


MANUAL DE PQRSD

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	ASPECTOS GENERALES	3
2.1.	OBJETIVO	3
2.2.	ALCANCE	3
2.3.	PRINCIPIOS	4
3.	DEFINICIONES	4
4.	ASPECTOS GENERALES	5
4.1.	DEFINICIÓN	5
4.2.	GRATUIDAD	5
4.3.	CONTENIDO DE LAS PETICIONES	5
4.4.	PRESENTACION Y RADICACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN	6
4.5.	PETICIONES INCOMPLETAS	6
4.6.	PETICIONES VERBALES	6
4.7.	RESPUESTA COLECTIVA A MÚLTIPLES DERECHOS DE PETICIÓN	7
4.8.	REQUISITOS Y CONTENIDO DEL DERECHO DE PETICION	8
5.	CRITERIOS DE INTERPRETACION NORMATIVA	8
6.	DE LOS TÉRMINOS	9
7.	LINEAMIENTOS ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS Y REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	10
8.	INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS	12
8.1.	RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA	13
8.2.	INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA	13
8.3.	INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES. EL CARÁCTER RESERVADO	13
9.	RESPUESTA A PETICIONES	14
10.	LENGUAJE CLARO	14
11.	NORMATIVIDAD VIGENTE	14
12.	PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	15
13.	FALTA DISCIPLINARIA	16
14.	ATENCIÓN PQRS EN CONTINGENCIA	16
14.1.	ASIGNACIÓN DE RADICACIÓN DE ENTRADA	16
14.2.	RADICACIÓN DE PETICIONES	17
14.3.	DIRECCIONAR QUEJA CONTRA SERVICIO VIGILADO	23
14.4.	DIRECCIONAR RECLAMO CONTRA SERVICIO VIGILADO	24
14.5.	DIRECCIONAR QUEJA AL ÁREA COMPETENTE	24
14.6.	PETICIÓN CON PREGUNTAS DE VARIAS ÁREAS	24
14.7.	ASIGNACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA RESPUESTA A PQRS	24
14.8.	PROCESO DE NOTIFICACIONES	25
15.	SEGUIMIENTO A LAS PQRS DIRECCIONADAS	25
16.	COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA A LAS PETICIONES	25
17.	PETICIONES QUE NO INCLUYEN EL MEDIO PARA EL ENVÍO DE LA RESPUESTA	26
18.	PETICIONES QUE IMPOSIBILITAN COMUNICAR UNA RESPUESTA	26
19.	COMUNICACIÓN A TERCEROS INTERESADOS	27
20.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	27

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS 	GESTIÓN DEL SERVICIO

1. INTRODUCCIÓN

El derecho de petición es un derecho fundamental que le asiste a toda persona, para realizar consultas ante autoridades y entidades estatales y particulares, garantizado por la Constitución Política de Colombia y la ley 1755 de 2015. Esta incluye además solicitudes de documentos, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones, lo que es conocido como Sistema de PQRS.

El artículo 23 de la Constitución establece que *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*.

El mismo, 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, tramite y seguimiento a las respuestas de los mismos, así como la tipificación, definición de tiempos de respuesta y las implicaciones de no atenderlos.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. OBJETIVO

Establecer el trámite interno de las PQRS 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, de modo que se ajuste y atienda las necesidades de los ciudadanos.

2.2. ALCANCE

Salvo los trámites, procedimientos o actuaciones que cuentan con regulación contenida en normas especiales, y salvo órdenes de autoridades judiciales, lo previsto en el presente reglamento se aplica a toda petición que inicie cualquier persona o institución, en interés general o particular, ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

2.3. PRINCIPIOS

Son principios que se deben optimizar por quien tramiten PQRS:

- Transparencia
- Eficacia
- Economía
- Publicidad
- Complementariedad
- Coordinación
- Lealtad
- Gratuidad
- Garantía
- Protección de los Derechos Fundamentales.

3. 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.
- **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.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

4. ASPECTOS GENERALES

4.1. DEFINICIÓN

El derecho de petición, además de ser un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, es el principal instrumento jurídico mediante el cual cualquier ciudadano puede acudir a la Administración Pública de manera respetuosa por motivos de interés general o particular con el fin de obtener una pronta resolución de fondo y completa de su solicitud, en los términos señalados en la Ley.

Mediante el Derecho de Petición entre otras actuaciones, se podrá solicitar lo siguiente:

1. El reconocimiento de un derecho.
2. La intervención de una entidad o funcionario.
3. La resolución de una situación jurídica.
4. La prestación de un servicio.
5. Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos.
6. Formular consultas, quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

4.2. GRATUIDAD

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

4.3. 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 apodera- do, 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.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

4.4. PRESENTACION Y RADICACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN

La entidad radicará todos los derechos de petición que sean enviadas por los usuarios, con excepción de aquellas que se presenten de manera irrespetuosa. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.

NINGUNA AUTORIDAD PODRÁ NEGARSE A LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES Y PETICIONES RESPETUOSAS.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

4.5. PETICIONES INCOMPLETAS

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo, la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan, para iniciar el trámite o dar respuesta a la misma. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

El usuario tiene plazo de un mes para adelantar el trámite necesario o entregar los documentos faltantes. En caso de requerirlo, podrá solicitar un plazo adicional por otro mes. Los términos de respuesta se reactivarán al día siguiente en que aporte la información faltante.

