

RESOLUCION 01245 DE 2004

(abril 19)

Diario Oficial No. 45.535, de 30 de abril de 2004

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Por la cual se actualiza el manual de procedimientos del proceso de recepción, trámite y resolución de las quejas y reclamos formulados por la ciudadanía ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, y se dictan otras disposiciones.

LA SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA,

en uso de las facultades legales contempladas en la Ley 190 de 1995, artículo [53](#) y subsiguientes, en concordancia con el Decreto 2453 de 1993, artículo 4o, numeral 19, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 190, en su artículo [53](#), dispone que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, y señala que el control de esta atención deberá ser ejercido por la Oficina de Control Interno;

Que la Ley 489 de 1998, numeral 10, artículo [17](#), hace énfasis sobre la necesidad de identificar apoyos administrativos orientados a mejorar la atención a los usuarios y a la resolución oportuna y efectiva de sus quejas y reclamos;

Que de conformidad con lo ordenado en el artículo 4o, numeral 19, Decreto 2453 de 1993, es función de 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 el precitado decreto-ley establece en su artículo 20, numerales 20 al 22, que dentro de las funciones de la Secretaría General de la Superintendencia se encuentra la de mantener un servicio de atención de quejas, consulta e información sobre los servicios de vigilancia privada en forma permanente para la ciudadanía. Además, dispone tramitar las quejas, denuncias y reclamos de la ciudadanía, como también hacer el seguimiento respectivo, e informar a los reclamantes las acciones realizadas por la Superintendencia para atenderlos;

Que dentro de las funciones del Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada, en el mencionado decreto (artículo 6o numerales 1, 10 y 18), están, entre otras, la de dirigir y señalar las políticas generales de la 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 de conformidad con lo normado en el artículo 29 del Decreto 2453 de 1993, el Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada, podrá establecer grupos de trabajo, sin que con ello se modifique la estructura orgánica de la Superintendencia;

Que mediante Resolución 0277 del 2001, se adoptó el Manual de Normas y Procedimientos de la Secretaría General -Grupo de Quejas y Reclamos-, la cual en su artículo 3o indica la forma de actualizar y modificar los procedimientos adoptados. Igualmente, la Resolución 0278 de 2001, por la cual se establecen directrices y mecanismos para el mejoramiento continuo de los procedimientos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, artículo 1o, numeral 6, establece la manera de efectuar las mejoras o modificaciones a los procedimientos, los cuales deben orientarse hacia la eficiencia, eficacia, economía, celeridad y cumplimiento de las normas que regulan el mejoramiento continuo;

Que cumplidos los procedimientos señalados en las citadas resoluciones se acordó, según acta suscrita por la Secretaría General, el Jefe de la Oficina de Control Interno, el Jefe de la Oficina de Planeación y el Superintendente Delegado para la Inspección y Control, modificar el procedimiento de recepción, trámite y resolución de quejas y reclamos, habiéndose recomendado al Superintendente reasignar la función de este proceso en cabeza de la Superintendencia Delegada para la Inspección y Control, dado que esta dependencia ejerce las funciones básicas de inspección y control y el proceso sancionatorio. Para tal efecto, se asignarán las funciones a un grupo interno de trabajo;

Que en mérito de lo expuesto este despacho,

RESUELVE:

CAPITULO I.

ASPECTOS GENERALES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. El objeto de la presente resolución es establecer con carácter obligatorio los procedimientos que se deben seguir en el proceso de recepción, trámite y resolución de las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, como también determinar los criterios técnicos y jurídicos necesarios para tal fin.

ARTÍCULO 2o. CONCEPTO. Entiéndese por queja, denuncia o reclamo toda manifestación escrita u oral por parte de los ciudadanos, mediante la cual comunican a la Superintendencia uno o varios hechos que representan o pueden representar violación a las normas, principios, deberes y obligaciones que rigen la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, o el ejercicio de la actividad de vigilancia y seguridad privada.

ARTÍCULO 3o. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS DENUNCIAS O RECLAMOS. Las quejas, denuncias o reclamos se pueden presentar de la siguiente forma:

- Escritas: Son aquellas que la ciudadanía radica directamente ante el Centro de Quejas y Reclamos, o que llegan vía correo al Centro de Atención al Ciudadano.

