

1.2. EVENTOS EN LOS QUE NO SE REQUIERE DE NUEVA POSESIÓN.

<Inciso modificado por la Circular 16 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> No se requiere adelantar nuevamente el trámite de posesión en los casos de reelección de: revisor fiscal, miembros de junta directiva, consejo directivo o de administración, oficial de cumplimiento para la prevención del lavado de activos, representante legal, principal o suplente y defensor del consumidor financiero, principal o suplente. Lo anterior aplica siempre que la persona sea reelegida para el ejercicio del mismo cargo con independencia de la condición de principal o suplente.

Notas de Vigencia

- Inciso 1o. del numeral 1.2 modificado por la Circular 16 de 2010, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 174 de 7 de julio de 2010.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 29 de 2006:

<INCISO 1> No se requiere adelantar nuevamente el trámite de posesión en los casos de reelección de: revisor fiscal, miembros de junta directiva, consejo directivo o de administración, oficial de cumplimiento para la prevención del lavado de activos y representante legal, principal o suplente. Lo anterior aplica siempre que la persona sea reelecta para el ejercicio del mismo cargo con independencia de la condición de principal o suplente.

<Inciso modificado por la Circular 10 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> En estos casos, corresponderá al responsable del trámite de posesión de la entidad a que se refiere el numeral 1.3. siguiente, informar tal situación dentro de los cuarenta y cinco (45) días corrientes siguientes a la ocurrencia del hecho mediante el diligenciamiento de la proforma electrónica F.0000-19 “Solicitud de posesión” ingresando al ícono “Otras actuaciones relacionadas con la posesión”, junto con la actualización de la hoja de vida. El mismo procedimiento deberá efectuarse cuando ocurra el cambio de la condición de suplente a principal.

Notas de Vigencia

- Inciso modificado por la Circular 10 de 2012, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 234 de 13 de abril de 2012.
- Inciso modificado por la Circular 18 de 2010, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 176 de 23 de julio de 2010.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 18 de 2010:

<Inciso modificado por la Circular 18 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> En estos casos, corresponderá al responsable del trámite de posesión de la entidad a que se refiere el numeral 1.3. siguiente, informar tal situación dentro de los treinta (30) días corrientes siguientes a la ocurrencia del hecho mediante el diligenciamiento de la proforma electrónica F.0000-19 “Solicitud de posesión” ingresando al ícono “Otras actuaciones relacionadas con la posesión”, junto con la actualización de la hoja de vida. El mismo procedimiento deberá efectuarse cuando ocurra el cambio de la condición de suplente a principal.

Texto modificado por la Circular 29 de 2006:

<INCISO> En estos casos, corresponderá al responsable del trámite de posesión de la entidad a que se refiere el numeral 1.3. siguiente, informar tal situación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho mediante el diligenciamiento de la proforma electrónica F.0000-19 “Solicitud de posesión” ingresando al ícono “Otras actuaciones relacionadas con la posesión”, junto con la actualización de la hoja de vida. El mismo procedimiento deberá efectuarse cuando ocurra el cambio de la condición de suplente a principal.

1.3. FUNCIONES DEL RESPONSABLE DEL TRÁMITE DE POSESIÓN.

El secretario general o vicepresidente jurídico de la entidad vigilada, o en su defecto, en aquellas entidades que no cuenten con dichos cargos, un representante legal principal designado expresamente para tal efecto por la Junta Directiva, será la persona responsable de:

1. Exigir al postulado la información que soporta su trayectoria e idoneidad profesional y moral con el fin de proceder a la revisión y posterior incorporación de los datos exigidos en la proforma F.0000-19, certificando la coincidencia de la información con los documentos aportados.
2. Diligenciar en su integridad la proforma electrónica F.0000-19 “Solicitud de Posesión” de acuerdo con su correspondiente instructivo.
3. Firmar digitalmente la proforma F.0000-19 “Solicitud de Posesión” y transmitirla vía electrónica a la SFC.
4. Conservar un ejemplar físico del trámite de posesión, debidamente firmado por él y el postulado en los términos previstos en la ley para la conservación de documentos.
5. Archivar y custodiar la documentación que soporta el diligenciamiento de la proforma F.0000-19 “Solicitud de Posesión”, de acuerdo con las normas que regulan los términos y plazos para la conservación de documentos.

Una vez firmada y transmitida la proforma a la SFC por el responsable del trámite de posesión, se entiende que él mismo hace constar que la información allí consignada fue revisada, coincide con los documentos suministrados por el postulado y que éstos reposan en los archivos de la entidad.

Es deber del responsable del trámite de posesión garantizar en todo momento la confidencialidad de la información que conozca en desarrollo de sus funciones.

1.4. REGLAS RELATIVAS AL TRÁMITE DE POSESIONES.

<Inciso modificado por la Circular 10 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Es deber de cada entidad vigilada, a través del funcionario responsable del trámite de posesión en los términos previstos en el subnumeral anterior, solicitar ante la SFC la posesión dentro de los cuarenta y cinco (45) días corrientes siguientes a la fecha de designación del respectivo aspirante. Vencido tal plazo sin que se haya presentado la solicitud de posesión, será necesario que el órgano nominador correspondiente ratifique la designación del aspirante para surtir el trámite.

Notas de Vigencia

- Inciso modificado por la Circular 10 de 2012, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 234 de 13 de abril de 2012.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 29 de 2006:

<INCISO> Es deber de cada entidad vigilada, a través del funcionario responsable del trámite de posesión en los términos previstos en el subnumeral anterior, solicitar ante la SFC la posesión dentro de los treinta (30) días corrientes siguientes a la fecha de designación del respectivo aspirante. Vencido tal plazo sin que se haya presentado la solicitud de posesión, será necesario que el órgano nominador correspondiente ratifique la designación del aspirante para surtir el trámite.

Para el efecto se adelantará vía electrónica el siguiente procedimiento:

1. Previa la revisión y verificación respectiva, el responsable del trámite en los términos del numeral 1.3 deberá diligenciar en su integridad la proforma F.0000-19 “Solicitud de Posesión”, la cual estará disponible en la página Web de la Superintendencia Financiera de Colombia en el link: “Trámites y atención al usuario”.
2. Una vez diligenciada la proforma F.0000-19 “Solicitud de Posesión” corresponde al responsable del trámite firmarla digitalmente con un certificado digital emitido por una entidad de certificación digital abierta debidamente autorizada por la Superintendencia de Industria y Comercio y transmitirla a la SFC. Transmitida la proforma, se entiende que el responsable del trámite ha revisado la información aportada, por lo tanto no se podrán hacer modificaciones a la misma salvo autorización expresa de la SFC. Con dicha transmisión se entiende iniciado formalmente el trámite de posesión. La información suministrada por el postulado se entenderá bajo la gravedad de juramento.