4.6. PETICIONES VERBALES

La presentación puede ser verbal, para lo cual se debe dejar constancia de la misma, o por escrito en cualquiera de los canales de atención designados para ello. Si quien presenta una petición verbal, y el usuario pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

El grupo de Atención al Usuario deberá contar con plantillas y herramientas que faciliten la presentación de peticiones de manera verbal, en concordancia con las disposiciones legales.

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

1. Numero de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Nombres y apellidos completos del solicitante.
4. Objeto de la petición.
5. Las razones en las que se fundamenta la petición.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE PQRS

6. Relación de documentos que anexa con la petición.
7. Identificación del servidor responsable de la recepción y
8. radicación de la petición.
9. Constancia explícita de que la petición se formuló de
10. 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.

4.7. 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:

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

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

del mismo corte, o, en el caso de que se trate de organizaciones informales, a los líderes de ellas que se puedan identificar.

- 4.
5. 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.

4.8. REQUISITOS Y CONTENIDO DEL DERECHO DE PETICION

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.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

***NOTA:** La ley y jurisprudencia de la Corte Constitucional, definen la obligación de las entidades de que todas las peticiones anónimas **"deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario, para mantener la reserva de su identidad"**

5. 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 necesarias, ni la imposición de huella dactilar, autenticaciones ni diligencia de presentación personal sobre los documentos, trámites o procedimiento que se

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

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.

6. DE LOS TÉRMINOS

De conformidad con lo regulado en la Ley 04 de 1992, Ley 1755 de 2015 ley 1581 de 2012, entre otras, la entidad procede a definir el tipo de peticiones y su término de respuesta de la siguiente manera:

Clase de petición	Definición	Referencia normativa	Término de respuesta
Derecho de Petición de Interés General o Particular	General: Cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario. Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Queja	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Reclamo	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Solicitud de Información	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Consulta	La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad. La autoridad puede requerir una investigación previa.	Ley 1755 de 2015	30 días hábiles
Denuncia	Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Peticiones de Informes del Congreso	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.	Ley 5 de 1992	5 días hábiles
Peticiones de Documentos del Congreso	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar documentos a una entidad pública.	Ley 5 de 1992	10 días hábiles
Felicitación	Es la manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE PQRS

Clase de petición	Definición	Referencia normativa	Término de respuesta
	trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad.		
Reclamo datos personales	Mediante el reclamo se pretende ejercer el derecho a modificar, rectificar, y actualizar la información personal que reposa en las bases de datos de la Entidad.	Ley 1581 de 2012,	15 días hábiles
Consulta datos personales	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.	Ley 1581 de 2012	10 días hábiles

Se debe tener en cuenta los diferentes términos, como los establecidos por los órganos de control, la rama legislativa y rama judicial y/o entidades que ejerzan funciones jurisdiccionales, para emitir respuesta de temas específicos

LOS TÉRMINOS CUENTAN EN DÍAS HÁBILES A PARTIR DEL DÍA HÁBIL SIGUIENTE A LA FECHA DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS EN PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA, CUALQUIERA QUE SEA EL MEDIO POR EL CUAL INGRESÓ

7. LINEAMIENTOS ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS Y REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Situación	Procedimiento
1. Atención prioritaria	Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad de una persona.
2. Atención preferencial	<p>Cuando sean presentadas por:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. un niño(a) o adolescente. 2. Adultos Mayores 3. Mujeres embarazadas 4. Personas en situación de vulnerabilidad 5. Grupos étnicos minoritarios. <p>Cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión</p>
3. Atención a Grupos Étnicos Minoritarios	A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. En el caso en que el usuario no se comunique en español. Se debe proceder conforme al numeral 14.6, Peticiones en lenguas nativas , del Manual de Atención al Usuario.
4. No es posible resolver la petición en los términos señalados	Se debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta, sin exceder del doble del término inicialmente determinado. Esta situación debe avisarse con tiempo al usuario, previo a la fecha de vencimiento de la petición. Se debe dejar constancia del oficio o correo electrónico en el Gestor Documental Orfeo, por el cual se solicita la ampliación de términos al usuario.
5. Peticiones incompletas	Si al momento de radicar la petición no presenta la información suficiente, o no es completamente clara, el personal de la

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE PQRS

Situación	Procedimiento
	<p>Supervigilancia deberá indicarlo al peticionario, si el ciudadano insiste, debe ser radicada.</p> <p>Si la petición se encuentra radicada, los servidores públicos deberán indicarlo por escrito al peticionario dentro de los 10 días siguientes a su recepción para que complete la información. El ciudadano dispone de un (1) mes para complementar la información.</p> <p>El usuario puede solicitar la ampliación de este tiempo, por un (1) mes adicional.</p> <p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, en el tiempo ya mencionado.</p> <p>La Entidad deberá actuar conforme a lo mencionado en el numeral 6, "Desistimiento tácito".</p>
<p>6. Desistimiento tácito</p>	<p>Se entenderá como desistimiento tácito, si luego del plazo otorgado para completar la información, el ciudadano no completa su petición, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>La Entidad deberá decretar el desistimiento mediante un auto de archivo, citando el número de radicado de la solicitud, la fecha en la que se solicita al usuario completar la información para continuar con el trámite de la petición, mencionando el artículo 17 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015 y proceder al archivo del expediente.</p> <p>Se deberá notificar personalmente. Contra este acto únicamente procede recurso de reposición.</p>
<p>7. Desistimiento expreso</p>	<p>Se considera como desistimiento expreso cuando el ciudadano informa a la Entidad que desiste de su petición. La Entidad podrá continuar de oficio con la respuesta, si la considera de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.</p>
<p>8. Funcionario sin competencia "Traslado por Competencia"</p>	<p>Esta situación se presenta cuando llega una petición, sobre asuntos que no están a cargo de la Supervigilancia.</p> <p>En este caso, se deberá remitir la solicitud a la entidad competente, dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción y se responderá al peticionario indicando la falta de competencia para resolver y la entidad a la cual se ha dado traslado.</p> <p>Por ningún motivo se debe rechazar la recepción de la petición del usuario. El traslado se encuentra a cargo de la entidad NO del ciudadano.</p>

