



# **INFORME DE GESTIÓN 2021**

**ORLANDO ALFONSO CLAVIJO CLAVIJO**

**SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**

## 1. INTRODUCCIÓN

Durante el último cuatrienio, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada ha experimentado un cambio positivo, debido al arduo esfuerzo y dedicación de todos los funcionarios en pro de una entidad con un alto nivel de reconocimiento, transparencia y cercanía con sector que controla, inspecciona y vigila; más segura de sus retos y del futuro, con grandes cambios tecnológicos, económicos, y orientada al servicio al ciudadano.

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

En el aspecto económico del país, se resalta la gestión del sector como una importante fuente de empleo debido a la tendencia de crecimiento. Durante lo desarrollado del cuatrienio, se ha logrado el posicionamiento de la entidad como referente técnico en el ámbito nacional e internacional. En este último año y gracias a este posicionamiento y la experiencia en materia de regulación del sector, la Supervigilancia ha participado como entidad principal en mesas de trabajo, conversatorios, foros y eventos tanto presenciales como virtuales, en los que se ha permitido reconocer los aportes de la entidad y la importancia del trabajo mancomunado con demás instituciones del gobierno nacional.

Este es el resultado de un proceso de evaluación sistemático de los objetivos y necesidades prioritarias para el cumplimiento de las actividades misionales y los objetivos generales que le asigna la Ley.

## 2. ANTECEDENTES DEL SECTOR

El sector de la vigilancia y seguridad privada en Colombia tiene sus inicios hace aproximadamente 45 años; los primeros intentos de regulación se dieron en la década de los sesenta, correspondiéndole inicialmente a la Policía Nacional y posteriormente, al Ministerio de Defensa Nacional, la expedición de licencias de funcionamiento a los servicios de vigilancia y seguridad privada, etapa que duró hasta comienzos de los noventa, cuando esta responsabilidad recayó en el Servicio de Inteligencia Colombiana –SIC- y más tarde, en el Departamento Administrativo de Seguridad –DAS-, organismos a los que además, les correspondió, por primera vez adelantar labores de control sobre el sector.

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

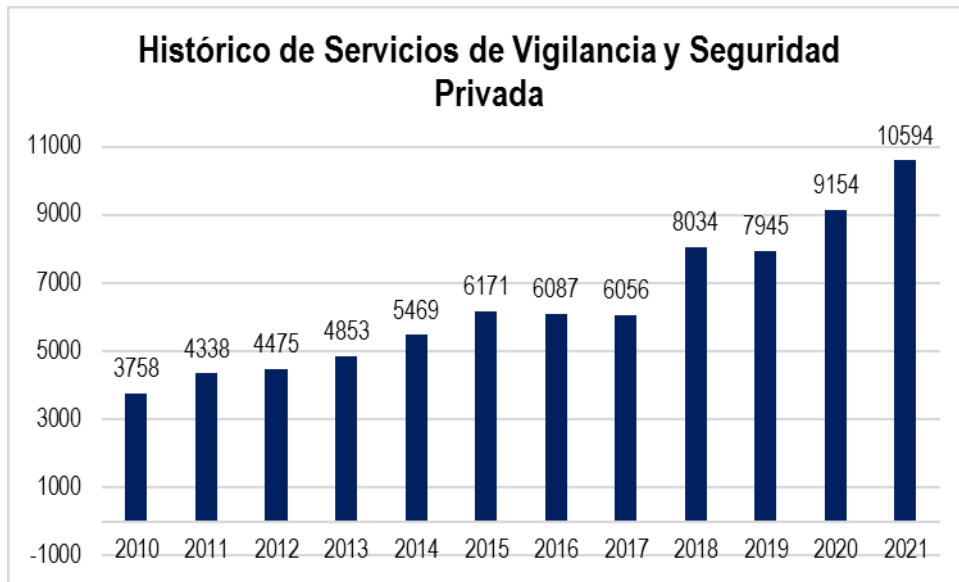
Norma que fue complementada con la Ley 62 del mismo año, que crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, ente adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, encargado de ejercer *“...control, inspección y vigilancia sobre todas las personas naturales y jurídicas que desarrollen actividades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

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

Teniendo en cuenta el dinamismo del sector, los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada evolucionan con el pasar de los años, por lo que la Entidad de control y el marco regulatorio deben adecuarse y modificarse permanentemente, con el fin de ejercer eficazmente el control a un sector económicamente destacable, gran generador de empleos, que debe ser monitoreado por el Estado, debido a los riesgos y externalidades que genera.

Así las cosas, durante el 2021, el sector de la vigilancia y seguridad privada se adhirió a los lineamientos de Gobierno Nacional frente a la emergencia generada por el Covid 19. Esta adhesión permitió continuar con la misionalidad de la entidad sin afectar la eficacia de los servicios prestados, generando estrategias de trabajo apoyando a los vigilados en su operación. Es así que, pese a esta contingencia, se logró 10.594 Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada para esta vigencia, permitiendo concluir que el crecimiento del sector es considerable.

### 3. EVOLUCIÓN DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA EN COLOMBIA



En la gráfica anterior se puede evidenciar, que respecto al año 2019, los servicios de vigilancia y seguridad privada tuvieron un incremento del 13.59%. Este incremento obedece a que se crearon 1.440 instituciones correspondientes a servicios de asesoría, consultoría e investigación. Los demás servicios que se prestan en esta materia no tuvieron cambios sustanciales.

#### 3.1 DISTRIBUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA EN COLOMBIA DICIEMBRE 31 DE 2020.

EMPRESAS DE VIGILANCIA PRIVADA REMUNERADA	No.	% SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	% TOTAL DE SERVICIOS
EMPRESAS DE VIGILANCIA CON ARMAS Y SIN ARMAS	674	76%	6%
COOPERATIVAS DE VIGILANCIA	44	5%	0%
TRANSPORTADORA DE VALORES	9	1%	0%
ESCUELAS DE CAPACITACIÓN	87	10%	1%
EMPRESAS ASESORAS	16	2%	0%
EMPRESAS BLINDADORAS	33	4%	0%
EMPRESAS ARRENDADORAS	22	2%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>885</b>	<b>100%</b>	<b>8%</b>

ESQUEMAS DE AUTOPROTECCIÓN	No.	% ESQUEMAS DE AUTOPROTECCIÓN	% TOTAL DE SERVICIOS
DEPARTAMENTOS DE SEGURIDAD PERSONAS JURÍDICAS	406	99%	4%
DEPARTAMENTOS DE SEGURIDAD PERSONAS NATURALES	3	1%	0%
SERVICIOS COMUNITARIOS	1	0%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>

OTROS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA	No.	%OTROS SERVICIOS	% TOTAL DE SERVICIOS
DEPARTAMENTOS DE CAPACITACIÓN	10	0%	0%
ASESORES, CONSULTORES E INVESTIGADORES	8.099	87%	76%
INSCRITOS EN EL REGISTRO	1.190	13%	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9.299</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>

TOTAL SERVICIOS VIGILADOS	No.
	10.594

#### 4. ESTADOS FINANCIEROS DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

El comportamiento de los estados financieros del sector de vigilancia y seguridad privada, pueden ser consultados en el siguiente link:

<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6317/indicadores-financieros-del-sector-vigilancia-y-seguridad-privada/v>

#### 5. HECHOS RELEVANTES DURANTE LA VIGENCIA

##### 5.1 DIÁLOGOS A NIVEL NACIONAL

###### “OBSERVATORIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA”

Estos espacios de participación tuvieron como objetivo mejorar la captura y procesamiento de la información del sector que como resultado será una base de información veraz y sólida para el desarrollo de proyectos y políticas en pro del sector, estos primeros espacios se dan para la primera etapa del desarrollo del observatorio.

Los espacios convocan a los diferentes grupos de valor de manera sectorizada (gremios de seguridad privada, Blindadoras, Empresas de Seguridad Privada no agremiadas, Arrendadoras, Departamentos de Seguridad.

###### ENCUENTRO DE ARTICULACIÓN UN COMPROMISO CON EL SECTOR

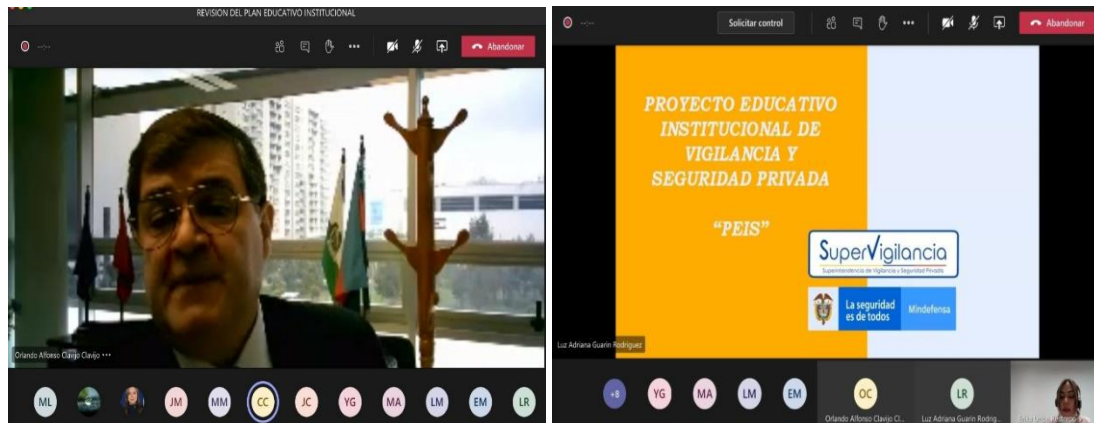
Tuvo como objetivo sensibilizar y participar con la comunidad sobre la importancia de contratar servicios de vigilancia legal y el desarrollo del fortalecimiento de las Redes de Apoyo en el intercambio de información entre la ciudadanía la Supervigilancia y la policía.



La Superintendencia abrió espacio en (6) seis ciudades principales (Ibagué, Armenia, Manizales, Medellín, Bucaramanga, Cúcuta) para escuchar y reafirmar el compromiso del Gobierno Nacional en pro de fortalecer la seguridad en beneficio de la convivencia ciudadana. A continuación, se evidencia un registro fotográfico de los espacios realizados.

## EVENTOS Y MESAS RELEVANTES

### “SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO PEIS”



Se realiza una mesa de trabajo para la socialización del proyecto Educativo Institucional PEIS el cual propende por potenciar los estándares de calidad en formación y capacitación para los vigilantes del país.

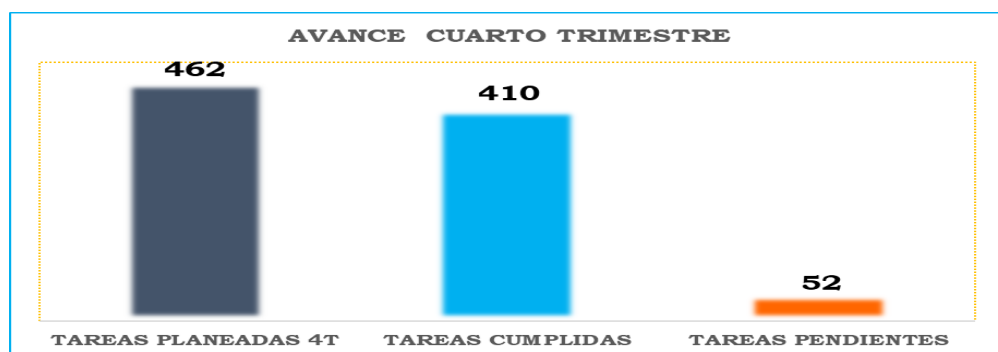
## 6. PROCESOS ESTRATÉGICOS

### 6.1 PLANEACIÓN

El Plan de Acción Institucional de la vigencia 2021 fue aprobado en Comité Institucional de gestión y desempeño llevado cabo el 29 enero de 2021. Para la formulación y programación de las estrategias y actividades propuestas para la vigencia, se realizaron mesas de trabajo con cada uno de los

responsables de los procesos, con el fin de verificar, formular y programar la totalidad de las tareas que quedarían definitivamente en el Plan de Acción Institucional 2021.

Hay un total de 462 tareas planeadas para la vigencia 2021, de este total se reportaron y aprobaron 410, esto significa que cumplieron con los entregables establecidos. El porcentaje de avance esperado es de 100%, en contraste con el avance real<sup>1</sup> es del **87,5%**.



Con el fin de dar cumplimiento a sus funciones, la Oficina Asesora de Planeación realizó seguimiento y evaluación del Plan de Acción Institucional, el cual fue consolidado bajo la estructura y lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, teniendo en cuenta los avances reportados en la herramienta Suite Visión Empresarial por cada uno de los procesos responsables de ejecutar las tareas dentro del plazo establecido en el Manual de Planes. En atención a lo anteriormente expuesto, la Oficina Asesora de Planeación se permite informar a su Despacho el avance que ha presentado el citado Plan para el segundo trimestre de la vigencia 2021.

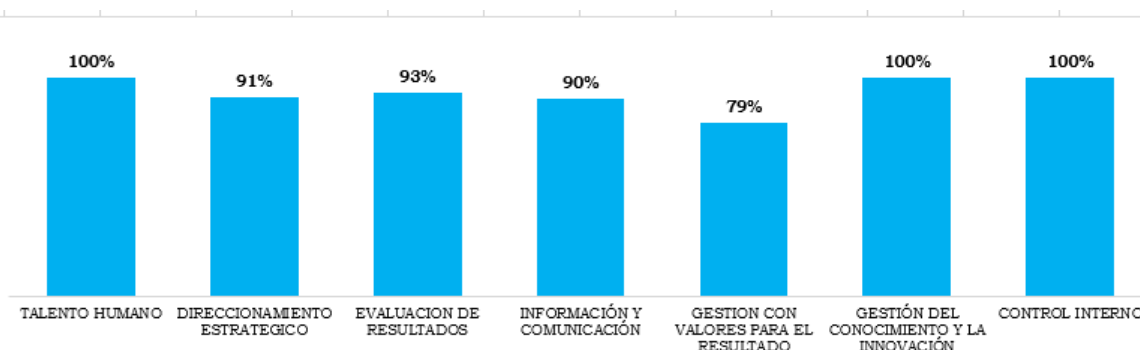
Las actividades establecidas en el Plan de Acción 2021 están alineadas con los 3 objetivos estratégicos institucionales, en la descripción de la siguiente tabla se evidencia un mayor avance real en el segundo y tercer objetivo.

OBJETIVO ESTRATEGICO	Avance
1. Realizar una reingeniería institucional a nivel técnico físico y humano que facilite la prestación de nuestros servicios.	<b>82.79%</b>
2. Fortalecer los mecanismos de control inspección y vigilancia en cumplimiento al acuerdo de paz y la misión de la entidad	<b>85.71%</b>
3. Fomentar la formalización del sector para generar dinámicas empresariales que incentiven su crecimiento.	<b>98.89%</b>
<b>TOTAL</b>	

Tabla 4: Actividades Plan de acción discriminadas por objetivo estratégico institucional.  
Fuente datos: Suite Visión Empresarial

<sup>1</sup> **Avance real:** relación entre las tareas cumplidas y el total de las tareas programadas para la vigencia.

Ahora se presentará la información correspondiente al avance real del cumplimiento al Plan de Acción 2021 por cada una de las 7 dimensiones que componen el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG:



Gráfica 1: Actividades Plan de acción discriminadas por dimensión de MIPG. Fuente datos: Suite Visión Empresarial corte diciembre 2021

## PROYECTOS DE INVERSIÓN

La Entidad cuenta 3 proyectos de inversión proyectos de inversión se exponen a continuación:

PROYECTO	PRESUPUESTO
OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA MEDIANTE EL FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA Código BPIN 2018011000640	\$ 8.851.000.000
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO EN LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Código BPIN 2018011000640	\$1.237.360.000
CONSTRUCCION DE UN OBSERVATORIO PARA EL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. BOGOTA Código BPIN 2020011000066	\$576.000.000

Fuente <https://spi.dnp.gov.co/>

Las actividades más relevantes desarrolladas se relacionan a continuación:

### IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

- Mesa de servicios el MOTOR de generación de alertas. Las alertas que se han desarrollado son: Financieras, Geoubicación y listas restrictivas.
- Capacitaciones a los funcionarios de la entidad sobre SARLAFT - Gestión de Riesgos LAFT Vigilancia/Seguridad, curso de 40 horas con el fin de reforzar los conocimientos en auditoria del sistema y todos los aspectos del riesgo dentro del sector

- Nueva versión de APPVIZOR, se dejaron funcionando de manera correcta los tableros de control sobre los estados financieros de los vigilados, los cuales son sus balances generales y los estados de resultados comparativos de los 3 últimos años que se tiene información. Ya se indicó para incluir un cuarto año (2020).
- Se definieron los campos para incluir dentro de la base de datos del proyecto para los Tickets, y sus diferentes estados para tener la información actualizada dentro del sistema que estamos manejando.

### **OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA FORTALECIÉNDOLA CON LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

- Se alcanzó a una descongestión según la meta de 2021 de un 85.3%
- Para el primer semestre los avances en el proceso de digitalización según la ponderación asignada para cada etapa, la serie DDHH va en un 40%
- Se ha demostrado una gran aceptación en el uso de la herramienta como único medio para centralizar las solicitudes de los funcionarios y contratistas de la Supervigilancia.
- Acompañamiento al grupo de inspecciones implemento las visitas virtuales a los vigilados por medio de la herramienta MICROSOFT TEAMS, en este nuevo paso a la virtualidad de los procesos la oficina de sistemas ha estado presente en las reuniones prestando apoyo a los diferentes requerimientos
- Aplicativo control de Alarmas para el Grupo Sanciones
- Se desarrolló un aplicativo que permite de manera automatizada generar una denuncia y/o sospecha de conflicto de intereses

### **CONSTRUCCIÓN DE UN OBSERVATORIO PARA EL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**

- Se realizó preparación y organización logística, diseño de presentación, contenidos y metodología para 6 talleres realizados con el sector externo Incluyendo Gremios, No agremiadas, Blindadoras, Academias de vigilancia, Departamentos de seguridad y empresas
- Organización y estructuración de la información recolectada en los talleres para su posterior sistematización e inclusión en el documento de diagnóstico situacional.
- Se realizó el ajuste al diseño de los instrumentos de recolección de información de brechas tecnológicas de acuerdo a las particularidades de cada tipo de actor del sector externo
- Se proyectaron los requerimientos presupuestales para el periodo 2022, con énfasis en las necesidades en materia de desarrollo tecnológico y contratación de personal.
- Se logró gestionar con el DANE el acceso a información específica del sector de vigilancia y seguridad privada para evaluar la cantidad y la calidad de la información existente a nivel nacional

sobre el mercado laboral del sector, se logró obtener información del registro RELAB, que ayudará a caracterizar la formalización laboral del sector.

