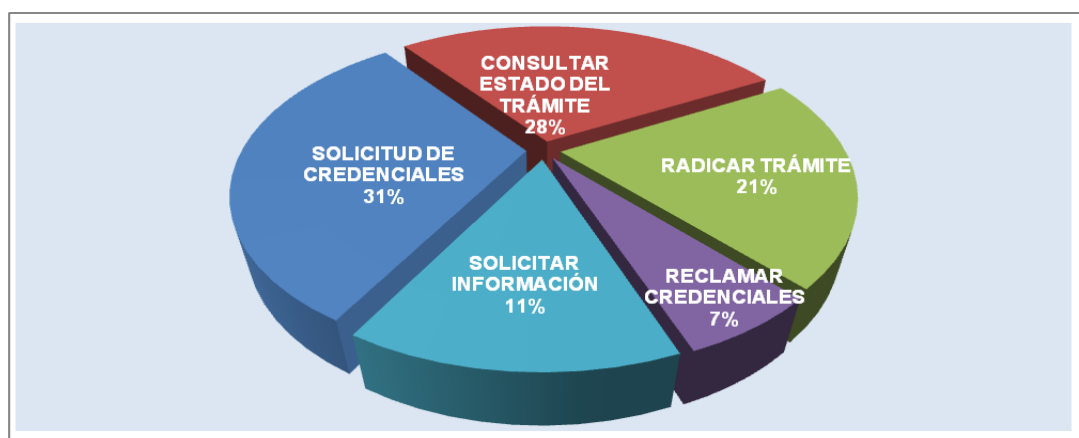


Sólo el 28% consideran como aspecto a mejorar la calidad en la respuesta obtenida y el 72% de las personas encuestadas en el 2010, consideran que no es un aspecto a mejorar. Estos datos guardan directa relación y concordancia con los reportados en el numeral uno y dos de este documento.



Sólo el 31% considera que contar con personal de atención calificado es un aspecto a mejorar, lo que indica que más del 50% considera que a diciembre de 2010 la entidad cuenta con personal calificado.

24. Principales programas o servicios solicitados



Fuente: Delegada para Operación



FIN