

## RESOLUCIÓN 548-000324 DE 2010

(enero 14)

Diario Oficial No. 47.662 de 25 de marzo de 2010

### SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015>

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Superintendencia de Sociedades se asigna unas funciones y se deroga la Resolución número [100-000733](#) del 19 de marzo de 2003.

#### Resumen de Notas de Vigencia

##### NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015, '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 número 548-[000324](#) del 14 de enero de 2010', publicada en el Diario Oficial No. 49.608 de 18 de agosto de 2015 .

#### EL SUPERINTENDENTE DE SOCIEDADES,

en ejercicio de sus atribuciones legales, y

##### CONSIDERANDO:

Primero. Que los artículos [23](#) y [74](#) de la Constitución Política consagran el derecho que tienen los particulares para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta solución de las mismas, así como a acceder a los documentos que reposan en las oficinas públicas, salvo los casos que establezca la Constitución y la ley;

Segundo. Que el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo establece que los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les correspondan resolver y las maneras de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo.

Tercero. Que el Decreto [2232](#) de 1995, “por medio del cual se reglamenta la Ley [190](#) de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”, establece que la dependencia que atiende las quejas, reclamos y sugerencias, deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General.

Cuarto. Que, según lo dispone el artículo [115](#), inciso 2o de la Ley 489 de 1998 los representantes legales de las entidades públicas podrán crear y organizar con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo;

Quinto. Que de conformidad con lo establecido en el numeral 13, artículo 4o, del Decreto 1080 de 1996, corresponde al Superintendente de Sociedades crear, organizar y suprimir grupos

internos de trabajo, teniendo en cuenta la estructura interna, las necesidades del servicio, los planes y programas trazados por la Superintendencia de Sociedades.

Sexto. Que, según lo dispone el numeral 16 del precitado artículo, corresponde al Superintendente asignar y distribuir las competencias de las distintas dependencias de la Superintendencia para el mejor desempeño en la prestación del servicio.

Séptimo. Que la Superintendencia de Sociedades debe atender las quejas, reclamos y sugerencias para el mejoramiento continuo del servicio, por lo que se hace necesario reglamentar el trámite que se deba dar a las mismas.

Que con merito en lo anteriormente expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

I. Del Derecho de Petición.

ARTÍCULO 1o. PROCEDENCIA. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> La Superintendencia de Sociedades, organismo técnico adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, como ente que ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que le señala la ley en relación con otras personas jurídicas o naturales, atenderá:

1. En general, las peticiones respetuosas de toda persona, de conformidad con el artículo [23](#) de la Constitución Política, los artículos [5o](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes que versen sobre los asuntos que por su naturaleza legalmente le competan;
2. Las solicitudes de información que se presenten en relación con la acción de esta Superintendencia en los términos del artículo [17](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo;
3. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan;
4. Las consultas, verbales o escritas, recibidas por cualquier medio tecnológico relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, y
5. Las quejas, reclamos o sugerencias que se presenten por el mal funcionamiento de los servicios de la Superintendencia de Sociedades.



ARTÍCULO 2o. MEDIOS DE PRESENTACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Las solicitudes que se presenten ante la Superintendencia de Sociedades, en ejercicio del derecho de petición, podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio magnético legalmente idóneo que permita a la Administración su conocimiento.

PARÁGRAFO. En ningún caso se podrán inadmitir las solicitudes, peticiones o informes enviados por personas naturales o jurídicas que se hayan recibido dentro del territorio nacional, por cualquier medio de los descritos en este artículo, siempre que reúnan los requisitos exigidos por la ley.

## II. Trámite de Peticiones Verbales.



ARTÍCULO 3o. PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Las peticiones verbales se formularán directamente en la dependencia competente para resolverlas, de acuerdo con la naturaleza del asunto, y la decisión será igualmente verbal. No obstante, si el funcionario encargado de atender la petición lo juzga pertinente, dada la naturaleza del asunto, podrá exigir su presentación por escrito, evento en el cual la respuesta se realizará por el mismo medio.



ARTÍCULO 4o. REGISTRO DE PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Cada dependencia diligenciará un formato, que para el efecto diseñará la entidad, en el cual se anotarán los requisitos señalados en el artículo [7o](#) de la presente resolución, con el propósito de llevar un registro de las peticiones verbales en donde se indicará la forma en que fue resuelta. En todo caso, el formato deberá ser suscrito por el peticionario.