- Se creó una segunda versión del instrumento para el levantamiento de la información necesaria para la creación de los diccionarios de los registros administrativos de la Superintendencia.

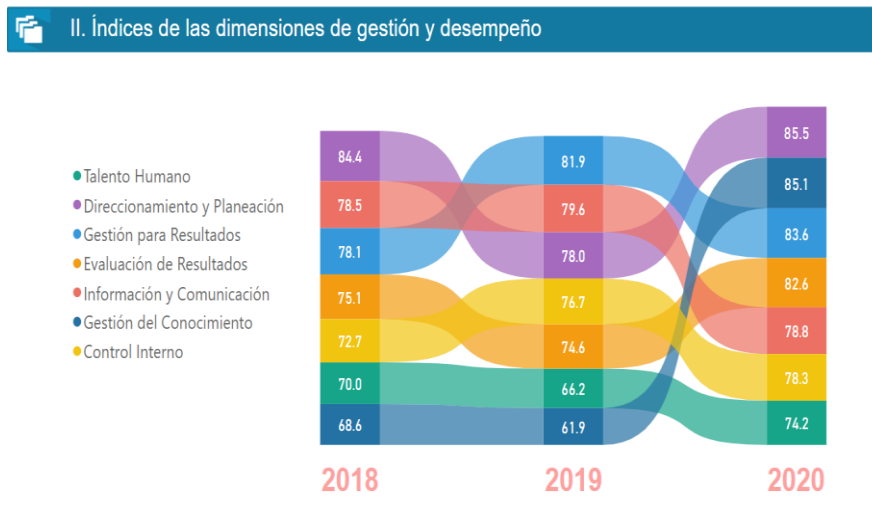
## MEDICIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Medición del desempeño institucional: De acuerdo con las directrices del DAFP, en el mes de marzo de 2021, se contestaron los cuestionarios en el aplicativo a través del Formulario Único de reporte y Avance de Gestión – FURAG, correspondiente a la vigencia 2020. De acuerdo con la información publicada en el mes de mayo de 2021, en la página del DAFP los resultados por política de Gestión y desempeño institucional fueron los siguientes:



La Supervigilancia, alcanzó un porcentaje del 80.4%, para la vigencia 2020, mejoró con respecto al resultado del 76.1% en 2019, el cual es la línea base para el cuatrienio.

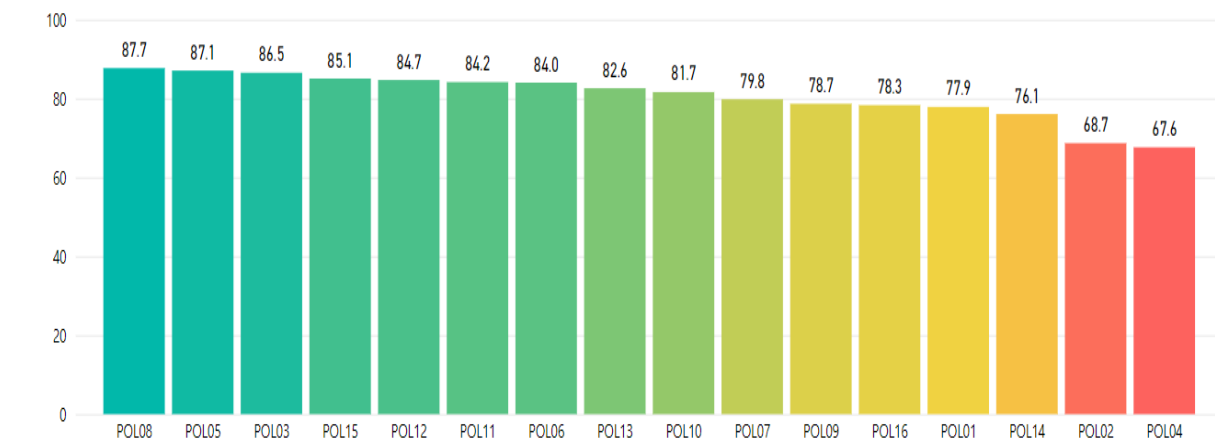
A continuación, se presenta el resultado para cada una de las dimensiones durante los tres últimos años:



## RESULTADO POR POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Valor máximo de referencia:

87.7 90.0 98.4 98.8 99.3 98.3 99.2 96.8 99.1 98.9 99.5 99.1 98.7 98.9 98.4 78.9



POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano  
POL02: Integridad  
POL03: Planeación Institucional  
POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos  
POL06: Gobierno Digital  
POL07: Seguridad Digital  
POL08: Defensa Jurídica

POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción  
POL10: Servicio al ciudadano  
POL11: Racionalización de Trámites  
POL12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública

POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional  
POL14: Gestión Documental  
POL15: Gestión del conocimiento  
POL16: Control Interno

## 6.2 GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL

### ACTIVIDADES FOCALIZADAS RASCI – SECTOR VIGILADO

En cumplimiento al plan de acción institucional para la vigencia 2021, se realizaron las siguientes actividades:

- Se coordinó la realización de seis (06) eventos denominados “Encuentros de articulación un compromiso con el sector”, en las ciudades de Ibagué, Armenia, Manizales, Medellín, Bucaramanga y Cúcuta, presididos por el Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada Dr. Orlando Alfonso Clavijo Clavijo, y acompañado por el Delegado para la Operación Dr. Néstor Orlando Balcázar Romero, Comandantes de Departamento y Metropolitana de Policía en cada unidad, en donde se promueven espacios de interacción con el sector vigilado para escuchar sus inquietudes y comentarios, y reafirmar el compromiso del Gobierno Nacional, en el fortalecimiento de las Redes de Apoyo, el intercambio de información entre la Policía Nacional y la seguridad privada, para la prevención del delito, en beneficio de la convivencia ciudadana.
- Se participó en las mesas de trabajo propuestas por el Ministerio de Defensa, con la contribución del grupo legislativo de la Oficina de Planeación de la Policía Nacional, que

conllevaron a la firma del Decreto 1417 del 4 de noviembre de 2021 “Por el cual se adicionan unos artículos al Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 3 del Decreto 1070 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Defensa, sobre la clasificación y reglamentación de la tenencia y el porte de las armas traumáticas”.

- En atención a las 04 mesas de trabajo desarrolladas entre Policía Nacional y la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, se envió al señor Superintendente, mediante radicado GS-2021-043346-DISEC, la propuesta de actualización de la Resolución 510 de 2004, con respecto al color de los uniformes a utilizarse por parte del sector de la vigilancia privada.
- Mediante comunicado oficial GE-2021-044174-DIPON, se solicitó a la Secretaría General de la Policía Nacional, el acompañamiento de personal idóneo a mesas de trabajo, que permitan generar lineamientos en la construcción de una circular que sea expedida por la SuperVigilancia, referente a la prestación de los servicios de vigilancia móvil, por parte de las empresas de vigilancia y seguridad privada.
- Se organizó y coordinó con personal de la Policía Metropolitana de Barranquilla, el encuentro realizado en la ciudad de Barranquilla, el día 21 de agosto de 2021, el cual contó con la participación del señor Presidente de la República de Colombia, el Ministro de Defensa Nacional, el Director General de la Policía Nacional, el Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada y autoridades de los entes territoriales de la ciudad, en el que se trataron temas encaminados al fortalecimiento de la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana – RASCI y firma de la Refrendación de los compromisos del Convenio Interadministrativo suscrito entre la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y la Policía Nacional, a través del cual se establece la implementación de nuevas estrategias de prevención que fortalezcan la seguridad y convivencia ciudadana
- Mediante comunicado oficial GS-2021-045875-DISEC-COVAR, se solicitó la autorización al señor Director de Seguridad Ciudadana – DISEC, la realización de 4 mesas técnicas con la participación de funcionarios de la oficina de enlace, la oficina jurídica y el grupo de prevención, con el fin de elaborar una propuesta para la modificación al Decreto 3222 de 2002 “por el cual se crea la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana”, en cumplimiento a la política marco de Convivencia y Seguridad Ciudadana, línea 7.8.4, que establece la complementariedad y concurrencia de la vigilancia y seguridad privada con la Policía Nacional; mesas de trabajo de las cuales se han desarrollado dos (2).
- Se estructuró la Directiva Operativa Transitoria No 039 DIPON DISEC 23.2, de fecha 28 de noviembre de 2021, con el fin de establecer las responsabilidades para el lanzamiento e implementación de la iniciativa institucional del plan para el acercamiento del servicio de policía con la seguridad privada “PLAN AMIGO Y LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA 123 APP”, tendiente al fortalecimiento de la red de apoyo y solidaridad ciudadana RASCI, en el desarrollo de la complementariedad establecida en la Política Marco de Convivencia y Seguridad Ciudadana, para contribuir a las condiciones de convivencia y seguridad ciudadana.

## REGISTRO FOTOGRÁFICO



Adicionalmente, se realizaron 32 actividades de actualización normativa a nivel país en coordinación con las redes de apoyo y solidaridad ciudadana, con la participación de 2.130 personas, dirigidas a los promotores de redes de las unidades policiales, directivos de los servicios vigilados, administradores de propiedad horizontal, personal operativo y administrativo de los servicios vigilados, a fin de mejorar la prestación del servicio de policía y el servicio de seguridad privada, generando sinergia institucional con el sector vigilado en pro de la seguridad ciudadana.

## REGISTRO FOTOGRÁFICO

### Videoconferencias en temas de propiedad horizontal

**Decreto 1070 de 26 de mayo de 2015**  
*"Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Defensa"*  
 Libro 2 - Parte 6 - Título 1 - Capítulo 1 - Sección 5.

**Decreto 3222 de 27 de diciembre 2002**  
*"Por el cual se reglamenta parcialmente el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada contenido en el Decreto Ley 356 del 11 de febrero de 1994 y se dictan otras disposiciones".*

Below the text is a diagram titled 'Desarrollo Normativo' showing a timeline of legal acts from 1994 to 2015, including Ley 356 de 1994, Ley 1712 de 2014, and Ley 1712 de 2015.

**Cómo se deben transportar las armas???**  
 Decreto 1070, Artículo 99. Transporte de Armas. Los servicios de vigilancia y seguridad privada, podrán trasladar las armas con permiso de tenencia en su lugar o otro, según los servicios controlados y para prestar vigilancia o protección en otros fines, con el arma y el proveedor desarmados, autorización escrita de la empresa con la indicación del lugar de destino observando las condiciones de seguridad que establece el Gobierno Nacional, las armas con permiso para tenencia no podrán ser portadas.

**Cómo retiro el armamento???**  
 Decreto 1070, Artículo 99. Retiro de armamento. Cuando la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada ordene la suspensión o cancelación de la licencia de funcionamiento de un servicio de vigilancia y seguridad privada, deberá el dueño del armamento al Comandante General de las Fuerzas Militares y proceder de acuerdo con lo establecido en los artículos 86 y 87 del Decreto 1070 de 2015, a fin de retirarlo de manera inmediata al Ministerio de Defensa y Seguridad Social.

**Y en cuanto al domicilio???**  
 Decreto 1070, Artículo 36. Cambio de domicilio. El titular de un permiso para tenencia o para porte de armas, deberá informar todo cambio de domicilio, o del lugar de tenencia del arma a la autoridad militar competente, dentro de los cuarenta (40) días siguientes a que este se produzca, y tramitar el cambio del permiso de tenencia, o el del arma.

**Decreto 1070, Artículo 89. Decesos. Uta.** El Agente de servicios de vigilancia y seguridad privada que no entregara las armas dentro el plazo de diez (10) días contados a partir de la expedición de la resolución que ordenó el cierre o la no renovación de la licencia de funcionamiento respectiva, a menos que se haya adelantado lo ordenado en esta empresa, en caso de entregárselas dentro del término previsto, el Ministerio de Defensa reconocerá, previo análisis el valor de las mismas.

**Ley 1801 de 2016**  
**ARTÍCULO 237**  
**Integración de sistemas de vigilancia**

- ❖ "La información, imágenes, y datos de cualquier índole capturados y/o almacenados por los sistemas de video o los medios tecnológicos que estén ubicados en el espacio público, o en lugares abiertos al público, serán considerados como públicos y de libre acceso, salvo que se trate de información amparada por reserva legal"
- ❖ **Parágrafo.** En tratándose de sistemas instalados en **áreas comunes** lugares abiertos al público o que **siendo privados, trasciendan a lo público**, se requerirá para el enlace a que hace referencia el presente artículo, la autorización previa por parte de quien tenga la legitimidad para otorgarla"

Durante el periodo de enero – noviembre del año 2021, han sido reportadas por los servicios vigilados, un total de 208 armas de fuego con la novedad de hurto, estos reportes han sido realizados a través del aplicativo RENOVA.

TIPO DE ARMA	ENERO - NOVIEMBRE AÑO 2020	ENERO - NOVIEMBRE AÑO 2021	DIFERENCIA	VALOR %
REVOLVER	113	124	11	10%
PISTOLAS	28	75	47	168%
ESCOPETAS	17	9	-8	-47%
<b>TOTAL</b>	158	208	50	32%

De lo anterior se evidencia un incremento del 32% en el reporte de hurto de armas de fuego en el año 2021, comparado con el mismo periodo del año 2020, en el cual se presentó un total de 158 armas de fuego hurtadas.

En atención a requerimientos efectuados por las diferentes áreas de la entidad durante la vigencia evaluada y a fin de evitar el ingreso de usuarios al sector vigilado que presenten algún tipo de situación ante alguna autoridad judicial, se solicitó la consulta de información judicial a **498.853** personas, ante la Dirección de Investigación Criminal e Interpol DIJIN, presentándose con algún tipo de novedad **367** personas que adelantaron trámites ante la entidad, previo a la obtención de permisos de estado y acreditación de personal operativo.

DEPENDENCIA	TOTAL	
	PERSONAS	PERSONAS CON ANTECEDENTES
ESQUEMAS DE AUTOPROTECCIÓN - BLINDADOS Y DEPARTAMENTOS	3.088	2
CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN	2.762	0
PERMISOS DE ESTADO EMPRESARIALES - EMPRESAS	645	1
DELEGADO DE LA OPERACIÓN - PERSONAL OPERATIVO	492.300	364
JURÍDICA -QUEJAS	58	0
<b>TOTAL</b>	<b>498.853</b>	<b>367</b>

La oficina de enlace ante la SuperVigilancia durante la vigencia evaluada y en cumplimiento al procedimiento de apoyo operativo, realizó el acompañamiento a visitas de inspección ordinaria, extraordinaria, de verificación y de servicios no autorizados de vigilancia y seguridad privada así:

VISITAS DE ACOMPAÑAMIENTO 2021				
TOTAL VISITAS	EXTRAORDINARIAS	ORDINARIAS	SERVICIOS NO AUTORIZADOS	VERIFICACIÓN INSTALACIONES Y MEDIOS
163	5	53	91	20

### 6.3 COMUNICACIONES

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada posicionó sus redes sociales como canales de información, herramienta que permite comunicar de forma permanente todas las actividades y gestiones que se desarrollan en la Entidad dando cumplimiento a la misionalidad institucional.

Las redes sociales permiten ser oportunos en la noticia el grupo de comunicaciones, publica en tiempo real los diferentes eventos realizados por el sector o por la Supervigilancia como espacios de participación ciudadana, mesas de trabajo, foros, seminarios y capacitaciones entre otros. Igualmente presenta ventajas como la de crear encuestas para conocer las opiniones de los seguidores y/o usuarios.

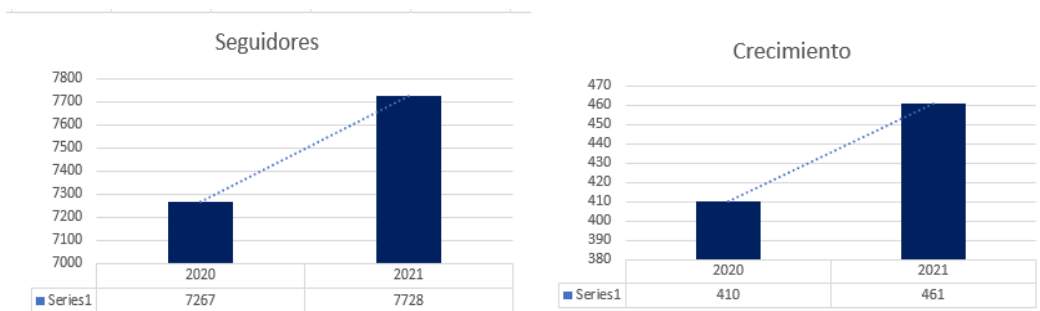
El trabajo realizado por el grupo de comunicaciones ha permitido duplicar la cantidad de seguidores nuevos a comparación del año 2019.

En las siguientes gráficas se observa el crecimiento de las redes sociales, en los meses de febrero y marzo se presentó el crecimiento más alto teniendo en cuenta la necesidad de información inmediata por los grupos de interés durante la primera emergencia sanitaria por otro lado en los meses de octubre y noviembre el crecimiento se da por la realización de la Rendición de Cuentas, pagos de cuotas de contribución y celebración del día del vigilante.

