



Al contestar cite el No. 2020-01-180062

Tipo: Salida Fecha: 15/05/2020 05:57:43 PM
Trámite: 1012 - ACTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Sociedad: 8999999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 100 - DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE
Destino: 515 - GRUPO DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS
Folios: 12 Anexos: NO
Tipo Documental: RESOLUCION Consecutivo: 100-004137

RESOLUCIÓN

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Superintendencia de Sociedades"

EL SUPERINTENDENTE DE SOCIEDADES

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

CONSIDERANDO:

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.

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.

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.

Que mediante la Ley 1755 de 2015 se reguló el Derecho de Petición y se sustituyó el título II capítulos I, II y III de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que de acuerdo a lo establecido en los artículos 13 al 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las entidades reglamentarán el trámite interno de las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición en interés general y particular, el derecho de petición de información, el derecho de formulación de consultas, solicitud de copias de documentos, quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y la interposición de recursos, así como la forma de presentarlos; requisitos, trámites, términos y la manera de resolverlos, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 8, numeral 15 del Decreto 1023 de 2012, son funciones del Superintendente de Sociedades: *"Expedir los actos administrativos que le corresponden como jefe del organismo"*.

Que la Ley 734 de 2002, en su artículo 34 numeral 19, dispone 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.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, dispone 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.

De igual manera en su inciso tercero establece que toda entidad pública, deberá contar con un espacio en la 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.

Que la Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y Compilado por el Decreto 1081 de 2015, regulan 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 ésta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información así como el seguimiento de la misma.

Que en la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se establecieron lineamientos para la publicación y la divulgación de la información, la accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, desarrollo del 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.

Que en el anexo número 1 de la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, numeral 10.9., se establece que la Entidad debe publicar los datos relacionados con los mecanismos de acceso con los que cuenta el particular para la presentación de quejas y reclamos en relación con las omisiones o acciones del sujeto obligado; de igual manera, informar la manera como un particular puede comunicar una irregularidad ante los entes que ejercen control sobre la Entidad, suministrando la dirección, correo electrónico, teléfono o enlace al sistema de denuncias si existe, de esos organismos de control.

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.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que involucra a todas las Entidades y organismos del Estado, busca dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades para el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos. Así mismo, una de las dimensiones del modelo, denominada *Gestión con valores para resultados*, tiene dentro de su lista de atributos de calidad, algunos referentes a la gestión de las PQRS, como son, que la Entidad establezca mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRS y que la Entidad responda de manera clara, pertinente y

oportuna, las PQRSO y que las use como insumo para la mejora continua en sus procesos.

Que de conformidad con lo expuesto, se considera necesario modificar la reglamentación interna para la tramitación de las peticiones y la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, PQRSO, contenidas en la Resolución 500-000209 del 17 de febrero de 2016, con el fin de adaptarla a las nuevas disposiciones legales y establecer buenas prácticas que fomenten la transparencia y la lucha contra la corrupción.

Que en virtud de lo anterior, el Superintendente de Sociedades,

RESUELVE:

ARTICULO 1.- OBJETO. Reglamentar la presentación, trámite y respuesta del derecho de petición que se formule ante la Entidad dentro del marco de su competencia constitucional y legal, sujetando sus actuaciones administrativas a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción y, en general, de acuerdo con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO.- Las Intendencias Regionales se ajustarán a lo dispuesto en la presente Resolución.

ARTÍCULO 2.- DEFINICIÓN Y ALCANCE. El derecho de petición no impone a las autoridades la obligación de resolver positiva o negativamente la solicitud, por lo cual el pronunciamiento dependerá de las circunstancias particulares y del ámbito de competencia de esta Entidad.

El derecho de petición es aquel que permite a los ciudadanos presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y a obtener de éstas una respuesta oportuna, clara y completa, relacionadas con el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, denuncias, reclamos y la interposición de recursos.

ARTICULO 3.- MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. Las actuaciones que se reglamentan mediante este acto administrativo, en materia del ejercicio del derecho de petición, son:

- Derecho de petición de interés general:* derecho o facultad que tiene toda persona de presentar peticiones orientadas a obtener de la Superintendencia de Sociedades, dentro del ámbito de su competencia, un determinado actuar o proceder que afecta los intereses de la comunidad o colectividad, independientemente del número de personas que lo formulen.
- Derecho de petición de interés particular:* derecho o facultad que tiene toda persona de presentar peticiones orientadas a obtener de la Superintendencia de Sociedades,

dentro del ámbito de su competencia, un determinado actuar o proceder en interés propio y exclusivo de quien dirige la petición.

