

• **OBJETIVO PROCEDIMIENTO**

Gestionar reclamos contra Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, mediante el estudio de las conductas irregulares de los servicios vigilados y/o ilegales, con el fin de dar trámite oportuno y efectivo a la ciudadanía.

• **ALCANCE**

Inicia desde la recepción de las quejas o reclamos, derivadas de una conducta irregular por parte de un servicio vigilado autorizado o no autorizado, o vulnerabilidad del artículo 74 del decreto Ley 356 de 1994, a través de sede electrónica o punto de radicación a la dependencia correspondiente o actuación, así como el registro en la base de datos.

ID ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Recibir queja o reclamo	Desde el Grupo de Atención al Usuario se recibe la queja o reclamo clasificada como "Investigación Administrativa Preliminar - Queja". Luego se verifican los documentos que soportan dicha queja o reclamo, y se determina si corresponde a un reclamo contra Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada. * Si la queja o reclamo NO corresponde a un reclamo contra los servicios de vigilancia y seguridad privada, pasa a Actividad 2. * Si la queja o reclamo corresponde a un reclamo contra servicios de vigilancia y seguridad privada, continúe con la Actividad 3.	Coordinador del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	Trazabilidad Gestor Documental
2	Devolver queja o reclamo al Grupo de Atención al Usuario	Debido a que la queja o reclamo no es facultad del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares, se devuelve al Grupo de Atención al Usuario para que se le asigne a la dependencia pertinente para su gestión. Fin de Procedimiento.	Coordinador del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	Trazabilidad Gestor Documental
3	Tipificar la Queja	El Coordinador lee, analiza y tipifica el reclamo contra el Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada para dar instrucciones pertinentes al profesional que la gestionará preliminarmente; luego le remite al Auxiliar para el Apoyo de Seguridad y Defensa, quien realiza el reparto de los reclamos al profesional.	Coordinador del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	Trazabilidad Gestor Documental
4	Identificar si existe una respuesta asociada a un expediente anterior	* Si en la Sede Electrónica o Punto de Radicación se recepciona una respuesta a un requerimiento, o a una ampliación en la información del reclamo, pasa a Actividad 5. * De lo contrario, pasa a Actividad 6.	Auxiliar de Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	Trazabilidad Gestor Documental Base de datos - Grupo de investigaciones administrativas preli 210-002
5	Asociar y/o relacionar respuesta de requerimiento al expediente padre	El Auxiliar para el Apoyo de Seguridad y Defensa del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares deberá asociar y/o relacionar respuesta allegada al expediente padre desde la oficina	Auxiliar de Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	Trazabilidad Gestor Documental Base de datos - Grupo de investigaciones administrativas preli 210-002