Cuando no sea posible resolver o contestar la petición verbal de manera inmediata, así se le explicará al peticionario, señalándole la causa de tal circunstancia e indicándole la fecha en que se contestará su petición, respetando para el efecto los términos establecidos en el artículo [9o](#) de esta resolución, de lo cual se dejará constancia en el correspondiente formulario.

PARÁGRAFO 1o. Cuando la petición corresponda a una consulta formulada telefónicamente, el funcionario exigirá al peticionario que informe los datos relativos a los requisitos establecidos en el artículo [7o](#) de esta resolución.

PARÁGRAFO 2o. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario expedirá en forma sucinta la constancia de su presentación.



ARTÍCULO 5o. ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Las peticiones verbales se atenderán en las diferentes dependencias de la entidad, todos los días hábiles en el horario laboral establecido tanto en la Planta Central como en las Intendencias Regionales.

PARÁGRAFO 1o. La atención de peticiones verbales comprende las etapas de recepción, el trámite y la respuesta de las mismas.

PARÁGRAFO 2o. Cada Jefe de Oficina, Intendente Regional o Coordinador de Grupo, adoptará las medidas necesarias para la atención permanente de las peticiones verbales.

PARÁGRAFO TERCERO. En el Despacho del Superintendente de Sociedades, de los Superintendentes Delegados, del Secretario General, de los Asesores y del Director de Informática y Desarrollo se atenderá con cita previa, dentro de las horas laborales.

En todo caso, estos funcionarios podrán atender en cualquier momento las peticiones verbales que ante sus Despachos se presenten, obviando el requisito de la cita previa, cuando así lo estimen conveniente para la adecuada prestación del servicio.

## III. Trámite de las Peticiones Escritas.



ARTÍCULO 6o. PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Las peticiones escritas recibidas por correo aéreo, correo terrestre, oficio radicado en ventanilla y fax, serán recibidas por el Grupo de Correspondencia o por el que haga sus veces, en donde se radicarán y enviarán a la dependencia respectiva para el trámite pertinente.



ARTÍCULO 7o. REQUISITOS DE LAS PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Los requisitos mínimos para la presentación de las peticiones escritas, son los siguientes:

1. Designación de la autoridad a la cual se dirige;
2. Nombres, apellidos e identificación completa del peticionario o de su representante o apoderado, si fuere el caso;
3. Dirección para hacer las notificaciones;
4. Objeto claro y determinado de la petición;
5. Las razones en que se fundamenta;
6. La relación de los documentos que se acompañan;
7. La firma del peticionario, su representante o apoderado, según el caso.

PARÁGRAFO 1o. El escrito que contenga la petición deberá ser radicado en el Grupo de Gestión Documental o el que haga sus veces. Con base en los datos suministrados en la radicación, el peticionario podrá solicitar información sobre el estado en que se encuentra su solicitud. Las peticiones escritas se presentarán en el Grupo de Gestión Documental o el que haga sus veces, en el horario establecido por la entidad en los términos del artículo [9o](#) de la Ley 962 de 2005.

PARÁGRAFO 2o. Las peticiones remitidas vía correo electrónico a la cuenta webmaster@supersociedades.gov.co serán recibidas por el Grupo de Atención al Ciudadano o por el que haga sus veces, este las radicará y enviará al grupo competente por el mismo medio electrónico. Las que lleguen a las cuentas personales o a las cuentas asignadas a los grupos de trabajo, serán enviadas para su radicación, por el mismo medio, al Grupo de Gestión Documental o al que haga sus veces.

PARÁGRAFO 3o Cuando se actúe a través de apoderado, este deberá ser abogado en ejercicio y acompañar el respectivo poder en los términos de los artículos [65](#) y s.s. del Código de Procedimiento Civil y 35 del Decreto-ley 196 de 1971.



ARTÍCULO 8o. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Recibida la petición, el funcionario competente para resolver verificará el cumplimiento de los requisitos de las peticiones escritas o los que sean necesarios para decidir de fondo. Si observare el incumplimiento de alguno de ellos, así lo indicará al interesado mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito y copia de dicho requerimiento se incorporará al trámite respectivo. 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 o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose, en consecuencia, a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva petición en el mismo sentido.

PARÁGRAFO 1o. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la entidad, así como tampoco requisitos que no estén previstos taxativamente en la ley o que no hayan sido autorizados expresamente por esta.

