

4233100

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANÓNIMO
Bogotá D.C.
COLOMBIA

Asunto: Respuesta PQR # 4862332025

Respetado Señor(a):

En forma respetuosa y teniendo en cuenta que, mediante comunicación escrita radicada en petición, queja, reclamo en forma anónima número 4862332025, usted solicita:

“ASUNTO: RECHAZO A LAS PRACTICAS ILEGALES DE REGISTRO POR PARTE DEL PERSONAL DE VIGILANCIA PRIVADA EN EL SUPERCADDE DE LAS AMERICAS. POR MEDIO DEL PRESENTE ESCRITO ME POERMITO INTERPONER FORMALMENTE UNA PETICION, QUEJA Y RECLAMO (PQR) RESPECTO A LOS HECHOS QUE PASO A EXPONER: EL 16/09/2025 A LAS 11:00 A.M AL LLEGAR A LAS INSTALACIONES DEL SUPERCADDE DE LAS AMERICAS FUI ABORDADO POR EL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA, UN HOMBRE Y UNA MUJER, QUIENES ME EXIGIERON ABRIR MI MALETA COMO CONDICION PARA PERMITIR MI INGRESO A LAS INSTALACIONES. LES MANIFESTE QUE ESO ERA ILEGALY DESPUES DE VARIOS MINUTOS DE DIALOGO NO ME PERMITIERON EL INGRESO, QUEDANDO SIN LA POSIBILIDAD DE PODER REALIZAR MI TRAMITE. ESTA EXIGENCIA SE HIZO SIN MI CONSENTIMIENTO, SIN ORDEN JUDICIAL Y SIN LA PRESENCIA DE UNA AUTORIDAD POLICIAL, LO QUE CONSTITUYE UNA INTROMISION ILEGITIMA EN MI ESFERA DE INTIMIDAD Y UN ABUSO DE FUNCIONES POR PARTE DEL PERSONAL DE VIGILANCIA. ESTE TIPO DE PRACTICAS SE HA VUELTO REITERADA EN ESTE ESTABLECIMIENTO, NATURALIZANDO UNA ACCION QUE VULNERA DERECHOS FUNDAMENTALES PROTEGIDOS POR LA CONSTITUCION Y POR LA JURISPRUDENCIA DE LAS ALTAS CORTES. LA CIRCULAR ABIERTA NO. 201420000000105 DE LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA ESTABLECE DE FORMA CLARA QUE: “EL PERSONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA NO PUEDE EFECTUAR INSPECCIONES CORPORALES, REGISTROS PERSONALES NI REQUISAS, PUES DICHAS ACTIVIDADES ESTAN RESERVADAS EXCLUSIVAMENTE A LAS AUTORIDADES PUBLICAS.” LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, EN SENTENCIA SP1743-2022 DEL 25 DE MAYO DE 2022, REITERO QUE: “LAS INSPECCIONES A PERTENCIAS PRIVADAS SOLO PUEDEN SER REALIZADAS POR LA POLICIA NACIONAL, CON ORDEN JUDICIAL O BAJO SITUACIONES EXCEPCIONALES JUSTIFICADAS POR LA LEY. CUALQUIER REGISTRO POR PARTE DE PARTICULARES SIN CONSENTIMIENTO CONSTITUYE UNA INJERENCIA ILEGAL Y CONVIERTE EN ILICITA CUALQUIER PRUEBA

