Resolución N°

"Por la cual se adopta la política de servicio a las ciudadanías de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada"

EL SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

En uso de sus atribuciones legales y en especial las que le confieren los Decretos 2355 de 2006 y Decreto 4171 de 2007 y demás normas concordantes y

CONSIDERANDO:

Que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en el marco de su misión constitucional y legal de ejercer la inspección, vigilancia y control sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada, reconoce que el servicio al ciudadano constituye un componente estratégico de la gestión pública y un elemento esencial para fortalecer la legitimidad institucional, promover la confianza de la ciudadanía y garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos.

Que el artículo 209 de la Constitución Política, la Ley 489 de 1998, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 1499 de 2017 y los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP– en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establecen la importancia de contar con Política de Servicio al Ciudadano que se consolide como un instrumento institucional que oriente las acciones, estrategias y compromisos encaminados a garantizar una relación cercana, transparente, eficiente, incluyente y confiable entre la Entidad y sus grupos de valor.

Que, uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad. Por ello, la implementación de esta política trasciende la atención oportuna y de calidad de los requerimientos ciudadanos y se orienta a la garantía de derechos y deberes mediante escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y generadores de confianza. Su cabal cumplimiento implica que las entidades orienten su gestión hacia la generación de valor público y hacia un Estado abierto que diseñe e implemente soluciones a la medida de las necesidades, preferencias y expectativas de la ciudadanía.

Que, el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece como fines esenciales del Estado servir a la comunidad, garantizar la

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Ilidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan, propósitos que exigen a las entidades públicas orientar su gestión hacia la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y la garantía efectiva de sus derechos.

Que los artículos 13, 23 y 74 de la Constitución Política reconocen, respectivamente, el derecho a la igualdad, el derecho fundamental de petición y el acceso a los documentos públicos, garantías que deben ser observadas por las autoridades públicas en el desarrollo de sus actuaciones y en la prestación de los servicios a su cargo.

Que el artículo 209 ídem dispone que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones, y que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Que la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece en su artículo 3 los principios que orientan las actuaciones administrativas; en el artículo 5, los derechos de las personas ante las autoridades; y en el artículo 7, los deberes de las autoridades en la atención al público, disposiciones que constituyen fundamento para la organización, el fortalecimiento y la mejora de los mecanismos institucionales de atención a la ciudadanía.

Que la Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición y establece el deber de las autoridades de brindar respuestas oportunas, completas y de fondo a las solicitudes presentadas por las personas, de conformidad con los términos y condiciones previstos en el ordenamiento jurídico.

Que la Ley 1712 de 2014, regula el derecho de acceso a la información pública nacional y establece obligaciones orientadas a garantizar la transparencia de la gestión pública, la disponibilidad de la información y el ejercicio efectivo de este derecho, con sujeción a las excepciones constitucionales y legales aplicables.

Que la Ley 1757 de 2015, establece disposiciones para promover, proteger y garantizar el derecho a la participación democrática, incluida

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

la participación de la ciudadanía en la gestión pública y el control de la actividad estatal, aspectos que deben articularse con los mecanismos institucionales de atención, diálogo y relacionamiento con los grupos de valor.

Que el Decreto 1499 de 2017, modificó el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública en lo relacionado con el Sistema de Gestión y actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), concebido como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión institucional, con el propósito de generar resultados que atiendan las necesidades de la ciudadanía, con integridad y calidad en el servicio.

Que, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la política de servicio al ciudadano debe articularse con las demás políticas de gestión y desempeño institucional, de manera que el relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía se desarrolle de forma coordinada, accesible, transparente, incluyente y orientada al mejoramiento continuo de la gestión pública.

Que la Ley 2052 de 2020, establece disposiciones transversales para la racionalización de trámites y la simplificación de procesos y procedimientos administrativos, con el propósito de facilitar y agilizar el acceso de las personas al ejercicio de sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, promoviendo la eficiencia administrativa y el uso de herramientas tecnológicas cuando resulte procedente.

Que la Ley Estatutaria 1618 de 2013, establece disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, lo cual exige que las entidades públicas promuevan condiciones de accesibilidad e inclusión en los canales, mecanismos y servicios de atención a la ciudadanía, de conformidad con las normas aplicables.

Que la Ley 1581 de 2012, establece disposiciones generales para la protección de datos personales, cuyo cumplimiento debe observarse en el tratamiento de la información suministrada por la ciudadanía y en la gestión de los canales, solicitudes, peticiones y demás interacciones con la Entidad.

Que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en ejercicio de sus competencias y en cumplimiento de los principios que rigen la función administrativa, debe fortalecer sus mecanismos institucionales

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaria General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

de relacionamiento con la ciudadanía, garantizando una atención oportuna, clara, accesible, transparente y coordinada, así como el adecuado trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás requerimientos presentados por los usuarios y grupos de valor.

Que la dinámica normativa, tecnológica, organizacional y social hace necesario revisar y actualizar los instrumentos institucionales que orientan la atención al ciudadano, con el fin de mantenerlos articulados con las disposiciones vigentes, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las necesidades y expectativas identificadas en la interacción entre la Entidad y sus grupos de valor.

Que la actualización de la Política Institucional de Atención al Ciudadano permitirá establecer lineamientos, principios, objetivos, responsabilidades, mecanismos de seguimiento, indicadores y acciones de mejora que orienten de manera transversal la gestión institucional, fortalezcan la coordinación entre las dependencias y contribuyan a mejorar la experiencia de la ciudadanía, la calidad de la atención y la generación de valor público.

Que, en consecuencia, se hace necesario adoptar y actualizar la Política Institucional de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, como instrumento orientador de la gestión institucional y del relacionamiento con la ciudadanía, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la normativa vigente y los objetivos estratégicos de la Entidad.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la Política de Servicio a las Ciudadanías de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y su anexo:

"la Superintendencia asume el servicio al ciudadano como una responsabilidad transversal que involucra a todas las dependencias y servidores públicos, independientemente de la naturaleza de sus funciones, orientando la gestión institucional hacia la generación de valor público mediante la comprensión de las necesidades, expectativas y características de los ciudadanos, usuarios, vigilados, entidades públicas y demás grupos de valor con los cuales interactúa"

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Resolución N°

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de su expedición, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,
Dada en Bogotá D.C.

