

RESOLUCIÓN 500-000209 DE 2016

(febrero 17)

Diario Oficial No. 49.789 de 17 de febrero de 2016

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020>

Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Superintendencia de Sociedades, se asignan unas funciones y se deroga la Resolución 500-[000561](#) del 11 de agosto de 2015.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Superintendencia de Sociedades', publicada en el Diario Oficial No. 51.318 de 18 de mayo de 2020.

EL SUPERINTENDENTE DE SOCIEDADES,

en uso de sus facultades legales, en especial las atribuidas en el Decreto 1023 de 2012, y

CONSIDERANDO:

Primero. Que de conformidad con lo establecido en el numeral 15 del artículo 8o del Decreto 1023 de 2012 le corresponde al Superintendente de Sociedades: “Expedir los actos administrativos que le corresponden como Jefe del Organismo”.

Segundo. Que la Constitución Política establece en el artículo [23](#) el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Tercero. Que el artículo [74](#) de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley como reservados.

Cuarto. Que la Ley 190 de 1995, en su artículo [55](#), establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Quinto. Que la Ley 734 de 2002 en su artículo [34](#), numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

Sexto. Que el artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de

corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establece normas para la regulación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública.

Séptimo. Que en el inciso tercero del artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011 se establece que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Octavo. Que la Ley [1712](#) de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y el Decreto [103](#) de 2015, “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [1712](#) de 2014 y se dictan otras disposiciones” regularon el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Noveno. Que mediante la Ley [1755](#) del 30 de junio de 2015 se reguló el Derecho de Petición y se sustituyó un Título II Capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Décimo. Que el artículo [22](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, regulado por la Ley [1755](#) de 2015, estableció que las autoridades reglamentarían la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Décimo primero. Que de acuerdo con la Ley [1755](#) de 2015, los artículos [13](#) a [33](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo regulan las actuaciones administrativas relacionadas con el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos; así como la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos; así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Décimo segundo. Que en la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 se establecieron lineamientos para publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a información pública, condiciones técnicas para la publicación de datos abiertos y condiciones de seguridad de los medios electrónicos.

Décimo tercero. Que en el Anexo número 2 de la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, numeral 10.9, se establece la obligatoriedad que tiene la Entidad de informar la manera como un particular puede comunicar una irregularidad ante los entes que ejercen control sobre la misma –enlaces al sistema de denuncias–.

Décimo cuarto. Que dada la especialidad de la gestión contractual y con el fin de dar atención prioritaria a las diversas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se hace necesario tener un canal exclusivo para esta clase de solicitudes estableciendo para ello un manejo específico y un canal independiente para su recepción.

Décimo quinto. De conformidad con lo expuesto, se considera necesario modificar la reglamentación interna para la tramitación de las peticiones y la atención de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por corrupción, PQRS de contratación en la Superintendencia de Sociedades de que trata la Resolución 500-[000561](#) del 11 de agosto de 2015, con el fin de adaptarla a las nuevas disposiciones legales y establecer buenas prácticas que fomenten la transparencia y la lucha de corrupción al interior de la Entidad,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. OBJETO. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> El presente acto administrativo regula el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante la Superintendencia de Sociedades dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 1o. Las intendencias regionales harán lo propio de manera que se ajustarán a lo reglado en la presente resolución.

I. DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR.



ARTÍCULO 2o. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y solicitar copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, denuncias, reclamos y la interposición de recursos.



ARTÍCULO 3o. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> La Superintendencia de Sociedades 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 Superintendencia de Sociedades deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba dársele a la petición.



ARTÍCULO 4o. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> Los servidores públicos que presten sus servicios en la Superintendencia de Sociedades que reciban directamente una petición por fax, correo, correo electrónico o cualquier otro medio, deberán remitirla de manera inmediata al Grupo de Gestión Documental –Radicación– para que se proceda a la asignación de número de radicación y se asigne o transfiera a la dependencia competente para su trámite.

PARÁGRAFO. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por corrupción y PQRS de contratación radicadas por el portal web se direccionarán a las dependencias de Gestión Documental, Atención al Ciudadano, Grupo de Control Disciplinario y Grupo de Contratos, de acuerdo a sus competencias. Sin embargo, en caso de no ser competentes deberán dar traslado de

manera inmediata a la dependencia encargada.



ARTÍCULO 5o. SUSCRIPCIÓN Y TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN ADMINISTRATIVOS Y MISIONALES. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> Para efectos del artículo anterior las peticiones relacionadas con asuntos administrativos y operativos de la Entidad serán tramitadas y suscritas por el Secretario General o jefes de las dependencias adscritas a la Secretaría, atendiendo a las funciones propias de cada una de ellas.

Las peticiones relacionadas con asuntos misionales de la Entidad serán tramitadas y suscritas por los Delegados o por los jefes de las dependencias adscritas a las Delegaturas, de acuerdo con sus funciones.