<TÍTULO I - CAPÍTULO DÉCIMO - Actuaciones ante la Superintendencia - Circular Externa 029 de 2006 - Página 57 -Septiembre de 2006>

3. La entidad recibirá un registro electrónico con el número asignado al trámite. De la proforma diligenciada deberá conservarse en la entidad un soporte físico debidamente suscrito por el responsable del trámite y por el postulado. Con el número asignado se podrá hacer el seguimiento al estado del trámite a través de la página Web.

4. El sistema remitirá la proforma al Grupo de Registro de la SFC, el cual con base en la información allí consignada, generará un reporte al Superintendente Delegado Institucional respectivo y/o al Comité de Posesiones sobre los antecedentes del postulado.

5. En el evento de existir inconsistencias en la información consignada en la proforma corresponderá al Grupo de Registro requerir directamente al responsable del trámite para que efectúe las aclaraciones a que haya lugar. Subsanas las inconsistencias presentadas, se procederá a verificar si el postulado incurre en alguna de las causales de inhabilidades e incompatibilidades previstas para el ejercicio del cargo. En caso de incurrir en alguna causal, el Grupo de Registro remitirá al Comité de Posesiones el informe respectivo para su análisis y decisión. La decisión tomada por dicho comité será comunicada al responsable del trámite a través del Grupo de Registro.

En caso de no encontrar inconsistencias en la información consignada ni causales de inhabilidad o incompatibilidad para el ejercicio del cargo, el Grupo de Registro enviará el trámite al Superintendente Delegado Institucional competente para que en desarrollo de la función establecida en el numeral 19 del artículo [44](#) del Decreto 4327 de 2005 profiera concepto sobre la solicitud de posesión. Dicho concepto se enviará al Comité de Posesiones para su decisión.

6. El Comité de Posesiones evaluará y decidirá sobre las solicitudes de posesión sometidas a su consideración en el orden de presentación de las mismas. El Secretario del Comité de Posesiones elaborará un acta con las decisiones adoptadas.

7. La decisión tomada por el Comité de Posesiones será comunicada al responsable del trámite a través del Grupo de Registro. En caso de negarse la posesión deberá además notificarse personalmente al postulado

En cualquier estado del trámite la SFC podrá solicitar los documentos y aclaraciones adicionales del caso, los cuales deberán remitirse a más tardar dentro de los dos meses siguientes a la solicitud. Transcurrido dicho plazo sin que el responsable haya suministrado la información solicitada, se entenderá que se ha desistido de la solicitud y se tendrá por finalizado el trámite, en los términos del artículo [13](#) del Código Contencioso Administrativo.

<Inciso modificado por la Circular 18 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> Para retirar una solicitud de posesión ya transmitida a la SFC y siempre que el Comité de Posesiones no haya tomado una decisión al respecto, el responsable del trámite deberá ingresar a la página Web de la Superintendencia y seleccionar la opción “Cancelar Trámite”, explicando brevemente el motivo de tal decisión. Utilizada dicha opción el trámite se dará por finalizado. Si la entidad desea tramitar nuevamente la solicitud de posesión del mismo postulado podrá hacerlo una vez transcurridos diez (10) días corrientes contados a partir del día siguiente de la fecha de retiro de la anterior solicitud.

Notas de Vigencia

- Inciso modificado por la Circular 18 de 2010, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 176 de 23 de julio de 2010.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 29 de 2006:

<INCISO> Para retirar una solicitud de posesión ya transmitida a la SFC y siempre que el Comité de Posesiones no haya tomado una decisión al respecto, el responsable del trámite deberá ingresar a la página Web de la Superintendencia y seleccionar la opción “Cancelar Trámite”, explicando brevemente el motivo de tal decisión. Utilizada dicha opción el trámite se dará por finalizado. Si la entidad desea tramitar nuevamente la solicitud de posesión del mismo postulado podrá hacerlo una vez transcurridos diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de retiro de la anterior solicitud.

Toda información falsa, engañosa, inexacta o incompleta suministrada dará lugar a las acciones penales y civiles a que haya lugar, con independencia de las sanciones administrativas que imponga esta Superintendencia en ejercicio de sus atribuciones legales. En estos eventos, esto es cuando la SFC encuentre que se ha reportado información falsa, engañosa, inexacta o incompleta, deberá informar a las autoridades competentes para que se adelanten las investigaciones a que hubiere lugar. En cualquier momento la SFC podrá solicitar y verificar en las entidades vigiladas, las solicitudes de posesión tramitadas con sus respectivos documentos soporte.

1.5. REGLAS RELATIVAS A LAS SITUACIONES QUE PONEN FIN AL EJERCICIO DE LOS CARGOS QUE REQUIEREN POSESIÓN ANTE LA SFC.

Las personas que se encuentren debidamente posesionadas y registradas en la base de datos del Grupo de Registro de esta Superintendencia para los cargos de que trata el numeral 1.1 del presente capítulo mantendrán tal condición para todos los efectos legales, hasta tanto ocurra uno de los siguientes eventos: i) se registre el nombramiento y posesión de una nueva persona; ii) el responsable del trámite informe que el cargo queda suprimido o iii) esta Entidad lleve a cabo la actualización del registro, conforme a las reglas que a continuación se indican:

<TÍTULO I - CAPÍTULO DÉCIMO - Actuaciones ante la Superintendencia - Circular Externa 029 de 2006 - Página 57-1 - Septiembre de 2006>

1.5.1. REGLAS EN CASO DE RENUNCIAS.

<Inciso modificado por la Circular 10 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Corresponde al responsable del trámite de posesión informar a esta Superintendencia las renunciaciones de las personas que ejerzan los cargos indicados en el subnumeral 1.1 de la presente circular, dentro de los cuarenta y cinco (45) días corrientes siguientes a la aceptación de la misma. Para tal efecto, el responsable del trámite deberá diligenciar la proforma electrónica F.0000-19 “Solicitud de Posesión”, link “Otras actuaciones relacionadas con la posesión”. El responsable del trámite deberá conservar los soportes respectivos que acrediten tal hecho.

Notas de Vigencia

- Inciso modificado por la Circular 10 de 2012, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 234 de 13 de abril de 2012.
- Inciso modificado por la Circular 18 de 2010, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 176 de 23 de julio de 2010.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 18 de 2010:

<Inciso modificado por la Circular 18 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> Corresponde al responsable del trámite de posesión informar a esta Superintendencia las renunciaciones de las personas que ejerzan los cargos indicados en el subnumeral 1.1 de la presente circular, dentro de los treinta (30) días corrientes siguientes a la aceptación de la misma. Para tal efecto, el responsable del trámite deberá diligenciar la proforma electrónica F.0000-19 “Solicitud de Posesión”, link “Otras actuaciones relacionadas con la posesión”. El responsable del trámite deberá conservar los soportes respectivos que acrediten tal hecho.