	virtual. Pasa a Actividad 6.		Base de datos descongestión - Grupo de investigaciones administrativas FOR-GCI-210-003
6	<p>Actualizar Base de Datos y Remitir Quejas o Reclamos a Profesional para Estudio</p> <p>Registrar la información en la respectiva Base de datos y designar a un profesional para que continúe con el proceso</p>	Auxiliar de Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	<p>Trazabilidad Gestor Documental</p> <p>Base de datos - Grupo de investigaciones administrativas preliminares FOR-GCI-210-002</p> <p>Base de datos descongestión - Grupo de investigaciones administrativas FOR-GCI-210-003</p>
7	<p>Realizar el estudio del caso preliminarmente y proyectar oficio o memorando</p> <p>Se realiza el estudio específico para cada uno de los casos en particular, teniendo en cuenta las instrucciones dadas por el coordinador y el auxiliar; y se empieza el trámite preliminar a los reclamos, teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Si es un caso que no es competencia de esta Entidad, proyectar Oficio Informando los límites de la Competencia de la Entidad dirigido al quejoso.</li> <li>* Si dentro del estudio se requiere una ampliación de la información de la queja o reclamo, se emite a través de un oficio al reclamante solicitándole la ampliación de la información indicando los límites en la competencia de la entidad y el procedimiento a seguir conforme a la normatividad vigente.</li> <li>* Si existe un caso de hurto, tarifas, condiciones laborales, ilegalidad en la prestación del servicio, o en caso de asambleas, nombramiento de órganos directivos o estatutos de cooperativas se requiere a las cooperativas. Para lo cual, se proyecta oficio dirigido al Servicio Vigilado para atender los requerimientos del Quejoso. De igual manera, se proyecta un Oficio dirigido al Quejoso, en el cual se comunica el estado actual de la queja interpuesta.</li> <li>* Si el caso en cuestión puede ser resuelto directamente por el Servicio Vigilado, se proyecta oficio dirigido al Servicio Vigilado para atender el caso presentado. De igual manera, se proyecta un Oficio dirigido al Quejoso o se da copia de lo actuado al Quejoso, por medio del cual se comunica el estado actual de la queja interpuesta.</li> <li>* Si el caso requiere ser trasladado al Grupo de Inspección, se proyecta memorando dirigido al Grupo de Inspección para realizar Visita al Servicio Vigilado. De igual manera, se proyecta un Oficio dirigido al Quejoso, en el cual se comunica el estado actual de la queja interpuesta.</li> <li>* Si el caso en cuestión es competencia de alguna Entidad Externa, se proyecta Oficio a Ente Externo (Ministerio de Trabajo u otras) para intervenir sobre el caso. De igual manera, se proyecta un Oficio o se da copia de lo actuado al Quejoso, por medio del cual se comunica el estado actual de la queja o reclamo interpuesta.</li> </ul> <p>Nota: El profesional del grupo deberá acceder a las bases de datos de la entidad tales como APO, RENOVA y servicios vigentes; y la verificación del aplicativo RUES.</p>	Profesional Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	<p>Trazabilidad Gestor Documental</p> <p>Oficio Externo FOR-GDO-330-011</p> <p>Formato memorando FOR-GDO-330-010</p>
8	<p>Revisar documentos proyectados (Oficio/Memorando) Dar visto bueno y remitir al coordinador</p> <p>Los documentos proyectados pasan por el primer filtro a un profesional designado por el coordinador del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares para verificar el contenido y la forma de cada uno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Si la documentación allegada requiere ajustes, pasa a Actividad 7.</li> <li>* De lo contrario, el revisor dará visto bueno y remitirá la documentación al Coordinador del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares. Pasa a la Actividad 9</li> </ul>	Revisor Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	<p>Trazabilidad Gestor Documental</p> <p>Oficio Externo FOR-GDO-330-011</p> <p>Formato memorando FOR-GDO-330-010</p>
9	<p>Revisar y firmar documento(s) (Oficio/Memorando)</p> <p>El Coordinador del grupo, o quien haga sus veces, recibe en la bandeja del Gestor Documental la documentación proyectada por el Profesional a cargo del estudio, y validado por el Colaborador del Grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Si la documentación allegada requiere ajustes, pasa a Actividad 7.</li> </ul>	Coordinador del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	<p>Trazabilidad Gestor Documental</p> <p>Oficio Externo FOR-GDO-330-011</p> <p>Formato memorando FOR-GDO-330-010</p>



**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA SERVICIOS AUTORIZADOS Y NO AUTORIZADOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**