- Orales: Son aquellas que los ciudadanos formulan ante el Centro de Quejas y Reclamos de la Superintendencia.

- Vía internet: Son aquellas que llegan al correo electrónico de cualquier dependencia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

- Vía telefax: Son aquellas que llegan mediante transmisión de datos por línea telefónica.

- Vía telefónica: Son aquellas quejas que se reciben por medio de línea telefónica gratuita en el Centro de Quejas y Reclamos de la entidad o cualquiera de sus dependencias.

PARÁGRAFO 1o. Cualquiera que sea la forma de presentación de la queja, denuncia o reclamo deberá contener al menos, los siguientes datos: Identificación plena del quejoso (excepto cuando el ciudadano solicite se mantenga en reserva su identidad); lugar de procedencia; nombre, domicilio y número telefónico del respectivo servicio denunciado; relación sucinta de la queja, denuncia o reclamo y número de folios anexos; lugar donde recibirá notificaciones. En coordinación con la Oficina de Planeación, se diseñarán los formatos correspondientes.

PARÁGRAFO 2o. Cuando se trate de un servicio sin licencia, además de la información anterior, se solicitará, de ser posible, un listado de usuarios; dirección de los puestos de trabajo donde presta servicio el denunciado, y un contrato de prestación de servicio de alguno de los usuarios del servicio no autorizado.

PARÁGRAFO 3o. Si la queja, denuncia o reclamo tiene el carácter de anónimo, pero reúne la información de los párrafos anteriores se le dará curso normal. Aún mas, si no es completa la información, pero dados los indicios se dará inicio a las investigaciones pertinentes.

CAPITULO II.

RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESOLUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 4o. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN. La queja o reclamo será recepcionada en el Centro de Quejas y Reclamos, el cual le asignará un número de radicación consecutivo que llevará dicha dependencia; indicando fecha, hora de recibo y firma de quien recibe. La radicación se hará en forma inmediata a la presentación del escrito correspondiente; es decir, no podrá efectuarse en fecha diferente de aquella en que se verificó el recibo físico.

PARÁGRAFO 1o. Cuando la queja, denuncia o reclamo se recepcione en el Centro de Atención al Ciudadano - Radicación - por correspondencia, se dará traslado al Centro de Quejas y Reclamos, para que este le informe al quejoso el recibo, número de radicación y el tratamiento que se le dará a la queja o reclamo.

PARÁGRAFO 2o. Cuando la queja denuncia o reclamo no reúna la información indicada en los párrafos primero y segundo del artículo tercero de la presente resolución, de todas maneras se radicará y dejará constancia de este hecho en el escrito contentivo de la misma, en la copia que debe entregarse a quien hace la presentación, como también en el registro de radicación.

PARÁGRAFO 3o. El Centro de Quejas y Reclamos mantendrá y administrará un registro actualizado de radicación, cuyo formato será diseñado en coordinación con la Oficina de Planeación.



ARTÍCULO 5o. TRÁMITE PARA LA QUEJA O RECLAMO. Una vez recepcionada la queja o reclamo el Centro de Quejas y Reclamos efectuará el estudio correspondiente, orientado a establecer en primera instancia, si se trata de un vigilado o un servicio de vigilancia y seguridad privada ilegal, y se seguirá el siguiente procedimiento:

1. Servicio de vigilancia y seguridad privada legal: Si del análisis que se efectúe a la queja o reclamo se establece que los hechos denunciados son susceptibles de darles solución a través de un requerimiento a la empresa, se procederá a conminar, perentoriamente, al correspondiente servicio dándole un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de entrega por parte del correo certificado. Si el respectivo servicio no contesta dentro del término señalado, o no es satisfactoria la respuesta; según el análisis que se realice, se consultará la actuación a seguir al Superintendente Delegado para la Inspección y Control.

- Si los argumentos y las pruebas aportadas por el denunciado desvirtúan la queja o reclamo, el Centro de Quejas y Reclamos procederá a dictar auto de archivo.