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE PQRS

Situación	Procedimiento
9. Petición oscura	Se entenderá como petición oscura aquella en la que no se comprende la finalidad u objeto de la petición. En tal caso, 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.
10. Peticiones reiterativas	En el caso de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores. Salvo que se trate de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se ajusten. "El derecho de petición no resulta vulnerado cuando la autoridad omite reiterar una respuesta dada por ella misma al solicitante. El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha." Sentencia T-414 de 1995
11. Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una solicitud irrespetuosa, la Entidad podrá rechazarla.

8. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS

El artículo 74 Constitución Política de Colombia establece que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

De igual forma, el artículo 24, Ley 1755 de 2015, expresa que solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
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 del 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 públicos de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

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

8.1. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA

Artículo 25 de la ley 1755 de 2015: indica que 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 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.

8.2. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, el artículo 26. De la ley 1755 de 2015 indica que corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes.

Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo 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 de la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

8.3. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES. EL CARÁCTER RESERVADO

Ley 1755 de 2015, artículo 27. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

funciones. Dichas autoridades asegurarán la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

9. RESPUESTA A PETICIONES

La respuesta que se da a las peticiones debe ser oportuna, de fondo, es decir, debe remitirse exactamente a lo consultado, no a casos similares o semejantes, debe conducir a una solución, ser clara, precisa, pertinente. Si esto no es posible, debe expresarse claramente, y si es necesario, sugerir el procedimiento a seguir, indicar la autoridad o instancia a la que se debe recurrir para conseguir la solución que se pretende con el derecho de petición.

10. LENGUAJE CLARO

Estrategia desarrollada por el Estado colombiano, en atención a su deber de garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y el cumplimiento de sus deberes, con los siguientes fines:

- Aumentar la eficiencia de la gestión.
- Promover la transparencia
- Reducir el uso de intermediarios
- Fortalecer el acceso a la información
- Facilitar el control y la participación ciudadana
- Fomentar la inclusión social.

Implica la transmisión clara y efectiva de información sobre los trámites y servicios que ofrece la entidad, mediante la traducción y elaboración de documentos en un lenguaje cotidiano, orientado a promover y facilitar la participación de los ciudadanos, empleando menos tecnicismos y siendo más detallados y específicos.

Para comunicarse en Lenguaje Claro, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Identificar que se quiere comunicar.
2. Relaciono los conceptos con la realidad y entorno del usuario.
3. Expresar los conceptos técnicos y jurídicos en lenguaje sencillo y claro.
4. Revisar la información relevante para el lector y determinar una secuencia lógica.
5. Evitar párrafos u oraciones demasiado largos.
6. Emplear un adecuado tamaño de letra.
7. Determinar si es necesario el uso de ayudas visuales para facilitar la comprensión del texto.
8. Definir por que medio se comunicará con el usuario.

11. NORMATIVIDAD VIGENTE

TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO	ASUNTO QUE REGULA
Constitución Política de Colombia	Constitución Política de Colombia

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO	ASUNTO QUE REGULA
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
Ley 361 de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones.
Ley 734 de 2002	Código Único Disciplinario
Ley 962 de 2005	Ley Antitrámites
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. *Entrada en vigencia desde el 1º de julio de 2021. (Artículo 140 del Plan Nacional de Desarrollo)

12. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE 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.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

13. 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.

Adicionalmente, cuando se presenten incumplimientos en la respuesta a los derechos de petición, se deberá informar al grupo de Control Interno Disciplinario, para lo de su competencia.

14. ATENCIÓN PQRS EN CONTINGENCIA

El Plan de contingencia corresponde a una serie de medidas encaminadas a restaurar el funcionamiento normal del proceso de radicación de Comunicaciones Oficiales tras una alteración producida por fallas en el Gestor Documental o un factor externo al sistema (Cortes de energía, fallos en la prestación del servicio de internet, etc.) o propio del sistema (Fallos en los servidores donde se encuentra instalada la solución).

Para tal efecto con el fin de dar cumplimiento a la normatividad sobre recepción de documentos en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, deberá tener en cuenta los siguientes canales habilitados para la recepción de documentos durante el término de la contingencia:

- **Canales Físicos:** Los documentos radicados de manera física se recepcionarán en la ventanilla única de correspondencia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada ubicada en la Calle 24A No. 59-42, Torre 4, Piso 3 de la ciudad de Bogotá D.C.
- **Canales Virtuales:** Los documentos radicados de manera virtual se recepcionarán únicamente a través del correo electrónico contactenos@supervigilancia.gov.co y para el caso de las notificaciones judiciales notificacionesjudiciales@supervigilancia.gov.co.
- **Canales Telefónicos:** La entidad cuenta con la línea telefónica del Conmutador:(+601) 307 8038 y Línea gratuita: 01 8000 119703.

