



Supersolidaria



SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

RESOLUCIÓN 2024110007445 DE

6 de noviembre de 2024

Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria

LA SUPERINTENDENTA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

En desarrollo de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición, en concordancia con la Ley 1437 de 2011; y en ejercicio de las facultades conferidas en los numerales 14 y 15 del artículo 36 de la Ley 454 de 1998, los literales b) y c) del numeral 3 del artículo 3 y el numeral 3 del artículo 5 del Decreto 186 de 2004, y el Decreto 1166 de 2016,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en sus artículos 23 y 74 establece que "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución" y que "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley".

Que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, que reguló el derecho fundamental de petición y sustituyó el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 22 se estableció que: "Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo".

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispuso 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. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público".

RESOLUCIÓN NÚMERO 2024110007445 DE 6 de noviembre de 2024 Página 2 de 12

Continuación de la Resolución por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria

Que los numerales 14 y 15 del artículo 36 de la Ley 454 de 1998, establecen como funciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria para el logro de sus objetivos: "(...) Dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten contra las entidades supervisadas, por parte de quienes acrediten un interés legítimo" y "Absolver las consultas que se formulen en asuntos de su competencia".

Que los literales b) y c) del numeral 3º del artículo 3 del Decreto 186 de 2004, establece como funciones de control y vigilancia de la Superintendencia de la Economía Solidaria:

"b) Dar trámite a las quejas que se presenten contra las entidades vigiladas, por parte de quienes acrediten un interés legítimo, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso u ordenar las medidas que resulten pertinentes. Cuando se trate de asuntos contenciosos, dará traslado de las mismas a las autoridades competentes, si a ello hubiere lugar. y c) Absolver las consultas que se formulen relativas a las entidades bajo su vigilancia y decidir las solicitudes que presenten los particulares en ejercicio del derecho de petición de información".

Así las cosas, en procura de garantizar el cumplimiento de la función de dar trámite a las peticiones, quejas, reclamaciones o solicitudes de manera oportuna y eficaz, de conformidad con el recuento normativo realizado, la Superintendencia de la Economía Solidaria estima necesario implementar, actualizar y compilar la reglamentación del trámite interno de las peticiones que son de su competencia, para garantizar el logro de sus objetivos.

Que, en mérito de lo anterior,

RESUELVE:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Objeto La presente resolución establece el reglamento interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF, que se presenten verbalmente o mediante escrito ante la Superintendencia de la Economía Solidaria, dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, en atención con lo dispuesto en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 2.- Ámbito de aplicación Las disposiciones contenidas en la presente resolución son aplicables a todas las organizaciones objeto de supervisión, sus asociados, representantes, trabajadores, personas naturales y/o jurídicas quienes hagan uso del derecho de petición, y a las dependencias de la Superintendencia de la Economía Solidaria, conforme a la estructura y disposiciones contenidas en el Decreto 186 de 2004 y las normas que lo modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO 3.- Definición y clasificación de los derechos de petición: Para el ejercicio del derecho de petición ante la Superintendencia de la Economía Solidaria, se establece la siguiente clasificación y definición de los tipos de derechos de petición, a saber:

RESOLUCIÓN NÚMERO 2024110007445 DE 6 de noviembre de 2024

Página 3 de 12

Continuación de la Resolución por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria

Derecho de petición: Es la solicitud verbal o escrita que puede presentar toda persona natural o jurídica, pública o privada, de manera respetuosa, por motivos de interés general o particular, donde podrá solicitar, por ejemplo: I) El reconocimiento de un derecho, II) Que se resuelva una situación jurídica, III) Que se preste un servicio, IV) Pedir información, V) Consultar, VI) Examinar y Requerir copias de documentos, VII) Formular consultas, VIII) Presentar quejas, denuncias y/o reclamos, o IX) interponer recursos.

Derecho de petición en la modalidad de Consulta: Es la solicitud que persigue obtener la postura, opinión jurídica o criterio de interpretación de la entidad sobre una materia determinada, relacionada con las funciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria o asuntos de su competencia. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria como respuesta a solicitudes realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, son orientaciones y puntos de vista, que no comprenden la solución directa de problemas específicos, ni el análisis de actuaciones particulares; la respuesta es general y no tiene carácter obligatorio ni vinculante, por ello, se emite bajo los parámetros del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Derecho de petición de documentos: Es la solicitud en la que se requiere copia de documentos que reposan en la entidad y que no cuentan con reserva legal. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado, según lo establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Derecho de petición de información: Es la solicitud en la que se requiere indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa propia de la Entidad o el desarrollo de su objetivo.