WILSON CABALLERO ARIZA
Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaria General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Resolución N°

Contenido

1. INTRODUCCIÓN: 8
2. MARCO NORMATIVO: 9
3. OBJETIVO: 13
4. OBJETIVOS ESPECIFICOS: 14
5. PROPÓSITO DE LA POLÍTICA: 14
6. ALCANCE: 15
7. ÁMBITO DE APLICACIÓN: 16
8. DEFINICIONES: 16
9. PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO: 18
9.1. Orientación al ciudadano: 19
9.2. Igualdad y no discriminación: 19
9.3. Transparencia: 19
9.4. Oportunidad: 19
9.5. Calidad: 19
9.6. Accesibilidad: 19
9.7. Enfoque diferencial e inclusión: 20
9.8. Lenguaje claro: 20
9.9. Participación ciudadana: 20
9.10. Innovación y transformación digital: 20
9.11. Integridad: 20
9.12. Coordinación y articulación institucional: 20
9.13. Mejora continua: 21
10. VALORES INSTITUCIONALES 21
11. POLÍTICA INSTITUCIONAL: 21
a. Declaración Institucional: 22
b. Compromisos Institucionales: 22
12. EJES ESTRATÉGICOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO: 23
a. Conocimiento de los grupos de valor: 23
b. Fortalecimiento de la atención y de la experiencia del ciudadano: 23

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

c. Talento humano con cultura de servicio: 24
d. Gestión del conocimiento, medición y mejora continua: 24
13. ROLES Y RESPONSABILIDADES: 25
a. Despacho del Superintendente: 25
b. Oficina Asesora de Planeación: 25
c. Oficina de sistemas: 25
d. Grupo de Atención al Usuario: 26
e. Líderes de Proceso y Dependencias: 26
f. Servidores Públicos y Contratistas: 26
g. Oficina de Control Interno: 27
h. Todos los Servidores Públicos: 27
14. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN: 27
15. CICLO PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar): 29
16. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA POLÍTICA: 30
17. INDICADORES: 30
18. LA ATENCIÓN DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO: 31
a. Fortalecimiento institucional: 31
b. Mejora de trámites, procesos y procedimientos: 32
c. Talento humano: 33
19. LA ATENCIÓN DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA: 34
19.1. Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso: 34
19.2. Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio: 34
19.3. Certidumbre: 35
20. MEJORAMIENTO CONTINUO: 35
21. VIGENCIA, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN: 37

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Resolución N°

1. INTRODUCCIÓN:

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en el marco de su misión constitucional y legal de ejercer la inspección, vigilancia y control sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada, reconoce que el servicio al ciudadano constituye un componente estratégico de la gestión pública y un elemento esencial para fortalecer la legitimidad institucional, promover la confianza de la ciudadanía y garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos.

En concordancia con lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política, la Ley 489 de 1998, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 1499 de 2017 y los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP– en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la presente Política de Servicio al Ciudadano se consolida como el instrumento institucional que orienta las acciones, estrategias y compromisos encaminados a garantizar una relación cercana, transparente, eficiente, incluyente y confiable entre la Entidad y sus grupos de valor.

Bajo el enfoque de la Política de Gestión y Desempeño Institucional de Servicio a las Ciudadanías de MIPG, la Superintendencia asume el servicio al ciudadano como una responsabilidad transversal que involucra a todas las dependencias y servidores públicos, independientemente de la naturaleza de sus funciones, orientando la gestión institucional hacia la generación de valor público mediante la comprensión de las necesidades, expectativas y características de los ciudadanos, usuarios, vigilados, entidades públicas y demás grupos de valor con los cuales interactúa.

En este sentido, la política incorpora un enfoque de relacionamiento integral con los grupos de valor, promoviendo la articulación de los diferentes componentes institucionales para ofrecer una experiencia de servicio caracterizada por la oportunidad, la calidad, la accesibilidad, la pertinencia y la mejora continua. Así mismo, busca fortalecer la capacidad institucional para facilitar el acceso a la información y a los trámites y servicios, garantizar una atención diferencial e incluyente, optimizar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD), fortalecer los canales de atención presenciales y no presenciales, impulsar la participación ciudadana y consolidar mecanismos permanentes de

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

retroalimentación que permitan identificar oportunidades de mejora y adoptar decisiones basadas en la experiencia del ciudadano.

De igual manera, la presente política desarrolla los atributos de calidad definidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para la Política de Servicio al Ciudadano, orientando la gestión institucional hacia la consolidación de una oferta de servicios que responda a las necesidades de los grupos de valor; la disponibilidad de canales de atención accesibles e interoperables; la prestación de servicios oportunos, efectivos y con enfoque diferencial; la simplificación y racionalización de trámites; el fortalecimiento de la cultura organizacional centrada en el ciudadano; la gestión del conocimiento para la mejora continua y el seguimiento permanente a los resultados obtenidos en materia de satisfacción y experiencia ciudadana.

En consecuencia, la Política de Servicio al Ciudadano se constituye en un marco de referencia para orientar el actuar institucional bajo los principios de transparencia, eficiencia, eficacia, economía, igualdad, imparcialidad, participación, responsabilidad y buena fe, promoviendo una cultura de servicio que trascienda la atención de requerimientos y contribuya a la construcción de relaciones de confianza con la ciudadanía, al fortalecimiento de la gobernanza y a la generación de valor público, en coherencia con los objetivos estratégicos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y con los propósitos del Estado colombiano de ofrecer una administración pública moderna, íntegra y centrada en las personas.

2. MARCO NORMATIVO:

La Política de Servicio al Ciudadano de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se fundamenta en el marco constitucional, legal y reglamentario que regula la función administrativa, la garantía de los derechos de la ciudadanía, el acceso a la información pública, la atención de peticiones, la gestión institucional y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG–. Las siguientes disposiciones constituyen el principal referente normativo para la formulación, implementación, seguimiento y mejora continua de la presente política:

NORMA	CONTENIDO

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaría – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Resolución N°

Constitución Política de Colombia (1991)	Establece los principios que orientan la función administrativa, particularmente los consagrados en el artículo 209, así como el derecho fundamental de petición (artículo 23), el derecho de acceso a la información pública, la participación ciudadana y los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad que deben regir las actuaciones de las entidades públicas.
Ley 489 de 1998	Regula la organización y funcionamiento de las entidades de la Rama Ejecutiva y desarrolla los principios de la función administrativa, promoviendo una gestión pública orientada al ciudadano, basada en la eficiencia, la coordinación, la descentralización y el mejoramiento continuo.
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos	Establece los principios y lineamientos para la organización, administración, conservación y acceso a los documentos públicos, garantizando la adecuada gestión documental como soporte de la atención al ciudadano y de la transparencia administrativa.
Ley 962 de 2005	Dicta disposiciones para la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, con el propósito de facilitar la relación entre la ciudadanía y las entidades públicas mediante la simplificación de requisitos y actuaciones administrativas.
Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019	Define los principios para el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, promoviendo la transformación digital del Estado, la prestación de servicios digitales y el fortalecimiento de la relación con la ciudadanía.
Ley 1437 de 2011	Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), regulando las actuaciones administrativas, el ejercicio del derecho de petición, las notificaciones, los

