

RESOLUCIÓN 683 DE 2011

(mayo 4)

Diario Oficial No. 48.433 de 17 de mayo de 2012

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

EL SUPERINTENDENTE FINANCIERO,

en ejercicio de sus facultades y en especial las previstas en los artículos [32](#) del Código Contencioso Administrativo y [11.2.1.4.2](#) el numeral 1, del Decreto número 2555 de 2010,

CONSIDERANDO:

Primero. Que la Constitución Política consagró en el artículo [23](#) el derecho fundamental de petición, precepto según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la administración por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución.

Segundo. Que el Código Contencioso Administrativo regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición en interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de formulación de consultas, así como la forma de presentarlos, requisitos, trámites, términos y forma de resolverlos.

Tercero. Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo, los organismos de la rama ejecutiva del poder público deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las reclamaciones por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, previa revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación.

Cuarto. Que mediante Decreto número 4327 del 2005 se fusionó la Superintendencia Bancaria de Colombia en la Superintendencia de Valores, denominándose en adelante Superintendencia Financiera de Colombia.

Quinto. Que en consecuencia, resulta necesario unificar las disposiciones de que tratan el Título Primero, Capítulo Décimo, numerales 3 a 10.5 de la Circular Externa número 007 de 1996 (Circular Básica Jurídica) de la Superintendencia Bancaria de Colombia y la Resolución número 0838 del 30 de noviembre de 2001 de la Superintendencia de Valores de Colombia.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

SECCIÓN I.

ASPECTOS GENERALES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. El presente documento reglamenta lo atinente a la presentación, trámite y respuesta del derecho de petición que se formule ante la Superintendencia Financiera de Colombia –en adelante SFC–, dentro del marco de su competencia constitucional y legal,

sujetando sus actuaciones administrativas a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción y, en general, acorde con lo previsto en la Parte Primera, Libro Primero del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 2o. DEFINICIÓN Y ALCANCE. El derecho de petición se define como aquel que permite a las personas presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y a obtener de estas una respuesta oportuna, clara y completa sobre el particular.

El derecho de petición no impone a las autoridades una obligación de resolver positiva o negativamente la solicitud, de tal suerte que el contenido del pronunciamiento dependerá de las circunstancias particulares de cada caso y del ámbito de competencia de esta Entidad.



ARTÍCULO 3o. MODALIDADES. Para los efectos del presente documento, las actuaciones que se reglamentan en materia de derecho de petición son:

- a) Derecho de petición en interés general: derecho o facultad que tiene toda persona de presentar peticiones orientadas a obtener de la SFC, dentro del ámbito de su competencia, un determinado actuar o proceder que afecta los intereses de la comunidad o colectividad, independientemente del número de personas que lo formulen;
- b) Derecho de petición en interés particular: derecho o facultad que tiene toda persona de presentar peticiones orientadas a obtener de la SFC, dentro del ámbito de su competencia, un determinado actuar o proceder en interés propio y exclusivo de quien dirige la petición;
- c) Derecho de petición de informaciones: derecho o facultad que tiene toda persona de solicitar, acceder y obtener información sobre la acción de la SFC y, en particular, a que se expida copia de documentos que reposan en la Entidad, sin perjuicio de la reserva sobre los asuntos que legalmente estén sometidos a esta;
- d) Solicitud de Certificación que por disposición legal o reglamentaria corresponda expedir a la SFC;
- e) Derecho de petición de formulación de consultas: derecho o facultad que tiene toda persona a obtener de la SFC una orientación, un parecer o una opinión en relación con las materias a su cargo;
- f) Las quejas que se formulen contra las entidades y personas supervisadas por la SFC;
- g) Reclamaciones que presenten los usuarios por el mal funcionamiento de los servicios a cargo de la SFC, incluyendo aquellas relacionadas con la conducta o el proceder de sus funcionarios.



ARTÍCULO 4o. FORMA Y REQUISITOS. Las peticiones que se presenten ante la SFC podrán formularse, de manera verbal o escrita, a través de cualquier medio que permita a la Entidad su conocimiento.