DERIVADA DE DICHO ACTO." LA CORTE CONSTITUCIONAL, EN SENTENCIA C-789 DE 2006, TAMBIEN REAFIRMA QUE "LOS REGISTROS, REQUISAS PERSONALES Y A VEHICULOS SON FUNCIONES RESERVADAS UNICAMENTE A LA POLICIA NACIONAL EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES CONSTITUCIONALES Y LEGALES. LOS PARTICULARES NO ESTAN AUTORIZADOS PARA REALIZAR ESTAS ACCIONES." POR LO ANTERIOR, DE MANERA RESPETUOSA PERO FIRME, SOLICITO: QUE SE DETENGA DE INMEDIATO LA PRACTICA DE EXIGIR A LOS VISITANTES O USUARIOS LA APERTURA DE MALETAS, BOLSOS O CUALQUIER OTRO OBJETO PERSONAL POR PARTE DEL PERSONAL DE VIGILANCIA PRIVADA. QUE SE CAPACITE AL PERSONAL DE VIGILANCIA SOBRE LOS LIMITES LEGALES DE SUS FUNCIONES, ESPECIALMENTE EN MATERIA DE REGISTROS, INSPECCIONES Y TRATO A LOS CIUDADANOS. QUE SE INFORME AL PUBLICO, MEDIANTE CARTELES VISIBLES O PROTOCOLOS, QUE LA REQUISA DE PERTENENCIAS PERSONALES NO ES OBLIGATORIA Y QUE NINGUN VIGILANTE PUEDE CONDICIONAR EL INGRESO AL LUGAR A LA ACEPTACION DE UNA MEDIDA INCONSTITUCIONAL. ADEMAS, DE PODER TENER LA RESPUESTA DE ESTA PQR PARA QUE CUANDO VUELVA AL SUPERCARREDE DE LAS AMERICAS PUEDA TENER ESTA RESPUESTA COMO PRUEBA DE LA EXTRALIMITACION DE SUS FUNCIONES PARA QUE YO PUEDA ENTRAR SIN TENER QUE PASAR POR DICHA BULNERACION DE MIS DERECHOS. DATOS DE CGRACIAS POR SU ATENCION PRESTADA Y QUEDO ATENTO A LA RESPUESTA DE ESTA PQR PARA NO TENER QUE VIVIR MAS MOMENTOS INCOMODOS COMO ESTOS Y TAMBIEN PARA PODER REALIZAR MIS TRAMITES EN EL SUPERCARREDE CON TOTAL NORMALIDAD"

A lo anterior nos permitimos manifestarle que:

En Colombia existe efectivamente un marco legal y jurisprudencial sobre revisiones por vigilancia privada en entidades públicas en Colombia, que se soporta de la siguiente forma:

1. Jurisprudencia relevante (líneas rectoras):

En la Constitución Política de 1991, el derecho a la intimidad se encuentra expresamente protegido, principalmente en el artículo 15, y reforzado por otras disposiciones que garantizan la inviolabilidad de la vida privada, la correspondencia, el domicilio y la información personal.

Artículo 15 – Derecho a la intimidad y al habeas data

"Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado, se podrá exigir la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.”

Artículo 16 – Libre desarrollo de la personalidad

“Todas las personas tienen derecho al libre desarrollo de su personalidad sin más limitaciones que las que imponen los derechos de los demás y el orden jurídico.”

Artículo 28 – Libertad personal

“Toda persona es libre. Nadie puede ser molestado en su persona o familia, ni reducido a prisión o arresto, ni detenido, ni su domicilio registrado sino en virtud de mandamiento escrito de autoridad judicial competente, con las formalidades legales y por motivo previamente definido en la ley...”

Artículo 74 – Acceso a documentos públicos e inviolabilidad del secreto profesional

“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.”

Aunado a lo anterior, la Corte Constitucional se pronunció de la siguiente manera:

Sentencia C-134/21 precisó criterios sobre la protección de la intimidad en registros físicos y sobre la prohibición de registros que vulneren zonas íntimas o erógenas.

(...) 77. Por último, el parágrafo 4° establece que el personal uniformado de la Policía Nacional y el personal de las empresas de vigilancia y seguridad privada, podrán utilizar medios técnicos o tecnológicos para el registro de personas y bienes tales como detector de metales, escáner de cuerpo entero, sensores especiales y caninos entrenados para tal fin. El uso de ese tipo de medios y sus protocolos, aclara el parágrafo, deberá ser reglamentado por el Gobierno nacional.

(...)79. Para el demandante, la expresión resaltada trae como consecuencia que los protocolos de la Policía Nacional pueden establecer regulaciones en el ámbito de los derechos fundamentales. A juicio de la Sala, el alcance de la disposición que asume el actor, en principio, puede inferirse razonablemente de ese precepto, a partir de la sintaxis y la redacción empleada por el Legislador. Sin embargo, conforme al sentido técnico de las expresiones legislativas utilizadas, el vocablo “protocolo” debe ser interpretado en otro sentido. Para la Corte y, como lo señalan el Ministerio de Justicia y del Derecho, la Secretaría General de la Policía Nacional, la Universidad Sergio Arboleda y el Procurador General de la Nación, mediante dicho documento no es posible regular la materia de los derechos fundamentales, involucrados en el registro a persona con contacto físico, sino solamente aspectos operativos y de carácter administrativo.

