

## RESOLUCIÓN 2946 DE 2010

(abril 29)

Diario Oficial No. 47.700 de 5 de mayo de 2010

### SUPERINTENDENCIAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Por la cual se modifica el Régimen de Control, Inspección y Vigilancia en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

#### Resumen de Notas de Vigencia

##### NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 18027 de 2014, publicada en el Diario Oficial No. 49.089 de 11 de marzo de 2014.
- Modificada por la Resolución 3831 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.122 de 6 de julio de 2011, 'Por la cual se modifican algunos artículos de la Resolución [2946](#) de 2010'

#### Jurisprudencia Vigencia

##### Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra esta Resolución. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2017-00392-00. Admite la demanda mediante Auto de 12/12/2019, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López.

### EL SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA,

en uso de las facultades legales que le confiere el Decreto-ley 356 de 1994, y el Decreto 2355 de 2006, y

#### CONSIDERANDO:

Que el Decreto-ley 356 de 1994, por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, prevé como finalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de sus modalidades, disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad personal o el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre los bienes de las personas que reciben su protección, sin alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos y libertades públicas de la ciudadanía, y sin invadir la órbita de competencia reservada a las autoridades.

Que de conformidad con el Decreto 2355 de 2006, por el cual se reglamenta el Decreto-ley 356 de 1994, a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, le corresponde dirigir, coordinar y ejecutar las funciones de control, inspección y vigilancia sobre el sector de su competencia.

Que en cumplimiento de lo anterior, es función de la Superintendencia instruir a los vigilados sobre las disposiciones que regulan su actividad, fijar criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas, señalar los procedimientos para su cabal aplicación, vigilar el cumplimiento de tales disposiciones, adelantar las investigaciones y diligencias necesarias, e

imponer las sanciones a que haya lugar, con el fin de proteger la calidad en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada por parte de las entidades vigiladas.

Que la Resolución [2852](#) de 2006, por medio de la cual se unifica el Régimen de Vigilancia y Seguridad Privada, prevé el régimen de control, inspección y vigilancia en el que se incluye el régimen de visitas e inspección, régimen de quejas y régimen sancionatorio de la Entidad.

Que la normatividad referente al régimen de inspección y sanción debe otorgar las suficientes herramientas a la entidad, para ejercer un control eficiente frente a la calidad en la prestación del servicio, a través de condiciones y conductas claras a observar por los vigilados, que permitan el ejercicio de la inspección y vigilancia de manera eficaz.

Que para este fin, se hace apremiante emplear criterios que propendan por garantizar los principios de legalidad, non bis in ídem, tipicidad, antijuridicidad, favorabilidad, proporcionalidad, oportunidad y buena fe, en aras de velar por la calidad en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada.

Que igualmente, es necesario construir mecanismos de control concurrentes y efectivos con las demás entidades, definiendo con claridad las competencias dentro de la función estatal.

Que teniendo en cuenta que la protección de la confianza pública y la seguridad ciudadana debe garantizarse a través del empleo de la facultad discrecional consagrada en el artículo 3o de la Ley 356 de 1994, se hace necesario desterrar las conductas orientadas a amparar estos bienes jurídicos del régimen sancionatorio.

Que por lo anterior, es necesario modificar el régimen de control, inspección y vigilancia en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Que en aras de garantizar la transparencia y la publicidad, el proyecto de Resolución por la cual se modifica el Régimen de Control, Inspección y Vigilancia, fue publicado en la página web de la Entidad por el término de ocho (8) días calendario.

Que de conformidad con el Decreto 2355 del 2007 ya citado, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada está facultada para expedir los actos administrativos que correspondan, así como los reglamentos e instructivos que sean necesarios para el cabal funcionamiento de la entidad.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

TÍTULO I.

RÉGIMEN DE VISITAS DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN.

CAPÍTULO I.

ASPECTOS GENERALES.

ARTÍCULO 1o. VISITAS DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN. Son aquellas que se practican a los servicios de vigilancia y seguridad privada que se desarrollan en el territorio nacional contemplados en los artículos 2o y 4o del Decreto-ley 356 de 1994, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales que rigen y reglamentan la actividad, a través de la

revisión de aspectos administrativos, financieros y operativos, que de acuerdo con las instrucciones y políticas impartidas al interior de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, propendan por garantizar la calidad en la prestación del servicio.



**ARTÍCULO 2o. CLASES DE VISITAS DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN.** Las visitas de vigilancia e inspección que practica la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, se clasifican en:

1. **Visita Ordinaria:** Es aquella que se practica a los servicios de vigilancia y seguridad privada que cuentan con licencia de funcionamiento o credencial, de acuerdo con el plan anual de visitas, con el propósito de verificar el cumplimiento de los principios, deberes y obligaciones que rigen la prestación de estos servicios.

1.1 **Visita In Situ:** Es aquella clase de visita ordinaria que se practica a todos los servicios de vigilancia y seguridad privada a nivel nacional que cuentan con licencia de funcionamiento o credencial, consistente en la presentación al lugar que disponga la entidad previa citación escrita, del representante legal o quien él designe, con el fin de allegar la documentación requerida, en aras de verificar el desempeño y evolución del servicio y detectar las posibles anomalías que se puedan presentar.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Para la realización de las visitas in situ se tendrá en cuenta la programación anual realizada con anticipación para este efecto.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Metodología de la Visita In Situ. Con quince (15) días de anticipación a la visita, el Superintendente Delegado para el Control comunicará al Representante Legal del Servicio Vigilado para que se presente en el lugar dispuesto para la inspección, indicándole la documentación que deberá allegar, de acuerdo a lo establecido en el manual de inspecciones para cada tipo de servicio.

2. **Visita a Prestadores no Autorizados:** Es la que se practica a personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades de vigilancia y seguridad privada, en los términos del Decreto 356 de 1994 y demás normas complementarias, que no cuentan con licencia de funcionamiento o credencial correspondiente. Así mismo, se podrá practicar esta clase de visitas de vigilancia e inspección a los usuarios de los citados servicios con objeto de verificar la contratación y prestación del servicio de los mismos.

3. **Visita Extraordinaria:** Es aquella que se practica de oficio, o a solicitud del interesado, para establecer hechos o circunstancias contenidas en una queja o denuncia formulada, o para establecer especiales circunstancias de interés de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. El alcance de esta visita puede dirigirse a verificar el cumplimiento integral de los deberes, principios y obligaciones a cargo de los vigilados.

4. **Visita de Verificación:** Es la que se realiza para comprobar si el servicio autorizado o no autorizado de vigilancia y seguridad privada visitado con anterioridad, corrigió las observaciones realizadas en la visita, la conducta por la cual fue sancionado o la conducta por la cual fue impuesta la medida cautelar, según el caso.