Texto modificado por la Circular 29 de 2006:

<INCISO> Corresponde al responsable del trámite de posesión informar a esta Superintendencia las renunciaciones de las personas que ejerzan los cargos indicados en el subnumeral 1.1 de la presente circular, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la aceptación de la misma. Para tal efecto, el responsable del trámite deberá diligenciar la proforma electrónica F.0000-19 “Solicitud de Posesión”, link “Otras actuaciones relacionadas con la posesión”. El responsable del trámite deberá conservar los soportes respectivos que acrediten tal hecho.

<Inciso modificado por la Circular 10 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> En caso de renuncia al cargo y si en los estatutos sociales no se prevé expresamente un término dentro del cual deba proveerse el reemplazo del saliente, los órganos sociales encargados de llevar a cabo el nombramiento deberán iniciar el trámite de posesión dentro de un plazo de cuarenta y cinco (45) días corrientes, contados a partir de la fecha de presentación de la renuncia, so pena de las sanciones a que haya lugar.

Notas de Vigencia

- Inciso modificado por la Circular 10 de 2012, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 234 de 13 de abril de 2012.

Legislación Anterior

Texto anterior a la modificación introducida por la Circular 10 de 2012:

<INCISO> En caso de renuncia al cargo y si en los estatutos sociales no se prevé expresamente un término dentro del cual deba proveerse el reemplazo del saliente, los órganos sociales encargados de llevar a cabo el nombramiento deberán iniciar el trámite de posesión dentro de un plazo de treinta (30) días corrientes, contados a partir de la fecha de presentación de la renuncia, so pena de las sanciones a que haya lugar.

Vencido el término anterior sin que se haya designado y posesionado el reemplazo del saliente, corresponderá a las personas posesionadas ante la SFC para el ejercicio de los cargos señalados en el numeral 1.1 de la presente circular y que hayan presentado renuncia, informar tal situación mediante comunicación dirigida al Grupo de Registro de la Superintendencia adjuntando el soporte respectivo en el cual se acredite la fecha en que la misma fue presentada con el fin de que se actualice el registro conforme a lo resuelto por la Corte Constitucional en Sentencia C-621 de 2003.

1.5.2. REGLAS EN CASO DE REMOCIÓN.

<Inciso modificado por la Circular 10 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> En caso de remoción u otra circunstancia que ponga fin al ejercicio del cargo producto de una decisión tomada por la entidad vigilada, el responsable del trámite deberá informar a la Superintendencia dentro de los cuarenta y cinco (45) días corrientes siguientes a la decisión el contenido de la misma, así como las razones que la motivaron, junto con los documentos de soporte respectivos. Para el efecto, el responsable del trámite deberá diligenciar la proforma electrónica F.0000-19 “Solicitud de Posesión”, link “Otras actuaciones relacionadas con la posesión”. En todo caso corresponderá al responsable del trámite conservar los soportes respectivos que acrediten tal decisión.

Notas de Vigencia

- Inciso modificado por la Circular 10 de 2012, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 234 de 13 de abril de 2012.
- Inciso modificado por la Circular 18 de 2010, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 176 de 23 de julio de 2010.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 18 de 2010:

<Inciso modificado por la Circular 18 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> En caso de remoción u otra circunstancia que ponga fin al ejercicio del cargo producto de una decisión tomada por la entidad vigilada, el responsable del trámite deberá informar a la Superintendencia dentro de los treinta (30) días corrientes siguientes a la decisión el contenido de la misma, así como las razones que la motivaron, junto con los documentos de soporte respectivos. Para el efecto, el responsable del trámite deberá diligenciar la proforma electrónica F.0000-19 “Solicitud de Posesión”, link “Otras actuaciones relacionadas con la posesión”. En todo caso corresponderá al responsable del trámite conservar los soportes respectivos que acrediten tal decisión.

Texto modificado por la Circular 29 de 2006:

<INCISO> En caso de remoción u otra circunstancia que ponga fin al ejercicio del cargo producto de una decisión tomada por la entidad vigilada, el responsable del trámite deberá informar a la Superintendencia dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la decisión el contenido de la misma, así como las razones que la motivaron, junto con los documentos de soporte respectivos. Para el efecto, el responsable del trámite deberá diligenciar la proforma electrónica F.0000-19 “Solicitud de Posesión”, link “Otras actuaciones relacionadas con la posesión”. En todo caso corresponderá al responsable del trámite conservar los soportes respectivos que acrediten tal decisión.

Vencido el término anterior sin que la entidad vigilada haya informado acerca de tal circunstancia, la persona interesada podrá adelantar el trámite indicado en el párrafo final del subnumeral 1.5.1 del presente capítulo en lo que resulte pertinente.

1.5.3. REGLAS EN CASO DE VACANCIA.

<Inciso modificado por la Circular 10 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> De acuerdo con lo señalado en el numeral 4 del artículo [73](#) del EOSF la ausencia injustificada de un miembro de junta directiva, consejo directivo o de administración en las entidades destinatarias de tal disposición por un período mayor de tres (3) meses producirá la vacancia del cargo. En este evento, el responsable del trámite deberá comunicar dicha situación a la Superintendencia dentro de los cuarenta y cinco (45) días corrientes siguientes a su configuración diligenciando la proforma electrónica F.0000-19 “Solicitud de Posesión”, link “Otras actuaciones relacionadas con la posesión”. Corresponderá al responsable del trámite conservar los soportes respectivos que acrediten la ocurrencia de esa situación.

Notas de Vigencia

- Inciso modificado por la Circular 10 de 2012, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 234 de 13 de abril de 2012.
- Inciso modificado por la Circular 18 de 2010, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 176 de 23 de julio de 2010.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 18 de 2010:

<Inciso modificado por la Circular 18 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> De acuerdo con lo señalado en el numeral 4 del artículo [73](#) del EOSF la ausencia injustificada de un miembro de junta directiva, consejo directivo o de administración en las entidades destinatarias de tal disposición por un período mayor de tres (3) meses producirá la vacancia del cargo. En este evento, el responsable del trámite deberá comunicar dicha situación a la Superintendencia dentro de los treinta (30) días corrientes siguientes a su configuración diligenciando la proforma electrónica F.0000-19 “Solicitud de Posesión”, link “Otras actuaciones relacionadas con la posesión”. Corresponderá al responsable del trámite conservar los soportes respectivos que acrediten la ocurrencia de esa situación.

