

INFORME DE RENDICION DE CUENTAS 2016

FERNANDO MARTINEZ BRAVO
Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada

TABLA DE CONTENIDO

	INTRODUCCIÓN	3
1.	ANTECEDENTES DEL SECTOR	4
2.	SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA	5
2.1.	Misión	5
2.2.	Visión	5
2.3.	Política de calidad	6
2.4.	Objetivos	6
2.5.	Competencia	6
2.6.	Funciones	6
3.	ORGANIGRAMA	9
4.	PLAN DE ACCIÓN	10
4.1.	Plan de Acción 2016	10
5.	EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA EN COLOMBIA	10
5.1.	Distribución de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia	11
5.2.	Tamaño de las empresas de vigilancia y seguridad privada.	12
6.	GESTIÓN FINANCIERA	12
6.1.	Recaudo contribución	12
6.2.	Recaudo por contribución multas y sanciones	13
6.3.	Recaudo de Cartera	14
7.	GESTIÓN MISIONAL	15
7.1	Permisos de Estado	15
7.1.1.	Plan de Desatraso	17
7.1.2.	Derechos de petición	18
7.1.3.	Trámites con transparencia	19
7.1.4.	Armas no letales	20
7.1.5.	Inclusión Laboral y de género	20
7.1.6.	capacitación y entrenamiento	20
7.1.7.	cooperativas de trabajo asociado	20
7.1.8.	Exámenes psicofísicos	21
7.2.	Control Inspección y Vigilancia	21
7.2.1.	Grupo Quejas	21
7.2.2.	Grupo Inspección	22
7.2.3.	Grupo Sanciones	23
8.	GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	24
8.1.	Atención a PQR	24
8.2.	Contact Center y Call Center	24
8.2.1.	Atención personalizada-Contact Center	25
8.2.2.	Atención personalizada-Call Center	26
9.	PLAN DE MEJORAMIENTO	26
10.	MEJORAS	26
10.1.	Rediseño institucional y nueva sede SuperVigilancia.	26
10.2.	Implementación del gestor documental y sede electrónica	27
10.3.	Mejoramiento sistemas de información	28
11.	GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL- GACIN	29
11.1.	Seguimiento a resultados operativos De La RASCI	29
11.2.	Reuniones de Coordinación Intersectorial	31
11.3.	Convenio De Cooperación Interinstitucional	26
11.4.	Seguimiento y análisis de novedades delictivas año 2016	34
12.	GESTIÓN JURIDICA	38
12.1.	Tramites de atención a recursos	38
12.2.	Trámite de conceptos, consultas y peticiones	38
12.3.	Cobro Persuasivo y Coactivo	38
12.4.	Sustanciación 2016	40
12.5.	Clasificación de la cartera	41
12.6.	Defensa judicial	43

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es un organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera, que tiene por objeto misional la regulación, el control, inspección y la vigilancia de los servicios de vigilancia y seguridad privada considerados como servicio público primario y que, de conformidad por la Ley, son prestados por los particulares con permiso previo del Estado.

En su misión institucional, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada, tiene el inmenso compromiso de velar por el fortalecimiento de la seguridad ciudadana, a partir del efectivo ejercicio de sus atribuciones legales generar no sólo un clima de confianza en el sector, sino de contribuir a la generación de altos estándares de transparencia, eficacia y optimización en la prestación del servicio por parte de las personas naturales y jurídicas que han obtenido la licencia administrativa y se dedican a las distintas labores que integran el concepto de vigilancia y seguridad ciudadana.

Es pertinente informar que este documento presenta los diferentes escenarios desde los que se puede medir y analizar la gestión de una entidad pública, a saber: diagnóstico del sector, objeto de su control, gestión administrativa y financiera, gestión misional, gestión para el fortalecimiento estratégico.

Bajo estos postulados, en este documento se hace una presentación de los resultados de la gestión realizada durante la vigencia 2016, del estado de realización de las metas trazadas en los diferentes planes de la entidad, del diagnóstico del sector de la vigilancia y la seguridad privada y del manejo de los recursos a cargo de la Superintendencia, con el firme propósito de someternos a la observación del sociedad civil y a los rigores del control ciudadano de la ciudadanía en general, los cuales sin duda redundarán en la mejora constante de la buena administración de la Entidad y de la adecuada supervisión del sector de la vigilancia y seguridad privada.

ANTECEDENTES DEL SECTOR

El sector de la vigilancia y seguridad privada en Colombia tiene sus inicios hace aproximadamente 43 años; los primeros intentos de regulación se dieron en la década de los sesenta, correspondiéndole inicialmente a la Policía Nacional y posteriormente, al Ministerio de Defensa Nacional, la expedición de licencias de funcionamiento a los servicios de vigilancia y seguridad privada, etapa que duró hasta comienzos de los noventa¹, cuando esta responsabilidad recayó en el Servicio de Inteligencia Colombiana –SIC- y más tarde, en el Departamento Administrativo de Seguridad –DAS-, organismos a los que además, les correspondió, por primera vez adelantar labores de control sobre el sector.

Fue un proceso que llegó hasta 1993, cuando se desarrolló el marco regulatorio específico para el sector, a través de la Ley 61, que le confirió al Presidente de la República facultades extraordinarias para, entre otras cosas, reglamentar todo lo concerniente a las actividades de vigilancia y seguridad privada y de armas.

Norma que fue complementada con la Ley 62 del mismo año, que crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, ente adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, encargado de ejercer **“...control, inspección y vigilancia sobre todas las personas naturales y jurídicas que desarrollen actividades de vigilancia y seguridad privada y sus usuarios, de conformidad con lo establecido en la ley”**².

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

Han pasado 22 años desde entonces. Los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada evolucionan con el pasar de los días, por lo que la Entidad de control y el marco regulatorio deben adecuarse y dinamizarse permanentemente, con el fin de ejercer un mejor y mayor control a un sector económicamente destacable, gran generador de empleos, que debe ser controlado por el Estado, debido a los riesgos y externalidades que genera.

Son más de 20 años de historia, en que los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en Colombia presentan una tendencia positiva. Su crecimiento a lo largo del tiempo es altamente destacable, pues de 763 Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en 1994, se ha pasado a 5.817 servicios en el año 2014.

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

² Artículo 7 del Decreto- Ley 356 de 1994.

1. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es un organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera, dotado de personería jurídica³ que cumple la función delegada del señor presidente de la república⁴ por ley de ejercer inspección control y vigilancia sobre el servicio público de seguridad privada⁵

Durante la vigencia 2015 el Gobierno Nacional emitió nuevos lineamientos contenidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, referentes al impacto de la gestión de las entidades públicas, la Supervigilancia, realizó labores de revisión y reformulación de la planeación estratégica de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada para el cuatrienio 2015-2018, determinando así la necesidad de modificar la misión y la visión institucionales, enfocándolas a la obtención de los fines últimos de su gestión, tales como la confianza pública, la seguridad ciudadana, la armonía social y la convivencia.

En virtud de lo anterior bajo Resolución **20157100043417 de 31 de julio 2015** la Supervigilancia adopta su nueva visión y misión, las cuales se enuncian a continuación:

2.1. Misión:

“Ejercer desde el punto de vista técnico y administrativo el control, inspección y vigilancia sobre el servicio público de vigilancia y seguridad privada en Colombia, contribuyendo a garantizar la confianza pública, la seguridad ciudadana, la armonía social y la convivencia, desarrollando mecanismos que promuevan la calidad, transparencia, responsabilidad, respeto y compromiso para el cumplimiento de los fines del Estado.”

2.2. Visión:

“En el 2018 la SVSP será reconocida por su liderazgo en el control, inspección, vigilancia del sector, apoyados en la coordinación interinstitucional, con un equipo humano profesional y capacitado, aplicando buenas prácticas de operación y soportados en sistemas de información confiables y oportunos, evidenciando resultados en la protección de los derechos humanos, protección a los usuarios de los servicios de VSP, y con un mejoramiento continuo en los niveles de seguridad y en la confianza pública.”

2.3. Política de Calidad

³ Parágrafo de Artículo 76 y Artículo 71 de la Ley 1151 de 2007.

⁴ Constitución Política Colombiana, Artículo 189 Numeral 22.

⁵ Sentencia C-995 de 2004.

“El equipo humano de la entidad ejerce el control, inspección y vigilancia sobre el servicio público de vigilancia y seguridad privada en Colombia contribuyendo a mejorar la calidad del mismo, comprometido con el cumplimiento de los requisitos legales reglamentarios, los requisitos del cliente, los objetivos estratégicos, la aplicación de los valores institucionales y el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad”

2.4. Objetivos

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

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

2.5. Competencia

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

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

2.6. Funciones

Para el cumplimiento de los objetivos previstos la Superintendencia, como ente responsable de dirigir, coordinar y ejecutar las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los servicios de vigilancia y seguridad privada que se desarrollen en el territorio nacional, cumplirá con las siguientes funciones⁶:

⁶ Artículo 2 del Decreto 2355 2006.

Funciones de Reglamentación y Autorización

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

Funciones de Asesoría y Coordinación

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

Funciones de Información

- a. Desarrollar y administrar un sistema de información detallado respecto de los riesgos que genera la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada objeto de su competencia.
- b. Llevar el registro de las organizaciones prestadoras de servicios de vigilancia y seguridad privada.
- c. Mantener informada a la ciudadanía sobre los alcances de las actividades o servicios de vigilancia y seguridad privada y sobre las obligaciones de las personas naturales y jurídicas autorizadas para desarrollarlas.
- d. Organizar y establecer una red de comunicación permanente con los organismos de seguridad del Estado, con la finalidad de intercambiar información para agilizar los trámites y optimizar la calidad de dicha información sobre los vigilados.
- e. Establecer sistemas de evaluación del desempeño de los entes vigilados y hacer transparente la calidad del servicio que prestan.

Funciones de Instrucción

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

Funciones de Vigilancia e Inspección

- a. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan el servicio de Vigilancia y Seguridad Privada.

- b. Coordinar con la Dirección General de la Policía Nacional, con el Comando General de las Fuerzas Militares y otras entidades estatales, el apoyo en la realización de visitas de inspecciones y demás actividades relacionadas con la prestación de los servicios vigilados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Funciones de Investigación