5. **Visita de Instalaciones y Medios:** Es aquella que se adelanta con el fin de comprobar si el servicio de vigilancia cuenta con las instalaciones físicas y medios idóneos para ser prestado de acuerdo con la solicitud de la licencia de funcionamiento o su renovación, o de la solicitud para

autorizar la apertura de sucursales o agencias, o para cambio de dirección o domicilio del servicio.

PARÁGRAFO. Las instalaciones, así mismo, podrán ser inspeccionadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en desarrollo de sus visitas ordinarias o cuando lo considere pertinente con el fin de revisar el cumplimiento de la normatividad vigente en la materia.



ARTÍCULO 3o. COMPETENCIA. Son competentes para practicar las visitas de vigilancia e inspección, los servidores públicos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada previamente designados, junto con la colaboración y apoyo del personal de la Fuerza Pública y de otros organismos gubernamentales solicitado por la Superintendencia, de acuerdo con lo previsto en los artículo 4o y 6o del Decreto 2355 de 2006.



ARTÍCULO 4o. AUTORIZACIÓN DE LAS VISITAS DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN. Las visitas de vigilancia e inspección se practicarán previa orden impartida por el Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada o por el Superintendente Delegado para el Control, atendiendo las políticas impartidas al interior de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, las solicitudes efectuadas por los organismos de investigación, control e inspección y las quejas formuladas ante la Superintendencia.

PARÁGRAFO PRIMERO. Ningún funcionario de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, diferente a los mencionados en este artículo, podrá programar y ordenar visitas de vigilancia e inspección.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Las visitas de vigilancia e inspección ordenadas por el Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada o por el Superintendente Delegado para el Control deberán ser practicadas dentro del término de un (1) año contado a partir de su firma.

## CAPÍTULO II.

### PRÁCTICA DE LAS VISITAS DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN.



ARTÍCULO 5o. SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN. Durante la práctica de la visita de vigilancia e inspección, el funcionario designado podrá solicitar la documentación e información operativa, administrativa y financiera requerida para el desarrollo de la diligencia.



ARTÍCULO 6o. ENCUESTAS. Durante la práctica de la visita de inspección, el funcionario designado podrá realizar encuestas escritas al personal operativo, alumnos, personal administrativo, usuarios y demás personas relacionadas con el servicio, persona o empresa, con el fin de constatar el cumplimiento de las obligaciones legales y la calidad e idoneidad de la prestación del servicio visitado.



ARTÍCULO 7o. APOYO TÉCNICO Y OPERATIVO. El funcionario competente para ordenar la práctica de una visita de vigilancia e inspección, cuando considere necesaria la colaboración de un servidor público, entidad o persona con conocimientos científicos, técnicos o profesionales que interesen a los hechos que se investigan, o a la diligencia de inspección a practicarse, y que sean diferentes a los que poseen los funcionarios de la Superintendencia, podrá solicitar el apoyo correspondiente, determinando los asuntos sobre los cuales deberá versar el

experticio, concepto, o dictamen a que hubiere lugar.



ARTÍCULO 8o. REQUERIMIENTOS. Cuando en la visita de vigilancia e inspección realizada se evidencien hallazgos que puedan ser subsanados, el funcionario designado deberá requerir al servicio vigilado con el fin de allegar en la misma diligencia, si fuere posible, o dentro del término que para este efecto sea señalado por la Entidad, la documentación o información requerida.



ARTÍCULO 9o. INFORMACIÓN A AUTORIDAD COMPETENTE. Cuando en el desarrollo de la correspondiente visita surjan hechos de competencia de otras autoridades públicas, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada pondrá en conocimiento de los mismos a la entidad competente, en cuyo caso el funcionario designado dejará constancia en el acta respectiva.



ARTÍCULO 10. SUSPENSIÓN. El funcionario designado podrá cuando sea necesario, suspender o aplazar la visita de inspección señalando la fecha y hora prevista para su reanudación.



ARTÍCULO 11. ACTA DE LA DILIGENCIA. De cada visita se deberá dejar constancia escrita en el acta correspondiente, en la que se incluyan los hallazgos encontrados referentes a aspectos administrativos, financieros, operativos de desempeño y calidad en la prestación de los servicios, de acuerdo con el modelo y papeles de trabajo e indicadores de gestión diseñados, acompañado de los documentos y demás pruebas necesarias para respaldar los mismos.

PARÁGRAFO. El acta deberá ser suscrita por los funcionarios designados y por la persona o personas que atiendan la visita, quienes, si lo consideran necesario, podrán realizar las observaciones pertinentes. Copia del acta será entregada a los mismos, dejando constancia de la negativa a suscribir o a recibir la copia cuando a ello hubiere lugar.



ARTÍCULO 12. INFORME EJECUTIVO. Dentro de los diez (10) días siguientes a la práctica de la visita, el funcionario elaborará un informe ejecutivo consignando los hallazgos encontrados junto con la documentación del caso, el cual deberá entregar al Coordinador del Grupo de Inspecciones.



ARTÍCULO 13. ARCHIVO DE LA ACTUACIÓN. <Artículo revocado por el artículo [1](#) de la Resolución 18027 de 2014>

Notas de Vigencia

- Artículo revocado por el artículo [1](#) de la Resolución 18027 de 2014, publicada en el Diario Oficial No. 49.089 de 11 de marzo de 2014.

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 3831 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.122 de 6 de julio de 2011.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 3831 de 2011:

ARTÍCULO 13. Si como consecuencia de la visita de inspección, se evidencia el cumplimiento de la normatividad vigente en la materia por parte del servicio vigilado, o dentro del término establecido fue allegada la documentación solicitada, el Coordinador del Grupo de la Delegada para el Control, que conozca la actuación, mediante acto administrativo motivado procederá al archivo de la misma.

Texto original de la Resolución 2946 de 2010:

ARTÍCULO 13. Si como consecuencia de la visita de inspección, se evidencia el cumplimiento de la normatividad vigente en la materia por parte del servicio vigilado, o dentro del término establecido fue allegada la documentación solicitada, el Superintendente Delegado para el Control mediante acto administrativo motivado procederá al archivo de la actuación.

PARÁGRAFO. El resultado de esta actuación deberá ser comunicado en los términos del código contencioso administrativo.

## TÍTULO II.

### RÉGIMEN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

#### CAPÍTULO I.

##### ASPECTOS GENERALES.

ARTÍCULO 14. CONCEPTO. <Capítulo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Entiéndase por queja y denuncia toda manifestación escrita u oral por parte de las personas naturales o jurídicas, mediante la cual comunican a la Superintendencia uno o varios hechos de tipo misional que puedan representar violación a las normas que rigen la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, y frente a los cuales la Entidad ejerce el control, inspección y vigilancia.

