

MANUAL PARA EL TRÁMITE DE INVESTIGACIONES
ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES DE LA DELEGADA
PARA EL CONTROL

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO PRIMERO – GENERALIDADES..... 2

1.1. JUSTIFICACION 2

1.2. OBJETIVO 2

1.3. ALCANCE 3

1.4. NORMATIVIDAD 3

1.5. DEFINICIONES 4

1.6. CLASIFICACION Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS 4

CAPITULO SEGUNDO - PRINCIPIOS ORIENTADORES..... 6

CAPITULO TERCERO – COMPETENCIA 7

CAPITULO CUARTO - PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES

ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES. 7

4.1. FORMA DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS 7

4.2. CONTENIDO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS 8

4.3. CONOCIMIENTO Y TRÁMITE DE LA QUEJA, RECLAMO, DENUNCIA O SUGERENCIA 8

4.4. FORMALIDADES REQUERIDAS PARA PRESENTAR LAS QUEJAS O RECLAMOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA 9

4.5. RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS 9

4.6. TERMINOS PARA DAR ACUSO DE RECIBO 10

4.7. TRÁMITE AL REQUERIMIENTO 11

4.8. TRASLADO AL SERVICIO VIGILADO 12

4.9. ENVÍO DE EXPEDIENTE FÍSICO AL GRUPO CORRESPONDIENTE 12

CAPITULO QUINTO - SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADAS EN LA SUPERTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA 12

CAPITULO SEXTO - MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES 13

**MANUAL PARA EL TRÁMITE DE INVESTIGACIONES
ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES DE LA DELEGADA
PARA EL CONTROL**

CAPITULO PRIMERO – GENERALIDADES

1.1. JUSTIFICACION

Atendiendo los objetivos estratégicos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y acorde con el sistema de gestión de calidad en el desarrollo de sus funciones, se formula el manual de procedimientos internos de las investigaciones administrativas preliminares donde se verifica una presunta conducta irregular de un servicio vigilado o de un servicio que presta la actividad de vigilancia y seguridad privada sin licencia de funcionamiento, conocidas por el Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares de la Delegada para el Control como normatividad de carácter procedimental que establece los parámetros de las políticas de operación de la Entidad.

Se orienta hacia el mejoramiento de las funciones del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares, estableciendo canales de coordinación y comunicación entre los servicios vigilados y la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, para el cumplimiento de su misión institucional y la oportuna atención a las investigaciones administrativas preliminares en los tiempos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La implementación de este manual permite el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, igualmente permite garantizar los derechos e intereses de la ciudadanía, con el fin de contribuir con la confianza pública en el sector, propender por el cumplimiento de los deberes y obligaciones de los vigilados y combatir ilegalidad.

El presente documento sirve de guía general para la atención de las quejas que son remitidas a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada radicadas en físico, por el sistema de gestión documental, por el sistema vía web, mediante de correo electrónico contactenos@supervigilancia.gov.co, a través del Centro de Información al Ciudadano y aquellas remitidas internamente por otra dependencia que también debe ser radicadas en el centro de atención al ciudadano.

1.2. OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo establecer procedimientos detallados para gestionar y tramitar las investigaciones administrativas preliminares donde se verifica una presunta conducta irregular de un servicio vigilado y/o de un servicio ilegal, sobre las quejas presentadas y radica a la entidad.

MANUAL PARA EL TRÁMITE DE INVESTIGACIONES
ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES DE LA DELEGADA
PARA EL CONTROL

1.3. ALCANCE

Proporcionar al profesional encargado de la respuesta de las queja del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares una guía detallada de los procedimientos para el trámite y gestión de las quejas presentadas en sus diferentes modalidades, con el fin de dar respuesta oportuna y efectiva a las quejas de la ciudadanía, frente a la prestación deficiente de los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada o aquellos servicios ilegales, constituyéndose como una guía metodológica con responsabilidades y puntos de control para el trámite de las diferentes quejas y reclamos ante esta Entidad.

1.4. NORMATIVIDAD

En la aplicación del proceso sancionatorio prevalecerán los principios rectores contenidos en este acto administrativo, la Constitución Política de Colombia y la normatividad aplicable al Sector de la Vigilancia y Seguridad Privada. En lo no previsto en esta resolución se aplicará por remisión normativa, lo dispuesto en los códigos de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Penal, de Procedimiento Penal y de Procedimiento Civil en lo que no contravengan la naturaleza del derecho sancionatorio.