(...) 93. Una vez analizado el cargo, la Sala Plena concluyó que no asistía razón a la acusación. Encontró que, cuando la disposición demandada prevé que el registro de personas y sus bienes podrá incluir el contacto físico, “de acuerdo a los protocolos que para tal fin establezca la Policía Nacional”, estos protocolos no consisten en normas generales de policía que puedan afectar derechos fundamentales de los ciudadanos. Explicó que son actos administrativos compuestos por directrices técnicas y

operacionales que, con sujeción a la Constitución y la ley, se dictan para el ejercicio de la actividad material de policía. Bajo esta específica interpretación, determinó que la norma atacada no violaba la reserva de ley y, por lo tanto, se ajustaba a la Carta. En consecuencia, dispuso declarar su exequibilidad, por el cargo analizado en esta sentencia.”

Adicional a esto existen pronunciamientos del Consejo de Estado y de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada quienes han reiterado que la vigilancia privada es una actividad constitucionalmente admisible pero sujeta a reglamentación estricta dado que se aproxima a las facultades propias de la policía pública.

2. Marco legal:

Como lo menciona la Corte, actualmente existe el Código Nacional de Policía y el Decreto-ley 356 de 1994 los cuales regularon actividades de la Vigilancia privada, descritos de la siguiente manera:

Ley 1801 de 2016 — Código Nacional de Policía y Convivencia: regula el “registro a persona” y fija reglas sobre medidas de policía; establece límites sobre quién puede ejercer facultades de control y bajo qué condiciones.

“ARTÍCULO 159. Registro a persona. El personal uniformado de la Policía Nacional podrá registrar personas y los bienes que posee, en los siguientes casos:

1. Para establecer la identidad de una persona cuando la persona se resista a aportar la documentación o cuando exista duda sobre la fiabilidad de la identidad.

2. Para establecer si la persona porta armas, municiones, explosivos, elementos cortantes, punzantes, contundentes o sus combinaciones, que amenacen o causen riesgo a la convivencia.

3. Para establecer si la persona tiene en su poder un bien hurtado o extraviado, o verificar que sea el propietario de un bien que posee, existiendo dudas al respecto.

4. Para establecer que la persona no lleve drogas o sustancias prohibidas, de carácter ilícito, contrarios a la ley.

5. Para prevenir la comisión de una conducta punible o un comportamiento contrario a la convivencia.

6. Para garantizar la seguridad de los asistentes a una actividad compleja o no compleja o la identidad de una persona que desea ingresar a un lugar.

*(...) **PARÁGRAFO 4.** El personal uniformado de la Policía Nacional y el personal de las empresas de vigilancia y seguridad privada, podrán utilizar medios técnicos o tecnológicos para el registro de personas y bienes tales como detector de metales, escáner de cuerpo entero, sensores especiales y caninos entrenados para tal fin. El*

*Gobierno nacional reglamentará el uso de ese tipo de medios y sus protocolos.”
(Subrayado fuera de texto)*

Decreto-ley 356 de 1994 (Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada): regula la actividad de las empresas de vigilancia privada, las modalidades de servicio y la exigencia de licencia y control por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

“ARTÍCULO 73.- Objetivo de la vigilancia y seguridad privada. La finalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de sus modalidades, es la de disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad personal o el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre los bienes de las personas que reciben su protección, sin alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos libertades públicas de la ciudadanía y sin invadir la órbita de competencia reservada a las autoridades.

ARTÍCULO 74.- Principios, deberes y obligaciones que rigen la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán desarrollar sus funciones teniendo en cuenta los siguientes principios:

- 1. Acatar la Constitución, la Ley y la ética profesional.*
- 2. Respetar los derechos fundamentales y libertades de la comunidad, absteniéndose de asumir conductas reservadas a la fuerza pública. (...)*
- 18. Dar estricto cumplimiento a los términos pactados en los contratos con los usuarios, y por ningún motivo abandonar el servicio contratado, sin previo y oportuno aviso al usuario”*

Adicionalmente la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (Supervigilancia): expide protocolos, guías y circulares que delimitan el alcance del servicio, licencias y requisitos del personal.