##### Notas de Vigencia

- Capítulos I y II del Título II modificados por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.122 de 6 de julio de 2011.

##### Legislación Anterior

Ver legislación anterior al final del Capítulo [25](#).

ARTÍCULO 15. <Capítulo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Toda persona podrá presentar quejas o denuncias, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.

Las escritas deberán contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el

caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.

3. El objeto de la queja o denuncia.

4. Las razones en que se apoya.

5. La relación de documentos que se acompañan.

6. La firma del quejoso o ciudadano, cuando fuere el caso.

Si quien presenta una queja o denuncia verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Notas de Vigencia

- Capítulos I y II del Título II modificados por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.122 de 6 de julio de 2011.

Legislación Anterior

Ver legislación anterior al final del Capítulo [25](#).

**ARTÍCULO 16. TÉRMINO PARA RESOLVER.** <Capítulo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Las quejas y denuncias se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

**PARÁGRAFO.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus quejas o denuncias, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público; en tal caso, expedirán resolución motivada.

Notas de Vigencia

- Capítulos I y II del Título II modificados por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.122 de 6 de julio de 2011.

Legislación Anterior

Ver legislación anterior al final del Capítulo [25](#).

**CAPÍTULO II.**

**RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS.**

**ARTÍCULO 17. QUEJAS O DENUNCIAS INCOMPLETAS.** <Capítulo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando en una queja o denuncia no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicarán al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición

dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas. Si es verbal, no se le dará trámite.

#### Notas de Vigencia

- Capítulos I y II del Título II modificados por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.122 de 6 de julio de 2011.

#### Legislación Anterior

Ver legislación anterior al final del Capítulo [25](#).

**ARTÍCULO 18. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES.** <Capítulo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado o quejoso al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá, por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que las autoridades decidan. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos, y decidirán con base en aquello de que dispongan.

#### Notas de Vigencia

- Capítulos I y II del Título II modificados por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.122 de 6 de julio de 2011.

#### Legislación Anterior

Ver legislación anterior al final del Capítulo [25](#).

**ARTÍCULO 19. DESISTIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA.** <Capítulo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Se entenderá que el interesado o quejoso ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de completar los requisitos, los documentos o las informaciones de que tratan los dos artículos anteriores, no da respuesta en el término de dos (2) meses. Acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

#### Notas de Vigencia

- Capítulos I y II del Título II modificados por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.122 de 6 de julio de 2011.

#### Legislación Anterior

Ver legislación anterior al final del Capítulo [25](#).

**ARTÍCULO 20. ESTUDIO.** <Capítulo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> El Grupo de Quejas efectuará el estudio correspondiente, teniendo en cuenta lo siguiente:



-- Requerimientos. Si del análisis efectuado a la queja o denuncia se establece que los hechos relacionados son susceptibles para darles solución a través de un requerimiento al servicio vigilado, se procederá a conminar perentoriamente al correspondiente servicio, dándole un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de envío de la comunicación para ser allegados a la entidad.

-- Visita de Inspección. Si el asunto amerita una visita de inspección se dará traslado del expediente al Grupo de Inspección, con los antecedentes y actuaciones realizadas por el Grupo de Quejas, para que proceda a realizar la correspondiente visita, durante la cual, solicitará cuando a ello hubiere lugar, la información y/o documentación necesaria a efecto de subsanar durante la visita o dentro del plazo que determine la Entidad los hallazgos encontrados, caso en el cual procederá al archivo de la actuación.

-- Competencia concurrente. Cuando se evidencie que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada no es la entidad encargada para resolver la queja o denuncia, se dará traslado inmediatamente a la entidad competente enviando copia de ello al quejoso.

-- Desistimiento. Si dentro de los dos (2) meses siguientes al recibo del oficio en el que se le solicita información adicional, el peticionario no suministra la misma, se entenderá que ha desistido de la queja o denuncia, sin perjuicio de que el interesado formule posteriormente una nueva solicitud.

PARÁGRAFO. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada tendrá la facultad de continuar cuando así lo considere con el trámite de la queja o denuncia, en aras de velar por la calidad en la prestación del servicio. Así mismo, dará traslado a la autoridad competente cuando a ello hubiere lugar.

#### Notas de Vigencia

- Capítulos I y II del Título II modificados por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.122 de 6 de julio de 2011.

#### Legislación Anterior

Ver legislación anterior al final del Capítulo [25](#).

(...)



ARTÍCULO 21. INFORME EJECUTIVO. <Ver Notas del Editor> Si de la visita realizada por el Grupo de Inspección persisten los hallazgos, o no fueron subsanados dentro del término designado por la entidad, o la respuesta dada no está de conformidad con lo solicitado, el funcionario designado elaborará un informe consignando los hallazgos, el cual deberá entregar al Grupo de sanciones para la investigación pertinente.

#### Notas del Editor

- El editor destaca que el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011 tiene puntos suspensivos después del artículo 20, y no incluye los artículos 21, 22 y 23. Sin embargo el artículo [3](#) de la misma resolución modifica el artículo 22, así que no es claro si la intención era dejar los texto originales de los artículo 21 y 23 vigentes, por esta razón el editor los transcribe, dejando constancia al respecto.



ARTÍCULO 22. ARCHIVO DE LA QUEJA Y DENUNCIA. <Artículo revocado por el artículo [1](#) de la Resolución 18027 de 2014>

#### Notas de Vigencia

- Artículo revocado por el artículo [1](#) de la Resolución 18027 de 2014, publicada en el Diario Oficial No. 49.089 de 11 de marzo de 2014.
- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 3831 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.122 de 6 de julio de 2011.

#### Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 3831 de 2011:

ARTÍCULO 22. El archivo de la queja o denuncia, se realizará mediante acto administrativo motivado suscrito por el Coordinador del Grupo de la Delegada para el Control, que conozca la actuación, en los siguientes casos:

1. Si carece de fundamento para continuar el procedimiento.
2. Inexistencia del hecho.
3. Cuando se requiera al reclamante para que aclare o amplíe la información necesaria para continuar el estudio, y no se obtenga respuesta alguna dentro del término de dos meses, sin perjuicio de que este formule posteriormente una nueva solicitud.
4. Cuando el peticionario desista de su reclamación, caso en el cual la Superintendencia tendrá la facultad de continuar con la investigación correspondiente si a ello hubiere lugar.
5. Imposibilidad de encontrar o establecer el servicio vigilado.

PARÁGRAFO. El resultado de esta actuación deberá ser comunicado al quejoso y al servicio vigilado, según el caso, en los términos del Código Contencioso Administrativo.