- Si el asunto amerita una visita de inspección o investigación, se dará traslado a la Dirección de Inspección e Investigación, para lo de su competencia, la cual le dará prelación a estos asuntos. Para ello, se remitirá el expediente con los antecedentes incluyendo las actuaciones realizadas por el Centro de Quejas y Reclamos.

- Una vez realizada la visita de inspección, dentro de los términos establecidos, el Director de Inspección e Investigación, rendirá el informe ejecutivo a que hubiere lugar sobre las posibles transgresiones, y efectuará las recomendaciones que el caso requiera de acuerdo con la naturaleza del mismo.

- Cuando se trate de una queja de origen laboral contra un servicio de vigilancia y seguridad privada, se dará traslado inmediatamente al Ministerio de Protección Social, solicitándole informe a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada la conclusión del asunto enviado.

2. Servicio ilegal: Cuando la queja, denuncia o reclamo sea contra una persona natural o jurídica que realice actividades exclusivas de los vigilados, es decir, sin licencia de funcionamiento (servicio ilegal o no autorizado), el Centro de Quejas y Reclamos remitirá la queja a la Dirección de Inspección e Investigación para los fines consiguientes.

PARÁGRAFO 1o. Cuando se evidencie que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada no es la entidad competente para resolver la queja, denuncia o reclamo, se indicará esta situación a la persona que hace la presentación, precisando el organismo ante el cual procede la petición. Sin embargo, si el interesado insiste, se radicará dejando constancia de este evento. El Centro de Quejas y Reclamos mediante oficio dará traslado a la entidad competente y enviará copia de ello al ciudadano. Del mismo modo, se procederá a darle traslado al organismo competente, cuando la queja denuncia o reclamo hubiese sido recibida a través del correo.

PARÁGRAFO 2o. Si la petición ha sido recibida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada por remisión efectuada por otra entidad u organismo que expresa su falta de competencia se seguirá el trámite normal; es decir, se radicará, se le dará aviso al interesado y continuará los pasos subsiguientes.



ARTÍCULO 6o. ARCHIVO DE QUEJAS. Se procederá a disponer el archivo de la queja mediante auto suscrito por el Superintendente Delegado para la Inspección y Control, en los siguientes casos:

- Si se carece de fundamento para continuar procedimiento diferente.

- Cuando se requiera al reclamante para que aclare o amplíe la información necesaria para continuar el proceso, y no se obtenga repuesta alguna dentro del término previsto en el artículo 13 del Código Contencioso Administrativo, caso en el cual se entenderá que el peticionario ha desistido de la solicitud, sin perjuicio de que este formule posteriormente una nueva solicitud.

- Cuando el peticionario desista de su reclamación.



ARTÍCULO 7o. SEGUIMIENTO. El Centro de Quejas y Reclamos, ejercerá permanentemente control de las quejas, denuncias y reclamos recibidos. Para ello, en coordinación con la Oficina de Informática y Sistemas, organizará una base de datos que permita a cada una de las dependencias registrar su actuación referente a la queja, denuncia o reclamo.



ARTÍCULO 8o. INFORMACIÓN SOBRE EL RESULTADO DE LA QUEJA POR PARTE DE LAS DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO. Toda dependencia de la Superintendencia implicada en el proceso del trámite y resolución de la queja, además de los registros en la base de datos respectiva, deberá informar al Centro de Quejas y Reclamos el producto de su actuación, con el fin de informar al quejoso el resultado de su reclamación. Igualmente, brindará apoyo inmediato al citado centro cuando este requiera de un documento o información necesario para responder la queja o reclamo.



ARTÍCULO 9o. RESPUESTA AL PETICIONARIO. El Centro de Quejas y Reclamos dará cuenta, por escrito, de las actuaciones y resultado final al quejoso o reclamante, en el plazo correspondiente, a través de correo certificado o por correo electrónico a la dirección señalada. En caso de ser devuelta por el correo o no fuere posible la comunicación por otro medio, el Centro de Documentación certificará el motivo de la devolución, con el fin de que el Centro de Quejas y Reclamos proceda a fijar copia de la respuesta en una cartelera de la entidad, por el término de cinco (5) días hábiles, y del análisis que se realice se decidirá si continúa el proceso o se ordena su archivo.



