



Super vigilancia CARTA DE TRATO DIGNO



La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es un organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera. Le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada.

Con el firme propósito de garantizar los derechos constitucionales, legales y brindar un servicio con calidad a la ciudadanía y grupos de interés; la Supervigilancia a través de su personal se compromete a velar porque el trato ofrecido sea respetuoso, honesto, justo, responsable, comprometido y de calidad.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS



- 1.Ser tratado con respeto y consideración debida a la dignidad de la persona.
- 2.Presentar sus peticiones de manera verbal o escrita a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Entidad, sin apoderado y gratuitamente.
- 3.Recibir una respuesta oportuna y de calidad a sus peticiones dentro de los términos establecidos por la Ley.
- 4.Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite
- 5.y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 6.Obtener información, salvo reserva legal de los registros y archivos públicos de acuerdo con la constitución.
- 7.y las leyes.
- 8.Facilitar el seguimiento por sus propios medios, de cualquier trámite o actuación, excepto los que tengan reserva legal.
- 9.Obtener información clara, oportuna y veraz por medio de los diferentes canales de interacción
10. ciudadana.
- 11.Recibir una adecuada atención y orientación sobre los requerimientos que usted presente.
- 12.Recibir una atención especial y preferente si se trata de personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- 13.Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que
- 14.realicen funciones administrativas.
- 15.Aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la que tengan interés y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta.
- 16.Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



DEBERES DEL CIUDADANO

- 1.Cumplir con la Constitución y las leyes.
- 2.Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos u ofrecer sobornos al personal de la Supervigilancia.
- 3.Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes, que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.
- 4.Entregar oportunamente la información correspondiente, con el fin de facilitar la gestión y atención a su requerimiento.
- 5.Solicitar y gestionar sus requerimientos ante la Supervigilancia de manera respetuosa y oportuna.
- 6.Tratar con respeto, dignidad y amabilidad al personal de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- 7.Conocer y cumplir con las normas, requisitos y procedimientos relacionados con los trámites y servicios ofrecidos por la Supervigilancia.

CANALES DE ATENCIÓN



ELECTRÓNICOS:

Página web www.supervigilancia.gov.co

Correo electrónico institucional:

contáctenos@supervigilancia.gov.co

Notificaciones judiciales:

notificacionesjudiciales@supervigilancia.gov.co

TELEFÓNICOS:

Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Línea Call Center: (+60 1) 307 8038 Línea gratuita Nacional: 01 8000 119703

ESCRITOS:

Correo certificado:

contáctenos@supervigilancia.gov.co

Punto de radicación sede administrativa:

Calle 24A No. 59-42 Torre 4 Piso 3

Centro Empresarial Sarmiento Angulo, Bogotá D.C

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Sede Principal:

Calle 24A No. 59-42 Torre 4 Piso 3

Centro Empresarial Sarmiento Angulo, Bogotá D.C.

DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS



- 1.Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 2.Garantizar atención personal al público, como mínimo durante 40 horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- 3.Atender a todos los usuarios que hubieran ingresado a las oficinas dentro del horario de atención.
- 4.Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del Artículo 5º del Código del Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo Ley 1437 de 2011.
- 5.Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- 6.Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5º del Código del Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo Ley 1437 de 2011.
- 7.Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- 8.Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- 9.Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- 10.Todos los demás que señalen la institución, la ley y los reglamentos.