PRO-GCI-210-002

15/Nov/2023 08:41:41

Versión 20

10	Radicar Oficio en el gestor documental	<p>* Si la documentación no requiere ajustes, se procede a firmar electrónicamente los documentos proyectados (oficios/memorando), y se envían al Profesional encargado del caso. Pasa a la Actividad 10.</p> <p>* Si el documento firmado es Memorando dirigido al Grupo de Inspección, se activa el Procedimiento de Visitas de Inspección.</p> <p>Una vez el Coordinador del Grupo apruebe y firme el oficio, el Profesional genera un número de radicado en el Gestor Documental, y diligencia la planilla de comunicaciones oficiales, la cual la envía al auxiliar del Grupo</p>	Profesional Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	<p>Trazabilidad Gestor Documental</p> <p>Oficio Externo FOR-GDO-330-011</p> <p>Planilla de comunicaciones Oficiales FOR-GDO-330-004</p>
11	Registrar en Base de Datos y Entregar a Correspondencia el Oficio	<p>*El Destinatario es un Ente Externo, Fin de Procedimiento.</p> <p>*De lo contrario el expediente continuará en estudio, la auxiliar asignando al profesional, de acuerdo con las prioridades, es decir, asigna expedientes de vigencias pasadas.</p>	Auxiliar de Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	<p>Base de datos - Grupo de investigaciones administrativas preli 210-002</p> <p>Base de datos descongestión - Grupo de investigaciones adm preli 210-003</p> <p>Oficio Externo FOR-GDO-330-011</p> <p>Planilla de comunicaciones Oficiales FOR-GDO-330-004</p> <p>Correo Electrónico</p>
12	Verificar si el Quejoso o el Servicio Vigilado responde al Oficio	<p>El profesional revisa y verifica la constancia de comunicación/notificación efectiva y si el quejoso/servicio vigilado da respuesta ante los requerimientos o información necesaria para ampliación de la queja en el término establecido o extemporáneamente.</p> <p>Una vez, revisada y verificada la respuesta o inexistencia de la misma pasa a la Actividad 13.</p> <p>Nota: La verificación si el quejoso allegó respuesta la deberá realizar con el apoyo de punto de radicación - Grupo de Gestión Documental</p>	Profesional Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	Trazabilidad Gestor Documental
13	Realizar Estudio de Fondo	<p>Se realiza el estudio de fondo para el caso en cuestión, teniendo en cuenta las instrucciones dadas por el coordinador, en conformidad con el artículo 209 de la constitución política y el artículo 3 del CPACA.</p> <p>* Si el caso debe ser trasladado al Grupo de Sanciones, pasa a Actividad 14.</p> <p>* Si el caso procede a Auto de Archivo, pasa a Actividad 15.</p> <p>*Si el caso procede a resolución de desistimiento expreso o desistimiento tácito, pasa a Actividad 15.</p> <p>* Si el caso debe ser trasladado al Grupo de Inspección. Se activa el Procedimiento de Visitas de Inspección.</p>	Profesional Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	Trazabilidad Gestor Documental
14	Proyectar documento Memorando de Traslado al Grupo de Sanciones/Auto de Archivo/Resolución de Caducidad/ Resolución Desistimiento tácito o expreso	<p>Se proyecta memorando dirigido al Grupo de Sanciones. De igual manera, se proyecta un Oficio dirigido al Quejoso en el cual se comunica el estado actual de la queja o reclamo interpuesta, y al Servicio Vigilado para indicar que se trasladará el caso a Sanciones.</p> <p>Dependiendo de las condiciones del caso, se procederá a proyectar el acto administrativo correspondiente, ya sea Auto de Archivo, Resolución de caducidad o Resolución de Desistimiento.</p> <p>Si hubo desistimiento, se proyecta una Resolución de Desistimiento Tácito, conforme al Artículo 17 del código del CPACA, o Resolución del Desistimiento Expreso, conforme al Artículo 18 del Código del mismo.</p>	Profesional Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	<p>Formato memorando FOR-GDO-330-010</p> <p>Oficio Externo FOR-GDO-330-011 dirigido al quejoso y/o vigila</p> <p>Resolución caducidad o desistimiento (Formato de Resolución</p> <p>Auto de Archivo (Formato de Auto genérico FOR-GDO-330-019)</p> <p>Trazabilidad Gestor Documental</p>
15	Revisar, dar visto bueno y remitir documento proyectado del estudio de fondo al Coordinador	<p>Se revisa el documento proyectado del estudio de fondo (Memorando de Traslado a Sanciones / Auto de Archivo / Resolución), al igual que el oficio al Quejoso y al Servicio Vigilado. Una vez validado, el documento se envía al Coordinador del Grupo, o quien haga sus veces, para su Aprobación.</p> <p>* Si la documentación requiere ajustes, pasa a la Actividad 14 si es Memorando.</p> <p>* De lo contrario, pasa a Actividad 16.</p>	Revisor Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	<p>Trazabilidad Gestor Documental</p> <p>Formato memorando FOR-GDO-330-010</p> <p>Formato de Resolución FOR-GDO-330-013</p> <p>Formato de Auto genérico FOR-GDO-330-019 (Auto de Archivo</p>