Texto modificado por la Circular 29 de 2006:

<INCISO> De acuerdo con lo señalado en el numeral 4 del artículo [73](#) del EOSF la ausencia injustificada de un miembro de junta directiva, consejo directivo o de administración en las entidades destinatarias de tal disposición por un período mayor de tres (3) meses producirá la vacancia del cargo. En este evento, el responsable del trámite deberá comunicar dicha situación a la Superintendencia dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su configuración diligenciando la proforma electrónica F.0000-19 “Solicitud de Posesión”, link “Otras actuaciones relacionadas con la posesión”. Corresponderá al responsable del trámite conservar los soportes respectivos que acrediten la ocurrencia de esa situación.

<Inciso modificado por la Circular 10 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Como quiera que por disposición legal en caso de vacancia el suplente ocupará el puesto del principal, de existir un único suplente, la entidad vigilada deberá adelantar el trámite de posesión respecto del nuevo suplente dentro de los cuarenta y cinco (45) días corrientes siguientes a la configuración de la vacancia.

Notas de Vigencia

- Inciso modificado por la Circular 10 de 2012, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 234 de 13 de abril de 2012.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 29 de 2006:

<INCISO> Como quiera que por disposición legal en caso de vacancia el suplente ocupará el puesto del principal, de existir un único suplente, la entidad vigilada deberá adelantar el trámite de posesión respecto del nuevo suplente dentro de los treinta (30) días corrientes siguientes a la configuración de la vacancia.

<TÍTULO I - CAPÍTULO DÉCIMO - Actuaciones ante la Superintendencia - Circular Externa 029 de 2006 - Página 57-2 - Septiembre de 2006>

2. REGLAS SOBRE CAMBIO DE DOMICILIO.

2.1. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN SOBRE CAMBIO DE DOMICILIO Y DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES.

<Inciso modificado por la Circular 16 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> Con el propósito de dar plena aplicación a los principios de celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción a los que se refiere el artículo [3o.](#) del Código Contencioso Administrativo, y atendiendo la garantía constitucional del derecho de defensa, las personas que se han posesionado y cuyos registros se llevan en la SFC, deben informar al Grupo de Registro cualquier cambio de domicilio y dirección para notificaciones, indicando:

Notas de Vigencia

- Inciso modificado por la Circular 16 de 2010, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 174 de 7 de julio de 2010.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 29 de 2006:

<INCISO 1> Con el propósito de dar plena aplicación a los principios de celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción a los que se refiere el artículo [3o.](#) del Código Contencioso Administrativo, y atendiendo la garantía constitucional del derecho de defensa, las personas que se han posesionado y cuyos registros se llevan en la SBC, deben informar al Grupo de Registro cualquier cambio de domicilio y dirección para notificaciones, indicando:

- Nombre y documento de identidad.
- Entidad y cargo en ejercicio.
- Nuevo domicilio y dirección para notificaciones.
- <Viñeta adicionada por la Circular 16 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> Nuevos datos de contacto para atención a los consumidores financieros, para el caso de los defensores del consumidor financiero. La actualización a la que se refiere el presente inciso, deberá ser puesta en conocimiento de esta Superintendencia, a través de la proforma F.0000-19 “Solicitud de posesión”

Notas de Vigencia

- Viñeta adicionada por la Circular 16 de 2010, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 174 de 7 de julio de 2010.

2.2. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN SOBRE CAMBIO DE DOMICILIO Y DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES, POSTERIOR A LA DESVINCULACIÓN DE LA ENTIDAD.

Para los efectos del artículo [44](#) del Código Contencioso Administrativo, las personas que se han posesionado y cuyos registros se llevan en la SFC*, una vez cesen en el ejercicio del cargo desempeñado deben informar al Grupo de Registro cualquier cambio de domicilio y dirección para notificaciones que suceda dentro de los tres (3) años siguientes a la desvinculación indicando:

Notas de Vigencia

* Mediante la Circular 16 de 2010, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 174 de 7 de julio de 2010, se cambia la referencia a la SBC por SFC.

- Nombre y documento de identidad.
- Fecha de retiro.
- Cargo en ejercicio a la fecha de retiro.
- Nuevo domicilio y dirección para notificaciones.

Cuando de una actuación administrativa iniciada de oficio, especialmente cuando se trate de la facultad administrativa sancionatoria, se desprenda que personas que han cesado en el ejercicio de un cargo para el que tomaron posesión ante la SFC* pueden resultar afectadas en forma directa, deberá citárselas para que puedan hacerse parte en dicha actuación. Para esto, si no hay otro medio más eficaz, se enviará comunicación por correo certificado a las direcciones que el interesado haya registrado para notificaciones en la entidad, lo mismo que a la que aparezca registrada en el directorio telefónico, si la hubiere. En el evento en que las comunicaciones no surtan efecto se procederá a efectuar la publicación correspondiente en un periódico de amplia circulación nacional, de acuerdo con lo previsto en los literales d) e) y f) del numeral 4 del artículo [208](#) del EOSF, sustituido por el artículo [45](#) de la Ley 795 de 2003.

Notas de Vigencia

* Mediante la Circular 16 de 2010, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 174 de 7 de julio de 2010, se cambia la referencia a la SBC por SFC

2.3. INFORMACIÓN SOBRE ANTECEDENTES LABORALES.

En la forma indicada en el numeral anterior se procederá a informar en el caso en que las entidades vigiladas dispongan la terminación de las relaciones laborales con sus funcionarios, por virtud de irregularidades cometidas en su gestión financiera o a causa de comportamientos que riñen con el debido manejo de los recursos del público, con el propósito de proporcionar suficientes elementos de juicio a la SFC en relación con las calidades morales y profesionales de quienes se desempeñen o soliciten posesión para actuar como administradores de entidades del sector vigilado.

Notas de Vigencia

* Mediante la Circular 16 de 2010, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 174 de 7 de julio de 2010, se cambia la referencia a la SBC por SFC.

2.4. DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN PARA ACTUACIONES ESPECÍFICAS.

De acuerdo con lo previsto en el literal d) del numeral 4 del artículo [208](#) del EOSF sustituido por el artículo [45](#) de la Ley 795 de 2003 y el artículo [44](#) del Código Contencioso Administrativo, las personas que se han posesionado y cuyos registros se llevan en la SBC*, frente a las cuales se desarrolle una actuación en esta entidad, podrán suministrar una dirección específica de notificación para tal actuación, diferente a la registrada en la hoja de vida al tomar posesión. La dirección específica o su modificación deberá informarse a esta Superintendencia mediante comunicación realizada especialmente para tal propósito, dirigida al funcionario competente que realiza el trámite respectivo. En todo caso, se entiende que la dirección específica sólo es válida para ese trámite determinado.

