



Supervigilancia



MANUAL DE PQRS

# MANUAL PQRS

TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>ASPECTOS GENERALES</b>	3
<b>OBJETO</b>	3
<b>PRINCIPIOS</b>	3
<b>DEFINICIONES</b>	3
<b>AMBITO DE APLICACIÓN</b>	4
<b>PRESENTACIÓN DE PETICIONES</b>	4
<b>CRITERIOS DE INTERPRETACION NORMATIVA</b>	4
<b>COMPETENCIA</b>	5
<b>CANALES DE FONDO</b>	6
<b>DE LOS TÉRMINOS</b>	7
<b>RESPUESTA COLECTIVA A MÚLTIPLES DERECHOS DE PETICIÓN</b>	9
<b>DEL CONTENIDO DE LAS PETICIONES</b>	9
<b>DEL DESISTIMIENTO DE LAS PETICIONES</b>	10
<b>PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERADAS</b>	10
<b>ATENCION PRIORITARIA DE PETICIONES</b>	10
<b>PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES</b>	11
<b>FALTA DISCIPLINARIA</b>	11
<b>COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA A LAS PETICIONES</b>	11
<b>PETICIONES QUE NO INCLUYEN EL MEDIO PARA EL ENVÍO DE LA RESPUESTA</b>	12
<b>PETICIONES QUE IMPOSIBILITAN COMUNICAR UNA RESPUESTA</b>	12
<b>COMUNICACIÓN A TERCEROS INTERESADOS</b>	12
<b>INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS</b>	13
<b>RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA</b>	13
<b>INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA</b>	14
<b>PRESENTACIÓN DE PETICIONES VERBALES</b>	14
<b>OFICINA ATENCION AL USUARIO</b>	15
<b>RESPONSABILIDAD</b>	16
<b>INFORMES PERIÓDICOS</b>	16
<b>FORMATOS QUE FACILITEN EL ACCESO AL DERECHO DE PETICIÓN</b>	17
<b>SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD DE LAS PETICIONES</b>	17

## INTRODUCCIÓN

El derecho de petición, constituye un mecanismo que permite que cualquier persona independientemente de su nacionalidad y ciudadanía, pueda requerir a la administración pública, para la obtención de información y la presentación de preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y radicar denuncias. Es por esto, que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, contempla como estrategia primordial la "Humanización del Servicio", mediante los canales de interacción ciudadana, buscando la excelencia en la prestación de este y un mejoramiento continuo de los procesos y recursos necesarios que faciliten la gestión el acceso por parte de la ciudadanía a los servicios de la entidad.

En concordancia con la anterior y con los requerimientos legales exigidos a las instituciones en el sentido de implementar estrategias, mecanismos y herramientas que permitan una adecuada administración de los derechos de petición, la Supervigilancia cuenta con mecanismos de recepción, trámite y seguimiento a las respuestas de los mismos, así como la tipificación, definición de tiempos de respuesta y las implicaciones de no atenderlos.

## ASPECTOS GENERALES

### OBJETO.

El presente MANUAL DE DERECHOS DE PETICIÓN constituye la reglamentación al trámite interno de las PQRSD que se formulen a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales con el fin de garantizar una adecuada prestación de los servicios a su cargo.

### PRINCIPIOS.

Son principios que se deben optimizar por quien tramiten PQRSD: Transparencia, Eficacia, Economía, Publicidad, Complementariedad, Coordinación, Lealtad, Gratuidad, Garantía y Protección de los Derechos Fundamentales.

### DEFINICIONES.

Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, habrán de tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

- **Petición:** Derecho fundamental a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Manifestación de insatisfacción (protesta, censura, descontento, inconformidad) hecha con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

## MANUAL DE PQRS

- **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la ley 1712 de 2014 "Es aquella, que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta".
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional. Para ello, es necesario que se indique las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto que se establezcan responsabilidades.
- **Sugerencia:** Es una idea o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- **Quejas contra los vigilados:** 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.

