

RESOLUCION 357 DE 2002

(febrero 14)

Diario Oficial No. 44.736, de 11 de marzo de 2002

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Por medio de la cual se modifica el manual de procedimientos y se fijan los criterios técnicos y jurídicos para el trámite y procedimiento de las quejas formuladas ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en desarrollo de sus actividades.

El Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada,

en ejercicio de las facultades legales contempladas en la Ley [190](#) de 1995 artículo 53 y ss en armonía con el Decreto 2453 de 1993 y Decreto 356 de 1994, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 190 en su artículo [53](#), ordena que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad y asigna a la Oficina de Control Interno la vigilancia para que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes;

Que de conformidad con lo ordenado por el artículo 4o. numeral 19 del Decreto 2453 de 1993, corresponde a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada atender los reclamos de la ciudadanía sobre los servicios de vigilancia y seguridad privada prestados por las entidades vigiladas y las denuncias sobre la prestación de este servicio por personas naturales o jurídicas no autorizadas;

Que dentro de las funciones del Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada establecidas en el artículo 6o. numerales 1, 10 y 18, del mencionado Decreto están, entre otras, la de dirigir y señalar las políticas generales de esta entidad; reasignar y distribuir competencias entre las diferentes dependencias cuando sea necesario para el mejor desempeño y expedir los actos administrativos y demás normas complementarias, así como los reglamentos y manuales instructivos que sean necesarios para el cabal cumplimiento de las funciones de la entidad;

Que en cumplimiento de los anteriores preceptos legales y en especial del artículo 20 numerales 20 al 22 del Decreto 2453 de 1993, se establece que dentro de las funciones de la Secretaría General de esta entidad deberá mantenerse un servicio de atención de quejas, e información y consulta sobre los servicios de vigilancia privada en forma permanente para la ciudadanía, el cual se encargará de tramitar las quejas, denuncias y reclamos presentados por el público a fin de que se realice el proceso legal de comprobación, adopción de correctivos y aplicación de sanciones a que hubiere lugar y hacer el seguimiento a los reclamos presentados por la ciudadanía e informar a los reclamantes las acciones realizadas por la Superintendencia para atenderlos;

Que de conformidad con lo establecido en el artículo [54](#) de la Ley 190 de 1995, le corresponde a la Secretaría General de la entidad, informar periódicamente al Superintendente, sobre el desempeño de sus funciones, referente a las quejas, denuncias o reclamos que se presenten ante la Entidad;

Que para el desarrollo de dicha función se creó un Grupo Interno de Trabajo, para recepcionar, adelantar el trámite y resolver las quejas, denuncias y reclamos presentados por el público en general a través de la Oficina de Quejas y Reclamos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, por medio de la Resolución número 3025 del 30 de mayo de 1996;

Que a través de las distintas Regionales de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada ubicadas en las ciudades de Cali, Medellín, Bucaramanga, Ibagué y Barranquilla también se prestará la colaboración pertinente en el trámite de las quejas y reclamos, de acuerdo con las facultades asignadas o delegadas;

Que con fundamento en las anteriores consideraciones, se hace necesario formular una serie de previsiones en relación con las funciones de control, inspección y vigilancia otorgadas en virtud del Decreto 2453 de 1993 y Decreto 356 de 1994 a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada;

Que se hace necesario definir el trámite y/o procedimiento interno que debe seguir una queja o reclamo, presentada por la ciudadanía en la Oficina de Quejas y Reclamos.

Por lo anterior,

RESUELVE:

CAPITULO I.

ASPECTOS GENERALES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. El objeto de la presente Resolución es establecer e implementar el trámite y/o procedimiento interno de una queja o reclamo, que se presente ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en relación con los servicios y la Industria de la Vigilancia y la Seguridad Privada, como misión de la entidad.



ARTÍCULO 2o. CONCEPTO. Entiéndese por queja, denuncia o reclamo toda comunicación oral o escrita, mediante la cual se informa sobre uno o varios hechos que puedan representar violación a los principios, deberes y obligaciones, que se derivan de la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada o el ejercicio de la misma.



ARTÍCULO 3o. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS, DENUNCIAS O RECLAMOS. Las quejas, denuncias o reclamos se pueden presentar de las siguientes formas:

Por escrito: Aquellas que la ciudadanía radica en el Centro de Documentación de esta entidad o la dependencia que haga sus veces.

A través de correo electrónico: Son aquellas que llegan al correo electrónico de cualquier dependencia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, vía internet.

Vía Telefax: Son aquellas quejas y reclamos que llegan ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, mediante transmisión de datos por línea telefónica.