Notas de Vigencia

* Mediante la Circular 16 de 2010, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 174 de 7 de julio de 2010, se cambia la referencia a la SBC por SFC.

En el acto que ponga fin a la actuación o en los demás que deban notificarse personalmente, la dependencia que los proyecta indicará al final de los mismos la dirección específica de notificaciones aportada por el interesado o su modificación. Si el interesado no señaló dirección específica de notificaciones se indicará la que se haya utilizado dentro del trámite. En todo caso deberá indicarse la dirección personal de notificaciones suministrada por aquellos que han tomado posesión del cargo.

El hecho de que se haya suministrado una dirección de notificación específica para un trámite determinado no anula la dirección general registrada para notificaciones, que podrá ser utilizada en otras actuaciones que se desarrollen. Igualmente podrá ser utilizada la dirección general de manera subsidiaria en actuaciones para las cuales no se logre notificar el acto respectivo habiéndose hecho la citación a través de la dirección específica. El suministrar una dirección específica no exime de reportar los cambios de dirección de notificación general.

<Inciso adicionado por la Circular 18 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> En caso de que el escrito de queja resulte incompleto, el funcionario encargado oficiará, si es posible, al interesado para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación y, en consecuencia, se ordenará su archivo.

Notas de Vigencia

- Inciso adicionado por la Circular 18 de 2010, publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 176 de 23 de julio de 2010.

<TÍTULO I - CAPÍTULO DÉCIMO - Actuaciones ante la Superintendencia - Circular Externa 029 de 2006 - Página 58 - Septiembre de 2006>

3. DERECHO DE PETICIÓN. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012>

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente del numeral 3 antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012, al finalizar el numeral 3, después del numeral [3.10](#)>

3.1 PROCEDENCIA. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. En ejercicio del derecho de petición se podrá, entre otras actuaciones, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, así como formular consultas, quejas y reclamos.

El ejercicio del derecho de petición ante la SFC es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

En la SFC se tramitarán como derecho de petición:

3.1.1 Las peticiones que toda persona tiene derecho a presentar, conforme con los artículos 13 a 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), en relación con los asuntos que por su naturaleza legalmente le correspondan.

3.1.2 Las solicitudes de información que se presenten en relación con las materias de su competencia.

3.1.3 Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.

3.1.4 Las consultas relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

3.1.5 Las quejas que se presenten ante la SFC contra entidades y/o personas sometidas a su supervisión.

3.1.6 Las reclamaciones que se presenten por el funcionamiento de los servicios a su cargo.

El derecho de petición no podrá utilizarse para revivir términos prescritos legalmente, reivindicar derechos relacionados con el no ejercicio en el tiempo de los recursos o acciones legales, o modificar decisiones en firme o ejecutoriadas.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente del numeral 3 antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012, al finalizar el numeral 3, después del numeral [3.10](#)>

3.2 REQUISITOS. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

En los términos del artículo 15 del CPACA, las peticiones que se formulen ante la SFC podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Toda petición deberá contener, por lo menos:

3.2.1 La designación de la autoridad a la que se dirige.

3.2.2 Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde reciba correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.

Cuando el peticionario sea una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, deberá indicar su dirección electrónica.

3.2.3 El objeto de la petición.

3.2.4 Las razones en las que fundamenta su petición.

3.2.5 La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que se desee presentar para iniciar el trámite.

3.2.6 La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Para las peticiones formuladas por correo electrónico se aplicará lo dispuesto en el artículo [7](#) de la Ley 527 de 1999 o las normas que lo modifiquen.

Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan o que puedan conseguir en los archivos de esta Superintendencia.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente del numeral 3 antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012, al finalizar el numeral 3, después del numeral [3.10](#)>

3.3 VERIFICACIÓN DE REQUISITOS. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Una vez recibida la petición en la dependencia a la que corresponda resolverla o contestarla, el funcionario a cargo del asunto la examinará integralmente y en caso de faltar alguno de los requisitos señalados en el numeral anterior, así lo indicará al peticionario requiriéndolo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, para que complete la petición en el término máximo de un mes.

De conformidad con lo dispuesto en el párrafo del artículo [16](#) del CPACA, la SFC tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente del numeral 3 antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012, al finalizar el numeral 3, después del numeral [3.10](#)>

3.4 PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

En desarrollo de lo dispuesto en el inciso final del artículo [15](#) del CPACA, el Grupo de Correspondencia de la SFC radicará la petición escrita junto con una copia a través de un rótulo que contendrá la fecha y hora de su presentación, así como el número y clase de los documentos anexos, copia que tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Sobre la base de los datos suministrados en el rótulo correspondiente, el peticionario podrá requerir información relativa al estado de su solicitud.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la SFC deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes, la cual deberá ser firmada por el funcionario y el peticionario.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente del numeral 3 antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012, al finalizar el numeral 3, después del numeral [3.10](#)>

3.5 PETICIONES VERBALES. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Las solicitudes verbales se atenderán en las instalaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia en la calle 7 No. 4-49 en Bogotá D.C. o en el Conmutador: (571) 594 02 00 - 594 02 01 en el “Punto de Contacto” en jornada continua de lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m., sin perjuicio de que, en circunstancias especiales y cuando se estime conveniente, se modifiquen los horarios de atención al público.

Si el funcionario encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá exigir su presentación por escrito, así como el diligenciamiento del formulario respectivo, si hay lugar a éste.

Si quien formula una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente del numeral 3 antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012, al finalizar el numeral 3, después del numeral [3.10](#)>

3.6. DESISTIMIENTO. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012>

3.6.1 DESISTIMIENTO TÁCITO. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos, o de información adicional, o al vencimiento de la solicitud de prórroga de que trata el artículo [17](#) del CPACA el interesado no se pronunciare al respecto, se entenderá que ha desistido de la misma. La SFC decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado que debe notificarse conforme lo señala la ley, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de todos los requisitos legales.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente del numeral 3 antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012, al finalizar el numeral 3, después del numeral [3.10](#)>

3.6.2 DESISTIMIENTO EXPRESO. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

En cualquier momento de la actuación el peticionario podrá desistir expresamente de su solicitud, lo cual no obsta para que posteriormente sea presentada nuevamente. Sin perjuicio de lo anterior y mediante resolución motivada, la SFC podrá continuar de oficio la actuación por razones de interés público.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente del numeral 3 antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012, al finalizar el numeral 3, después del numeral [3.10](#)>

3.7 TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Teniendo en cuenta la clase de petición, ésta deberá ser resuelta dentro de los siguientes plazos:

3.7.1 Salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

3.7.2 Las consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Los conceptos emitidos por la SFC como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

3.7.3 Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener documentos o información, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Si pasado este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada; en consecuencia, el documento deberá ser entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

3.7.4 Las peticiones formuladas por otras autoridades, dentro de los (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo [14](#) del CPACA.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, antes de su vencimiento la SFC informará dicha circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del plazo inicialmente previsto.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente del numeral 3 antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012, al finalizar el numeral 3, después del numeral [3.10](#)>

3.8 INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Los términos señalados anteriormente se interrumpirán en los siguientes casos:

3.8.1 Cuando la petición no reúna los requisitos legales, hasta tanto se cumpla con los mismos.

3.8.2 Cuando esté a cargo del peticionario realizar una gestión de trámite para adoptar una decisión de fondo.

3.8.3 Mientras se deciden los incidentes de impedimento o recusación legalmente establecidos para este tipo de actuaciones en el artículo [11](#) del CPACA.

