

# CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA, Y GRUPOS DE VALOR

## SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA 2023

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>2. LA SUPERVIGILANCIA: ASPECTOS ORGANIZACIONALES</b> .....	4
2.1 MISIÓN .....	4
2.2 VISIÓN.....	4
2.3 FUNCIONES Y DEBERES.....	4
2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	7
<b>3. CONTEXTO DE LA ENTIDAD</b> .....	8
3.1 PROCESOS DE LA ENTIDAD.....	8
3.2 ANÁLISIS DE CONTEXTO DE LA SUPERINTENDENCIA (DOFA).....	9
3.3 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	15
<b>4. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS</b> .....	15
4.1 PRIMERA IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS .....	15
4.2 CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS: METODOLOGÍA.....	16
<b>5. RESULTADOS Y ANÁLISIS</b> .....	19
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	34
<b>7. RECOMENDACIONES</b> .....	35

## 1. INTRODUCCIÓN

En el cumplimiento de la normatividad establecida por el Gobierno Nacional, específicamente por el CONPES 3785 correspondiente a la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano en la que establece los mecanismos y herramientas para que las instituciones del Estado puedan estudiar, analizar y caracterizar a sus grupos de valor.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es consciente que las relaciones con distintos actores son cada vez más importantes para el logro de sus objetivos estratégicos y el cumplimiento de su misión, ya que el entendimiento entre las partes podrá permitir una mayor relación y comprensión hacia las necesidades de los usuarios y los alcances de la entidad.

Es así que, en el propósito de mantener una relación abierta y directa con sus usuarios, la Supervigilancia pretende identificar, definir y gestionar todas aquellas necesidades, intereses, expectativas y particularidades de quienes inciden directa o indirectamente en el funcionamiento y operación de la institución. También, con este ejercicio, se busca que en una comunicación de doble vía se dé a conocer los lineamientos, alcances y misionalidad de la entidad.

Para lograr lo anterior, el primer paso es identificar los grupos de valor y priorizarlos a fin de determinar la relevancia en las formas de interacción. Como segunda medida, se buscará fijar cuáles son las principales necesidades y expectativas, para lo que finalmente, se podrá deducir cuáles serán las formas más acertadas de tratamiento a las mismas y se podrá analizar las maneras en las cuales se está generando la comunicación con los actores para promover la participación activa de los mismos.

Finalmente, con la identificación, priorización y determinación de manera de interactuar con los grupos de interés, es posible evidenciar, que el propósito final de este proceso es consolidar y reforzar la confianza de los mismos hacia la entidad.

## 2. LA SUPERVIGILANCIA: ASPECTOS ORGANIZACIONALES

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es un organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera. Le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada.

### 2.1 MISIÓN

La Superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada ejerce control, inspección, vigilancia e impulsa la legalidad en la prestación del servicio en la industria de los servicios de seguridad privada, a través de mecanismos que generen transparencia, confianza y eficiencia, para fortalecer la seguridad humana basada en la igualdad en todo el territorio nacional.

### 2.2 VISIÓN

Para el año 2032, la Supervigilancia será reconocida a nivel nacional como entidad con buenas prácticas en el ejercicio del control, inspección y vigilancia del sector, mediante una gestión administrativa y coordinación interinstitucional eficaz que aporta a la construcción de Colombia como potencia mundial de la vida.

### 2.3 FUNCIONES Y DEBERES

Mediante el Decreto 2355 de 2006 (julio 17) “Por el cual se modifica la estructura de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada y se dictan otras disposiciones”, se establecen las funciones y deberes de la Supervigilancia.

#### **De la naturaleza jurídica, objetivos, competencia y funciones.**

Artículo 1. Naturaleza jurídica. 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.

Artículo 2. 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:

- Mejorar los niveles de seguridad y confianza pública mediante la acción coordinada con 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 política, regulación e

inspección, vigilancia y control relacionadas con los servicios de vigilancia y seguridad privada.

- 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.
- Brindar una adecuada protección a los usuarios de servicios de vigilancia y seguridad privada.

Artículo 3. Competencia. Corresponde a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 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.

Artículo 4. Funciones de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. 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, cumplir con las siguientes funciones:

#### **Funciones de reglamentación y autorización**

- Expedir la reglamentación relacionada con la utilización de equipos, medios y elementos utilizados por los vigilados para el desarrollo de sus labores.
- Expedir las licencias de funcionamiento, credenciales y permisos a los prestadores de servicios.
- Desarrollar y aplicar mecanismos para evitar que personas no autorizadas presten servicios de vigilancia y seguridad privada.
- 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**

- Asesorar al Gobierno Nacional en la formulación de la política en materia de vigilancia y seguridad privada.
- Colaborar con los organismos de seguridad y entidades del Estado, en el diseño y el desarrollo de planes y programas de seguridad ciudadana.

- Desarrollar y aplicar mecanismos de coordinación entre los servicios de vigilancia y seguridad privada y la Policía Nacional.

### **Funciones de información**

- Desarrollar y administrar un sistema de información detallado respecto de los riesgos que genera la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- Llevar el registro de las organizaciones prestadoras de servicios.
- Mantener informada a la ciudadanía sobre los alcances de las actividades o servicios del sector y sobre las obligaciones de personas naturales y jurídicas.
- Establecer una red de comunicación permanente con los organismos de seguridad del Estado, con la finalidad de intercambiar información para agilizar los trámites.
- Establecer sistemas de evaluación del desempeño de los entes vigilados.

### **Funciones de instrucción**

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

### **Funciones de vigilancia e inspección**

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

### **Funciones de investigación**

Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas, a cualquier persona cuyo testimonio pueda resultar útil para el esclarecimiento de los hechos durante el desarrollo de sus funciones de inspección e investigación.

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.

Adelantar las investigaciones y diligencias necesarias conforme a la ley, por infracciones a las normas e imponer los correctivos y sanciones del caso.