Texto original de la Resolución 2946 de 2010:

ARTÍCULO 22. <Ver legislación anterior al final del Capítulo [25](#)>



ARTÍCULO 23. ACUMULACIÓN PARA INSPECCIÓN. <Ver Notas del Editor> Cuando se interpongan varias quejas o denuncias contra un mismo servicio de vigilancia y seguridad privada, y para su resolución se estima conveniente la realización de una sola visita de inspección, el Grupo de Quejas las reunirá y trasladará en su totalidad al Grupo de Inspecciones, con el fin de que sean resueltas dentro de una sola diligencia de inspección. Lo anterior, no obstante que algunas de ellas se encuentren pendientes de respuesta por parte del servicio de

vigilancia y seguridad privada requerido.

#### Notas del Editor

- El editor destaca que el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011 tiene puntos suspensivos después del artículo 20, y no incluye los artículos 21, 22 y 23. Sin embargo el artículo [3](#) de la misma resolución modifica el artículo 22, así que no es claro si la intención era dejar los texto originales de los artículo 21 y 23 vigentes, por esta razón el editor los transcribe, dejando constancia al respecto.

**ARTÍCULO 24. ACUMULACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.** <Capítulo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> En razón a los principios de celeridad y economía, el Grupo de Quejas podrá acumular las quejas o denuncias cuando se interpongan contra un mismo servicio de vigilancia y seguridad privada y los hechos que la soportan pudieran ser propuestos en la misma queja o denuncia.

**ARTÍCULO 25. INFORMACIÓN AL QUEJOSO.** <Capítulo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando el quejoso solicite a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada información sobre las actuaciones surtidas respecto de la queja o denuncia, el Grupo de Quejas deberá dar respuesta en el término de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la misma, siempre y cuando la información requerida no sea de aquella que goza de reserva legal.

#### Notas de Vigencia

- Capítulos I y II del Título II modificados por el artículo [1](#) de la Resolución 3831 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.122 de 6 de julio de 2011.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 2946 de 2010:

#### CAPÍTULO I.

#### ASPECTOS GENERALES.

**ARTÍCULO 14. CONCEPTO.** Entiéndase por queja y denuncia toda manifestación escrita u oral por parte de las personas naturales o jurídicas, mediante la cual comunican a la Superintendencia uno o varios hechos de tipo misional que puedan representar violación a las normas que rigen la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, y frente a los cuales la Entidad ejerce el control, inspección y vigilancia.

**ARTÍCULO 15. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS.** Las quejas y denuncias deben ser presentadas ante el Grupo de Registro y Atención al Usuario de la Entidad, en cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Escritas: Son aquellas que la ciudadanía radica directamente o por medio de correo ante el Grupo de Registro y Atención al Usuario de la Entidad.
2. Verbales: Son aquellas que los ciudadanos formulan de manera directa ante el Grupo de Registro y Atención al Usuario de la Entidad.

3. Vía Internet: Son aquellas enviadas por correo electrónico a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada o a través de la página web de la Entidad.
4. Vía fax: Son aquellas que llegan a la Entidad mediante transmisión de datos por línea telefónica.
5. Vía telefónica: Son aquellas que recibe el Grupo de Registro y Atención al Usuario de la Entidad por medio de línea telefónica gratuita.

**ARTÍCULO 16. CONTENIDO DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS.** Cualquiera que sea la forma de presentación de la queja o denuncia, estas deberán contener como mínimo, los siguientes datos:

1. Identificación plena del quejoso. Cuando el ciudadano solicite se mantenga en reserva su identidad o sea anónimo, deberá atenderse lo dispuesto en el artículo [81](#) de la Ley 962 de 2005.
2. Lugar donde recibirá notificaciones.
3. Nombre, domicilio y número telefónico del servicio objeto de queja, denuncia o reclamo.
4. Relación sucinta de la queja, denuncia o reclamo y número de folios anexos.

## CAPÍTULO II.

### RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS.

**ARTÍCULO 17. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN.** La queja o denuncia será recepcionada por el Grupo de Registro y Atención al Usuario de la Entidad, quien la radicará en forma inmediata a su conocimiento.

**PARÁGRAFO.** Cuando la queja o denuncia no reúna la información indicada, la entidad no procederá a radicarla, informando, cuando ello fuere posible, al quejoso con el fin de que complete la información mínima requerida, dejando en todo caso constancia de este hecho.

**ARTÍCULO 18. TRÁMITE.** Una vez recepcionada y radicada la queja o denuncia, el Grupo de Registro y Atención al Usuario dará traslado al Grupo de Quejas, para que efectúe el estudio correspondiente y determine si se trata de un servicio vigilado o uno que opere sin la autorización respectiva.

**ARTÍCULO 19. ESTUDIO.** El Grupo de Quejas efectuará el estudio correspondiente, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Información adicional. En caso de que el contenido de la queja o denuncia requiera información adicional, el Grupo de Quejas mediante oficio solicitará al quejoso, para que aporte la información necesaria a fin de continuar con el trámite pertinente.
- Requerimientos. Si del análisis efectuado a la queja o denuncia se establece que los hechos relacionados son susceptibles para darles solución a través de un requerimiento al servicio vigilado, se procederá a conminar perentoriamente al correspondiente servicio, dándole un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de envío de la comunicación para ser allegados a la entidad.

-- Visita de Inspección. Si el asunto amerita una visita de inspección se dará traslado del expediente al Grupo de Inspección, con los antecedentes y actuaciones realizadas por el Grupo de Quejas, para que proceda a realizar la correspondiente visita, durante la cual, solicitará cuando a ello hubiere lugar, la información y/o documentación necesaria a efecto de subsanar durante la visita o dentro del plazo que determine la Entidad los hallazgos encontrados, caso en el cual procederá al archivo de la actuación.

-- Competencia concurrente. Cuando se evidencie que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada no es la entidad encargada para resolver la queja o denuncia, se dará traslado inmediatamente a la entidad competente enviando copia de ello al quejoso.

-- Desistimiento. Si dentro de los dos (2) meses siguientes al recibo del oficio en el que se le solicita información adicional, el peticionario no suministra la misma, se entenderá que ha desistido de la queja o denuncia, sin perjuicio de que el interesado formule posteriormente una nueva solicitud.

**PARÁGRAFO.** La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada tendrá la facultad de continuar cuando así lo considere con el trámite de la queja o denuncia, en aras de velar por la calidad en la prestación del servicio. Así mismo, dará traslado a la autoridad competente cuando a ello hubiere lugar.

**ARTÍCULO 20. INFORMACIÓN DEL TRÁMITE.** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la queja o denuncia, el Grupo de Quejas deberá informar por medio de correo físico o por correo electrónico a la dirección señalada por el quejoso, el número de radicación y el tratamiento que se le dará a su solicitud, informándole de las actuaciones realizadas.