- c) *Derecho de petición de información:* derecho o facultad que tiene toda persona de solicitar, acceder y obtener información sobre la acción de la Superintendencia de Sociedades y, en particular a que se expida copia de documentos que reposan en la Entidad, sin perjuicio de la reserva sobre los asuntos que legalmente estén sometidos a ésta.
- d) *Derecho de petición de formulación de consultas:* derecho o facultad que tiene toda persona a obtener de la Superintendencia de Sociedades una orientación, o una opinión en relación con las materias a su cargo.
- e) *Solicitud de certificación:* que por disposición legal o reglamentaria corresponda a la Superintendencia de Sociedades.
- f) *Quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias.*

CAPÍTULO I.

DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL Y PARTICULAR

ARTÍCULO 4.- ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. La Entidad 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 Entidad adoptará de inmediato, las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

ARTÍCULO 5.- RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES. 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 – a la webmaster@supersociedades.gov.co - para que se proceda a la asignación de número de radicación y se envíe 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 los Grupos de Gestión Documental, Atención al Ciudadano, Control Disciplinario y 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 6.- SUSCRIPCIÓN Y TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN ADMINISTRATIVOS Y MISIONALES. 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 por los jefes de las diferentes dependencias

adscritas a la Secretaría General, 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 o quien haga sus veces, deberá enrutar la petición de manera inmediata y directa a la dependencia correspondiente.

PARÁGRAFO.- 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, a la dependencia competente.

ARTÍCULO 7.- OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES

Para la atención presencial o telefónica, el Grupo de Atención al Ciudadano recibirá las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos verbales, en el horario establecido para la atención al público.

Cuando la petición requiera de un análisis adicional, el personal del Grupo de Atención al Ciudadano, direccionará la solicitud 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 de la página web de la Entidad, 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 1°.- El Grupo de Atención al Ciudadano pondrá a disposición de los ciudadanos formatos para las diversas peticiones, en caso de querer realizarlas de manera escrita.

PARÁGRAFO 2°.- Para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, el término de respuesta comenzará a contar desde el día hábil siguiente.

PARÁGRAFO 3°.- 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 4°.- 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 5°.- 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.

PARÁGRAFO 6°.- SEGUIMIENTO DE LAS DIVERSAS SOLICITUDES. En la página web de la Entidad, con el número de radicación asignado, se encuentra disponible el servicio de seguimiento a las peticiones, en el enlace de consulta de radicaciones, dentro de la Ventanilla Única de Trámites y Servicios.

ARTÍCULO 8.- DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO. 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 9.- CONTENIDO DE LAS PETICIONES. 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 y/o apoderado, si es el caso, con la indicación del documento de identidad y de la dirección, número de fax o la dirección electrónica donde recibirá la respuesta. Si el peticionario es una persona jurídica de derecho privado que deba estar inscrita en el Registro Mercantil, estará obligada 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.

La dependencia responsable de dar respuesta a la petición, queja, reclamo o sugerencia, 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. 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. Las peticiones de que trata la presente Resolución, se resolverán o contestarán dentro de los 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, el funcionario deberá informar de inmediato al interesado, si éste actúa verbalmente, o dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición a la entidad competente.

PARÁGRAFO.- 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.

ARTICULO 12.- TÉRMINOS ESPECIALES PARA RESOLVER LAS PETICIONES. La resolución de las peticiones listadas a continuación, tendrá los siguientes términos:

1. La solicitud de copias de documentos que reposen en la Superintendencia de Sociedades, deberán resolverse dentro de los 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 3 días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la Entidad de acuerdo con las funciones a su cargo, deberán resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.
3. Las peticiones de información o de documentos formuladas por otra autoridad ante la Superintendencia de Sociedades, se deberá resolver en un término no mayor de 10 días. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
4. Las solicitudes de información requeridas por los congresistas deberán tramitarse dentro de los 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 regirán por los términos allí señalados.

PARÁGRAFO 1º.– En relación con los numerales 1 y 2 del presente artículo, 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.

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.

CAPÍTULO II.

DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 13.- INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. 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, y los determinados en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014 y demás normas y leyes concordantes.

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 insiste en su petición de información o de expedición 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, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de la información y documentos que lleguen a conocer.

ARTÍCULO 14.- EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se hará en el horario de atención al público establecido por la entidad, en jornada continua, y previa la autorización del jefe de la respectiva dependencia o del servidor público en quien éste haya delegado dicha facultad. El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar que éstos no tengan el carácter de reservado.

