RESOLUCIÓN NÚMERO 20157200085407 DE 2015

(diciembre 30)

por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

El Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada, en ejercicio de sus funciones legales, en especial, las conferidas en el Decreto 2355 de 2001, Ley 1755 de 2015 y Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo,

CONSIDERANDO QUE:

Mediante la Ley 1755 de 2015, se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La Ley 190 de 1995, en su artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

La Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por medio de 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 establece normas para la regulación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública.

El artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, que sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y que según se advierte en los antecedentes legislativos de la Ley y en especial de dicho artículo, "las normas internas que se expidan al amparo de esta disposición **son exclusivamente de carácter operativo** para la mejor organización del trámite interno y decisión de las peticiones, y deberán tener en cuenta la estructura de la respectiva entidad".

De conformidad con lo prescrito en los artículos 13 a 33 de la Ley 1755 de 2015, se regulan las actuaciones administrativas relacionadas con el reconocimiento de un derecho, la

intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica de carácter particular y concreto, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos; así como la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos; así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlo.

De conformidad a las funciones encomendadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, así como para el cumplimiento de las obligaciones impuestas por mandato legal y Constitucional, es necesario implementar el tratamiento interno del Derecho de Petición, a fin de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015.

En mérito de lo expuesto, el Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada,

RESUELVE:

Artículo 1°. *Objeto*. El presente acto administrativo constituye la reglamentación al trámite interno de las peticiones que se formulen a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales a fin de garantizar una adecuada prestación de los servicios a su cargo.

Artículo 2°. *Principios*. Son principios que se deben optimizar por quien tramite un derecho de petición: Trasparencia, Eficacia, Economía, Publicidad, Eliminación de barreras y trámites innecesarios, Respuesta de fondo de la situación jurídica, Complementariedad, Coordinación, Lealtad, Gratuidad, Garantía y Protección de los derechos fundamentales.

Artículo 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:

1. **Petición**: Derecho fundamental a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
2. **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.
3. **Reclamo**: Manifestación de insatisfacción que busca poner en conocimiento de la Superintendencia, la comisión de un posible incumplimiento o irregularidad, por parte de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
4. **Denuncia**: Puesta en conocimiento ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación administrativa-sancionatoria.
5. **Sugerencia**: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Artículo 4°. Ámbito de aplicación. De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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, establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo, 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 estas y en lo no previsto, se les aplicará las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

Artículo 5°. *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.

Artículo 6°. *Criterios de interpretación normativa*. Frente a las disposiciones no previstas en la presente resolución, el trámite se adelantará bajo las normas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cuando para el trámite de una PQR 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 las estrictamente necesarias, ni la imposición de huella dactilar, autenticaciones ni diligencia de presentación personal sobre los documentos, trámites o procedimiento que se deban surtir ante ella. De la misma manera está prohibido exigir fotocopias ampliadas a un determinado porcentaje, salvo poder.

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.

La evidencia de filas extensas o por fuera del horario habitual de atención en las oficinas de atención personalizada al usuario será indicio de limitación y obstaculización del trámite de PQR por parte de la Superintendencia.

Cualquier conducta que limite el derecho a interponer PQR, obstaculice su trámite o falte a lo previsto en la presente Resolución generará la imposición de las sanciones disciplinarias correspondientes.

Artículo 7°. *Competencia*. De conformidad con lo previsto en el Decreto 2355 de 2006, las peticiones relacionadas con asuntos administrativos y operativos de la Entidad serán tramitadas y suscritas por el Secretario General o jefes de oficinas asesoras, 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, el Grupo de Atención al Usuario o quien haga sus veces, deberá enrutar la petición de manera inmediata y directa a la dependencia correspondiente.

De evidenciarse falta de competencia de la entidad, deberá remitirse a la entidad competente informando de esta situación al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes.

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:

1. La 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.

Cuando la oficina jurídica lo considere podrá remitir la consulta al área especializada para que esta brinde un concepto inicial previo.

2. La Superintendencia Delegada para la operación será 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 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.

3. La Superintendencia Delegada para el Control le 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.

4. A la Secretaría 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.

En su función de garantizar la trasparencia 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, so pena de adquirir la competencia para resolverla.

Cuando la petición se deba resolver por diferentes dependencias, la petición será enviada mediante correo electrónico por Atención al Ciudadano a las diferentes áreas competentes, cada dependencia resolverá lo de su competencia y la oficina de atención al ciudadano realizará la consolidación de la respuesta, con el fin de que se tramite de fondo.