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**

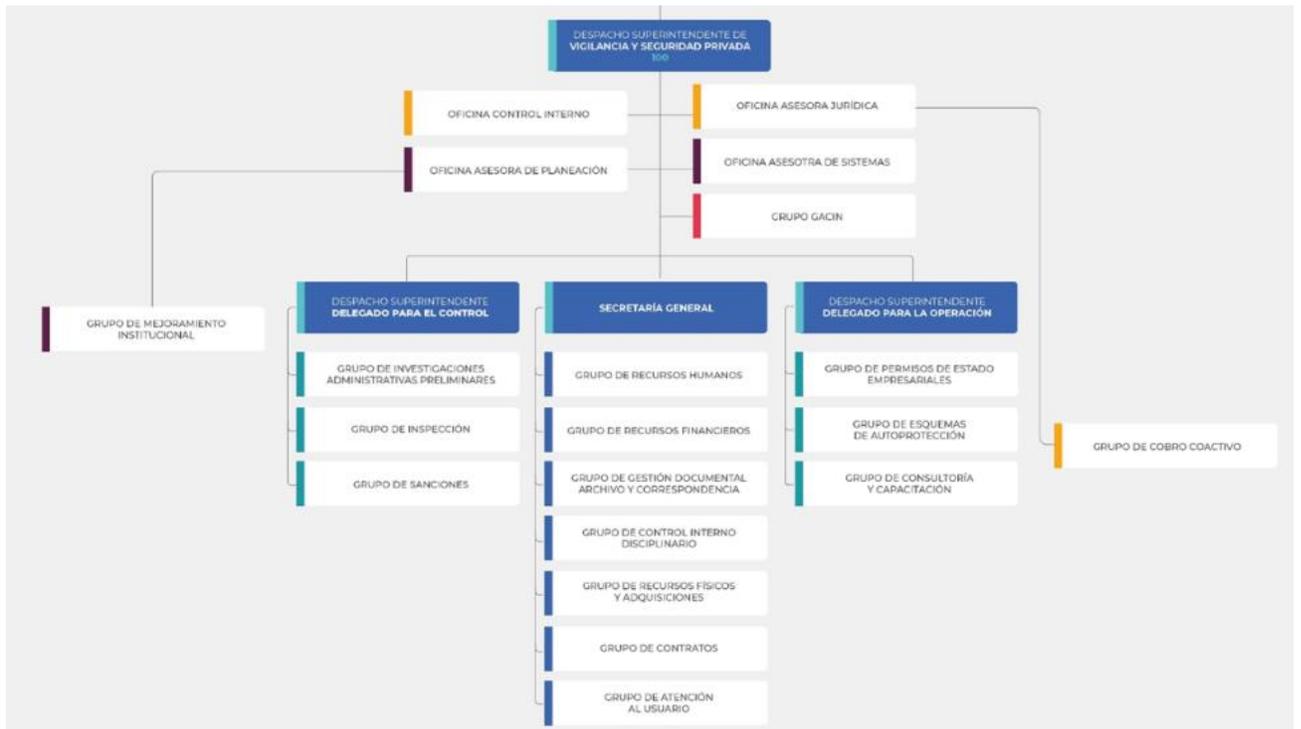
- Imponer multas, medidas cautelares y sanciones, tanto a las personas naturales o jurídicas que realicen actividades exclusivas de los vigilados sin contar con la debida autorización, como a los vigilados que incurran en irregularidades.

### **Funciones de trámites**

Atender los reclamos de la ciudadanía sobre los servicios prestados por los vigilados y las denuncias sobre la prestación en personas naturales o jurídicas no autorizadas.

Adelantar una gestión adecuada de las peticiones, quejas y reclamos para identificar fallas recurrentes.

## **2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

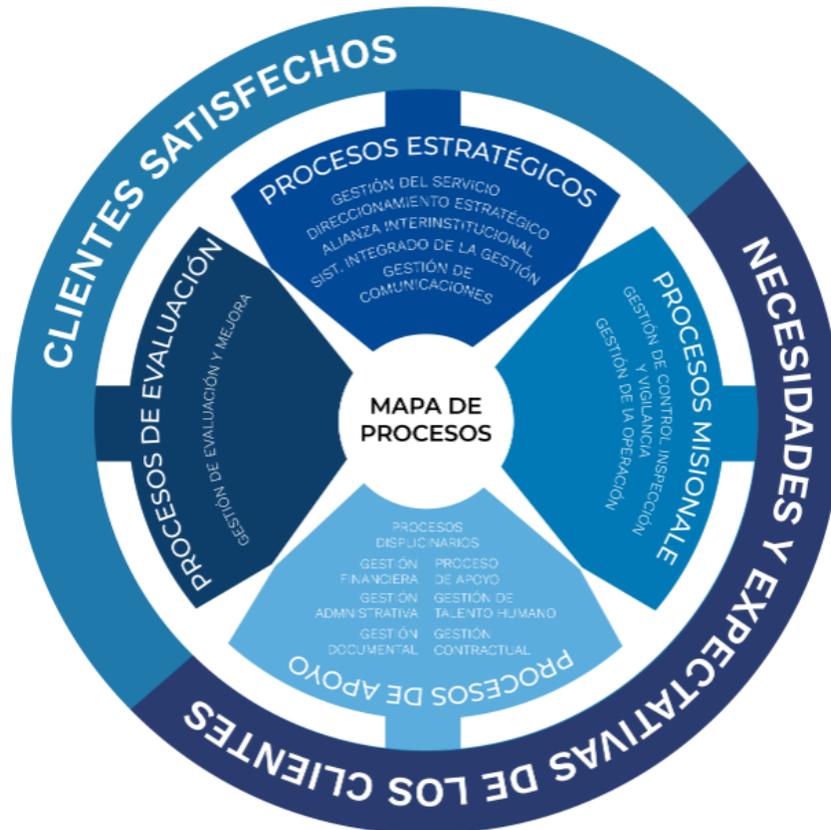


### 3. CONTEXTO DE LA ENTIDAD

#### 3.1 PROCESOS DE LA ENTIDAD

La Supervigilancia se encuentra organizada bajo 16 procesos de la siguiente manera:

- 2 procesos misionales
- 5 procesos estratégicos
- 8 procesos de apoyo
- 1 proceso de evaluación



### 3.2 ANÁLISIS DE CONTEXTO DE LA SUPERINTENDENCIA (DOFA)

Para poder hacer la identificación y caracterización de grupos de valor, es de gran importancia verificar la contextualización de la entidad. Es así, que dentro de los ejercicios de planeación estratégica para el cuatrienio 2019 a 2022 se elaboró el análisis de los factores internos y externos que podrían, en cierto modo, generar afectaciones en la operatividad de la entidad y por consiguiente el cumplimiento de su misionalidad.

Cabe anotar que esta planeación estratégica estuvo alineada con la planeación del sector encabezada por el Ministerio de Defensa Nacional.