### AMBITO DE APLICACIÓN.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda actuación que inicie cualquier persona natural o jurídica ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, así en la respectiva solicitud no se invoque.

Teniendo en cuenta el carácter del derecho de petición, regulado por el artículo 1ro de la ley 1755 de 2015, esta reglamentación solamente se aplicará a aquellas peticiones y procedimientos administrativos que adelante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, para los que no exista un trámite específico desarrollado por una norma especial.

Los derechos de petición relacionados con procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por éstas y en lo no previsto, se les aplicará las disposiciones contenidas en la Ley 1755 de 2015, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

### PRESENTACIÓN DE PETICIONES

En la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada el ejercicio del derecho de petición puede realizarse a nombre propio y no es necesaria la representación de un abogado.

### CRITERIOS DE INTERPRETACION NORMATIVA.

Frente a las disposiciones no previstas en la presente resolución, el trámite se adelantará bajo las normas de la Ley 1755 de 2015.

Cuando para el trámite de una PQRS existan dos normas aplicables, prevalecerá aquella que sea más favorable para el usuario de acuerdo con su pretensión. La Superintendencia no podrá exigir más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni la imposición de huella dactilar, autenticaciones ni diligencia de presentación personal sobre los documentos, trámites o procedimiento que se

## MANUAL DE PQRS

deban surtir ante ella. De la misma manera está prohibido exigir fotocopias ampliadas a un determinado porcentaje.

Las firmas de particulares impuestas en documentos necesarios que deben obrar en trámites ante la Superintendencia no requerirán autenticaciones salvo que una norma así lo exija, dado que dichas firmas se presumirán que son de la persona respecto de la cual se afirma corresponde.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada no podrá exigir al usuario documentos que reposen en su poder.

### COMPETENCIA

De conformidad con lo previsto en el Decreto 2355 de 2006 y con la Resolución 20203000025707, las peticiones relacionadas con asuntos administrativos y operativos de la Entidad serán tramitadas y suscritas por el Secretario General, Jefes de oficinas y coordinadores de grupo atendiendo a las funciones propias de cada una de ellas.

Las peticiones relacionadas con asuntos misionales de la Entidad serán tramitadas y suscritas por los Delegados o por los coordinadores de los grupos que integran las Delegaturas, de acuerdo con sus funciones.

Para el cumplimiento de lo anterior, la Grupo de atención al usuario de la Supervigilancia, deberá enrutar la petición de manera inmediata y directa a la dependencia correspondiente.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 1-21 de la Ley 1755 de 2015, si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los incisos anteriores, las siguientes dependencias serán competentes para tramitar las diversas peticiones que en interés general o particular se presenten ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, según las funciones que legalmente les competen, así:

**OFICINA ASESORA JURÍDICA:** Será la encargada de resolver las consultas formuladas por los organismos públicos y privados, así como por los usuarios y particulares, de conformidad con las normas que rigen los servicios y funciones de la institución, así como aquellas peticiones cuyo objeto conlleve el establecer los criterios de interpretación jurídica y/o fijar la posición jurídica de la Superintendencia.

**DELEGADA PARA LA OPERACIÓN:** Es la encargada de atender las peticiones que tengan relación con la recolección, procesamiento, y análisis de la información sobre los vigilados, estadísticas, personal, usuarios, elementos y medios, escuelas de capacitación, equipos, vehículos, y demás aspectos relacionados con la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada, que sean de interés para la

## MANUAL DE PQRS

Superintendencia, los vigilados y la ciudadanía en general; las relacionadas con el sistema de información de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, Concesión, renovación, traspasos, inclusión de usuarios, socios y cancelación de licencias de funcionamiento, credenciales y permisos, a las personas naturales o jurídicas que presten estos servicios y demás autorizaciones relacionadas con estos trámites.