Artículo 8°. *Quejas, reclamos y denuncias*. La Superintendencia Delegada para el Control tendrá un grupo de trabajo que atenderá el trámite de quejas, reclamos y denuncias sobre la prestación de los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada por personas naturales o jurídicas no autorizadas, las cuales de constituir una infracción expresa y directa del régimen de vigilancia y seguridad privada, esta dependencia asumirá el conocimiento y así lo comunicará al quejoso.

En caso de que la queja o el reclamo conlleve la comisión directa y expresa de una falta constitutiva de una infracción al régimen laboral, penal, fiscal o comercial, el Grupo dará trámite a la Entidad o Institución competente informando de ello al peticionario, debiendo solicitar en todo caso que la persona natural o jurídica vigilada, contra quien se dirige la queja o reclamo, dé respuesta de fondo al interesado.

En los casos de remisión directa a los servicios vigilados de las quejas y reclamos por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, deberá ser atendida por el Vigilado, en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; copia de la respuesta deberá ser enviada a la Superintendencia dentro del mismo término.

La Superintendencia podrá revisar las actuaciones de cualquier empresa o persona a la cual haya sido remitida una petición, queja o reclamo y constatar si la misma fue decidida en cumplimiento de las instrucciones impartidas en esta Resolución y bajo la observancia de los principios de la adecuada prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, de celeridad y oportunidad.

La comunicación al quejoso sobre la remisión de la queja al competente, se tendrá como respuesta de fondo, sin perjuicio de las facultades, cargas y derechos que le corresponda como interesado en las normas que regulen la materia, así como el deber del funcionario competente de enterar o vincularlo en cumplimiento de lo señalado en el trámite especial.

Artículo 9°. *Peticiones que contengan quejas contra funcionarios de entidad*. Las quejas que se presenten por los particulares contra servidores públicos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se tramitarán según lo previsto en el Código Disciplinario Único y demás normas que los complementen, modifiquen o adicionen.

En consecuencia, el funcionario que reciba una queja de este tipo, la remitirá de inmediato a la Secretaría General, quien resolverá acerca del trámite que debe surtirse.

Cuando de la queja se infiera posible responsabilidad penal o fiscal de algún funcionario de la entidad, el Secretario General deberá remitirla a la Fiscalía General del Nación o Contraloría General de la República, según el caso.

La comunicación al quejoso sobre la remisión de la queja al competente, se tendrá como respuesta de fondo, sin perjuicio de las facultades, cargas y derechos que le corresponda como solicitante en las normas que regulen la materia, así como el deber del funcionario competente de enterar o vincularlo en cumplimiento de lo señalado en el trámite especial.

Artículo 10. *Medios para presentarlas.* Las peticiones que se formulen ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada pueden ser:

1. Escritas, caso en el cual se presentarán en un documento y se radicarán ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en el Grupo de atención al Usuario.

2. Verbales, caso en el cual el interesado o peticionario deberá presentarse ante el Grupo de Atención al Usuario, o en el lugar que destine la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada para la recepción de documentos.

3. Canal Virtual, página web, la cual cuenta con el módulo de atención al ciudadano en el cual se pueden radicar documentos directamente.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Los servidores públicos que presten sus servicios en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada que reciban directamente una petición por fax, correo, correo electrónico o cualquier otro medio, deberán remitirla de manera inmediata al Grupo de Atención al Usuario por el medio más expedito, para que se proceda a la asignación de número de radicación y se transfiera a la dependencia competente para su trámite.

Artículo 11. *Peticiones incompletas.* Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el funcionario deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas y manifiesto de su conocimiento no obstante bajo ninguna circunstancia se podrá negar la recepción y radicación de solicitudes o peticiones en la entidad.

Artículo 12. *Peticiones anónimas.* Las peticiones anónimas se les darán el trámite correspondiente, siempre y cuando se acredite siquiera sumariamente la veracidad de los hechos, o cuando se refiera en concreto a hechos o personas identificables o que se encuentren soportadas en medios probatorios.

Artículo 13. *Punto virtual de atención al usuario*. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada dispondrá de un punto virtual de atención al usuario que garantice la recepción, atención, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Para el efecto la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada dispone permanentemente de una opción para la presentación de PQR en su sitio web www.supervigilancia.gov.co, en la cual el interesado podrá acceder al formato de presentación de PQR que se encuentra anexo a la presente Resolución, el cual garantiza el máximo nivel de seguridad y confidencialidad de la información.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada cuenta igualmente en su página web con un chat para la atención al usuario y la presentación de PQR. El horario del chat implica la atención en tiempo real como mínimo ocho (8) horas diarias de lunes a viernes. La dirección electrónica del chat estará publicada en la cartelera de las oficinas físicas para la atención al usuario y en la página web de la Superintendencia.

En la página web se deberá publicar la información actualizada sobre el derecho a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, sobre 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 las decisiones adoptadas, la ubicación de las

oficinas físicas de atención al usuario a nivel nacional, los canales dispuestos por la Superintendencia para la recepción de PQRS, el registro de las personas naturales o jurídicas prestatarias de servicios de vigilancia y seguridad privada. 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.

Artículo 14. *Modalidades de peticiones*. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en especial las modalidades de estas son: interés general, interés particular, información, consulta y copias de documentos no reservados por las leyes vigentes.

Artículo 15. *Gratuidad e informalidad.* 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.
Artículo 16. *Término general para resolver peticiones*. Las peticiones por regla general se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley o reglamentos.

Artículo 17. *Términos especiales para resolver peticiones.* De conformidad con lo establecido en la ley, están sometidas a término especial de respuesta las siguientes peticiones:
1. La solicitud de copias de documentos que reposen en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se le ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Entidad no podrá negarlas, en este caso las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la Entidad, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Las solicitudes efectuadas a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada por otra entidad pública serán atendidas en un término no superior a diez (10) días.
4. Las solicitudes de información que se reciban por los congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.
5. 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.
6. 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.
7. Las peticiones y solicitudes de la Contraloría General de la República, de la Defensoría del Pueblo y demás órganos de control se deberá realizar dentro de los cinco días siguientes, según lo disponen las Leyes 42 de 1993 (reglamentada por la Resolución 5554 de 2004) y 24 de 1992.

Parágrafo 1º. 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.

Parágrafo 2º. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Entidad como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Parágrafo 3°. El Grupo de Atención al Usuario o quien haga sus veces velará por el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, entregando informes trimestrales a la Oficina Asesora de Planeación y a cada dependencia responsable de su respuesta.

Artículo 18. *Respuesta colectiva a múltiples derechos de petición.* 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, y
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.

Artículo 19. *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.

Artículo 20. *Desistimiento expreso de la petición*. 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.

Artículo 21. *Desistimiento tácito de la petición*. 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.

Artículo 22. *Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.* 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.

Artículo 23. *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.

Artículo 24. *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.

Artículo 25. *Funcionario sin competencia*. Si el funcionario 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 remisorio 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.

Parágrafo. En el evento en que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, por temas coyunturales, reciba un sinnúmero de peticiones, la entidad respetará estrictamente el derecho al turno de su presentación. Para procedimientos regulados por la ley, se entenderán conforme a la misma.

Artículo 26. *Solicitud de copias*. 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.

Artículo 27. *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 el número de fax 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.

Artículo 28. *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 repuesta debe ser enviada al e-mail desde el cual se recibió la petición o al registrado en la solicitud, según el caso;
c) Cuando se trate de personas jurídicas y en el registro mercantil aparezca el correo electrónico, siempre y cuando no existan 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.
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 una dirección física;
c) Cuando no exista correo electrónico y aparezca en el registro mercantil o en la guía telefónica una dirección postal;
d) Cuando el peticionario haya presentado peticiones anteriores en las que aparezca una dirección física.
3. 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 Art. 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 e-mail deshabilitado o si el e-mail 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 inexistentes;
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 los numerales 1, 2 y 3.

Parágrafo 1°. Para todos los efectos se debe entender que las comunicaciones previstas en este artículo deberán realizarse por el grupo de notificaciones de atención al usuario.

Parágrafo 2°. Una vez finalizado el trámite de comunicación, la custodia de los documentos corresponderá a la oficina de gestión documental.

Artículo 29. *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.

Artículo 30. *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 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 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.

Parágrafo. 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.

Artículo 31. *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 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.

Artículo 32. *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 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 continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

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.

Artículo 33. *Inaplicabilidad de las excepciones.* El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Artículo 34. *Oficina de Atención 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 en todas las oficinas de la Superintendencia.

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.

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 PQRD. 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 transporte público que opera en la zona.

Artículo 35. *Atención presencial o telefónica.* Para la atención presencial o vía telefónica el Grupo de Atención al Usuario será el encargado de recibir las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos verbales, en el horario de atención al público, de lunes a viernes de 8:00 a 5:00 p. m., en jornada continua.

Cuando los asuntos sobre los que verse la petición requieran de un análisis adicional, el personal del grupo de Atención al Usuario, servirá de enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente de la Entidad.

En este caso la solicitud deberá registrarse de manera inmediata en el aplicativo dispuesta por la entidad para el manejo de correspondencia, en donde el servidor público deberá dejar un registro en el que se indicará, como mínimo, el día, el nombre completo, identificación y dirección del peticionario.

Para las peticiones presentadas en forma verbal y/o presencial, si el servidor público encargado de atender la petición lo estima pertinente, podrá exigir su presentación por escrito siguiendo el procedimiento señalado en el inciso 4 del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Cuando quien formula la petición pide constancia de haberla presentado, el funcionario responsable la expedirá en

forma sucinta, de conformidad a lo dispuesto en el inciso 3º del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo 1º. Las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

Parágrafo 2°. En caso de existir peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario competente 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 la irregularidad advertida por la entidad.
Parágrafo 3°. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto se le dará aplicación a lo contemplado en el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Parágrafo 4º. La Superintendencia de Vigilancia tendrá disponible el servicio de recepción de las peticiones a través de su página web.

Artículo 36. *Revisión de documentos.* El examen de documentos se hará en el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., en jornada continua, y previa autorización del jefe de la respectiva dependencia o del servidor público en quien este haya delegado dicha facultad. El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar que estos no tengan el carácter de reservado.
La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, cuyo valor estará sujeto al precio que se determine en el contrato de arrendamiento de equipos de fotocopiados y multifuncionales que la Entidad suscriba y se encuentre vigente. Así las cosas, el Secretario General expedirá anualmente la circular con el valor de las copias.
Para tal efecto, se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que la administración accede a la petición y que, para la entrega de las copias requeridas, deberá cancelar previamente el valor que ellas ocasionen en el Grupo de Recursos Financieros de la entidad o en el establecimiento bancario que se le indique y presentar el recibo correspondiente.
Cumplida la anterior exigencia, la dependencia respectiva tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas.
En todo caso cuando la información repose en formato electrónico o digital, y la persona solicitante así lo manifieste podrá enviarlo por este medio.

Artículo 37. *Responsabilidad*. El Grupo de Atención al Usuario o quien haga sus veces, será el responsable de la atención de las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Superintendencia de Vigilancia.

Artículo 38. *Informes periódicos*. El Coordinador del Grupo Atención al Usuario, deberá rendir un informe trimestral en el Comité de Desarrollo Institucional Administrativo, 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 Sociedades y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
El perfil del personal asignado al Grupo de Atención al Usuario, debe reunir los requisitos de idoneidad acorde con las funciones a desempeñar, especialmente, el perfil deberá tener énfasis o vocación de servicio al ciudadano; todo funcionario deberá portar y comunicar siempre su nombre y cargo en la gestión de una PQR.
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.

Artículo 39. *Formatos que faciliten el acceso al derecho de petición.* El Grupo de Atención al Usuario diseñará y mantendrá a disposición del público formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos en la forma en que lo deseen y sin usar el formato diseñado.

Artículo 40. *Cambios que afectan la atención al usuario.* Todo cambio que afecte la atención al usuario en las líneas telefónicas, las oficinas físicas, la página web, el chat y en el correo electrónico deberá ser anunciado mínimo con 30 días calendario de anticipación en las carteleras de las oficinas físicas, en la página web y en todos los formatos y documentos dirigidos al usuario. Dicho cambio no podrá, de ninguna manera, interrumpir la atención a los usuarios en los canales de atención obligatorios.

Artículo 41. *Ajustes al procedimiento interno.* En razón a los cambios introducidos al procedimiento interno de trámite y respuesta de peticiones contenidos en la presente resolución; dentro del mes siguiente a su entrada en vigencia, se realizarán los ajustes en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y la socialización sobre sus alcances.

Artículo 42. *Vigencia.* La presente resolución regirá a partir de la fecha de su expedición y deroga las Resoluciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 30 de diciembre de 2015.

El Superintendente,

Carlos Alfonso Mayorga Prieto.

(C. F.).

Nota: Este documento fue tomado directamente de la versión PDF del Diario Oficial 49.828 del martes 29 de marzo del 2016 de la Imprenta Nacional (www.imprenta.gov.co)