Derecho de petición de interés general: Es la facultad de las personas de solicitar información, presentar quejas, reclamos o peticiones ante la entidad pública a nombre propio o en representación de un grupo, respecto a asuntos que afecten o puedan afectar a la comunidad en su conjunto o de las entidades supervisadas.

Derecho de petición de interés particular: Es la solicitud en la cual el asunto objeto de petición afecta, interesa o guarda relación directa con las personas y, de acuerdo con su contenido, puede estar relacionada o corresponder a una queja, un reclamo, una manifestación o una felicitación, etc.

Felicitación: Reconocimiento o agradecimiento que presenta una persona o grupo de valor a la entidad por la satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.

Grupo de interés: Personas naturales o jurídicas que tienen un interés especial en la gestión y/o resultados de la Supersolidaria.

Grupos de valor: Personas naturales o jurídicas que tienen una relación directa con la Supersolidaria, mediante el uso de sus servicios y trámites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misión.

Peticiones anónimas: Hace referencia a las peticiones en las que las personas solicitan no revelar sus datos personales y ser tratada con reserva y secreto, o no revela sus datos.

RESOLUCIÓN NÚMERO 2024110007445 DE 6 de noviembre de 2024 Página 4 de 12

Continuación de la Resolución por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria

Este tipo de solicitudes deben ser resueltas de fondo en caso de que se evidencie que los datos que no fueron aportados no afectan la posibilidad de resolverla.

Peticiones incompletas: Son todas aquellas peticiones y/o solicitudes que no reúnen los requisitos o datos mínimos para dar respuesta de fondo o no contiene la información mínima exigida en la Ley 1755 de 2015, artículo 16.

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: Las peticiones irrespetuosas son aquellas que no guardan el decoro, es decir, las que no son dirigidas de manera respetuosa a la Entidad, las cuales deberán ser rechazadas. Las peticiones oscuras, son aquellas en donde no se comprende la finalidad u objeto de la petición, estas se devolverán al interesado para que la corrija o aclare. Las peticiones reiterativas, son aquellas que las personas replican en varias oportunidades, en estos casos la autoridad podrá mencionar las respuestas anteriores, siempre que verse sobre el mismo asunto.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que realiza una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o al actuar de un funcionario de la entidad en el desarrollo de sus funciones, o contra organizaciones vigiladas.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que presenta alguno de los grupos de interés para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

ARTÍCULO 4.- Respuesta a los derechos de petición: Las respuestas a las peticiones presentadas a la entidad deben ser (i) oportunas, (ii) resolver de fondo, (iii) de manera clara, (iv) de manera precisa, (v) congruente con lo solicitado y (vi) ser puestas en conocimiento del peticionario.

En caso que la respuesta no sea competencia de la entidad, deberá darse prioritariamente traslado a la entidad competente, y excepcionalmente cuando se desconozca la competencia, así deberá informarse a las personas, siempre dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 5.- Radicación de peticiones. Toda petición será radicada en la plataforma de gestión documental de la Supersolidaria, tanto como su respuesta y anexos.

CAPÍTULO II

FORMAS DE PRESENTACIÓN, RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

ARTÍCULO 6.- Formas de presentación. Las peticiones podrán presentarse de forma escrita o verbal.

Las peticiones escritas serán elevadas a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. De las peticiones verbales se deberá dejar constancia. Los recursos, cuando hubiere lugar a ellos, se presentarán conforme a las normas señaladas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

RESOLUCIÓN NÚMERO 2024110007445 DE 6 de noviembre de 2024 Página 5 de 12

Continuación de la Resolución por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria

Administrativo - Ley 1437 de 2011, y demás normas que lo modifiquen, adicionen o deroguen.

Parágrafo. - Los peticionarios podrán aportar o formular con su petición los argumentos, pruebas o documentos adicionales que consideren necesarios para el cabal ejercicio de su derecho. En todo caso, la Superintendencia de la Economía Solidaria dejará constancia de la documentación recibida y el gestor que proyecta la respuesta deberá resolver sobre todos los aspectos y pruebas que le sean planteados o presentados.

ARTÍCULO 7.- Peticiones escritas. Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de un documento físico en la ventanilla única de correspondencia de la sede administrativa, o al correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co, o a través de la sede electrónica <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica>.

ARTÍCULO 8.- Peticiones verbales. Son las solicitudes recibidas verbalmente en forma presencial o no presencial, a través de medios electrónicos o tecnológicos, vía telefónica o a través de cualquier otro medio idóneo. De las peticiones presentadas en forma verbal ante la Superintendencia se dejará constancia, se radicarán de inmediato conforme lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016 y se les dará el mismo trámite del derecho de petición escrito.