PARÁGRAFO 2o. Los funcionarios competentes para resolver las solicitudes no podrán exigir ningún tipo de comprobante o documento que acredite el cumplimiento de una actuación administrativa agotada, cuando una en curso suponga que la anterior fue regularmente concluida.



ARTÍCULO 9o. TÉRMINOS PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Teniendo en cuenta la clase de peticiones, estas deberán ser resueltas dentro de los siguientes plazos, los cuales se entenderán hábiles y se contarán a partir del día siguiente a la fecha de su radicación:

1. Peticiones en interés general o particular: quince (15) días;
2. De información y expedición de copias y fotocopias de documentos que reposan en la entidad, cuando no sean reservados conforme a la Constitución y a la ley: diez (10) días;
3. Consultas: treinta (30) días;
4. Certificaciones: diez (10) días;
5. Las formuladas por entidades públicas: diez (10) días, y
6. Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley, o el reglamento, se registrarán por los términos allí señalados.

PARÁGRAFO 1o. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados en los numerales anteriores, se le enviará oportunamente comunicación en tal sentido, señalando la causa y la fecha en que se contestará su petición.

PARÁGRAFO 2o. Las consultas a las que se refiere este artículo no comprometerán la responsabilidad de la Superintendencia de Sociedades ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, según lo dispone el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 10. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Los términos señalados anteriormente se suspenderán en los siguientes casos:

1. Mientras se decide el incidente de recusación de que trata el artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo, y
2. Mientras se cumple el término decretado para la práctica de pruebas, si hubiere lugar a ello, conforme al artículo siguiente.



ARTÍCULO 11. PRÁCTICA DE PRUEBAS. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la

Resolución 561 de 2015> En el curso de la actuación administrativa originada en una petición, se podrá pedir y decretar pruebas o solicitar informaciones necesarias para resolver de fondo, de lo cual se comunicará al peticionario.



ARTÍCULO 12. RECHAZO DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Habrá lugar a rechazar la petición en los siguientes casos:

1. Cuando la petición sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, entre otros, y
2. Cuando esta sea presentada en forma recurrente por un mismo particular en relación con asuntos o materias respecto de las cuales se haya pronunciado la Superintendencia de Sociedades y versen sobre hechos o supuestos iguales, similares o relacionados, a menos que se conozcan circunstancias nuevas.

PARÁGRAFO. El rechazo de cualquier petición deberá realizarse mediante auto motivado, en el cual se indicará expresamente la razón por la cual no se atendió, procediéndose a notificar al interesado y dándose traslado a la Procuraduría General de la Nación, con copia de los antecedentes pertinentes.



ARTÍCULO 13. TRASLADO INTERNO DE COMPETENCIAS. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Si el asunto corresponde a otra dependencia de la Superintendencia, se enviará inmediatamente al competente, para quien no se ampliarán los términos señalados en esta resolución. En ningún caso el funcionario que carece de competencia podrá pronunciarse de fondo respecto de la petición de la cual se predica dicha incompetencia.

PARÁGRAFO. Es responsabilidad del Superintendente de Sociedades, de los Superintendentes Delegados, del Secretario General, del Director de Informática y Desarrollo, de los Jefes de Oficina, de los Intendentes Regionales y de los Coordinadores de Grupo, según el caso, definir la competencia para conocer del asunto de que se trate el mismo día de la llegada y dar traslado de la petición a la dependencia competente.



ARTÍCULO 14. DESISTIMIENTO. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, no obstante lo cual la Superintendencia podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el correcto desarrollo de sus funciones; en tal caso, se expedirá resolución motivada donde se exprese tal circunstancia.



ARTÍCULO 15. CITACIÓN DE TERCEROS. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la Superintendencia de Sociedades resulten terceros determinados que no hayan intervenido y que puedan estar directamente interesados o resultar afectados con la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte o puedan hacer valer sus derechos, para lo cual se les dará a conocer el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

La citación se realizará de manera inmediata una vez que se tenga conocimiento de su existencia, por correo certificado, si no hay otro medio más eficaz, a la dirección que repose en los archivos de la entidad o a la que figure en el directorio telefónico. La constancia del envío se agregará al expediente.

Si el tercero que ha sido citado no comparece o existen terceros no determinados, la Superintendencia de Sociedades ordenará publicar el texto o extracto de la petición, por una sola vez, en un periódico de amplia circulación nacional o local, según el caso.

PARÁGRAFO. 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.