Para el cumplimiento de lo anterior, el Grupo de Gestión Documental –Radicación– o quien haga sus veces, deberá enrutar la petición de manera inmediata y directa a la dependencia correspondiente.

PARÁGRAFO 1o. Cualquier petición que llegue a nombre del Superintendente de Sociedades, de acuerdo con lo establecido en los incisos primero y segundo del presente artículo, será remitida, de manera inmediata y directa, al funcionario competente.



ARTÍCULO 6o. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> Para la atención presencial o vía telefónica de los peticionarios, el Grupo de Atención al Ciudadano será el encargado de recibir las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos verbales, en el horario de atención al público, de lunes a viernes de 8:00 a 5:00 p. m., en jornada continua.

Cuando los asuntos sobre los que versa la petición requieran de un análisis adicional, el personal del grupo de Atención al Ciudadano, servirá de enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente de la Entidad.

En este caso la solicitud deberá registrarse de manera inmediata en el módulo PQRS, en donde el servidor público deberá dejar un registro en el que se indicará, como mínimo, el día, el nombre completo, identificación y dirección del peticionario.

Para las peticiones presentadas en forma verbal y/o presencial, si el servidor público encargado de atender la petición lo estima pertinente, podrá exigir su presentación por escrito siguiendo para tal fin el procedimiento señalado en el inciso 4 del artículo [15](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cuando quien formula la petición pide constancia de haberla presentado, el funcionario responsable la expedirá en forma sucinta, de conformidad a lo dispuesto en el inciso 3 del artículo [15](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 1o. El Grupo de Atención al Ciudadano tendrá a disposición de los ciudadanos formatos para las diversas peticiones en caso de querer realizarla de manera escrita.

PARÁGRAFO 2o. Las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al

día hábil siguiente.

PARÁGRAFO 3o. En caso de existir peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario competente podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane la irregularidad advertida por la entidad.

PARÁGRAFO 4o. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto se le dará aplicación a lo contemplado en el artículo [19](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 5o. El Grupo de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces velará por el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con lo contemplado en la Ley [1712](#) de 2014 y el Decreto Reglamentario [103](#) de 2015.



ARTÍCULO 7o. SEGUIMIENTO DE LAS DIVERSAS SOLICITUDES. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> La Superintendencia de Sociedades tendrá disponible el servicio de seguimiento de las peticiones a través del siguiente vínculo: http://superwas.supersociedades.gov.co/virtuales/jsp/externo/baranda_virtual.jsp Radicaciones-, con el número de radicado asignado.



ARTÍCULO 8o. DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> De conformidad con lo dispuesto en el artículo [13](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo [23](#) de la Constitución Política. Por lo tanto, es un deber del servidor público de la Entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley, so pena de las sanciones disciplinarias que ello implique.



ARTÍCULO 9o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> De acuerdo con lo establecido por el artículo [16](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con la indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona jurídica de Derecho Privado que deba estar inscrita en el Registro Mercantil, estará obligado a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO. La dependencia responsable de dar respuesta a la petición, sugerencia, queja o reclamo, deberá examinarla integralmente 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.



ARTÍCULO 10. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.

<Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> En virtud del principio de eficacia, cuando el personal de una dependencia constate que una petición ya radicada está incompleta pero que la actuación puede continuar sin que haya transgresión de la ley, aplicará lo dispuesto en los artículos [17](#) y [18](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 11. TÉRMINO GENERAL PARA RESOLVER LAS PETICIONES.

<Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> Las peticiones de que trata la presente Resolución se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo [14](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley.

Cuando se trate de una petición que no es de la competencia de la Entidad de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el funcionario deberá informar de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al funcionario competente que fuere y enviar copia del oficio remisorio a la entidad concerniente.

PARÁGRAFO 1o. Cuando no fuere posible contestarle al interesado dentro del término legal, se deberá seguir el procedimiento establecido en el artículo [14](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 12. TÉRMINOS ESPECIALES PARA RESOLVER LAS PETICIONES.

<Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> La resolución de las siguientes peticiones tendrá los siguientes términos:

1. La solicitud de copias de documentos que reposen en la Superintendencia de Sociedades deberá resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción en la Entidad. Si en ese lapso no se le ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos. En este caso las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a varias dependencias de la Entidad de acuerdo con las funciones a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Las solicitudes efectuadas a la Superintendencia de Sociedades por otra Entidad Pública serán atendidas en un término no superior a diez (10) días.
4. Las solicitudes de información que se reciban por los congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.

5. Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento se registrarán por los términos allí señalados.

PARÁGRAFO 1o. Cuando no fuere posible contestarle al interesado dentro de los términos señalados en este artículo, se aplicará lo dispuesto en el párrafo del artículo 7o de la presente resolución.

PARÁGRAFO 2o. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Entidad como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

II. DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 13. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> Tendrán el carácter de reservado los documentos señalados por la Constitución Política y la Ley, tales como los relacionados en el artículo [24](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En todo caso, la dependencia que le dé contestación negativa a la petición, alegando reserva de la documentación, deberá señalarle al interesado las disposiciones legales pertinentes.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Entidad, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada, en los términos establecidos en los artículos [21](#) de la Ley 57 de 1985 y [26](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Les corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.



