

RESOLUCIÓN 404 DE 2016

(julio 6)

Diario Oficial No. 49.946 de 26 de julio de 2016

SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución [0510](#) del 24 de julio de 1984.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 48 de 2017, 'por la cual se modifica el artículo [6o](#) de la Resolución 0404 del 06 de julio de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.150 de 17 de febrero de 2017.

LA SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR,

en ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias y en especial las previstas en el artículo [32](#) de la Ley 1755 de 2015 <sic, Ley [1437](#) de 2011>, Decreto 2595 de 2012 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso- Administrativo,

CONSIDERANDO QUE:

Esta Entidad de Control y Vigilancia fue creada por la Ley 25 de 1981 y reestructurada por el Decreto 2595 de 2012, el que establece en el artículo 5o las funciones del Superintendente del Subsidio Familiar, dentro de las cuales se encuentran: “Dirigir y adoptar la acción administrativa de la Superintendencia y el cumplimiento de las funciones que a esta corresponde”.

La Constitución Política consagra en el artículo [23](#) el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

La Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único, en el artículo [34](#), numeral 19, instituye que son deberes de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

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 que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

El artículo [5o](#) de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-Administrativo en el artículo [5o](#) determina que todas las personas tienen derecho presentar peticiones ante las autoridades, en cualquiera de sus modalidades, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

La Ley [1755](#) de 2015, regula el derecho fundamental de petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-Administrativo.

En consecuencia, resulta necesario modificar la reglamentación interna para el trámite de las peticiones de que trata la Resolución [0510](#) del 24 de julio de 1984, con el fin de adaptarla a las nuevas disposiciones legales.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. OBJETO. La presente resolución regula la presentación, trámite y respuesta del derecho de petición que se formulen a la Superintendencia del Subsidio familiar, dentro del marco de su competencia legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-Administrativo y la Ley [1755](#) de 2015.

☐ ARTÍCULO 2o. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES. No estarán sujetos a la presente reglamentación, los procedimientos administrativos especiales ordenados por la ley o los reglamentos para el trámite y decisión de los asuntos administrativos a cargo de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en especial aquellos que tengan la finalidad de ejercer las funciones de inspección y vigilancia sobre las cajas de compensación familiar y demás entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar.

Tampoco estarán sujetos a esta reglamentación, las actuaciones administrativas que se originen con ocasión del cumplimiento por parte de las cajas de compensación familiar y demás entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar de las obligaciones impuestas por la ley, cuya finalidad sea la de obtener autorización o permiso por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en uso de sus facultades de inspección y vigilancia administrativa.

☐ ARTÍCULO 3o. MODALIDADES. En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

☐ ARTÍCULO 4o. RADICACIÓN Y TRÁMITE. Las peticiones que se presenten directamente, correo, correo electrónico o por cualquier otro medio, se deberán remitir inmediatamente al Centro de Documentación e Información, para que procedan a la asignación de número de radicación y se transfieran a la dependencia competente para su trámite, a más tardar al día siguiente de su recibo.

☐ ARTÍCULO 5o. PRESENTACIÓN DE PETICIONES. Las peticiones que se presenten ante la Superintendencia del Subsidio Familiar, podrán formularse de manera verbal o escrita, a través de los medios que disponga la entidad para su conocimiento, tales como: personalmente, a través de la línea gratuita nacional, al call center, fax y chat a través del portal corporativo www.ssf.gov.co. Cuando la petición se presente verbalmente deberá quedar constancia de ella. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se le 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.

En caso de peticiones relacionadas con quejas contra las entidades vigiladas y conceptos, deberán ser presentadas por escrito, y para lo cual se pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización la Superintendencia quede relevada del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.



ARTÍCULO 6o. PETICIONES VERBALES: PRESENCIALES, TELEFÓNICAS, PÁGINA WEB - CHAT. <Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 48 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Las peticiones verbales se recibirán directamente en la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia (OPU), bien sea presencial, telefónica, página web y/o a través de chat del portal corporativo.

El funcionario que brinda la atención y orientación, de ser posible, la resolverá de manera inmediata en la misma forma en que se presentó, dejando registro en el aplicativo o formato establecido para tal fin; cuando no pudiese hacerlo por el nivel de complejidad o falta de competencia, deberá correr traslado a las Dependencias competentes y adelantar el seguimiento respectivo.

6.1 Canales de atención. La Oficina de Protección al Usuario dispondrá de los siguientes canales de atención al ciudadano:

Canal presencial: calle 45 a número 9-46, piso segundo.

Canal telefónico: 3487800

Call center: 3487777

Canal virtual: www.ssf.gov.co enlace de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

6.2 Recepción de peticiones verbales en lengua nativa o dialecto oficial

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto. La OPU habilitará los mecanismos para garantizar su presentación, constancia y radicación de dichas peticiones con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Entidad.

6.3 Trámite de las peticiones verbales.

6.3.1 Presenciales.

Para el trámite de las peticiones verbales, la OPU dispondrá de una asignación de turnos con el fin de respetar el orden de presentación de las peticiones, a excepción de las personas que requieran una atención especial y preferente, de conformidad con lo señalado en esta resolución.

Se dejará constancia de la radicación de la petición verbal, garantizando al ciudadano la recepción de la solicitud al interior de la Oficina de Protección al Usuario y se le entregará copia al peticionario.

La constancia deberá contener, por lo menos, los siguientes datos:

1. Número de radicación.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su 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 privada que deba estar inscrito en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición.
6. Los documentos que se acompañan, si fuere el caso.
7. Identificación del servidor público responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia detallando que la petición se formuló de manera verbal.

Cuando el funcionario encargado de brindar la atención observe que por la complejidad de la misma no sea posible solucionar directamente la petición podrá exigir la presentación en forma escrita, para lo cual el funcionario diligenciará y radicará en el aplicativo dispuesto para tal fin, la petición del usuario, sin ningún costo. Del formulario radicado se le entregará copia al peticionario.

En el evento en que el peticionario no pueda comunicarse en idioma castellano, el funcionario de la OPU que lo atiende, diligenciará el respectivo formulario, utilizando los medios tecnológicos disponibles para tal fin.

Si quien formula la petición afirma no saber leer o escribir, el funcionario procederá a diligenciar el formato con los datos que el ciudadano suministre. Del formulario radicado se le entregará copia al peticionario.

6.3.2 Telefónicas

La OPU será la encargada de recibir y registrar las peticiones telefónicas. Una vez recibida la petición, el funcionario diligenciará y radicará en el aplicativo dispuesto para tal fin, la petición del usuario y le informará el número de radicado asignado y le remitirá copia del mismo mediante correo electrónico.

Las peticiones telefónicas se tramitarán como peticiones virtuales. Lo anterior, sin perjuicio del trámite ordinario de gestión de orientación telefónica que presta la Superintendencia del Subsidio Familiar.

6.4 Horario de atención personal al público. El horario de atención personal al público será en los días hábiles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., jornada continua.

PARÁGRAFO. El horario de atención al público se fijará en cartelera ubicada en un sitio visible a la entrada principal de la Superintendencia del Subsidio Familiar, calle 45 A número 9-46, y en la página web de la entidad www.ssf.gov.co, en este se dispondrá la información pertinente en lengua de señas colombiana (LSC), para efectos de la inclusión y acceso al ejercicio del derecho de petición por las personas con discapacidad auditiva.

6.5 Falta de competencia. En el evento en que la Superintendencia del Subsidio Familiar no sea la competente para absolver la petición verbal, deberá informarlo al peticionario inmediatamente, dirigiéndolo a la entidad competente.

6.6 Sujetos de especial protección. Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas que se encuentran en un grado de indefensión más alto debido a su condición, las cuales merecen protección especial por expreso mandato constitucional:

- Persona en situación de discapacidad.
- Las personas de la tercera edad.
- Mujer gestante o con niños de brazos.
- Desplazados.

6.7 Aspectos no previstos. Los aspectos no previstos en esta resolución se regirán por lo dispuesto en la normativa vigente que guarde relación con el derecho de petición.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 48 de 2017, 'por la cual se modifica el artículo [6o](#) de la Resolución 0404 del 06 de julio de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.150 de 17 de febrero de 2017.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 404 de 2016:

ARTÍCULO 6. Se formulan directamente, en el marco de la atención presencial, telefónica, pagina web y a través de chat del portal corporativo, ante la Oficina de Protección al Usuario. De ser posible se resuelve de manera inmediata en la misma forma en que se presentaron. El funcionario que brinda la atención y orientación recibirá, tramitará y resolverá la petición. De lo anterior se dejará registro en el aplicativo o formato establecido para tal fin en la entidad.

PARÁGRAFO 1o. Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato establecido para tal efecto. Si quien formula la petición afirma no saber leer o escribir, el funcionario procederá a diligenciar el formato, con los datos que el ciudadano suministre.



ARTÍCULO 7o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Las peticiones que se presenten ante la Superintendencia del Subsidio Familiar, deberán ser radicadas por el Centro de Documentación e Información y deberán contener, por lo menos:

- a) Fecha y hora de recibido;
- b) Número de radicación;
- c) La designación de la oficina a la que se dirigen, o en su defecto deberán dirigirse a la Superintendencia del Subsidio Familiar;
- d) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su 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 de derecho privado que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica;
- e) La petición que se formula;
- f) Las razones en que se apoya, cuando a ello hubiere lugar;
- g) Los documentos que se acompañan, si fuere necesario;
- h) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1o. El Centro de Documentación e Información, 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, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la Superintendencia.

PARÁGRAFO 2o. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.



ARTÍCULO 8o. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario que atienda la petición constate que una petición radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.



ARTÍCULO 9o. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición

deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la Superintendencia en relación con asuntos relacionados con el régimen del subsidio familiar y entidades vigiladas, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el funcionario competente debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término legal expresando los motivos de la demora e informando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



ARTÍCULO 10. TRÁMITE ESPECIAL DE PETICIONES. Estarán sujetas al siguiente trámite especial:

1. Las peticiones que tengan por objeto la certificación sobre la existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar, serán resueltas por la Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales, dentro de los tres (3) días siguientes a la radicación de la petición.
2. Las relativas al derecho de información relacionadas con los funcionarios de la Superintendencia serán tramitadas por el Grupo de Gestión de Talento Humano de la Superintendencia dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la solicitud.
3. Las relativas a expedición de copias y certificaciones sobre expedientes, serán resueltas por la dependencia según corresponda, dentro de los tres (3) días siguientes a la presentación de la petición. Una vez autorizada su expedición, el solicitante deberá cancelar los derechos de que trata el artículo [19](#) de esta resolución.

PARÁGRAFO 1o. Las decisiones que resuelven negativamente las peticiones de información y de copias, tendrán recursos de reposición ante la Secretaría General y de apelación ante el Superintendente del Subsidio Familiar.

PARÁGRAFO 2o. Cuando la petición implique temas de competencia de más de un grupo de trabajo, la petición deberá resolverse por la Dependencia del nivel jerárquico superior a los grupos de trabajo respectivos, de manera que se brinde una respuesta de fondo y articulada.



ARTÍCULO 11. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Superintendencia podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.



ARTÍCULO 12. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Superintendencia 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.



ARTÍCULO 13. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. En el evento en que la Superintendencia no sea la competente para resolver una petición, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.



ARTÍCULO 14. RECURSOS. Contra los actos administrativos que resuelvan peticiones, excepto aquellos en interés general, procederán los recursos de reposición, apelación y queja en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-Administrativo.



ARTÍCULO 15. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los amparados por el secreto profesional.
2. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de la Superintendencia.
3. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria [1266](#) de 2008.

El carácter de reservado de información o de documentos no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, como tampoco a la persona sobre la cual versen los mismos documentos, evento en el cual deberá acreditar tal calidad.



ARTÍCULO 16. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos 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, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.



ARTÍCULO 17. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos, corresponderá al Tribunal Administrativo de Bogotá, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la Superintendencia solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el tribunal administrativo.



ARTÍCULO 18. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las dependencias de esta entidad de control como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento.



ARTÍCULO 19. EXPEDICIÓN DE COPIAS. La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas. Para tal 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 ellas ocasionen en el establecimiento bancario que se le indique y presentar el recibo correspondiente.

Una vez el peticionario haya realizado lo anterior, la dependencia respectiva tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas.



ARTÍCULO 20. DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CONTRA LAS ENTIDADES VIGILADAS. Las quejas que se presenten contra las entidades vigiladas por esta entidad, tendrán el siguiente trámite:

1. Se tramitarán por la Oficina de Protección al Usuario, la que hará un análisis de la misma y si es el caso se remitirá a la dependencia competente. Cuando resultare que se trata de un hecho que por sí mismo no da lugar a sanción administrativa alguna, se pedirá explicación a la entidad vigilada por lo ocurrido, comunicándole al quejoso la anterior actuación. Tal entidad dispondrá de cinco (5) días para dar respuesta.

Cuando la respuesta fuere satisfactoria, se le comunicará así al peticionario, enviándole copia de

la respuesta.

2. Cuando la queja, o de la explicación dada, se dedujere que es posible aplicar una sanción administrativa contra la entidad vigilada, se remitirá a la Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales para que inicie una investigación administrativa contra esta según lo disponga las normas pertinentes. Copia de esta decisión se enviará al quejoso, a quien según la gravedad de los hechos, se le podrá pedir que se ratifique bajo juramento o que amplíe la información suministrada inicialmente.

3. Cuando sea realmente una consulta jurídica, se remitirá a la Oficina Asesora Jurídica para que dé respuesta al peticionario.



ARTÍCULO 20. DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CONTRA LA ENTIDAD. La Oficina de Protección al Usuario será el responsable de la atención de las quejas, reclamos y sugerencias, que se presenten ante la Superintendencia del Subsidio Familiar, a través de los canales establecidos tales como: personalmente, línea gratuita nacional, call center, fax y página web www.ssf.gov.co.

Para realizar una sugerencia, queja o reclamo en los términos de la presente resolución, no es requisito la identificación de quien la realice.



ARTÍCULO 21. TRÁMITE PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS. Dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la sugerencia, se deberá informar al solicitante sobre el trámite y medidas adoptadas si fuere el caso.



ARTÍCULO 22. TRÁMITE PARA LAS QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA. Las quejas que se presenten contra los funcionarios de la Superintendencia deberán tramitarse a través del Grupo de Control Interno Disciplinario, el cual deberá informar al solicitante dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la queja, sobre el trámite y medidas adoptadas si fuere el caso.

Si para dar respuesta a la queja o reclamo se requiere de acuerdo con la ley, realizar una investigación o un procedimiento regulado en disposiciones especiales, el servidor público en cargado de su atención le comunicará al ciudadano la situación y el término en el cual se le dará respuesta.



ARTÍCULO 23. HORARIO DE ATENCIÓN. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos, se atenderán en el mismo horario establecido para la prestación de los servicios en la Superintendencia del Subsidio Familiar.



ARTÍCULO 24. REMISIÓN A OTRAS NORMAS. Los aspectos no contemplados en la presente resolución, se regirán por la Ley [1755](#) de 2015, por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-Administrativo y las disposiciones que la modifiquen, adiciones o aclaren, o en las normas especiales que regulan la materia.



ARTÍCULO 25. SANCIONES. La falta de atención a las peticiones y a los términos para

resolver, constituirá falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley [734](#) de 2002 por la cual se expide el Código Disciplinario Único.



ARTÍCULO 26. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución [0510](#) del 24 de julio de 1984, y demás que sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

6 de julio de 2016.

La Superintendente del Subsidio Familiar,

GRISELDA JANETH RESTREPO GALLEGUO.



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