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1314 de 2009.
- Ley 1920 de 2018
- Ley 1801 de 2016
- Decreto Ley 2106 de 2019
- Ley 79 de 1988
- Ley 454 de 1998
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1437 de 2011 (Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo).
- Decreto 1070 de 2015.
- Decreto Ley 356 de 1994.
- Decreto 2355 de 2006.
- Decreto 019 de 2012 (Anti trámites).
- Circular 12 de 2012.
- Circular 055 de 2013.
- Circular 115 de 2013.
- Circular 145 de 2013.
- Circular 285 de 2013.
- Normas que modifiquen, adicionen o reglamenten las anteriores disposiciones.

MANUAL PARA EL TRÁMITE DE INVESTIGACIONES
ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES DE LA DELEGADA
PARA EL CONTROL

1.5. DEFINICIONES

- **Investigaciones administrativas preliminares:** Las investigaciones administrativas preliminares es una etapa, dentro del proceso administrativo sancionatorio que tiene como propósito determinar la ocurrencia de los hechos, si estos son constitutivos de faltas por parte de los servicios vigilados, así si existe mérito, la actuación se traslada al Grupo de Sanciones de lo contrario si no existe mérito el Superintendente Delegado para el Control decreta auto de archivo y cierre la investigación.
- **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:** 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.
- **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.
- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

1.6. CLASIFICACION Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS

Las quejas y reclamos recibidas por el Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares son clasificadas de acuerdo con el contenido de la petición de la siguiente manera: Irregularidades, Hurtos, Laboral, Tarifas, servicios ilegales y estado de la queja - consultas generales sobre el mismo estado de la queja.

- **Irregularidades:** Se considera como irregularidad el no cumplimiento de los deberes y obligaciones establecidos en el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada (Decreto 356 de 1994) y sus normas complementarias; como por ejemplo: daños, extralimitación de funciones por parte del personal operativo del servicio vigilado, uso indebido de medios en la prestación de servicios

MANUAL PARA EL TRÁMITE DE INVESTIGACIONES
ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES DE LA DELEGADA
PARA EL CONTROL

(caninos, armas, equipos tecnológicos), incumplimiento de los términos pactados en el contrato, no cumplimiento de cuantías mínimas de patrimonio y capital, venta de diplomas, uso indebido de uniformes, entre otras.

- **Hurtos:** Teniendo en cuenta que los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada tienen una obligación de medio y no de resultado, esta Superintendencia solamente tiene competencia para evaluar el cumplimiento de protocolos y procedimientos operativos por parte del personal involucrado en los hechos con el fin de verificar el cumplimiento de sus obligaciones como servicio de vigilancia y seguridad privada. Por lo anterior en todos los casos de hurto la ciudadanía debe instaurar las acciones judiciales correspondientes, con el fin de obtener determinación de responsabilidades, indemnizaciones o resarcimiento de perjuicios causados, en caso que no se evidencie la denuncia por la víctima, en la comunicación de respuesta se debe orientar al peticionario para que haga lo correspondiente.
- **Laboral:** De conformidad con los numerales 26 y 27 del art. 74 del decreto 356 de 1994, será competencia de esta Superintendencia en el área laboral solamente los asuntos que afecten directamente la prestación del servicio, los demás serán trasladados al Ministerio del Trabajo.
- **Tarifas:** Tratándose del tema tarifario encontramos que los servicios de vigilancia y seguridad privada deben estar a lo preceptuado en el Decreto 1070 de 2015, y a las Circulares que anualmente expide la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada mediante las cuales se establecen las tarifas a cobrar por parte de los servicios de vigilancia y seguridad privada, de acuerdo con el estrato socio económico y/o sector económico del contratante, lo anterior con el fin de garantizar, la posibilidad de reconocer al trabajador del sector, el salario mínimo legal mensual vigente, las horas extras, los recargos nocturnos, prestaciones sociales, los costos operativos inherentes al servicio y demás prestaciones de ley. Lo que conlleva el garantizar el respeto de los principios que rigen las obligaciones laborales y la calidad en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- **Servicios ilegales:** Cuando se trate de servicios ilegales, siempre que la información allegada por el quejoso esté debidamente acreditada será remitido al grupo de inspección con el fin de verificar su efectiva ocurrencia, brindándose una respuesta inicial al quejoso, sobre el trámite.