**DELEGADA PARA EL CONTROL:** Corresponde la atención de las peticiones que tengan relación con la realización de visitas de inspección y auditorías a las entidades vigiladas; las investigaciones por infracciones a las normas que regulan la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada o la imposición de correctivos y sanciones; las políticas o acciones dirigidas a combatir la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada sin la debida autorización de la Superintendencia o las investigaciones a las personas naturales o jurídicas que realicen actividades de vigilancia y seguridad privada sin autorización de la Superintendencia y en general atender las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía con el fin de identificar las fallas recurrentes por parte de los prestadores de servicios de vigilancia y seguridad privada.

**SECRETARIA GENERAL:** Le compete atender las peticiones que tengan relación con las políticas, normas, procedimientos y decisiones relacionadas con la administración de recursos humanos, físicos, económicos y financieros de la Superintendencia, así como las relacionadas con la contratación que adelante la Entidad para la provisión de los bienes y servicios requeridos para su funcionamiento. Igualmente, a esta dependencia le corresponde recibir y atender oportunamente las quejas y reclamos que se presenten en relación con la institución, cuando el objeto de la petición esté directamente relacionado con la gestión administrativa de la entidad.

En su función de garantizar la transparencia y la adecuada gestión pública, la Secretaría General expedirá las distintas certificaciones relacionadas con personal, servicios vigilados, aspectos financieros y contractuales que se soliciten en interés general o particular.

En caso de que la petición por consideración de la dependencia, determine que no es competente para resolverla, deberá devolverla al grupo de atención al usuario para que la reasigne a quien considere competente en el término de dos (2) días hábiles.

Cuando la petición se deba resolver por diferentes dependencias, la petición será enviada mediante correo electrónico por el Grupo de Atención al Usuario de la Superintendencia, a las diferentes áreas competentes, cada dependencia resolverá lo de su competencia, con el fin de que se tramite de fondo, el área del tema principal de la petición será la encargada de compilar la respuesta.

### CANALES DE FONDO

Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y la Superintendencia, las peticiones que se formulen ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada pueden ser a través de los siguientes canales:

1. **PERSONALMENTE:** Por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud,

**MANUAL DE PQRS**

**Calle 24A No. 59-42 Torre 4 Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo.**

**2. CORREO ELECTRÓNICO:**

[contactenos@supervigilancia.gov.co](mailto:contactenos@supervigilancia.gov.co).

**3. SEDE ELECTRONICA,** la cual se encuentra en la página Web de la entidad.

**DE LOS TÉRMINOS**

De conformidad con lo regulado en la Ley 1755 de 2015 la entidad procede a definir el tipo de peticiones y su término de respuesta de la siguiente manera:

<b>Petición</b>	<b>Descripción</b>	<b>Plazo Leyes 1755 de 2015, Ley 5 de 1992 y Ley 42 de 1992</b>
<b>Derecho de Petición Expedición de copias</b>	La expedición de copias de documentos que reposen en las oficinas públicas, siempre que no tengan el carácter de reservados.	(10) días siguientes a su recepción, según lo dispuesto en el artículo 12 y 25 de la Ley 57 de 1985
	Cuando no se dé respuesta al/la peticionario/a dentro de dicho término, se entenderá para todos los efectos legales que la solicitud ha sido <b>aceptada</b> , y se entenderá, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario.	El documento deberá ser entregado dentro de los tres (3) días siguientes.
<b>Derecho de Petición Consulta</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas (...)	Deben resolverse en el término de treinta (30) días siguientes a su recepción.