Es así que a continuación se da a conocer la matriz DOFA, con la cual se puede establecer el contexto de la Supervigilancia:

DOFA			
OPORTUNIDADES - O		AMENAZAS - A	
O1	Posibilidad de acceso a recursos de inversión para el fortalecimiento institucional	A1	La situación de orden público en las regiones que dificulte ejercer control, inspección y vigilancia.
O2	Se cuenta con normatividad que regula el servicio de Vigilancia y Seguridad Privada.	A2	Eventos que puedan afectar la confianza y seguridad ciudadana, como actos terroristas, incremento de la criminalidad u otros como estos, generando una variación en la entrada de solicitudes que deberá resolver la entidad, en especial para temas de blindados y Departamentos de Seguridad.
O3	Transformación y modernización continua el Sector Defensa	A3	Vacíos normativos que no brindan herramientas acordes a la actualidad del país para ejercer control, inspección y vigilancia en el sector.
O4	Promover la permanente cooperación de los servicios de vigilancia y seguridad privada con las autoridades para la prevención del delito		
O5	Las actividades de seguridad privada en el país, representan el 1.2% del PIB, lo cual demuestra que es un sector en crecimiento, que podría generar más recursos por concepto de contribución.		
O6	Contar con lineamientos nacionales con relación a la planeación estratégica institucional, que orientan la planificación de los recursos de Supervigilancia, en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.		
O7	Posibilidad de acceso a recursos de inversión para el fortalecimiento institucional		

O8	Actividades estructuradas que promueven las buenas prácticas de responsabilidad social y los ODS.		
O9	Establecimiento de convenios educativos con programas de educación superior, que benefician al personal operativo y sus familias.		
O10	Firma del Pacto por el Trabajo Decente, que compromete al sector, en procura de condiciones laborales dignas y justas, para el todo el personal de vigilancia y seguridad privada del país.		
O11	Alianzas estratégicas, acuerdos o convenios con entidades u organismos, que propendan el mejoramiento en la seguridad ciudadana y en la prestación del servicio.		
O12	Adopción de estrategias orientadas a la mejora continua en la prestación de los servicios.		
O13	Hacemos parte del Pacto Global Nos. 7, 8 y 9 y se cuentan con planes que aportan al medio ambiente.		
O14	Implementación del Sistema de Gestión Ambiental en la entidad		
O15	Aplicación de la normatividad medio-ambiental en la entidad, fomentando el aprovechamiento adecuado de recursos e impulsando la austeridad		
O16	La expedición del Decreto 2106 de 2019, "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".		

O17	Adopción de la Ley del Vigilante y Decretos Reglamentarios		
O18	Leyes, Decretos y lineamientos que rigen la contratación pública en las entidades del Estado.		
O19	Decreto único del Sector de Función Pública 1083 de 2015, modificado, por el Decreto 1499 de 2017, que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.		
FORTALEZAS - F		DEBILIDADES - D	
F1	Talento humano que posee conocimiento y experticia para el ejercicio de las funciones a cargo de la entidad.	D1	Alta rotación de personal en todos los niveles, lo que afecta la curva de aprendizaje, el avance de la gestión y el logro de los objetivos.
F2	La Entidad promueve el bienestar e impulsa la capacitación Integral y continua de sus colaboradores, con el propósito de fortalecer las competencias y habilidades	D2	Insuficiencia del personal de planta para el desarrollo de las funciones de las diferentes áreas, lo cual representa una sobrecarga laboral.
F3	Implementación de la carrera administrativa en la entidad, derivada de la oferta de empleos y del concurso realizado por la CNSC.	D3	Inadecuada distribución del personal o recurso humano en las dependencias.
F4	La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad documentado y certificado bajo la norma ISO:9001:2015, que permite la operación por procesos enfocados a la satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de valor y de interés	D4	La fuga del conocimiento del personal que no superó la etapa del concurso de carrera administrativa.

F5	Conocimiento y apropiación por parte de los líderes de cada uno los procesos, como primera Línea de Defensa, que impacta en el logro de los objetivos estratégicos.	D5	Deficiencia en la interacción entre procesos, lo cual dificulta el cumplimiento de las metas y de los diferentes planes.
F6	La entidad cuenta con una estructura organizacional con funciones y responsabilidades definidas.	D6	Falta toma de conciencia de los sistemas de gestión implementados en la entidad como son: Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Ambiental y Seguridad de la información.
F7	Implementación de la Política de Gestión Documental	D7	Poca presencia institucional en eventos y alianzas para fortalecer la imagen institucional de la entidad.
F8	Adopción del modelo Integrado de planeación y gestión MIPG.	D8	La capacidad instalada es insuficiente para atender las solicitudes de los usuarios.
F9	Desarrollo de aplicaciones que facilitan trámites y consultas digitales por parte de los vigilados y la ciudadanía, por medio de autogestión soportada en seguridad y sincronización de datos de acuerdo con los lineamientos del Gobierno Nacional.	D9	Falta descentralizar la entidad en las regiones para el cumplimiento de las funciones de la entidad en los territorios
F10	Se cuenta con el inventario actualizado de los activos de información, los cuales son la base para la identificación de los riesgos de seguridad de información.	D10	No se ha realizado la actualización del Manual de Funciones, lo cual origina duplicidad de actividades, cruce de responsabilidades, falta de equilibrio en las cargas de trabajo y riesgos de no ejecutar funciones importantes.
F11	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.	D11	Ausencia de cargo directivo en el área financiera, ya que depende de la Secretaria General, sin ser una área independiente.
F12	Implementación de herramientas tecnológicas, con el desarrollo de aplicativos tales como RENOVA, APO, APLICONTROL, tableros de control, los cuales permiten mejorar	D12	Falta de socialización y articulación de los sistemas de información y sus aplicaciones, lo cual impacta en la toma de decisiones.

	la toma de decisiones institucionales		
F13	Desarrollo de la interoperabilidad con las entidades que se requiera, para el correcto ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control.	D13	Deficiencias en la implementación en las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital, en el marco de los lineamientos definidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, teniendo en cuenta los resultados de calificación del FURAG 2021.
F14	Condiciones tecnológicas favorables para el cumplimiento de las funciones y obligaciones a través del trabajo virtual.	D14	Implementación de los procedimientos que aseguren la Integridad, Disponibilidad y Confidencialidad de los datos, lo cual permite mejorar los componentes de información en la entidad.
F15	La contribución por parte de los vigilados, que permite a la entidad tener una autonomía administrativa y financiera.	D15	Falta actualización de bases de datos de los servicios vigentes
F16	El presupuesto general cuenta con rubros para la ejecución de proyectos de inversión.	D16	Dependencia presupuestal de una única fuente de ingresos
F17	Se tienen dispuestos canales de comunicación, para difundir información relacionada con la gestión de la entidad en cumplimiento de la transparencia y acceso a la información pública.	D17	Deficiencias en la gestión administrativa lo cual repercute en el recaudo en la cuota de contribución.
		D18	Deficiencia en la estrategia comunicativa con los grupos de valor e interés y la ciudadanía en general en las políticas desarrolladas por la entidad
		D19	Pocas interacciones y alcance en las redes sociales y canales de comunicación establecidos en la entidad.