Las peticiones que se presenten por escrito deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- a) La designación de la autoridad a quien se dirige;

b) Nombres y apellidos completos del solicitante y/o del representante legal o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad, dirección de correo electrónico, fax o dirección para el recibo de correspondencia;

c) El objeto y las razones en que se apoya la petición;

d) Relación de los documentos que se acompañan;

e) La firma del peticionario, cuando sea del caso;

f) Cuando se actúe a través de apoderado, este deberá ser abogado y acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo [65](#) del Código de Procedimiento Civil, con constancia de exhibición de la tarjeta profesional de abogado;

g) Además de los requisitos anteriores, las consultas escritas de las entidades supervisadas deberán ser dirigidas solamente por intermedio de sus representantes legales y a través de las casas principales.

PARÁGRAFO. La solicitud respectiva deberá allegarse ante el Grupo de Correspondencia o ante el Punto de Contacto si se trata de una queja contra una persona supervisada, dependencias que lo rotularán con indicación de la fecha de recibo y el número de radicación. El peticionario podrá requerir información sobre el estado de su petición con base en los datos suministrados en el rótulo correspondiente.



ARTÍCULO 5o. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS. Recibida la petición escrita en la dependencia a la que corresponda resolverla, el funcionario competente verificará el cumplimiento de los requisitos arriba señalados 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, cuando ello fuere posible.

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.

Si el peticionario no señala o no cuenta con una dirección para recibir correspondencia, ello no exonera a la SFC del deber de atender el derecho de petición, cuya respuesta deberá estar a disposición de la persona en el momento en que la solicite.

Igualmente, la respuesta deberá estar a disposición del solicitante en el evento en que la comunicación sea devuelta por la empresa de correos o por el servidor en caso de correos electrónicos, sin perjuicio de la verificación de la dirección a la cual haya sido enviada.



ARTÍCULO 6o. PETICIONES VERBALES: PRESENCIALES Y TELEFÓNICAS. La SFC atenderá las peticiones presenciales en las instalaciones del Punto de Contacto, ubicado en el primer piso de la Entidad, de lunes a viernes, en el horario de 8:15 a. m. a 4:15 p. m. en jornada continua, sin perjuicio de que en circunstancias especiales y cuando se estime conveniente, se modifiquen los horarios de atención al público.

Las peticiones que se formulen telefónicamente serán atendidas a través del Centro de Contacto, de lunes a viernes en honorario 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en jornada continua.

Cuando el Centro de Contacto no pueda dar respuesta a la petición contactará dentro de la SFC

un servidor público competente para atenderla.

Cada jefe de dependencia designará los funcionarios encargados de atender diariamente las peticiones verbales (presenciales y telefónicas) que se presenten, de manera que exista un funcionario de cada área disponible para resolverlas.

Si el funcionario encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá solicitar su presentación por escrito. Si quien presenta la petición afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el servidor público la expedirá en forma sucinta.

Las respuestas a las peticiones verbales podrán comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos, la respuesta se dará por escrito.



ARTÍCULO 7o. TÉRMINOS. Teniendo en cuenta la clase de petición, estas 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 radicación en la SFC;
- b) Las consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación en la SFC;
- c) Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información y/o copia de documentos que reposan en la SFC, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación en la SFC;
- d) La petición de expedición de copias de documentos, formuladas por periodistas debidamente acreditados, se tramitarán de manera preferente de conformidad con lo previsto en el artículo [23](#) de la Ley 57 de 1985;
- e) Las peticiones trasladadas por otras entidades públicas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación en la SFC, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo;
- f) Las solicitudes de informes efectuadas por los congresistas en desarrollo de lo previsto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación en la SFC, y
- g) Las solicitudes de documentos que efectúen las cámaras legislativas o sus comisiones, en desarrollo del artículo 260 de la Ley 5ª de 1992, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación en la SFC.

PARÁGRAFO. Cuando no fuere posible contestar al peticionario dentro de los términos señalados anteriormente, se le enviará, con antelación a su vencimiento, comunicación explicando los motivos y señalando el término en el cual se emitirá la respuesta, el cual deberá ser razonable en atención al grado de dificultad o complejidad de la solicitud.



ARTÍCULO 8o. INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS. Los términos señalados se interrumpirán en los siguientes casos:

- a) Mientras el peticionario no complete la petición con los documentos que se le requieran o no

efectúe las precisiones solicitadas por la SFC;

b) En los demás casos contemplados por la ley.



ARTÍCULO 9o. DESISTIMIENTO. El desistimiento puede ser expreso o tácito. El peticionario en cualquier momento puede desistir de su petición manifestando expresamente su voluntad, pero la Superintendencia podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público, en tal caso motivará su decisión.