ARTÍCULO 10. ACUMULACIÓN DE ACTUACIONES. Cuando se interpongan varias quejas contra un mismo servicio de vigilancia y seguridad privada y si para su resolución se estima conveniente la realización de una visita de inspección, el Centro de Quejas y Reclamos las reunirá y trasladará en su totalidad a la Dirección de Inspección e Investigación, 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.

CAPITULO III.

DISPOSICIONES COMUNES.



ARTÍCULO 11. TÉRMINO PARA RESOLVER. Según la naturaleza y origen de la queja, denuncia o reclamo que se formulen ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el Centro de Quejas y Reclamos cumplirá los términos máximos siguientes:

1. Información al quejoso sobre el recibo y tratamiento que se le dará a su queja, denuncia o reclamo: Cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la petición.

2. Respuesta al peticionario sobre una queja, denuncia o reclamo que implique requerimiento al servicio de vigilancia y seguridad privada: Quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la respuesta al requerimiento.

3. Información al peticionario sobre las diferentes actuaciones surtidas en cada una de las etapas del proceso: Cinco (5) días hábiles después de la actuación.



ARTÍCULO 12. ESTADÍSTICAS E INFORMES. El responsable del Centro de Quejas y Reclamos llevará los registros estadísticos correspondientes a: Servicios sobre los cuales se presente el mayor número de quejas y reclamos; naturaleza y origen de los mismos; si la queja es contra vigilados o contra servicios no autorizados; tiempo promedio para resolver la queja, y demás que se le señalen. Del mismo modo, presentará mensualmente un informe de gestión al Superintendente Delegado para la Inspección y Control y un consolidado trimestral a la Oficina de Planeación, en el formato que esta diseñe para tal efecto, sin perjuicio de los informes periódicos que se le soliciten.



ARTÍCULO 13. CONTROL. El control de las quejas, denuncias o reclamos estará a cargo de la Oficina de Control Interno de la Superintendencia, la cual presentará al Superintendente un informe semestral, referente a las debilidades del Sistema de Control Interno del Centro de Quejas y Reclamos.



ARTÍCULO 14. PROHIBICIONES. De conformidad con el artículo [35](#), numeral 8, del Código Disciplinario Unico: A todo funcionario público le esta prohibido: "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a las solicitudes de las autoridades".



ARTÍCULO 15. ARCHIVO. Una vez finalizada la actuación definitiva los expedientes que contienen las quejas y reclamos serán entregados al Centro de Documentación de la Superintendencia para su conservación correspondiente.

CAPITULO IV.

RESPONSABLES DE LA RECEPCIÓN, TRÁMITES Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA.



ARTÍCULO 16. RESPONSABLES. Reasignar la función de recepción, trámite y resolución de las quejas, denuncias y reclamos presentadas por la ciudadanía a la Superintendencia Delegada para la Inspección y Control, para lo cual se crea el Centro de Quejas y Reclamos a cargo de un funcionario del nivel profesional y un funcionario del nivel asistencial, que serán asignados por el Delegado para la Inspección y Control, con las siguientes funciones:

- Recibir y tramitar las quejas, denuncias o reclamos que formulen los ciudadanos.
- Hacer seguimiento a las quejas, denuncias y reclamos recibidos, e informar a los reclamantes las acciones realizadas por la Superintendencia para atenderlos.
- Llevar las estadísticas y registros correspondientes a las quejas, denuncias y reclamos.

- Elaborar y presentar los informes periódicos señalados en la presente resolución y los que se le requieran.
- Atender la línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía y llevar los registros con respondientes, según lo dispone el artículo [49](#) de la Ley 190 de 1995.
- Responder por la seguridad y conservación de los archivos y elementos de la dependencia a su cargo.
- Preparar los autos de archivo de las quejas y reclamos.
- Las que le delegue el superintendente Delegado para la Inspección y Control.



ARTÍCULO 17. En los aspectos no contemplados en la presente resolución se aplicarán las disposiciones del Código Contencioso Administrativo y el Código de Procedimiento Civil, en lo pertinente.



ARTÍCULO 18. La presente resolución rige a partir de su fecha de publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C., a 19 de abril de 2004.

La Superintendente (E.),

ANGELA MARÍA MORA SOTO.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2019