**MANUAL DE PQRS**

<b>Petición</b>	<b>Descripción</b>	<b>Plazo Leyes 1755 de 2015, Ley 5 de 1992 y Ley 42 de 1992</b>
<b>Derecho de Petición de Interés General / Particular</b>	Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.	Deben resolverse en el término de quince (15) días siguientes a su recepción.
<b>Derecho de Petición Información</b>	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.	Deben resolverse en un término de diez (10) días siguientes a su recepción.
	Entre entidades de la Administración Pública.	Deben resolverse en un término de diez (10) días siguientes a su recepción.
	Elevadas por la Defensoría del Pueblo ante las autoridades o ante los particulares que ejercen funciones públicas.	Deben ser atendidas en un plazo máximo de cinco (5) días siguientes a su recepción. Ley 42 de 1993 Reglamentada por la Resolución 5554 de 2004 y Ley 24 de 1992.
	Solicitados por los Congresistas a los/as funcionarios/as competentes para expedirlos. (Informes)	Deberán ser atendidos en un término de cinco (5) días siguientes a su recepción. Ley 5 de 1992.

Las peticiones o solicitudes provenientes de los despachos judiciales se resolverán dentro de los 10 días siguientes a su radicación; salvo que en la solicitud se establezcan términos más cortos.

## MANUAL DE PQRS

Cuando excepcionalmente no fuere posible contestarle al interesado dentro de los términos señalados, se informará de esta circunstancia antes del vencimiento del término, justificando los motivos y señalando el plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Cuando la petición tenga por objeto la expedición de copias, el interesado deberá cubrir los emolumentos correspondientes de acuerdo con el acto administrativo que regule la materia, depositando el valor en la cuenta que para el efecto se determine por parte de la Secretaría General de la entidad.

### **RESPUESTA COLECTIVA A MÚLTIPLES DERECHOS DE PETICIÓN**

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Lo anterior procederá cuando se cumplan con los requisitos que a continuación se enunciarán:

1. Que exista un alto número de peticiones elevadas por personas distintas acerca del mismo punto, y que ellas estén formuladas con el mismo formato y los mismos argumentos, de tal manera que se pueda presumir que hay una organización formal o informal que coordina e impulsa esas solicitudes.
2. Que se dé suficiente publicidad al escrito de respuesta, de tal manera que se garantice efectivamente que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la contestación brindada.
3. Que se notifique de la respuesta a las directivas de las organizaciones que han impulsado y coordinado la presentación de miles de solicitudes del mismo corte, o, en el caso de que se trate de organizaciones informales, a los líderes de ellas que se puedan identificar.
4. Que el escrito de respuesta aporte los elementos necesarios para que cada uno de los peticionarios pueda conocer que en el documento se le está dando respuesta a su solicitud personal, bien sea porque en el escrito se mencionen los nombres de cada uno de los solicitantes o bien porque la respuesta se dirige hacia grupos u organizaciones que permitan individualizar a los destinatarios de la contestación.

### **DEL CONTENIDO DE LAS PETICIONES**

Toda petición deberá contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

## DEL DESISTIMIENTO DE LAS PETICIONES

### DESISTIMIENTO EXPRESO

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

### DESISTIMIENTO TÁCITO

Vencidos los términos establecidos por la norma para subsanar la petición, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

### PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERADAS.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

### ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.

Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptarán de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Cuando se presenten peticiones por menores de edad o por adulto mayor también estas serán prioritarias.

### RECIBIRÁN ATENCIÓN ESPECIAL Y PREFERENTE EN EL MOMENTO DE PRESENTAR UNA PETICIÓN.

- ✓ Persona en situación de discapacidad.
- ✓ Víctima.
- ✓ Integrante de grupo étnico.

## MANUAL DE PQRS

- ✓ Adulto Mayor.
- ✓ Mujer gestante o con niño de brazos.
- ✓ Veterano de la Fuerza Pública.
- ✓ Desplazado.
- ✓ Niños, Niñas y Adolescentes

### **PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.**

Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

De igual manera el código de infancia y adolescencia versa en la ley 1098 en el Artículo 41 y en el numeral 7, que es una obligación del Estado como contexto institucional del desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes a nivel nacional, departamental, distrital y municipal.