En caso de ser devuelta o no ser posible la comunicación por otro medio, el Grupo de Quejas procederá a fijar copia de la respuesta en una cartelera de la entidad, por el término de cinco (5) días hábiles de conformidad con el Código Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 21. INFORME EJECUTIVO.** Si de la visita realizada por el Grupo de Inspección persisten los hallazgos, o no fueron subsanados dentro del término designado por la entidad, o la respuesta dada no está de conformidad con lo solicitado, el funcionario designado elaborará un informe consignando los hallazgos, el cual deberá entregar al Grupo de sanciones para la investigación pertinente.

**ARTÍCULO 22. ARCHIVO DE LA QUEJA Y DENUNCIA.** El archivo de la queja o denuncia, se realizará mediante acto administrativo motivado suscrito por el Superintendente Delegado para el Control de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en los siguientes casos:

1. Si carece de fundamento para continuar el procedimiento.
2. Inexistencia del hecho.
3. Cuando se requiera al reclamante para que aclare o amplíe la información necesaria para continuar el estudio, y no se obtenga respuesta alguna dentro del término de dos meses, sin perjuicio de que este formule posteriormente una nueva solicitud.
4. Cuando el peticionario desista de su reclamación, caso en el cual la Superintendencia

tendrá la facultad de continuar con la investigación correspondiente si a ello hubiere lugar.

5. Imposibilidad de encontrar o establecer el servicio vigilado.

6. Cuando en la visita de inspección o dentro del término señalado por la Entidad, el servicio vigilado subsane el hallazgo correspondiente.

PARÁGRAFO. El resultado de esta actuación deberá ser comunicado al quejoso y al servicio vigilado, según el caso, en los términos del Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 23. ACUMULACIÓN PARA INSPECCIÓN. Cuando se interpongan varias quejas o denuncias contra un mismo servicio de vigilancia y seguridad privada, y para su resolución se estima conveniente la realización de una sola visita de inspección, el Grupo de Quejas las reunirá y trasladará en su totalidad al Grupo de Inspecciones, con el fin de que sean resueltas dentro de una sola diligencia de inspección. Lo anterior, no obstante que algunas de ellas se encuentren pendientes de respuesta por parte del servicio de vigilancia y seguridad privada requerido.

ARTÍCULO 24. ACUMULACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS. En razón a los principios de celeridad y economía, el Grupo de Quejas podrá acumular las quejas o denuncias cuando se interpongan contra un mismo servicio de vigilancia y seguridad privada y los hechos que la soportan pudieran ser propuestos en la misma queja o denuncia.

ARTÍCULO 25. INFORMACIÓN AL QUEJOSO. Cuando el quejoso solicite a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada información sobre las actuaciones surtidas respecto de la queja o denuncia, el Grupo de Quejas deberá dar respuesta en el término de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la misma, siempre y cuando la información requerida no sea de aquella que goza de reserva legal.

### TÍTULO III.

#### MEDIDAS CAUTELARES.

##### CAPÍTULO I.

##### PRESTADORES NO AUTORIZADOS.



ARTÍCULO 26. PRESTADORES NO AUTORIZADOS. Cuando la queja o denuncia sea interpuesta contra una persona natural o jurídica que realice actividades exclusivas de los vigilados sin la correspondiente autorización expedida por la Superintendencia, el Grupo de Quejas remitirá la misma al Grupo de Inspección para que practique la visita con el fin de determinar la existencia del hecho.



ARTÍCULO 27. MEDIDA CAUTELAR A PRESTADORES NO AUTORIZADOS. Si de la visita realizada por el Grupo de Inspección se comprueba que la queja o denuncia recae sobre un prestador no autorizado por la Superintendencia, el citado Grupo deberá informar de manera inmediata de este hecho al Superintendente Delegado para el Control, a fin de imponer la correspondiente medida cautelar.

El Superintendente Delegado para el Control a través de acto administrativo motivado impondrá

la medida cautelar correspondiente con el fin de evitar la continuidad de la prestación no autorizada de un servicio en aras de garantizar la confianza y seguridad ciudadana.



ARTÍCULO 28. CLASES. Las medidas cautelares que se impongan a los prestadores no autorizados podrán ser de las siguientes clases:

1. Suspensión inmediata de la actividad, bajo apremio de multas sucesivas hasta por 10 salarios mínimos legales mensuales vigentes cada una mientras persista esta situación.
2. Terminación rápida y progresiva de los contratos y servicios desarrollados, mediante intervención especial de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, que garanticen eficazmente los derechos de terceros de buena fe.



ARTÍCULO 29. RECURSOS. Contra el acto administrativo que imponga la medida cautelar a que se refiere el artículo [27](#) de la presente resolución, procede el recurso de reposición y apelación en el efecto suspensivo, en los términos del Código Contencioso Administrativo.

## CAPÍTULO II.

### SERVICIOS VIGILADOS.



ARTÍCULO 30. MEDIDAS CAUTELARES A SERVICIOS VIGILADOS. En caso de ser considerado procedente y pertinente, el Superintendente Delegado para el Control mediante acto administrativo motivado, decretará previo al acto administrativo de apertura del proceso sancionatorio y formulación de pliego de cargos, las medidas cautelares necesarias en aras de suspender la actividad no autorizada en la licencia de funcionamiento adelantada por un servicio vigilado, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 75 del Decreto-ley 356 de 1994.



ARTÍCULO 31. RECURSO. Para verificar las garantías procesales y constitucionales, contra el acto administrativo que impone la medida cautelar a los servicios vigilados, procede el recurso de reposición y apelación, en el efecto devolutivo, en la forma y términos del Código Contencioso Administrativo.

## CAPÍTULO III.

### CONTRATANTES.



ARTÍCULO 32. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS. Las personas naturales, jurídicas o entidades oficiales que contraten servicios de vigilancia y seguridad privada, con empresas que no tengan licencia de funcionamiento, o que ofrezcan o presten servicios no amparados en la licencia, serán sancionadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, con multa que oscilará entre 20 y 40 salarios mínimos legales mensuales vigentes la cual deberá ser consignada en la Dirección General del Tesoro a su favor.



ARTÍCULO 33. RECURSO. Contra el acto administrativo que impone la medida cautelar a los contratantes a los que se refiere el artículo anterior, procede el recurso de reposición y apelación en el efecto suspensivo, en la forma y términos del Código Contencioso Administrativo.

## TÍTULO IV .

### RÉGIMEN SANCIONATORIO.

#### CAPÍTULO I .

##### ASPECTOS GENERALES.



**ARTÍCULO 34. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** <Artículo SUSPENDIDO provisionalmente> Las disposiciones contenidas en el presente Título se aplicarán a todos los servicios de vigilancia y seguridad privada señalados en el artículo 4o del Decreto-ley 356 de 1994 y Decreto 2187 de 2001, que se encuentren bajo la vigilancia, control e inspección de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y que operen en el territorio nacional.

