(ARTA DE TRATO DIGNO A LA (IVDANDANIA

SuperVigilancia

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

SUPERINTENDEN(IA DE VIGILAN(IA Y SEGURIDAD PRIVADA

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 y calidez a la ciudadanía y grupos de interés; la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, a través de su personal, se compromete a velar para que el trato ofrecido sea respetuoso, honesto, justo, responsable, comprometido y con calidad; en procura de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía en general, se consolide la participación ciudadana y se fomente una cultura de transparencia que conlleve a la satisfacción y al cumplimiento de expectativas de las partes.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada está comprometida a generar confianza y garantizar sus derechos.



LO INVITAMOS A (ONO(ER SUS DERE(HOS:

- Ser tratado con respeto y consideración debida a la dignidad de la persona.
- Presentar sus peticiones de manera verbal o escrita a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad, sin apoderado y gratuitamente.
- Recibir una respuesta oportuna y de calidad a sus peticiones dentro de los términos establecidos por la Ley.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Obtener información, salvo reserva legal de los registros y archivos públicos de acuerdo a la constitución y las leyes.
- Facilitar el seguimiento por sus propios medios, de cualquier trámite o actuación, excepto los que tengan reserva legal.
- Obtener información clara, oportuna y veraz por medio de los diferentes canales de interacción ciudadana.

- Recibir una adecuada atención y orientación sobre los requerimientos que usted presente sin discriminación.
- Recibir una atención especial y preferente si se trata de personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, adolecentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que realicen funciones administrativas.
- 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.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

LO INVITAMOS A (ONO(ER SUS DEBERES:

Cumplir con la Constitución y las Leyes.



- 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 Entidad.
- 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 los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente, a fin de facilitar la gestión y atención a su requerimiento.
- Solicitar y gestionar sus requerimientos ante la Superintendencia, de manera respetuosa y oportuna.
- Tratar con respecto, dignidad y amabilidad al personal de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Conocer y cumplir con las normas, requisitos y procedimientos relacionados con los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad.

(ANALES DE ATEN(16N

Con el fin de facilitar a la ciudadanía y grupos de interés en el Territorio Colombiano o desde el exterior, el acceso a los trámites, servicios y otros procesos administrativos; desde la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, pone a su disposición los siguientes canales de interacción ciudadana:

(ANAL TELÉFONI(O:



(ANAL VIRTUAL:



REDES SO(IALES:



LaSuperVigilancia





(ANAL PRESEN(IAL:





BARRANQUILLA Calle 38 # 45 - 53 (Piso 2)

> Horario de atención: Lunes a Jueves De 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes:

De 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

La ciudadanía y grupos de interés, puede acceder a este canal presencial en los siguientes puntos:

Sede Principal

Calle 24a # 59 - 42
[Torre 4 · Piso 3]
Centro Empresarial
Sarmiento Angulo
Horario de atención:
De 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
de Lunes a Viernes
Bogotá, D.C. Colombia.



PASTO

Calle 16 entre Carreras 28 y 29 Casa del Consumidor

> Horario de atención: Lunes a Viernes De 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

PUNTOS DE ATEN(16N (ASAS DEL (ONSUMIDOR:



PEREIRACalle 14 # 5 - 20 (Piso 3)

Horario de atención: Lunes a Viernes De 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

(ANAL ES(RITO:



Mediante este canal, usted tiene la posibilidad de radicar sus requerimientos relacionados con los trámites, servicios, peticiones, quejas reclamos y otros procesos administrativos de la Entidad.

Punto de Radicación

Calle 24a # 59 – 42 [Torre 4 · Piso 3] Centro Empresarial Sarmiento Angulo Bogotá, D.C.

Por una gestión TRANSPARENTE, ingrese a: https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6011/transparencia/