

RESOLUCIÓN 3831 DE 2011

(junio 17)

Diario Oficial No. 48.122 de 6 de julio de 2011

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Por la cual se modifican algunos artículos de la Resolución [2946](#) de 2010.

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.

EL SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA,

en uso de sus facultades legales y en especial por las conferidas en el Decreto-ley 356 de 1994 y por el Decreto 2355 de 2006, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política de Colombia señaló que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios, entre otros, de eficacia, economía y celeridad.

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 la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, como organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Defensa Nacional, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 2355 de 2006, le corresponde dirigir, coordinar y ejecutar las funciones de control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada.

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.

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 la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada mediante la Resolución [2946](#) del 14 de abril de 2010, modificó la Resolución [2852](#) de 2006; por la cual se unifica el régimen de control, inspección y vigilancia en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, para otorgar las suficientes herramientas a la Entidad, en aras de 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 a efectos de seguir optimizando el cabal desarrollo del régimen sancionatorio establecido por la Supervigilancia en la Resolución [2946](#) de 2010, se hace necesario cambiar unos aspectos del procedimiento allí consignado.

Que respecto a la recepción de quejas y denuncias consagradas en el Título II de la Resolución [2946](#) de 2010, considera este Despacho que es importante direccionar y remitir su trámite a lo establecido en el Libro I, Título I, Capítulos II y III del Código Contencioso Administrativo, para implementar los términos del Derecho de Petición a las Quejas y Denuncias presentadas contra los servicios de vigilancia y seguridad privada.

Que de otra parte, en los artículos [13](#) y [22](#) de la Resolución 2946 del 29 de abril de 2010, se dispuso cuando no existe mérito para iniciar un proceso de carácter sancionatorio, producto de una visita de inspección o queja presentada a la Entidad, que el archivo de la actuación, queja o denuncia se hará a través de acto administrativo motivado, suscrito por el Superintendente Delegado para el Control.

Que teniendo en cuenta que el archivo de la actuación cuando no existe mérito para iniciar un proceso de carácter sancionatorio, es un trámite dentro del mismo procedimiento, el cual puede modificarse por la Administración en pro del cumplimiento de sus fines, se considera pertinente designar en los Coordinadores de los Grupos Internos de trabajo de Inspección, Quejas y Sanciones, la firma del acto administrativo motivado que sustente un archivo.

Que en mérito de lo expuesto y con el fin de continuar con el mejoramiento y agilidad de la actividad de control por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el Superintendente de Vigilancia y Seguridad,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modificar el Título II, Capítulo I y II de la Resolución [2946](#) de 2010, el cual quedará así:

TÍTULO II

RÉGIMEN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

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. 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.

Artículo 16. Término para resolver. 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.

CAPÍTULO II

Recepción, Radicación y Trámite de las Quejas y Denuncias

Artículo 17. Quejas o denuncias incompletas. 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 falten; 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.

Artículo 18. Solicitud de informaciones o documentos adicionales. 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.

Artículo 19. Desistimiento de la queja o denuncia. 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.

Artículo 20. Estudio. 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.

(...)

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.



ARTÍCULO 2o. <Ver modificaciones directamente en la Resolución 2946 de 2010>

Modificar parcialmente el artículo [13](#) de la Resolución 2946 de 2010, el cual quedará así:

“**Artículo 13.** Archivo de la Actuación. 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”.



ARTÍCULO 3o. <Ver modificaciones directamente en la Resolución 2946 de 2010>
Modificar parcialmente el artículo [22](#) de la Resolución 2946 de 2010, el cual quedará así:

“**Artículo 22.** Archivo de la Queja o Denuncia. 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”.



ARTÍCULO 3o. <sic, es 4>. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra ella no procede recurso alguno.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 17 de junio de 2011.

El Superintendente,

LUIS FELIPE MURGUEITIO SICARD.



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