ARTÍCULO 14. EXAMEN DE DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> El examen de documentos se hará en el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., en jornada continua, y previa la autorización del jefe de la respectiva dependencia o del servidor público en quien este haya delegado dicha facultad. El servidor público que autorice el examen de documentos deberá verificar que estos no tengan el carácter de reservado.



ARTÍCULO 15. EXPEDICIÓN DE COPIAS. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, cuyo valor estará sujeto al precio que se determine en el contrato de arrendamiento de equipos de fotocopios y multifuncionales que la Entidad suscriba y se encuentre vigente. Así las cosas, el Subdirector Financiero expedirá anualmente la circular con el valor de las copias.

Para tal efecto, se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que la administración accede a la petición y que para la entrega de las copias requeridas deberá cancelar

previamente el valor que ellas ocasionen en el Grupo de Tesorería de la entidad o en el establecimiento bancario que se le indique y presentar el recibo correspondiente.

Cumplida la anterior exigencia, la dependencia respectiva tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas.

PARÁGRAFO 1o. En todo caso cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital, y la persona solicitante así lo manifieste se podrá enviarlo por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción de la información.

III. DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 16. RESPONSABILIDAD. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> El Grupo de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, será el responsable de la atención de las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Superintendencia de Sociedades.



ARTÍCULO 17. DEFINICIONES. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante la Superintendencia de Sociedades, habrán de tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.



ARTÍCULO 18. TRÁMITE PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> Las sugerencias y reclamos deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibe, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otro conductor o bajo formalidad diferente.



ARTÍCULO 19. TRÁMITE PARA LAS QUEJAS. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad deberán tramitarse a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá informar, de manera inmediata, al peticionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite aplicable a la petición.



ARTÍCULO 20. DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> Es el relato que realiza el ciudadano sobre la existencia de hechos irregulares cometidos por los funcionarios públicos de la Superintendencia de Sociedades, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

Para ello la Superintendencia de Sociedades pone a disposición del ciudadano el canal de denuncias por corrupción ubicado en el portal web –Denuncias por corrupción– o la radicación física en las diversas sedes de la Entidad.

PARÁGRAFO. La dependencia encargada de dar trámite a esta clase de solicitudes será el Grupo de Control Interno Disciplinario, quien para ello cumplirá los términos establecidos en la normatividad vigente.



ARTÍCULO 21. PQRS CONTRATACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> Se trata de las solicitudes, inconformidades, recomendaciones, que el ciudadano realiza relativas a la gestión contractual de la Superintendencia de Sociedades.

Para la recepción de esta clase de solicitudes la Superintendencia ha dispuesto un canal exclusivo, ubicado en el portal web –PQRS Contratación– o la radicación física en las diversas sedes de la Entidad.

PARÁGRAFO. La dependencia encargada de dar trámite a esta clase de solicitudes será el Grupo de Contratos, quienes se sujetarán a los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 22. LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> Para la atención telefónica la Entidad dispone de la línea nacional gratuita 018000114319 y las líneas telefónicas locales PBX: 3245777 - 2201000 / Centro de Fax 2201000, opción 2 / 3245000.



ARTÍCULO 23. INTENDENCIAS REGIONALES. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> En las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Sociedades se designará un funcionario encargado de recibir las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por corrupción que allí se formulen, quien deberá seguir los procedimientos aquí establecidos para el trámite de las mismas.

IV. DISPOSICIONES FINALES.



ARTÍCULO 24. PRESENTACIÓN DE INFORMES DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano deberá rendir un informe trimestral en el Comité de Desarrollo Institucional respecto de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de acuerdo con lo preceptuado en la Ley 190 de 1995, artículo [54](#), en concordancia con el artículo [9](#)o del Decreto 2232 de 1995 y la Ley 1712 de 2014, artículo [11](#), reglamentado por los artículos [51](#) y siguientes del Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 del 15 de diciembre de 2015 en su Anexo 1 numeral 10.10.



ARTÍCULO 25. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en la presente

resolución, en cuanto resulten compatibles.



ARTÍCULO 26. FALTA DISCIPLINARIA. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.



ARTÍCULO 27. CARTA DE TRATO DIGNO. <Resolución derogada por el artículo [28](#) de la Resolución 4137 de 2020> El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano deberá expedir, hacer visible y actualizar anualmente una Carta de Trato Digno al Usuario donde se especifiquen todos los derechos de los usuarios de la Superintendencia de Sociedades y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.



ARTÍCULO 28. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga la Resolución 500-[000561](#) del 11 de agosto de 2011 (Sic, es 2015).

Publíquese y cúmplase.

El Superintendente de Sociedades,

FRANCISCO REYES VILLAMIZAR.



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