ARTÍCULO 9.- Canales de atención y comunicación oficial para la recepción de peticiones. La Superintendencia de la Economía Solidaria, recibirá y gestionará las peticiones exclusivamente por los siguientes canales de atención y comunicación oficial:

- a) Atención presencial.** El grupo interno de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía es la unidad organizativa que dentro de sus funciones brinda atención personal a todas aquellas personas que se presenten en las instalaciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Los servidores públicos y el personal asignado para la atención de las personas brindarán orientación respecto a las inquietudes presentadas de manera inmediata; recibirán las solicitudes verbales presenciales que haga el peticionario, y brindarán apoyo en caso de que la petición sea escrita, para la radicación correspondiente. Es deber de los servidores públicos y del personal que cumple sus funciones y obligaciones de cara a la atención de las personas, brindar un trato digno, de acuerdo con el protocolo establecido.
- b) Ventanilla de correspondencia.** El grupo administrativo y de gestión documental gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación, clasificación y tipificación de comunicaciones físicas presentadas directamente por el peticionario, o remitidas en medio físico a través de empresas de mensajería o correo postal.
- c) Atención Telefónica.** Se brinda atención personalizada mediante el PBX 7560557 o la línea nacional gratuita indicada en la página web de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Las peticiones recibidas por este canal podrán ser contestadas de la misma forma al peticionario. En el evento en que no se pueda resolver de forma inmediata, se le dará el mismo trámite de una petición escrita, conforme se determina en la presente resolución.
- d) Sede Electrónica:** Herramienta electrónica de acceso público dispuesta por la Superintendencia para la recepción de peticiones escritas de manera virtual.

RESOLUCIÓN NÚMERO 2024110007445 DE 6 de noviembre de 2024

Página 6 de 12

Continuación de la Resolución por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria

e) Correo electrónico: Cuenta de correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co destinada para la recepción de comunicaciones escritas virtuales presentadas por las personas, para que se proceda a la asignación de número de radicación y se asigne o transfiera a la dependencia competente para su trámite.

Parágrafo 1. La petición que llegue a cuentas de correo electrónico diferentes de atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co, se debe reenviar al correo correspondenciainterna@supersolidaria.gov.co para el debido trámite en el menor tiempo posible. Cabe resaltar que, la gestión oportuna de los trámites allegados a correos electrónicos personales del dominio de la Superintendencia de la Economía Solidaria es un deber de quienes ostentan la calidad de funcionarias(os) públicas(os).

Parágrafo 2. Para definir los términos de atención de la petición, se tomará la fecha y hora de radicación; la única unidad organizativa responsable de radicar, así como el redireccionamiento de solicitudes, es el grupo administrativo y de gestión documental a través de la plataforma electrónica de gestión documental dispuesta por la entidad. Lo anterior en cumplimiento de lo definido por el Archivo General de la Nación en el Acuerdo AGN 060 de 2001.

ARTÍCULO 10.- Recepción y registro de las peticiones verbales: Cuando las personas deseen registrar una PQRSD verbal, se atenderá de la siguiente manera:

- 1. Atención Presencial,** Si la atención se brinda de manera presencial, los servidores públicos y/o el personal asignado en primera instancia, informará, explicará y dará guía para que sea presentada por escrito, en la sede electrónica o de manera manuscrita en formato dispuesto a través de la ventanilla de radicación de correspondencia.
- 2. Atención Telefónica,** En caso que la comunicación sea de manera telefónica, los servidores públicos y/o el personal asignado que atienda la atención telefónica, deberá brindar orientación de acuerdo a los protocolos y lineamientos internos establecidos, con el fin que sea el interesado quien realice la presentación de su solicitud en la sede electrónica.

Parágrafo. En caso que las personas, en alguno de los dos eventos descritos, insista en que se recepcione la petición verbal, los servidores públicos y/o el personal asignado tomará registro en formato dispuesto de lo que solicita la persona, para ello, dejará constancia y registro de inmediato, en el cual indicará, fecha y hora de radicación de la petición; nombre completo, identificación, dirección física o electrónica del peticionario, número de teléfono fijo o celular, objeto de la petición, razones en que se funda la petición o constancia de que no se expresaron los fundamentos de la solicitud, relación de documentos que se anexan; número de radicación de la petición o consecutivo e identificación del funcionario que recibe la petición.