Derivado de esto, se pueden concluir facultades de las empresas de vigilancia privada respecto a revisiones, tales como:

- Revisión de objetos / pertenencias con consentimiento: pueden exigir la inspección de bolsos o pertenencias siempre que haya consentimiento o que forme parte de la condición de acceso previamente informada.*
- Uso de medios técnicos: permitido el uso de detectores de metales, escáneres, caninos y otros dispositivos técnicos, según protocolos.*
- Prohibición de contacto físico invasivo: no pueden realizar registros que impliquen contacto físico invasivo ni requisas íntimas.*
- Actos coercitivos y detenciones: la facultad coercitiva plena es exclusiva de la Policía Nacional; la vigilancia privada no puede sustituir esas funciones.*

También se encuentran recomendaciones prácticas para entidades públicas:

- Cláusula de alcance en el contrato que defina expresamente las facultades de control/inspección. (*Decreto 356/94, arts. 73-75 (definición de modalidades y funciones de vigilancia)*).
- Protocolos escritos homologados por la Súper vigilancia. (*Resoluciones y circulares de la Supervigilancia (función de control y vigilancia)*).
- Formación en respeto de derechos fundamentales. (*Constitución art. 2 (fines esenciales del Estado: proteger derechos); Sentencia C-025/20.*)
- Aviso a usuarios sobre condiciones de acceso. (*Ley 1581/2012 (protección de datos y consentimiento informado)*).

En concordancia con toda la normativa mencionada anteriormente, finalmente en el documento contractual que cuenta actualmente la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, existe una cláusula para el control de acceso y revisión de objetos que estipula:

“La entidad contratante y la empresa de vigilancia acuerdan que el personal de vigilancia podrá realizar controles de acceso a las instalaciones, incluyendo la revisión de objetos, bolsos, maletines y pertenencias de los usuarios mediante el uso de medios técnicos como detectores de metales, escáneres, caninos o inspección visual, siempre que el usuario manifieste su consentimiento expreso o tácito al ingresar. Se prohíben expresamente las requisas con contacto físico invasivo o aquellas que afecten la intimidad personal. En caso de detectarse situaciones de riesgo o flagrancia de delito, la empresa de vigilancia deberá informar y poner de inmediato los hechos en conocimiento de la Policía Nacional.”

Para esto, existe un Protocolo tipo de revisión que registra:

1. Informar al usuario de manera clara y respetuosa que el acceso está sujeto a controles de seguridad.
2. Solicitar consentimiento para la revisión de objetos y pertenencias.
3. Realizar la revisión únicamente con medios técnicos autorizados (detector de metales, escáner, canino entrenado, etc.).
4. Abstenerse de realizar registros físicos con contacto corporal.
5. En caso de negativa del usuario, informar que el ingreso no será autorizado y dejar constancia escrita del hecho.
6. Ante situaciones de riesgo o hallazgos que puedan constituir delito, solicitar apoyo inmediato de la Policía Nacional.
7. Documentar en un registro interno los incidentes ocurridos durante el procedimiento de revisión.

En mérito de lo expuesto, esta Secretaría General precisa que, de acuerdo con la normativa vigente y con lo estipulado en el contrato de vigilancia suscrito por la entidad, el personal de seguridad privada está facultado para realizar controles de acceso que incluyen la revisión de objetos, bolsos o maletines mediante inspección visual o el uso de medios técnicos autorizados (como detectores de metales, escáneres o caninos entrenados). Estas medidas, que requieren el consentimiento del usuario, no constituyen

registros invasivos ni requisas corporales, los cuales son de competencia exclusiva de la Policía Nacional.

En consecuencia, la solicitud de apertura de pertenencias como condición para el ingreso a las instalaciones del Súper CADE de las Américas es jurídicamente admisible dentro de los límites del protocolo contractual y legal, siempre que se efectúe con respeto, se informe previamente al usuario y no implique contacto físico o afectación a la intimidad personal.

No obstante, esta Secretaría General ha instruido a la empresa contratista a reforzar la capacitación de su personal, con el fin de asegurar que la aplicación de dichos controles se realice bajo los parámetros de legalidad, proporcionalidad y respeto por los derechos fundamentales de los usuarios

Atentamente,



SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ
Subdirectora Servicios Administrativos

c.c. N.A

Anexos: N.A

Proyectó: Vladimir Materón Acuña
Revisó: Bibiana Lucía García Marín