**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA SERVICIOS AUTORIZADOS Y NO AUTORIZADOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**

PRO-GCI-210-002  
15/Nov/2023 08:41:41  
Versión 20

16	Revisar documento proyectado del estudio de fondo	El Coordinador procederá a revisar el documento proyectado del estudio de fondo (Memorando de Traslado a Sanciones, junto con lo(s) Oficio(s) / Auto de Archivo / Resolución). * Si el Memorando junto con lo(s) Oficio(s) / Auto de Archivo / Resolución requiere ajustes, pasa a Actividad 14. * Si el Memorando para Sanciones no requiere ajustes, pasa a Actividad 17. * Si el Auto de Archivo / Resolución no requiere ajustes, pasa a Actividad 20.	Coordinador del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	Trazabilidad Gestor Documental Formato memorando FOR-GDO-330-010 Formato de Resolución FOR-GDO-330-013 Formato de Auto genérico FOR-GDO-330-019 (Auto de Archivo)
17	Aprobar y Firmar Memorando de Traslado a Sanciones	Se aprueba y se firma electrónicamente el Memorando y oficio al quejoso y/o servicio vigilado en el Gestor Documental. Una vez hecho esto, el Memorando viaja a la Bandeja del Coordinador del Grupo de Sanciones. Se activa Procedimiento Sancionatorio.	Coordinador del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	Trazabilidad Gestor Documental Formato memorando FOR-GDO-330-010 Oficio (s) Externo FOR-GDO-330-011
18	Validar que este asociado el Memorando de Traslado al Grupo de sanciones	El profesional debe verificar que el memorando de traslado junto con los Oficios este asociado al expediente padre.	Profesional Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	Trazabilidad Gestor Documental Formato memorando FOR-GDO-330-010
19	Actualizar Base de datos	El Auxiliar actualiza la base de datos de cada expediente remitido al Grupo de Sanciones, además trimestralmente consolida la cantidad de expedientes trasladados y se lo remite al Grupo de Sanciones a través de correo electrónico. Adicionalmente, el auxiliar monitorea la conformación de los expedientes físicos que se entregan al grupo de Gestión Documental (dando prioridad a las fechas de traslado más antigua), quien este grupo a su vez, lo dará en custodia al Grupo de Sanciones si lo requieren. Por otra parte, también se entrega el Oficio al Quejoso y al Servicio Vigilado en Correspondencia para su Envío. Fin de Procedimiento y se activa Procedimiento administración de documentos PRO-GDO-330-003	Auxiliar de Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	Trazabilidad Gestor Documental Base de datos - Grupo de investigaciones administrativas preli 210-002 Base de datos descongestión - Grupo de investigaciones administrativas preli FOR-GCI-210-003 Correo electrónico
20	Dar Visto Bueno y Remitir documento (Auto de Archivo/Resolución) al Delegado para el Control	Se valida y se remite el documento ( Auto de Archivo/Resolución) al Superintendente Delegado para el Control para Aprobación y Firma.	Coordinador del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	Trazabilidad Gestor Documental Formato de Resolución FOR-GDO-330-013 Formato de Auto genérico FOR-GDO-330-019 (Auto de Archivo)
21	Revisar documento (Auto de Archivo/Resolución)	Recibir y validar el documento (Auto de Archivo/Resolución) que cumpla con los requerimientos. * Si el Auto de Archivo/Resolución requiere ajustes, pasa a Actividad 14. * De lo contrario, pasa a Actividad 22.	Delegado para el Control	Trazabilidad Gestor Documental Formato de Resolución FOR-GDO-330-013 Formato de Auto genérico FOR-GDO-330-019 (Auto de Archivo)
22	Aprobar y Firmar documento (Auto de Archivo/Resolución)	Se firma electrónicamente el Auto de Archivo/Resolución en el Gestor Documental y automáticamente viaja a la bandeja del Profesional del Grupo de Atención al Usuario. Se activa el Procedimiento de Notificaciones PRO-GSP-370-002	Delegado para el Control	Trazabilidad Gestor Documental Formato de Resolución FOR-GDO-330-013 Formato de Auto genérico FOR-GDO-330-019 (Auto de Archivo)
23	Actualizar Base de Datos con el Radicado del documento (Auto de Archivo/Resolución)	Se registran los datos relacionados a las actuaciones realizadas en la respectiva base de datos, se radica el Auto de Archivo/Resolución. Fin de Procedimiento.	Auxiliar de Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares	Trazabilidad Gestor Documental Base de datos - Grupo de investigaciones administrativas preli 210-002 Base de datos descongestión - Grupo de investigaciones administrativas preli FOR-GCI-210-003