Si dentro del mes siguiente a la solicitud del cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no los acredita, se entenderá que ha desistido de la misma y se archivará su petición, sin perjuicio de que el interesado posteriormente formule una nueva solicitud.



ARTÍCULO 10. TRASLADOS. En el evento en que la SFC no sea la Entidad competente para resolver una petición, el funcionario que la recibió deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días hábiles 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, a la entidad competente.



ARTÍCULO 11. ACUMULACIÓN DE TRÁMITES. Podrá acumularse bajo un mismo expediente el trámite de dos (2) o más peticiones promovidas por una misma persona, que provengan de la misma causa, versen sobre el mismo objeto o sobre cuestiones conexas.

SECCIÓN II.

ASPECTOS PARTICULARES.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 12. INFORMACIÓN GENERAL. Los documentos relacionados con el funcionamiento de la Superintendencia Financiera, las normas que le dan origen y definen sus funciones, naturaleza, estructura y el organigrama, podrán ser consultados en la dirección electrónica www.superfinanciera.gov.co o en la biblioteca de esta Entidad durante el horario de atención al público, y si fuere necesario, en presencia de un funcionario de la SFC.



ARTÍCULO 13. INFORMACIÓN PARTICULAR. Las solicitudes dirigidas a consultar y/u obtener copia de la información que repose en los archivos de esta Entidad deberán dirigirse a la Secretaría General, dependencia que la suministrará siempre que no esté sometida a reserva en los términos previstos en la Constitución Política o en la ley.

Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la SFC resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en los resultados 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 Financiera o en un periódico de amplia circulación nacional o local, según sea el caso.

El valor de las citaciones y publicaciones 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.



ARTÍCULO 14. PAGO DE FOTOCOPIAS. La expedición de fotocopias 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 pagar previamente el valor correspondiente en la ventanilla del Grupo de Tesorería de la SFC o consignar o realizar transferencia electrónica en la cuenta bancaria que esta posea, en la forma y montos fijados por la Secretaría General.

Una vez el peticionario haya presentado el recibo correspondiente a la cancelación de fotocopias, la Secretaría General tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas.

Cuando la solicitud verse sobre autenticación de fotocopias, la Secretaría General expedirá las copias requeridas y las enviará a los funcionarios delegados para la correspondiente autenticación, según la materia.



ARTÍCULO 15. INFORMACIÓN DE CARÁCTER RESERVADO. La SFC sólo podrá negar la consulta de documentos o el suministro de copia de los mismos, mediante acto debidamente motivado, cuando estos tengan carácter reservado conforme a la Constitución y a la ley.

Para resolver sobre tales peticiones se contará con un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de su radicación en la Entidad. 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 inmediatamente siguientes.

Cuando se niega información o la copia de un documento reservado, deberá notificarse al peticionario, indicando las normas en que se funda la negativa e informándole que procede la insistencia en la solicitud. En caso de insistencia por parte del peticionario, se procederá en los términos del artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985.

Así mismo, deberá notificarse a la Procuraduría General de la Nación, remitiendo copia de los antecedentes pertinentes. Estas notificaciones se realizarán personalmente a través de la Secretaría General de la SFC y subsidiariamente por edicto en los términos del Código Contencioso Administrativo.

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

La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, el documento adquiere el carácter de histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la SFC adquirirá la obligación de expedir, a quien lo demande, copias del

mismo.



ARTÍCULO 16. INSISTENCIA DEL PETICIONARIO. De conformidad con lo dispuesto en el artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985, en el evento en que el peticionario insista en la solicitud de un documento o información reservada, corresponde a la dependencia competente trasladarla al Tribunal de lo Contencioso Administrativo, para que este decida si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente.



ARTÍCULO 17. INFORMACIÓN PERSONAL. De acuerdo 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 SFC.



ARTÍCULO 18. COSTO DE LAS CERTIFICACIONES. La expedición de certificaciones dará lugar al pago previo de las mismas. Para el efecto, se indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que para su entrega deberá pagar previamente el valor correspondiente, en la ventanilla del Grupo de Tesorería de la SFC o consignar o realizar transferencia electrónica en la cuenta bancaria que esta posea, en la forma y montos fijados previamente por la Secretaría General.

Consultas.