#### TWITTER

En el marco del Plan Estratégico de Comunicaciones, el objetivo planteado fue aumentar de manera gradual la interacción con los usuarios a lo largo del año 2021 y conseguir mayor número de seguidores en el entendido que el público objetivo de esta red social son los Gremios, Entidades Públicas, Profesionales del sector, etc., por lo cual el contenido que se informa es sobre la gestión administrativa y las actividades realizadas por la entidad o el sector.

Para contar con temas de interés general, el grupo de comunicaciones elaboró una parrilla para redes sociales, informando e invitando a participar en los espacios de participación ciudadana, eventos institucionales, actividades en cumplimiento de la misión y eventos que se desarrollan en el sector de la seguridad privada; dicha parrilla permitió generar un crecimiento total en la red social de 461 seguidores nuevos en el 2021 en comparación al 2020 con un total de seguidores **7728** seguidores.



Es importante resaltar que, para darle cumplimiento a la directriz de austeridad, la Entidad no invierte presupuesto en publicidad, el crecimiento que se aprecia en la gráfica es orgánico.

### **Contenidos relevantes en la vigencia 2021:**

En el año 2021 en el primero y segundo trimestre de 2021 se realizó campaña sobre la legalidad de los servicios de vigilancia y la mesa de trabajo del observatorio y gremios en diferentes temas como seguridad, operación y retos dentro del sector.

En el tercer trimestre de 2021 se realizó la campaña de expectativa sobre rendición de cuentas y campaña sobre **“Super con transparencia”**, donde se socializa que es una entidad con transparencia y como la superintendencia ha realizado diferentes gestiones ante la ciudadanía para tal fin adicional se evidencia el cubrimiento con los gremios en diferentes temas como seguridad, operación y retos dentro del sector mesas de trabajo con la Policía Nacional, Cámara de Comercio y ministerios.

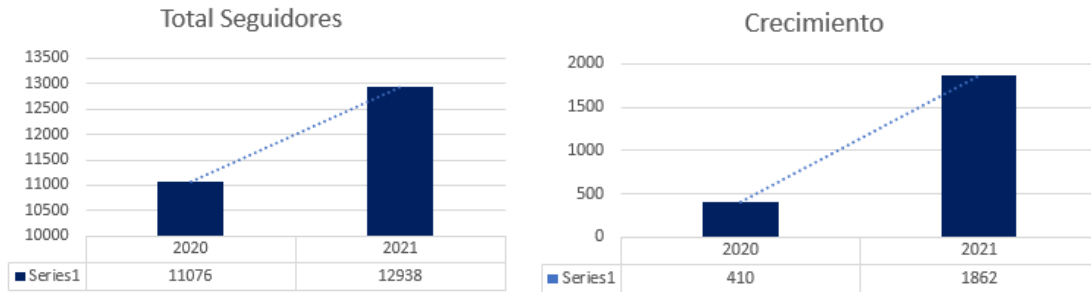
En el cuarto trimestre de 2021 se realizó la socialización de las Campañas #Feliz día del Vigilante y #Rendición de Cuentas con super con transparencia que cubrió diferentes actividades de gestión y participación ciudadana, con las empresas de seguridad

## **FACEBOOK**

### **AUDIENCIAS Y SEGUIDORES EN REDES SOCIALES**

En las gráficas se ve el crecimiento de seguidores mes a mes en Facebook. Es importante resaltar que durante la vigencia 2021 ha crecido el número en aproximadamente 1.862 para un total de seguidores de **12.938**.

Con respecto al año anterior se puede evidenciar que el crecimiento de seguidores con relación al año anterior, lo que significa que los contenidos dirigidos y las campañas emocionales permitieron un interés a los nuevos seguidores; se debe resaltar que facebook se convirtió en un medio de socialización importante para promocionar e interactuar con la ciudadanía.



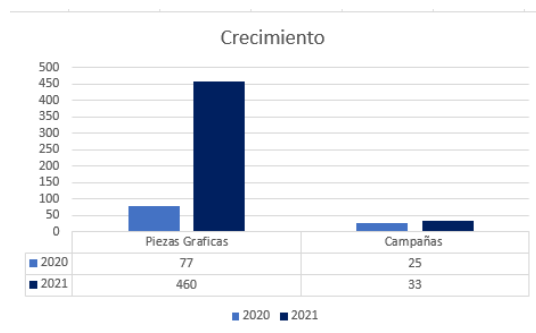
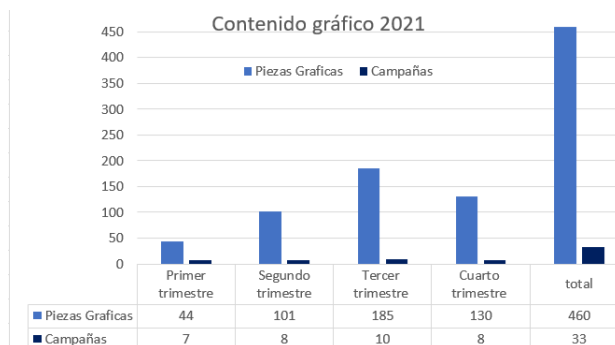
Con respecto al año anterior se puede evidenciar que el crecimiento de seguidores fue del 48% con relación al año anterior, lo que significa que los contenidos dirigidos y las campañas emocionales permitieron un interés a los nuevos seguidores; se debe resaltar que facebook se convirtió en un medio de socialización importante para promocionar e interactuar con la ciudadanía.

**Generar diversos contenidos para mantener informados a los diferentes grupos de interés.**

La Supervigilancia realiza un trabajo creativo para el desarrollo del posicionamiento de la marca y lograr mantener la recordación de la imagen institucional en la mente de los usuarios internos y externos, para ello crea piezas comunicativas que permiten dar a conocer la gestión de la alta dirección y el desarrollo de las funciones institucionales.

Es importante resaltar el trabajo creativo ya que el desarrollo de estas campañas permitió mayor acercamiento al público objetivo pues las interacciones con las mismas, evidenciaron nuevas necesidades de información para el grupo de comunicaciones.

A continuación, se puede ver el desarrollo de contenido creativo en el 2021



## CONTENIDO GRÁFICO RELEVANTE.

**SuperVigilancia**  
Supervigilancia de Vigencia y Supervigilancia

# Conoce usted

# ¿Qué es una rendición de cuentas?

Es una obligación de las **entidades públicas** del orden nacional y territorial **de dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los ciudadanía y grupos de valor sobre la gestión**, los resultados y planes institucionales en vela a la protección de los derechos.

\* Fuente de la Información – Función Pública  
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/conceptos-sobre-la-rendicion-de-cuentas>

**Super**  
con transparencia

## PIEZAS COMUNICATIVAS

**SuperVigilancia**

**Queremos Conocerle mejor**

Participa este 3 de Noviembre en nuestro **FocusGroup**

**Participa en nuestra encuesta**

Para elegir los temas de **Participación Ciudadana** del **2022**

**SuperVigilancia**

### ¿Qué es una entidad con transparencia?

“ Es la que permite que todas sus actuaciones administrativas estén expuestas al escrutinio público ”

**Super**  
con transparencia

**Daniel Uribe Mesa**  
[ Asesor del Despacho ]

SuperVigilancia

¿Qué es una entidad con transparencia?

“ Es aquella que pone a disposición del público en general su gestión de manera comprensible, completa y oportuna ”

**Super**  
con transparencia



Geovanny Sierra P.  
| Profesional Defensa |

SuperVigilancia

¿Qué es una entidad con transparencia?

“ Son las que permiten a la ciudadanía conocer de fondo la gestión de la entidad y trabajan juntos para mejorar sus procesos ”

**Super**  
con transparencia



Diana Medina  
| Planeación Supervigilancia |

SuperVigilancia

Participa y conoce los resultados de nuestra gestión.

**martes**  
14 de diciembre

**10:00 a.m.**

A través de Redes Sociales

  @SuperVigilancia

Todos estamos invitados a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020 - 2021.



**#Super**  
con transparencia

SuperVigilancia  
Comisión Nacional de Vigilancia y Seguridad Privada

**26 DE NOV**  
DÍA DE LA  
**VIGILANCIA**  
Y SEGURIDAD PRIVADA



## CAMPAÑAS INSTITUCIONALES MÁS RELEVANTES EXTERNAS

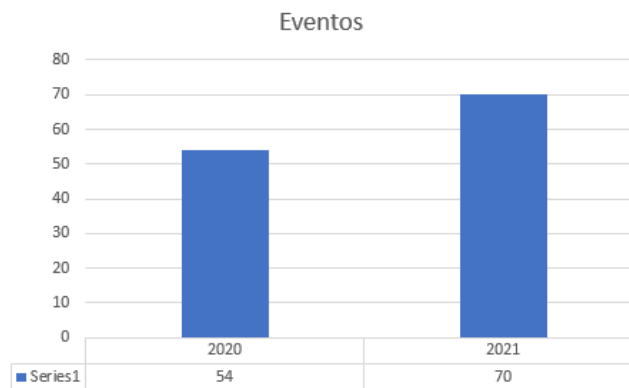
1. Super con transparencia
2. Pague Contribución y evite sanciones
3. Denuncie la ilegalidad
4. Como contratar un servicio legal
5. Conozca la participación ciudadana
6. Conflicto de interés
7. Feliz día del vigilante

## CAMPAÑAS INSTITUCIONALES INTERNAS

1. Salud ocupacional (ruido, psicosocial, área de trabajo)
2. No a la corrupción- Conflicto de interés
3. Medio ambiente
4. Valores institucionales
5. Cuidado Covid19
6. Ley de transparencia 1712 de 2007
7. Seguridad de la información
8. Responsabilidad Social

## PRESENCIA INSTITUCIONAL EN LOS EVENTOS DEL SECTOR PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL.

El superintendente hizo presencia en la mayoría de los eventos organizados por el sector, y por las entidades donde tocaban temas que fueran de interés para el sector. En la gráfica observamos en número de eventos y crecimiento que se dio en relación al año anterior



## EVENTOS IMPORTANTES

### “Rueda de Negocios GSED”



La Supervigilancia de Seguridad Privada hace presencia en la Rueda de Negocios organizada por GSED con el fin de contribuir a la reactivación económica del sector defensa y del país

## “Día de la Vigilancia y Seguridad Privada”



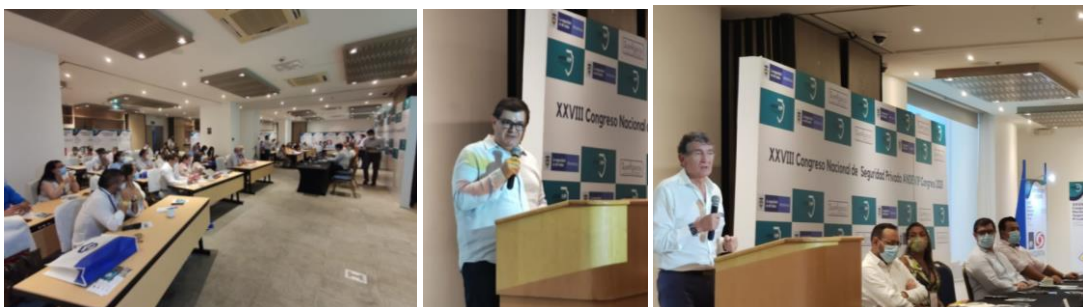
La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada realiza el evento conmemorativo para el día de la vigilancia y seguridad privada en este se firman los tres decretos que protegen el trabajo riesgoso que cumplen los guardas de seguridad del país en temas relacionados a derecho al Seguro de vida colectivo, Inclusión laboral para emplear a mayores de 40 años, Expedición de certificado médico de actitud psicofísica.

## “Expodefensa”



La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada hace presencia en Expodefensa.

## “Congreso Nacional de Seguridad Privada v18”



La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada participa en el Congreso Nacional de Seguridad Privada versión 18 en un dialogo contributivo a la construcción de nuevos rumbos para la seguridad privada.

**“Rendición de Cuentas”**



La Supervigilancia socializa la gestión de sus áreas antes los entes de control, el sector y la ciudadanía en general.

**7. PROCESOS MISIONALES**

**7.1 DELEGADA PARA LA OPERACIÓN**

Dentro de su estructura, la Superintendencia Delegada para la Operación de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada constituye uno de los procesos misionales que integran la Entidad, a su vez de esta hacen parte, los grupos de Permisos de Estado Empresariales, Esquemas de Autoprotección y Consultoría y Capacitación; de manera primigenia esta Delegada tiene a su cargo la autorización de los diferentes servicios que integran el sector de la Vigilancia y Seguridad Privada en nuestro País, con el propósito de alcanzar los objetivos misionales y propender por la seguridad ciudadana y la confianza pública. Se adelantaron durante el año 2021, las siguientes actuaciones administrativas, observando en cada una de ellas los principios básicos y el apego a la Constitución y la Normatividad vigente.

**GRUPO PERMISOS DE ESTADO**

**DESCONGESTIÓN OTRAS VIGENCIAS EN 2021**

<b>LICENCIAS 2020</b>	
Pendientes a 31/12/2020	17
Gestionadas	16
Pendientes	1

<b>RENOVACIONES 2020</b>	
Pendientes a 31/12/2020	1
Gestionadas	1
Pendientes	0

## SOLICITUDES VIGENCIA 2021

LICENCIAS 2021	
Solicitadas	63
Gestionadas	36
Pendientes	27

CANCELACIONES 2021	
Solicitadas	1
Gestionadas	1
Pendientes	0

RENOVACIONES 2021	
Solicitadas	0
Gestionadas	0
Pendientes	0

TRÁMITES VARIOS 2021	
Solicitadas	2.704
Gestionadas	1.396
Pendientes	1.308

APO	TOTAL
Tripulante	0
Manejador Canino	4.171
Operador Medio Tecnológico	13.528
Supervisor	20.988
Escolta	32.975
Vigilante	318.090
Total General	389.752

## GRUPO DE ESQUEMAS DE AUTOPROTECCIÓN

GESTIÓN 2021	
Licencias	41
Renovaciones	11
Cancelaciones	6
Prórrogas	38
Trámites varios	595
Blindados	2.924

## DESCONGESTIÓN OTRAS VIGENCIAS EN 2021

LICENCIAS 2020	
Pendientes a 31/12/2020	13
Gestionadas en 2021	13
Pendientes	0

<b>RENOVACIONES 2020</b>	
Pendientes a 31/12/2020	4
Gestionadas en 2020	4
Pendientes	0

<b>CANCELACIONES 2020</b>	
Pendientes a 31/12/2020	0
Gestionadas en 2020	0
Pendientes	0

### **SOLICITUDES VIGENCIA 2021**

<b>LICENCIAS 2021</b>	
Solicitadas	48
Gestionadas	28
Pendientes	20

<b>RENOVACIONES 2021</b>	
Solicitadas	24
Gestionadas	7
Pendientes	17

<b>CANCELACIONES 2021</b>	
Presentadas	9
Gestionadas	6
Pendientes	3

### **CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN**

### **DESCONGESTIÓN OTRAS VIGENCIAS EN 2021**

<b>LICENCIAS 2020</b>	
Pendientes a 31/12/2020	6
Gestionadas en 2021	6
Pendientes	0

<b>TRÁMITES GENERALES DE DEPARTAMENTOS</b>	
Pendientes a 31/12/2020	215
Gestionadas en 2020	215
Pendientes	0

<b>TRÁMITES SOBRE VEHÍCULOS BLINDADOS</b>	
Pendientes a 31/12/2020	228
Gestionadas en 2020	228
Pendientes	0

<b>TRÁMITES GENERALES DE DEPARTAMENTOS</b>	
Solicitadas	485
Gestionadas	380
Pendientes	105

<b>TRÁMITES SOBRE VEHÍCULOS BLINDADOS</b>	
Solicitadas	3.220
Gestionadas	2.696
Pendientes	524

<b>RENOVACIONES 2020</b>	
Pendientes a 31/12/2020	0
Gestionadas en 2020	0
Pendientes	0

<b>CANCELACIONES 2020</b>	
Pendientes a 31/12/2020	1
Gestionadas en 2020	1
Pendientes	0

### **SOLICITUDES VIGENCIA 2021**

<b>GESTIÓN 2021</b>	
Licencias	18
Renovaciones	1
Cancelaciones	1
Prórrogas	67
Trámites Varios	1.499
Acreditaciones	2.204

<b>LICENCIAS 2021</b>	
Solicitadas	22
Gestionadas	12
Pendientes	10
<b>RENOVACIONES 2021</b>	
Solicitadas	1
Gestionadas	1
Pendientes	0

<b>TRÁMITES VARIOS</b>	
Pendientes a 31/12/2020	266
Gestionadas en 2020	266
Pendientes	0

<b>ACREDITACIONES</b>	
Pendientes a 31/12/2020	207
Gestionadas en 2020	207
Pendientes	0

<b>TRÁMITES VARIOS 2021</b>	
Solicitadas	1.606
Gestionadas	1.233
Pendientes	373
<b>ACREDITACIONES 2021</b>	
Solicitadas	2.321
Gestionadas	1.997
Pendientes	324

### **ASPECTOS RELEVANTES DE LA DELEGADA PARA LA OPERACIÓN**

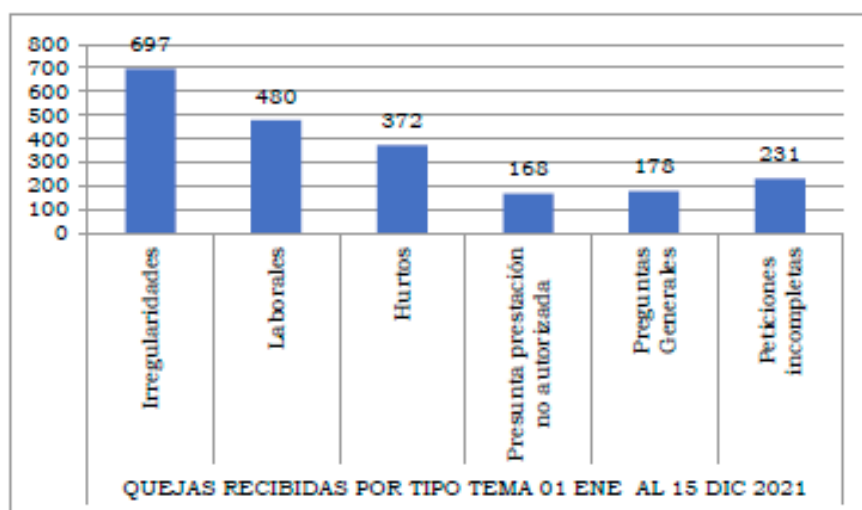
- Decreto 1417- 2021 reglamentación tenencias y porte armas
- Actualización concepto de armas
- Aplicación decreto 2106- prorrogas
- Actualización APO (acreditación personal operativo)
- Cumplimiento descongestión
- Avance Observatorio

## 7.2 DELEGADA PARA EL CONTROL

### GRUPO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES

#### GESTIÓN DE QUEJAS POR TIPO DE IRREGULARIDAD

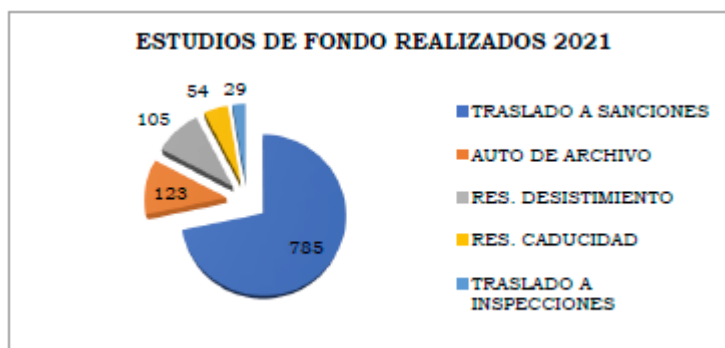
El grupo de investigaciones administrativas preliminares en el periodo 01 de enero al 15 de diciembre de 2021 recibió un total de 2.126 reclamaciones de los servicios siendo de relevancia las cifras de irregularidades, hurtos y laborales, como se puede apreciar en el siguiente gráfico por tipo de irregularidad.