##### Jurisprudencia Vigencia

###### Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra este artículo. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2015-00499-00. Admite la demanda mediante Auto de 22/02/2016. Decreta SUSPENSIÓN PROVISIONAL mediante Auto de 31/07/2019, Consejero Ponente Dr. Roberto Augusto Serrato Valdés.



**ARTÍCULO 35. TITULARIDAD Y COMPETENCIA DE LA POTESTAD SANCIONATORIA.** El Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada y el Superintendente Delegado para el Control, son los titulares de la potestad sancionatoria de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, a que se refiere el Decreto-ley 356 de 1994, el Decreto 2187 de 2001 y Decreto 2355 de 2006, siendo competentes para iniciar y tramitar el correspondiente proceso sancionatorio e imponer las sanciones que correspondan.

##### Jurisprudencia Vigencia

###### Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra este artículo. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2015-00499-00. Admite la demanda mediante Auto de 22/02/2016. Niega suspensión provisional mediante Auto de 31/07/2019, Consejero Ponente Dr. Roberto Augusto Serrato Valdés.



**ARTÍCULO 36. FINALIDAD DEL RÉGIMEN SANCIONATORIO.** <Artículo SUSPENDIDO provisionalmente> El presente régimen sancionatorio tiene como finalidad instruir a los vigilados sobre las disposiciones que regulan la actividad de vigilancia y seguridad privada, fijar criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas, señalar los procedimientos para su cabal aplicación, vigilar el cumplimiento de tales disposiciones, adelantar las investigaciones y diligencias necesarias, e imponer las sanciones a que haya lugar, con el fin de proteger la calidad en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada por parte de las entidades vigiladas.

##### Jurisprudencia Vigencia



## Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra este artículo. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2015-00499-00. Admite la demanda mediante Auto de 22/02/2016. Decreta SUSPENSIÓN PROVISIONAL mediante Auto de 31/07/2019, Consejero Ponente Dr. Roberto Augusto Serrato Valdés.



ARTÍCULO 37. COMPETENCIA CONCURRENTE. En aras de preservar la eficiente prestación del servicio, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en ejercicio de la inspección, vigilancia y control sobre los servicios de vigilancia y seguridad privada, ejercerá su competencia de manera concurrente con las demás entidades del Estado atendiendo la especialidad de cada una de ellas.

## Jurisprudencia Vigencia

### Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra este artículo. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2015-00499-00. Admite la demanda mediante Auto de 22/02/2016. Niega suspensión provisional mediante Auto de 31/07/2019, Consejero Ponente Dr. Roberto Augusto Serrato Valdés.

## CAPÍTULO II.

### PRINCIPIOS Y DEBERES.



ARTÍCULO 38. PRINCIPIOS. <Artículo SUSPENDIDO provisionalmente> La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada orientará su potestad sancionatoria bajo los siguientes principios:

-- Principio de Legalidad. Los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada sólo podrán ser investigados y sancionados por el funcionario competente conforme a las normas preexistentes al hecho investigado, con observancia formal y material de las normas que determinen la ritualidad del proceso.

-- Principio de Tipicidad. La conducta realizada por el servicio vigilado deberá adecuarse a la descrita como falta en el presente acto administrativo.

-- Principio de Antijuridicidad. Para que una falta sea sancionable se requiere que lesione o ponga en peligro el bien jurídicamente tutelado por la normatividad que enmarca los servicios de vigilancia y seguridad privada.

-- Principio de Favorabilidad. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en ejercicio de su facultad sancionatoria aplicará la norma más favorable, aún cuando esta sea posterior, con prelación sobre aquella restrictiva o desfavorable.

-- Principio de Non Bis In Ídem. Los Servicios Vigilados no podrán ser sancionados más de una vez por los mismos hechos, sin perjuicio de las acciones adelantadas por la jurisdicción y demás Entidades Públicas.

-- Principio de Eficacia. En desarrollo de este principio la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada atendiendo las circunstancias, brindará a todos los servicios vigilados la oportunidad, si a ello hubiere lugar, de subsanar los hallazgos encontrados por la Entidad, evitando decisiones que no apunten a garantizar la calidad en la prestación del servicio.

-- Principio de Proporcionalidad. La sanción impuesta debe corresponder a la gravedad de la falta cometida. En la graduación de la sanción deben aplicarse los criterios fijados en el presente acto administrativo.

-- Principio de Buena Fe. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada presumirá la Buena Fe en todas las actuaciones que los vigilados realicen en desarrollo de la prestación del servicio.

-- Principio de Transparencia. Las normas contentivas del Régimen sancionatorio estarán definidas en forma precisa, cierta y concreta, de manera que el investigado las conozca previamente, y la Entidad no pueda obviarlas por estar predefinidas en la norma jurídica que determina el marco de acción de la administración.

#### Jurisprudencia Vigencia

##### Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra este artículo. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2015-00499-00. Admite la demanda mediante Auto de 22/02/2016. Decreta SUSPENSIÓN PROVISIONAL mediante Auto de 31/07/2019, Consejero Ponente Dr. Roberto Augusto Serrato Valdés.



ARTÍCULO 39. APLICACIÓN DE PRINCIPIOS E INTEGRACIÓN NORMATIVA. <Artículo SUSPENDIDO provisionalmente> En la aplicación del proceso sancionatorio prevalecerán los principios rectores contenidos en este acto administrativo, la Constitución Política y la normatividad aplicable al Sector de la Vigilancia y Seguridad Privada. En lo no previsto en esta resolución se aplicará por remisión normativa, lo dispuesto en los códigos Contencioso Administrativo, Penal, de Procedimiento Penal y de Procedimiento Civil en lo que no contravengan la naturaleza del derecho sancionatorio.

#### Jurisprudencia Vigencia

##### Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra este artículo. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2015-00499-00. Admite la demanda mediante Auto de 22/02/2016. Decreta SUSPENSIÓN PROVISIONAL mediante Auto de 31/07/2019, Consejero Ponente Dr. Roberto Augusto Serrato Valdés.



ARTÍCULO 40. DEBERES. Los servicios de vigilancia y seguridad privada observarán en la prestación del servicio los siguientes deberes, los cuales propenden por garantizar la calidad en la prestación del servicio, y su incumplimiento se encuentra tipificado en las faltas señaladas en los artículos [44](#), [45](#) y [46](#) de la resolución.