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

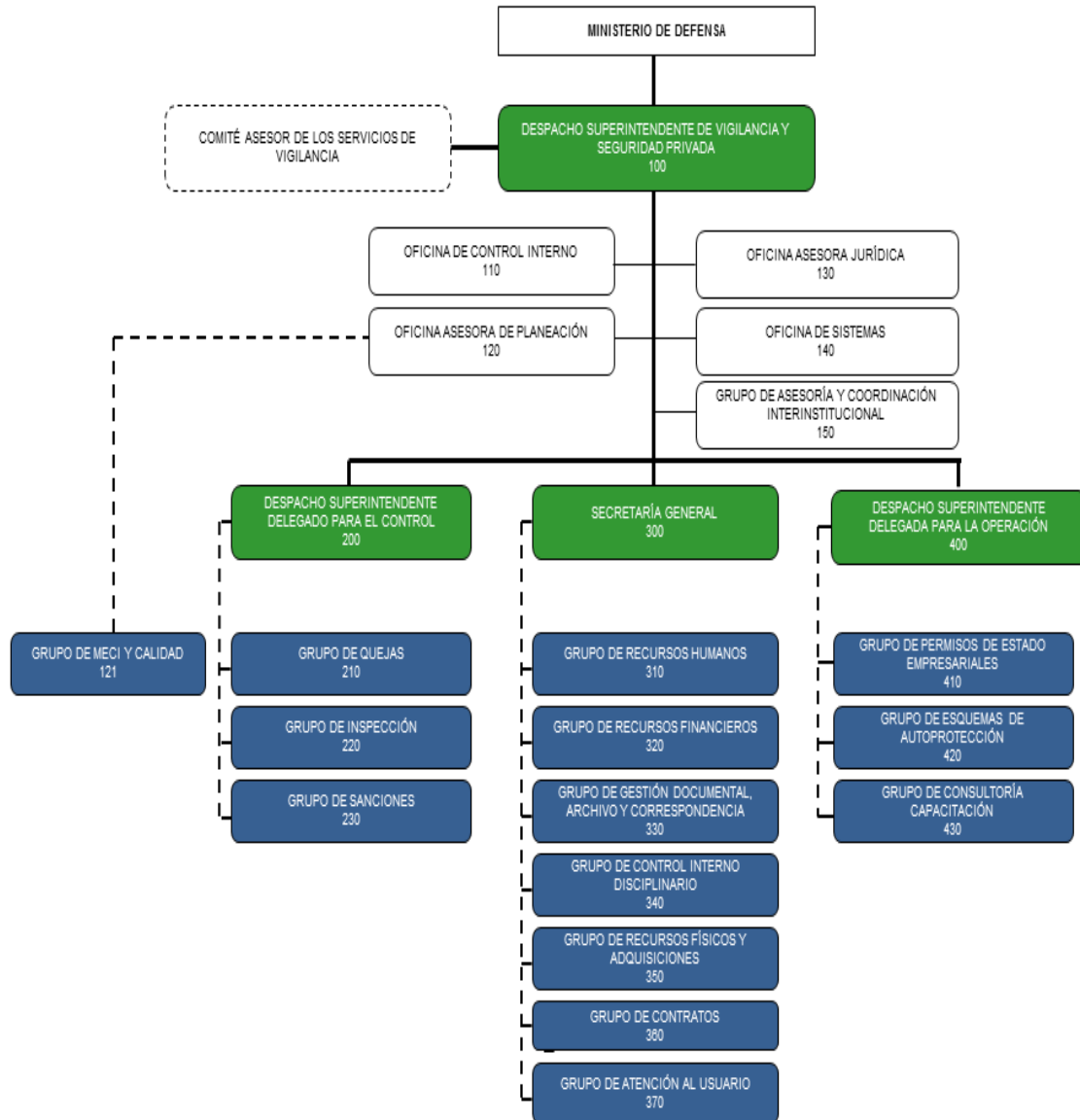
Funciones de Sanción

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

Funciones de Trámites

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

2. ORGANIGRAMA



4. PLAN DE ACCIÓN

4.1 Plan de Acción 2016

Para la vigencia 2016, el Plan de Acción Institucional tuvo un cumplimiento del **91,3%**, presentando el mayor número de tareas incumplidas en los procesos de inspección control y vigilancia, tal como se observa en el siguiente cuadro:

PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL 2016			% Cumplimiento del Plan		91,3%		
			% Avance del Plan		91,3%		
Proceso	N° de tareas planeadas	N° de tareas planeadas a la fecha	N° de tareas finalizadas	N° de tareas vencidas	N° de tareas pendientes por iniciar	% Avance Plan	% Cumplimiento II Trimestre
COMUNICACIONES	18	18	17	1	0	94%	94%
PLANEACION	11	11	11	0	0	100%	100%
GESTIÓN DE CALIDAD	4	4	4	0	0	100%	100%
GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	8	8	8	0	0	100%	100%
PERMISOS DE ESTADO	19	19	17	2	0	89%	89%
CONTROL, INSPECCION Y VIGILANCIA	28	28	21	7	0	75%	75%
GESTIÓN JURIDICA	9	9	7	2	0	78%	78%
RECURSOS HUMANOS	22	22	22	0	0	100%	100%
RECURSOS FINANCIEROS	25	25	24	1	0	96%	96%
GESTIÓN INFORMÁTICA Y SISTEMAS	4	4	4	0	0	100%	100%
GESTIÓN DOCUMENTAL	9	9	8	1	0	89%	89%
DESPACHO	3	3	3	0	0	100%	100%
TOTAL	160	160	146	14	0	91,3%	91,3%

5. EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA EN COLOMBIA

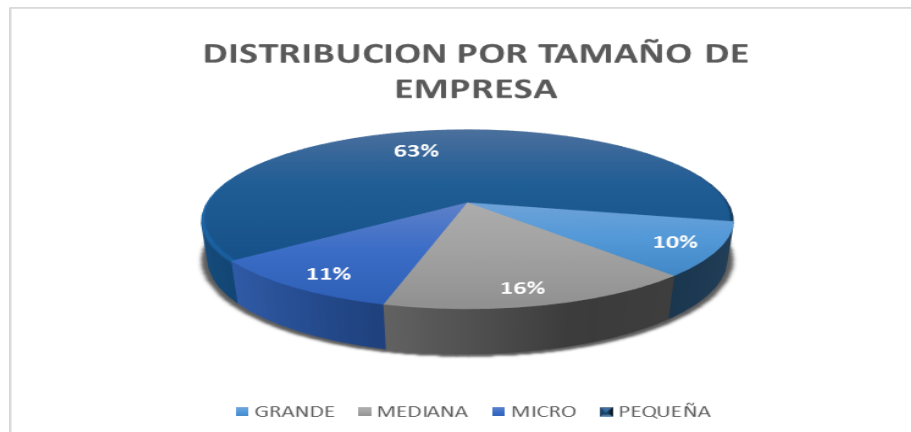


En la actualidad el sector de la vigilancia y seguridad privada en Colombia se puede dividir en dos grandes grupos: los esquemas de autoprotección que son los destinados a personas naturales o jurídicas para que puedan ejercer su propia protección (Departamentos de Seguridad, Servicios Comunitarios y Especiales y uso de Vehículos y elementos Blindados) y los Esquemas de Vigilancia Privada que derivan de su actividad un lucro comercial.

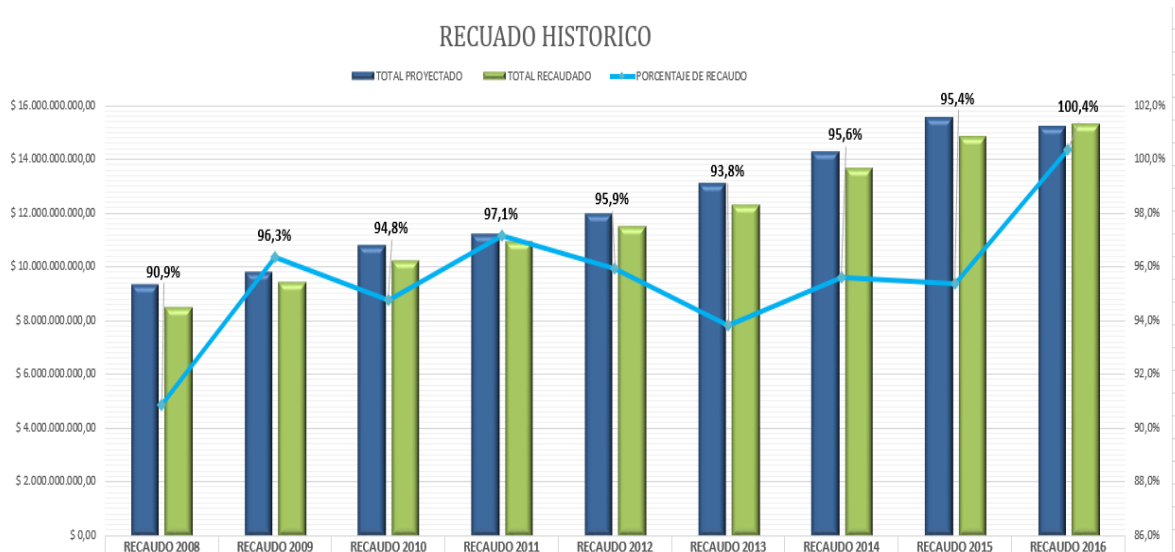
5.1 Distribución de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia

SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA REMUNERADA - Personas Jurídicas	N°	% Servicios de Vigilancia Privada	% Total Servicios
EMPRESAS DE VIGILANCIA CON ARMAS	596	68,4%	9,8%
EMPRESAS DE VIGILANCIA SIN ARMAS	57	6,5%	0,9%
COOPERATIVAS DE VIGILANCIA	48	5,5%	0,8%
TRANSPORTADORAS DE VALORES	8	0,9%	0,1%
ESCUELAS DE CAPACITACION	89	10,2%	1,5%
EMPRESAS ASESORAS	19	2,2%	0,3%
EMPRESAS BLINDADORAS	32	3,7%	0,5%
EMPRESAS ARRENDADORAS	22	2,5%	0,4%
TOTAL VIGILANCIA PRIVADA REMUNERADA	871	100,0%	14%
ESQUEMAS DE AUTOPROTECCIÓN	N°	% Esquemas de Autoprotección	% Total Servicios
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PERSONAS JURIDICAS	549	98,4%	9,0%
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PERSONAS NATURALES	7	1,3%	0,1%
SERVICIOS COMUNITARIOS	2	0,4%	0,0%
TOTAL ESQUEMAS DE AUTOPROTECCIÓN	558	100%	9%
OTROS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA	N°	% Otros Servicios de Seguridad Privada	% Total Servicios
DEPARTAMENTOS DE CAPACITACION	15	0,3%	0,2%
CONSULTORES, ASESORES, INVESTIGADORES	3680	79%	60,5%
IMPORTADORES Y COMERCIALIZADORES DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	963	20,7%	15,8%
TOTAL OTROS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA	4658	100%	77%
TOTAL	6.087		

5.2 Tamaño de las empresas de vigilancia y seguridad privada.



6. GESTIÓN FINANCIERA

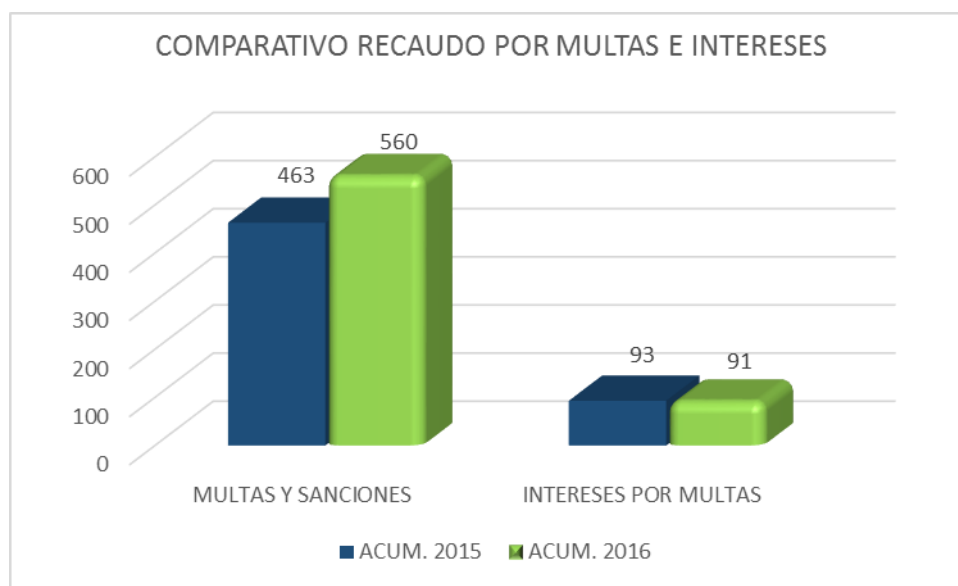


6.1 Recaudo contribución

Como se evidencia en la gráfica, el recaudo por concepto de la cuota de contribución ha superado el 100% del total proyectado durante las últimas vigencias. Lo anterior, gracias a las diferentes estrategias de gestión que aplica la entidad para ejecutar control sobre sus vigilados, así mismo la aplicación de la

cuota de contribución a los importadores y comercializadores de equipos tecnológicos aumento de manera significativa el recaudo. Es importante aclarar que el presupuesto de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, tiene como única fuente los recursos propios, es por esto que la efectividad en el recaudo de la cuota de contribución permite cubrir los gastos de sostenimiento de la entidad tales como: Gastos de Personal, Gastos de Generales, Proyectos de Inversión, Pago de Impuestos, Sentencias y Conciliaciones.

6.2 Recaudo por contribución multas y sanciones



CONCEPTO	ACUM. 2015	ACUM. 2016	VARIACION	%
MULTAS Y SANCIONES	463	560	97	17%
INTERESES POR MULTAS	93	91	-2	-2%
TOTAL RECAUDO	556	651	95	16%

Fuente: Grupo Financiero-Contable

Como se observa en la gráfica anterior, el recaudo por multas incrementó en un 17% respecto a la vigencia 2015.

En cuanto al Recaudo por concepto de intereses por multas, este se disminuyó en un 2% respecto a la vigencia 2015

Al finalizar la vigencia existen 272 expedientes en proceso coactivo por concepto de multas, los cuales ascienden a la suma de \$5.663.324.456.