3.8.4 Mientras se cumple el término decretado para la práctica de pruebas.

3.8.5 Cuando no se acredite el pago correspondiente a la expedición de copias, tratándose de las solicitudes para obtener documentos.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente del numeral 3 antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012, al finalizar el numeral 3, después del numeral [3.10](#)>

3.9 ATENCIÓN PRIORITARIA. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

De conformidad con lo dispuesto en el artículo [20](#) del CPACA, la SFC dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la SFC deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Los niños, adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública tendrán atención prioritaria de conformidad con lo dispuesto por los artículos [12](#) y [13](#) del Decreto Ley 019 de 2012 y las normas que lo modifiquen o adicionen. Estas peticiones tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

La solicitud de información efectuada por periodistas acreditados como representantes de un medio de comunicación, se tramitarán preferencialmente de acuerdo con el artículo [23](#) de la Ley 57 de 1985 o las normas que la modifiquen o adicionen.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

- <Consultar el texto vigente del numeral 3 antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012, al finalizar el numeral 3, después del numeral [3.10](#)>

3.10 PETICIONES REITERADAS, OSCURAS E IRRESPETUOSAS. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

De conformidad con lo dispuesto en el artículo [19](#) del CPACA respecto de peticiones reiteradas, recurrentes y/o ya resueltas, la SFC podrá remitirse a las respuestas anteriores.

Todas las peticiones deberán ser respetuosas. Cuando la finalidad de la petición no sea clara, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse en dicho término, se decretará el archivo de la petición.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

Texto vigente del numeral 3 antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012:

3. DERECHO DE PETICIÓN.

3.1. PROCEDENCIA.

La SBC, organismo de carácter técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, como ente de vigilancia y control de las personas que se dediquen a la actividad financiera, aseguradora y previsional, atenderá:

- a. En general, las peticiones respetuosas que toda persona tiene derecho a presentar, de acuerdo con el artículo [23](#) de la Constitución Política y los artículos [50](#). y siguientes del

Código Contencioso Administrativo, en relación con los asuntos que por su naturaleza legalmente le competen;

b. Las solicitudes de información que se presenten en relación con la acción de esta Superintendencia y en los términos del artículo [17](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo;

c. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan;

<TÍTULO I - CAPÍTULO DÉCIMO - Actuaciones ante la Superintendencia - Circular Externa 007 de 2003 - Página 58-1 Febrero de 2003>

d. Las consultas, verbales o escritas, relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales;

e. Las quejas que se presenten ante las dependencias competentes de esta Superintendencia contra entidades vigiladas, de conformidad con el literal f) del numeral 1o. del artículo [331](#) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y

f. Las reclamaciones que se presenten por el mal funcionamiento de los servicios a cargo de la Superintendencia Bancaria.

3.2. REQUISITOS.

Las solicitudes que se presenten ante la Superintendencia Bancaria, en ejercicio del derecho de petición, podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio que permita a la Administración su conocimiento.

Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

a. La designación de la autoridad a quien se dirige;

b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección;

c. El objeto de la petición;

d. Las razones en que se apoya;

e. La relación de documentos que se acompañan, y

f. La firma del peticionario.

g. Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo [65](#) del Código de Procedimiento Civil.

h. El escrito respectivo deberá allegarse ante el Grupo de Correspondencia, dependencia que lo rotulará con indicación de la fecha de recibo, el número de radicación y la dependencia a la cual será remitido. Sobre la base de los datos suministrados en el rótulo correspondiente, el peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud.

3.3. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS.

Recibida la petición escrita en la dependencia a la que corresponda resolverla o contestarla, el

funcionario competente verificará el cumplimiento de los requisitos señalados en el numeral anterior o los que sean necesarios para resolver de fondo. Si observare el incumplimiento de alguno de ellos, oficiará al peticionario para que subsane las fallas de que adolece, cuando ello fuere posible.

Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional el interesado no se pronunciare al respecto, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose, en consecuencia, a ordenar su archivo en el Grupo de Documentación y Archivo de la Entidad, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan o que puedan conseguir en los archivos de esta Superintendencia.

3.4. PETICIONES VERBALES.

Las solicitudes verbales se atenderán en las diferentes dependencias de la Superintendencia Bancaria, dentro del horario comprendido entre las 8:30 A.M. a las 12:30 M. y la 1:45 P.M. a las 5:30 P.M., todos los días, sin perjuicio de que, en circunstancias especiales y cuando se estime conveniente, se modifiquen los horarios de atención al público.

Cuando la petición sea verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos, la respuesta se formulará por escrito.

Cada jefe de dependencia designará diariamente los funcionarios encargados de atender las peticiones verbales que se presenten, mediante lista previamente elaborada, de manera que exista un funcionario de cada dependencia dispuesto para atenderlas.

Si el funcionario encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá exigir su presentación por escrito, así como el diligenciamiento del formulario respectivo, si hay lugar a éste.

3.5. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES.

Teniendo en cuenta la clase de petición, éstas deberán ser resueltas dentro de los siguientes plazos:

- a. Las peticiones generales o particulares, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo;
- b. Las consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo,y
- c. Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- d. Las peticiones formuladas por otras entidades públicas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- e. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados anteriormente, se le enviará oportunamente comunicación en tal sentido, señalando la causa y la fecha en que se contestará su petición.

3.6. INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR.

Los términos señalados anteriormente se interrumpirán en los siguientes casos:

- a. Cuando la petición no reúna los requisitos legales, hasta tanto se cumplan con los mismos;
- b. Mientras se decide el incidente de recusación de que trata el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo;
- c. Mientras el interesado no cancele el valor de las copias solicitadas, de conformidad con lo establecido por el numeral 4.3 del presente capítulo.
- d. Mientras se cumple el término decretado para la práctica de pruebas.