ARTÍCULO 19. PROCEDENCIA. La SFC resolverá consultas escritas o verbales, relacionadas con las materias a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

Quejas



ARTÍCULO 20. NATURALEZA Y ALCANCE. Las quejas que reciba la SFC contra las entidades y personas bajo su supervisión, corresponden a un derecho de petición en interés particular, orientado a que esta Entidad inicie, si resulta procedente, una actuación administrativa, la cual se sujetará al procedimiento y términos especiales que adelante se establecen.



ARTÍCULO 21. PROCEDENCIA. La SFC atenderá las quejas que se formulen contra las entidades sobre las cuales ejerce supervisión y/o contra sus administradores, accionistas, revisores fiscales, defensores del cliente y demás funcionarios y que se relacionen con:

- a) La posible violación a las normas, de cualquier naturaleza, por cuyo cumplimiento deba velar;
- b) Las decisiones de la asamblea general de accionistas, junta directiva o representantes legales de las sociedades emisoras que, de manera directa o indirecta, puedan lesionar los derechos de los accionistas minoritarios de conformidad con lo dispuesto en la Ley [446](#) de 1998;
- c) Por las inconformidades en la prestación de los servicios.



ARTÍCULO 22. REQUISITOS. Las quejas que se formulen por escrito deberán presentarse con el lleno de los requisitos señalados en esta reglamentación para el ejercicio del derecho de petición.

En caso de que el escrito de queja resulte incompleto, el funcionario encargado oficiará al interesado para que subsane las fallas.

Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud del cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no los acredita, se entenderá que ha desistido de la queja y la misma se archivará, sin perjuicio de que el interesado posteriormente formule una nueva.

PARÁGRAFO. En virtud de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo [17](#) de la Ley 1266 de 2008, cuando se formule una queja en contra de una entidad vigilada, a través de la cual se pretenda la corrección, actualización o retiro de datos personales, se deberá acreditar ante la SFC que se surtió el trámite de un reclamo por los mismos hechos ante el operador o la fuente (entidades vigiladas por esta Superintendencia), y que el mismo no fue atendido o fue atendido desfavorablemente.



ARTÍCULO 23. TÉRMINO. En cumplimiento del término legal del derecho de petición en interés particular, la SFC dará respuesta al peticionario, dentro de los 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación de la queja en esta Entidad, informándole:

-- Que se ha considerado procedente iniciar la actuación administrativa, la cual se surtirá bajo el procedimiento especial previsto en el artículo siguiente, o

-- Que no ha sido posible dar trámite a la queja dentro del término, expresando los motivos de la demora y señalando, si es del caso, la fecha que se ha establecido para dar respuesta a la misma, o

-- Que no es procedente la iniciación de la actuación administrativa explicando los motivos de dicha negativa.



ARTÍCULO 24. PROCEDIMIENTO. Una vez recibida la queja contra una entidad supervisada, y definida la procedencia de iniciar la correspondiente actuación administrativa, su trámite debe ceñirse a las siguientes etapas:



ARTÍCULO 25. RECEPCIÓN E IMPULSO DE LA QUEJA. Recibida la queja contra una entidad supervisada, la dependencia competente dará el traslado correspondiente a la respectiva entidad o persona natural contra la cual se formuló la queja, señalando el plazo dentro del cual se debe dar respuesta a la petición e indicando los puntos concretos sobre los cuales debe versar la respuesta al particular.

La entidad o persona natural supervisada contra la cual se dirige la queja, dentro del plazo asignado por la SFC deberá responder directamente y por escrito al quejoso en la forma señalada en este numeral, suministrando la información y las explicaciones necesarias para atender a cabalidad la queja.

La respuesta deberá ir fechada, con la dirección correcta y enviada al quejoso mediante correo certificado. Además, deberá ser completa, clara, precisa y comprensible, contener la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten su decisión y adjuntando los documentos que sean necesarios para respaldar las afirmaciones o conclusiones.

Copia de la respuesta suministrada al quejoso junto con la constancia de envío mediante correo certificado se remitirá a la SFC dentro del plazo asignado para el efecto, anexando los documentos que, si fuere el caso, se aportaron a la respuesta. Así mismo, deberá suministrar a la SFC las explicaciones que esta le hubiere solicitado, sin perjuicio de las instrucciones y procedimientos específicos que, en ejercicio de sus facultades y para cada situación en particular, la SFC considere preciso aplicar en relación con la queja y la respuesta.

La queja se entenderá desatendida por parte de la entidad o persona natural supervisada cuando la respuesta a la misma se hubiere producido fuera del término, o se hubiere recibido incompleta, o cuando no hubiere sido enviada al quejoso y a la SFC.



ARTÍCULO 26. EVALUACIÓN Y FINALIZACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMO. Con ocasión de los hechos descritos en la queja y con la respuesta brindada por la persona supervisada, la SFC, en cumplimiento de funciones estrictamente administrativas y no jurisdiccionales, adelantará las gestiones necesarias encaminadas a evaluar si la respuesta de la respectiva institución o persona atendió y resolvió la inconformidad del quejoso y revisará la conducta de la misma a la luz de la normatividad que regula su actividad.

El pronunciamiento de la SFC con el que se concluye la actuación administrativa se denomina “respuesta final”, y no crea, ni modifica ni extingue situaciones jurídicas derivadas de las relaciones trabadas entre el cliente y la entidad supervisada. En consecuencia y salvo expresas excepciones normativas, la SFC no está legalmente facultada para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades u ordenar el pago de indemnizaciones.

El quejoso sólo tiene la condición de denunciante de la ocurrencia de presuntas irregularidades cometidas por alguna entidad o persona supervisada, sin que por ello pueda ser considerado como parte en esta actuación administrativa ni de la decisión que al respecto adopte la SFC, motivo por el cual la respuesta final no es susceptible de los recursos propios de la vía gubernativa en los términos del artículo [50](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 27. ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA. En el evento en que la SFC advierta la infracción a las normas de carácter administrativo financiero a que se encuentra sujeta la persona, iniciará el correspondiente proceso administrativo sancionatorio ciñéndose para el efecto a lo establecido en el artículo [208](#) y siguientes del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

PARÁGRAFO. En caso que sea procedente la expedición de un acto administrativo sancionatorio procede el recurso de apelación en los términos de la letra I), numeral 4., artículo [208](#) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, que puede interponer únicamente la persona sancionada en su calidad de legítima contradictora y no el quejoso cuya queja motivó la actuación sancionatoria, en la medida en que no es parte en la referida actuación.



ARTÍCULO 28. QUEJAS PRESENTADAS DIRECTAMENTE ANTE LA ENTIDAD SUPERVISADA O SU DEFENSOR DEL CLIENTE CON COPIA A LA SFC. En el evento en que la comunicación de reclamo esté dirigida a una entidad supervisada o a su Defensor del Cliente y que se remita con copia a esta SFC, esta se radicará como Copia Informativa, puesto que la misma no reúne los requisitos del derecho de petición en la modalidad de queja. No obstante, se considera que cuando se trate de asuntos puestos en conocimiento de esta

Superintendencia por otras entidades de control u obedezcan a aspectos que por su relevancia o gravedad ameritan una atención especial, se debe surtir el trámite descrito en precedencia.

Cuando la queja es presentada directamente a la entidad supervisada o a su Defensor del Cliente, estos deben asumir la responsabilidad de tramitarla y finalizarla en forma oportuna y adecuada de acuerdo con sus reglamentos internos. Sin embargo, la SFC se reserva el derecho de revisar la actuación de aquellos y de constatar si la queja fue resuelta en cumplimiento de las normas que regulan su actividad y bajo la observancia de los principios de adecuada prestación del servicio y de información necesaria al usuario.

Cuando el consumidor financiero informa a la SFC la falta de respuesta por parte de la persona supervisada o que la respuesta no le es satisfactoria, dicha comunicación se recibirá como queja, siempre que se cumpla con los requisitos exigibles para una petición de esta naturaleza.



ARTÍCULO 29. RECLAMACIONES. La SFC resolverá las reclamaciones que presenten los usuarios por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, incluyendo aquellas relacionadas con la conducta o el proceder de sus funcionarios. Estas podrán ser formuladas de manera verbal o escrita y serán dirigidas a la Oficina de Control Disciplinario, dependencia que para su atención seguirá el procedimiento establecido en la Ley [734](#) del 2002.



ARTÍCULO 30. LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA. En lo no previsto en el presente reglamento, se aplicarán los principios, términos y procedimientos establecidos en el Código Contencioso Administrativo y en las demás disposiciones que lo modifiquen o reformen.



ARTÍCULO 31. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el **Diario Oficial**, previa revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 4 de mayo de 2011.

El Superintendente Financiero,

GERARDO HERNÁNDEZ CORREA.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