Vía telefónica: Son aquellas que se reciben por medio de una línea telefónica gratuita, en la Oficina de Quejas y Reclamos de esta Entidad.

Oral: Son aquellas quejas o reclamos, que los ciudadanos formulan ante la Oficina de Quejas y Reclamos de la Superintendencia, con relación al cumplimiento de la misión de esta Entidad.

En cualquiera de la forma en que se presente la queja, denuncia o reclamo debe identificarse plenamente el quejoso, excepto cuando el ciudadano solicite, se mantenga en reserva su identidad; indicando el domicilio del respectivo servicio denunciado y la dirección donde recibirá las notificaciones correspondientes a la investigación administrativa que se adelante por esta entidad.

CAPITULO II.

RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.

TITULO I.

RECEPCION Y RADICACION.



ARTÍCULO 4o. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN. La queja o reclamo será recepcionada en La Oficina de Quejas y Reclamos, quien la radicará otorgándole un número consecutivo que pertenece a dicha dependencia y la cual debe de contener los siguientes datos, entre otros:

1. Fecha y hora de recibo de queja o reclamo.
2. Número de Radicación.
3. Nombre del quejoso o reclamante y su identificación, cuando éste no solicite la reserva de identidad.
4. Lugar de procedencia.
5. Relación sucinta de la queja o reclamo.
6. Número de anexos identificados.
7. Nombre de la empresa o servicio.
8. Domicilio de la empresa o servicio.
9. Número telefónico de la empresa o servicio.
10. Listado de usuarios.
11. Dirección de puestos de trabajo.

Cuando la queja, denuncia o reclamo se recepcione por la Oficina de radicación de esta Entidad (Centro de Documentación) la misma será remitida a la Oficina de Quejas y Reclamos para su radicación y trámite respectivo, quienes informarán de manera inmediata, el número de radicación de la queja o reclamo dada por esta oficina, a la Oficina de Radicación, para su correspondiente registro.



ARTÍCULO 5o. TRÁMITE PARA LAS QUEJAS Y RECLAMOS. Una vez recepcionada la queja, o reclamo, La Secretaría General – Oficina de Quejas y Reclamos efectuará el estudio

previo, con el fin de examinar si se trata de un servicio de vigilancia y seguridad privada legal o ilegal.

PARÁGRAFO. Tratándose de una petición que se encuentre dirigida a otra entidad, la Secretaría General – Oficina de Quejas y Reclamos hará el traslado de las diligencias a quien tenga la competencia para el efecto. No obstante si encuentra que con dicha queja o reclamo se transgrede alguna disposición relacionada directamente con el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, asumirá la competencia a fin de adelantar las diligencias correspondientes.



ARTÍCULO 6o. IMPLEMENTACIÓN BASE DE DATOS. Con el fin de efectuar un seguimiento a las diferentes quejas, denuncias o reclamos presentados, la Secretaría General – Oficina de Quejas y Reclamos en coordinación con la Oficina de Informática y Sistemas, implementará una base de datos que permita el acceso de cada una de las dependencias y/o Regionales involucradas con el trámite donde se consignarán por escrito las diferentes actuaciones que se realicen con respecto a las quejas, de tal manera que se le pueda hacer seguimiento de manera ágil, oportuna y que sea de fácil consulta por parte de esa dependencia para que se mantenga permanentemente informados a los peticionarios y la ciudadanía en general.

TITULO II.

SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA LEGALMENTE CONSTITUIDO.



ARTÍCULO 7o. TRÁMITE. Recibida la queja o reclamo, por la Secretaría General Oficina de Quejas y Reclamos, ésta podrá adelantar las actuaciones pertinentes, tendientes a comprobar los hechos contenidos en la misma.

En todo caso, dentro de las anteriores actuaciones, este Despacho no resolverá situaciones jurídicas particulares.



ARTÍCULO 8o. TÉRMINOS. El servicio de vigilancia tendrá un término de quince (15) días hábiles a partir de la fecha del envío de la comunicación para dar respuesta al requerimiento realizado por la Secretaría General – Oficina de Quejas y Reclamos.

Si el respectivo servicio no contesta dentro de los términos señalados para el efecto, la Secretaría General – Oficina de Quejas y Reclamos, dentro de los quince (15) días siguientes dará traslado al Superintendente Delegado para la Inspección y Control, para lo de su competencia.



