

Entidad: SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA


Vigencia: A AGOSTO 30 DE 2018

Fecha Publicación: SEPTIEMBRE 14 DE 2018

Componente	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1. Revisar, ajustar y aprobar de ser necesario la política para la Administración de Riesgos de la Entidad.	Se realizó informe de seguimiento al estado del Mapa de Riesgos de la Entidad con corte a mayo 23 de 2018. Igualmente, se realizó análisis de la Política de Administración del Riesgo de la Entidad (Resolución 20171100066447) y se concluyó que por ahora no es necesario realizar nuevos ajustes a dicho documento. Lo señalado quedó consignado en el Informe Radicado 20181100133283 del 28 de mayo de 2018.	100%	Ninguna.
	1.2. Realizar campaña de socialización de la política de administración de riesgos	La socialización se realizó a través de correo interno e intranet durante el mes de abril de 2018.	100%	Actividad cumplida según se evidencian soportes en la Suite Empresarial
	1.3. Actualizar el Manual o Instructivo metodológico para la gestión del riesgo	Se decidió inactivar el Manual o Metodología de Gestión del Riesgo, teniendo en cuenta que el Departamento Administrativo de la Función Pública expidió la "Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas" Agosto de 2018, la cual se utilizará en la Superintendencia como guía para la gestión del riesgo.	100%	Ninguna.
	2.1. Revisar junto con cada proceso el mapa de riesgos de corrupción y actualizarlo teniendo en cuenta las observaciones de la Secretaría de Transparencia en caso de ser necesario	A la fecha no ha sido necesario actualizar el mapa de riesgos de corrupción teniendo en cuenta las observaciones de la Secretaría de Transparencia, pues los riesgos sugeridos por dicha entidad fueron incluidos en el mapa de 2018.	100%	Mediante comunicación 20181100075611 del 05 de abril de 2018 la Oficina expuso el análisis realizado a los riesgos sugeridos por la Secretaría de Transparencia y fueron incluidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Superintendencia adicionalmente algunas sugerencias para mejorar la redacción de algunos riesgos y ajustar algunas de las actividades para mitigarlos.
	2.2. Presentar ante Comité Institucional de Desarrollo Administrativo el Mapa de Riesgos	Actividad pendiente.	0%	Actividad prevista para el segundo semestre de 2018.
	3.1. Publicar y socializar en la página Web institucional el mapa de los Riesgos de Corrupción e Institucional definitivo	El mapa de riesgos de corrupción y el institucional fueron publicados en el link de transparencia desde el 30 de enero de 2018.	100%	Los planes se evidencian publicados en la página web de la entidad.
	4.1. Realizar una capacitación en el manejo de la herramienta Suite Visión Empresarial sobre la administración y seguimiento a los riesgos	En el mes de enero se realizó una capacitación de inducción a todos los gestores de calidad de la entidad con el fin de darles a conocer el sistema de gestión de calidad y los cambios para este año.	100%	Actividad reportada como cumplida. Se cuenta con la lista de asistencia y asistieron a la capacitación.
	4.2. Realizar monitoreo de avance de la gestión de riesgos de corrupción.	El segundo seguimiento se realiza con corte a agosto 30 de 2018 y corresponde al presente seguimiento.	100%	El monitoreo con corte a agosto 30 de 2018 corresponde al presente seguimiento.
	4.3 Realizar monitoreo de avance de la gestión de riesgos institucionales.	Se realizó informe de seguimiento con corte a mayo de 2018. El informe se encuentra en el Radicado 20181100133283 del 28 de mayo de 2018.	100%	El informe de seguimiento se presentó mediante memorando 20181100 mayo de 2018.
	5.1. Realizar Informe de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.	El segundo seguimiento al plan anticorrupción se realiza con corte a agosto 30 de 2018 y corresponde al presente seguimiento.	100%	El monitoreo con corte a agosto 30 de 2018 corresponde al presente seguimiento.