MANUAL PARA EL TRÁMITE DE INVESTIGACIONES
ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES DE LA DELEGADA
PARA EL CONTROL

- **El estado de la queja – consultas generales sobre el mismo estado de la queja:** Se responderá al quejoso entregando la información pertinente requerida por el mismo dentro de lo permitido por la Ley y guardando siempre las reservas para cada caso en particular.

CAPITULO SEGUNDO - PRINCIPIOS ORIENTADORES

- **Legalidad:** Los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada sólo podrán ser investigados y sancionados por el funcionario competente conforme a las normas preexistentes al hecho investigado, con observancia formal y material de las normas que determinen la ritualidad del proceso.
- **Tipicidad:** La conducta realizada por el servicio vigilado deberá adecuarse a la descrita como falta en las normas que regulan la materia dentro del régimen sancionatorio.
- **Antijuridicidad:** Para que una falta sea sancionable se requiere que lesione o ponga en peligro el bien jurídicamente tutelado por la normatividad que enmarca los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- **Favorabilidad:** La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en ejercicio de su facultad sancionatoria aplicará la norma más favorable, aun cuando esta sea posterior, con prelación sobre aquella restrictiva o desfavorable.
- **NON BIS IN ÍDEM:** Los Servicios Vigilados no podrán ser sancionados más de una vez por los mismos hechos, sin perjuicio de las acciones adelantadas por la jurisdicción y demás Entidades Públicas.
- **Eficacia:** En desarrollo de este principio la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada atendiendo las circunstancias, brindará a todos los servicios vigilados la oportunidad, si a ello hubiere lugar, de subsanar los hallazgos encontrados por la Entidad, evitando decisiones que no apunten a garantizar la calidad en la prestación del servicio.
- **Proporcionalidad:** La sanción impuesta debe corresponder a la gravedad de la falta cometida. En la graduación de la sanción deben aplicarse los criterios fijados en el régimen sancionatorio.

MANUAL PARA EL TRÁMITE DE INVESTIGACIONES
ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES DE LA DELEGADA
PARA EL CONTROL

- **Buena fe:** La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada presumirá la Buena Fe en todas las actuaciones que los vigilados realicen en desarrollo de la prestación del servicio.
- **Transparencia:** Las normas contentivas del Régimen sancionatorio estarán definidas en forma precisa, cierta y concreta, de manera que el investigado las conozca previamente, y la Entidad no pueda obviarlas por estar predefinidas en la norma jurídica que determina el marco de acción de la administración.

CAPITULO TERCERO – COMPETENCIA

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y con lo dispuesto en el Título V del Decreto Ley 356 de 1994, así como los numeral 10 del Art. 6 y numeral 9 del art. 12 del decreto 2355 de 2006, es competencia del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, velar porque las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía sobre los servicios de vigilancia y seguridad privada prestados por las entidades vigiladas y las denuncias sobre prestación de este servicio por personas naturales y jurídicas no autorizadas sean atendidos, como también adelantar las gestiones para 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.

CAPITULO CUARTO - PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES.

4.1. FORMA DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Las quejas y reclamos deben ser dirigidas ante el Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares en cualquiera de las siguientes modalidades:

- **Escritas:** Son aquellas que la ciudadanía radica directamente por medio de escrito físico ante el CIC (Centro de Información al Ciudadano) quien a su vez el grupo de atención al usuario la configura dirigiéndola al Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares para su respectivo trámite.
- **Verbales:** Son aquellas que los ciudadanos formulan de manera directa ante el CIC (Centro de Información al Ciudadano), quienes a su vez el grupo de atención al usuario toman nota para remitirlas al Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares para su respectivo trámite.