### 3.3 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- Planeación estratégica (2023 – 2026)
- Plan de acción cuatrienal (2023-2026)
- Plan de acción institucional
- Guía de Participación Ciudadana
- Estrategia de Rendición de Cuentas
- Plan de Responsabilidad Social
- Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Versión 5.
- Documento de caracterización de actores y grupos de interés versión 2022.
- Documento de caracterización de actores y grupos de interés versión 2020.
- Resultados de actividades de interacción y participación ciudadana.

## 4. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

### 4.1 PRIMERA IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Esta identificación atiende a la continuidad de los ejercicios desarrollados de manera anual por la entidad en la que se reconoce la permanencia de los mismos grupos de interés, pero la variación en su influencia. Es decir, si bien permanecen los mismos grupos ya identificados en ejercicios anteriores, su actuación, influencia y dependencia ha cambiado acorde al movimiento dentro del sector.

Adicionalmente, el contexto externo ha influenciado en la forma de actuar y relacionarse entre los grupos de interés y la entidad, lo cual, ha dejado como resultado, el fortalecimiento de la comunicación en doble vía y las interacciones dentro de los canales de atención de la institución.

Los grupos identificados son:

- Entidades del Gobierno Nacional
- Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada
- Clientes internos (funcionarios y contratistas)
- Grupos de presión
- Entidades gubernamentales de carácter nacional, territorial y local
- Academia
- Medios de comunicación
- Proveedores

- Ciudadanía en general

#### 4.2 CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS: METODOLOGÍA

Para esclarecer la metodología utilizada en la caracterización de ciudadanía y grupos de valor, se toma la conceptualización que trae la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Versión 5 de la Función Pública y que define esta actividad como: un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.

Según el Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de interés (UNEP, 2002) son “individuos o grupos que afectan o se ven afectados por una organización y sus actividades”. También se les identifica con el nombre de stakeholders. Estos grupos pueden modificarse con el tiempo debido a los cambios significativos que pueda tener la entidad o las nuevas estrategias de gestión trazadas por esta.

La identificación de los grupos de interés o stakeholders puede realizarse en distintas dimensiones:

- Por responsabilidad: personas con las que la Supervigilancia tiene o tendrá responsabilidades legales, financieras y operativas según reglamentaciones, contratos, políticas o prácticas vigentes.
- Por influencia: personas que tienen o tendrán posibilidad de influenciar la capacidad de la Supervigilancia para alcanzar sus metas, ya sea que sus acciones puedan impulsar o impedir su desempeño. Se trata de personas con influencia informal o con poder de decisión formal.
- Por cercanía: personas con las cuales la Supervigilancia interactúa, incluyendo grupos de interés internos o aquellos de los que la entidad depende en sus actividades cotidianas.
- Por dependencia: se trata de las personas o grupos de personas que más dependen de la Supervigilancia como, por ejemplo, los funcionarios y sus familias cuya seguridad, sustento o bienestar depende en gran medida de su relación laboral con la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior y lo indicado en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, se indicará paso a paso este proceso así:

#### 4.2.1 OBJETIVO GENERAL

Reconocer, caracterizar y gestionar los principales actores y grupos de interés de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada con el propósito de atender sus diferentes necesidades y expectativas, garantizando el fortalecimiento de la confianza institucional y las relaciones entre los mismos y la entidad.

#### 4.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Precisar cuáles son los actores que interactúan e influyen en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Relacionar y priorizar las necesidades y expectativas de los grupos de interés identificados y la mejor manera de gestionarlas.
- Determinar estrategias para mejorar la imagen institucional e incursionar en nuevos espacios para dar a conocer la operación de la entidad.

#### 4.2.3 LÍDER DEL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN

En la Supervigilancia el líder del proceso de caracterización es la Oficina Asesora de Planeación, quien tiene la responsabilidad de consolidar la información y difundirla tanto al interior de la entidad como al exterior de la misma.

Al momento de socializar la información al interior de la entidad, se procura que las dependencias que tienen más relacionamiento con los usuarios apropien el documento para poder mejorar la comunicación con los diferentes actores y propender por lograr trabajar mancomunadamente en la relación de doble vía.

#### 4.2.4 VARIABLES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para este proceso de caracterización se utilizaron las siguientes variables:

- **VARIABLE DEMOGRÁFICA: GRUPO DE INTERÉS**

Los grupos de interés (Stakeholders), son personas y organizaciones que están interesadas e involucradas con la entidad que usted representa e interactúan con la misma, la identificación de las expectativas, necesidades y canales de

comunicación con sus grupos de interés es fundamental para el desarrollo de la estrategia.

Es importante aclarar que los grupos de interés abarcan un importante abanico de actores, que van desde sus mismos compañeros de trabajo, directivas, autoridades públicas, ciudadanía, proveedores, entre otros. (Función Pública).

- **VARIABLES INTRÍNSECAS**

### **ACCESO A LOS CANALES DE COMUNICACIÓN**

Esta variable hace referencia a la disposición de los canales de comunicación que tienen los diferentes grupos de interés además del conocimiento de los mismos para el acceso a ellos.

Adicionalmente, la entidad a través de Atención al Usuario previamente debe hacer de conocimiento público las herramientas disponibles para que los grupos de interés accedan a manifestar lo que consideren necesario.

### **USO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN**

En esta variable es posible identificar con qué frecuencia y con qué eficiencia los grupos de interés acceden a los canales de comunicación. También permite la identificación de procesos de mejora en la atención al usuario.

## **4.2.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN – EJERCICIOS DE PARTICIPACIÓN**

Las herramientas utilizadas para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés se constituyen en los ejercicios de encuestas que se realizan en la entidad desde el inicio de la vigencia con el propósito de determinar: quiénes responden a la información, cuáles son las necesidades que requieren sean tenidas en cuenta para la elaboración de los instrumentos de gestión de la entidad como por ejemplo el Plan de Acción Institucional, el Plan de Responsabilidad Social, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Otro de los insumos que se utiliza es el banco de preguntas realizado para la Rendición de Cuentas de la vigencia anterior con la finalidad de atender estas inquietudes, y de ser posible, incluirlas como puntos clave en los nuevos planes institucionales.

Adicionalmente, y atendiendo a que se realizó la Planeación Estratégica 2023-2026, se determinó este ejercicio como el punto de inicio de un nuevo cuatrienio

la identificación de la misión y la visión con los grupos de interés. Se realizó un ejercicio de participación en el que se obtuvo 72 registros dando como resultado la construcción conjunta de la misión y visión actuales.