La Entidad ha venido efectuado el cobro persuasivo solicitando la información a las entidades respectivas sobre la dirección y bienes existentes de los socios, para posteriormente constituir el título ejecutivo vinculando a los socios solidariamente responsables pero en proporción a su participación en la sociedad.

Del mismo modo nos encontramos proyectando la política con la cual se busca tipificar y determinar el procedimiento de castigo de cartera.

6.3 Recaudo de Cartera

RECAUDO	2011	2012	2013	2014	2015	2016
CARTERA 2008	\$ 309.634.875,00	\$ 250.026.618,00	\$ 440.077.391,00	\$ 596.158.543,00	\$ 567.780.732,00	\$ 394.337.761,68
INTERESES	\$ 72.507.454,00	\$ 132.221.589,00	\$ 232.044.229,00	\$ 321.720.003,00	\$ 215.247.724,00	\$ 224.466.257,96
RECUPERACIONES	\$ 850.426.994,00	\$ 38.361.680,00	\$ 297.519.709,00	\$ 342.038.307,00	\$ 210.637.279,00	\$ 647.655.982,85
SIN IDENTIFICAR	\$ 23.371.266,00	\$ 10.549.005,00	\$ 4.439.923,00	\$ 15.799.730,00	\$ 21.484.084,00	\$ 12.506.525,00
PAGOS EN EXCESO			\$ 77.602.602,00		\$ 98.658.789,00	
RECUPERACIÓN DE CARTERA	\$ 1.255.940.589,00	\$ 431.158.892,00	\$ 1.051.683.854,00	\$ 1.275.716.583,00	\$ 1.113.808.608,00	\$ 1.278.966.527,49
TOTAL RECAUDO			\$ 12.320.797.714,00	\$ 13.696.052.663,00	\$ 15.999.648.221,00	\$ 16.177.935.271,28

Fuente: Grupo Recursos Financieros * Datos a 31 de Diciembre de 2016

La gestión de la cartera de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, ha permitido recaudar los pagos pendientes de contribución de las vigencias anteriores, debido a la labor realizada por la oficina de Recursos Financieros, que ha efectuado actividades para mejorar la eficiencia del cobro persuasivo, el cual contempla el emplazamiento y la liquidación oficial o de aforo.

Considerando que los servicios de fabricación, importación, instalación, comercialización, arrendamiento y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada (Inscritos en el registro) no se les había realizado el cobro de la contribución en las vigencias anteriores al 2016, el Grupo de Recursos Financieros mediante emplazamientos y la gestión de cobro efectuada ha obtenido el siguiente recaudo:

RECAUDO	2016
RECUPERACION COMERCIALIZADORES	\$ 1.050.531.964,72
INTERESES COMERCIALIZADORES	\$ 1.319.573.601,41
TOTAL RECAUDO	\$ 2.370.105.566,13

Fuente: grupo recursos financieros * datos a 31 de diciembre de 2016

7. GESTIÓN MISIONAL

7.1. Permisos de Estado

Dentro de su estructura, la SuperVigilancia, la Delegada para la Operación de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada constituye uno de los procesos misionales que integran la Entidad, a su vez de esta hacen parte, los grupos de Permisos de Estado Empresariales, Esquemas de Autoprotección y Consultoría y Capacitación; de manera primigenia esta Delegada tiene a su cargo la autorización de los diferentes servicios que integran el sector de la Vigilancia y Seguridad Privada en nuestro País, con el propósito de alcanzar los objetivos misionales y propender por la seguridad ciudadana y la confianza pública, partiendo del concepto de seguridad entendida como un servicio público esencial, se adelantaron durante el año 2016, las siguientes actuaciones administrativas, observando en cada una de ellas los principios básicos y el apego a la Constitución y la Normatividad vigente.

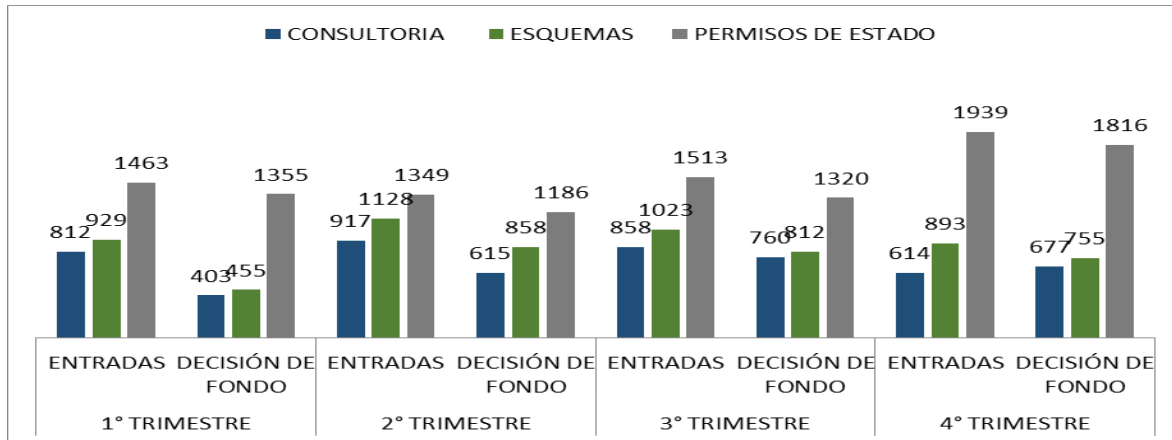
En el año 2016, ante la Delegada para la Operación se radicaron 13.438 trámites, de los cuales se decidieron de fondo 11.012, lo que representa una evacuación que equivale a 81,95% en el año.

TABLA ESTADO DE TRAMITES POR TRIMESTRE

2016								
	1° TRIMESTRE		2° TRIMESTRE		3° TRIMESTRE		4° TRIMESTRE	
TRAMITES	ENTRADAS	DECISIÓN DE FONDO	ENTRADAS	DECISIÓN DE FONDO	ENTRADAS	DECISIÓN DE FONDO	ENTRADAS	DECISIÓN DE FONDO
CONSULTORIA	812	403	917	615	858	760	614	677
ESQUEMAS	929	455	1128	858	1023	812	893	755
PERMISOS DE ESTADO	1463	1355	1349	1186	1513	1320	1939	1816
TOTAL TRIMESTRE	3204	2213	3394	2659	3394	2892	3446	3248

FUENTE: MATRICES DE TRAMITES, SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA OPERACIÓN Y LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRAFICA ANALISIS DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES



Fuente: matrices de trámites, superintendencia delegada para la operación y los servicios de vigilancia y seguridad privada

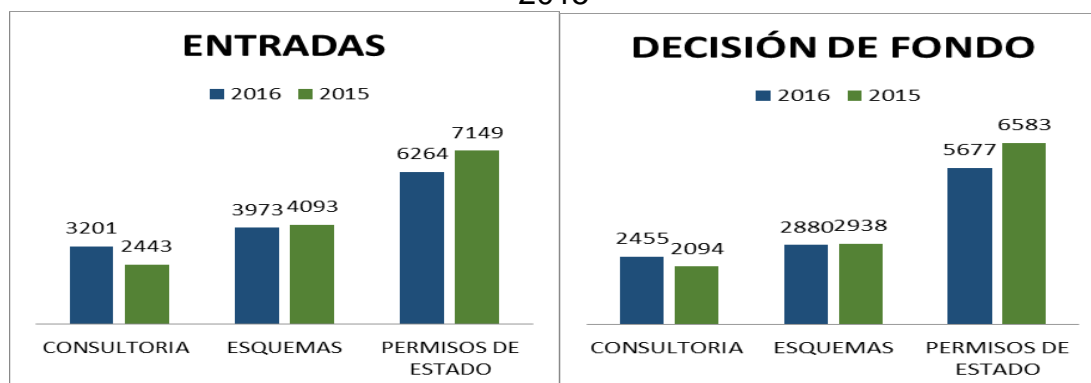
A continuación se observa el comportamiento comparativo de los trámites radicados durante las vigencias 2015 y 2016.

TABLA. COMPARATIVO TRAMITES 2016-2015

	2016	2015
ENTRADAS	13438	13685
TRAMITADAS	11012	11615
EN ESTUDIO	2426	2070

Fuente: matrices de trámites, superintendencia delegada para la operación y los servicios de vigilancia y seguridad privada

GRAFICA COMPARATIVO ENTRADAS Y DECISIONES DE FONDO 2016 Vs 2015



Fuente: matrices de trámites, superintendencia delegada para la operación y los servicios de vigilancia y seguridad privada

TRÁMITES RADICADOS Y GESTIONADOS POR CADA UNO DE LOS GRUPOS DE LA DELEGADA PARA LA OPERACIÓN DURANTE EL AÑO 2016.

TABLA. COMPARATIVO TRAMITES 2016-2015

	CONSULTORIA	ESQUEMAS	PERMISOS DE ESTADO	TOTAL
ENTRADAS 2016	3201	3973	6264	13438
DECISION DE FONDO 2016	2455	2880	5677	11012
ENTRADAS ATRASO 2015	323	741	531	1595
ESTUDIO 2015	172	917	409	1498
REQUERIMIENTOS	33	125	57	215
ESTUDIO 2016	713	968	530	2211
TOTAL ENTRADAS	3524	4714	6795	15033

Fuente: matrices de trámites, superintendencia delegada para la operación y los servicios de vigilancia y seguridad privada

7.1.1. PLAN DE DESATRASO Y DESCONGESTIÓN

Como parte de las estrategias adoptadas por esta Delegada, se diseñó, un Plan de Choque para dar trámite a 1595 solicitudes pendientes de la vigencia 2015, mediante la implementación de planes de trabajo cuyo enfoque permitía gestionar el atraso y al mismo tiempo evacuar los trámites de la vigencia 2016 evitando un represamiento mayor.

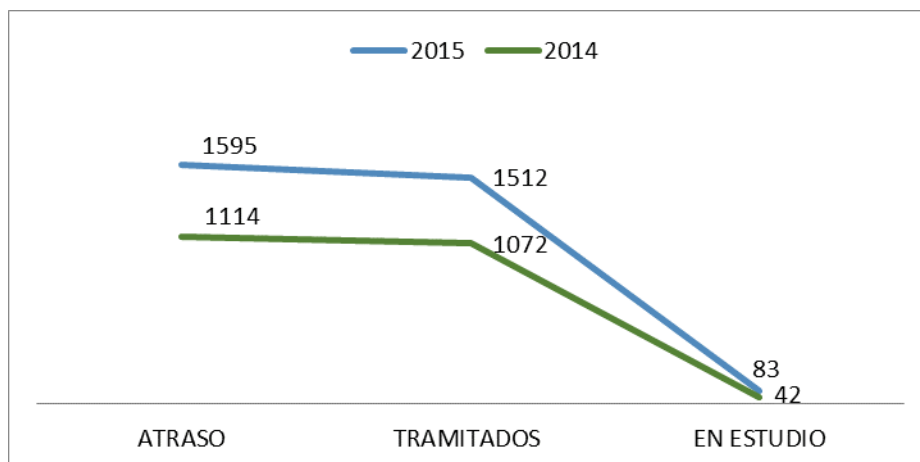
A continuación se muestra el detalle de las actuaciones derivadas del plan enunciado.