MANUAL PARA EL TRÁMITE DE INVESTIGACIONES
ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES DE LA DELEGADA
PARA EL CONTROL

- **Vía Internet:** Son aquellas recepcionados por correo electrónico contactenos@supervigilancia.gov.co o página web de la Entidad.
- **Vía fax:** Son aquellas que llegan a la Entidad mediante transmisión de datos por línea telefónica quienes a su vez el grupo de atención al usuario toman nota para remitirlas al Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares para su respectivo trámite.
- **Vía telefónica:** Son aquellas que los ciudadanos formulan de manera directa ante el CIC (Centro de Información al Ciudadano), por la línea telefónica gratuita quienes a su vez el grupo de atención al usuario toman nota para remitirlas al Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares para su respectivo trámite.

4.2. CONTENIDO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Cualquiera que sea la forma de presentación de la queja o reclamación deberán contener como mínimo, los siguientes datos:

- Identificación plena del quejoso. Cuando el ciudadano solicite se mantenga en reserva su identidad o sea anónimo, deberá atenderse lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley 962 de 2005.
- Lugar donde recibirá notificaciones.
- Nombre, domicilio y número telefónico del servicio objeto de la petición, queja o reclamo.
- Relación sucinta de la queja o reclamo y número de folios anexos.

4.3. CONOCIMIENTO Y TRÁMITE DE LA QUEJA, RECLAMO, DENUNCIA O SUGERENCIA

- Ingreso de la PQRS a través del gestor documental.
- Evaluación de la solicitud y reparto de la queja por parte del Coordinador quien después de analizar y tipificar la queja en tema y subtema y dar las instrucciones al profesional sustanciador se le asigna al auxiliar o técnico responsable de la base de datos del grupo para que este la reparta entre los profesionales sustanciadores y la registre en tiempo real inmediato en la base de datos que se lleva en el Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares.
- Respuesta al quejoso, informándole los límites en la competencia de la entidad y el procedimiento a seguir conforme a la normatividad aplicable.
- De proceder, se formula requerimiento al Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada con el objeto de que presente las explicaciones y

**MANUAL PARA EL TRÁMITE DE INVESTIGACIONES
ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES DE LA DELEGADA
PARA EL CONTROL**

documentos que desvirtúen la misma, con miras a determinar la calidad del servicio prestado para cada caso en particular. Sin perjuicio del traslado al grupo de inspección de la Superintendencia o a otras entidades que por gozar de competencia pueda hacerse el correspondiente trámite.

- De proceder, se hará traslado de la queja al servicio vigilado para que este de respuesta en primera medida al usuario. Sin perjuicio del envío a sanciones cuando este no lo adelante.
- Evaluar las respuestas presentadas por los servicios de vigilancia y seguridad privada para determinar el archivo o traslado de los expedientes al Grupo de Sanciones para lo que en derecho corresponda. La decisión tomada debe ser comunicada por escrito al quejoso y al servicio vigilado.
- Evaluar las respuestas presentadas por los servicios de vigilancia y seguridad privada para determinar si es necesario solicitar ampliación al quejoso.

**4.4. FORMALIDADES REQUERIDAS PARA PRESENTAR LAS QUEJAS
O RECLAMOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y
SEGURIDAD PRIVADA**

Las quejas - PQRS que se presenten por escrito deberán contener, por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirigen.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
- El objeto de la queja o denuncia.
- Las razones en que se apoya.
- La relación de documentos que se acompañan.
- La firma del quejoso o ciudadano, cuando fuere el caso.

Si quien presenta una queja o denuncia verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

4.5. RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada resolverá las quejas, y reclamos que se formulen a esta entidad por cualquiera de los medios

MANUAL PARA EL TRÁMITE DE INVESTIGACIONES
ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES DE LA DELEGADA
PARA EL CONTROL

anteriormente señalados de conformidad con el cumplimiento de la misión de la entidad y lo establecido en el presente manual.

4.6. TERMINOS PARA DAR ACUSO DE RECIBO

El Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares de la Delegada para el Control deberá recibir y tramitar las quejas y reclamos relacionados con la prestación del servicio y resolverlas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 14 del CPACA. Lo anterior sin perjuicio de las actuaciones administrativas que dentro del régimen sancionatorio sea pertinente iniciar por el incumplimiento de los deberes y obligaciones de los vigilados.