Finalmente, se generó otro espacio en el cual se visibilizó la participación de 157 ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

## 5. RESULTADOS Y ANÁLISIS

### EJERCICIO 1: Encuesta planeación Estratégica 2023-2026.

Este insumo da como resultado la misión y visión de la institución y las cuales se verifican en este documento en el apartado 2, aspectos organizacionales. También hace referencia a los temas a involucrar en los planes institucionales vigencia 2023, los cuales recoge las siguientes expectativas: mayor capacitación a los ciudadanos, incremento de información en los trámites y acercamiento con el personal operativo. Difusión

### EJERCICIO 2: Encuesta de profundización sobre Responsabilidad Social:

Si bien esta encuesta se realiza en todas las vigencias, en esta ocasión fue aún más relevante atendiendo a que se constituyó como una estrategia de la planeación estratégica y que fue resultado de las interacciones de los grupos de interés en el ejercicio anterior.

A través de una solicitud realizada al grupo de comunicaciones, se difunde la encuesta a través del correo electrónico desde el 01 de marzo hasta el 01 de abril de la vigencia.

comunicaciones

Mie 1/03/2023 11:05 AM

**ENCUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2023**

Supervigilancia  
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

ENCUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL VIGENCIA 2023

www.supervigilancia.gov.co

Invitamos a todos los colaboradores de la entidad a hacer parte fundamental de nuestro Plan de Responsabilidad Social 2023  
contesta las preguntas de la encuesta que te compartimos en este  
enlace <https://supervigilancia.gov.co/publicaciones/10115/encuesta-plan-de-responsabilidad-social-2023/>  
Fecha máxima para el diligenciamiento de la información: 20 de marzo de 2023

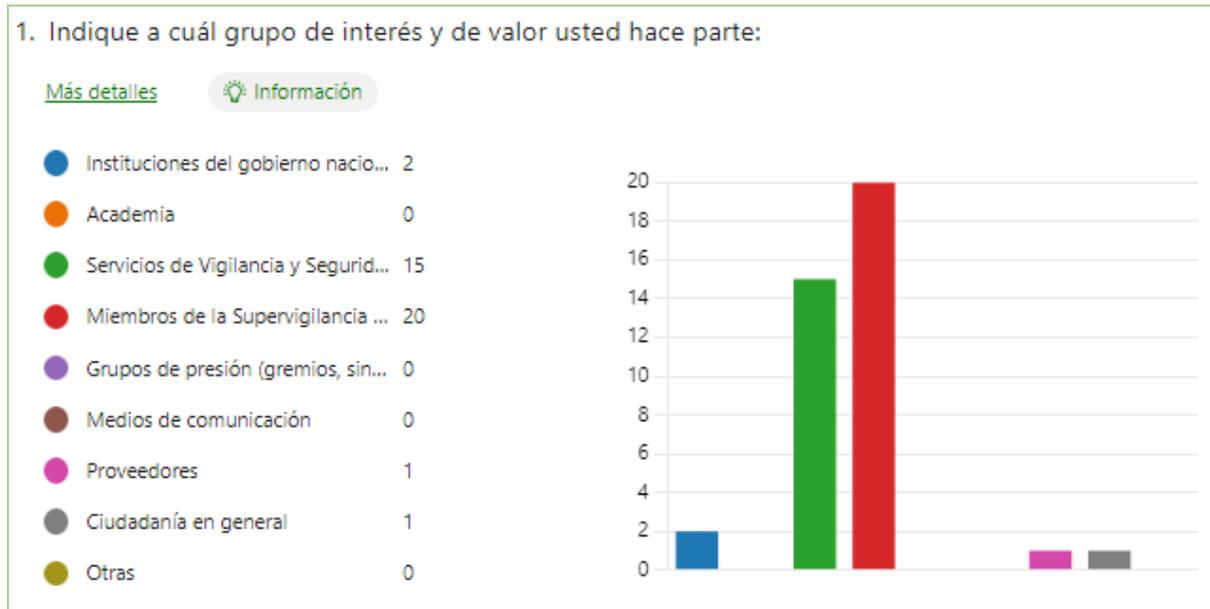
**¡Contamos con tu participación!**

GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS  
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada  
Avenida Calle 26 # 57-41 Torre B Piso 11

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

En proporción con la vigencia anterior, para este ejercicio quienes participaron en mayor cantidad fueron miembros de la SuperVigilancia, mientras que en 2022 fueron los servicios de vigilancia y seguridad privada quienes tuvieron mayor incidencia.

Este resultado da cuenta que quienes dieron mayor respuesta fueron los miembros de la entidad, pero atendiendo al cambio de gobierno y a que el talento humano en su gran mayoría es nuevo, es fundamental volver a incorporar la temática de Responsabilidad Social.

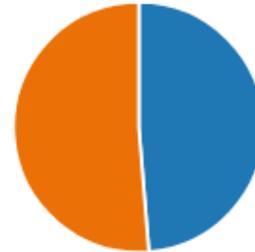


2. ¿Conoce usted la política de Responsabilidad Social de la SuperVigilancia?

[Más detalles](#)

[Información](#)

<span style="color: blue;">●</span> SI	19
<span style="color: orange;">●</span> NO	20



3. ¿Cree usted pertinente que la Política de Responsabilidad Social que tiene la SuperVigilancia sea divulgada en el sector?

[Más detalles](#)

[Información](#)

<span style="color: blue;">●</span> SI	38
<span style="color: orange;">●</span> NO	1



4. ¿Cree usted que es de utilidad implementar la política de Responsabilidad Social en la SuperVigilancia?

[Más detalles](#)

<span style="color: blue;">●</span> SI	39
<span style="color: orange;">●</span> NO	0



5. ¿Cuáles de los siguientes temas cree usted debe ser fortalecido dentro de Responsabilidad Social de la SuperVigilancia?

[Más detalles](#)

● Derechos Humanos	24
● Medio Ambiente	17
● Buenas prácticas laborales en el ...	26
● Buenas prácticas empresariales ...	18
● Lucha contra la corrupción	28



6. Si cree pertinente profundizar en Derechos Humanos, indiqué en cuál o cuáles de los siguientes temas le gustaría que hubiese mayor fuerza en el Plan de Responsabilidad Social:

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Derechos laborales	22
● Inclusión de personas con disca...	6
● Equidad de género en el sector	8
● Inclusión laboral de indígenas, a...	3



7.Cuál o cuáles de las siguientes actividades le parece más adecuada para la divulgación de temas de Responsabilidad Social en el sector:

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Talleres	6
● Conversatorios	13
● Encuestas	1
● Campañas	19





Este insumo fue determinante para poder mejorar en los siguientes aspectos:

1. Determinar nuevas estrategias para poder incrementar la participación de los grupos de interés en las diferentes actividades propuestas por la entidad.
2. Identificar por qué en los ejercicios de participación ciudadana, los grupos de interés se muestran reticentes a generar insumos documentales o si se prefiere otra manera de recolectar información como lo puede ser actividades presenciales.

### EJERCICIO 3:

Esta encuesta se realizó y se difundió a través de correo electrónico, y banner de la página web el link para este ejercicio de caracterización. Si bien con el anterior se pudo identificar las necesidades y expectativas, en este instrumento, se puede visualizar cuáles son los grupos de interés con mayor participación y si los canales que tiene a disposición la entidad son lo suficientemente eficientes ya accesibles para la comunidad.

Las primeras dos preguntas resuelven cuáles son los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que diligencian este ejercicio. Por lo cual se evidencia que son los vigilados, miembros de la entidad (cliente interno, funcionarios y contratistas) y la academia quienes participan activamente de este tipo de herramientas de interacción.

Esta encuesta se difunde a través de correo electrónico y se publica en el banner de la página web desde el 16 de mayo al 30 de junio de 2023, a través del siguiente link: <https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/10248/encuesta-caracterizacion-grupos-de-interes-2023/> recolectando la participación de 170 usuarios

Inicio > Encuesta Caracterización Grupos de Interés 2023

## Encuesta Caracterización Grupos de Interés 2023



Queremos conocerte más...

Por eso, y con el fin de poder prestar cada vez un mejor servicio a los diferentes actores del sector de la Vigilancia y la Seguridad privada, te invitamos a diligenciar la **Encuesta de Caracterización Grupos de Interés 2023**

Encuentra el formulario con las preguntas aquí: <https://forms.office.com/r/yZci9KsTBw>

## CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DE LA SUPERVIGILANCIA 2023

170

Respuestas

25:36

Tiempo medio para finalizar

Activo

Estado

1. ¿Conoce usted cómo funciona la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada?

[Más detalles](#)

● Si	159
● No	11

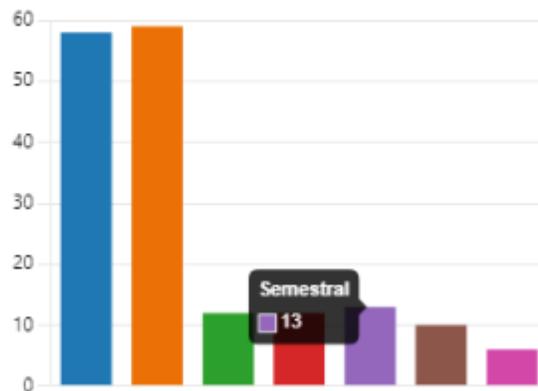


2. ¿Con qué frecuencia tiene comunicación con la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada?

[Más detalles](#)

Información

● Semanal	58
● Mensual	59
● Bimensual	12
● Trimestral	12
● Semestral	13
● Anual	10
● Nunca	6



3. ¿Cuál es el canal de comunicación que a su parecer es más efectivo?

[Más detalles](#)

Información

● Presencial	43
● Chat	10
● Teléfono	30
● Sede electrónica	87

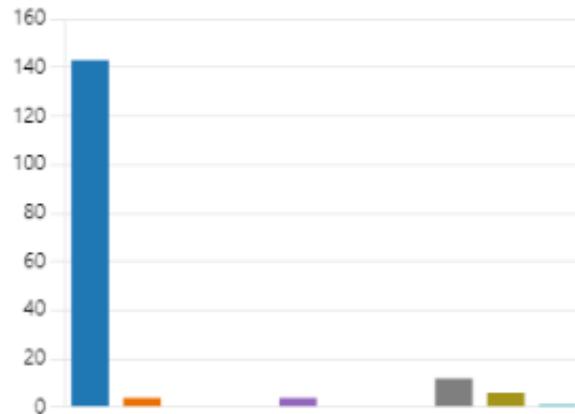


**4. ¿A qué grupo de interés pertenece?**

[Más detalles](#)

[Información](#)

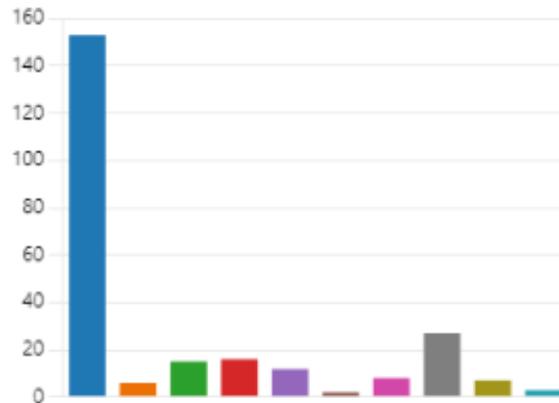
● Servicios de Vigilancia y Segurid...	143
● Grupos de presión (gremios, sin...	4
● Entes de control	0
● Entidades gubernamentales de ...	0
● Academia	4
● Proveedores	0
● Medios de comunicación	0
● Miembros de la Supervigilancia ...	12
● Ciudadanía en general	6
● Otro	1



**5. ¿Cuál grupo de valor cree usted que tiene mayor incidencia en la Supervigilancia?**

[Más detalles](#)

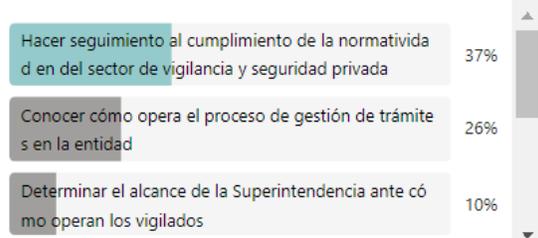
● Servicios de Vigilancia y Segurid...	153
● Grupos de presión (gremios, sin...	6
● Entes de control	15
● Entidades gubernamentales de ...	16
● Academia	12
● Proveedores	2
● Medios de comunicación	8
● Miembros de la Supervigilancia ...	27
● Ciudadanía en general	7
● Otro	3



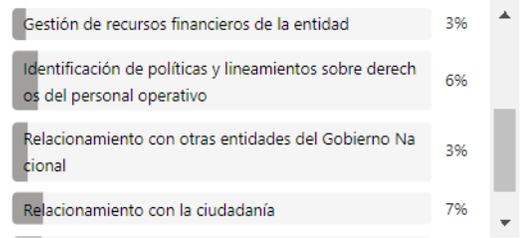
A continuación, en las respuestas a la pregunta número 6 se valida las necesidades que ponen a consideración los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Esta pregunta resuena en el anterior ejercicio, ya que a partir de ambos instrumentos se puede identificar con claridad que las necesidades y expectativas

de los grupos de interés radican en la identificación del alcance y la operatividad de la entidad, así como, en el fortalecimiento de los espacios de participación.

**6. ¿Cuál considera es la mayor necesidad de los grupos de interés ante la gestión de la...**



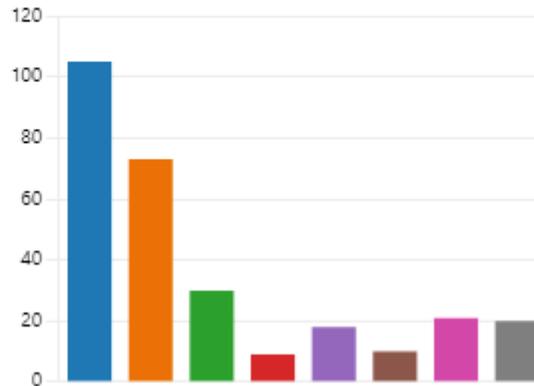
**6. ¿Cuál considera es la mayor necesidad de los grupos de interés ante la gestión de la...**



**6. ¿Cuál considera es la mayor necesidad de los grupos de interés ante la gestión de la Superintendencia?**

[Más detalles](#)

- Hacer seguimiento al cumplime... 105
- Conocer cómo opera el proceso... 73
- Determinar el alcance de la Sup... 30
- Gestión de recursos financieros ... 9
- Identificación de políticas y line... 18
- Relacionamiento con otras entid... 10
- Relacionamiento con la ciudada... 21
- Alcance de las funciones de la e... 20



8. Como parte de grupos de interés de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, ¿participa activamente en la recolección de datos e información por las vías de participación ciudadana implementadas por la entidad? (encuestas, conversatorios, foros, audiencia pública de rendición de cuentas, etc.)

[Más detalles](#)

 Información

<span style="color: blue;">●</span> Si	133
<span style="color: orange;">●</span> No	37

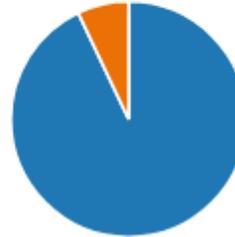


9. Como parte de grupos de interés de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, ¿Ud revisa constantemente las publicaciones de la entidad a través de la página web y redes sociales para estar enterado de la gestión de la entidad?

[Más detalles](#)

 Información

<span style="color: blue;">●</span> Si	158
<span style="color: orange;">●</span> No	12



10. ¿Con cuál de las siguientes herramientas se siente más cómodo a la hora de conocer la gestión de la entidad?

[Más detalles](#)

 Información

<span style="color: blue;">●</span> Página web	145
<span style="color: orange;">●</span> Redes sociales (Facebook, Twitte...	22
<span style="color: green;">●</span> Audiencias públicas	3



5. Como parte de grupos de interés de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, ¿participa activamente en la recolección de datos e información por las vías de participación ciudadana implementadas por la entidad? (encuestas, conversatorios, foros, audiencia pública de rendición de cuentas, etc.)

[Más detalles](#)

 Información

● Si 112  
● No 45



6. Como parte de grupos de interés de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, ¿Ud revisa constantemente las publicaciones de la entidad a través de la página web y redes sociales para estar enterado de la gestión de la entidad?

[Más detalles](#)

● Si 134  
● No 23



A partir de estos resultados es posible identificar en la siguiente tabla los grupos de interés, sus características, sus principales necesidades y expectativas y el medio por el cual es más accesible su relacionamiento:

CIUDADANO, USUARIO O GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	MEDIO DE COMUNICACIÓN
VIGILADOS – SERVICIOS DE	Todas aquellas Arrendadoras, Blindadoras, Cooperativas de Vigilancia, Departamentos de Seguridad, Empresas Asesoras, Empresas de	Acceder a la información sobre reglamentación, circulares y nuevas directrices para el sector de vigilancia y seguridad privada. Acceder virtualmente a todos los trámites exigidos por la entidad para su correcto y legal	Página web Sede electrónica Canal de chat Canal telefónico Canal de atención presencial Correo electrónico

<p align="center">VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA</p>	<p>Vigilancia, Escuelas de Capacitación, Servicios Comunitarios, Transportadora de valores y demás grupos que son inspeccionados y vigilados y medidos por la Supervigilancia.</p>	<p>funcionamiento. Radical solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Acceder a la información abierta de la entidad. Recibir atención oportuna en la gestión de los trámites. Asistencia a espacios de articulación entre el gremio. Reconocer los medios de comunicación de la entidad como ágiles, claros y efectivos.</p>	
<p align="center">ENTIDADES GUBERNAMENTALES:</p>	<p>Contraloría General de la República Procuraduría General de la Nación Fiscalía General de la Nación Archivo General de la Nación Ministerio de Defensa Nacional Gobernaciones y alcaldías; y sus asociados (servidores públicos y contratistas)</p>	<p>Consulta de la información pública de la entidad. Seguimiento a trámites. Cambios en la normatividad vigente. Cumplimiento con las demandas de carácter nacional solicitadas a la entidad. Acceso a los datos públicos y abiertos. Recepción y clarificación de peticiones, recursos, quejas. Acceso a la información de manera certera y eficiente.</p>	<p>Página web Sede electrónica Canal de chat Canal telefónico Canal de atención presencial Correo electrónico</p>
<p align="center">ACADEMIA</p>	<p>Universidades, Focus Grupos, Grupos de Investigación, Departamentos de Investigación y todos sus asociados (profesores, egresados, estudiantes)</p>	<p>Radical peticiones, recursos, quejas y reclamos. Verificación de cumplimiento de los trámites y el porqué de estos. Participación en los espacios abiertos a la ciudadanía y el gremio. Oportunidad y eficiencia en la solicitud de algún tipo de información.</p>	<p>Página web Sede electrónica Canal de chat Canal telefónico Canal de atención presencial Correo electrónico</p>

		Datos de alcance de la entidad. Acceder a la información que corresponda a los procesos de méritos realizados por el Gobierno Nacional e instituciones educativas	
GRUPOS DE PRESIÓN	Agremiaciones y sindicatos	Acceder a la información sobre reglamentación, circulares y nuevas directrices para el sector de vigilancia y seguridad privada. Acceder virtualmente a todos los trámites exigidos por la entidad para su correcto y legal funcionamiento. Radicar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Acceder a la información abierta de la entidad. Recibir atención oportuna en la gestión de los trámites. Asistencia a espacios de articulación entre el gremio. Reconocer los medios de comunicación de la entidad como ágiles, claros y efectivos.	Página web Canal de chat Canal telefónico Canal de atención presencial Correo electrónico
CLIENTES INTERNOS	Servidores públicos, contratistas y proveedores de la entidad.	Acceder a la información sobre reglamentación, circulares y nuevas directrices para el sector de vigilancia y seguridad privada. Acceder a la información abierta de la entidad. Participación en los espacios de construcción de la planificación de la entidad y datos abiertos, así como los reportes e	Página web Sede electrónica Canal de chat Canal telefónico Canal de atención presencial Correo electrónico Aplicativos de la entidad Intranet

		informes emitidos para los entes de control.	
CIUDADANÍA EN GENERAL	Personas en cualquier grupo de enfoque diferencial que tenga o no relacionamiento de la entidad pero que busque información sobre la misionalidad y alcance de la misma.	Acceder a la información sobre reglamentación, circulares y nuevas directrices para el sector de vigilancia y seguridad privada. Acceder virtualmente a todos los trámites exigidos por la entidad para su correcto y legal funcionamiento. Radicar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Acceder a la información abierta de la entidad. Recibir atención oportuna en la gestión de los trámites. Asistencia a espacios de articulación entre el gremio. Reconocer los medios de comunicación de la entidad como ágiles, claros y efectivos.	Página web Sede electrónica Canal de chat Canal telefónico Canal de atención presencial Correo electrónico Aplicativos de la entidad

Con base en lo anterior es factible identificar que de la vigencia 2022 a la vigencia 2023, los objetivos de relacionamiento con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés prevalecen, así:

- Respetar y considerar los intereses de los grupos de valor que se verán afectados por las decisiones y actividades de la Supervigilancia.
- Trabajar directamente con los grupos de valor, con el objetivo de entender sus inquietudes y tenerlas en cuenta en la toma de decisiones.
- Introducir prácticas de diálogo constructivo y comunicación transparente con todos los grupos de valor.
- Incrementar la transparencia y la credibilidad de las comunicaciones de la entidad, y establecer alianzas para alcanzar objetivos mutuamente beneficiosos.

- Mejorar la satisfacción de los grupos de valor internos.
- Facilitar una mejor gestión de riesgo y reputación.

Adicionalmente, y con el objetivo de asegurar una gestión adecuada con cada grupo de interés, la Supervigilancia cuenta con los diferentes mecanismos de relacionamiento, medios informativos y canales de atención así:

<b>MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO</b>	<b>MEDIOS INFORMATIVOS</b>	<b>LÍNEAS, BUZONES Y REDES SOCIALES</b>
Encuestas de clima organizacional Reuniones con la alta dirección Comité de seguridad y salud en el trabajo Comité Institucional de gestión y desempeño Negociaciones colectivas (sindicato) Foros Audiencia de rendición de cuentas Encuestas	Supernoticias Informes de gestión anual Informe de Sostenibilidad Audiencia de rendición de cuentas Correo electrónico	Línea del honor 123 Línea gratuita nacional 01 8000 119703 Sistema PQRS Centro de información al ciudadano correo: denunciecorrupcion@supervigilancia.gov.co Página web: www.supervigilancia.gov.co Twitter: @SuperVigilancia Facebook: Supervigilancia Intranet
Reuniones Mesas de trabajo Foros de participación Conversatorios Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano Audiencia de rendición de cuentas Encuestas Capacitaciones	Comunicados de prensa Circulares externas Audiencia de Rendición de Cuentas Página web Informes de gestión Informe de Sostenibilidad Reuniones de Socialización de protocolos, documentos etc	Línea del honor 123 Línea gratuita nacional 01 8000 119703 Sistema PQRS Sede electrónica Centro de información al ciudadano correo: denunciecorrupcion@supervigilancia.gov.co Página web: www.supervigilancia.gov.co Twitter: @SuperVigilancia Facebook: Supervigilancia

Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano Foros de participación ciudadana Encuestas Audiencia de rendición de cuentas Consulta de expectativas Capacitaciones Encuestas	Informe de sostenibilidad Informes de gestión Audiencia de rendición de cuentas Casas del consumidor SECOP	Línea del honor 123 Línea gratuita nacional 01 8000 119703 Sistema PQRS Sede electrónica Centro de Información al Ciudadano correo: denunciocorrupcion@supervigilancia.gov.co Página web: www.supervigilancia.gov.co Twitter: @SuperVigilancia Facebook: Supervigilancia
Diálogo permanente con entidades del Estado Reuniones periódicas Encuentros gubernamentales Intervenciones en el Congreso Consulta de expectativas Audiencia de rendición de cuentas	Informes de gestión Audiencia de rendición de cuentas Informe de sostenibilidad SIF	Línea del honor 123 Línea gratuita nacional 01 8000 119703 Sistema PQRS Centro de Información al Ciudadano Página web: www.supervigilancia.gov.co Twitter: @SuperVigilancia Facebook: Supervigilancia

## 6. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta todo el ejercicio anterior, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada puede concluir lo siguiente:

1. Los grupos de interés que se relacionan efectivamente con la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada son: vigilados: servicios de vigilancia y seguridad privada, entidades gubernamentales, academia, grupos de presión, clientes internos, ciudadanía en general.
2. Los grupos de interés que se vinculan con la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada conocen los medios por los cuales pueden acudir para atender dudas, recomendaciones y/o hacer solicitudes que permita tender la necesidad y el requerimiento.
3. Se ha evidenciado de manera notable el crecimiento de la vigencia 2022 a la vigencia 2023 del uso y la apropiación de la sede electrónica como principal herramienta de gestión por parte de los grupos de interés, y el

medio facilitador por parte de la Supervigilancia para lograr fácil acceso a la oferta institucional.

4. Los medios más utilizados de interacción entre los grupos de interés y la Supervigilancia son: página web, correo electrónico, y sede electrónica. Es importante destacar que ha habido un crecimiento importante en las interacciones de los grupos de interés en las redes sociales de la entidad, teniendo estas como la vía de comunicación más efectiva en cuanto a difusión de noticias de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
5. Las necesidades y expectativas de los grupos de interés se dan a conocer y son tenidas en cuenta para la elaboración de planes de gestión de la entidad. Así mismo, a través de mecanismos de rendición de cuentas, se propende por resolver todas las inquietudes que surjan sobre alcance y operación de la entidad.
6. De igual manera, las necesidades y expectativas de los grupos de interés se tratan en la medida en la que estas se ajustan a la operatividad de la entidad. Al ser tenidas en cuenta, se toman como iniciativas, propuestas y recomendaciones las cuales se ajustan y se incluyen dentro de los diferentes planes institucionales.
7. La Supervigilancia cuenta con un sistema sólido de consulta abierta y transparencia en su página web lo que permite que los grupos de interés interactúen y conozcan los informes o documentos relevantes de la gestión de la entidad.

## 7. RECOMENDACIONES

1. Mayor participación y difusión de los ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés en las herramientas digitales de la Supervigilancia.
2. Establecer nuevas herramientas de interacción con los grupos de interés que permitan fortalecer el relacionamiento ya existente, y así, derivar en resultados más específicos.
3. Incentivar a los grupos de interés a reconocer el alcance de la entidad, esto, siendo desde las delegaturas que son las dependencias misionales de la Supervigilancia, reiterativos con los vigilados a dar a conocer dentro de su

estructura, como y hasta donde puede impartir directrices y lineamientos la Superintendencia como ente de inspección, control y vigilancia del sector.