De las **2.126** reclamaciones del servicio, se atendieron preliminarmente **1.970**, es decir los **93%**. Cabe resaltar que de estos reclamos al requerirse o darse traslado a los diferentes servicios, el Grupo pasa a realizar un estudio de fondo de la queja.

#### GESTIÓN Y DESCONGESTIÓN ESTUDIOS DE FONDO

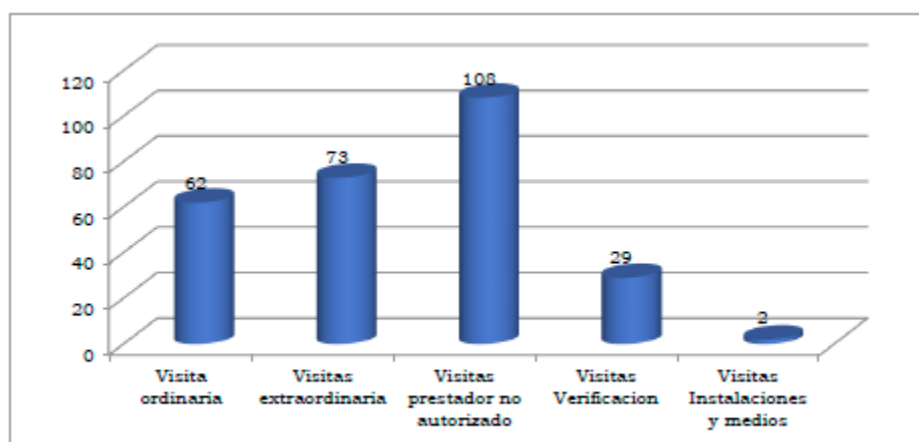
El Grupo de investigaciones administrativas preliminares ha proyectado un total de **1.096** actos administrativos con decisión de fondo a expedientes de vigencias anteriores y 2.021. Dentro de lo descongestionado y gestionado **785** fueron trasladados a sanciones, **123** expedientes los archivo, entre otros. En el siguiente gráfico, se observa en detalle todas las actuaciones emitidas con su respectiva cifra.



## **GRUPO DE INSPECCIÓN**

### **GESTIÓN VISITAS REALIZADAS**

El grupo de inspección en el periodo enero a diciembre del año 2021 realizó un total de 274 visitas, de la siguiente manera realizaron 62 visitas ordinarias, 73 visitas extraordinarias, 108 visitas a presunto prestador no autorizado, 29 visitas inspectivas de verificación y 2 visitas instalaciones y medios.

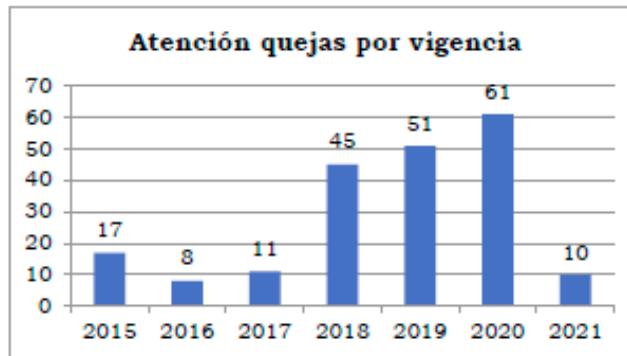


Fuente: Base de datos grupo de inspección con corte 15 diciembre de 2021.

Resaltamos que llegamos a diferentes regiones del país soportados especialmente en la modalidad virtual adoptada desde julio del año 2020. Por otra parte, los servicios a ser visitados de carácter ordinario fueron seleccionados a través de un sorteo virtual al interior de la entidad contando con el acompañamiento del Despacho del Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada y la Oficina de Control Interno.

### **GESTIÓN Y DESCONGESTIÓN ATENCIÓN DE QUEJAS O SOLICITUDES DE VISITAS**

El grupo de inspección gestionó 203 quejas a través de visitas y requerimientos según lo ameritaran y se encuentran pendientes de resolver de fondo.



Fuente: Base de datos Grupo de inspección con corte 15 de diciembre/2021.

Además, el Grupo de inspección priorizó la depuración de quejas de vigencias anteriores (2015-2020) por prestadores no autorizados, las cuales inicialmente se habían categorizado para visitas de inspección. En tal sentido se realizaron 304 requerimientos escritos y una vez revisadas las respuestas determinar si es necesario o no realizar la visita de inspección presencial y en caso tal a que dirección hacerlo. Esta modalidad nos ha permitido archivar 34 quejas con los soportes documentales necesarios.

### **GRUPO DE SANCIONES**

El Grupo de Sanciones profirió un total de **3.294** actuaciones administrativas a expedientes de vigencias anteriores entre decisiones de fondo e impulsos procesales, así:



Fuente: Grupo de Sanciones con corte 15 de diciembre/2021.

De los **3.294** actuaciones, **2.281** actuaciones se reportaron para el plan de descongestión 2021 y **1.013** demuestra la gestión, los cuales se habían proyectado y reportado en la vigencia 2020.

## RESUMEN GESTIÓN DE LOS GRUPOS QUE INTEGRAN LA DELEGADA PARA EL CONTROL

GESTIÓN Y DESCONGESTIÓN 1 ENERO A 15 DICIEMBRE DE 2.021		
Grupo	Descripción	No. actuaciones proyectadas
Investigaciones administrativas preliminares	Estudios de Fondo	1.096
Inspección	Gestión de quejas	203
Sanciones	Actuaciones administrativas	3.294

En la anterior tabla queremos destacar el significativo avance que se ha logrado en los tres grupos de trabajo, gracias al desarrollo del proyecto de inversión “Optimización de los procesos de control, inspección y vigilancia mediante el fortalecimiento de los sistemas de información de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada” puesto que la mayoría de los colaboradores son vinculados a través de contratos de prestación de servicios.

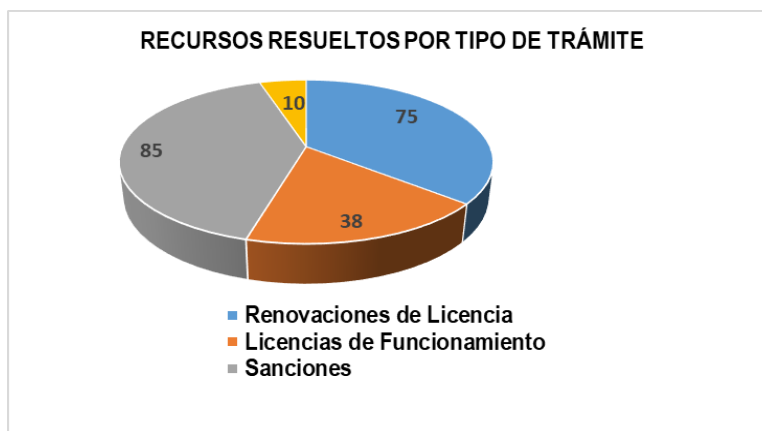
### 8. PROCESOS DE APOYO

#### 8.1 GESTIÓN JURÍDICA

El objetivo principal del proceso de gestión jurídica radica en asesorar jurídicamente a las diferentes áreas de la Entidad, usuarios y grupos de interés, orientando todas aquellas actuaciones administrativas y lineamientos jurídicos que se emitan en defensa de los intereses, derechos y debido proceso administrativo que rigen al sector de la vigilancia y seguridad privada.

#### GRUPO ESPECIALIZADO RECURSOS

En cuanto al avance logrado en la atención de solicitudes allegadas al Grupo Especializado de Recursos y conforme con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 y demás normas concordantes y pertinentes, durante la vigencia 2021, con corte a 15 de diciembre, se han gestionado 208 recursos de ley, clasificados por el siguiente trámite de origen:



En el marco del Plan de Descongestión implementado en la vigencia 2021, es importante mencionar los recursos resueltos por vigencia y tipo de trámite, así:

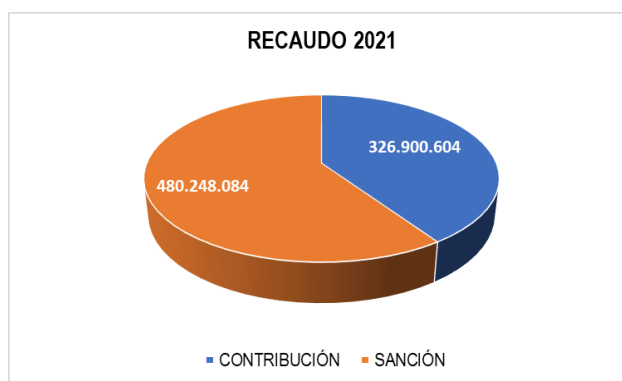
VIGENCIA	RECURSOS RESUELTOS	TIPO DE TRÁMITE
2016	1	1 RENOVACIÓN DE LICENCIA
2018	2	1 LICENCIA POR PRIMERA VEZ 1 RENOVACIÓN DE LICENCIA
2019	57	11 LICENCIA POR PRIMERA VEZ 41 RENOVACIÓN DE LICENCIA 3 SANCIONES 2 OTRAS
2020	42	12 LICENCIAS POR PRIMERA VEZ 18 TRAMITES DE RENOVACIÓN DE LICENCIA 8 TRAMITES DE SANCIONES 4 OTROS
2021	106	14 LICENCIAS POR PRIMERA VEZ 14 RENOVACIÓN DE LICENCIA 74 SANCIONES 4 OTROS
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	

#### GRUPO DE COBRO COACTIVO.

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

#### RECAUDO DE CARTERA VIGENCIA 2021.

En aras de optimizar el recaudo de cartera por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, durante lo corrido de la vigencia 2021, hasta el 30 de noviembre, fecha de última conciliación con la Oficina de Recursos Financieros, por concepto de sanción, contribución y embargos en la cuenta de depósitos judiciales del Banco Agrario, se ha recaudado la suma de: **\$807.148.688**, a continuación, se detalla el valor recaudado por cada uno de los conceptos:



Adicionalmente es importante mencionar que por concepto de embargos Banco Agrario existe un saldo por aplicar de **\$160.675.649**.

### **SUSCRIPCIÓN DE ACUERDOS DE PAGO.**

A fin de convocar a los deudores para la normalización de cartera por medio del cobro persuasivo, durante la vigencia 2021 se han suscrito 28 acuerdos de pago que ascienden a la suma de **\$750.654.965**, como se observa en el siguiente cuadro:

	<b># ACUERDOS</b>	<b>VALOR ACUERDOS</b>	<b>TOTAL RECAUDADO</b>
SANCIONES	11	289,759,440	24,721,056
CONTRIBUCIÓN	17	460,895,525	22,704,573
<b>TOTAL</b>	28	750,654,965	47,425,629

### **ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS ADELANTADOS EN EL GRUPO DE COBRO COACTIVO.**

El Grupo de Cobro Coactivo ha implementado 1164 acciones de cobro en los procesos sancionatorios y de contribución, tendientes a la recuperación de cartera de la Entidad, los cuales se encuentran en el siguiente estado procesal:

<b>ACTUACIÓN DE COBRO</b>	<b>No.</b>
APLICACIÓN TITULOS	23
AUTO DE ARCHIVO	61
AUTO DE AVOCO	470
AUTO DE DEVOLUCION DE DINEROS	8
CESIÓN PROCESO CISA	388
MANDAMIENDO DE PAGO	163
MEDIDA CAUTELAR	35
OTROS	16
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1164</b>

### **LOGROS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MODELO ÓPTIMO DE GESTIÓN IMPULSADO POR LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO -ANDJE.**

- Se adoptó la Política de Prevención del Daño Antijurídico 2020-2021.
- De acuerdo con el Modelo Óptimo de Gestión (MOG) de la ANDJE, la SVSP ha participado en el desarrollo e implementación del Modelo, obteniendo la aprobación de los siguientes aplicativos:
  - Aplicativo Directriz de Conciliación
  - Aplicativo plan de acción comité de conciliación.
  - Plan de Acción Gestión Documental
  - Aplicativo casos ganados y perdidos

- Aplicativo Estado como parte demandada.
- Se formuló el Instructivo para el uso de la Potestad Discrecional.

### CICLO DE LA PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO



### DEFENSA JUDICIAL

#### ACCIONES DE TUTELA

En el transcurso de la vigencia 2021, se recibieron 277 acciones de tutela, en las cuales en 171 la SVSP actúa como accionado y en 99 como vinculado. A continuación, se discriminan por derecho tutelado:

DERECHO TUTELADO	No.
CUMPLIMIENTO DE FALLO	17
DEBIDO PROCESO	16
DERECHO A LA SALUD	6
DERECHO AL TRABAJO	11
DERECHO DE PETICIÓN	225
DIGNIDAD HUMANA, MINIMO VITAL Y ESTABILIDAD LABORAL REFORZADA	2
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>

#### PROCESOS ACTIVOS ANTE LA JURISDICCIÓN CONTENCIOSO - ADMINISTRATIVA

- **Procesos Activos ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa:** 62
- **Procesos Activos ante la Jurisdicción Penal:** 61, la mayoría obedecen a trámites de licencias donde se evidencian presuntas falsificaciones de documentos privados.

#### 8.2 GESTIÓN FINANCIERA

La siguiente tabla muestra la clasificación del recaudo de la contribución por servicio, cabe anotar que para la información correspondiente a los servicios de comercialización, fabricación e importación de equipos de vigilancia y Seguridad Privada, solo se tomaron los que se encuentran en

estado vigente, además, de acuerdo a la ley 1819 del 2016 en su Artículo 371 el cual modifica el artículo 76 de la Ley 1151 de 2007, se incluyen como prestadores de servicios de vigilancia y seguridad privada a los asesores, consultores e investigadores, persona natural:

**RECAUDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020.**

SERVICIO	SUJETOS PASIVOS REPORTADOS POR LA DELEGADA OPERACIÓN	ABONOS VIGENCIAS ANTERIORES		VIGENCIA 2021	
	No.	No.	VALOR	No.	VALOR
ARRENDADORA	21	5	\$ 25.546.767,54	21	\$ 239.663.240,16
ASESORES Y CONSULTORES	*	17	\$1.111.118,21	36	\$ 3.735.904,80
BLINDADORA	36	20	\$ 70.375.026,00	26	\$ 450.553.042,84
COOPERATIVAS DE VIGILANCIA	47	12	\$ 45.237.608,16	39	\$ 1.254.566.803,11
DEPARTAMENTOS DE SEGURIDAD	427	43	\$ 236.295.565,83	417	\$ 7.257.610.398,05
EMPRESAS ASESORAS	18	12	\$ 43.731.761,31	15	\$ 365.118.817,18
EMPRESAS DE VIGILANCIA	665	159	\$ 328.823.021,55	609	\$ 10.374.943.397,57
ESCUELAS DE CAPACITACION	95	26	\$ 36.239.237,79	87	\$ 353.361.450,00
SERVICIO COMUNITARIO	1	1	\$ 160.090,00	1	\$ 9.795.051,30
TRANSPORTADORA DE VALORES	9		\$ 0,0	8	\$ 1.219.315.155,00
SERVICIO CONEXO	*	1	\$ 0,92	1	\$ 33.234.159,08
COMERCIALIZADORES	*	198	\$ 1.512.654.483,11	338	\$ 3.343.277.494,69
CISA	*	1	\$ 19.011.530,00		
<b>TOTALES</b>	<b>1319</b>	<b>495</b>	<b>\$ 2.319.186.210,42</b>	<b>1598</b>	<b>\$ 24.905.174.913,78</b>

PROYECTO DE RECAUDO (PRESUPUESTAL)	\$ 25.619.177.634,83
% DE RECAUDO	97%
% PENDIENTE RECAUDO	3%
CARTERA (COACTIVO)	\$ 326.900.604,30
RECUPERACION COMERCIALIZADORES	\$ 19.011.530,00
INTERESES COMERCIALIZADORES	\$ 471.921.369,45

<b>RECUPERACIONES OTROS SERVICIOS</b>	\$ 300.522.382,31
<b>INTERESES OTROS SERVICIOS</b>	\$ 232.680.607,70
<b>SIN IDENTIFICAR</b>	
<b>PAGOS EN EXCESO</b>	\$ 18.484.739,04
<b>INTERESES COMERCIALIZADORES 2021</b>	\$ 3.511.480,90
<b>INTERESES OTROS SERVICIOS 2021</b>	\$ 8.052.771,35
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.319.186.210,42</b>
<b>VIGENCIA 2021</b>	<b>\$ 24.905.174.913,78</b>
<b>VALOR DE RECAUDO TOTAL</b>	<b>\$ 27.224.361.124,20</b>

De acuerdo al valor proyectado \$25.619.177.634,83, para la vigencia 2021, se recaudó un 97% a 30 de noviembre de 2021, equivalente a la suma de \$24.905.174.913,78, disminuyendo en 0,75% con respecto al 30 de noviembre de 2020 donde la suma fue de \$ \$25.094.388.316,18, teniendo en cuenta que este hecho se presenta por los efectos económicos presentados por la pandemia del COVID-19.