3.7. RECHAZO DE PETICIONES.

Habrá lugar a rechazar la petición en los siguientes casos:

- a. Cuando la petición sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros, y
- b. Cuando ésta sea presentada en forma recurrente por un mismo particular en relación con asuntos o materias respecto de las cuales se haya pronunciado la Superintendencia Bancaria y versen sobre hechos o supuestos iguales, similares o relacionados, a menos que se conozcan hechos nuevos y no haya operado la caducidad en los términos del artículo [38](#) del Código Contencioso Administrativo.

En el escrito de rechazo deberá señalarse expresamente la razón por la cual no se atendió la petición.

De dicha actuación deberá darse traslado a la Procuraduría General de la Nación informando los motivos que la propiciaron, con copia de los antecedentes pertinentes.

3.8. ACUMULACIÓN DE TRÁMITES.

Podrá acumularse, bajo un mismo trámite, dos (2) o más actuaciones administrativas adelantadas contra o por una misma entidad vigilada, siempre que provengan de la misma causa, versen sobre el mismo objeto o sobre cuestiones conexas, o deban valerse de unas mismas pruebas.

Si se formulan varias peticiones sobre asuntos iguales, similares o relacionados, ante diferentes dependencias, se atenderá el trámite de una sola de ellas en la dependencia que corresponda, de acuerdo con la naturaleza de la petición.

Dispuesta la acumulación por la dependencia competente, las actuaciones continuarán tramitándose conjuntamente y se decidirán en la misma providencia.

3.9. TRASLADOS.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo, si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumpla el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente; o dentro del término del diez (10) días, a partir de la

recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los plazos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.

Si el asunto corresponde a otra dependencia de la Superintendencia Bancaria, procederá a hacer el traslado correspondiente, a más tardar el día siguiente, llenando el formato que con tal propósito se tiene adoptado en esta Entidad, sin necesidad de informar sobre el particular al peticionario.

3.10. PRUEBAS.

En el curso del trámite administrativo se podrán pedir y decretar pruebas y allegar informaciones. Dichas pruebas e informaciones podrán decretarse de oficio o a petición del interesado, sin formalidad ni término especial.

3.11. CITACIÓN DE TERCEROS.

Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la Superintendencia Bancaria resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en las resultas de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación se hará por correo, si no hay otro medio más eficaz, dándole a conocer el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

Si la citación no fuere posible o resultare demasiado costosa o demorada, o si se trata de terceros indeterminados, se hará una publicación del texto o extracto de la petición en el Boletín del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Capítulo Superintendencia Bancaria, o en un periódico de amplia circulación nacional o local, según sea el caso.

El valor de las citaciones y publicaciones de que trata el presente artículo deberá ser cubierto por el peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas. Si no lo hiciere, se entenderá que desiste de la petición.

4. ACUMULACIÓN. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Bajo un mismo trámite podrán acumularse dos (2) o más actuaciones administrativas adelantadas contra o por una misma entidad vigilada, siempre que provengan de la misma causa, versen sobre el mismo objeto o sobre cuestiones conexas, o deban valerse de unas mismas pruebas.

Si ante diferentes dependencias se formulan varias peticiones sobre asuntos iguales, similares o relacionados, se atenderá el trámite en una sola de ellas de acuerdo con la naturaleza de la petición.

Dispuesta la acumulación por la dependencia competente, las actuaciones continuarán tramitándose conjuntamente y se decidirán en el mismo acto administrativo.

Si ante diferentes autoridades se formulan varias peticiones sobre asuntos iguales, similares o relacionados, la acumulación se hará en la entidad u organismo donde se realizó la primera actuación.

Si alguna de las entidades se opone a la acumulación, podrá acudir, sin más trámite, al mecanismo de definición de competencias administrativas.

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la SFC podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, así como en su página web, y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

<Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012:

4. SOLICITUDES DE INFORMACION.

4.1. INFORMACIÓN GENERAL.

Los documentos relacionados con el funcionamiento de la Superintendencia Bancaria, las normas que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura, el organigrama de la Entidad y el manual de funciones, podrán ser consultados en la biblioteca de esta Superintendencia durante el horario de atención al público.

4.2. INFORMACIÓN PARTICULAR.

Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a la información sobre los actos de esta entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en la misma, deberán dirigirse a la Secretaría General de esta Superintendencia.

4.3. PAGO DE FOTOCOPIAS.

La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas cuando el número de hojas requeridas exceda de seis (6). Para el efecto, se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que para la entrega de las fotocopias requeridas deberá cancelar previamente el valor que ésto ocasione. Una vez el peticionario haya presentado el recibo correspondiente a la cancelación de fotocopias, la Secretaría General tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas. Para ello, el peticionario cuenta con un plazo no superior de dos (2) meses a partir del recibo de la comunicación por parte de esta Superintendencia. De lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo [24](#) del Código Contencioso Administrativo, la Superintendencia Bancaria señalará anualmente, mediante Resolución, el valor que debe pagarse por las copias, el cual no podrá ser superior al costo común de las mismas.

Cuando la solicitud verse sobre fotocopias auténticas, la Secretaría General expedirá las copias requeridas y las enviará a la Dirección Administrativa y Financiera, cumpliéndose, en todo caso, el procedimiento anteriormente descrito.

Si no fuere posible reproducir en la Superintendencia Bancaria los documentos cuya copia se solicita, el Secretario General o, en su defecto, el Director Administrativo y Financiero,

indicará el sitio en el cual un funcionario de la Entidad sacará las copias a que hubiere lugar. En este evento, los gastos serán cubiertos, previamente y en su totalidad, por el peticionario.

5. TRASLADOS.

<Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Si la SFC no es la autoridad competente para atender la petición, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción si obró por escrito. Dentro del término señalado, remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Si la petición se dirige a una dependencia de la SFC que carezca de competencia para resolverla, ésta procederá a hacer el traslado correspondiente, a más tardar el día siguiente al recibo, llenando el formato que con tal propósito se tiene adoptado en esta Entidad, sin necesidad de informar sobre el particular al peticionario.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012:

5. INFORMACION DE CARACTER RESERVADO.

La Superintendencia Bancaria sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante acto debidamente motivado, cuando éstos tengan carácter reservado, conforme a la Constitución y a la Ley.

Para resolver sobre tales peticiones la dependencia contará con un término máximo de diez (10) días hábiles. Si pasado este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el documento deberá ser entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

De dicha actuación deberá darse traslado a la Procuraduría General de la Nación informando los motivos que la propiciaron, con copia de los antecedentes pertinentes y con indicación de las normas en que se basa para denegar la solicitud de información.

El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, no obstante lo cual deberán asegurar la reserva de dichos documentos. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen dichos documentos, en cuyo evento deberá acreditar dicha calidad.

La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplidos éstos, el documento adquiere el carácter de histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, y la autoridad que lo posea adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo.

6. SOLICITUDES EN ACTUACIONES EN CURSO. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

De conformidad con lo dispuesto en el artículo [17](#) del CPACA, si en el curso de una actuación administrativa la SFC advierte 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.

Sin perjuicio de la solicitud de prórroga, si el peticionario no cumple con el requerimiento de información en el plazo anteriormente señalado, se entenderá que desistió de la solicitud y se procederá conforme al procedimiento señalado en el numeral [3.6](#). del presente Capítulo.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012:

6. INSISTENCIA DEL PETICIONARIO.

En el caso previsto en el numeral anterior, y atendiendo lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985, si la persona interesada insistiere en su solicitud, corresponderá al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos decidir en única instancia si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente.

Ante la insistencia del peticionario para que se le permita consultar o se le expida la copia requerida, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal para que éste decida.

7. RECHAZO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN RESERVADA. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

De conformidad con lo dispuesto en el artículo [24](#) del CPACA, sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos, la SFC remitirá el expediente al Tribunal Administrativo de Cundinamarca para que decida en única instancia si se niega o se acepta total o parcialmente la petición formulada.

Con los documentos que por mandato de la Constitución Política o de la ley tengan el carácter de reservados y obren dentro de un expediente, se hará cuaderno separado.

7.1 Inoponibilidad de la reserva

El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones; no obstante, deberán asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo aquí previsto.

7.2 Información personal

De conformidad con lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Política, todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bancos de datos y archivos de la SFC, sobre la cual no les será oponible la reserva de los documentos.

Las peticiones sobre información personal podrán presentarse directamente o por medio de apoderado debidamente constituido y acreditado.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012:

7. INFORMACION PERSONAL.

De conformidad con lo previsto en el artículo [15](#) de la Constitución Política, todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y archivos de la Superintendencia Bancaria, sobre lo cual no es oponible la reserva de los documentos.

Las peticiones sobre información personal podrán presentarse directamente ó por medio de apoderado debidamente constituido y acreditado.

8. FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE AUTORIZAR LA CONSULTA DE DOCUMENTOS Y LA EXPEDICIÓN DE COPIAS O FOTOCOPIAS. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

De acuerdo con el artículo [15](#) de la Ley 57 de 1985, o las normas que la modifiquen o adicionen, la autorización para consultar documentos oficiales y para expedir copias o fotocopias autenticadas si el interesado así lo desea, deberá concederla el jefe de la respectiva dependencia o el funcionario en quien éste haya delegado dicha facultad.

Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a la información sobre los actos de esta Entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en la misma, deberán dirigirse a la Secretaría General de esta Superintendencia.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo X del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012:

8. FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE AUTORIZAR LA CONSULTA DE DOCUMENTOS Y LA EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS.

De acuerdo con el artículo 15 de la Ley 57 de 1985, corresponde al Secretario General autorizar o negar consulta de documentos oficiales y la expedición de copias o fotocopias a que haya lugar.

9. INFORMACIÓN GENERAL. <Numeral modificado por la Circular 48 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

La información relativa al funcionamiento de la SFC, su historia, misión, visión, objetivos estratégicos, naturaleza jurídica, objeto, funciones generales, estructura orgánica, normas básicas que regulan la entidad, informes de gestión, memorandos de entendimiento suscritos por la Superintendencia, podrá ser consultada en la página web www.superfinanciera.gov.co o en la biblioteca de esta Entidad durante el horario de atención al público.

9.1 Pago de fotocopias

La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas. Para el efecto, se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que para la entrega de las fotocopias requeridas deberá cancelar previamente el valor que esto ocasione. Una vez el peticionario haya presentado el recibo correspondiente a la cancelación de fotocopias, la Secretaría General tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas.

La SFC señalará anualmente el valor que debe pagarse por las copias, el cual no podrá exceder el valor de la reproducción.

Cuando la solicitud verse sobre fotocopias auténticas, la Secretaría General o la dependencia facultada para tal efecto expedirá las copias requeridas, cumpliéndose, en todo caso, el procedimiento anteriormente descrito.

Si no fuere posible reproducir en la SFC los documentos cuya copia se solicita, el Secretario General indicará el sitio en el cual un funcionario de la Entidad sacará las copias a que hubiere lugar. En este evento, los gastos serán también cubiertos, previamente y en su totalidad, por el peticionario.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 48 de 2012, 'modificación de los numerales 3 al 9 del Capítulo [X](#) del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia', publicada en el Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 258 de 23 de noviembre de 2012.

Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 48 de 2012:

9. CONSULTAS.

9.1. PROCEDENCIA.

La Superintendencia Bancaria resolverá consultas, escritas o verbales, relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

9.2. DESIGNACIÓN DE FUNCIONARIOS.

El jefe de cada división o del área respectiva designará los funcionarios encargados de absolver las consultas verbales que se formulen ante la Superintendencia Bancaria.

Los nombres de los funcionarios reposarán en listas que se fijarán en un lugar visible de cada dependencia de la Entidad.

9.3. PLAZO PARA ATENDER LAS CONSULTAS.

El plazo para que la entidad se pronuncie es de treinta (30) días contados a partir del recibo de la consulta.

9.4. ALCANCE DE LA RESPUESTA.

Las consultas serán resueltas mediante conceptos, los cuales no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución para el particular ni comprometen la responsabilidad de esta entidad.

10. QUEJAS.

10.1 PROCEDENCIA.

La Superintendencia Bancaria resolverá las quejas que se formulen, verbalmente o por escrito, contra las entidades sobre las cuales ejerce vigilancia y control y/o contra sus directores, representantes legales, accionistas y revisores fiscales y que se relacionen con:

- a) Las posibles violaciones a normas jurídico financieras por cuyo cumplimiento deba velar la Superintendencia Bancaria, y
- b) La actividad de los directores, representantes legales, accionistas y revisores fiscales en lo que concierne a la administración de las entidades vigiladas y al manejo de sus bienes.

10.2. REQUISITOS.

Las quejas que se formulen por escrito deberán presentarse con el lleno de los requisitos señalados en este capítulo para el ejercicio del derecho de petición.

En caso de que el escrito de queja resulte incompleto, el funcionario encargado oficiará, si es posible, al interesado para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación y, en consecuencia, se ordenará su archivo.

10.3. TÉRMINOS.

El término para atender las quejas será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando, si es del caso, la fecha que se ha establecido para que la entidad contra la cual está dirigida la queja de respuesta a la misma.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones
ISSN 2256-1633
Última actualización: 31 de agosto de 2019