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaría – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

	recursos administrativos y los principios que rigen las relaciones entre la Administración y los ciudadanos.
Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción	Fortalece los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y el fortalecimiento institucional.
Ley 1581 de 2012	Establece el régimen general de protección de datos personales y define los principios para el tratamiento de la información suministrada por los ciudadanos a las entidades públicas.
Ley 1712 de 2014	Regula el derecho de acceso a la información pública nacional y establece obligaciones para garantizar la transparencia activa y pasiva, fortaleciendo la participación ciudadana y el control social.
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición, estableciendo los términos, procedimientos y modalidades para su atención por parte de las autoridades públicas.
Decreto 1078 de 2015	Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, desarrollando la Política de Gobierno Digital y la prestación de servicios mediante medios electrónicos.
Decreto 1081 de 2015	Reglamenta aspectos relacionados con la transparencia, el acceso a la información pública y la publicación de información de interés para la ciudadanía.
Decreto 1083 de 2015	Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública e incorpora los lineamientos relacionados con la gestión pública, el empleo público y el fortalecimiento institucional.
Decreto Ley 2106 de 2019	Decreto Antitrámites.
Decreto 1499 de 2017	Modifica el Decreto 1083 de 2015 e integra el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), estableciendo la Política de Gestión y Desempeño Institucional de Servicio al Ciudadano como uno de los pilares para fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Ley 2052 de 2020	Establece disposiciones para la automatización y digitalización de trámites y servicios administrativos, promoviendo una administración pública más eficiente, moderna y centrada en el ciudadano.
Decreto 620 de 2020	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011. los literales e. j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
Resolución MinTIC 1519 de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
Decreto 088 de 2022	Reglamenta la Política de Gobierno Digital, fortaleciendo la transformación digital, la interoperabilidad, la prestación de servicios digitales y la interacción entre las entidades públicas y la ciudadanía.
Política de Tratamiento de Datos Personales de la Supervigilancia	

Referentes Técnicos:

- Además del marco jurídico anteriormente descrito, la presente política adopta como referentes técnicos los siguientes documentos expedidos por las entidades rectoras de la gestión pública:
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (versión vigente).
- Guía para el Fortalecimiento de la Política de Servicio al Ciudadano – Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Valor.
- Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaria General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

- Política de Gestión y Desempeño Institucional de Servicio al Ciudadano.
- Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción.
- Política de Racionalización de Trámites.
- Política de Gobierno Digital.
- Lineamientos para la implementación del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Demás lineamientos, guías, manuales y documentos técnicos expedidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y las demás autoridades competentes en materia de servicio al ciudadano.

Normatividad Institucional:

La presente política se complementa con las resoluciones, manuales, procedimientos, protocolos, cartas de trato digno, instructivos, caracterizaciones de grupos de valor y demás actos administrativos expedidos por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada relacionados con la atención al ciudadano, la gestión documental, las PQRSD, los canales de atención, la participación ciudadana, la transparencia y la mejora continua de la gestión institucional.

La aplicación de este marco normativo y de referencia permitirá a la Superintendencia consolidar un modelo de servicio al ciudadano centrado en las personas, orientado a la satisfacción de los grupos de valor, al fortalecimiento de la confianza institucional, a la mejora continua de los procesos y a la generación de valor público, en cumplimiento de los principios de la función administrativa y de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG–.

3. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos, principios, criterios y directrices que orienten la gestión del servicio al ciudadano en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, mediante la implementación de estrategias integrales que fortalezcan la relación con los ciudadanos, usuarios, vigilados y demás grupos de valor, garantizando una atención oportuna, accesible, incluyente, transparente, eficiente y de calidad, en concordancia con los principios de la función administrativa, la Política de Gestión y Desempeño Institucional de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los demás

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

lineamientos normativos aplicables, con el propósito de generar valor público, fortalecer la confianza institucional y contribuir al mejoramiento continuo de la gestión de la Entidad.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Fortalecer la cultura institucional de servicio al ciudadano, promoviendo en los servidores públicos y contratistas competencias, actitudes y comportamientos orientados a una atención ética, respetuosa, transparente, incluyente y centrada en las necesidades de los grupos de valor.

- Garantizar la prestación de servicios oportunos, accesibles y de calidad mediante el fortalecimiento de los canales de atención presenciales, telefónicos y digitales, incorporando criterios de accesibilidad, lenguaje claro, innovación y transformación digital.

- Promover el conocimiento permanente de las necesidades, expectativas y percepciones de los ciudadanos, usuarios, vigilados y demás grupos de valor, utilizando mecanismos de caracterización, participación, medición de satisfacción y análisis de la experiencia del ciudadano como insumos para la toma de decisiones.

- Fortalecer la gestión integral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD), garantizando respuestas oportunas, de calidad y acordes con el marco normativo vigente.

- Implementar mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua que permitan medir el desempeño de la Política de Servicio al Ciudadano, mediante indicadores de gestión, satisfacción ciudadana y experiencia del usuario, promoviendo acciones de mejora orientadas a la generación de valor público.

- Articular la Política de Servicio al Ciudadano con las demás Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), fortaleciendo la gestión institucional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

5. PROPÓSITO DE LA POLÍTICA:

Consolidar una cultura organizacional centrada en el ciudadano, en la que todas las actuaciones de la Superintendencia de Vigilancia y

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaría – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Resolución N°

Seguridad Privada se orienten a generar valor público mediante la prestación de servicios oportunos, accesibles, confiables y de calidad, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía, la transparencia institucional y la mejora continua de la gestión pública.

6. ALCANCE:

La presente Política de Servicio al Ciudadano es de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos, contratistas, practicantes y demás colaboradores de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada que, en el desarrollo de sus funciones u obligaciones, participen de manera directa o indirecta en la planeación, diseño, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de los procesos relacionados con la atención y el servicio a la ciudadanía.

Su implementación comprende todas las dependencias de la Entidad y aplica a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación que, en el ejercicio de sus competencias, generen interacción con los ciudadanos, usuarios, vigilados, entidades públicas, organismos de control y demás grupos de valor, independientemente del canal de atención utilizado.

Así mismo, la presente política orienta la prestación de los servicios institucionales durante todo el ciclo de relacionamiento con los grupos de valor, incluyendo el conocimiento y caracterización de sus necesidades y expectativas, la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD), la gestión de trámites y servicios, el acceso a la información pública, la atención presencial, telefónica y virtual, la participación ciudadana, la accesibilidad, el uso de lenguaje claro, la implementación de estrategias de transformación digital, la medición de la satisfacción y experiencia del ciudadano, así como la formulación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento continuo del servicio.