• **NORMATIVIDAD**

Ley 1119 de 2006, Ley 1539 de 2012, Ley 1920 de 2018, Ley 79 de 1988, Ley 222 de 1995, Decreto 103 de 2015, Decreto Ley 356 de 1994, Decreto 019 de 2012, Decreto 619 de 1994, Decreto 2535 de 1993, Decreto 2355 de 2006, Decreto 1070 de 2015, Dec 2013, Decreto 1809 de 1994, Resolución 001016 de 2008, Resolución 003776 de 2009, Resolución 20174440098277 de 2017, Resolución 1235 de 2008, Resolución 510 de 2004, Resolución 2946 de 2010, Ley 1755 de 2015, Ley 79 de 1988, Ley 454 de 1994

• **GLOSARIO**

Reclamo: Manifestación de insatisfacción que busca poner en conocimiento de la Superintendencia, la comisión de un posible incumplimiento o irregularidad, por parte de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

Expedientes: Conjunto de documentos que pertenecen a un determinado asunto.

Gestor documental: Plataforma virtual para gestión de documentos de la Superintendencia.

Gestión Preliminar: Toda actuación legal inicial que se da a los reclamos presentados por la ciudadanía contra Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada.

Estudio de Fondo: Análisis de la documentación con el propósito de establecer si existen hallazgos o pruebas por trasgresión de los principios, deberes y obligaciones que rigen la prestación de los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada que ameriten proceso administrativo sancionatorio.

Desistimiento Tácito: De conformidad con el Artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuando el peticionario no realiza la gestión a su cargo dentro del término legal para ello, se entenderá que ha desistido solicitud.

Caducidad: De conformidad con el artículo 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la facultad sancionatoria que tiene la autoridad competente caduca a los 3 años contados a partir de la ocurrencia de los hechos omisión que pudiere ocasionarlas.

• **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- Base de datos - Grupo de investigaciones administrativas preliminares FOR-GCI-210-002
- Base de datos descongestión - Grupo de investigaciones administrativas preliminares FOR-GCI-210-003
- Oficio Externo FOR-GDO-330-011
- Formato memorando FOR-GDO-330-010
- Formato de Resolución FOR-GDO-330-013
- Formato de Auto genérico FOR-GDO-330-019 (Auto de archivo)
- Planilla de comunicaciones Oficiales FOR-GDO-330-004
- Procedimiento sancionatorio e imposición de medidas cautelares y multas PRO-GCI-230-001
- Procedimiento visitas de inspección PRO-GCI-220-001
- Procedimiento de Notificaciones PRO-GSP-370-00
- Procedimiento administración de documentos PRO-GDO-330-003

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
ELABORÓ	LEO MAIRA SIERRA	AUXILIAR DE APOYO	GRUPO INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES
REVISÓ	JEFFERSON ARIZA ORDOÑEZ	LIDER	GRUPO INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES
APROBÓ	LORENA QUINTERO AYALA	DELEGADA PARA EL CONTROL	DELEGATURA PARA EL CONTROL

**Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada**