

**CIRCULAR EXTERNA
Nº 20192000000695**

PARA: REPRESENTANTES LEGALES DE EMPRESAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DE TODOS LOS SERVICIOS VIGILADOS POR ESTA SUPERINTENDENCIA Y CIUDADANIA EN GENERAL.

DE: SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.

ASUNTO: GESTIÓN DE RECLAMOS DENTRO DEL SERVICIO VIGILADO.

FECHA: 22/10/2019

En cumplimiento de las funciones asignadas a esta superintendencia como ente responsable de ejercer inspección, vigilancia y control, sobre los servicios y la industria de vigilancia y seguridad privada, en especial en cumplimiento de la función consagrada en el Artículo 110 del Decreto Ley 356 de 1994 y el numeral 13 del artículo 4º del decreto 2355 de 2006, se imparten lineamientos relacionados con los procedimientos para gestionar los reclamos que existan frente a los servicios de vigilancia y seguridad privada.

LINEAMIENTOS PARA SOPORTAR EL AGOTAMIENTO DE LOS RECLAMOS.

Los servicios de vigilancia y seguridad privada deben contar con un sistema de atención al cliente que permita atender cualquier reclamación que efectúe la ciudadanía y los adquirentes del bien o servicio ofrecido y darle trámite a la misma otorgando la información adecuada y proporcionando alternativas que den solución al asunto puesto en conocimiento.

Para esto se debe cumplir con principios rectores de un adecuado sistema de atención al cliente entre los que se encuentran:

- Transparencia
- Buenas prácticas
- Responsabilidad
- Oportunidad
- Respeto

INSTRUCCIONES

1. Quejas laborales

Respecto de las quejas presentadas por asuntos laborales en contra de las Empresas de Vigilancia, Departamentos de Seguridad, Transportadoras de Valores, Empresas Asesoras, Consultoras e Investigadoras, Escuelas de Capacitación en Vigilancia y Seguridad Privada, Blindadoras y Arrendadoras de Vehículos Blindados se deben realizar de la siguiente forma:

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectoado por	OSCAR JAVIER PEREZ RUIZ
Revisado para firma por	LUZ ELENA MORALES MALAVER
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	



Código de validación: 0tsV w14 y1d RT6T COat czUG r84=
Dirección de validación: <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/>



- a) Los reclamos por no pago de salarios, horas extras, recargos, prestaciones sociales, recargos nocturnos, dominicales, festivos y/o exceder la jornada laboral se deben presentar ante la dependencia de la empresa señalada para tal fin, que pueden ser: las oficinas de talento humano o recursos humanos o por la que haga sus veces.
- b) Las quejas por acoso laboral, en primera instancia se deben presentar ante el Comité de Convivencia de la Empresa y en segunda instancia ante el Ministerio de trabajo.
- c) Los reclamos por el no pago de compensaciones ordinarias o extraordinarias, devoluciones de aportes y haberes sociales en las cooperativas de vigilancia y seguridad privada, la primera instancia se debe agotar ante el Consejo de Administración y/o Junta de Vigilancia.
- d) Los reclamos por despidos sin justa causa, la primera instancia se debe presentar ante la empresa y en segunda instancia ante el ministerio de Trabajo y/o Jurisdicción ordinaria.
- e) Los reclamos por el incumplimiento en el pago de los parafiscales y la seguridad social en primera instancia se deben presentar ante las oficinas asignadas para la atención al cliente del Servicio Vigilado. En el caso de las cooperativas se debe presentar ante el representante legal de la cooperativa, el consejo de administración o Junta de Vigilancia y en segunda instancia se interpone ante el Ministerio de Trabajo.

2. Quejas por irregularidades y hurtos

- a) Los reclamos por situaciones de hurtos e irregularidades en la prestación del servicio de vigilancia a empresas y/o cooperativas de vigilancia y seguridad privada, en primera instancia se debe agotar todos los recursos ante las empresas y/o cooperativas de vigilancia y seguridad privada en la que se debe hacer una descripción detallada de los hechos y además debe contener la fecha aproximada de ocurrencia, hora, lugar y circunstancias de modo tiempo y lugar que sustentan la denuncia.
- b) Cuando se pretenda el reconocimiento de derechos, compensaciones, indemnizaciones o similares; La competencia corresponde la jurisdicción ordinaria.

3. Quejas por incumplimiento en las tarifas reguladas por esta Superintendencia.

Cuando el reclamo es por tarifas o no cumplimiento del decreto 4950 de 2007 expedido por el Ministerio de Defensa y compilado en el decreto 1070 de 2015, el reclamo se interpondrá directamente ante la Superintendencia de Vigilancia y seguridad Privada, la cual se podrá radicar en la oficina de atención al ciudadano o en la plataforma de la entidad o cualquier otro canal autorizado por la Supervigilancia.

4. Quejas por la Calidad del Servicio en equipos de vigilancia

Cuando el reclamo es por calidad de servicio y garantías de equipos para la vigilancia y seguridad privada en primera instancia se interpondrá el reclamo al servicio de vigilancia y seguridad privada que suministró el equipo y en segunda instancia ante La Superintendencia de Industria y Comercio.



Código de validación: 0tsV w14 y/Id RT6T COat czUG r84=
Dirección de validación: <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/>

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	OSCAR JAVIER PEREZ RUIZ
Revisado para firma por	LUZ ELENA MORALES MALAVER
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	





5. Quejas por competencia desleal

Cuando el reclamo es por competencia desleal o por cualquier tipo de transgresión a las normas restrictivas de la competencia, los reclamos se interpondrán directamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

6. Quejas por prestadores no autorizados

Cuando el reclamo es por la prestación de servicios no autorizados o contratación directa de personal con funciones de servicios de vigilancia y seguridad privada, se debe presentar el reclamo directamente ante esta Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en la oficina de atención al ciudadano o en la plataforma de la entidad o en cualquier otro canal autorizado por la Entidad.

El usuario reclamante podrá acudir ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en cada uno de los casos mencionados anteriormente, allegando la copia del radicado de la solicitud realizada ante el servicio de vigilancia y seguridad privada, lo cual permitirá acreditar en primer lugar, que fue agotada en debida forma la primera instancia por parte del reclamante y en segundo lugar, que su solicitud no fue atendida en debida forma.

La presente circular rige a partir de su publicación.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE,

Firmado digitalmente: ORLANDO CLAVIJO CLAVIJO

SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA CODIGO 1-2 GRA

ORLANDO CLAVIJO CLAVIJO
SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDA PRIVADA



Código de validación: 0tsV w14 y1d RT6T COat czUG r84=
Dirección de validación: <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/>

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	OSCAR JAVIER PEREZ RUIZ
Revisado para firma por	LUZ ELENA MORALES MALAVER
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