Racionalización de Trámites.	Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos	Actividad en ejecución.	0%	La actividad tiene plazo para el fin de la vigencia 2018. No obstante, a la fecha no se evidencian avances significativos.
Rendición de Cuentas.	1.1. Publicar y mantener actualizada la Información que genera la entidad sobre su gestión y resultados para los grupos de interés.	La Información de gestión y resultados de la vigencia 2017 fue publicada en la página web de la entidad.	100%	La información correspondiente a la gestión realizada en la vigencia 2017 fue publicada en el link de Transparencia y Acceso a la Información pública en el link de información de la página web.
	1.2. Publicar información relacionada con los encuentros realizados por el Superintendente y las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana.	Se encuentra publicado el Informe de resultados de los encuentros del primer trimestre de 2018 entre la Superintendencia y las redes de apoyo y solidaridad ciudadana. No se evidencia publicada la información del segundo trimestre.	25%	La información correspondiente al primer trimestre se encuentra publicada en la Suite Empresarial de la Superintendencia.
	1.3. Mantener actualizada la página web de la entidad y el link de Transparencia y Acceso a la Información.	La entidad hizo revisión al link de transparencia y acceso a la información, actualizando los links a abril 30 de 2018. A Agosto 30 se evidencia actualizada la matriz de transparencia y acceso a la información en la página web de la entidad.	70%	El grupo de Comunicaciones ha venido reportando oportunamente las acciones de Transparencia de la página web.
	2.1. Elaborar el cronograma para la realización de la audiencia de rendición de cuentas	El cronograma para la realización de la audiencia de rendición de cuentas fue elaborado y enviado por la Oficina de Comunicaciones.	100%	El documento se evidencia publicado en la Suite Empresarial de la Superintendencia.
	2.2. Realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía	El día 01 de Agosto de 2018 se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la cual se presentó la gestión del periodo comprendido entre enero de 2017 a julio de 2018.	100%	Acción cumplida.
	2.3. Realizar foros temáticos que permitan la interacción de la ciudadanía con la entidad.	Los resultados de los foros temáticos realizados en el primer y segundo trimestre de 2018 se encuentran incluidos en el Informe de resultados consolidado por la Oficina de Comunicaciones.	50%	Los informes de resultados de los foros del primer semestre de 2018 se encuentran publicados en la Suite Empresarial.
	2.4. Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	Durante el primer trimestre de 2018 se participó en la Feria realizada en Manauare, Guajira. Durante el segundo trimestre se participó en la Feria de Necodí. Los informes correspondientes se encuentran publicados en la Suite Empresarial.	50%	La acción continúa en ejecución.
	2.5. Realizar encuentros con los grupos de interés sobre temáticas relacionadas con la gestión de la Superintendencia.	Los resultados de los encuentros con grupos de interés en el primer semestre de 2018 se encuentran consignados en el Informe de seguimiento publicado en la Suite Empresarial de la Superintendencia. Se evidencia información de encuentros en las ciudades de Santa Marta, Barranquilla, Pasto y Bogotá.	50%	Se evidencian los informes de resultados del primer semestre de 2018.
2.6. Socializar a través de las redes sociales la información generada por la entidad.	Se cuenta con informe de seguimiento a la información difundida a través de redes sociales durante el primer y segundo trimestre de 2018.	50%	Se evidencian los informes de resultados de la difusión de información a través de las redes sociales.	

Componente	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
	3.1. Realizar campaña interna sobre la responsabilidad de los servidores frente a la rendición de cuentas.	La Oficina Asesora de Planeación lideró la campaña Interna sobre responsabilidades frente a la rendición de cuentas.	100%	El Informe sobre la campaña realizada contiene los datos sobre actividad participantes.
	3.2. Realizar campaña de expectativa para incentivar la participación de la ciudadanía en la audiencia de rendición de cuentas	La actividad se cumplió, según reporte de difusión del 30 de abril de 2018.	100%	La actividad se ejecutó, según evidencia consignada en la Suite Empresarial Superintendencia.
	4.1. Aplicar una encuesta sobre el ejercicio de rendición de cuentas realizado.	La Entidad aplicó una encuesta que fue diligenciada por 69 personas que participaron en la rendición de cuentas. Los resultados del análisis de la encuesta se encuentran en el Informe de Rendición de Cuentas de Agosto de 2018 publicado en la Suite Empresarial.	100%	Actividad ejecutada.
	4.2. Evaluar las ferias nacionales de servicio al ciudadano	Se cuenta con resultados de las encuestas de evaluación de las ferias nacionales del primer y segundo trimestre de 2018.	50%	Acción en ejecución.
	4.3. Evaluar los foros realizados sobre rendición de cuentas	La Oficina de Comunicaciones ha realizado la evaluación sobre los foros realizados en el primer y segundo trimestre de 2018. Los informes correspondientes se encuentran publicados en la Suite Empresarial.	50%	Acción en ejecución.
	4.4. Evaluar la gestión de la Entidad, de acuerdo a lo establecido en los planes institucionales	La evaluación al Plan de Acción de la Entidad se ha realizado por parte de la Oficina de Planeación tanto para el primer como para el segundo trimestre de 2018. Los informes se encuentran publicados.	50%	Acción en ejecución.
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.	1.1. Presentar informes trimestrales a la alta dirección con análisis sobre el estado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios.	Los informes correspondientes al primer y segundo trimestre de 2018 fueron presentados por la Secretaría General de la Superintendencia. Se evidencian publicados en la Suite.	50%	La acción continúa en ejecución.
	1.2. Realizar informe de revisión por la dirección e identificar acciones de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos.	La Oficina Asesora de Planeación lideró la preparación del Informe de Revisión por la Dirección, en cumplimiento del numeral 9.3. de la norma ISO 9001:2015, y teniendo en cuenta el numeral 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección, literal c), punto 6) los resultados de las auditorías. Actividad realizada previo al inicio de la auditoría externa de calidad en el mes de septiembre de 2018.	100%	Acción cumplida.
	2.1. Contratar la prestación de servicio de CALL-CENTER y CHAT para el mejoramiento del servicio de atención al usuario.	En el mes de enero se concretó la contratación del personal que apoya la atención del Contac Center.	100%	Según informe de seguimiento publicado, mediante los contratos 250 y al personal para atender esta actividad.
	2.2. Presentar informes de la gestión realizada por los canales de atención	La entidad cuenta con los informes de la gestión realizada por los distintos canales de atención de la entidad para el primer y segundo trimestre de 2018. Los documentos se encuentran publicados en la Suite.	50%	La acción continúa en ejecución.
	2.3. Actualizar los protocolos de atención al usuario y socializarlos con el personal que presta el servicio de CALL-CENTER y CONTACT CENTER	En el mes de enero se concretó la contratación del personal que apoya la atención del Contac Center.	100%	Según informe de seguimiento publicado, mediante los contratos 250 y al personal para atender esta actividad.
	2.4. Realizar informe sobre las estadísticas de la página web y redes sociales de la entidad.	Se cuenta con el informe de seguimiento a las estadísticas de uso de la página web y redes sociales correspondiente al primer y segundo trimestre de 2018.	50%	Los informes se encuentran publicados en la Suite Empresarial de la Entidad.