ARTICULO 15.- EXPEDICIÓN DE COPIAS. La expedición de copias, dará lugar al pago previo de las mismas, cuyo valor será fijado anualmente mediante circular por la Subdirección Financiera.

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 3 días hábiles para expedirlas.

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

CAPITULO III.

DE LAS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 16.- RESPONSABILIDAD. El Grupo de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, será el responsable de la atención de los reclamos y sugerencias, que se presenten ante la Superintendencia de Sociedades. Este grupo podrá solicitar apoyo en las respuestas a las áreas competentes y, de igual manera, dará traslado de las sugerencias.

El Grupo de Control Interno Disciplinario será el encargado de atender las quejas y las denuncias por corrupción que se presenten contra el actuar de los funcionarios de la Superintendencia de Sociedades.

ARTÍCULO 17.- DEFINICIONES. Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, denuncias, quejas y reclamos que se presenten ante la Superintendencia de Sociedades, habrá 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.
- **Denuncias:** 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.

ARTÍCULO 18.- TRÁMITE PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS. Las sugerencias y reclamos, deberán responderse dentro del término de 15 días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibe o el canal que manifieste el peticionario, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otro conducto o bajo formalidad diferente.

ARTÍCULO 19.- TRÁMITE PARA LAS QUEJAS. Las quejas que se presenten en contra de los funcionarios y ex funcionarios de la Entidad, serán gestionadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá informar al quejoso sobre el trámite aplicable a la petición en los términos señalados por la normalidad aplicable al caso particular.

ARTICULO 20.- DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN. 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 de manera presencial en las diversas sedes de la Entidad.

PARÁGRAFO.- La gestión de las referidas denuncias, estará a cargo del Grupo de Control Interno Disciplinario, en los términos establecidos en la normatividad vigente.

ARTÍCULO 21.- PQRS CONTRATACION. 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 las PQRS de esta índole, la Superintendencia ha dispuesto los siguientes canales: i) En el portal web, el link "**PQRS CONTRATACIÓN**" ii) El correo electrónico, webmaster@supersociedades.gov.co y, iii) La radicación de forma física del escrito en las diversas sedes de la Entidad.

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

ARTÍCULO 22.- CANALES DE ATENCIÓN CON LOS QUE CUENTA LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES:

▪ **CANAL TELEFÓNICO:**

Para la atención telefónica, la Entidad dispone de la línea nacional gratuita 01-8000-114319 y las líneas telefónicas locales PBX: 3245777 - 2201000 / Centro de Fax 3245000, en el horario de atención establecido por la entidad.

▪ **CANAL VIRTUAL:**

- BUZÓN DE PQRS. A través de la página web www.supersociedades.gov.co, las 24 horas, salvo interrupciones programadas para el mantenimiento del sitio web.
- CHAT: De lunes a viernes en días hábiles, en jornada continua, en el horario de atención establecido por la entidad.

▪ **CANAL PRESENCIAL**

- En el Centro de Atención al Ciudadano ubicado en el primer piso en las instalaciones en la ciudad de Bogotá D.C., en el horario establecido por la entidad, en jornada continua.
- Así mismo en las Intendencias Regionales de Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Medellín, Manizales y Cali y en el Centro de Servicios del Sector Comercio, Industria y Turismo en la Colombia Insular - San Andrés Isla.

▪ **CORRESPONDENCIA:**

- Radicación de las solicitudes por ventanilla, de lunes a viernes en días hábiles, en el horario de atención establecido por la entidad, en jornada continua, tanto en la sede Bogotá, como en las Intendencias Regionales.
- Radicación de las solicitudes a través del correo electrónico webmaster@supersociedades.gov.co.

ARTÍCULO 23.- INTENDENCIAS REGIONALES 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.

CAPITULO IV.

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 24.- PRESENTACIÓN DE INFORMES DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, deberá rendir un informe trimestral en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, 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 del Decreto 2232 de 1995 y el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, reglamentado por el artículo 51 y siguientes del Decreto 103 de 2015 y la resolución 3564 de 2015 en su anexo 1 numeral 10.10.

ARTICULO 25.- PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. 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. 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. 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

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Superintendencia de Sociedades"

Superintendencia de Sociedades y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

ARTICULO 28.- VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga la resolución 500-000209 del 17 de febrero de 2016.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN PABLO LIEVANO VEGALARA
SUPERINTENDENTE DE SOCIEDADES
TRD:

Vo.Bo.
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirector Administrativo
Secretaría General