### **FALTA DISCIPLINARIA.**

La falta de respuesta a las peticiones o el incumplimiento de los términos para resolver, así como la contravención a las prohibiciones y la violación de los derechos de las personas previstos en la primera parte del Código Contencioso Administrativo y de Procedimiento Administrativo, constituye falta gravísima para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la norma disciplinaria.

### **COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA A LAS PETICIONES**

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada remitirá la respuesta a las peticiones formuladas, por los siguientes medios, según el caso:

1. Correo electrónico. Se enviará la respuesta a un correo electrónico:
  - a) Cuando el peticionario autorice a la entidad a notificar por este medio de manera expresa.
  - b) Cuando la petición sea recibida por e-mail o por el aplicativo de la web de la entidad, con dirección de correo electrónico, se entiende que la respuesta debe ser enviada al email desde el cual se recibió la petición o al registrado en la solicitud, según el caso. Estas peticiones recibidas a través de correos electrónicos, se deberán registrar en la entidad para que se les asigne el respectivo número de radicación.
  - c) Cuando se trate de personas jurídicas y en el registro mercantil aparezca el correo electrónico, siempre y cuando no exista datos de notificación en la petición.
  - d) Cuando se trate de un sujeto de vigilancia y control de la entidad en el correo autorizado en el Registro correspondiente que lleva la Superintendencia
  - e) Cuando el peticionario haya presentado peticiones anteriores en las que aparezca un correo electrónico, o dirección de notificación física.

## MANUAL DE PQRSD

2. Correo Postal. La respuesta se enviará a una dirección física:

- a) Cuando el peticionario haya incluido única-mente dirección física en el escrito de su petición
- b) Cuando en los archivos de la entidad se haya registrado por parte del peticionario una dirección física.
- c) Cuando se trate de personas jurídicas y en el registro mercantil aparezca el correo electrónico, siempre y cuando no exista datos de notificación en la petición.
- d) Cuando se trate de un sujeto de vigilancia y control de la entidad en el correo autorizado en el Registro correspondiente que lleva la Superintendencia
- e) Cuando el peticionario haya presentado peticiones anteriores en las que aparezca un correo electrónico, o dirección de notificación física.

### **PETICIONES QUE NO INCLUYEN EL MEDIO PARA EL ENVÍO DE LA RESPUESTA.**

Cuando se reciba una petición escrita, el funcionario que la radique verificará que en todo caso el instrumento incluya la dirección electrónica, postal o de celular para el envío de la respuesta.

En caso de haberse omitido esta información el funcionario requerirá al peticionario para que la aporte, si se rehúsa a incluir dicha información se le advertirá junto al sello de recibo que su respuesta estará disponible en la página web de la entidad para su consulta.

### **PETICIONES QUE IMPOSIBILITAN COMUNICAR UNA RESPUESTA**

El grupo de notificaciones de atención al usuario publicará la respuesta a la petición en la página web de la Superintendencia por el transcurso de cinco (5) días hábiles y en un lugar visible al público de la entidad por el mismo término, de lo cual se dejará constancia en el respectivo expediente, tal como lo señalan los incisos segundo y tercero del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, en los siguientes casos:

- a) Cuando un peticionario insista en presentar una petición sin proporcionar un medio para recibir respuesta.
- b) Cuando el correo postal enviado sea devuelto a pesar de verificarse la dirección proporcionada por el peticionario.
- c) Si la petición se envía desde un email deshabilitado o si el email de destino para la respuesta envía una constancia de no recibo.
- d) Cuando se proporciona por el peticionario un número de teléfono o de fax inexistente.
- e) En cualquier caso, similar en el que para el funcionario encargado del trámite de la petición resulte imposible el envío de la respuesta una vez agotadas todas las opciones contempladas en el numeral 1, 2 y 3.