TABLA. ESTADO DE DESATRASO 2015

GRUPO	ATRASO	TRAMITADOS	EN ESTUDIO
CONSULTORIA	323	313	10
ESQUEMAS	741	736	5
PERMISOS DE ESTADO	531	463	68
TOTAL	1595	1512	83

Fuente: matrices de trámites, superintendencia delegada para la operación y los servicios de vigilancia y seguridad privada

GRAFICA COMPARACIÓN DEL DESATRASO 2015-2014

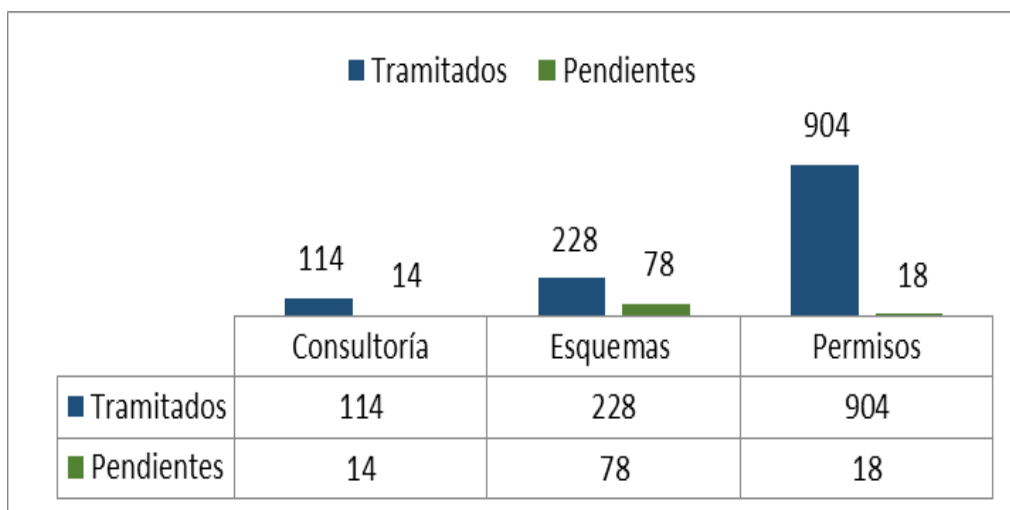


Fuente: matrices de trámites, superintendencia delegada para la operación y los servicios de vigilancia y seguridad privada

7.1.2. DERECHOS DE PETICIÓN

Para la Delegada para la Operación de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada ha sido una preocupación constante velar por que su objeto misional se desarrolle conforme a los fines que le imponen la Ley y la Constitución. Con ese objetivo, se delegó la gestión de atención exclusiva de los derechos de petición al interior de cada grupo.

GRAFICA. DERECHOS DE PETICIÓN POR GRUPO



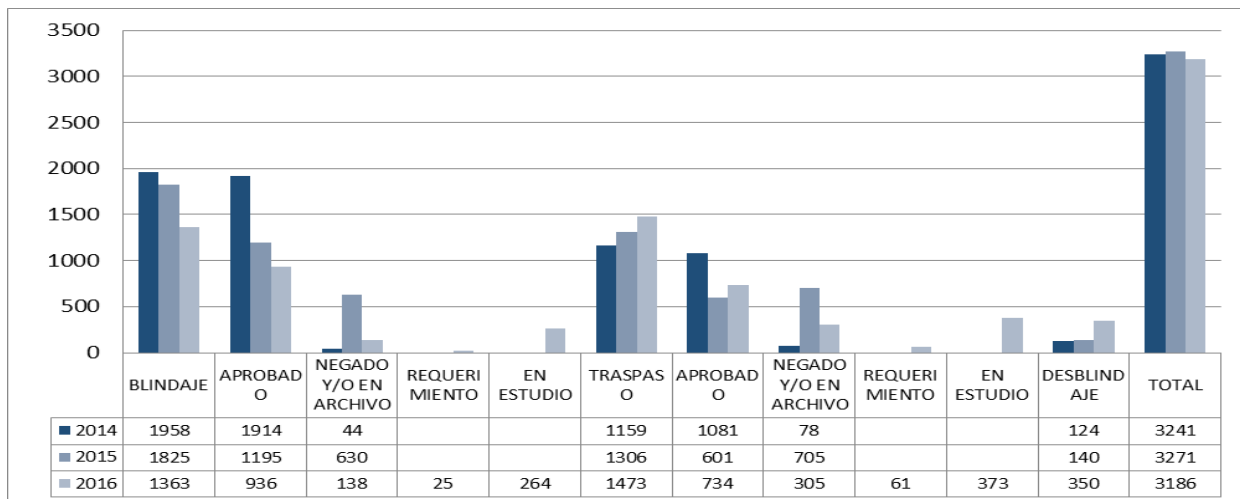
Fuente: matrices de trámites, superintendencia delegada para la operación y los servicios de vigilancia y seguridad privada

7.1.3. TRÁMITES CON TRANSPARENCIA ESTRATEGIA PARA DESACELERAR LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE BLINDAJES, PROMOVIENDO EL USO DE BLINDAJE NIVEL 2

Los Esquemas de autoprotección son instrumentos diseñados para proveer seguridad a los ciudadanos de manera particular, dada la dificultad que posee el Estado de cubrir a cabalidad la necesidad del derecho a la seguridad y la protección a la vida y la integridad de las personas y los bienes; por tal motivo, se encuentra en cabeza de la Superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada como representante del Estado colombiano, la labor de divulgar los parámetros y criterios jurídicos que determina la constitución y la ley, para acceder a este tipo de beneficios.

Por tal razón, esta entidad ha acogido los criterios de riesgo extraordinario y extremo, entendido este como aquel riesgo que amenaza la vida o la integridad personal, cuyo derecho merece medidas de protección especiales, en consecuencia, la estrategia estructurada, consistió en incrementar la rigurosidad de los criterios de evaluación de las solicitudes de autorización de vehículos blindados, su traspaso e inclusión de usuarios de nivel III en adelante y comunicarla a la ciudadanía utilizando como apoyo las redes sociales y la página de la entidad, teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que la estrategia fue efectiva de acuerdo a los resultados que se muestran en la siguiente gráfica.

GRAFICA COMPORTAMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE BLINDAJE



Fuente: Matrices De Tramites, Superintendencia Delegada Para La Operación Y
Los Servicios De Vigilancia Y Seguridad Privada

7.1.4. ARMAS NO LETALES

En cabeza del Señor Superintendente y con el apoyo de esta delegada, se han desarrollado criterios jurídicos y técnicos para el uso y regulación de este tipo de elementos, en el marco de mesas de trabajo interinstitucionales con apoyo de las entidades reguladoras. De esta forma, se busca ampliar el concepto de medio tecnológico y regular la comercialización, fabricación, arrendamiento y uso de armas no letales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, adoptando criterios y estándares internacionales que permitan la idoneidad del personal operativo, así como la proporcionalidad, necesidad y racionalidad en el uso de estos componentes.

7.1.5. INCLUSIÓN LABORAL Y DE GÉNERO

Con el fin de fomentar el respeto a los Derechos Humanos, derechos laborales, inclusión de género, personas con discapacidad y personas de la tercera edad en el sector de la vigilancia y Seguridad Privada.

7.1.6. CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

La Supervigilancia ha realizado las actividades pertinentes para cumplir con los compromisos pactados en el convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, representante del sector educativo de la Mesa Técnica de Vigilancia y Seguridad Privada,

Así mismo, se han establecido mesas de trabajo con las agremiaciones de empresas de vigilancia y seguridad privada a fin de crear los mecanismos efectivos para la implementación del Examen Psicofísico como elemento de acreditación para el personal operativo.

7.1.7. COOPERATIVAS Y TRABAJO ASOCIADO

El Consejo de Estado, mediante sentencia radicada bajo el número C-740 de fecha 17 de julio de 2001, declaró a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada competente para conocer de la aprobación de la reforma total de estatutos y por ende, para conocer de todos los trámites relacionados con los entes cooperativos vigilados por esta Entidad, entre otros la aprobación y reforma de estatutos, reconocimiento de personerías jurídicas, registro órganos de administración y control, la Superintendencia de Vigilancia ha gestionado las siguientes actividades en procura del buen desarrollo de las Cooperativas del Sector de la Vigilancia y Seguridad Privada:

La Delegada para la operación, vinculó a un asesor experto en Cooperativas de Trabajo Asociado, y se efectuaron actividades de capacitación a los servicios

vigilados mediante convocatoria realizada en el mes de Abril de 2016, denominada “ASPECTOS LEGALES DE LAS COOPERATIVAS” en sede de dicha reunión, se trataron temas tales como: fundamentos doctrinarios, constitucionales y legales del trabajo asociado, empresa asociativa cooperativa, órganos de administración, órganos de control y vigilancia, régimen económico y relaciones del estado con el sector cooperativo.

De igual forma, se han unificado y fijado criterios jurídicos que respetan el marco constitucional y legal del sector solidario, como el derecho al retiro, el registro de órganos y estatutos, el derecho a la libre asociación, el registro del acuerdo de trabajo asociado así como los aspectos económicos de la naturaleza de dicha forma asociativa, los cuales han servido como instrumento para el estudio de licencias, renovaciones y tramites alternos relacionados con las cooperativas de trabajo asociado, cuya actividad instrumental es la vigilancia y la seguridad privada.

7.1.8. EXAMENES PSICOFISICOS

De conformidad con lo estipulado en la Ley 1539 de 2012 y sus decretos reglamentarios, el 31 de diciembre de 2015, entro en vigencia la obligación en cabeza de las empresas cuyo personal operativo portan armas de fuego, de practicarse un examen psicofísico como condición, para operar el servicio.

Por lo anterior, constituye un requisito de acreditación del personal operativo y dentro del proceso de renovación se toma como criterio de estudio el cumplimiento legal de dicha norma.

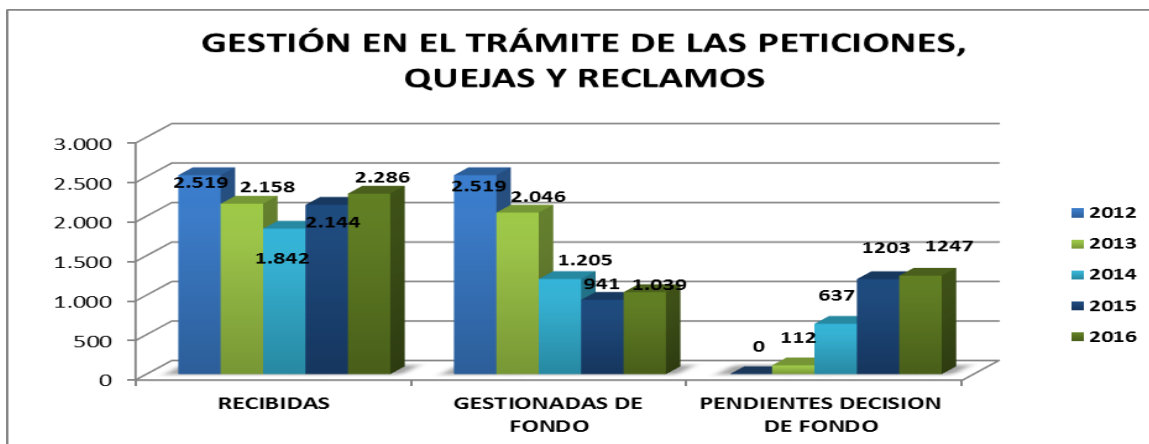
7.2. Control Inspección y Vigilancia

7.2.1. Grupo Quejas

De acuerdo a los datos establecidos en los registros y bases de datos que reposan en la Delegada para el Control, especialmente en el Grupo de Quejas durante el año 2016, se presenta la siguiente información.

QUEJAS	2012	2013	2014	2015	2016
RECIBIDAS	2519	2158	1842	2144	2286
GESTIONADAS DE FONDO	2519	2046	1205	941	1039
PENDIENTES DECISIÓN DE FONDO	0	112	637	1203	1247

Fuente: Base de Datos Grupo de Quejas



Fuente: Base de Datos Grupo de Quejas

Se puede inferir, que en comparación con el año 2015, que es la referencia inmediatamente anterior, ha existido un incremento del 6% en el número de quejas recibidas.

De igual forma, el tipo de quejas que se tramitan ante la SuperVigilancia recaen específicamente en:

- Laborales-obligaciones laborales y/o seguridad social
- Hurtos- Sector residencial
- Irregularidades de los servicios vigilados, que pueden ser:
- Incumplimiento de los protocolos, diplomas, caninos, uniformes, armas.
- Extralimitación de funciones del personal operativo
- Tarifas
- Daños
- Incumplimiento del contrato

Las quejas laborales durante la vigencia 2016 tuvieron una tendencia creciente; Sin embargo, ya que el organismo competente para resolver este tipo de requerimientos es el Ministerio del Trabajo, la SuperVigilancia le da oportuno traslado, así como al servicio vigilado para la subsanación de este tipo de trámites y/o requerimientos.