La Política de Servicio al Ciudadano se articula con las demás Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), especialmente con las políticas de Planeación Institucional, Gestión Estratégica del Talento Humano, Integridad, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, Racionalización de Trámites, Gobierno Digital, Gestión Documental, Gestión del Conocimiento y la Innovación, fortaleciendo una gestión institucional integral, coordinada y centrada en la generación de valor público.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaría – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Resolución N°

Aunado a ello, a presente se extiende a los sistemas de información, portales web institucionales, sede electrónica, plataformas de trámites, mecanismos de autenticación digital, herramientas colaborativas y demás componentes tecnológicos utilizados para la atención de la ciudadanía

En consecuencia, todas las actuaciones relacionadas con el servicio al ciudadano deberán desarrollarse bajo los principios de eficiencia, eficacia, transparencia, oportunidad, accesibilidad, inclusión, enfoque diferencial, innovación, mejora continua y respeto por los derechos de los grupos de valor, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana y al cumplimiento de la misión institucional de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

7. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

La presente política aplica a todos los servidores públicos, contratistas, practicantes y demás colaboradores de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, sin distinción del nivel jerárquico o de la modalidad de vinculación, así como a todas las dependencias que intervienen en la prestación de servicios, la atención de los grupos de valor y el desarrollo de los procesos institucionales relacionados con el servicio al ciudadano.

Igualmente, sus lineamientos orientan la interacción de la Entidad con los ciudadanos, usuarios, vigilados, organismos públicos, entes de control y demás grupos de valor que se relacionen con la Superintendencia a través de cualquiera de sus canales de atención.

8. DEFINICIONES:

Para efectos de la presente Política de Servicio al Ciudadano, se adoptan las siguientes definiciones:
Accesibilidad: Condición que permite a todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales, cognitivas, tecnológicas, culturales o geográficas, acceder en igualdad de condiciones a los servicios, trámites, información y canales de atención de la Superintendencia.

Atención al ciudadano: Conjunto de actividades, mecanismos, procedimientos y canales mediante los cuales la Superintendencia interactúa con los ciudadanos, usuarios, vigilados y demás grupos de valor para brindar orientación, información, atención a solicitudes y acceso a los servicios institucionales.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaría – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Canales de atención: Medios presenciales, telefónicos, virtuales, escritos o cualquier otro mecanismo dispuesto por la Entidad para facilitar la interacción con los ciudadanos y grupos de valor.

Ciudadano: Persona natural o jurídica que interactúa con la Superintendencia en ejercicio de sus derechos, deberes o intereses legítimos, independientemente de la calidad con la que actúe.

Cultura de servicio: Conjunto de valores, comportamientos, competencias y prácticas institucionales orientadas a satisfacer las necesidades de los grupos de valor mediante una atención respetuosa, transparente, eficiente, empática y centrada en las personas.

Enfoque diferencial: Principio mediante el cual la Entidad reconoce las condiciones, características y necesidades particulares de las personas y grupos poblacionales, implementando acciones que garanticen una atención incluyente, equitativa y libre de discriminación.

Experiencia del ciudadano: Percepción que tienen los ciudadanos y grupos de valor sobre el conjunto de interacciones que mantienen con la Superintendencia antes, durante y después de acceder a un trámite, servicio, canal de atención o mecanismo de participación.

Grupos de valor: Personas naturales, jurídicas, organizaciones o entidades públicas y privadas que reciben bienes o servicios de la Superintendencia, se ven impactadas por su gestión o mantienen algún tipo de relación con la Entidad.

Innovación pública: Implementación de nuevas prácticas, metodologías, herramientas o tecnologías que generan mejoras en la prestación de los servicios, fortalecen la gestión institucional y crean valor para la ciudadanía.

Lenguaje claro: Forma de comunicación que permite a los ciudadanos comprender fácilmente la información suministrada por la Entidad, utilizando expresiones sencillas, precisas, comprensibles y libres de tecnicismos innecesarios.

Mejora continua: Proceso permanente de evaluación, análisis y fortalecimiento de la gestión institucional orientado a incrementar la calidad, eficiencia, oportunidad y efectividad de los servicios prestados a la ciudadanía.

Participación ciudadana: Derecho de los ciudadanos y grupos de valor a intervenir en la gestión pública mediante mecanismos de

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

información, consulta, diálogo, colaboración y control social, conforme a la normativa vigente.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD): Mecanismos mediante los cuales los ciudadanos presentan solicitudes, manifiestan inconformidades, realizan recomendaciones, reportan posibles irregularidades o expresan reconocimiento frente a la gestión institucional.

Relacionamiento con los grupos de valor: Proceso continuo mediante el cual la Superintendencia establece, mantiene y fortalece la comunicación, interacción y colaboración con los ciudadanos, usuarios, vigilados y demás grupos de valor, con el fin de comprender sus necesidades, generar confianza y promover la mejora continua de la gestión institucional.

Servicio al ciudadano: Política de Gestión y Desempeño Institucional orientada a garantizar una relación efectiva entre el Estado y la ciudadanía mediante la prestación de servicios oportunos, accesibles, transparentes, incluyentes y de calidad, centrados en las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

Satisfacción del ciudadano: Grado en que las expectativas y necesidades de los ciudadanos y grupos de valor son atendidas mediante la prestación de los servicios institucionales.

Transformación digital: Proceso mediante el cual la Entidad incorpora tecnologías digitales para optimizar sus procesos, mejorar la prestación de los servicios y fortalecer la relación con los ciudadanos.

Valor público: Beneficio generado por la gestión institucional mediante la prestación de bienes y servicios que satisfacen las necesidades de la ciudadanía, fortalecen la confianza en las instituciones y contribuyen al bienestar colectivo.

9. PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO:

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada orientará la implementación de la presente Política de Servicio al Ciudadano bajo los siguientes principios, los cuales constituyen los criterios rectores para la planeación, ejecución, evaluación y mejora continua de todas las actuaciones relacionadas con la atención y el relacionamiento con los grupos de valor:

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaria General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Resolución N°

9.1. Orientación al ciudadano:

Todas las actuaciones de la Entidad deberán centrarse en las necesidades, expectativas y derechos de los ciudadanos, usuarios, vigilados y demás grupos de valor, procurando generar una experiencia de servicio satisfactoria y de calidad.

9.2. Igualdad y no discriminación:

La prestación de los servicios se realizará garantizando igualdad de trato y oportunidades para todas las personas, sin distinción alguna y con especial atención a las condiciones particulares de quienes requieran un enfoque diferencial.

9.3. Transparencia:

La gestión institucional deberá desarrollarse de manera abierta, clara y verificable, facilitando el acceso a la información pública, fortaleciendo la confianza ciudadana y promoviendo la rendición de cuentas.

9.4. Oportunidad:

La Superintendencia garantizará que los trámites, servicios, solicitudes y requerimientos sean atendidos dentro de los términos legales y en tiempos razonables, procurando respuestas ágiles y eficientes.

9.5. Calidad:

La prestación de los servicios deberá responder a criterios de eficiencia, eficacia, pertinencia, confiabilidad y mejora continua, buscando satisfacer las necesidades de los grupos de valor y fortalecer el desempeño institucional.