14.1. ASIGNACIÓN DE RADICACIÓN DE ENTRADA

Para efectos de la asignación de radicación de entrada, se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

- Recibir las Comunicaciones Oficiales en físico en la ventanilla única de radicación y correspondencia, verificar que el trámite o PQRS corresponda a la Entidad.
- El Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia asignará un número de radicación manual el cual contendrá los siguientes campos: número de consecutivo, fecha, hora, N° de folios, anexos y nombre del radicador.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

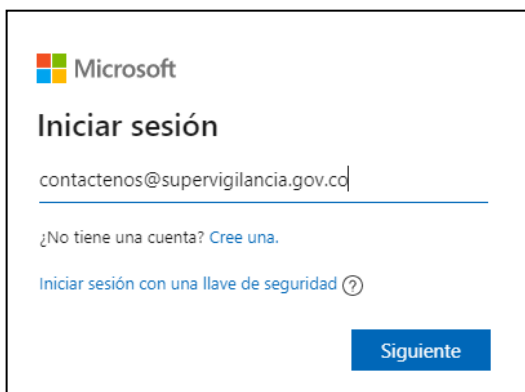
MANUAL DE PQRS

- Respecto del número de consecutivo deberá asignársele los siguientes caracteres según corresponda:
- Para documentos de entrada se dispondrá del siguiente formato: **AÑO** (cuatro dígitos) / **CONSECUTIVO** (seis dígitos iniciando con el número 1) / **CE** (Contingencia de Entrada). Para un total de 12 caracteres Ejemplo: 2026000001CE.
- Los números asignados se deberán registrar en el formato planilla de comunicaciones oficiales (código FOR-GDO-330-004), conforme al consecutivo manual asignado al trámite.
- Reestablecido el Gestor Documental, se procederá a radicar la Comunicación Oficial indicando en el campo de notas, el número del acto administrativo o comunicación oficial, adjuntando archivos físicos digitalizados y gestionados de forma manual
- El Grupo de Atención al Usuario digitalizará todos los documentos recibidos y producidos, para luego ser almacenados en un repositorio definido por la Oficina de Sistemas.
- Registrar en formato (FOR-GDO-330-035) Planilla de Distribución Radicados de Entrada, el consecutivo manual asignado al trámite junto al radicado que se asigna en el Gestor Documental.

Los números asignados se deberán registrar en el formato de planilla de comunicaciones oficiales (código FOR-GDO-330-004), conforme al consecutivo manual asignado al trámite

14.2. RADICACIÓN DE PETICIONES

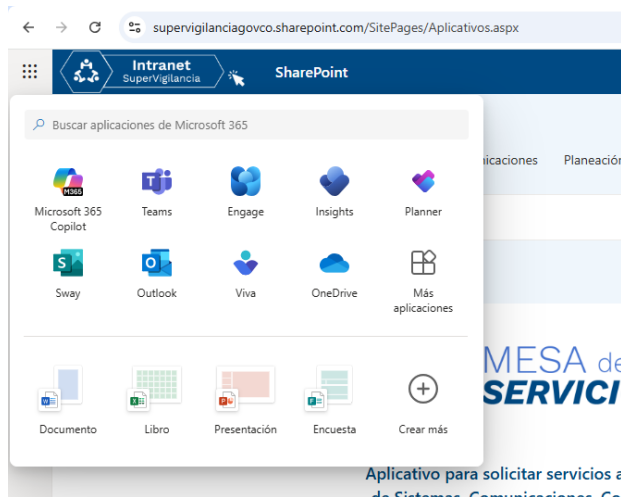
1. Ingresar al correo institucional de la entidad. **contactenos@supervigilancia.gov.co**



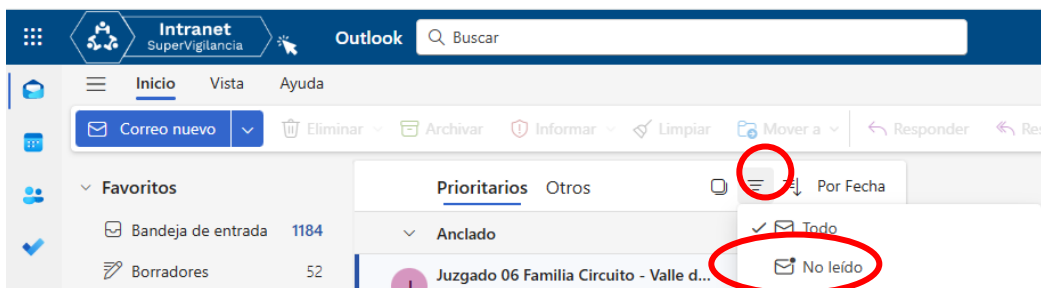
2. Una vez allí ir a la parte superior izquierda en el icono de los puntos. Como se muestra en el siguiente ejemplo, después de dar clic se desprende otra ventana en la cual escogeremos el icono del correo **OTLOOK y ONEDRIVE**

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

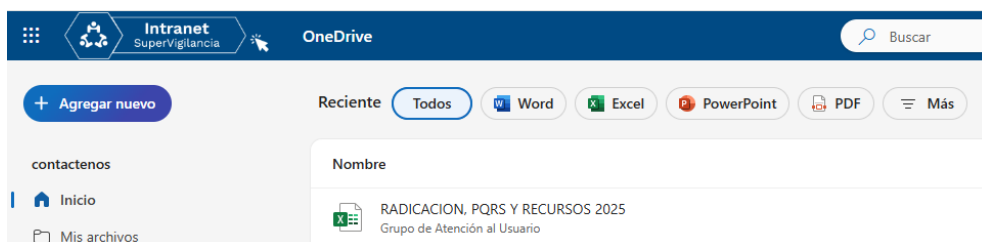
MANUAL DE PQRSD



- Dar clic en el icono del correo, se abrirá el correo electrónico, allí se filtrará por correos no leído.