7.2.2. Grupo Inspecciones

Durante la Vigencia 2016, el Grupo Inspección que pertenece a la Delegada para el Control efectuó el siguiente número de visitas:

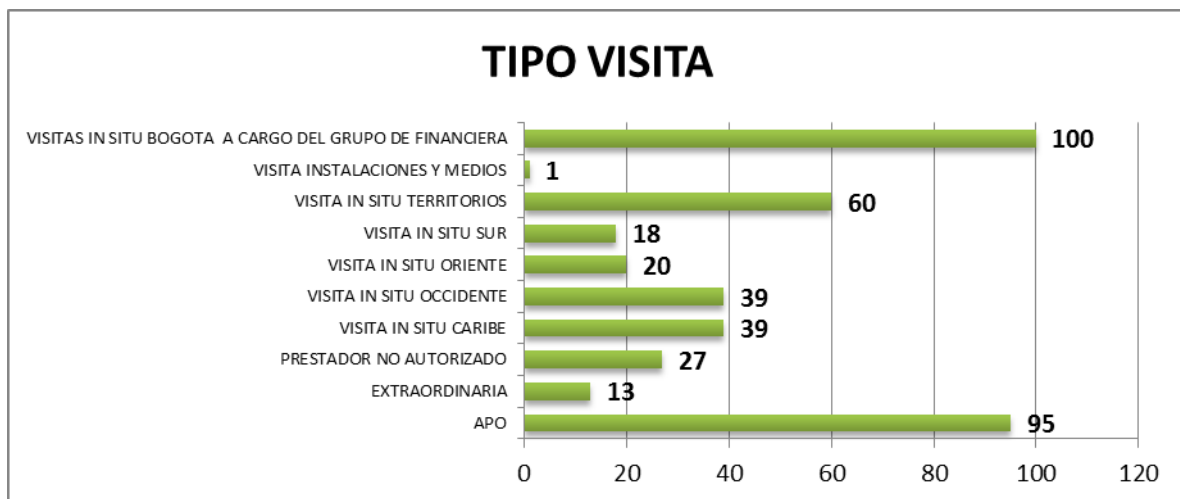
VISITAS ORDINARIAS	VISITAS EXTRAORDINARIAS
176	141

Fuente: Registros y bases de datos Grupo Inspección

De conformidad con lo establecido en el Manual de Visitas vigente, se entiende por visitas extraordinarias aquellas que no se encuentran contempladas en el plan anual de visitas como:

- Extraordinarias
- Verificación
- Instalaciones y medios
- Prestadores no autorizados

A continuación se relaciona de forma más específica el número total de visitas inspectivas realizadas durante el año 2016.



Fuente: Base de datos Grupo Inspección

7.2.3. Grupo Sanciones

El Grupo de Sanciones perteneciente a la Delegada para el Control, al cual le corresponde realizar las actuaciones pertinentes para la imposición de multas, medias cautelares y sanciones durante la vigencia 2016 presentó la siguiente gestión.

2016	
Medidas cautelares	13
Averiguaciones preliminares	30
Apertura proceso sancionatorio	268
Sanción	336
Recursos de reposición	56
Archivo	824
Revocatoria Directa	9

Fuente: Base de datos Grupo Sanciones

Dicho lo anterior la SuperVigilancia emite actos administrativos sancionatorios principalmente por los siguientes aspectos:

- No reporte de información financiera
- Incumplimiento de normas de carácter laboral
- No reporte de novedades administrativas y operativas
- No suministro de documentación cuando es requerida.

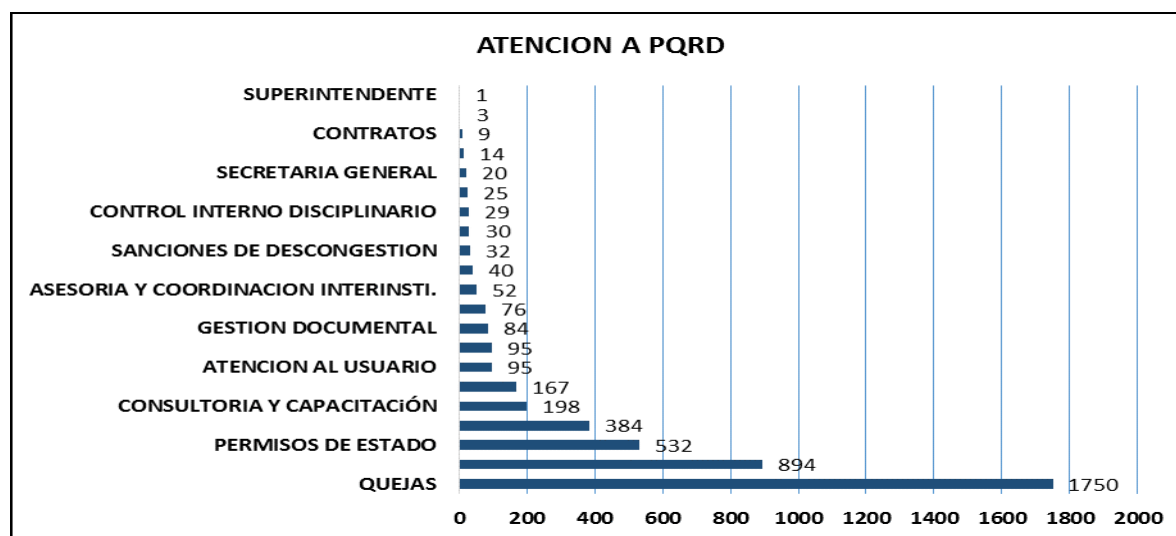
Adicionalmente mediante Resolución No 20163100064677 del 5 de septiembre de 2016 se creó el grupo de descongestión de sanciones, que tiene como fin evacuar los expedientes sin actuaciones allegados a la SuperVigilancia durante las últimas 4 vigencias. Para ello, según datos que reposan en el área se descongestionó un total de 230 expedientes en el periodo referido.

8. GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

8.1 Atención a PQR

Atención a PQRD

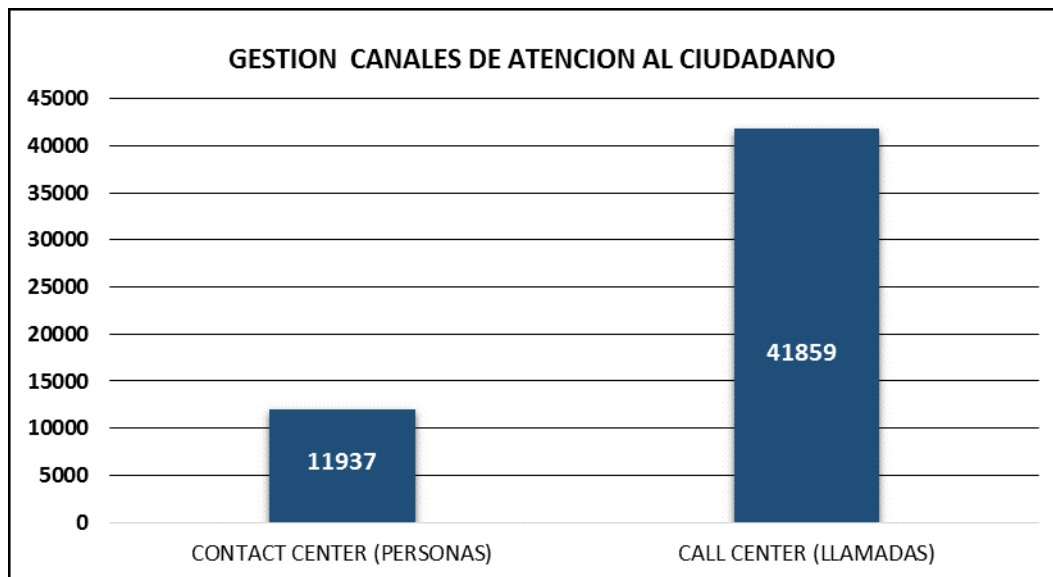
El área de Atención al Usuario recibió durante la vigencia 2016 las siguientes PQRD:



La gráfica nos muestra que la gran mayoría de las Quejas presentadas a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, son por insatisfacción de los servicios prestados por las empresas vigiladas, y estas, fueron remitidas al grupo correspondiente para respectivo procedimiento, las cuales originaron visitas de inspección y algunas sanciones.

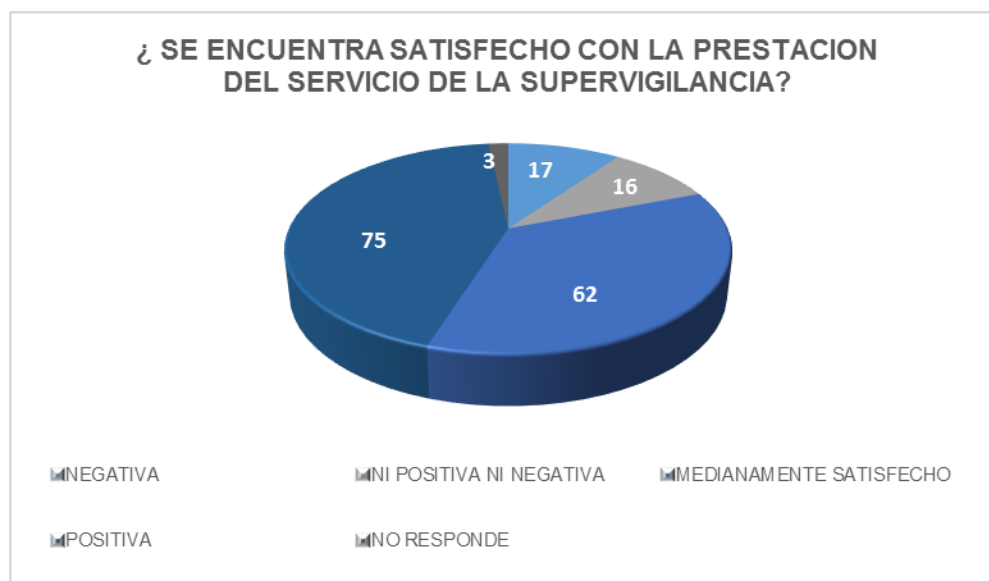
8.2. CONTACT CENTER Y CALL CENTER

El Área de Atención al Usuario se tiene contacto con todos los usuarios de la entidad ya sea presencial o telefónico.



8.2.1 ATENCIÓN PERSONALIZADA – CONTACT CENTER

Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios, la oficina aplicó una encuesta personalizada, incluyendo la siguiente pregunta: (¿Se encuentra satisfecho con la prestación del servicio en la Supervigilancia?), la cual arrojó la siguiente información:



8.2.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA – CALL CENTER

Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuesto para los usuarios de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y el público en general, a través de la línea gratuita **018000119703** y con los resultados de la Encuesta vía telefónica, se ha logrado medir la satisfacción de los usuarios en el recorrido del año 2016, con la pregunta (¿En términos generales, como evalúa el servicio de atención recibido?) se puede constatar que la gestión realizada por el personal del Call Center es óptima y lo expresan así los resultados (Calificación de 1 a 5):

9. PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORÍA GENERAL DE LA NACIÓN

En cumplimiento con lo establecido en las Resoluciones Orgánicas No. 6289 del 8 de marzo de 2011 y 7350 del 29 de noviembre de 2013, expedidas por la Contraloría General de la República, y la Directiva Presidencial 08 del 02 de septiembre de 2003, la SuperVigilancia suscribió el Plan de Mejoramiento vigencia 2015 ante la Contraloría General de la República, el 11 de julio de 2016, a través del aplicativo SIRECI; de igual manera, el día 24 de julio de 2017, se rindió ante este mismo organismo de control, el informe de avance correspondiente al primer semestre de 2017. A continuación se indica el número de hallazgos y el número de metas establecidas con el fin de eliminar la causa raíz que los generó.

Número de hallazgos			60
Número de Metas Formuladas	Metas Cumplidas	Metas en Ejecución	% Cumplimiento
167	166	1	99,4%

De acuerdo a la evaluación y reporte realizado en el SIRECI con corte a 30 de junio de 2017, se avanzó en el **99,4%** de las metas programadas, quedando pendiente una meta que se encuentra en ejecución por parte del proceso responsable.

10. MEJORAS

10.1. Rediseño institucional y nueva sede SuperVigilancia.

La SuperVigilancia ha venido realizando gestiones para la adquisición de una nueva sede la cual traerá los siguientes beneficios:

- Fortalecimiento y modernización institucional
- Mejoramiento clima laboral y eficiencia en la gestión de los tramites.

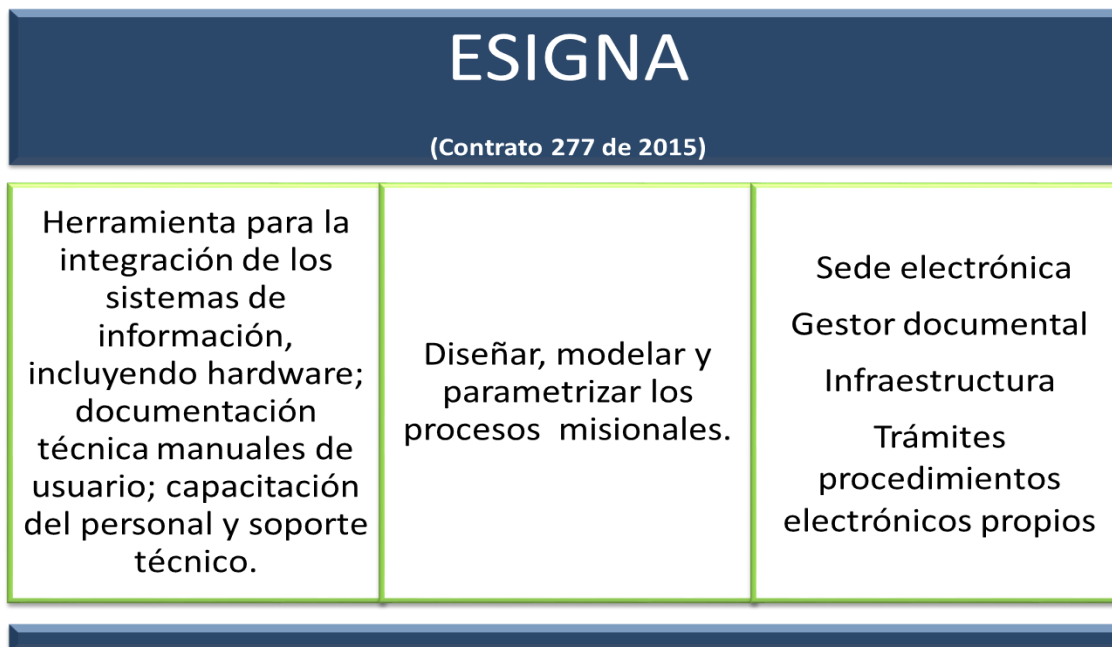
- Mejoramiento condiciones y bienestar en el trabajo de aproximadamente 160 funcionarios que están ubicados en 1,100 mts².

Así mismo la entidad con los entes competentes viene impulsando la solicitud de para rediseñar la planta global de funcionarios, lo anterior tiene como propósito flexibilizar y profesionalizar la planta de personal y sentar las bases para adelantar un proceso de modernización tecnológica buscando dotar la SuperVigilancia de los mecanismos y las herramientas de control, inspección y vigilancia, acordes con las nuevas realidades del sector y del rol de vigilancia y control que debería cumplir.

10.2. Implementación del gestor documental y sede electrónica

En la actualidad la SuperVigilancia cuenta con el plan estratégico de sistemas información (PESI 2013-2016), herramienta que permite a la organización y los proyectos de TI, establecer las políticas necesarias para controlar recursos TI adquiridos por la entidad, como el uso administrativo de estas mismas.

Por lo anterior, para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada que tiene como fin la modernización e implementación en materia de plataformas tecnológica TI, la gestión de los trámites y servicios en línea, así como la parametrización de cada uno de los procesos que tiene la entidad. Esto con el fin de buscar la eficiencia y respuestas oportunas, para así renovar las herramientas tecnológicas agilizar los procesos misionales, y a su vez mejorar la interacción entre los vigilados, ciudadanía y usuarios internos de la entidad.



En la primera fase de diseño y puesta en funcionamiento de la sede electrónica y el gestor documental, aplicativo que fue puesto en producción el día 19 de diciembre del 2016, permitió la modernización y parametrización de los procesos misionales de la entidad, garantizando el levantamiento de la información de los flujos en los diferentes procesos misionales y de apoyo.

Se diseñaron los diagramas que permitiera ver una imagen clara del flujo que tiene la entidad, identificando en qué actividades se intercambian información, de acuerdo a los requerimientos de los usuarios, además, para la comprensión de las reglas de negocios de la SuperVigilancia se verificó la documentación de los procesos y se realizó los ajustes correspondiente a los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, con las respectivas actividades, tareas y registros de las tareas realizadas, esto permitió realizar los ajuste necesarios.



10.3 Mejoramiento sistemas de información

Con el objetivo que busca la Oficina de Sistemas de la SuperVigilancia en la implementación de las herramientas tanto de hardware y software, en el mejoramiento de la productividad de los funcionarios de la entidad facilitando los procesos tanto administrativos como de gestión de la entidad actividades realizadas en el siguiente diagrama:

GESTIÓN INFORMÁTICA Y SISTEMAS



MANTENIMIENTO Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN MISIONALES

ESIGNA
RENOVA



ADQUISICION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

SOPHOS
ENDPOINT
GOOGLE SUITE
BMP Y XBRL



PETIC
ADMINISTRA DE MANERA EFICIENTE LOS
RECURSOS DIGITALES PARA APOYAR LA GESTIÓN
OPERATIVA SVSP

En busca del mejoramiento continuo de la oficina se contratara la consultoría para la construcción operativa y estratégica del PETIC, que Generar una hoja de ruta que apoye a la Entidad en la consolidación de sus capacidades para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales y sectoriales apoyada en el uso intensivo de las TIC. Esta estrategia de TI está acorde a la misión y visión institucional, el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país” y el Plan Estratégico Institucional. El PETIC es construido de acuerdo a lo especificado en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado colombiano y en un ejercicio de arquitectura empresarial según TOGAF.

Con estor el PETIC busca que la entidad administre de manera eficiente los recursos digitales para apoyar la gestión operativa del día a día en sinergia con la estrategia institucional.

11.GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL- GACIN

11.1. Seguimiento a resultados operativos De La RASCI

El propósito de la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana es enlazar los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada con la Policía Nacional, para prevenir y evitar la comisión de delitos. A través de esta red, se ha proporcionado información a la Policía que permitió la prevención de delitos, obtener resultados operativos y mejorar la percepción de seguridad contribuyendo y alineando de esta manera a la seguridad privada con la implementación del nuevo Código Nacional de Policía y Convivencia Ley 1801 de 2016.

SERVICIOS VINCULADOS A LA RASCI	
TOTAL SERVICIOS	TOTAL GUARDAS
2.998	259.035

RESULTADOS OPERATIVOS RED DE APOYO Y SOLIDARIDAD CIUDADANA 2015 - 2016				
PERIODO ENE-DIC 2015 / ENE-DIC 2016	AÑO 2015	AÑO 2016	DIFERENCIA %	TOTAL 2015 - 2016
INFORMACIONES RECIBIDAS	126.264	131.619	4,1%	257.883
PERSONAS CAPTURADAS	1.865	1.889	1,2%	3.754
ARMAS DE FUEGO INCAUTADAS	63	66	4,5%	129
VEHICULOS RECUPERADOS	50	42	-16%	92
COCAINA (GRS)	81	1.745	95,3%	1.826
MARIHUANA (GRS)	1.565	8.740	82,1%	10.305
Nº DE CASOS POSITIVOS	1.412	1.456	3,0%	2.868
VALOR TOTAL MERCANCIA RECUPERADA	\$ 1.311.657.953	\$ 1.814.777.249	27,7%	\$ 3.126.435.202

Fuente PONAL - GRUPE 2016 / Corte 31-12-2016

V ENCUENTRO NACIONAL DE LA RED DE APOYO Y SOLIDARIDAD CIUDADANA

“Comprometidos con la Paz de Colombia”



El día 08 de febrero de 2016 se realizó el “V ENCUENTRO NACIONAL DE LA RED DE APOYO Y SOLIDARIDAD CIUDADANA”, evento cuya finalidad fue la de socializar políticas, estrategias y líneas de acción para la administración del programa Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, así como visualizar nuevos retos y desafíos en materia de convivencia y seguridad ciudadana, que permitan la articulación y corresponsabilidad entre la Seguridad

Privada y la Policía Nacional.

El encuentro contó con la participación del señor Mayor General JORGE ENRIQUE RODRIGUEZ PERALTA, Director de Seguridad Ciudadana; Doctor CARLOS ALFONSO MAYORGA PRIETO, Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada y Doctor ALVARO JOSÉ CHAVEZ, Director de Seguridad Pública y de Infraestructura Ministerio de Defensa Nacional.

11.2. Reuniones de Coordinación Intersectorial

Con el objetivo de aunar esfuerzos y buscar el fortalecimiento de la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana en contribución a la política de convivencia y seguridad ciudadana, en el año 2016 se realizaron las siguientes reuniones:



Encuentro Regional RASCI Metropolitana de Santa Marta

POLICÍA METROPOLITANA	FECHA
PEREIRA	abril-21
CUCUTA	abril-27
SANTA MARTA	mayo-06
BOGOTA	julio-14
IBAGUE	agosto-11
MEDELLIN	octubre-13
DEPARTAMENTO DE POLICÍA DE CUNDINAMARCA	octubre-21
MANIZALES	octubre-28



Encuentro Regional RASCI Metropolitana de Manizales

11.3. Convenio De Cooperación Interinstitucional



Convenio Interadministrativo de Cooperación con la Policía Nacional. Nro. 222 Renovado con fecha 29/09/2015, con el objeto de continuar con la cooperación entre la POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA – DIRECCIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, para el desarrollo y puesta en marcha de las iniciativas que contribuyan a la política de convivencia y seguridad ciudadana, especialmente en los asuntos relacionados con el fortalecimiento de la redes de apoyo y solidaridad ciudadana y el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.

En el marco de este convenio, la Oficina de Enlace de la Policía Nacional ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, realizó actividades durante el 2016 tales como:

- Coordinaciones y actividades con el fin de tener una conectividad y funcionalidad satisfactoria con los servidores alojados en las instalaciones de la oficina de telemática de la Policía Nacional y los aplicativos RENOVA Y APO, propios de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Lo anterior se dio, mediante la herramienta tecnológica SIGMA, mediante la cual se habilitó un usuario fue en el mes de Noviembre de 2016 por el área de seguridad de la información de la oficina de telemática y se subió el servicio de aplicativo RENOVA para que pueda ser visualizado en el entorno web.
- Almacenamiento de las bases de datos de los aplicativos mencionados en servidores de la Policía Nacional, brindando seguridad de la información.
- Asesoría en temas técnicos para la conectividad, seguridad y mantenimiento de la VPN y la información que esta canaliza.

Gestión en la actualización normativa

Capacitación en normatividad jurídica y procedimientos en Seguridad Privada

La actividad que recibió el nombre de “**MECANISMOS DE ARTICULACION POLICIA NACIONAL – SECTOR EMPRESARIAL**” se llevó acabo el día 25 de Noviembre del año 2016 en las instalaciones del auditorio CIARA de la Dirección de Investigación Criminal e INTERPOL, por parte de la Oficina de Enlace de la Policía Nacional ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, donde se brindó capacitación a 200 representantes de las empresas vinculadas al Frente de Seguridad Empresarial, en temas relacionados con el Sector de Vigilancia alineados al nuevo Código Nacional de Policía y Convivencia. Lo anterior en contribución a la seguridad ciudadana y la articulación entre la Policía Nacional y el gremio de vigilancia y seguridad privada.

Socialización del nuevo Código Nacional de Policía y Convivencia

En atención a la Directiva Administrativa Transitoria 037 DIPON-OFPLA “PLAN INTEGRAL INSTITUCIONAL PARA COMUNICAR Y APROPIAR EL NUEVO CÓDIGO NACIONAL DE POLICIA”, mediante la cual se ordenaba al personal en comisión en entidades públicas hacer la divulgación de la Ley 1801 de 2016 y en cumplimiento a lo anterior, el día 28 de Noviembre de 2016 en las instalaciones del Centro Empresarial Sarmiento Angulo, se llevó acabo la socialización del nuevo Código de Policía y Convivencia, por parte de la Oficina de Enlace de la Policía Nacional ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en coordinación con el área de asuntos jurídicos de la Dirección de Inteligencia policial al personal que integra la entidad.

Adicionalmente es importante resaltar la invitación que extendió la Policía Nacional a la Superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada para participar en el marco del Plan integral institucional para comunicar y apropiar el nuevo Código Nacional de Policía y Convivencia, para el cual se solicitó el apoyo de la entidad en la reglamentación de los Artículos 8, 62,159 y 237 de la Ley 1801 del 2016.

De acuerdo a lo anterior la entidad contribuyó de forma completa al desarrollo de esta actividad, socializando en las mesas de trabajo con la Policía Nacional el documento en el cual se incluye el reajuste y actualización de los artículos mencionados anteriormente, según la reglamentación de siguientes puntos claves:

1. Aglomeraciones de público complejas
2. Aglomeraciones de público No complejas
3. Registro a Persona
4. Integración de Sistemas de Vigilancia

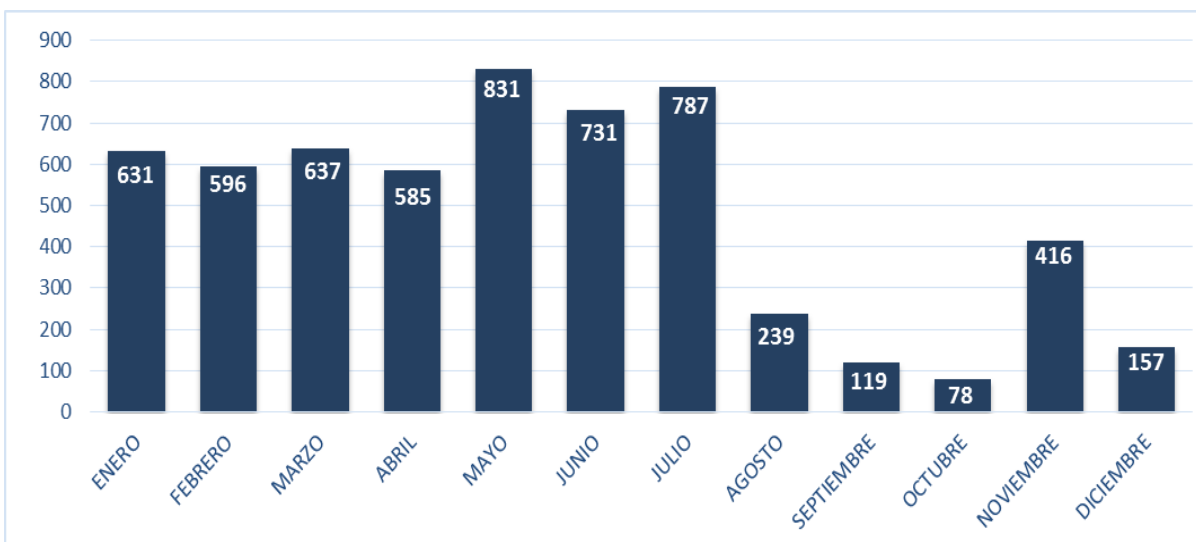
11.4. Seguimiento y análisis de novedades delictivas año 2016

Se conocen como novedades delictivas aquellos hechos de tipo delictivo que ocurren en sitios o puestos donde prestan sus servicios empresas de vigilancia y seguridad privada, este reporte es obligatorio de acuerdo a lo establecido en el Artículo 104 del Decreto 356 de 1994 y se realiza a través del aplicativo “Reporte de Novedades de los Vigilados – RENOVA” de la SuperVigilancia.

Durante el año 2016 la información reportada fue referente a las siguientes modalidades:

- Hurto / pérdida de armas de fuego
- Hurto a comercio
- Hurto a residencias
- Hurto a vehículos
- Hurto a entidades financieras
- Hurto o perdida de armamento a empresas de vigilancia

NOVEDADES MENSUALES REPORTADAS POR LAS EMPRESAS DE VIGILANCIA 2016

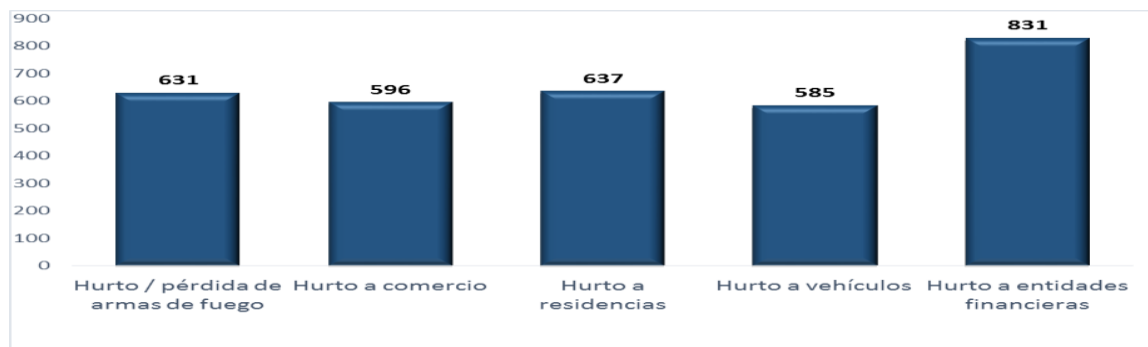


Fuente RENOVA Corte Diciembre 31 /SuperVigilancia 2016

Durante el año 2016, se recibieron un total de 5.807 reportes a través del aplicativo RENOVA, y correspondencia física y/o electrónica. Durante el mes de mayo se presentó el mayor número de reportes de novedades por parte de los servicios vigilados, ante la SuperVigilancia con una cifra de 831 reportes equivalentes al 14,3% en todas sus modalidades delictivas mientras que en el

mes de octubre ingreso la menor cantidad de novedades con una cifra de 78 reportes equivalentes al 1.3% en todas sus modalidades, 753 reportes menos en comparación con el mes de mayo.

A continuación se hace un análisis de cada una de las diferentes modalidades delictivas reportadas en el aplicativo RENOVA.



Hurto a comercio

Se cuenta con un total de 1.000 reportes de esta modalidad HURTO A COMERCIO a nivel nacional, a continuación veremos la cantidad de reportes mensuales reportados por parte de los servicios vigilados durante el periodo enero - diciembre del año 2016. A continuación se enuncia las principales ciudades donde más se reportó dichos hechos:

Hurto a residencia

Se cuenta con un total de 725 reportes de esta modalidad HURTO A RESIDENCIAS a nivel nacional reportados oficialmente en el aplicativo RENOVA, en el mes de junio con 93 reportes equivalentes al 12.8% del total de casos presentados de este tipo es el mes de mayor cantidad de novedades que se tuvo con esta modalidad HURTO A RESIDENCIA durante el año 2016. Mientras que en el mes de octubre con 12 reportes equivalentes al 1.6% presentó el menor número de reportes de esta modalidad HURTO A RESIDENCIA, durante el año 2016.

Hurto a vehículos

Se cuenta con un total de 54 reportes de esta modalidad HURTO A VEHICULOS a nivel nacional. A continuación veremos la cantidad de reportes mes a mes durante el año 2016. El mes de noviembre presentó el más alto número de HURTO A VEHÍCULOS con un total de 10 reportes cada uno de

esta modalidad HURTO A VEHÍCULOS a nivel nacional, equivalente al 18.5% del total de los 54 reportes presentados durante el año 2016. Los meses de agosto, octubre y diciembre presentaron el menor de reportes 1 por mes de esta modalidad HURTO A VEHÍCULOS con un total de 1 cada mes de los 54 reportes equivalente al 1.8% cada uno del total de casos presentados durante el año 2016.

Hurto a entidades financieras:

Se cuenta con un total de 42 reportes de esta modalidad HURTO A ENTIDADES FINANCIERAS a nivel nacional. El mes de febrero presentó el más alto número de reportes de esta modalidad HURTO A ENTIDADES FINANCIERAS a nivel nacional con un total de 11 reportes a nivel nacional equivalentes al 26.1% del total de 42 casos presentados durante en el año 2016.

Hurto / pérdida de armas de fuego

Durante el año 2016, han sido reportadas de manera oficial a través del aplicativo RENOVA, correspondencia física y/o electrónica, Pagina Web PQRD. Con novedad hurto / pérdida un total de 128 armas de fuego por parte de los servicios vigilados discriminadas de la siguiente manera y en comparativo con el mismo periodo del año 2015:

COMPARATIVO HURTO Y PÉRDIDA DE ARMAS DE FUEGO 2015-2016

TIPO DE ARMA	ENERO-DICIEMBRE AÑO 2015	ENERO-DICIEMBRE AÑO 2016	TOTAL
REVOLVER	164	101	-48
ESCOPETAS	25	12	-7
PISTOLAS	24	15	-4
TOTAL	213	128	-85

Fuente RENOVA Corte Diciembre 31 /SuperVigilancia 2016

De lo anterior podemos decir que se presentó una reducción del 39.9% en el reporte de hurto y pérdida de armas de fuego, comparado con el mismo periodo del año 2015, donde se presentaron un total de 213 casos con pérdida / hurto de armas de fuego reportadas, 85 armas de fuego menos.

Consulta y análisis de antecedentes judiciales

En atención a requerimientos efectuados por las diferentes áreas de la Entidad

durante el presente año, se solicitó la consulta y análisis de **306.167** antecedentes judiciales ante la Dirección de Investigación Criminal e Interpol DIJIN, presentándose con antecedentes judiciales **162** personas que adelantaron trámites ante la entidad, previo a la obtención de permisos de estado y acreditación de personal operativo.

DEPENDENCIA	AÑO 2016	
	PERSONAS	ANTECEDENTES
ESQUEMAS DE AUTOPROTECCIÓN - BLINDADOS Y DEPARTAMENTOS	7.530	8
CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN	6387	3
PERMISOS DE ESTADO EMPRESARIALES - EMPRESAS	460	4
INFORMÁTICA Y SISTEMAS - PERSONAL OPERATIVO	291.673	145
DESCONGESTION	112	2
ASESORIA JURIDICA	5	0
TOTAL	306.167	162

Fuente: GACIN / Corte: 31/12/2016

PERSONAL DE VIGILANTES CAPTURADOS POR LA POLICIA NACIONAL 2016

A continuación se presentan las cifras del mes a mes de capturas a vigilantes por parte de la Policía Nacional a nivel nacional durante el año 2016 para un total de 1.221.

CLASIFICACIÓN DE DELITOS POR CAPTURAS

Durante el año 2016 a nivel nacional, para un total de 1.221 siendo Cundinamarca el departamento más afectado con esta problemática con el 30.3%, esto debido a que es donde se concentra la mayor cantidad de servicios vigilados por lo tanto su demanda es mayor, A continuación se presentan los principales delitos que dan motivo a capturas de vigilantes por parte de la Policía Nacional.

- Lesiones personales
- Tráfico de estupefacientes
- Violencia intrafamiliar
- Tráfico de armas de fuego
- Hurto a personas

12. GESTIÓN JURIDICA

El objetivo principal del proceso de gestión jurídica radica en prestar asesoría en materia jurídica, en condiciones de calidad y oportunidad, a las diferentes dependencias de la Entidad, ejerciendo la representación judicial y extrajudicial, de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, de conformidad con las

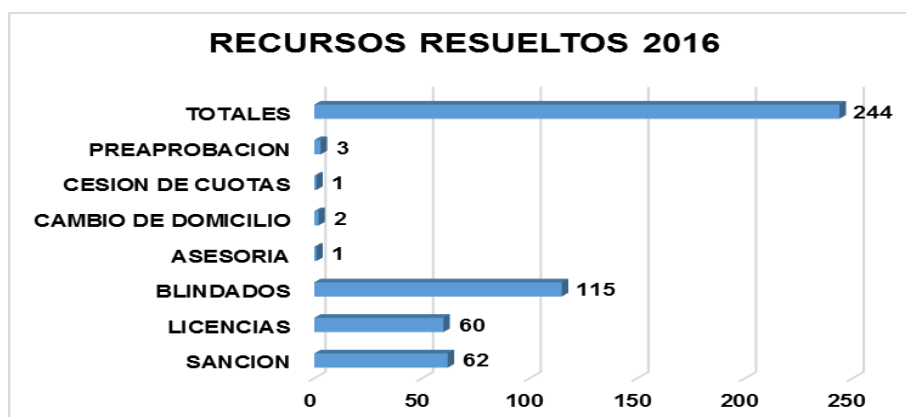
normas vigentes, así como actuar como instancia de consulta, de seguimiento legislativo y adelantar el procedimiento de Cobro Coactivo para la recuperación de recursos públicos.

La Oficina Asesora Jurídica está dividida internamente en los siguientes grupos que son los encargados de efectuar la gestión a los diferentes trámites y actuaciones:

- Grupo Atención a recursos
- Grupo Conceptos, consultas y peticiones
- Grupo Cobro persuasivo y coactivo
- Grupo Defensa Judicial
- Grupo de apoyo Gestión de Calidad
- Grupo de apoyo Gestión Documental

12.1. Trámites de atención a recursos

De acuerdo con los datos establecidos en los registros y bases de datos que reposan en la Oficina Asesora Jurídica, durante la vigencia del año 2016, este despacho resolvió un total de 244 recursos, teniendo un incremento con relación a la vigencia del 2015. Esto quiere decir, que se respondió un 17.87% más de recursos en comparación del año anterior.



Fuente: Registros y bases de datos Oficina Asesora Jurídica – Recursos

12.2. Trámite de conceptos, consultas y peticiones

De conformidad con la gestión realizada por el grupo de Conceptos, Consultas y Peticiones en las últimas vigencias⁷ del 2013 al 2016, se evidencia una mayor participación de los diferentes grupos de interés dado el compromiso institucional que ha tenido este despacho, frente a la diferentes solicitudes y requerimientos realizados por los usuarios, determinándose un incremento en el volumen de

⁷ (2013:159 2014:178 2015:391 2016:535)

solicitudes atendidas del 36.82% con relación a la vigencia inmediatamente anterior; hecho que muestra el incremento en el nivel de confianza con la oficina y reconocimiento de la imagen de la Entidad.

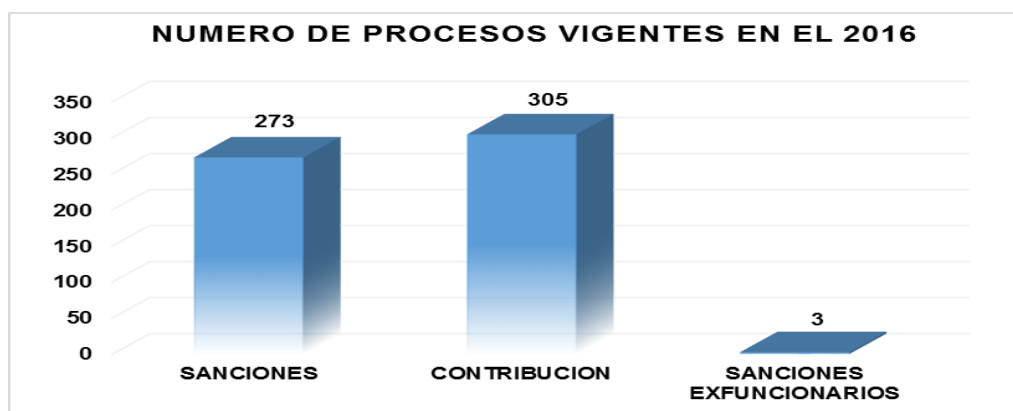


Fuente: Registros y bases de datos Oficina Asesora Jurídica

12.3. Cobro Persuasivo y Coactivo

En virtud de la función asignada a la Oficina Asesora Jurídica por el Decreto 2355 de 2006, Artículo 8 numeral 8, la Oficina Asesora Jurídica a través de su grupo de trabajo viene adelantando, las gestiones tendientes al recaudo de la cartera por concepto de contribución, multas y sanciones.

Frente a los procesos vigentes del año 2016 se tienen la siguiente información clasificada por medio de las sanciones, las contribuciones y las sanciones exfuncionarios.

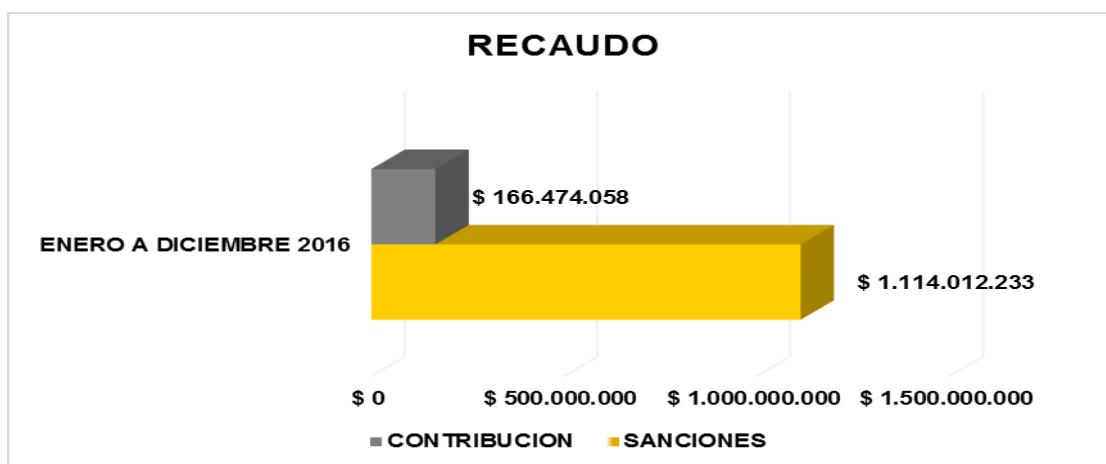


Fuente: Registros y bases de datos Oficina Asesora Jurídica - Cobro Persuasivo y Coactivo

12.4. Sustanciación 2016

Durante la vigencia 2016, se sustanciaron 2.100 actuaciones, entre, averiguación de dirección y bienes de las empresas y socios (DIAN, IGAC, FOSYGA, REGISTRADURIA, OFICINA DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PUBLICOS, CFIN, SECRETARIAS DE MOVILIDAD) mandamientos de pago, reclamación de acreencias, constitución de título ejecutivo de vinculación a socios solidariamente responsables, acuerdos de pago, atención de escrito de excepciones, Autos de Archivo, solicitud Estados de cuenta.

RECAUDO



Fuente: Registros y bases de datos Oficina Asesora Jurídica - Cobro Persuasivo y Coactivo

CONCEPTO	ENERO A DICIEMBRE 2016
SANCIONES	\$1.114.012.233
CONTRIBUCION	\$ 166.474.057,93

12.5. Clasificación de la cartera

Contribución (306 procesos)

- **79 Procesos clasificados como cartera recuperable:** correspondiente a empresas que cuentan con la licencia de funcionamiento y vigente y / o en trámite de renovación
- **227 Procesos considerados con cartera de difícil recaudo:** por encontrarse en las siguientes situaciones legales:
 - 35 Liquidadas

- 48 en liquidación (25 por Ley 1727 de 2014; 11 por vencimiento del término; 8 en liquidación voluntaria; 3 en liquidación de Ley 1116 de 2010; 1 ex funcionarios)
- 144 Vigentes por Cámara de Comercio pero sin Licencia de Funcionamiento, 2 de los cuales cursan con proceso de extinción de dominio por lavado de activos)

Multas y sanciones (279 procesos)

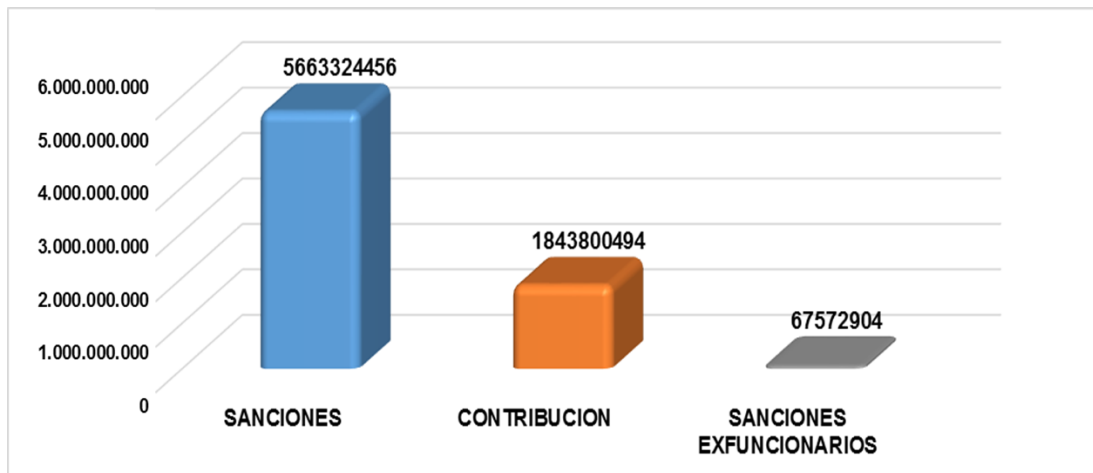
- **95 Procesos clasificados como cartera recuperable:** correspondiente a empresas que cuentan con la licencia de funcionamiento y vigente y / o en trámite de renovación

- **184 Procesos considerados con cartera de difícil recaudo:** por encontrarse en las siguientes situaciones legales:

- 9 Liquidadas
- 33 en liquidación (16 por Ley 1727 de 2014; 6 por vencimiento del término; 8 en liquidación voluntaria; 3 en liquidación de Ley 1116 de 2010; 1 ex funcionarios)
- 202 Vigentes por Cámara de Comercio pero sin Licencia de Funcionamiento, 2 de los cuales cursan con proceso de extinción de dominio por lavado de activos)
- 35 Corresponden a sanciones impuestas inmuebles en copropiedad horizontal

VALOR DE LA CARTERA (Sanción y Contribución)

Frente al valor total de la cartera, a continuación se presenta el siguiente comparativo, en el que se muestra un evidente incremento del valor por concepto de sanciones, y uno en menor proporción frente a contribución.

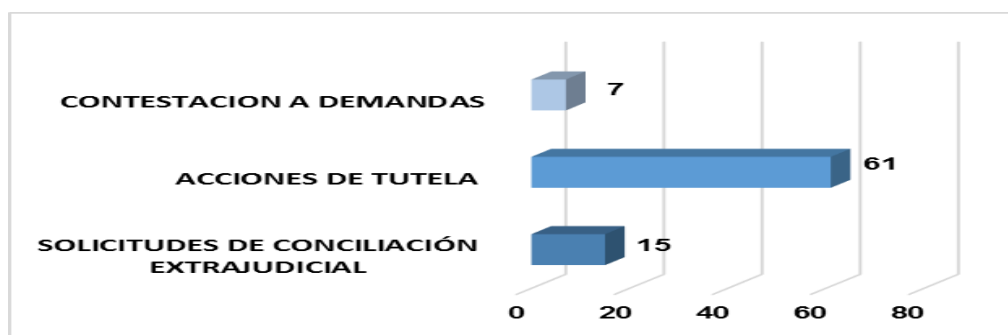


Fuente: Registros y bases de datos Oficina Asesora Jurídica - Cobro Persuasivo y Coactivo

PLANES	TAREAS PROGRAMADAS	TAREAS FINALIZADAS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
PLAN ACCIONES CORRECTIVAS	49	48	97.96%
PLAN ACCIONES PREVENTIVAS	31	22	70.97%
PLAN ANTICORRUPCIÓN	4	3	75.00%
PLAN DE ACCIÓN	9	7	77.78%
PLAN CGR	22	22	100.00%

Fuente: Registros Suite Visión Empresarial – Proceso Gestión Jurídica

12.6. Defensa judicial



Fuente: Registros y bases de datos Oficina Asesora Jurídica – Defensa Judicial

De acuerdo con la gráfica anterior se puede inferir que el Grupo de Defensa Judicial de la Oficina Asesora Jurídica de la SuperVigilancia durante la vigencia 2016 le dio trámite respectivo a siete (7) demandas, sesenta y un (61) acciones de tutela, y quince (15) solicitudes de conciliación extrajudicial atendidas.

En la actualidad cursan cincuenta y un (51) procesos activos donde es parte la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, de los cuales en cuarenta y seis (46) de ellos la Entidad actúa como demandada dentro de demandas de nulidad y restablecimiento del Derecho, simple nulidad, reparaciones directa y acciones populares. En cinco (5) de ellos es demandante en el ejercicio de acciones de repetición contra ex funcionarios de la Entidad. De la siguiente manera:

MEDIO DE CONTROL	NUMERO DE DEMANDAS
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	24
SIMPLE NULIDAD	8
REPARACIONES DIRECTAS	12
REPETICION	5
ACCIÓN POPULAR	1
RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISIÓN	1
TOTAL	51

Fuente: Registros y bases de datos Oficina Asesora Jurídica – Defensa Judicial

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	DIANA MARCELA MEDINA S.		JULIO 2017
Revisado para firma por	DANIEL PEDROZA VANEGAS		JULIO 2017
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			