	2.5 Ejecutar actividades con el fin de dar cumplimiento al convenio suscrito con la Red Nacional de Protección al Consumidor	El informe correspondiente a las actividades ejecutadas en el marco del Convenio con la Red Nacional de Protección al Consumidor se encuentra publicado en la Suite.	100%	Se evidencia informe de ejecución correspondiente.
	3.1. Garantizar el personal necesario para la prestación de servicio de CONTACT CENTER para la atención de los usuarios de la entidad.	En el mes de enero se concretó la contratación del personal que apoya la atención del Contac Center.	100%	Según Informe de seguimiento publicado, mediante los contratos 250 y al personal para atender esta actividad.
	3.2. Realizar capacitación a servidores, contratistas, personal de cafetería, aseo y vigilancia en el protocolo de atención al ciudadano.	Se realizaron dos ciclos de capacitaciones al personal de cafetería, aseo y vigilancia en el protocolo de atención al ciudadano en Febrero y Agosto de 2018, con la asistencia de todo el personal vinculado a las actividades señaladas.	100%	Actividad ejecutada.
	3.3. Realizar capacitación al personal de atención al usuario sobre los trámites y servicios que presta la entidad.	La capacitación se realizó en el mes de agosto de 2018, según se evidencia en las actas de asistencia publicadas en la Suite Empresarial.	100%	Actividad ejecutada.
	3.4. Realizar Inducción o reintroducción a los funcionarios y contratistas de la entidad.	En el mes de diciembre de 2017 se realizó reintroducción institucional a todos los servidores de la entidad para difundir los temas más relevantes de cada área y las novedades que presentaran en sus procesos. Se adjunta listado de asistencia.	50%	Se evidencia reintroducción de 2017. Pendientes culminar actividades de 2018.
	4.1. Revisar y actualizar el mapa de procesos de la entidad.	Mediante acta No. 01 del primer Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, que se realizó el día 30/Enero/2018, se expuso de mapa de procesos por parte del Coordinador del grupo MECI calidad. Teniendo en cuenta la exposición y socialización del mapa de procesos, el mismo fue aprobado por el Comité.	100%	Se evidencia que el Mapa de Procesos de la entidad fue ajustado y actualizado en la Suite Empresarial de la entidad.
	4.2. Actualizar los documentos del sistema de gestión de calidad y socializarlos	Los documentos del sistema se han venido actualizando periódicamente según se evidencia en el reporte publicado en la Suite Empresarial.	50%	La actividad continúa en ejecución, pues se trata de una permanente actualización de documentos del sistema.
	4.3. Realizar una campaña sobre la importancia de atender las peticiones quejas y reclamos.	Campaña realizada.	100%	Actividad reportada el 26 de abril de 2018. Se evidencia el soporte en la Suite Empresarial.
	4.4. Actualizar y publicar en medios virtuales y físicos la carta de trato digno al usuario dispuesta por la Supervigilancia	La carta de trato digno fue actualizada y publicada el 25 de julio en redes y medios informativos de la Superintendencia. Se evidencian publicaciones realizadas.	100%	Actividad ejecutada.
	4.5 Revisar el procedimiento de PQRDS	El procedimiento ha sido revisado y ajustado, pero aun está pendiente su aprobación.	0%	Actividad en ejecución.
	5.1. Validar y ajustar el contenido de las encuestas de calidad del servicio.	Se revisó el contenido de la encuesta, la cual quedó unificada como Encuesta de Medición de percepción y satisfacción de atención al usuario, quedando unificada en el Formato FOR-GSP-370-067.	100%	Actividad ejecutada.
	5.2. Realizar encuestas trimestrales de satisfacción sobre la atención prestada por los diferentes canales de atención.	La encuesta se aplicó y los resultados se encuentran en el informe del primer y segundo trimestre de 2018.	50%	Los informes se encuentran publicados en la Suite Empresarial de la Entidad.
	5.3. Realizar Informe de avance de las actividades del plan de participación ciudadana.	La entidad cuenta con dos informes de avance a la ejecución del plan de participación ciudadana.	66%	Actividad en ejecución.