ARTÍCULO 16. NOTIFICACIONES Y RECURSOS. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Si, como consecuencia del trámite, se expiden actos administrativos, se deberán efectuar las notificaciones pertinentes teniendo en cuenta si la actuación se inició con una petición de interés general o particular. Así mismo, en el texto de toda notificación y/o acto administrativo se indicarán los recursos que legalmente procedan contra la decisión de que se trate, los plazos para hacerlo y la autoridad ante quien proceden.

IV. De la Información y Certificaciones.



ARTÍCULO 17. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Las normas relacionadas con el funcionamiento de la Superintendencia de Sociedades, las que le dan origen, así como las que definen sus funciones, naturaleza, estructura, organigrama y manuales de funciones y procedimientos, podrán ser consultados en la Biblioteca de la entidad dentro del horario laboral y en la página web cuando allí estuvieren disponibles.



ARTÍCULO 18. INFORMACIÓN SOBRE ACTOS DE LA ENTIDAD. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Las solicitudes tendientes a consultar y a acceder a la información sobre los actos de la Superintendencia de Sociedades, así como aquellas dirigidas a obtener copia de los documentos que reposen en la misma, deberán remitirse por el Grupo de Gestión Documental a la dependencia que tenga asignada dicha información. Si la información tiene carácter reservado, el coordinador o jefe del grupo respectivo hará constar la negativa por escrito, así la petición se haya recibido de manera verbal.

Para resolver sobre tales peticiones, la dependencia contará con un término máximo de diez (10) días hábiles. Si pasado este lapso no 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 siguientes.

Si la decisión es negativa, deberá notificarse al interesado y a la Procuraduría General de la Nación informando los motivos que la propiciaron, con copia de los antecedentes pertinentes.



ARTÍCULO 19. INFORMACIÓN DE CARÁCTER RESERVADO. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> La Superintendencia de Sociedades podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante acto debidamente motivado, cuando estos tengan carácter reservado, conforme a la Constitución y a la ley.



ARTÍCULO 20. DOCUMENTOS RESERVADOS. <Resolución derogada por el artículo [24](#)

de la Resolución 561 de 2015> De los documentos que por mandato de la Constitución o la ley tengan el carácter reservado y obren dentro de un expediente, se formará cuaderno separado.

PARÁGRAFO. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplidos estos, el mismo adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier persona y la Superintendencia tendrá la obligación de expedir a quien lo solicite, copias o fotocopias del mismo.



ARTÍCULO 21. EXCEPCIONES A LA RESERVA DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> 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 y dejar constancia por escrito. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen, en cuyo evento deberá acreditar dicha calidad.



ARTÍCULO 22. INSISTENCIA DEL PETICIONARIO. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> En el caso previsto en el artículo [19](#) y conforme a 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, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, enviará la documentación correspondiente al Tribunal para que este decida.



ARTÍCULO 23. EXPEDICIÓN DE COPIAS. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, cuyo valor será de cien pesos moneda corriente (\$100. M/Cte.), el cual será reajustado de conformidad con el artículo 3o de la Ley 242 de 1995. 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 expedidas.



ARTÍCULO 24. EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Corresponderá al jefe de cada dependencia expedir las certificaciones, de conformidad con su competencia y en virtud de las funciones que le hayan sido asignadas. Las demás certificaciones deberán ser expedidas por el Secretario General.

V. De las Quejas, Reclamos y Sugerencias.



ARTÍCULO 25. DEPENDENCIA RESPONSABLE. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> El Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia que haga



sus veces, será responsable de atender las quejas, reclamos y sugerencias que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad que los Usuarios de la Superintendencia formulen por cualquier medio, conforme a lo dispuesto en la Ley [190](#) de 1995, en el Decreto Reglamentario [2232](#) del mismo año.



ARTÍCULO 26. PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTO. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Las quejas, reclamos y sugerencias se resolverán siguiendo los principios y procedimientos dispuestos en la presente resolución para el ejercicio del Derecho de Petición.

PARÁGRAFO 1o. El Grupo de Atención al Ciudadano oficiará al quejoso informándole que se ha iniciado el estudio de la misma y que una vez analizada se procederá a dar respuesta.

PARÁGRAFO 2o. Si la queja o reclamo se refiere al mal funcionamiento de un servicio a cargo de la entidad, se dará traslado al funcionario responsable de la dependencia, quien deberá poner todos los medios a su alcance para adoptar los correctivos pertinentes y contestar al Grupo de Atención al Ciudadano dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la misma, para que este responda al ciudadano y realice el seguimiento de rigor.