### **COMUNICACIÓN A TERCEROS INTERESADOS.**

Cuando se resuelva una petición mediante una actuación administrativa de contenido particular y concreto donde terceras personas puedan resultar directamente afectadas por la decisión, la entidad les comunicará la existencia de

## MANUAL DE PQRS

la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, si los hubiere, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos.

La comunicación se remitirá a la dirección o correo electrónico que se conozca si no hay otro medio más eficaz. De no ser posible dicha comunicación, o tratándose de terceros indeterminados, la información se divulgará a través de un medio masivo de comunicación nacional o local, según el caso, o a través de cualquier otro mecanismo eficaz, habida cuenta de las condiciones de los posibles interesados.

De tales actuaciones se dejará constancia escrita en el expediente.

### **INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.**

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los reservados por normas especiales.
9. Los que involucre derecho a la privacidad e intimidad de las personas: -Hoja de vida.

### **HISTORIA LABORAL.**

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

### **RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA**

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o

## MANUAL DE PQRS

documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

### **INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.**

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante el funcionario que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo, con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única instancia, dentro de los diez (10) días siguientes, si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Este término no se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuara ante el respectivo tribunal o juzgado administrado.

El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

### **PRESENTACIÓN DE PETICIONES VERBALES.**

Las peticiones verbales y las solicitudes de acceso a la información pública ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, podrán ser presentadas en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación, ante la Grupo de atención al usuario quienes procederán a transcribirlas y a radicarlas en el punto de radicación de correspondencia.

La Grupo de atención al usuario deberá dejar constancia y radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad, el peticionario podrá solicitar copia de la constancia de haber presentado la respectiva petición por el mismo medio de recepción de la misma, constancia que le será remitida una vez radicada la respectiva petición por el servidor encargado de su recepción, por cualquier medio escrito o electrónico.

La Grupo de atención al usuario deberá dejar constancia y radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad, el peticionario podrá solicitar copia de la constancia de haber presentado la respectiva petición por el mismo medio de recepción de la misma, constancia que le será remitida una

## MANUAL DE PQRS

vez radicada la respectiva petición por el servidor encargado de su recepción, por cualquier medio escrito o electrónico.

### **EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO CUENTA CON PLANTILLAS Y HERRAMIENTAS QUE FACILITAN LA PRESENTACION DE PETICIONES DE MANERA VERBAL, EN CONCORDANCIA CON LAS DISPOSICIONES LEGALES.**

Las peticiones verbales a que se refiere el inciso anterior, deberá contener como mínimo, los siguientes datos:

- Numero de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- Fecha y hora de recibido.
- Nombres y apellidos completos del solicitante.
- Objeto de la petición.
- Las razones en las que se fundamenta la petición.
- Relación de documentos que anexa con la petición.
- Identificación del servidor responsable de la recepción y radicación de la petición.
- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Las personas que hablen en una lengua nativa, un dialecto oficial de Colombia o en Lengua de Señas Colombiana (LSC), podrán presentar peticiones por cualquiera de los medios de que trata el presente manual ante la dependencia de Atención al Usuario, en lengua o dialecto. Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal y no se disponga de un intérprete, serán grabadas por el servidor público, contratista o colaborador de la entidad, que sea responsable de la recepción o a través del mecanismo de grabación de mensajes de voz cuando se presenten fuera del horario de atención al público, en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

### **OFICINA ATENCION AL USUARIO**

La Oficina del Grupo de Atención al Usuario, debe ser claramente identificable por parte de los usuarios, de manera que no se presente confusión en relación con las oficinas dispuestas para otro tipo de servicios. La oficina donde se localice el Grupo de Atención al Usuario, deberá contar como mínimo con las siguientes características y servicios:

1. Facilidad de acceso para las personas en condición de discapacidad o con dificultades de movilidad.
2. Estar dotada de las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su eficiente, oportuno y eficaz funcionamiento.
3. Su horario deberá contemplar atención personalizada como mínimo ocho (8) horas diarias de lunes a viernes y encontrarse publicado en un lugar visible.
4. Disponer de un sistema de asignación de turnos que permita establecer la clasificación del trámite según priorización y el tiempo de espera.
5. Las ventanillas deben propiciar atención confidencial.
6. Tener ventanilla señalizada para la atención al adulto mayor, mujeres embarazadas, discapacitados, personas con sospecha o diagnóstico de enfermedades catastróficas o ruinosas y, en general, aquellos grupos poblacionales para los que la ley determine atención preferencial.