En caso de que el contenido de la queja o reclamo no incorpore la totalidad de la información necesaria e indispensable para proceder con la investigación administrativa prevista, el Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares mediante oficio requerirá al ciudadano que interpone la queja o reclamo, para que aporte la información según lo establecido en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo según el cual:

“En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad 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.”.

**MANUAL PARA EL TRÁMITE DE INVESTIGACIONES
ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES DE LA DELEGADA
PARA EL CONTROL**

Si no se da respuesta al requerimiento se entiende que el solicitante desiste de la queja o reclamo formulado y en tal caso se procederá con el archivo del expediente.

Cuando en una queja o denuncia no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicarán al peticionario los que falten; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

Si dentro del mes siguiente al recibo del oficio en el que se le solicita información adicional, el peticionario no suministra la misma, se entenderá que ha desistido de la queja o denuncia, sin perjuicio que antes de vencer el plazo concedido solicite una prórroga hasta por un término igual. No obstante, lo anterior el interesado podrá formular posteriormente una nueva solicitud.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada tendrá la facultad de continuar de oficio, cuando así lo considere con el trámite de la queja o denuncia, en aras de velar por la calidad en la prestación del servicio.

4.7. TRÁMITE AL REQUERIMIENTO

Si del análisis efectuado a la queja o denuncia se establece que los hechos relacionados son susceptibles para darles solución a través de un requerimiento al servicio vigilado, se procederá a conminar perentoriamente al correspondiente servicio, dándole un plazo máximo de un (1) mes para ser allegados a la entidad, contados a partir de la fecha efectiva de recibo de la comunicación por parte del vigilado.

Una vez recibida la respuesta por parte del servicio vigilado, el Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares según el turno procederá a asignarlo a un profesional para que este proceda a realizar el estudio de fondo, de la siguiente manera:

- Cuando la respuesta al requerimiento por parte del Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada no desvirtúa el motivo de la queja inicial, esta oficina procederá a remitir el expediente debidamente

**MANUAL PARA EL TRÁMITE DE INVESTIGACIONES
ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES DE LA DELEGADA
PARA EL CONTROL**

foliado con las pruebas necesarias recaudadas al grupo de Sanciones de la Delegada para el Control de esta Supervigilancia.

- Si el requerimiento desvirtúa los hechos relacionados por el quejoso el expediente se archivará inmediatamente, mediante Auto de archivo y la respectiva comunicación al quejoso, informando la decisión tomada.

4.8. TRASLADO AL SERVICIO VIGILADO

Si del análisis efectuado a la queja o denuncia se establece que los hechos relacionados son susceptibles para darles solución de manera directa por parte del servicio vigilado, se procederá a trasladar la petición de conformidad con lo establecido en los artículos 32 y 33 de la ley 1437 de 2011, sustituida por la ley 1755 de 2015 y la circular No. 20 de 2012 expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, mediante el cual se le ordena que brinde de manera directa una respuesta dentro del término establecido por la ley. En ese sentido, el servicio deberá enviar una copia de la misma a la coordinación del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares de la Delegada para el Control.

4.9. ENVÍO DE EXPEDIENTE FÍSICO AL GRUPO CORRESPONDIENTE

Cuando se determine el envío al grupo de sanciones o inspección de la Delegada para el Control, la entrega física del expediente se hará máxima a los diez (10) días hábiles siguientes a la creación y firma del memorando respectivo.

CAPITULO QUINTO - SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADAS EN LA SUPERTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

El Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares será el encargado de hacer el seguimiento, control y evaluación de las acciones que se realicen como producto de la queja o reclamo.

El grupo brindará informes semestrales correspondientes a las quejas interpuestas por los ciudadanos y las empresas dedicadas a la actividad de la Seguridad y Vigilancia Privada en nuestro País.

**MANUAL PARA EL TRÁMITE DE INVESTIGACIONES
ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES DE LA DELEGADA
PARA EL CONTROL**

**CAPITULO SEXTO - MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE
INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES**

El presente manual para el trámite de investigaciones administrativas preliminares deberá mantenerse actualizado con el fin de que atienda los cambios de la Entidad que tengan origen legal, tecnológico, nuevas necesidades u otro tipo de variables que incidan en su contenido.

El Coordinador del Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares será el responsable de mantener actualizado el presente documento.