Componente	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	1.1. Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	La información del link de transparencia se actualizó en lo correspondiente al primer semestre de 2018. Se cuenta con reporte de actividades realizadas.	50%	El reporte de cumplimiento se encuentra publicado en la Suite Empresas Superintendencia.	
	1.2. Actualizar la información de los trámites en el SUIT y OPA de la Función pública registrados	Actividad programada para el segundo semestre de la vigencia 2018.	0%	Aunque la actividad culmina en el próximo semestre, no se evidencian en esta materia.	
	1.3. Asegurar el registro de las hojas de vida de los contratistas en el SIGEP	Se evidencia informe de seguimiento del primer semestre de 2018, en el cual se evidencia la revisión de la actualización de hojas de vida en el SIGEP.	50%	Actividad en ejecución.	
	1.4. Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores en el SIGEP	El grupo de Talento Humano evidencia reporte de actualización en el SIGEP de hojas de vida de servidores.	85.5%	La actividad se debe culminar en el segundo semestre de 2018.	
	1.5. Asegurar el registro de los contratos de Función Pública en el SECOP	El grupo de contratos presentó informe sobre el cumplimiento de esta tarea.	100%	Actividad ejecutada.	
	1.6. Actualizar los set de datos abiertos publicados en datos.gov.co	Se realizó la actualización correspondiente al primer y segundo trimestre de 2018. Se entrega informe de datos actualizados.	50%	Se evidencia informe de actualización con corte a junio 30 de 2018.	
	2.1. Realizar campaña para para difundir los términos de respuesta de las PQRSD.	El Grupo de atención de PQRSD realizó la campaña prevista. Se cuenta con informe del alcance y resultados de la misma de fecha 25 de abril de 2018.	100%	Actividad ejecutada.	
	2.2. Depurar, actualizar y publicar las preguntas frecuentes.	Las preguntas frecuentes publicadas fueron revisadas, actualizadas y compiladas en un solo documento.	100%	Actividad ejecutada.	
	3.1. Solicitud de convalidación de las Tablas de Retención Documental - TRD ante el Archivo General de la Nación de acuerdo con la actualización realizada.	Mediante comunicación 20173300263481 del 23 de noviembre de 2017 se remitieron al AGN las TRD y se solicitó su convalidación.	100%	La solicitud fue realizada. Se está a la espera de la convalidación.	
	3.2. Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada.	La entidad realizó la actualización del Índice de Información clasificada, en cumplimiento de la ley 1712, así mismo se publicó en la página web <a href="https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6092/indice-de-informacion-clasificada-y-reservada-y-activos-de-informacion/">https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6092/indice-de-informacion-clasificada-y-reservada-y-activos-de-informacion/</a>	100%	Actividad ejecutada.	
	3.3. Revisar y actualizar el esquema de publicación de información	La entidad realizó la publicación de los esquemas de publicación en cumplimiento de la ley 1712, el cual se encuentra en la siguiente ruta URL <a href="https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6091/esquemas-de-publicacion-supervigilancia/">https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6091/esquemas-de-publicacion-supervigilancia/</a>	100%	Actividad ejecutada.	
	3.4. Actualizar el inventario de información teniendo en cuenta los requerimientos de la matriz GEL	En cumplimiento de lo dispuesto y los requerimiento exigidos por la matriz GEL, la entidad realizó la actualización del inventario de información. El documento final se encuentra publicado en el siguiente link <a href="https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6051/plan-de-gobierno-en-linea-gel/">https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6051/plan-de-gobierno-en-linea-gel/</a>	100%	Actividad ejecutada.	
	4.1. Realizar un diagnóstico a la página web de la entidad en materia de accesibilidad web.	Se evidencia un documento que contiene el diagnóstico de accesibilidad realizado a la página web institucional.	100%	Actividad ejecutada.	
	4.2. Realizar actividades para el cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad para personas en condición de discapacidad.	Se cuenta con informe de las actividades cumplidas para el primer semestre de 2018.	50%	Actividad en ejecución.	
	5.1. Informe semestral sobre cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014	La entidad cuenta con el primer informe de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la Ley 1712 de 2014.	50%	Actividad en ejecución.	
	Iniciativas Adicionales.	1.1. Publicar información sobre la política de responsabilidad social empresarial de la entidad relacionada con las actividades de lucha contra la corrupción.	La información sobre política de responsabilidad social del primer y segundo trimestre de 2018 fue publicada y se cuenta con informe de resultados.	50%	Se evidencia informe de las actividades realizadas en la Suite Empresarial Superintendencia.
		1.2. Campaña interna del plan de responsabilidad encaminada a la lucha contra la corrupción	Se evidencia informe con la relación de las campañas internas de lucha contra la corrupción realizadas en el primer semestre de 2018.	50%	Actividad en ejecución.
		1.3. Capacitación interna de responsabilidad social encaminada a la lucha contra la corrupción	Se evidencia informe con la descripción de la capacitación realizada durante el primer semestre de 2018.	50%	Actividad en ejecución.
		1.4. Foro de consulta de las expectativas de los grupos de interés para la formulación del Plan de Responsabilidad Social	El 27 de febrero de 2018 se llevó a cabo el Foro para la construcción del Plan de Responsabilidad Social 2018. El informe correspondiente se encuentra publicado en la Suite Empresarial de la Superintendencia.	100%	Se evidencia informe de resultados del foro realizado, así como el plan en materia de responsabilidad social, publicado por la Entidad en su página

RESPONSABLE SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	NOMBRE: SANDRA MILENA NEIRA SÁNCHEZ JEFE OFICINA CONTROL INTERNO FIRMA 
--	--

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD  
Código: FOR-GEM-110-013  
Fecha aprobación: 06/07/2018  
Versión: 03

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada  
Centro de Información al Ciudadano: Calle 24ª No. 59 - 42 Torre 4 Piso 3  
Sede Administrativa: Avenida Calle 26 # 57-41 Torre 8 - Piso 11  
PBX: (571) 3078038 Línea Gratuita Nacional: 01 8000 119703