- Cuando se realice la acción anterior nos dirigimos al correo más antigua para iniciar el proceso de radicación.
- De igual manera para iniciar el proceso dar clic en el icono de OneDrive, allí se abrirá una ventana donde encontraremos la base de registro de radicación, nombrada **RADICACION, PQRSD Y RECURSOS 2025**



- Dar clic nuevamente, una vez realice esta acción, se procede a realizar el diligenciamiento de los datos según corresponda.
- **MEDIO DE RECEPCIÓN:** Contáctenos o física
- **NOMBRE DE RADICADOR:** Nombre de la persona responsable de radicar.
- **FECHA DE SOLICITUD:** esta corresponde a la fecha en el que se allega el correo
- **RADICADO DE ENTRADA:** este corresponde al radicado que el gestor documental arroje al momento de realizar el procedimiento.
- **FECHA DE RADICADO:** esta corresponde a la fecha en la que se radica la solicitud

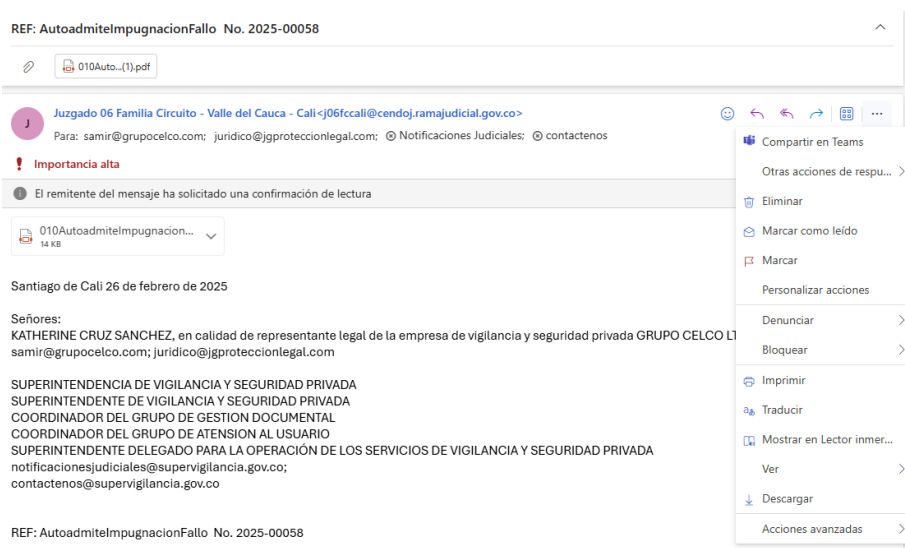
NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE PQRS

- **INTERESADO:** nombre del correo.
- **CORREO ELECTRONICO:** Correo del correo de destino
- **Nº DE FOLIO:** es el total del número de hoja al momento de GUARDAR EL CORREO EN PDF
- **ANEXOS:** corresponde al adjunto que allega el correo.
- **DEPENDENCIA:** corresponde a los códigos (100-200-300-400)
- **ÁREA:** corresponden a los subcódigos según la dependencia, ejemplo (110-210-310-410 etc....)
- **TIPO DE TRAMITE:** este se diligencia según el tipo de trámite, información y/o PQRS, que se identifique en la solicitud del ciudadano.
- **DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE:** Diligencia el asunto y/o información importante.



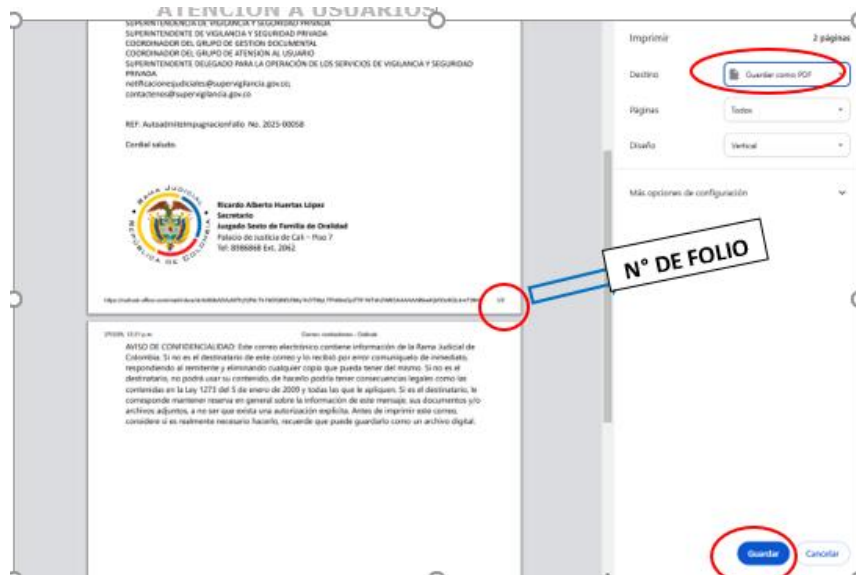
- Para continuar con el proceso de radicación se debe guardar el correo electrónico, para esto nos dirigimos a la parte superior derecha en los 3 puntos seleccionamos imprimir.