ARTÍCULO 27. CORRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Si de la atención de la queja o reclamo resulta que los procedimientos no están ajustados a las necesidades del servicio, la Oficina de Control Interno y el Grupo de Planeación o el que haga sus veces deberán adoptar las medidas y correctivos a que haya lugar, previa solicitud que en tal sentido formule el Grupo de Atención al Ciudadano.



ARTÍCULO 28. INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Si de la evaluación que realice el Grupo de Atención al Ciudadano a la queja o reclamo formulado se deriva la existencia de una conducta que pueda ser constitutiva de falta disciplinaria, la remitirá al Grupo de Control Disciplinario o quien haga sus veces, para que ordene la apertura del proceso pertinente.

De esta actuación se comunicará al quejoso.



ARTÍCULO 29. LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Con el fin de atender las quejas, reclamos y sugerencias existirá en el Grupo de Atención al Ciudadano, o la dependencia que haga sus veces, una línea gratuita que atenderá en forma permanente en el horario laboral, de lo cual se llevará el registro respectivo. Al Usuario se le exigirán los datos señalados en el artículo [32](#) de la presente resolución, con el fin de dar respuesta a su requerimiento o inquietud, por teléfono o a la dirección que indique.



ARTÍCULO 30. BUZÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN INTERNET. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> En la página web que la Superintendencia de Sociedades tiene en la red de Internet, existirá un buzón donde el Usuario podrá formular sus quejas, reclamos y sugerencias, debiendo aportar la información señalada en el artículo [32](#) de la presente resolución. La respuesta al quejoso se realizará por el mismo medio, dejándose constancia de ello.

ARTÍCULO 31. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Las quejas, reclamos y sugerencias verbales se presentarán personalmente en el Grupo de Atención al Ciudadano, Intendencias Regionales, donde reposará un formulario en el cual el usuario indicará el motivo de la misma y los demás datos que permitan informarle al interesado sobre el trámite respectivo.

ARTÍCULO 32. REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> El Grupo de Atención al Ciudadano llevará un libro en el que, cuando se presente una queja, reclamo o sugerencia, salvo que sean anónimas, se registrará la siguiente información:

1. Número y fecha de la radicación;
2. Nombre, dirección e identificación del interesado;
3. Dependencia o funcionario contra quien se dirige la queja, reclamo o sugerencia;
4. Servicio sobre el cual recae la queja, reclamo o sugerencia;
5. Documentos y pruebas que se anexan, y
6. Número y fecha del oficio de respuesta.

ARTÍCULO 33. INTENDENCIAS REGIONALES. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> En las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Sociedades se designará un funcionario encargado de recibir las quejas, reclamos y sugerencias que allí se formulen. El Intendente Regional utilizará todos los medios a su alcance para adoptar los correctivos pertinentes bajo los principios y términos expresados en esta resolución. De la actuación se tomarán los datos de que trata el artículo anterior, los cuales serán enviados una vez finalice el trámite correspondiente al Grupo de Atención al Ciudadano para que sean incluidos dentro del registro respectivo.

#### VI. Disposiciones finales.

ARTÍCULO 34. APLICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> En lo no previsto en esta resolución se dará aplicación a lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y las normas que lo adicionen, modifiquen, aclaren o reformen.

ARTÍCULO 35. FUNCIONES JURISDICCIONALES. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Lo dispuesto en la presente resolución no se aplicará a las solicitudes que se formulen a la Superintendencia de Sociedades, cuando esta ejerza funciones jurisdiccionales.

ARTÍCULO 36. SANCIONES DISCIPLINARIAS. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> La inobservancia de cualquiera de las disposiciones contenidas en la presente resolución generará la correspondiente investigación disciplinaria para el funcionario implicado, según las previsiones de la Ley [734](#) de 2002 y las normas que la

adicionen, modifiquen o aclaren.



ARTÍCULO 37. MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO. <Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015> Cualquier modificación a la presente resolución requerirá revisión y aprobación previa por parte de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo ordenado en el Decreto 770 de 1984.



ARTÍCULO 38. VIGENCIA. <**Resolución derogada por el artículo [24](#) de la Resolución 561 de 2015**> La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el **Diario Oficial**, previa aprobación de la Procuraduría General de la Nación, y deroga la Resolución número [100-000733](#) del 19 de marzo 2003.

Comuníquese, publíquese y cúmplase.

El Superintendente de Sociedades

HERNANDO RUIZ LÓPEZ.



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