En Cuanto a la recuperación de cartera de las vigencias anteriores durante el año 2021 es de \$2.319.186.210,42 a 30 de noviembre de 2021, se evidencia un incremento del 107%, respecto al 30 de noviembre de 2021, donde la suma fue de \$ 1.117.897.641,53.

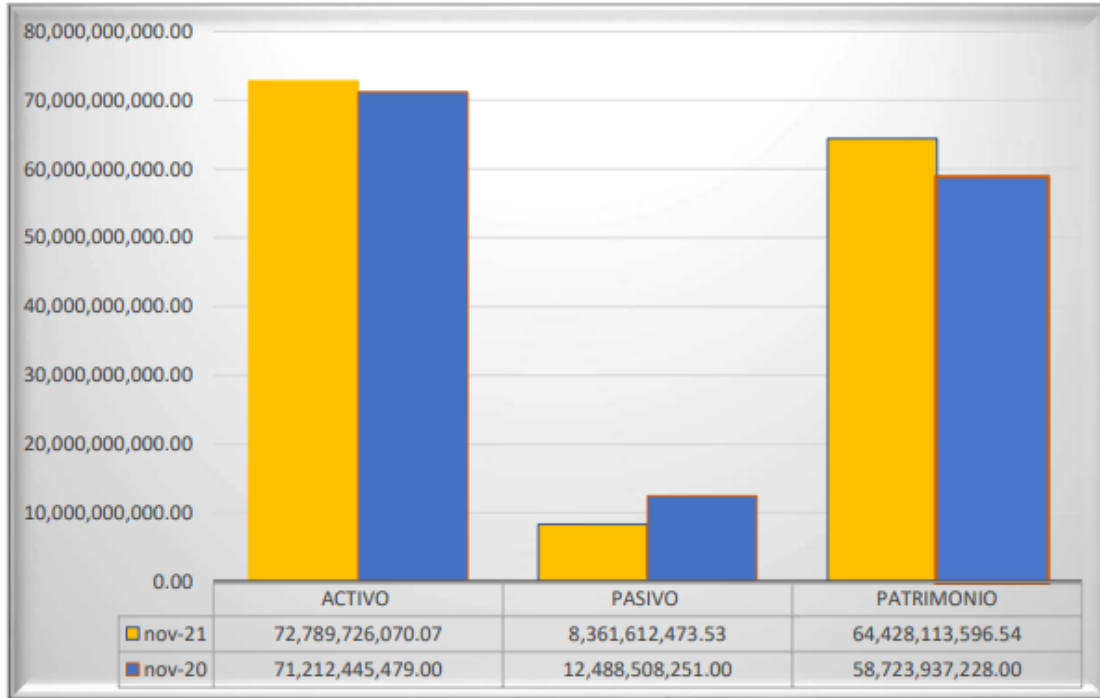
De esta manera se da cuenta de la gestión realizada por el personal de apoyo y funcionarios del Grupo financiero, que tienen a cargo la tarea de cobro de vigencias anteriores y revisión de la cuota de contribución 2021, proyectando requerimientos, emplazamientos resoluciones oficiales y/o de aforo, oficios, atención personalizada a vigilados con el objetivo final de conseguir una disminución representativa en las cuentas por cobrar y la cartera en general.

## **GESTIÓN CONTABLE**

A continuación, se presentan los Estados Financieros con corte a noviembre 30 de 2021.

Como se observa en la gráfica, el activo presenta una variación del 2,21% en comparación a la vigencia anterior. Básicamente por el incremento del activo corriente, específicamente en el rubro de cuentas por cobrar.

El pasivo se redujo significativamente en un -33%, básicamente por la disminución de los pasivos contingentes, producto de la revisión efectuada a las provisiones realizada por el área jurídica-defensa judicial.



Con relación al patrimonio aumentó en un 9,71% lo anterior directamente relacionado con la disminución de los pasivos.

#### COMPARATIVO DETALLADO DE LA VARIACIÓN DE INGRESOS OPERACIONALES (CIFRAS EN PESOS)

Cuenta Contable	Rubro	2021	2020	VARIACION	%
411001001	Certificaciones y Paz y Salvos	10.198.182,00	35.835.555,36	-25.637.373,36	-72%
411002	Multas	2.772.755.522,56	1.286.738.128,00	1.486.017.394,56	115%
411003	Intereses	820.619.063,82	537.831.395,58	282.787.668,24	53%
411061	Contribuciones	27.922.385.352,14	25.774.949.285,06	2.147.436.067,08	8%
4110	NO TRIBUTARIOS	31.525.958.120,52	<b>27.635.354.364,00</b>	<b>3.890.603.753,52</b>	<b>14,08%</b>
4195	Devoluciones y Descuentos	-233.438.599,00	0,00	-233.438.599,00	-
41	INGRESOS FISCALES	31.292.519.521,52	<b>27.635.354.364,00</b>	<b>3.657.165.157,52</b>	<b>13,23%</b>

472081	Devoluciones de ingresos	59.950.521,68	9.678.664,00	49.271.587,68	
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>31.351.469.773,20</b>	<b>27.645.033.028,00</b>	<b>3.706.436.745,20</b>	<b>13,41%</b>

Fuente financiera-contable

A nivel general los ingresos operacionales incrementaron en un 13,41% así: los Ingresos por multas, presentan un aumento del 115% debido a la mayor causación de actos administrativos cuya partida contable es una cuenta por cobrar. En cuanto a los Ingresos por Contribución, se aprecia un aumento del 8% respecto a la vigencia inmediatamente anterior. En el rubro de intereses se aprecia un aumento del 53% respecto al año anterior.

Se hace la aclaración que teniendo en cuenta el principio de causación contenido en el marco conceptual, los hechos económicos se reconocen en el momento en que suceden, con independencia del instante en que se produce el flujo de efectivo o equivalentes al efectivo que se deriva de estos, es decir, el reconocimiento se efectúa cuando surgen los derechos y obligaciones, o cuando la transacción u operación originada por el hecho incide en los resultados del periodo.

Los ingresos por concepto de certificaciones y paz y salvos e intereses, obedecen a la causación y recaudo simultaneo.

## **GESTIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTAL**

La asignación presupuestal inicial aprobada para la SPVSP, corresponde a \$32.905.360.000, de los cuales \$10.664.360.000 equivalen al 38% de los Proyectos de Inversión y \$22.241.000.000, que corresponde al 62% de presupuesto de funcionamiento, de los cuales \$1.725.000.000 se encuentran en concepto previo.

De la asignación presupuestal apropiada para la vigencia 2021, con corte a 15 de diciembre se han ejecutado un total de \$28.284.409.551 millones de pesos equivalentes al 86% de la apropiación, sin tener en cuenta el valor que se tiene en concepto previo, lo cual nos permite acercarnos al cumplimiento de la meta propuesta.

La ejecución de gastos de funcionamiento registró compromisos por el 81% equivalente a \$17.907.076.862 millones de pesos, 2 puntos más de lo comprometido al 30 de noviembre. En lo que respecta a las obligaciones en funcionamiento, están representadas por un 70% equivalente a \$15.621.592.178 respecto de la apropiación vigente, 5 puntos por encima de lo obligado el mes anterior.

Se han ejecutado pagos en funcionamiento por un valor de \$15.525.192.445 millones de pesos equivalentes al 70% que incrementó 6 puntos respecto al mes anterior y que se espera tenga un incremento representativo al cierre con la presentación de cuentas de cobro y facturas por parte de contratistas y proveedores.

En inversión se comprometieron recursos por el 97%, equivalentes a \$10.377.332.689 millones de pesos, que muestra un comportamiento similar al mes anterior y que apunta al logro de la meta propuesta.

Las obligaciones realizadas en inversión fueron del 82% por un total de \$8.744.349.391 millones de pesos con 4 puntos porcentuales por encima del mes anterior.

En inversión se ejecutaron pagos \$8.744.349.391 equivalentes al 82% de la apropiación, siendo 5 puntos más que lo pagado el mes anterior y a la espera de culminar exitosamente el registro y pago de cuentas de cobro y facturas para el cierre de la vigencia y aproximarnos al logro de la total ejecución del presupuesto.

### 8.3 RECURSOS HUMANOS

#### PROCESO DE VINCULACION

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada cuenta con una planta aprobada de **94** empleos de los niveles Directivo (**6**), Asesor (**8**), Profesional (**44**), Técnico (**14**) y Asistencial (**22**), dentro de los cuales 80 son de provisionalidad y 14 de libre nombramiento y remoción; con corte al 15 de diciembre de 2021, se contaba con **91** funcionarios (78 en provisionalidad y 13 de libre nombramiento y remoción), con el lleno de requisitos estipulados en el manual de funciones y en el procedimiento de vinculación.

DENOMINACIÓN	CODIGO	NIVEL JERÁRQUICO (Decreto 1070 de 2015)	NO. EMPLEOS APROBADOS	NO. EMPLEOS PROVISTOS	EN VACANCIA
Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada	1-2 25	DIRECTIVO	1	1	0
Superintendente delegado del Sector Defensa	1-2 23	DIRECTIVO	2	2	0
Secretario General de Superintendencia	1-2-1 22	DIRECTIVO	1	1	0
Jefe de Oficina del Sector Defensa	1-4 16	DIRECTIVO	2	2	0
Jefe de Oficina Asesora del sector Defensa	2-1 28	ASESOR	2	2	0
Asesor del sector defensa	2-2 26	ASESOR	5	4	1
Asesor del sector defensa	2-2 24	ASESOR	1	1	0
Profesional de Defensa	3-1 19	PROFESIONAL	10	10	0
Profesional de Defensa	3-1 16	PROFESIONAL	14	14	0
Profesional de Defensa	3-1 10	PROFESIONAL	10	9	1
Profesional de Defensa	3-1 08	PROFESIONAL	10	10	0
Profesional de Defensa	3-1 01	PROFESIONAL	0	0	0
Técnico para Apoyo de Seguridad y Defensa	5-1 31	TÉCNICO	3	3	0
Técnico para Apoyo de Seguridad y Defensa	5-1 26	TÉCNICO	10	10	0
Técnico para Apoyo de Seguridad y Defensa	5-1 24	TÉCNICO	1	1	0
Auxiliar para apoyo de seguridad y Defensa	6-1 28	ASISTENCIAL	1	1	0
Auxiliar para apoyo de seguridad y Defensa	6-1 26	ASISTENCIAL	19	18	1
Auxiliar para apoyo de seguridad y Defensa	6-1 13	ASISTENCIAL	2	2	0
			<b>94</b>	<b>91</b>	<b>3</b>

## **PLAN DE BIENESTAR SOCIAL**

El Plan de Bienestar Social para los servidores con vinculación en Provisionalidad y libre nombramiento de la SUPERVIGILANCIA y colaboradores de planta, va orientado a promover un ambiente de integración y mejoramiento de la calidad laboral de cada de cada uno de ellos, esto con el fin de lograr una percepción favorable del clima laboral a través de mecanismos de motivación, participación del recurso humano y establecimiento de valores de la entidad.

Dentro de la vigencia 2021 se aprobaron en comité de gestión y desempeño se aprobaron 53 actividades para desarrollar dentro del Plan de Bienestar Social, de las cuales, a corte del 16 de diciembre de 2021 se han ejecutado 52, dando cumplimiento en un 98% al cronograma establecido, así:

CATEGORÍA	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN ESTIMADA DE LA ACTIVIDAD												OBJETIVO GENERAL
		E N E	F E B	M A R	A B R	M A Y	J U N	J U L	A G O	S E P	O C T	N O V	D I C	
BIENESTAR FÍSICO	Clase Gimnasia Laboral					X	X							Sensibilizar a los servidores sobre la importancia de la actividad física en la salud de los mismos.
BIENESTAR FÍSICO	Clase de Yoga					X	X					X		Sensibilizar a los servidores sobre la importancia de la actividad física en la salud de los mismos.
BIENESTAR FÍSICO	Clase de Rumba					X	X	X	X	X	X	X		Sensibilizar a los servidores sobre la importancia de la actividad física en la salud de los mismos.
BIENESTAR FÍSICO	Clase de Pilates							X	X					Sensibilizar a los servidores sobre la importancia de la actividad física en la salud de los mismos.
BIENESTAR FÍSICO	Clase de Zumba					X	X	X		X		X	X	Sensibilizar a los servidores sobre la importancia de la actividad física en la salud de los mismos.
BIENESTAR FÍSICO	Clase Taichi (Técnica de Boxeo)									X				Sensibilizar a los servidores sobre la importancia de la actividad física en la salud de los mismos.
CAPACITACIÓN NO FORMAL	Curso de Excel						X							Brindar herramientas que fortalezcan las habilidades ren heramientas ofimáticas en los funcionarios pertenecientes a la entidad
CELEBRACIONES	Día del niño: Entrega de bono Dunkin y Comunicación especial			X										Realizar un acto conmemorativo para reconocer el día del niño como la forma como aporta a nuestra sociedad.
CELEBRACIONES	Día de la Madre: Regalo y comunicación especial				X									Realizar un acto conmemorativo para reconocer el trabajo del servidor publico en la entidad y la forma como aporta a nuestra sociedad.
CELEBRACIONES	Día del Padre: Rifa y comunicación especial					X								Realizar un acto conmemorativo para reconocer el trabajo del servidor publico en la entidad y la forma como aporta a nuestra sociedad.
CELEBRACIONES	Cumpleaños: Se envía tarjeta y una rifa semestral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Realizar un acto conmemorativo para reconocer el trabajo del servidor publico en la entidad y la forma como aporta a nuestra sociedad.
CELEBRACIONES	Día del Servidor Público					X								Realizar un acto conmemorativo para reconocer el trabajo del servidor publico en la entidad y la forma como aporta a nuestra sociedad.
CELEBRACIONES	Reconocimiento a funcionarios por antigüedad - quinquenios								X					Realizar un acto conmemorativo para reconocer el trabajo del servidor publico en la entidad y la forma como aporta a nuestra sociedad.
CELEBRACIONES	Aniversario SUPERVIGILANCIA								X					Realizar un acto conmemorativo para reconocer el trabajo del servidor publico en la entidad y la forma como aporta a nuestra sociedad.
CELEBRACIONES	Día de la Familia - Bingo Familiar						X							Realizar un acto conmemorativo para reconocer el trabajo del servidor publico en la entidad y la forma como aporta a nuestra sociedad.
CELEBRACIONES	Halloween - Día en Familia y regalo para los niños										X			Realizar un acto conmemorativo para reconocer el trabajo del servidor publico en la entidad y la forma como aporta a nuestra sociedad.
CELEBRACIONES	Celebración aguinaldos navideños											X		Realizar un acto conmemorativo para reconocer el trabajo del servidor publico en la entidad y la forma como aporta a nuestra sociedad.
CONVENIOS	Charla convenio Los Olivos				X									Ofrecer La Posibilidad De Obtención De Servicios Y Beneficios Para El Servidor Y Su Familia Como Reconocimiento A Su Labor
CONVENIOS	Charla convenio Agencia de empleo de Cafam				X									Ofrecer La Posibilidad De Obtención De Servicios Y Beneficios Para El Servidor Y Su Familia Como Reconocimiento A Su Labor
CONVENIOS	Charla convenio de beneficios Famisar				X									Ofrecer La Posibilidad De Obtención De Servicios Y Beneficios Para El Servidor Y Su Familia Como Reconocimiento A Su Labor
CONVENIOS	Charla, campaña tarjeta integral virtual Cafam				X									Ofrecer La Posibilidad De Obtención De Servicios Y Beneficios Para El Servidor Y Su Familia Como Reconocimiento A Su Labor
CONVENIOS	Charla convenios de vivienda con Cafam			X										Ofrecer La Posibilidad De Obtención De Servicios Y Beneficios Para El Servidor Y Su Familia Como Reconocimiento A Su Labor
CONVENIOS	Charla oferta de servicios Cafam					X								Ofrecer La Posibilidad De Obtención De Servicios Y Beneficios Para El Servidor Y Su Familia Como Reconocimiento A Su Labor
CONVENIOS	Charla agencia de viajes Cafam					X								Ofrecer La Posibilidad De Obtención De Servicios Y Beneficios Para El Servidor Y Su Familia Como Reconocimiento A Su Labor
EQUILIBRIO PSICOSOCIAL	Charla Yokoi Kenji		X											Concientizar a los servidores sobre los temas transversales relacionados con el ambiente laboral
EQUILIBRIO PSICOSOCIAL	Charla Economía Familiar			X										Concientizar a los servidores sobre los temas transversales relacionados con el ambiente laboral
EQUILIBRIO PSICOSOCIAL	Día del Trabajo decente: Pieza comunicativa									X				Concientizar a los servidores sobre los temas transversales relacionados con el ambiente laboral
EQUILIBRIO PSICOSOCIAL	Charla sobre diversidad sexual						X							Concientizar a los servidores sobre los temas transversales relacionados con el ambiente laboral
EQUILIBRIO PSICOSOCIAL	Charla Hábitos de vida saludable				X									Concientizar a los servidores sobre los temas transversales relacionados con el ambiente laboral
EQUILIBRIO PSICOSOCIAL	Charla Adaptación al Cambio						X							Concientizar a los servidores sobre los temas transversales relacionados con el ambiente laboral
EQUILIBRIO PSICOSOCIAL	Clase de Manejo de estrés, ansiedad y depresión								X					Concientizar a los servidores sobre los temas transversales relacionados con el ambiente laboral
EQUILIBRIO PSICOSOCIAL	Charla Manejo del trabajo bajo presión								X					Concientizar a los servidores sobre los temas transversales relacionados con el ambiente laboral
EQUILIBRIO PSICOSOCIAL	Charla pre pensionados. Preparar a los prepensionados para el retiro del servicio.										X			Concientizar a los servidores sobre los temas transversales relacionados con el ambiente laboral
EQUILIBRIO PSICOSOCIAL	Taller de empleabilidad								X					Concientizar a los servidores sobre los temas transversales relacionados con el ambiente laboral
EVENTOS RECREACIONALES	Vacaciones recreativas					X					X			Ofrecer La Posibilidad De Obtención De Servicios Y Beneficios Para El Servidor Y Su Familia Como Reconocimiento A Su Labor

## PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

El Plan institucional de Capacitación PIC, para la vigencia 2021, tiene programadas 10 capacitaciones, las cuales, a la fecha, fueron ejecutadas en su totalidad. Estas capacitaciones abarcan las competencias funcionales de los servidores y de igual manera, ayudan al fortalecimiento de la consecución de los objetivos y metas institucionales, las cuales fueron:

Capacitaciones Programadas	Fecha de Inicio de la Capacitación	Estado de la Capacitación
Seminario en flexibilidad y adaptabilidad al cambio	21/07/2021	Finalizada
Curso en Proceso administrativo sancionatorio	22/07/2021	Finalizada
Curso en Redacción y comprensión lectora	13/08/2021	Finalizada
Curso técnicas de Auditoria bajo la norma 19011:2018	10/08/2021	Finalizada
Curso en Actualización en Asuntos jurídicos disciplinarios	18/08/2021	Finalizada
Curso en Metodología de inspección, vigilancia y control	7/09/2021	Finalizada
Curso en Herramientas Ofimáticas (paquete Office, Excel, Word y PowerPoint)	15/09/2021	Finalizada
Curso de Modelos de planeación y gestión implementados en cada entidad pública y su interacción con los grupos de interés (SGC-SGASGSI-SGSSTMECI)	20/09/2021	Finalizada
Curso en análisis de indicadores y estadísticas	2/11/2021	Finalizada
Seminario en seguridad digital	24/11/2021	Finalizada

## PLAN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

El Plan Estratégico de Talento Humano, tiene como objetivo contribuir a mejorar el clima y la cultura Organizacional de la Supervigilancia, por medio de acciones que posibiliten fortalecer las relaciones laborales, la comunicación organizacional, habilidades blandas y de liderazgo en el equipo directivo y coordinadores de la Entidad, el trabajo en equipo como dimensiones claves a desarrollar. Es así que, desde el plan de Clima y Cultura Organizacional, con fecha corte del 15 de diciembre de 2021, se han desarrollado las siguientes actividades y/o capacitaciones:

ACTIVIDADES	OBJETIVO GENERAL
LIDERAZGO PARA EQUIPOS REMOTOS	Transmitir herramientas que permitan a los líderes de la Superintendencia de Servicios acompañar y liderar a los equipos de trabajo desde la virtualidad.
COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA	Definir con claridad cuáles son los componentes fundamentales de la comunicación asertiva dentro del trabajo en equipo; para de esta forma buscar desarrollarla para el mejoramiento del clima

ACTIVIDADES	OBJETIVO GENERAL
EQUIPOS DE TRABAJO	organizacional en la Superintendencia de Servicios.
GESTION DEL CAMBIO	Transmitir a los funcionarios de la Superintendencia de Servicios herramientas orientadas a fortalecer los elementos que hacen parte del cambio organizacional que les permita identificar en el cambio oportunidades de aprendizaje y desarrollo.
INTEGRACIÓN Y ARTICULACION DE EQUIPOS	Fomentar las actitudes de solidaridad para prepararse para un trabajo en común mediante la cohesión grupal. Por medio de la Confianza en los equipos de trabajo.
MANEJO Y GESTIÓN DEL TIEMPO	Evidenciar en los funcionarios de la Superintendencia de Servicios la importancia del manejo del tiempo, para el buen desarrollo de los objetivos organizacionales.
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EQUIDAD	Desarrollar la empatía en los funcionarios de la Superintendencia de Servicios; para que cada miembro de los equipos comprenda el punto de vista de los demás, entendiendo cómo piensan y cómo se sienten; que les permitan establecer conductas y relaciones interpersonales saludables para el mejoramiento del trabajo en equipo.
COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA VIRTUALIDAD	Debido a ello es necesario identificar la importancia de la comunicación asertiva, la cual proporciona relacionarse de manera adecuada, efectiva y segura al capital humano, potencializar las fortalezas de cada persona, empoderándolas en los procesos de la entidad y logrando enfocarse hacia el éxito y cumplimiento de los objetivos.
GESTIÓN PREVENTIVA DE CONFLICTO DE INTERESES	La Superintendencia de Vigilancia y seguridad Privada tiene entre sus prioridades, prevenir y controlar la aparición de conflictos de interés. Además, la promoción de la transparencia en el actuar y la lucha contra la corrupción. Por lo cual se creó la estrategia para realizar campañas de sensibilización, capacitación y seguimiento sobre conflictos de interés de todos los funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad.
PREVENCIÓN CONFLICTO DE INTERESES	Dado que el conflicto de interés tiene el potencial de hacer que se tomen decisiones que no corresponden con el interés en general, se hace necesario que, en la Supervigilancia, se realicen actividades para sensibilizar y prevenir que se presenten este tipo de conflicto de intereses en los funcionario y colaboradores para así lograr que

ACTIVIDADES	OBJETIVO GENERAL
	se separen sus intereses privados del ejercicio de sus funciones.
CAMPAÑA PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES Y LANZAMIENTO DEL APLICATIVO DE DENUNCIAS HABILITADO EN LA INTRANET	Se estableció una campaña encaminada al aprendizaje continuo por parte de los funcionarios sobre los tipos de conflictos de intereses, las situaciones en los que se les puede presentar, el trámite y proceso de declaración. Asimismo, se realizó la creación de una aplicación que facilite el proceso de denuncia de hechos relacionados con conflictos de intereses que afecten la transparencia e integridad de la entidad.
LIDERAZGO	Con el objetivo de fomentar herramientas que permitan comprender la importancia del liderazgo y mostrar el papel que debe ejercer un líder, el cual es responsable de sus resultados y desarrollo.
PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	Con el objetivo de dirigir tareas orientadas a prevenir, identificar y valorar los riesgos psicosociales presentes, se desarrollan actividades, capacitaciones, piezas publicitarias para orientar y fortalecer los conocimientos que poseen los funcionarios y colaboradores de la entidad sobre la temática, logrando valorar los mismos y verificar que no existan situaciones de trabajo negativas, canales de comunicación inadecuados, sobrecarga de trabajo, malas relaciones interpersonales, entre otros. Además, para eliminar o mitigar tales riesgos y establecer las medidas preventivas que resulten pertinentes y sean relativas para la entidad.
TRABAJO EN EQUIPO EFICAZ	Se realizan actividades de bienestar, dentro del programa de clima laboral para reconocer las diferentes competencias y habilidades que constituyen la infraestructura personal de sus servidores y colaboradores.
ACTUALIZACIÓN CÓDIGO DE INTEGRIDAD	El grupo de recursos humanos llevo a cabo la actualización del código de integridad, con el objetivo de encaminar acciones orientadas a promover un cambio cultural en favor de la integridad, la ética y la transparencia en el ejercicio de la función pública, asimismo, con el propósito de la implementación del mismo, además, presentar un lineamiento de la relación directa entre el desarrollo de una cultura ética y de integridad con el fomento de la transparencia y de la no tolerancia con la corrupción, mediante el desarrollo de estrategias orientadas no sólo al reconocimiento de valores sino a la adquisición de comportamientos por parte de los servidores públicos, que permitirán a su vez el fortalecimiento del

ACTIVIDADES	OBJETIVO GENERAL
	servicio público.
SEGUIMIENTO CÓDIGO DE INTEGRIDAD	Con el objetivo de encaminar acciones orientadas a promover un cambio cultural en favor de la integridad, la ética y la transparencia en el ejercicio de la función pública, el Grupo de Recursos Humanos realizo actividades dirigidas a la apropiación del código de integridad con el propósito de la implementación del mismo, asimismo presentar un lineamiento de la relación directa entre el desarrollo de una cultura ética y de integridad con el fomento de la transparencia y de la no tolerancia con la corrupción, mediante el desarrollo de estrategias orientadas no sólo al reconocimiento de valores sino a la adquisición de comportamientos por parte de los servidores públicos, que permitirán a su vez el fortalecimiento del servicio público.
VALORES INSTITUCIONALES Y LANZAMIENTO BOTÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD	Adquisición e implementación de los valores institucionales son indispensables y vitales en la conducta de los funcionarios y colaboradores para lograr desenvolverse y crecer en equilibrio con la entidad. Por tanto, mediante el desarrollo de estrategias orientadas a potencializar y fomentar los valores y actitudes positivas, además del reconocimiento y adquisición de comportamientos por parte de los servidores al buen ejercicio de la función pública.

## MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL

A nivel general de toda la población evaluada, se encontró que el Índice Global de Satisfacción (IGS) para el año 2021 es de un 75,6%, siendo valorado como Aceptable según los rangos de calificación utilizados en el estudio. La acción recomendada es que debe mantenerse y mejorarse este porcentaje.

Con respecto a la evaluación del año anterior, se mejoró en un 2,6%, es necesario seguir implementando medidas que permita mantener, mejorar este porcentaje y en lo posible lograr alcanzar un rango de calificación ideal. Es importante anotar que la evaluación se realizó en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19.

Es importante tener en cuenta que en los resultados entregados de la vigencia estudiada 2021 y un comparativo con el año anterior 2020 para ver el comparativo que permita analizar los cambios representativos en cada dimensión y ejes estudiados de una vigencia a otra.

Resultados Global por Dimensiones 2020 – 2021. Por dimensiones se encontró que Orgullo puntuó 76,1%, habiendo un pequeño incremento de 1,1% con relación al año 2020, en cuanto a propósito se tiene que puntuó 76% hubo un incremento del 3% para esta vigencia, Relacionamento puntuó 76,2% presentando un ligero incremento de 2,2% y Liderazgo puntuó 71,1%, habiendo un incremento de 2,1%. Estas dimensiones se mantienen en estado aceptable para esta vigencia 2021 según los criterios de calificación presentando unos ligeros incrementos con respecto al año anterior. Es necesario seguir realizando estrategias que permitan por lo menos mantener y aumentar estos porcentajes.

## PLAN DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO (SIGEP)

Con fecha corte del 15 de diciembre de 2021, de acuerdo con los procedimientos de vinculación, desvinculación y seguimiento de hojas de vida frente al Sistema de Información y Gestión del empleo Público (SIGEP) de Función Pública, el Grupo de Recursos Humanos realizó la activación y vinculación de todos los funcionarios nombrados durante la vigencia; de igual forma, se efectuaron las desvinculaciones al SIGEP II de aquellos servidores que se retiraron.

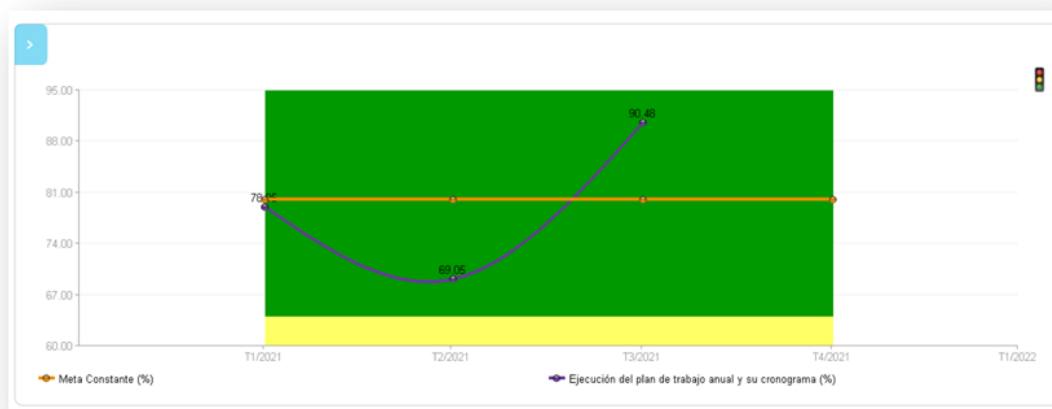
### ***Bienes y rentas.***

A principios del mes de mayo 2021, se realizó campaña institucional a todos los funcionarios enviándoles por comunicado del correo la información para la presentación de bienes y renta y se solicitó apoyo de los jefes y coordinadores de dependencia para poder lograr la gestión de parte de los todos los funcionarios, no obstante, a corte del 31 de mayo de 2021, de 90 funcionarios activos en la entidad solo 68 cumplieron con la obligación de declarar y entregar a la oficina de Recursos Humanos su declaración de bienes y renta, y 8 funcionarios la allegaron de manera extemporánea.

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

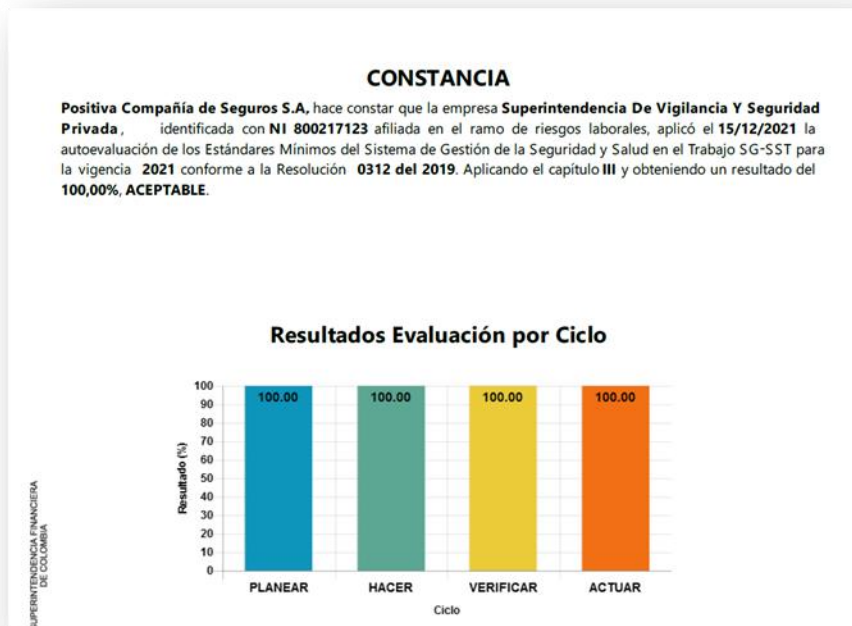
### **Cumplimiento Plan de trabajo Anual de Trabajo y su cronograma.**

El plan de trabajo anual de seguridad y salud para la vigencia 2021, a la fecha se encuentra con un avance del 90.48%:



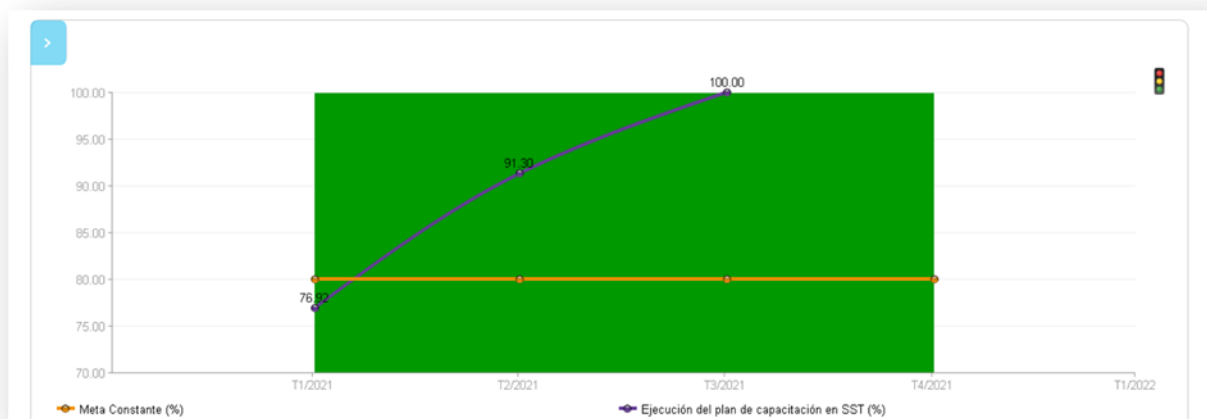
## AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO- ESTÁNDARES MINIMOS SG-SST.

De acuerdo a lo dictaminado por el Ministerio del Trabajo y de acuerdo a lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 312 de 2019” Los empleadores y/o contratantes obligados a reportar la autoevaluación de estándares mínimos son TODOS, con excepción del servicio doméstico.” Por ello el fondo de Riesgos Laborales dispuso una plataforma para realizar el debido diligenciamiento de los años 2019 y 2020 respectivamente con el fin de poder evidenciar el nivel de avance del SG-SST de las empresas. Así mismo la entidad realizo el mismo proceso ante la Administradora de Riesgos Laborales POSITIVA el día 15 de diciembre de 2021 dando cumplimiento a los estándares mínimos, obteniendo los siguientes resultados:



## CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIÓN DE SST

El seguimiento del plan de capacitación de seguridad y salud en el trabajo se hace a través de la Suite Visión Empresarial, a la fecha se ejecutó un 100 %:



## ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y ANÁLISIS DE CARGAS

Pese a que la Supervigilancia se encuentra en proceso de vinculación de funcionarios en periodo de prueba con ocasión a la convocatoria del Sector Defensa, y que, a su vez, tanto los empleos como los manuales de funciones ofertados a través de la misma no se pueden ajustar y/o suprimir hasta tanto no se supere el periodo de prueba de todos los elegibles, el Grupo de Recursos Humanos ha continuado y adelantado la gestión de la actualización del manual de funciones y análisis de cargas, desde la vigencia 2020, así:

- Se ha revisado y actualizado con éxito el análisis de la carga laboral de cada una de las dependencias y formulación de propuestas de distribución por grados, de los empleos de nivel profesional, técnico y asistencias, por parte de cada jefe y coordinador de grupo.
- Se tuvo el acompañamiento por parte del DAFP quien revisó y dejó observaciones respecto a las fichas técnicas de los manuales de funciones vigentes y de los borradores que se han levantado hasta la fecha; se realizaron los ajustes correspondientes con el fin de estar alineados a la normatividad legal vigente sobre el tema y las necesidades identificadas a lo largo del estudio de cargas.