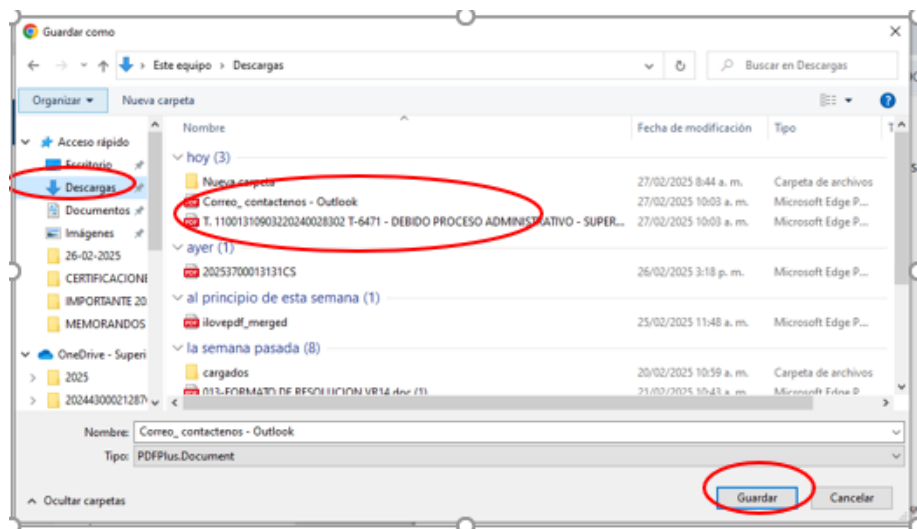
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE PQRS

- Después de dar clic en imprimir abrirá otra pestaña allí en el apartado de DESTINO seleccionamos **GUARDAR COMO PDF**. En la parte interior derecha seleccionamos **GUARDAR**.

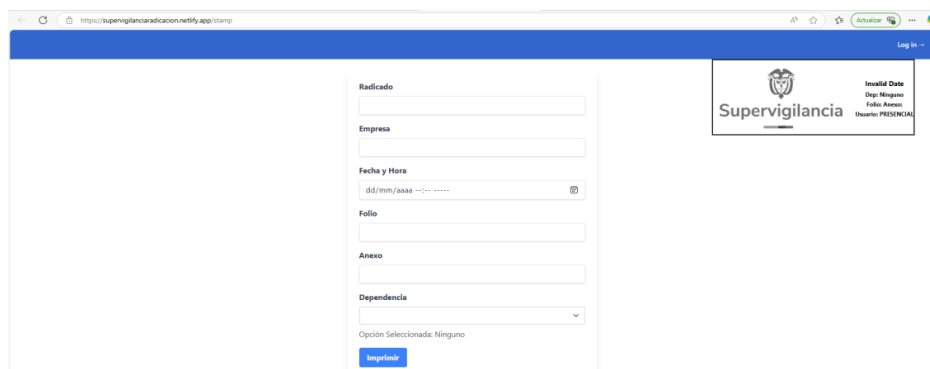


- Después del paso anterior lo guardamos en DESCARGAS, el correo se debe guardar como se nombra al momento de guardar, no se debe cambiar. **Correo contáctenos, los correos que no tengan tantos archivos adjuntos se deben imprimir, los demás deben ir guardados en un CD. De igual manera se deben digitalizar y guardarlos en una carpeta en el escritorio.**



	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE PQRSD



- El Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia asignará un número de radicación manual el cual contendrá los siguientes campos: número de consecutivo, fecha, hora, N° de folios, anexos y nombre del radicador.

El número de consecutivo deberá asignársele los siguientes caracteres según corresponda:

- Para documentos de entrada se dispondrá del siguiente formato: AÑO (cuatro dígitos) / CONSECUTIVO (seis dígitos Finalizando con el número 1) / CE (Contingencia de Entrada). Para un total de 12 caracteres Ejemplo: 2024000001CE.
- Los números asignados se deberán registrar en el formato planilla de comunicaciones oficiales (código FOR-GDO-330-004), conforme al consecutivo manual asignado al trámite.

Registrar en formato (FOR-GDO-330-035) Planilla de Distribución Radicados de Entrada, el consecutivo manual asignado al trámite junto al radicado que se asigna en el formato planilla de comunicaciones oficiales (código FOR-GDO-330-004).

Recibir las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) que ingresan a la entidad por los canales disponibles de comunicación, establecidos por el Call Center.

Se recibe la PQRSD que ingresan por médico del **Call Center**:

-Teléfono **6013078038** Línea directa y Gratuita: Diligenciar el registro en el sistema dispuesto para tal fin y el formato establecido, brindarle al usuario y/o ciudadano una guía del paso a paso a seguir para radicar la PQRSD ingresando a través de la sede electrónica <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/#no-back-button>.

De igual forma, el usuario puede solicitar la creación de la PQRSD en la llamada, el cual debe ser recepcionadas con el diligenciamiento del formato (**FOR-GSP-370-101**) de la Entidad y radicar la solicitud a través del gestor documental.

-Chat: Interactuar con el usuario y/o ciudadano a través del chat para atender solicitudes, diligenciar el registro en el sistema dispuesto para tal fin y el formato

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE PQRSD

establecido y brindarle al usuario una guía del paso a paso a seguir para radicar la PQRSD ingresando a través de la sede electrónica <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/#no-back-button>. De igual forma, el usuario puede solicitar la creación de la PQRSD en el Chat, la cual debe ser recepcionados con el diligenciamiento del formato (FOR-GSP-370-101) de la Entidad y radicada a través del gestor documental.

Chat Bot: Los usuarios y/o ciudadanos a través del chat Bot pueden interactuar para la consulta de los requisitos sobre los tramites y las preguntas frecuentes de la entidad.

NOTA: una vez realizada la solicitud se remite a contactenos@supervigilancia.gov.co, para continuar con el proceso de radicación, seguir pasos de **RADICACION CONTACTENOS**.