1. Cumplir la Constitución, la ley y demás normas que regulen la actividad de vigilancia y seguridad privada.

2. En desarrollo de sus actividades, los servicios de vigilancia y seguridad privada, deberán emplear los medios y elementos de acuerdo con los usos autorizados, de manera responsable y en acatamiento de la normatividad vigente.
3. Los servicios de vigilancia y seguridad privada, deberán tener carácter preventivo y disuasivo y no podrán efectuar conductas reservadas a la fuerza pública.
4. Los servicios de vigilancia y seguridad privada, deberán adoptar medidas de prevención y detección apropiadas y suficientes, orientadas a combatir la ilegalidad.
5. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán mantener en forma permanente altos niveles de calidad y eficiencia técnica y profesional en la prestación del servicio.
6. En virtud del principio de solidaridad, los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada deberán pertenecer a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, con el fin de contribuir al objetivo común de la seguridad ciudadana.
7. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán colaborar con la Superintendencia y la Fuerza Pública, mediante el intercambio de información empleando todos los medios a su alcance, para apoyar la consecución de la paz y la seguridad ciudadana.
8. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán estar enfocados a la disminución del riesgo, informando claramente al contratante las condiciones y limitaciones del servicio.
9. Los servicios de vigilancia y Seguridad Privada deberán definir de manera expresa los servicios adicionales en la prestación del servicio en beneficio de los consumidores y de la competencia.
10. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán desarrollar mecanismos apropiados de selección, capacitación y entrenamiento de su personal, priorizando las relaciones humanas, prevención del delito, respeto a los derechos humanos, colaboración con las autoridades y la valoración del individuo.
11. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán conocer y propender por la visibilidad de los clientes de sus servicios para efectos de responsabilidad social y empresarial.
12. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán establecer mecanismos de reconversión y renovación tecnológica.
13. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán cumplir las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
14. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán identificarse adecuadamente de acuerdo a los parámetros establecidos por la normatividad vigente.
15. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán pagar oportunamente la contribución establecida en la Ley.
16. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán proporcionar oportunamente toda la información que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada requiera en ejercicio de sus funciones de control, inspección y vigilancia.

17. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán dar estricto cumplimiento a las normas laborales, de salud ocupacional y de seguridad social vigentes, con el fin de hacer efectivas todas las garantías y derechos de los trabajadores del sector, logrando mantener una relación obrero patronal respetuosa y digna, conservando una alta calidad en la prestación del servicio.

18. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán dar estricto cumplimiento a las normas contables y tributarias vigentes, con el fin de mantener una administración, seria, transparente y confiable del sector.

19. Los servicios de vigilancia y seguridad privada que para la prestación de sus servicios cuenten con medio canino, deberán mantener óptimas condiciones de salubridad y operatividad que garanticen la confianza pública en la prestación del servicio.

20. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán utilizar y emplear las armas y municiones que les han sido autorizadas para la prestación del servicio, en las modalidades autorizadas, conforme a la normatividad vigente sobre armas, teniendo en cuenta todos los protocolos que para su manipulación, transporte, depósito y mantenimiento han sido estipulados por las autoridades competentes.

21. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán dar estricto cumplimiento a los términos pactados en los contratos con los usuarios, atendiendo en debida forma los reclamos que se presenten, garantizando los derechos que tienen en su calidad de consumidores.

22. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán informar oportunamente a la Superintendencia y demás autoridades competentes, las novedades operativas relacionadas con la prestación del servicio.

23. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán desarrollar mecanismos idóneos de supervisión y control interno, por parte del personal a su cargo, manteniendo un excelente nivel en la prestación del servicio.

#### Jurisprudencia Vigencia

##### Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra este artículo. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2015-00499-00. Admite la demanda mediante Auto de 22/02/2016.

Niega suspensión provisional mediante Auto de 31/07/2019, Consejero Ponente Dr. Roberto Augusto Serrato Valdés.

### CAPÍTULO III.

#### DE LA FALTA.



ARTÍCULO 41. FALTA. Constituye falta y por lo tanto da lugar a la acción e imposición de la sanción correspondiente, la incursión en cualquiera de las conductas descritas en los artículos [44](#), [45](#) y [46](#) de la presente Resolución, que conlleve la afectación en la calidad de la prestación del servicio, sin estar amparado en las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en el artículo [65](#) de la presente resolución.

## Jurisprudencia Vigencia

### Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra este artículo. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2015-00499-00. Admite la demanda mediante Auto de 22/02/2016. Niega suspensión provisional mediante Auto de 31/07/2019, Consejero Ponente Dr. Roberto Augusto Serrato Valdés.



ARTÍCULO 42. FORMA DE EJECUCIÓN DE LAS FALTAS. Las conductas señaladas en esta resolución podrán ser cometidas por acción u omisión.

## Jurisprudencia Vigencia

### Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra este artículo. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2015-00499-00. Admite la demanda mediante Auto de 22/02/2016. Niega suspensión provisional mediante Auto de 31/07/2019, Consejero Ponente Dr. Roberto Augusto Serrato Valdés.



ARTÍCULO 43. CLASIFICACIÓN DE LAS FALTAS. <Artículo SUSPENDIDO provisionalmente> Las faltas, en los servicios de vigilancia y seguridad privada, se clasificarán en:

1. Gravísimas.
2. Graves.
3. Leves.

## Jurisprudencia Vigencia

### Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra este artículo . Consejo de Estado, Sección , Expediente No. 11001-03-24-000-2015-00165-00. Admite la demanda mediante Auto de 3 de agosto de 2015. Decreta la SUSPENSIÓN PROVISIONAL mediante Auto de 13 de diciembre de 2017, Consejero Ponente Dr. Hernando Sánchez Sánchez.



ARTÍCULO 44. FALTAS GRAVÍSIMAS. <Artículo SUSPENDIDO provisionalmente> Son faltas gravísimas las siguientes:

1. No contar con el permiso para portar o tener armas para la prestación del servicio.
2. Utilizar, tener o portar armas alteradas.
3. Destinar las armas autorizadas a título personal o a nombre de otros servicios o personas jurídicas para la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada.
4. Desarrollar actividades diferentes a las establecidas en su objeto social.

5. Prestar servicios de vigilancia y seguridad privada en lugares no autorizados, o a terceros en zonas o áreas no autorizadas por la Superintendencia.
6. Prestar servicios de vigilancia y seguridad privada con equipos tecnológicos no autorizados.
7. Desarrollar u ofrecer servicios de vigilancia y seguridad privada, en modalidades y medios no autorizados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
8. En el caso de los Departamentos de seguridad, prestar el servicio de escoltas a personas no autorizadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
9. Prestar el servicio de vigilancia y seguridad privada con personal no capacitado.
10. Expedir certificaciones de capacitación sin haber desarrollado el entrenamiento y capacitación exigido en la normatividad vigente.
11. Expedir certificaciones de capacitación sin estar aprobados los respectivos programas por parte de la Entidad.
12. No elaborar los estados financieros de conformidad con lo exigido en la normatividad vigente.
13. Cobrar una tarifa inferior a la prevista por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, de acuerdo a la normatividad vigente.
14. Ofrecer la prestación de los servicios remunerados por parte de terceros cuando ello no esté expresamente autorizado en la respectiva licencia de funcionamiento.
15. <Numeral NULO>

#### Jurisprudencia Vigencia

##### Consejo de Estado

- Numeral 15. declarado NULO por el Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2011-00429-00 de 15 de mayo de 2014, Consejera Ponente Dra. María Elizabeth García González.

#### Legislación Anterior

##### Texto original de la Resolución 2946 de 2010:

- 15. No cobrar los servicios adicionales conforme a los precios del mercado.

#### Jurisprudencia Vigencia

## Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra esta Resolución. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2017-00392-00. Admite la demanda mediante Auto de 12/12/2019, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López.

- Demanda de nulidad contra este artículo. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2015-00165-00. Admite la demanda mediante Auto de 3 de agosto de 2015. Decreta la SUSPENSIÓN PROVISIONAL mediante Auto de 13 de diciembre de 2017, Consejero Ponente Dr. Hernando Sánchez Sánchez. Revoca la suspensión provisional del numeral 15 -por encontrarse anulado- mediante Auto de 24/05/2018, Consejera Ponente Dra. María Elizabeth García González.



ARTÍCULO 45. FALTAS GRAVES. <Artículo SUSPENDIDO provisionalmente> Son faltas graves las siguientes:

1. No emplear las armas de acuerdo con el uso autorizado en los respectivos permisos.
2. No adoptar las medidas de seguridad necesarias para evitar el hurto, mal uso o pérdida de las armas autorizadas para prestar el servicio.
3. <Numeral NULO>

## Jurisprudencia Vigencia

### Consejo de Estado

- Numeral declarado NULO por el Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2011-00429-00 de 15 de mayo de 2014, Consejera Ponente Dra. María Elizabeth García González.

## Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 2946 de 2010:

3. Incumplir con la relación hombre arma en la prestación del servicio de conformidad con la normatividad vigente.
4. No dar estricto cumplimiento a los términos pactados en los contratos con los usuarios, o abandonar el servicio contratado sin justificación y sin previo y oportuno aviso al usuario.
5. No atender en debida forma los reclamos de los usuarios, o no adoptar las medidas inmediatas que como consecuencia de los mismos sean necesarias.
6. Prestar servicios de vigilancia y seguridad privada en sucursales o agencias no autorizadas por la Superintendencia.
7. En el caso de los Departamentos de Seguridad, prestar el servicio de escolta con un número superior al autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
8. No cumplir con la obligación señalada en el artículo 52 del Decreto-ley 356 de 1994, referente al registro ante la Supervigilancia de las personas naturales o jurídicas que se dediquen a la

fabricación, importación, comercialización, instalación o arrendamiento de equipos para la vigilancia y seguridad privada.

9. No cumplir con la obligación señalada en el artículo 55 del Decreto 356 de 1994, referente a mantener el registro de los usuarios y compradores de equipos de vigilancia y seguridad privada.

10. <Numeral NULO>

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Numeral declarado NULO por el Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2011-00429-00 de 15 de mayo de 2014, Consejera Ponente Dra. María Elizabeth García González.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 2946 de 2010:

10. Comercializar y/o Arrendar equipos tecnológicos de vigilancia y seguridad privada a terceros diferentes a los clientes o usuarios de empresas de vigilancia y seguridad privada.

11. No contar con el personal capacitado para monitoreo de alarmas, en el ciclo de operador de medios tecnológicos debidamente autorizado por la Escuela o Academia de Capacitación correspondiente.

12. Impartir por parte de las escuelas de capacitación programas de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada sin informar previamente a la Entidad sobre el contenido que van a desarrollar los mismos, los medios a utilizar, el personal que será capacitado o el lugar en el cual se impartirá la capacitación o instrucción.

13. Capacitar por parte de las escuelas de capacitación con personal no autorizado por la Superintendencia.

14. Efectuar cambios e inclusión de nuevos socios, fusión, liquidación, cesión y enajenación de las empresas sin autorización de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

15. Realizar el cambio de instalaciones sin solicitar autorización previa a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

16. No mantener permanentemente actualizada la póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual de conformidad con lo exigido en la normatividad vigente.

17. No aplicar procesos de selección del personal para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada.

18. No tener carnetizado el personal de servicio de vigilancia con la credencial expedida por la Superintendencia.

19. No enviar por parte de las sociedades y cooperativas que prestan servicios de vigilancia y seguridad privada, antes del 30 de abril de cada año a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, los estados financieros del año inmediatamente anterior, certificados por el



Representante Legal y el Contador o Revisor Fiscal.

20. No enviar por parte de los Departamentos de Seguridad, los estados financieros discriminando los gastos y los costos destinados a vigilancia y seguridad privada del año inmediatamente anterior.

21. No atender las visitas de inspección ordenadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, sin justa causa.

**22. No asistir a la citación realizada para ser inspeccionado in situ por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, sin justa causa.**

23. Prestar el servicio de vigilancia y seguridad privada sin entrenamiento o reentrenamiento de los caninos de conformidad con la normatividad vigente.

24. No presentar ante la Superintendencia las novedades que se presenten en materia de personal, armamento, equipos y demás medios utilizados, así como la relación de usuarios de acuerdo a lo dispuesto en las normas que regulan la materia.

25. Trasladar el costo del valor de la capacitación al personal operativo vinculado al servicio.

26. No pagar las obligaciones salariales, prestacionales y de seguridad social establecidas en la normatividad laboral vigente.

27. No cumplir, en el caso de cooperativas de trabajo asociado, con el régimen de compensaciones y de seguridad social integral de conformidad con la normatividad vigente.

28. Exceder la jornada laboral de los trabajadores del sector de conformidad con la normatividad vigente.

29. No reconocer las horas extras de conformidad con la legislación laboral vigente.

30. No suministrar la documentación requerida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, sin causa justificada.

31. No contar con instalaciones para el uso exclusivo y específico del servicio de vigilancia y seguridad privada.

#### Jurisprudencia Vigencia

##### Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra este artículo. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2015-00165-00. Admite la demanda mediante Auto de 3 de agosto de 2015. Decreta la SUSPENSIÓN PROVISIONAL mediante Auto de 13 de diciembre de 2017, Consejero Ponente Dr. Hernando Sánchez Sánchez. Revoca la suspensión provisional de los numerales 3 y 10 -por encontrarse anulados- mediante Auto de 24/05/2018, Consejera Ponente Dra. María Elizabeth García González.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