## MANUAL DE PQRS

7. Instalar carteleras en la que se disponga información actualizada sobre el derecho a presentar PQR, los canales de recepción y el trámite que deben surtir, los tiempos obligatorios de atención en las oficinas físicas y en la línea telefónica, los recursos que proceden frente a la decisión adoptada, la carta de derechos y deberes, la carta de desempeño, los canales dispuestos por la Superintendencia para la recepción de PQRS. Esta información deberá estar escrita en lenguaje sencillo teniendo en cuenta el entendimiento común, además deberá ajustarse a un tamaño visible y legible con suficiente claridad, la cual deberá estar desprovista de tecnicismos que impidan la fácil comprensión del contenido.
8. Contar con fácil acceso a toda la población, para ello se tendrá en cuenta la cobertura del transponte público que opera en la zona.

### RESPONSABILIDAD

El Grupo de atención al usuario será el responsable del reparto de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Entidad, así mismo podrá apoyar en la resolución de aquellas PQRS que sean de su inherencia o delegadas.

### INFORMES PERIÓDICOS

El Coordinador del Grupo de Atención al Usuario, deberá rendir un informe trimestral a la Alta Dirección, respecto de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de acuerdo con lo preceptuado en la Ley 190 de 1995, artículo 54, en concordancia con la Ley 1712 de 2014 artículo 11, reglamentado por el artículo 51 y siguientes del Decreto 103 de 2015.

El Coordinador del Grupo de Atención al Usuario deberá expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato Digno al Usuario donde se especifiquen todos los derechos de los usuarios de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

El funcionario responsable de atender al usuario tiene la obligación de orientar e incluso, se asegurará de obtener toda la información necesaria para garantizar el acceso a los servicios de la Superintendencia, además tendrá la obligación de eliminar todas las barreras administrativas que obstaculicen el acceso a los servicios de la Entidad, cumpliendo de esta manera con el mandato constitucional.

El funcionario responsable de atender al usuario tiene la obligación de suministrarle toda información relevante para que este realice la gestión y las diligencias propias de autorización, permiso o licencia por parte de la Superintendencia.

El personal asignado para la atención al usuario, deberá denunciar ante la Superintendencia las barreras administrativas creadas para impedir o dilatar la prestación de los servicios. La Secretaría General de la Superintendencia deberá capacitar al personal asignado para la atención al usuario sobre las normas que rigen el ejercicio del derecho de petición, así mismo tendrá la obligación de instruir sobre los derechos y deberes de los usuarios.

## **FORMATOS QUE FACILITEN EL ACCESO AL DERECHO DE PETICIÓN**

El grupo de atención al usuario tendrá un formato para la recepción de peticiones verbales el cual se encontrará disponible para los ciudadanos que lo soliciten; al igual se cuenta con un formato de sugerencias para el mejoramiento de la entidad.

## **SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD DE LAS PETICIONES**

Todas las peticiones que se presenten ante la Superintendencia serán registradas con fecha y número consecutivo o número de radicado en el gestor documental institucional, lo que permitirá que el ciudadano pueda consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su petición y adicionalmente le permite a la entidad hacer la trazabilidad de las peticiones de conformidad con lo establecido en los artículos 3 y 4 de la Resolución 20183100001557 del 12 de enero de 2018.

Las respuestas expedidas por esta Superintendencia deben ser de forma objetiva, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible al usuario.