## PLAN ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

Producto de la Auditoría realizada por parte del Archivo General de la Nación en la vigencia 2020, el área de Recursos Humanos tiene un plan de mejoramiento relacionado con el archivo de las historias laborales, del cual se han adelantado las siguientes acciones:

- Con apoyo del Grupo de Gestión Documental, se encuentra al día el anexo de documentación producida durante el 2020 y a lo largo del 2021, de acuerdo con la Tabla de Retención Documental TRD establecida para las historias laborales.
- Está al día el archivo con la implementación de las carpetas "4 aletas" de las historias laborales conforme a lo exigido por el Archivo General de la Nación. Se realizó en un 100%,

la organización documental y cronológica conforme al procedimiento establecido en la entidad, de las carpetas con 200 folios y en los "primeros auxilios" de la documentación.

- Se realizó la hoja de control de todas las historias laborales, así como la foliación correspondiente conforme a lo estipulado por el Archivo General de la Nación.
- Es importante mencionar que, a la fecha, se está adelantando el proceso de realización del FUID con lo cual se daría cierre al mencionado plan de mejoramiento.

## **8.4 SISTEMAS**

La oficina de sistemas con el fin de Gestionar los recursos de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha desarrollado diferentes actividades que permiten fortalecer y generar valor a los procesos a través de una adecuada prestación de los servicios tecnológicos que soportan el manejo de información de la Entidad con la adopción e implementación de estándares y buenas prácticas, bajo los lineamientos y el marco legal del Estado Colombiano y la inclusión de tecnologías emergentes para contribuir al cumplimiento estratégico de la Entidad.

Gobierno Digital es la política de MIPG que busca promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

La política de Gobierno Digital contribuye a la Transformación Digital del sector público, la cual implica un cambio en los procesos, la cultura y el uso de la tecnología (principalmente tecnologías emergentes y de la Cuarta Revolución Industrial), para el mejoramiento de las relaciones externas de las entidades de Gobierno, a través de la prestación de servicios más eficientes.

### **PROPÓSITOS DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL**

- Habilitar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.
- Lograr procesos internos, seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información.
- Tomar decisiones basadas en datos, a partir del aumento del uso y aprovechamiento de la información.
- Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto. Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes, para la solución de retos y problemáticas sociales a través del aprovechamiento de las TIC.

De acuerdo con lo anterior, la oficina de sistemas ha venido desarrollando diferentes actividades para fortalecer los servicios, tramites y procesos de la entidad a través de una adecuada gestión de los recursos de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, que soportan la operación y el manejo de información de la Superintendencia, adoptando e implementando estándares y buenas prácticas, bajo los lineamientos y marco legal del Estado Colombiano, así como con la inclusión de tecnologías emergentes y de cuarta revolución industrial, que permitan impulsar la transformación digital en la Superintendencia, generar valor público y contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad, de la siguiente manera:

1. Fueron formulados: el Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI (2021-2024), donde se encuentra plasmada la hoja de ruta tecnológica para el cuatrienio, y el Plan de Transformación Digital (2021-2023) para impulsar la transformación digital de la entidad, con el fin de fortalecer la

planeación y gestión estratégica de la oficina de sistemas como proceso de apoyo, y aumentar en el nivel de madurez de la Política de Gobierno Digital en la entidad.

2. Se continua con el fortalecimiento de los mecanismos y procesos interoperabilidad con otras entidades para el intercambio de información como: Policía Nacional, RUES, Vuce, COMPLIANCE (Consulta listas restrictivas).
3. Fortalecimiento y actualización a los diferentes sistemas de Información de la Entidad.



## ACTIVIDADES DESTACADAS

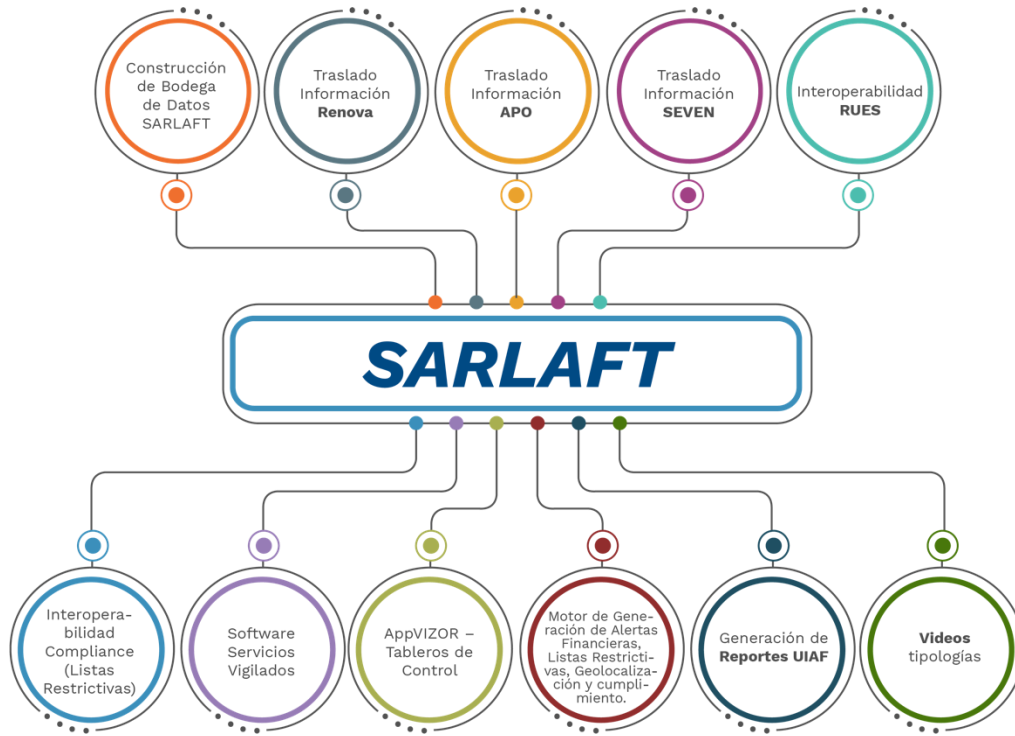
1. Participó en el concurso de Máxima Velocidad 2021 como estrategia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que se orienta en dinamizar el uso de las tecnologías en pro de mejorar la gestión pública. Y quedo en primer lugar en la fórmula 2.



2. Ha desarrollado diferentes aplicaciones de automatización generando valor agregado a cada uno de los procesos de la entidad entre ellos nueve aplicaciones ilustradas en el siguiente gráfico.



3. Ha desarrollado tableros de control que permiten tomar decisiones basados en datos que permiten apoyar a todos los directivos, funcionarios y colaboradores una herramienta para la planeación y administración estratégica de la entidad que permite continuar con la mejora continua.
4. Fortalecimiento del Sistema de Seguridad de la Información mediante diferentes actividades que han permitido generar confidencialidad, integridad y disponibilidad de la Información de la Entidad.
5. La oficina de sistemas ha realizado diferentes actividades con el fin de general el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
6. Desarrollo de tableros de control para la toma de decisiones, basadas en datos confiables, lo cual permite apoyar a directivos, funcionarios y colaboradores como herramienta para la planeación y administración estratégica de la entidad en la gestión de información, así como la publicación de conjuntos de datos generados a través de este tipo de mecanismos de analítica, dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información pública nacional, para que los usuarios y ciudadanía en general puedan conocer este tipo de herramientas para su uso y aprovechamiento.
7. Fortalecimiento del Sistema de Seguridad de la Información mediante diferentes actividades que han permitido generar confidencialidad, integridad y disponibilidad de la Información de la Entidad.
8. Se ha venido desarrollando e implementando el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.



## 8.5 CALIDAD

### ACTUALIZACIÓN DE LA CARTILLA DE DERECHOS HUMANOS EN LA ENTIDAD

Atendiendo a los lineamientos dados tanto por Pacto Global como por la alta dirección de la Supervigilancia, cuyo cumplimiento se evidencia en la ejecución de actividades y del Plan de Responsabilidad Social, se actualiza en cada vigencia la cartilla de Derechos Humanos, la cual se socializa con los grupos de interés al ser publicada en la página web de la entidad.

### RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL COMPROMISO CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTILLA DE CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE  
2020  
ENFOQUE DERECHOS HUMANOS



## **PRESENTACIÓN DEL QUINTO INFORME DE SOSTENIBILIDAD**

Para la Supervigilancia es muy grato presentar el reporte de las actividades que dan cuenta del compromiso de la entidad con el mejoramiento continuo, la generación de valor compartido, contribución al desarrollo social y aporte a la protección del medio ambiente y al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este informe está dividido en: I. Contenido general, II Categoría económica; III Categoría de entorno ambiental; IV Categoría de desempeño social; y tiene as siguientes subcategorías: Derechos Humanos, Sociedad y Responsabilidad sobre los Productos.

Este informe corresponde a la gestión de la entidad en estos ámbitos durante la vigencia 2020. Así mismo, este documento se reporta a Pacto Global de las Naciones Unidas Red Colombia, cumpliendo así con el compromiso de comunicar ante esta organización el seguimiento de los lineamientos impartidos. Se encuentra publicado también en el botón de Responsabilidad Social tanto de la intranet como de la página web de la entidad.



## **INFORME DE MEDICIÓN DE HUELLA DE CARBONO**

Con el propósito de continuar cumpliendo con los lineamientos impartidos por el Pacto Global, al cual está adherida la entidad desde el 2016, se realizó el Informe de la Medición de Huella de Carbono correspondiente a la vigencia 2019 - 2020. Gracias a esta medición, se logró identificar qué actividades representan mayor generación de carbono y así, poder crear estrategias nuevas que nos permita la disminución de emisiones por las actividades desarrolladas por la entidad.

Este informe se encuentra publicado tanto en el botón de Responsabilidad Social tanto de la intranet como de la página web de la entidad.

## **ACTUALIZACIÓN DEL BOTÓN DE PLANEACIÓN EN LA PLATAFORMA DE LA INTRANET**

La intranet es utilizada como repositorio de información en la entidad, la oficina de Planeación solicitó la creación de un botón exclusivo para el proceso con el fin de alimentar este espacio con información de Responsabilidad Social, Gestión de Calidad- Riesgos y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG.

El botón de Planeación se alimentó inicialmente con la campañas y actividades realizadas durante el primer semestre de la vigencia. Una vez se reporta la información comenzamos con la actualización de nueva información en la Intranet.

Se envió una pieza informativa diseñada por el proceso de Lanzamiento de la Intranet y se dan instrucciones de como ingresar a la Intranet, usuario, contraseña y como acceder a la información.

Posterior al lanzamiento que se realizó en agosto, en el mes de octubre se envió por medio de correo interno una pieza informativa con el mismo diseño, con el fin de generar relación entre el lanzamiento y actualización de información mencionada en la pieza.

## Planeación



### 8.6 ATENCIÓN AL USUARIO

Contemplando la gestión realizada por el grupo de atención al usuario, en las siguientes tablas, se presentan los resultados generales de la operación y el consolidado de las interacciones atendidas por el Centro de Contacto mediante los canales presencial, telefónico y chat, para los periodos comprendidos entre el 01 de enero y el 30 de noviembre de 2021.

#### CANAL TELEFONICO

Para la atención de la línea telefónica se tienen actualmente cuatro (4) agentes, quienes gestionan la recepción de las llamadas.

En la siguiente tabla, se presenta el resultado general de la operación y el consolidado de las interacciones atendidas por el equipo mediante el canal telefónico, para un total de 28.172 usuarios atendidos, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de noviembre de 2021.

CANAL TELEFÓNICO	
MES	LLAMADAS ATENDIDAS
Enero	1.194
Febrero	2.789
Marzo	3.470
Abril	4.267
Mayo	1.806
Junio	2.390
Julio	2.181

Agosto	2.861
Septiembre	2.722
Octubre	2.338
Noviembre	2.154
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>28.172</b>

Fuente: Empresa IQ

<b>CANAL TELEFÓNICO</b>					
<b>MES</b>	<b>Llamadas Recibidas</b>	<b>Llamadas Contestadas</b>	<b>Llamadas Abandonadas</b>	<b>Llamadas Fantasmas</b>	<b>EFICACIA</b>
<b>ENERO</b>	1.194	1.124	70	-	94%
<b>FEBRERO</b>	2.789	2.587	202	-	93%
<b>MARZO</b>	3.470	3.269	201	-	94%
<b>ABRIL</b>	4.267	3.295	647	325	77%
<b>MAYO</b>	1.806	1.674	56	76	93%
<b>JUNIO</b>	2.390	2.068	133	189	87%
<b>JULIO</b>	281	2.013	59	109	92%
<b>AGOSTO</b>	2.861	2.669	72	120	93%
<b>SEPTIEMBRE</b>	2.722	2.509	98	115	92%
<b>OCTUBRE</b>	2.338	2.185	55	98	94%
<b>NOVIEMBRE</b>	2.154	2.006	53	95	93%

Fuente: Empresa IQ

### **CANAL CHAT**

Para la atención del Canal Chat se tiene actualmente Un (1) agente, quien se encarga de gestionar la recepción de chats en la entidad.

En la siguiente tabla, se presenta el resultado general de la operación y el consolidado de las interacciones atendidas por el equipo mediante el canal Chat, para un total de 2.231 usuarios atendidos, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de noviembre de 2021.

<b>CANAL CHAT</b>	
<b>MES</b>	<b>INTERACCIONES</b>
Enero	0
Febrero	0
Marzo	0
Abril	233
Mayo	302
Junio	306

Julio	310
Agosto	341
Septiembre	298
Octubre	245
Noviembre	197
<b>Total General</b>	<b>2.232</b>

Fuente: Empresa IQ.

## CANAL PRESENCIAL

Para la atención Presencial, se tiene actualmente un (1) agente, quien por el momento se encarga de notificar los actos administrativos, que son correo devuelto en el proceso de notificación electrónica.

En la siguiente tabla, se presenta el resultado general de la operación y el consolidado de las interacciones atendidas por el equipo mediante el canal presencial, para un total de 216 usuarios atendidos, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de noviembre de 2021.

<b>Canal Presencial</b>	
<b>Mes</b>	<b>Visitas</b>
Enero	1
Febrero	1
Marzo	7
Abril	11
Mayo	11
Junio	15
Julio	11
Agosto	20
Septiembre	43
Octubre	42
Noviembre	54
<b>Total General</b>	<b>216</b>

## GESTIÓN DE PQRSD

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 42222 de fecha 27 de mayo de 2016, Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la Corrupción, se remiten informes de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que se han radicado en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada de manera trimestral.

Es así, como para el Primer Trimestre 2021 se presentaron los resultados obtenidos de acuerdo con la gestión realizada a través Radicado No. 2021006445, para el Segundo Trimestre 2021 a través Radicado No. 2021013108, y para Tercer Trimestre 2021 a través Radicado No. 2021020763, y a su vez publicados en la Página Web de la entidad.

<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD 2021</b>			
<b>TRIMESTRE</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Resueltas A La Fecha</b>	<b>Pendiente Por Resolver Vencidas</b>
<b>PRIMER TRIMESTRE</b>	3672	3139	533
<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>	2500	2200	300

Las PQRSD interpuestas por la ciudadanía en general, de los servicios de vigilancia y seguridad privada que son objeto de control, inspección y vigilancia por parte de esta Entidad, se asignan cada una de las áreas y/o dependencias competentes y responsables de su resolución.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, información a la que puede acceder el público en general y que se encuentra disponible en la página WEB de la entidad.

Igualmente, se cuenta con un grupo de apoyo en el área de Atención al Usuario para la atención a través de todos los canales dispuestos por la entidad. De igual manera, apoya la política de cero papeles, enviando toda la información posible por email.

### **8.7 RECURSOS FÍSICOS**

El grupo de Recursos Físicos para el año 2021 se enfocó en realizar seguimiento al cumplimiento de los programas estipulados en PGA (Plan de Gestión Ambiental) y plan de trabajo de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada a cargo del área de Recursos Físicos y Adquisiciones durante el año 2021. Se desarrollaron los siguientes objetivos específicos:

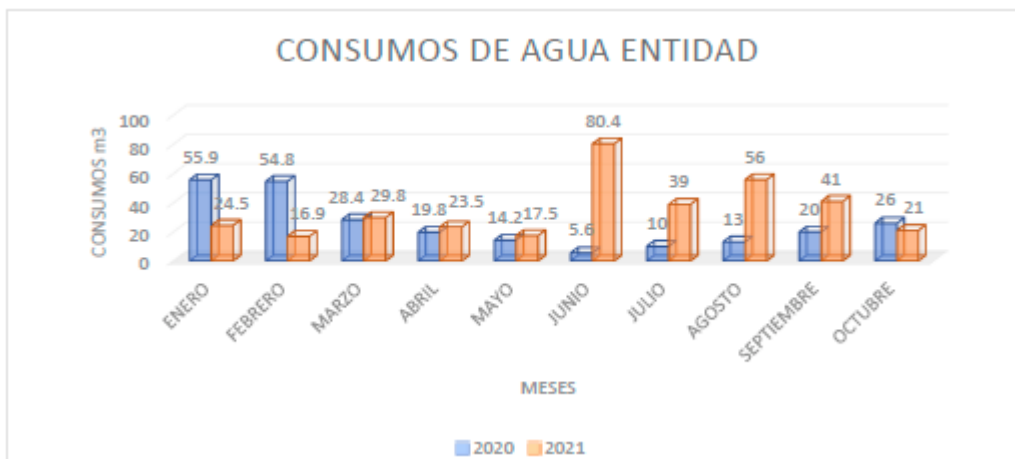
- a. Evidenciar la gestión ambiental realizada en cada uno de los programas del PGA.
- b. Realizar seguimiento grafico de la evolución de cada uno de los indicadores y actividades realizadas durante el año 2021.

Para dar cumplimiento a lo establecido en Plan de Gestión Ambiental, se realiza seguimiento a cada uno de los programas establecidos. Como lo son el programa de uso eficiente y ahorro de energía, programa de uso eficiente y ahorro de papel, programa de uso eficiente y ahorro de agua, programa de gestión de residuos sólidos y residuos peligrosos. De igual manera se resalta que la información presentada en el presente informe se encuentra en la base de datos de la oficina de Recursos Físicos y Adquisiciones.

## PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA.

El agua es un recurso fundamental para el sustento de la vida y para el desarrollo de las actividades diarias. Actualmente el suministro de este recurso sufre un gran riesgo debido a la contaminación y el desperdicio del mismo. Por lo anterior se genera una preocupación debido a la importancia que tiene para todas las personas.

Por lo tanto, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, mostrando su compromiso con el medio ambiente y en cumplimiento con el programa de austeridad del gasto, realiza un seguimiento a los consumos mensuales a cada una de sus sedes. Con el fin de observar su comportamiento y poder tomar medidas al respecto:



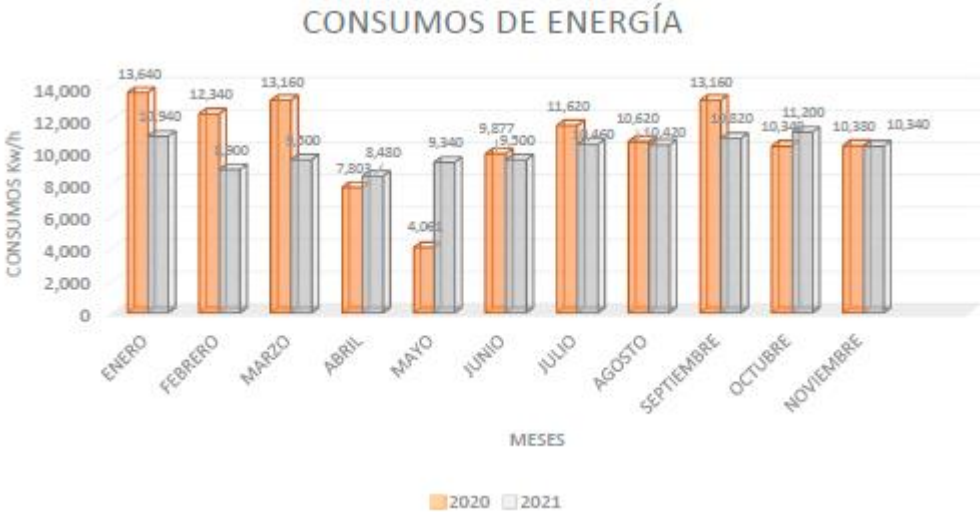
En la Grafica No. 1, se logra apreciar que los consumos de agua durante el año 2021 son menores en relación a los consumos durante el año 2020 en los meses de enero y febrero. Sin embargo, a partir del mes de marzo se ha venido presentado un aumento en los consumos de agua, no obstante, dichos aumento se debe a que durante el año 2020 el país se encontraba en una emergencia sanitaria “COVID-19”, lo que limitaba la asistencia del personal a la entidad. Por lo tanto, es normal el aumento en los consumos de agua.

## PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DE ENERGÍA.

La energía eléctrica es un factor importante para el cumplimiento de las actividades diarias de la Superintendencia de Vigilancia Seguridad Privada. Esta se consume en el interior de las sedes por el uso de equipos de cómputo, iluminación, calefacción, sistemas de información entre otros.

Por lo tanto, la Superintendencia siendo consiente que la energía consumida proviene de recursos naturales agotables y que su uso genera emisiones de CO<sub>2</sub>. Presenta el siguiente programa con el fin de realizar un seguimiento a los consumos de energía mes a mes en cada una de sus sedes para observar su comportamiento y poder tomar medidas al respecto. Con el fin de reducir sus consumos.

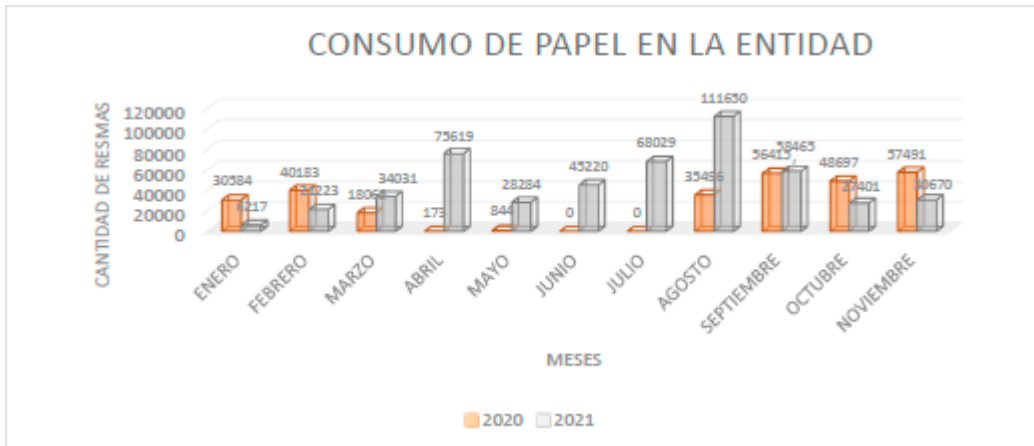
En el Grafico No. 3, se observa los consumos de energía en la Supervigilancia de los meses que se tienen registro a la fecha, donde es notable la reducción de energía con respecto al consumo del año 2020 ha excepción de los meses de abril y mayo. Aunque este comportamiento es atípico, ya que se esperaba un consumo mayor con respecto al año 2020 debido a la reactivación económica y el regreso a la presencialidad en la entidad.



**PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DE PAPEL.**

El ahorro del papel es un programa de tipo ambiental de gran importancia dentro de la Entidad. El uso indiscriminado de éste, conlleva implicaciones de tipo económico generando sobrecostos, así como impactos ambientales, pues para su producción y fabricación se utiliza materias primas no renovables y en eminente riesgo.

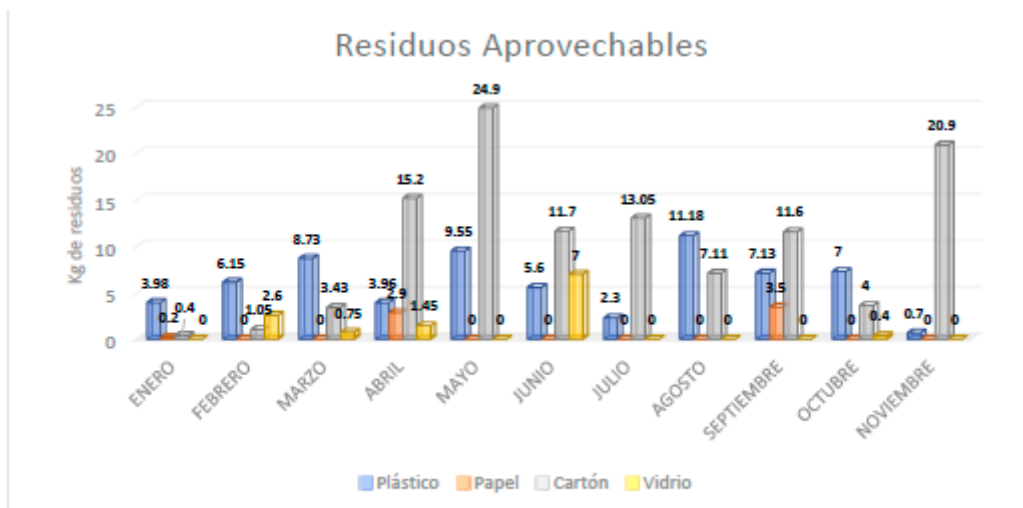
En el gráfico, se presenta los consumos de papel en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada durante los meses de enero a julio de 2021, donde se evidencia una reducción en los consumos durante el primer trimestre. Sin embargo, a partir del segundo trimestre el consumo de papel aumento, ya que durante el 2020 la entidad se encontraba en aislamiento debido a la emergencia sanitaria COVID-19 reduciendo los consumos a niveles minimos o nulos como el caso de los meses de junio y julio.



### PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS.

Cada vez más la sociedad se encuentra interesada en alcanzar y demostrar su compromiso ambiental mediante el control de sus actividades, productos y servicios, al igual que la disminución de los impactos que generan sobre el medio ambiente, es por esto que en este programa se busca realizar una buena gestión de residuos con el fin de que se les dé una adecuada disposición final y aprovechamiento de ellos, para así reducir el uso de materias primas en la fabricación de productos.

Por tal motivo los residuos aprovechables son entregados a la cooperativa de Recicladores el Porvenir y los residuos no aprovechables son entregados a la empresa de servicios públicos para ser dispuestos en relleno sanitario.



**Grafico N° 7. Residuos aprovechables recuperados en la entidad**

### PROGRAMA INTEGRAL DE RESIDUOS PELIGROSOS

El Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, tiene como objetivo garantizar la administración integral, segura y efectiva de los residuos peligrosos generados para las actividades diarias de la entidad. Es importante mencionar que la

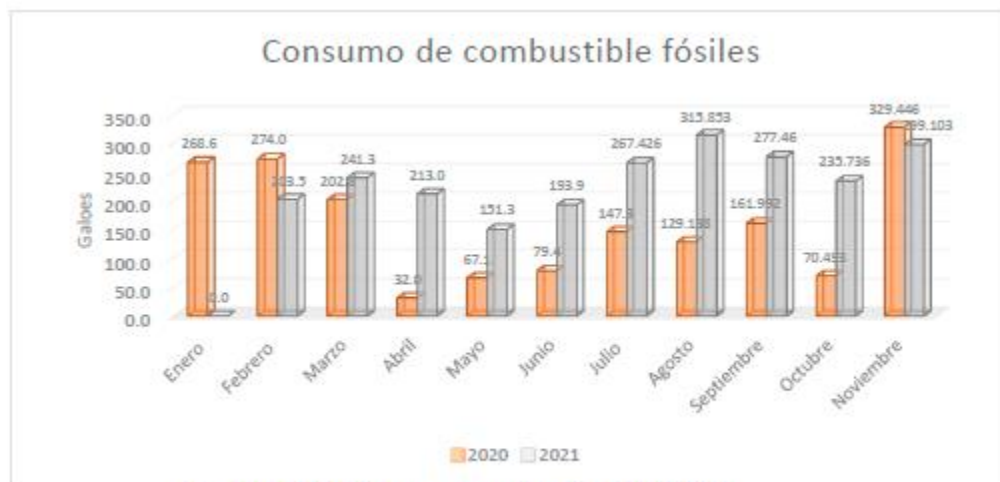
entidad no generara residuos peligrosos. Sin embargo, realiza el seguimiento a los contratistas que por su labor o prestación de servicio generar residuos peligrosos, como lo son el mantenimiento de vehículos, mantenimiento de sedes y servicios de fotocopiado e impresiones.

A la fecha del presente informe, solo se han generado residuos peligrosos provenientes del mantenimiento de los vehículos y del servicio de fotocopiado e impresiones, donde se estima un total de 40kg en residuos de aceites, filtros y 7,99 kg de tonner.

### **SEGUIMIENTO AL CONSUMO DE COMBUSTIBLE DE LOS VEHÍCULOS DE LA ENTIDAD.**

La combustión generada por los combustibles fósiles, generan emisiones de dióxido de carbono, monóxido de carbono entre otros gases, los cual contribuyen a generar el efecto invernadero, la lluvia acida y contaminación del aire, suelo y agua. Por tal motivo la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en su compromiso con el medio ambiente realiza un seguimiento para llevar un control en los consumos de los vehículos de la entidad, además de realizar los mantenimientos preventivos. Con el fin de evitar fallas y excesos en los consumos.

Como se observa en el gráfico N°10 los consumos de combustibles durante el año 2021 son mayores con respecto a los del año 2020, esto se debe a que durante el año 2020 las actividades de la entidad se suspendieron debido a la emergencia sanitaria COVID-19 y en el año 2021 se reactivó la economía, ocasionando un mayor consumo de dichos combustibles.



**Gráfica No 10. Consumos de combustibles 2020-2021.**

### **GESTIÓN AMBIENTAL**

La Gestión ambiental es importante para los demás programas, puesto que allí se establecen los métodos para la reducción en los consumos de energía, agua, papel entre otros, mediante capacitaciones, campañas, banner, giff o cualquier método para fomentar las buenas prácticas ambientales dentro y fuera de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada, además de generar una conciencia y compromiso con el medio ambiente a todos los funcionarios y contratistas.

Durante el año 2021 se realizaron 14 campañas ambientales con el fin de fomentar las buenas prácticas ambientales y más de 20 celebraciones de fechas relevantes para el medio ambiente. Además, se implementaron dos capacitaciones en temas de educación ambiental y separación en la fuente.

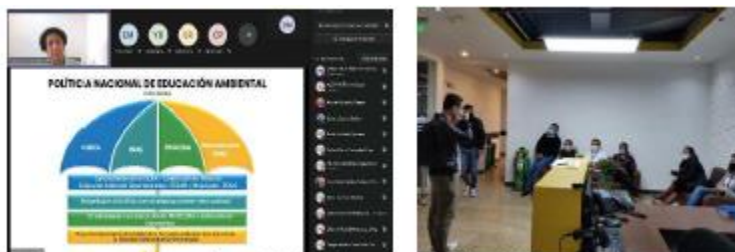


Figura N° 4. Capacitación Ambiental

## SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El MIPG promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste. El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.

El desarrollo de esta dimensión impacta las demás dimensiones de MIPG y tiene en cuenta los lineamientos de la política de Control Interno.

Esta política que opera a través de los cinco componentes del MECI: 1. Ambiente de Control 2. Gestión del Riesgo 3. Actividades de Control 4. Información y Comunicación 5. Actividades de monitoreo.

COMPONENTE	ACTIVIDADES
<p>AMBIENTE DE CONTROL</p>	<p>En el marco de las reuniones realizadas de Comité de Gestión y Desempeño Institucional, se aprobó la política de administración de riesgos, se ha realizado seguimiento a los diferentes planes y actividades programadas, así mismo se socializaron los riesgos de corrupción, gestión y seguridad digital de los diferentes procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó la aprobación del programa de auditoría a los sistemas de gestión y se presentó el avance del plan de actividades y apropiación.</li> <li>• En Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se presentó para aprobación el Plan Anual de auditoría.</li> <li>• El grupo de recursos humanos ha realizado diferentes actividades de socialización y apropiación del Código de Integridad y los valores establecidos.</li> <li>• La oficina Asesora de Planeación, coordina lo relacionado al conflicto de intereses, estableciendo las actividades, responsables y fechas de cumplimiento.</li> <li>• La socialización de los diferentes temas se realiza con el apoyo y</li> </ul>

	<p>coordinación del área de comunicaciones.</p>
GESTIÓN DEL RIESGO	<p>Los líderes de los procesos, vienen realizando la gestión de los riesgos identificado en cada uno de los procesos, dando cumplimiento a las actividades programadas en el plan de riesgos y la ejecución de los controles de acuerdo con su diseño.</p>
ACTIVIDADES DE CONTROL	<p>Los líderes de los procesos y la Oficina Asesora de Planeación realizan seguimiento y monitoreo a los procesos, indicadores, riesgos con el propósito de tomar los correctivos del caso.</p> <p>La Oficina Asesora de Planeación, realiza seguimiento a los planes entre ellos al plan de acción, plan de riesgos y planes de mejoramiento.</p> <p>Por parte de la Oficina Asesora de Planeación se realizó el consolidado de la evaluación al desempeño de los procesos y se dejaron las correspondientes conclusiones y recomendaciones.</p>
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<p>La Oficina de Sistemas lidera la implementación del sistema de gestión de Seguridad de la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Así mismo se da continuidad a las actividades tendientes a comunicar tanto a nivel externo como interno:</li> <li>• Se realizó capacitación y socialización de la herramienta SHAREPOINT.</li> <li>• En el proceso “Gestión de Comunicaciones” se tienen establecidos los procedimientos de información y comunicación interna y externa.</li> <li>• Se tienen definidas los lineamientos para generar y comunicar la información relevante, de manera, oportuna y confiable para la entidad, lo cual facilita la gestión de la entidad.</li> <li>• Se tienen definidos los mecanismos de comunicación para interactuar con los grupos de valor y de interés.</li> <li>• El proceso de comunicaciones es transversal a todos los procesos de la entidad y en coordinación con ellos, comunica a la alta dirección, a los grupos de valor y de interés y a los distintos niveles de la entidad, los eventos y temas que deben ser conocidos.</li> </ul> <p>Igualmente, se viene publicando la información en los diferentes canales dispuestos como la intranet y el Link de transparencia.</p>
MONITOREO Y SUPERVISIÓN	<p>La Oficina Asesora de Planeación realiza seguimiento a la gestión de los planes, riesgos e indicadores, los comunica a los líderes de los procesos y presenta los resultados en Comité de Gestión y Desempeño, con el fin de tomar las medidas correctivas.</p> <p>Los líderes de los procesos realizan el monitoreo y seguimiento a los diferentes temas como riegos, indicadores, gestión contractual, planes de mejoramiento.</p> <p>La Oficina de Control interno adelanta los diferentes seguimientos y el informe de evaluación independiente al Sistema de Control Interno, así como las auditorías internas.</p>