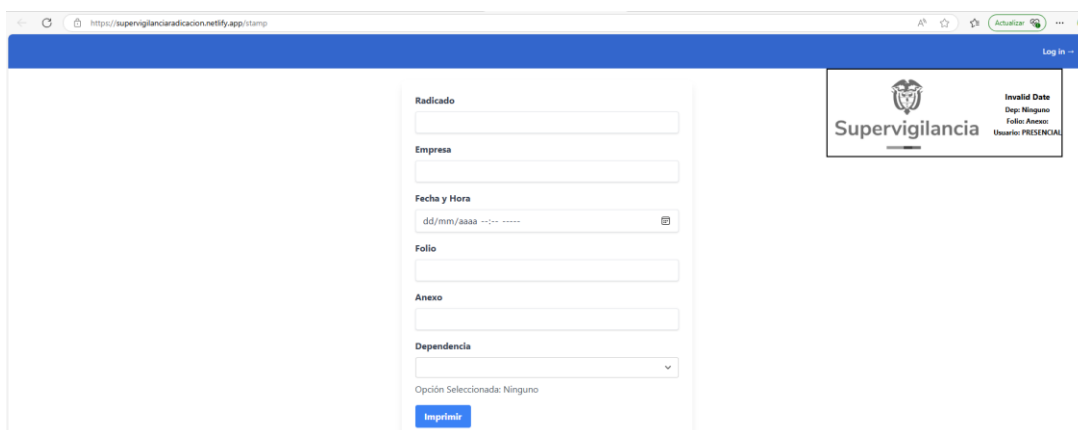
De acuerdo a la contingencia se desarrolló un plan de contingencia para el proceso de notificaciones, una vez aprobado por el Coordinador(a) de Atención al Usuario, se realiza la implementación del mismo de la siguiente manera:

Recibir PQRSD a Través de: RADICACION PRESENCIAL

"El usuario y/o ciudadano se acerca con los documentos de las solicitudes a la ventanilla de radicación ubicada en la Calle 24A No. 59-42 Torre 4 Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo: el colaborador deberá recepcionar la PQRSD con el diligenciamiento del formato (FOR-GSP-370-101), validar el número de folios, analizar, radicar, escanear, y asignar al área encargada a través del Gestor Documental.

NOTA: se toma el instructivo de RADICACION PRESENCIAL

se procedan a realizar la radicación por medio de la Pagina de **RADICACION SUPERVIGILANCIA Radicación SuperVigilancia**



- El Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia asignará un número de radicación manual el cual contendrá los siguientes campos: número de consecutivo, fecha, hora, N° de folios, anexos y nombre del radicador.

El número de consecutivo deberá asignársele los siguientes caracteres según corresponda:

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE PQRS

- Para documentos de entrada se dispondrá del siguiente formato: AÑO (cuatro dígitos) / CONSECUTIVO (seis dígitos Finalizando con el número 1) / CE (Contingencia de Entrada). Para un total de 12 caracteres Ejemplo: 2024000001CE.
- Registrar en formato (FOR-GDO-330-035) Planilla de Distribución Radicados de Entrada, el consecutivo manual asignado al trámite junto al radicado que se asigna en el formato planilla de comunicaciones oficiales (código FOR-GDO-330-004

REPARTO Y DISTRIBUCIÓN

El Grupo de Gestión Documental tendrá a su cargo la gestión de recibir, clasificar y distribuir las comunicaciones oficiales de usuarios internos y externos que lleguen a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, para tal efecto, se implementarán los siguientes parámetros:

- Se diligenciará la planilla de comunicaciones oficiales (código FOR-GDO-330-035) la cual será entregada de manera física al personal encargado de cada una de las áreas correspondientes junto con los documentos anexos debidamente digitalizados.
- A su vez, los Directivos, jefes de Oficina y Coordinadores deberán efectuar el respectivo reparto al interior de sus grupos de trabajo o personal del área.

RECIBIR PQRS A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

Todas las PQRS que lleguen a través de las redes sociales habilitadas (Facebook, Instagram, Twitter) se les generará una respuesta tipo, estas respuestas son de primer contacto o se direcciona a los canales oficiales de radicación, con el fin de brindarle información concisa al usuario.

RESPUESTA TIPO:

"Gracias por tus comentarios!!

*Ponemos a tu disposición nuestros canales de atención (correo electrónico: contactenos@supervigilancia.gov.co, Call Center, Chat Institucional, Ventanilla, Pagina Web (sede electrónica) y Redes Sociales) con el fin de brindarte toda la atención por parte de la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada.

*Call Center 6013078038, Chat <https://www.supervigilancia.gov.co/chat/chat> o a través de nuestra sede electrónica <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/#no-back-button>"

NOTA: una vez realizada la solicitud se remite a contactenos@supervigilancia.gov.co, para continuar con el proceso de radicación.

14.3. DIRECCIONAR QUEJA CONTRA SERVICIO VIGILADO

* Si la queja va hacia una dependencia de la Supervigilancia, pasa a Actividad **Direccionar Queja al Área Competente**

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

14.4. DIRECCIONAR RECLAMO CONTRA SERVICIO VIGILADO

- * Una vez se reciben e identifican las PQRSD, se centralizan y lleva un control en la base de datos con el número de radicado, para llevar a cabo el proceso de Atención de Reclamos contra Servicios Vigilados.
- * Se remite expediente y/o radicado al Grupo de Investigaciones Preliminares.
- * Se activa Procedimiento Atención de Reclamos contra Servicios Vigilados Fin de Procedimiento.

14.5. DIRECCIONAR QUEJA AL ÁREA COMPETENTE

- * Una vez se reciben e identifican las PQRSD, se centraliza y se redirecciona la PQRSD desde RADICACION al área de competencia para que delegue la tarea al Grupo responsable de proyectar la respuesta dando cumplimiento a los tiempos establecidos.
- * El área correspondiente se encargara de responder las PQRSD dentro de los términos y realizar las tareas de firma y radicación del comunicado de respuesta o acto administrativo para así ser enviados a 4-72 en caso de requerirse.
- * Si el grupo proyecta oficio ellos será los responsables de realizar el envío relacionándolo en la planilla de envío a 4-72.
- * Si el grupo proyecta un Acto Administrativo, una vez firmado y radicado, deberán remitirlo al grupo de atención al usuario, y la persona encargada de realizar la asignación a los notificadores para enviarlo al usuario.

14.6. PETICIÓN CON PREGUNTAS DE VARIAS ÁREAS

En caso de recibirse una petición que contenga varias preguntas, cuya respuesta requiera insumos de diferentes áreas, el Grupo que tenga a su cargo la mayor cantidad de respuesta, será quien deba consolidar las mismas, así como requerir la información de la dependencia competente.

14.7. ASIGNACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA RESPUESTA A PQRSD

Cuando la respuesta de la PQRSD se genera en el primer filtro es decir por el grupo encargado de respuestas de PQRSD de atención al ciudadano (ampliación de queja, traslados por competencia, solicitudes de información).

- * Cuando la PQRSD requiere una respuesta de fondo, validando la información aportada por el ciudadano, se asigna a la dependencia correspondiente para que internamente se asigne al profesional y este inicie la proyección de la respectiva respuesta.
- * Elaborar el oficio de respuesta de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia; dentro de los términos con base a la Ley 1755 de 2015 y aclarando que se asigna como queja (cuando corresponden hacia la entidad o funcionarios) y reclamos (hacia las empresas de vigilancia).

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

14.8. PROCESO DE NOTIFICACIONES

1. Aprobado el oficio de respuesta, se deberá imprimir, para firma del jefe o coordinador del área.
2. Una vez tenga firma, se remitirá a radicación, para su respectivo proceso.
3. Posterior a ello, el responsable de su proyección, deberá remitirlo acompañado de una planilla en Excel (código FOR-GDO-330-004), donde deberá indicar:

No. COMPLETO RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO ENTRADA (FECHA DEL ACTO ADMIN)	No. COMPLETO RADICADO A ENVIAR (No. Acto Admin)	FECHA RADICADO A ENVIAR (misma fecha de acto admin)	RAZON SOCIAL Y NOMBRE DE REPRESENTANTE LEGAL O PERSONA NATURAL	DIRECCIÓN O CORREO ELECTRONICO	CIUDAD A LA CUAL SE HACE EL ENVIO	TIPO DE ENVÍO (FOLIO, CERTIMAIL, VENTANILLA O MOTORIZADO)	N° DE FOLIOS	N° Cd pto Urb	DEPENDENCIA QUE REPITE	No. DE GUIA (Cuenta exclusiva para correspondencia)	OBSERVACIONES
2024004702CE	2024-06-18	20253700336111CS	2025-12-19	ESTATAL DE SEGURIDAD LTDA.	correspondencia@estatalseguridad.com.co	N/A	CERTIMAIL	2		GSP Gestión del Servicio	N/A	N/A
										GSP Gestión del Servicio	N/A	N/A

ENTREGADO POR: KAREN AGUILAR CORTÉS RECIBIDO POR: _____

FECHA Y HORA DE ENTREGA: 19/12/2025 FECHA Y HORA DE RECIBIDO: _____

- No. De radicado de entrada
- Fecha radicado de entrada
- No. De oficio de salida
- Fecha de oficio de salida
- Razón social o nombre de la persona natural
- Dirección física o correo electrónico
- Ciudad a la que se envía (si aplica)
- Medio de envío
- Número de folios
- Proceso que realiza el envío
- Observaciones (si aplica)

Adicionalmente, en la parte inferior, deberá indicar el nombre del servidor público que envía, así como la fecha de remisión.

La planilla, así como el oficio, deberán dirigirse al correo correspondencia472@supervigilancia.gov.co

15. SEGUIMIENTO A LAS PQRSO DIRECCIONADAS

Por parte del encargado del grupo de atención al usuario, se realizará el seguimiento respectivo cada mes, generando una alerta del estado de cada una por correo electrónico mediante las bases de datos.

Posteriormente con el reporte semanal y mensual se deben realizar los filtros por dependencia para generar una alerta y recordarle a las áreas para que no dejen vencer los tiempos de respuesta que se tienen establecidos para tal fin.

16. COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA A LAS PETICIONES

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE PQRS

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 se trate de personas jurídicas y en el registro mercantil aparezca el correo electrónico, y este autorice la notificación por este medio.
 - c) 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
 - d) Cuando así lo solicite el usuario.

2. **Correo Postal.** La respuesta se enviará a una dirección física:
 - a) Cuando el peticionario haya incluido únicamente dirección física en el escrito de su petición
 - b) Cuando en los archivos de la entidad se haya registrado por parte del peticionario únicamente una dirección física.
 - c) Cuando se trate de personas jurídicas y en el registro mercantil aparezca el correo electrónico, y no autoricen la notificación electrónica.

17. 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.

18. PETICIONES QUE IMPOSIBILITAN COMUNICAR UNA RESPUESTA

El grupo de atención al usuario publicará la respuesta a la petición en la página web o cartelera 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.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO

- d) 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 los numerales anteriores.

19. 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 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.

20. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Manual de Atención al Usuario.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO