



## ATENCIÓN DE QUEJAS, PLAZO, DIAS HÁBILES

Concepto 2019049113-001 del 22 de mayo de 2019

**Síntesis:** *En los plazos de días fijados por la SFC se entienden suprimidos los días sábados, domingos y festivos, y su cómputo se efectúa teniendo en cuenta únicamente los días hábiles laborables por ella fijados, estos son, de lunes a viernes, salvo que expresamente en el respectivo acto administrativo se señale lo contrario.*

«(...) comunicación mediante la cual consulta si cuando la Superintendencia Financiera, en virtud de la atención de una queja formulada contra una entidad vigilada, otorga a esta última un término de 5 días para atender “una solicitud (...) incluye días sábado, domingo o festivos” dentro del plazo.

De modo preliminar, debemos precisar que el numeral 11.4 del Capítulo II, Título IV, Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 29 de 2014), define el procedimiento para el trámite de las quejas recibidas ante esta Autoridad contra las entidades vigiladas, allí se definen los términos con que cuentan aquellas para su atención, así como para brindar las explicaciones que este Organismo requiera:

Una vez recibida la queja contra una entidad vigilada, la dependencia competente le debe dar el traslado correspondiente, indicando el sentido y los puntos concretos sobre los cuales debe versar la respuesta y señalando, igualmente, el plazo dentro del cual se debe dar respuesta a la petición.

**Dentro del plazo fijado para cada trámite en particular**, la entidad vigilada debe responder directamente y por escrito al quejoso en la forma señalada en este subnumeral, suministrando la información y las explicaciones que juzgue pertinentes. (...) **Así mismo, debe suministrar a la SFC las explicaciones que ésta le hubiere solicitado, sin perjuicio de las instrucciones y procedimientos específicos que, en ejercicio de sus facultades y para cada situación en particular, considere preciso aplicar en relación con la queja y la respuesta.** (Se resalta)

Del texto transcrito se infiere que corresponde a esta Superintendencia definir en cada caso, de manera discrecional, dependiendo del contenido y la complejidad del asunto, el plazo dentro del cual sus vigiladas deben atender los requerimientos e instrucciones que les sean formuladas en relación con las quejas recibidas sin que allí se precise si éste se deberá contabilizar en días hábiles o corrientes. En tal sentido, resulta necesario acudir al artículo 70 del Código Civil, subrogado por el artículo 62 del Código de Régimen Político y Municipal (Ley 4 de 1913), que sobre el particular prevé:

“En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden **suprimidos los feriados y de vacantes**, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer **día hábil**” (se resalta).

De acuerdo con esta disposición, se deduce que como regla general y salvo disposición legal en contrario, la referencia a “días” en las leyes y actos administrativos se debe entender a días hábiles, es decir días laborables forzosos. Por tanto, deberán ser excluidos los señalados por la ley como de descanso remunerado; es decir los domingos, así como los festivos previstos en la Ley 51 de 1983, mediante la cual se establecen las fiestas de carácter civil o religioso que generan descanso<sup>1</sup>.

En lo que concierne a los sábados, el Consejo de Estado<sup>2</sup>, a propósito de analizar el alcance del citado artículo del Código Civil, precisó que por regla general tales días son laborales forzosos, “pero si la administración ha dictado alguna norma general que considera inhábiles los sábados éstos no pueden contarse en los términos de la ejecutoria”. En el caso de este Organismo, es preciso anotar que, en desarrollo de lo previsto en el artículo 33 del Decreto 1042 de 1978<sup>3</sup>, el Superintendente Financiero expidió la Circular Interna 9 de 2010 mediante la cual determinó que el horario laboral de esta Superintendencia es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, excluyéndose así el sábado como un día laborable.

En este orden de ideas se concluye que en los plazos de días fijados por esta Autoridad se entenderán suprimidos los días sábados, domingos y festivos, y se contabilizarán teniendo en cuenta únicamente los días hábiles laborables, es decir de lunes a viernes, salvo que expresamente se señale lo contrario.

(...).»

*Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.*

---

<sup>1</sup> En ese preciso sentido se pronunció el Consejo de Estado en auto del 26 de febrero de 1982.

<sup>2</sup> Sentencia del 29 de abril de 1983.

<sup>3</sup> De acuerdo con esta disposición, “*el jefe del respectivo organismo [entiéndase ministerio, departamento administrativo, superintendencia, establecimiento público o unidad administrativa especial del orden nacional] podrá establecer el horario de trabajo y compensar la jornada del sábado con tiempo diario adicional de labor, sin que en ningún caso dicho tiempo compensatorio constituya trabajo suplementario o de horas extras*”.