9.6. Accesibilidad:

La Entidad promoverá la eliminación de barreras físicas, tecnológicas, comunicacionales y administrativas que puedan limitar el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales, garantizando condiciones de inclusión y equidad.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaría –, Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaria General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

9.7. Enfoque diferencial e inclusión:

La prestación del servicio reconocerá las características, capacidades, condiciones y necesidades particulares de las personas y grupos poblacionales, implementando acciones que permitan una atención incluyente, respetuosa y equitativa.

9.8. Lenguaje claro:

La comunicación institucional deberá caracterizarse por el uso de un lenguaje sencillo, preciso, comprensible y accesible, facilitando que los ciudadanos conozcan sus derechos, comprendan los procedimientos y ejerzan de manera efectiva su relación con la Entidad.

9.9. Participación ciudadana:

La Superintendencia promoverá mecanismos de diálogo, consulta, colaboración y control social que permitan la participación activa de los grupos de valor en la mejora de los servicios y en el fortalecimiento de la gestión institucional.

9.10. Innovación y transformación digital:

La Entidad impulsará la incorporación de herramientas tecnológicas, estrategias de innovación y mecanismos de transformación digital que permitan optimizar los procesos, facilitar el acceso a los servicios y mejorar la experiencia del ciudadano.

9.11. Integridad:

Los servidores públicos y colaboradores actuarán con ética, honestidad, responsabilidad, imparcialidad y respeto por el interés general, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

9.12. Coordinación y articulación institucional:

Las dependencias de la Superintendencia actuarán de manera coordinada y colaborativa para garantizar una atención integral, evitando reprocesos, duplicidad de actuaciones y barreras en la prestación del servicio.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaría – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Resolución N°

9.13. Mejora continua:

La gestión del servicio al ciudadano estará orientada al seguimiento permanente de los resultados, la medición de la satisfacción y la experiencia de los grupos de valor, la evaluación de los procesos y la implementación de acciones de mejora que permitan incrementar la calidad de los servicios y generar valor público.

10. VALORES INSTITUCIONALES

El comportamiento ético en la Supervigilancia se expresa y se fundamenta a través de los siguientes valores, los cuales están estipulados en el código de integridad de la entidad.

- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Honestidad
- Justicia

11. POLÍTICA INSTITUCIONAL:

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se compromete a consolidar una cultura institucional centrada en el ciudadano, orientando todas sus actuaciones hacia la prestación de servicios oportunos, accesibles, transparentes, incluyentes, confiables y de calidad, que respondan de manera efectiva a las necesidades, expectativas y derechos de los ciudadanos, usuarios, vigilados y demás grupos de valor.

Para el cumplimiento de este compromiso, la Entidad implementará estrategias orientadas al fortalecimiento permanente del servicio al ciudadano mediante el conocimiento de los grupos de valor, el mejoramiento continuo de los procesos institucionales, la optimización de los canales de atención, la transformación digital, el uso de lenguaje claro, la accesibilidad, la innovación, la participación ciudadana y el fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos y contratistas, garantizando una atención integral durante todo el ciclo de relacionamiento con la ciudadanía.

Así mismo, la Superintendencia promoverá la articulación de la Política de Servicio al Ciudadano con las demás Políticas de Gestión y

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaria General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Resolución N°

Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), incorporando criterios de eficiencia, eficacia, transparencia, integridad, participación, enfoque diferencial, gestión del conocimiento y mejora continua, con el propósito de fortalecer el desempeño institucional, generar valor público y contribuir al cumplimiento de su misión de inspección, vigilancia y control sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada.

En desarrollo de esta política, todas las dependencias, servidores públicos y colaboradores de la Entidad serán corresponsables de garantizar una atención respetuosa, humanizada, eficiente y orientada a resultados, promoviendo relaciones de confianza con la ciudadanía, facilitando el ejercicio de sus derechos y consolidando un modelo de gestión pública moderno, cercano, innovador y centrado en las personas.

a. Declaración Institucional:

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada orienta su gestión hacia un modelo de servicio al ciudadano centrado en las personas, basado en la excelencia, la innovación, la transparencia, la accesibilidad y la mejora continua, garantizando una atención integral que genere confianza, fortalezca la relación con los grupos de valor y contribuya a la generación de valor público.

b. Compromisos Institucionales:

- Garantizar una atención oportuna, respetuosa y de calidad.
- Promover una cultura organizacional centrada en el ciudadano.
- Fortalecer permanentemente los canales de atención.
- Incorporar criterios de accesibilidad y enfoque diferencial.
- Impulsar la transformación digital y la innovación en la prestación de los servicios.
- Promover el uso de lenguaje claro en todas las comunicaciones.
- Medir sistemáticamente la satisfacción y la experiencia de los grupos de valor.
- Implementar acciones de mejora continua basadas en evidencia.
- Fortalecer las competencias de los servidores públicos en materia de servicio al ciudadano.
- Generar valor público mediante una gestión transparente, eficiente e íntegra.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaría – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Resolución N°

12. EJES ESTRATÉGICOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:

La presente política contribuye directamente al cumplimento de las siguientes políticas MIPG:

- Política de Servicio a las Ciudadanías.
- Gobierno Digital.
- Transparencia y Acceso a la Información.
- Gestión Documental.
- Participación Ciudadana.
- Seguridad Digital.
- Gestión del Conocimiento e Innovación.
- Racionalización de Trámites.

a. Conocimiento de los grupos de valor:

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada desarrollará mecanismos permanentes para identificar, caracterizar y comprender las necesidades, expectativas, percepciones y niveles de satisfacción de sus grupos de valor, con el propósito de diseñar estrategias de atención acordes con sus particularidades y fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia.

Para ello, la Entidad promoverá la actualización permanente de la caracterización de ciudadanos, usuarios, vigilados y demás grupos de valor, la identificación de sus necesidades y la incorporación de sus expectativas en el diseño, prestación y mejora de los servicios institucionales.

Las decisiones relacionadas con la atención al ciudadano deberán fundamentarse en información objetiva obtenida mediante ejercicios de caracterización, medición de satisfacción, análisis de PQRSD, resultados de participación ciudadana, estudios de percepción y demás fuentes institucionales.

b. Fortalecimiento de la atención y de la experiencia del ciudadano:

La Superintendencia garantizará una atención integral, accesible, oportuna, respetuosa, transparente y efectiva a través de todos sus canales de atención, procurando que la interacción entre la ciudadanía y la Entidad se traduzca en una experiencia positiva durante todo el ciclo de relacionamiento.

Para ello fortalecerá continuamente los canales presenciales, telefónicos y digitales, promoviendo criterios de accesibilidad, lenguaje claro,

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaría – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

transformación digital, atención diferencial, interoperabilidad, simplificación de trámites y eliminación de barreras que dificulten el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales.

La gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones constituirá un mecanismo fundamental para la mejora de los procesos institucionales y para la identificación de oportunidades de fortalecimiento del servicio.

c. Talento humano con cultura de servicio:

La Superintendencia promoverá una cultura organizacional centrada en el ciudadano, fortaleciendo las competencias de los servidores públicos y contratistas mediante procesos permanentes de sensibilización, capacitación y apropiación de los principios del servicio al ciudadano.

Todos los servidores públicos son corresponsables de la prestación de un servicio oportuno, eficiente, respetuoso y transparente, independientemente de la dependencia en la cual desempeñen sus funciones.

La cultura de servicio deberá reflejarse en cada interacción con la ciudadanía, promoviendo el respeto por la dignidad humana, el enfoque diferencial, la inclusión, la empatía, la transparencia, la ética pública y la generación de confianza institucional.

d. Gestión del conocimiento, medición y mejora continua:

La Superintendencia implementará mecanismos de seguimiento, medición, evaluación y mejora continua que permitan fortalecer la calidad del servicio prestado y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Para ello se consolidarán indicadores relacionados con oportunidad, calidad, accesibilidad, satisfacción ciudadana, cumplimiento de tiempos de respuesta, funcionamiento de los canales de atención y gestión de PQRSD, cuyos resultados servirán como insumo para la toma de decisiones, la formulación de acciones de mejora y el fortalecimiento permanente de la gestión institucional.

La retroalimentación obtenida de los grupos de valor, de los ejercicios de participación ciudadana, de las auditorías internas, del FURAG y de los demás mecanismos de evaluación institucional constituirá un elemento esencial para la mejora continua del servicio.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaria General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

13. ROLES Y RESPONSABILIDADES:

La implementación, seguimiento y mejora continua de la Política de Servicio al Ciudadano es una responsabilidad compartida por todas las dependencias, servidores públicos y colaboradores de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, conforme a las funciones y competencias asignadas. Para tal efecto, se establecen los siguientes roles y responsabilidades:

a. Despacho del Superintendente:

- Liderar el fortalecimiento de la cultura institucional orientada al servicio al ciudadano.
- Aprobar y promover la implementación de la presente política.
- Impulsar la asignación de recursos necesarios para su ejecución y sostenibilidad.
- Promover la articulación de la política con los objetivos estratégicos de la Entidad y con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Fomentar una cultura organizacional basada en la transparencia, la integridad, la innovación y la generación de valor público.

b. Oficina Asesora de Planeación:

- Coordinar la formulación, actualización y seguimiento de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Verificar su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Plan Estratégico Institucional y las demás políticas institucionales.
- Realizar seguimiento a los indicadores asociados a la política.
- Consolidar los resultados de evaluación para la formulación de acciones de mejora.
- Promover ejercicios de autoevaluación y fortalecimiento institucional relacionados con el servicio al ciudadano.

c. Oficina de sistemas:

- Garantizar la disponibilidad de los sistemas de información que soportan la atención ciudadana.
- Administrar y mantener la sede electrónica institucional.
- Implementar controles de seguridad de la información en los canales digitales.
- Garantizar la interoperabilidad de las plataformas institucionales.
- Apoyar la automatización y digitalización de trámites y servicios.
- Realizar seguimiento a los indicadores tecnológicos asociados al servicio.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaria General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Resolución N°

- Implementar acciones orientadas al cumplimiento de accesibilidad digital.
- Articular la política con la Política de Gobierno Digital y Seguridad Digital.
- La política menciona la Ley 1581 de 2012, pero no establece controles específicos.

d. Grupo de Atención al Usuario:

- Liderar la implementación operativa de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Administrar y fortalecer los canales de atención institucional.
- Coordinar la gestión integral de las PQRSD conforme a la normatividad vigente.
- Diseñar e implementar estrategias orientadas a mejorar la experiencia del ciudadano.
- Coordinar la caracterización de los grupos de valor y la medición de la satisfacción ciudadana.
- Promover el uso de lenguaje claro y el fortalecimiento de la accesibilidad en la prestación de los servicios.
- Proponer acciones de mejora derivadas del análisis de PQRSD, encuestas de satisfacción y demás mecanismos de retroalimentación.

e. Líderes de Proceso y Dependencias:

- Incorporar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano en la gestión de sus procesos.
- Garantizar la prestación de servicios oportunos y de calidad dentro de su ámbito de competencia.
- Implementar acciones de mejora derivadas de la evaluación de la experiencia ciudadana.
- Identificar riesgos y oportunidades relacionados con el servicio al ciudadano.
- Promover la articulación entre procesos para fortalecer la atención integral.

f. Servidores Públicos y Contratistas:

- Cumplir los lineamientos establecidos en la presente política.
- Brindar una atención respetuosa, eficiente, transparente, incluyente y orientada al ciudadano.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Diaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejia – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

- Actuar conforme a los principios de integridad, ética pública y buen servicio.
- Utilizar lenguaje claro en las comunicaciones dirigidas a la ciudadanía.
- Contribuir a la identificación de oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Participar en las actividades de capacitación y fortalecimiento institucional relacionadas con el servicio al ciudadano.

g. Oficina de Control Interno:

- Conforme a la Ley 87, corresponde a la Tercera Línea de Defensa, lo que significa que la misma debe evaluar el proceso de manera independiente e imparcial.

h. Todos los Servidores Públicos:

La prestación de un servicio de calidad constituye una responsabilidad transversal de toda la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. En consecuencia, todos los servidores públicos, independientemente de su nivel jerárquico o dependencia, deberán incorporar una cultura de servicio en el ejercicio de sus funciones, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana y a la generación de valor público.

ACTOR	ROL PRINCIPAL
Despacho del Superintendente	Dirección estratégica y aprobación de la política.
Oficina Asesora de Planeación	Coordinación, seguimiento y articulación con MIPG.
Grupo de Atención al Usuario	Implementación técnica y operativa de la política.
Dependencias misionales y de apoyo	Ejecución de los lineamientos en sus procesos.
Oficina de Control Interno	Evaluación independiente y recomendaciones de mejora.
Servidores públicos y contratistas	Aplicación de la política en todas las interacciones con los grupos de valor.

14. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada realizará el seguimiento y la evaluación permanente de la implementación de la presente Política de Servicio al Ciudadano, con el propósito de verificar su nivel de cumplimiento, medir su efectividad, identificar

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaría – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de.Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

oportunidades de mejora y fortalecer continuamente la relación con los ciudadanos, usuarios, vigilados y demás grupos de valor.

El seguimiento se desarrollará mediante mecanismos que permitan evaluar el desempeño de la política, el cumplimiento de los objetivos establecidos y el impacto de las estrategias implementadas, garantizando la toma de decisiones basada en información objetiva y evidencia institucional.

Para tal efecto, la Entidad realizará, entre otras, las siguientes actividades:

a. Seguimiento al cumplimiento de la política:

Verificar periódicamente el avance en la implementación de los lineamientos, estrategias, acciones y compromisos establecidos en la presente Política de Servicio al Ciudadano.

b. Monitoreo de indicadores:

Realizar el seguimiento periódico a los indicadores definidos para medir la eficacia, eficiencia, oportunidad, calidad y accesibilidad de la prestación de los servicios, así como el desempeño de los canales de atención y la gestión de las PQRSD.

c. Medición de la satisfacción y experiencia del ciudadano:

Implementar mecanismos que permitan conocer la percepción de los ciudadanos y grupos de valor respecto de la calidad de los servicios prestados, utilizando instrumentos como encuestas de satisfacción, análisis de la experiencia del ciudadano, grupos focales, ejercicios de participación ciudadana y demás herramientas de retroalimentación institucional.

d. Seguimiento a los canales de atención:

Evaluar periódicamente el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad, capacidad de respuesta y calidad de los diferentes canales de atención dispuestos por la Superintendencia, promoviendo acciones orientadas a su fortalecimiento.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

e. Análisis de PQRSD:

Realizar el análisis permanente de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, con el propósito de identificar tendencias, riesgos, causas recurrentes y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

f. Evaluación institucional:

Incorporar los resultados obtenidos en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano dentro de los ejercicios institucionales de seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), el Sistema de Control Interno, el Plan de Acción Institucional y los demás mecanismos de evaluación que adopte la Entidad.

g. Acciones de mejora:

Con base en los resultados del seguimiento y la evaluación, la Superintendencia formulará e implementará acciones preventivas, correctivas y de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del servicio, la optimización de los procesos institucionales y la generación de valor público.

El seguimiento a la presente política será liderado por la dependencia responsable de coordinar la Política de Servicio a las Ciudadanías, en articulación con la Oficina Asesora de Planeación, los líderes de proceso, la Oficina de Control Interno y las demás dependencias competentes, quienes deberán promover el cumplimiento de los compromisos institucionales y la mejora continua de la gestión.

15. CICLO PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar):

La implementación de la Política de Servicio a las Ciudadanías se desarrollará bajo el enfoque de mejora continua, aplicando el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), que permitirá planificar las estrategias institucionales, ejecutar las acciones previstas, evaluar periódicamente los resultados obtenidos e implementar las acciones de mejora necesarias para fortalecer la calidad del servicio, la satisfacción de los grupos de valor y la generación de valor público.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Resolución N°

16. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA POLÍTICA:

La evaluación se realizará mediante:

- Indicadores de gestión.
- Indicadores de resultado.
- Indicadores de percepción.
- Indicadores de experiencia del ciudadano.
- Resultados del FURAG.
- Cumplimiento de planes de mejoramiento.
- Auditorías internas.
- Resultados de Control Interno.
- PQRSD.
- Encuestas de satisfacción.
- Caracterización de grupos de valor.
- Informes de gestión.

17. INDICADORES:

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada establece un sistema de indicadores que permite medir el desempeño, la eficacia, la eficiencia y el impacto de la Política de Servicio al Ciudadano, con el propósito de evaluar el cumplimiento de sus objetivos, fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y promover la mejora continua de la gestión institucional.

Los indicadores definidos para la presente política son objeto de seguimiento periódico y servirán como insumo para la evaluación institucional, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), el Sistema de Control Interno, los planes de mejoramiento y los demás mecanismos de evaluación adoptados por la Entidad.

Sin perjuicio de los indicadores específicos definidos en el Plan de Acción Institucional o en los instrumentos de planeación correspondientes, la Superintendencia realizará el seguimiento, entre otros, a los siguientes indicadores:

- **Cumplimiento de los tiempos de respuesta a PQRSD:** Verificar el cumplimiento de los términos legales de respuesta.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

- **Índice de satisfacción ciudadana:** Medir la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio recibido.

- **Cumplimiento de acciones de mejora:** Verificar la ejecución de acciones derivadas de auditorías, PQRSD y encuestas.

- **Resultados FURAG:** Medir el desempeño institucional en la Política de Servicio al Ciudadano.

La Superintendencia podrá actualizar, modificar o incorporar nuevos indicadores de acuerdo con las necesidades institucionales, los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, las evaluaciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), los cambios normativos y los procesos de mejora continua, sin que ello implique la modificación de la presente política. [1]

18. LA ATENCIÓN DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO:

a. Fortalecimiento institucional:

1. Ajustes y acuerdos en la entidad para una adecuada prestación de servicios.
2. Adopción de Políticas, planes y acciones.
3. Formular iniciativas para la implementación, actualización y funcionamiento de la política institucional de servicio a la ciudadanía.
4. Adelantar la creación u optimización de procesos y procedimientos de cara a la ciudadanía, como comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y respaldo de la Alta Dirección para la coordinación interinstitucional e implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía.
5. Formular líneas de trabajo en el Plan de acción y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en materia de servicio al ciudadano.

[1] Las metas, fórmulas y periodicidad quedarán alineadas en el Plan de Acción.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaría – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Resolución N°

6. Diseñar y ejecutar planes de mejora debido a las acciones u omisiones identificadas en el ejercicio de la función de implementación, seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano.
7. Reportar oportunamente la información requerida por el área responsable de liderar la gestión de servicio a la ciudadanía para consolidar las estadísticas del servicio.
8. Establecer en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño quien haga sus veces, la política institucional, estrategia u objetivo de servicio a la ciudadanía y adoptarla mediante acto administrativo o el que haga sus veces, designando los procesos responsables de su implementación.

b. Mejora de trámites, procesos y procedimientos:

1. Documentar y articular todos los procesos, procedimientos o lineamientos de cara a la ciudadanía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
2. Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
3. Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y servicios.
4. Establecer oportunidades de mejora, derivados de los informes PQRSD
5. Carta de compromiso de los servidores públicos, responsables de los derechos de petición.
6. Carta de trato digno.
7. Contar con un programa de gestión documental que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos y que permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna según lineamientos dados por el Archivo General de la Nación.
8. Articular el sistema de gestión documental con el sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaría – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Resolución N°

9. Recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule y se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad con oportunidad, calidad y transparencia.
10. Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.
11. Generar, procesar y transmitir información soportada en el uso de las TIC de manera segura y homogénea, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.
12. Articulación con el Mapa de Riesgos de Corrupción (PTEP), pues la atención al público en nuestro sector siempre tiene puntos sensibles que debemos blindar.

c. Talento humano:

1. Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios.
2. Diseñar e implementar un proceso de inducción y reinducción para la gestión de servicio a la ciudadanía.
3. Realizar un análisis periódico de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención, basado en la oferta y la demanda de la entidad que permita prestar un servicio con calidad, oportunidad y eficiencia
4. Garantizar las condiciones y los insumos requeridos para desarrollar la labor y actividades relacionadas con la operación de los canales de servicio
5. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano
6. Dar cumplimiento al documento carta del trato digno
7. Aplicar el protocolo de servicio y atención al ciudadano
8. Lista de servidores públicos capacitados en el Curso de Lenguaje Claro.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaría – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

Resolución N°

19. LA ATENCIÓN DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA:

19.1. Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso:

- ✓ Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia u otro idioma para la población objeto de la entidad de acuerdo con los ejercicios de caracterización adelantados.
- ✓ Establecer puntos de servicio presencial que faciliten el acceso de población a los trámites y servicios de la entidad conforme a lo establecido en la NTC 6047.
- ✓ Canales de atención para interactuar con los grupos de valor.
- ✓ Accesibilidad permanente a la página web de la entidad.
- ✓ Mantener actualizada y en funcionamiento la sede electrónica de la entidad para la realización de trámites y servicios.
- ✓ Identificar necesidades de los ciudadanos.
- ✓ Establecer indicadores de medición de satisfacción de los ciudadanos.
- ✓ Contar con ventanillas únicas de atención a los grupos de valor.

19.2. Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio:

- ✓ Realizar seguimiento a las encuestas de satisfacción que se aplican en la Entidad.
- ✓ Conocimiento de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los grupos de valor.
- ✓ Buena comunicación de los empleados, ser puntuales en sus horarios de atención, estar pendiente de los canales de comunicación para brindar un buen servicio al ciudadano.
- ✓ Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- ✓ Medir el cumplimiento de las metas de servicio determinadas por la entidad en el marco de los acuerdos de servicio y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

19.3. Certidumbre:

- ✓ Comunicación precisa.
- ✓ Lenguaje claro: Implementar estrategias de lenguaje claro orientadas a mejorar la comunicación con sus clientes internos y externos.
- ✓ Mantener actualizado el módulo de preguntas frecuentes a partir de las inquietudes ciudadanas o los temas más solicitados por los grupos de valor.
- ✓ Respuestas a las solicitudes interpuestas.
- ✓ Que el trámite que realicen sea el correcto.
- ✓ Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.

20. MEJORAMIENTO CONTINUO:

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada desarrollará la implementación de la presente Política de Servicio al Ciudadano bajo un enfoque de mejora continua, orientado al fortalecimiento permanente de la calidad de los servicios, la optimización de los procesos institucionales, el incremento de la satisfacción de los grupos de valor y la generación de valor público.

El mejoramiento continuo constituye un proceso sistemático mediante el cual la Entidad identifica oportunidades de fortalecimiento, implementa acciones de mejora, evalúa sus resultados y promueve la innovación en la prestación de los servicios, garantizando una gestión institucional centrada en las necesidades de los ciudadanos, usuarios, vigilados y demás grupos de valor.

Para tal efecto, la Superintendencia desarrollará, entre otras, las siguientes acciones:

a. Análisis permanente de resultados:

Evaluar periódicamente los resultados obtenidos a partir de los indicadores de gestión, los informes institucionales, las auditorías, las evaluaciones de desempeño, las mediciones de satisfacción

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

ciudadana, la experiencia del ciudadano, el análisis de las PQRSD y los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), con el propósito de identificar oportunidades de mejora.

b. Implementación de acciones de mejora:

Diseñar, ejecutar y realizar seguimiento a planes de mejoramiento orientados a fortalecer la calidad del servicio, optimizar los procesos institucionales, corregir desviaciones y prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la atención a la ciudadanía.

c. Gestión del conocimiento:

Promover la documentación, intercambio y apropiación de buenas prácticas, lecciones aprendidas y experiencias exitosas que contribuyan al fortalecimiento de la cultura de servicio y al mejoramiento del desempeño institucional.

d. Innovación en la prestación del servicio:

Impulsar iniciativas de innovación, simplificación de procesos, transformación digital y optimización de los canales de atención, con el fin de facilitar la interacción entre la ciudadanía y la Superintendencia.

e. Retroalimentación de los grupos de valor:

Incorporar las necesidades, expectativas, sugerencias y percepciones de los ciudadanos, usuarios, vigilados y demás grupos de valor como insumo para la formulación de acciones de mejora y el fortalecimiento de la gestión institucional.

f. Fortalecimiento de capacidades institucionales:

Promover estrategias de formación, sensibilización y actualización dirigidas a los servidores públicos y contratistas, orientadas al fortalecimiento de las competencias relacionadas con el servicio al ciudadano, la atención diferencial, el lenguaje claro, la accesibilidad, la innovación y la excelencia en el servicio.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaria – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaria General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		

La implementación de las acciones de mejora derivadas de la presente política deberá articularse con el Sistema Integrado de Gestión, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Sistema de Control Interno, los planes institucionales, los riesgos asociados a la prestación del servicio y los demás instrumentos de planeación y evaluación adoptados por la Entidad.

Así mismo, la Superintendencia aplicará el ciclo de mejora continua **Planear – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA)** como herramienta para fortalecer la gestión del servicio al ciudadano, garantizando la planificación de las estrategias, la ejecución de las acciones, la evaluación permanente de los resultados y la adopción de decisiones orientadas al perfeccionamiento continuo de los procesos y a la generación de valor público.

La presente política será objeto de revisión y actualización cuando se presenten modificaciones en el marco normativo aplicable, en los lineamientos emitidos por las entidades rectoras, en la estructura organizacional de la Superintendencia o cuando los resultados del seguimiento y la evaluación evidencien la necesidad de fortalecer su contenido o sus mecanismos de implementación.

21. VIGENCIA, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN:

La presente Política de Servicio a las ciudadanías a partir de la fecha de su adopción por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y permanecerá vigente hasta tanto sea modificada, sustituida o derogada mediante el acto administrativo correspondiente.

La política será objeto de revisión periódica, como mínimo una vez cada dos (2) años o cuando se presenten cambios normativos, institucionales o estratégicos que hagan necesaria su actualización, garantizando su alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y las necesidades de los grupos de valor.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Karen Stephany Aguilar Cortéz – Profesional de Defensa Alejandra Margarita Sandoval Buitrago – Coord. Atención al Usuario	Gestión del Servicio
Revisó y Aprobó	Bedsy Mabel Marichal Niño – Secretaria General Augusto José Illidge Pimienta – Delegado para la Operación Claudia Liliana Perdomo Estrada – Delegada para el Control, Inspección y Vigilancia Juan Gabriel Pérez Tobaría – Jefe Oficina de Sistemas (E) Jenny Andrea Díaz Criollo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Diana Marcela Uribe Mejía – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Secretaría General Gestión de la Operación Gestión del Control, Inspección y Vigilancia Gestión de Sistemas e Información Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica
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		
DIRECCIÓN A NOTIFICAR N/A		