ARTÍCULO 9o. EVALUACIÓN. Contestado el requerimiento, la Secretaría General Oficina de Quejas y Reclamos, efectuará el estudio pertinente, a fin de determinar lo siguiente:

a) Analizados los argumentos y pruebas aportadas por el servicio denunciado, la Secretaría General – Oficina de Quejas y Reclamos hará el envío de la queja con sus anexos al Superintendente Delegado para la Inspección y Control, recomendando lo pertinente;

b) Cuando se presente alguno de los eventos del artículo décimo (10) de esta resolución, se procederá al archivo de las actuaciones.



ARTÍCULO 10. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN O ARCHIVO DE QUEJAS.

Corresponde a la Secretaría General por intermedio de la Oficina de Quejas y Reclamos tramitar las quejas, denuncias o reclamos de la ciudadanía interpuestos ante la Superintendencia, procediendo al archivo de las mismas en los siguiente eventos:

1. Cuando los hechos materia de la queja no sea de competencia de esta entidad.
2. Cuando se requiera al quejoso para que complete la información necesaria mínima para las indagaciones y no se obtenga respuesta alguna, dentro del término previsto en el artículo [13](#) del Código Contencioso Administrativo, evento en el cual se entenderá que el peticionario, quejoso o reclamante, ha desistido de la solicitud.
3. Cuando hay desistimiento.

TITULO III.

SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA NO AUTORIZADOS.



ARTÍCULO 11. TRÁMITE. Cuando se trate de una queja, o reclamo contra una persona natural o jurídica que realice actividades exclusivas de los vigilados, sin contar con la respectiva credencial o licencia de funcionamiento, la Secretaría General – Oficina de Quejas y Reclamos, remitirá de manera inmediata la queja interpuesta al Superintendente Delegado para la Inspección y Control, para lo de su cargo.

TITULO IV.

ACTUACION EN LAS DIRECCIONES REGIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.



ARTÍCULO 12. RADICACIÓN. Las Direcciones Regionales de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, al momento de recepcionar una queja o reclamo, deberán de manera inmediata, remitirla a la Secretaría General Oficina de Quejas y Reclamos para su correspondiente trámite, informando de este hecho al peticionario.

La Secretaría General Oficina de Quejas y Reclamos, informará de manera inmediata a las Oficinas Regionales, el número de radicación de la queja o reclamo y al quejoso le indicará el trámite a seguir sobre la misma.

TITULO V.

PETICIONES INCOMPLETAS.



ARTÍCULO 13. En caso de que el contenido de la queja o reclamo no incorpore la totalidad de la información necesaria e indispensable para proceder con la investigación administrativa prevista, la Oficina de Quejas y Reclamos mediante oficio requerirá al quejoso o reclamante según el caso, para que aporte a información solicitada a fin de continuar con el trámite pertinente.

PARÁGRAFO. Si dentro de los dos (2) meses siguientes al envío del oficio, el peticionario no se pronuncia, ni anexa la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o

reclamo. En consecuencia la Oficina de Quejas y Reclamos efectuará el archivo de la diligencia, sin perjuicio de que el interesado formule posteriormente una nueva solicitud.

TITULO VI.

INFORMES AL PETICIONARIO.



ARTÍCULO 14. INFORMACIÓN. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada por intermedio de la Secretaría General – Oficina de Quejas y Reclamos, informará al peticionario en los siguientes casos:

- a) Haber recibido la queja o reclamo e informar que asumirá la competencia sobre la misma;
- b) Comunicar los resultados de la actuación administrativa adelantada en la Secretaría General – Oficina de Quejas y Reclamos;
- c) Cuando el quejoso o reclamante solicite alguna información adicional sobre el estado de la investigación adelantada y que no esté sujeta a reserva legal.

TITULO VII.

DISPOSICIONES COMUNES.



ARTÍCULO 15. ACUMULACIÓN DE ACTUACIONES. Cuando la Secretaría General Oficina de Quejas y Reclamos realice el traslado de quejas a la delegada para la Inspección y Control, simultáneamente, enviará todas las quejas que allí se encuentren contra un mismo servicio, salvo las pendientes de contestación de requerimiento o evaluación, si fuere el caso, a fin de que dentro de una sola diligencia inspectiva se resuelvan las mismas.



ARTÍCULO 16. En los aspectos no contemplados en esta resolución se seguirá el procedimiento previsto en el Código Contencioso Administrativo y el Código de Procedimiento Civil, en lo pertinente.



ARTÍCULO 17. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, especialmente el numeral 16 del artículo 1o. de la Resolución número 276 del 1o. de febrero de 2001.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C., a 14 de febrero de 2002.

El Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada (E.),

Jaime Enrique Garzón Rodríguez.



Última actualización: 5 de julio de 2020