ARTÍCULO 11.- Contenido de las peticiones escritas. De conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 (Sustituido por Art. 1, Ley 1755 de 2015), toda petición debe contener, como mínimo lo siguiente:

- 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 de su apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y la dirección

RESOLUCIÓN NÚMERO 2024110007445 DE 6 de noviembre de 2024 Página 7 de 12

Continuación de la Resolución por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria

electrónica donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar la dirección de su domicilio, en caso de no contar con dirección electrónica.

- 3.** El objeto de la petición.
- 4.** Las razones en las que fundamenta su petición.
- 5.** La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- 6.** La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1o. La autoridad 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 sus archivos.

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

ARTÍCULO 12.- Trámite de la petición. Una vez presentada la petición a través de los canales oficiales dispuestos por la Superintendencia de la Economía Solidaria, debe ser radicada en la plataforma electrónica documental, para asignar al grupo interno de trabajo o a la dependencia que le corresponda gestionar la solicitud. La petición será asignada a un servidor público o contratista de la Entidad, quien la analizará y gestionará.

En caso de que el grupo interno de trabajo o la dependencia a la cual se le haya asignado la petición no sea competente para resolverla, deberá rechazar la solicitud por medio de la plataforma electrónica documental e informar al grupo de correspondencia a más tardar el día hábil siguiente a su recepción, para que la ventanilla única de correspondencia la asigne a la dependencia correspondiente.

Sin embargo, en caso de que hayan transcurrido tres (03) días hábiles de la asignación, y la dependencia considere que no es la competente, deberá realizar el traslado a correspondencia para que se realice la respectiva asignación a través de la plataforma electrónica documental. Si pasado el plazo descrito no se efectuó la devolución del radicado a correspondencia, el coordinador del grupo o gestor asignado deberá solicitar la respuesta a la PQRSD al área competente a través de memorando interno, la respuesta debe ser gestionada en el sistema de gestión documental y firmada por el funcionario competente; esta debe ser generada con un nuevo ciclo de vida y asociar el radicado de origen, sin que ello implique envío de respuesta al peticionario, toda vez que quien tenga asignado el ciclo de vida inicial es el encargado de realizar el oficio remisorio anexando la respuesta del área competente.

Una vez asignada la solicitud al gestor competente, este debe analizarla con integridad y asegurarse de que la respuesta cumpla con lo solicitado, tanto en forma como en fondo. Tras finalizar el flujo de aprobación en cada dependencia, la respuesta debe ser firmada por la persona competente en las diferentes áreas. La respuesta debe ser enviada debidamente al solicitante por el medio especificado en los términos correspondientes a cada tipo de solicitud, verificando su entrega y recepción para así finalizar y archivar la solicitud.

Ahora bien, en caso que la petición esté relacionada con información o asuntos que le competen a las organizaciones solidarias supervisadas por esta Superintendencia, se deberá dar acuse e informar a la persona que, en primera instancia sus PQRSD deben ser resueltas por el órgano de control social, de conformidad con la normatividad aplicable a cada tipo de organización, y al fundamento legal respectivo; para tal evento, se le dará traslado de la PQRSD a la organización solidaria vigilada, advirtiéndole sobre la obligación

RESOLUCIÓN NÚMERO 2024110007445 DE 6 de noviembre de 2024 Página 8 de 12

Continuación de la Resolución por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria

de contestar de fondo al peticionario, y la exigencia de remitir, dentro del término legal correspondiente, soporte de envío de la respuesta brindada a la persona, y una copia de la misma a ésta Superintendencia.

ARTÍCULO 13.- Peticiones incompletas y desistimiento tácito. De conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (Sustituido por Art. 1, Ley 1755 de 2015), cuando la Superintendencia constate que una petición está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión necesaria para adoptar una decisión de fondo y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complemente 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.

Vencidos los términos establecidos en este artículo sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Superintendencia de la Economía Solidaria decretará el desistimiento y archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado pueda volver a presentarla con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 14.- Desistimiento expreso de la petición. De conformidad con el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011 (modificado por Art. 1, Ley 1755 de 2015), 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 de la Economía Solidaria podrá continuar de oficio la actuación si considera que es en beneficio del interés público; en tal caso, expedirá resolución motivada.

ARTÍCULO 15.- Términos para dar respuesta a las peticiones que se presenten en la entidad:

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (modificado por Art. 1, Ley 1755 de 2015) Una vez recibidas y radicadas las peticiones de que trata la presente resolución en la entidad, los términos para su respuesta son los siguientes:

- a) Las peticiones de información y de documentos** que reposan en la Superintendencia, se resolverán dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su radicación. Si en este término 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 Superintendencia 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. En todo caso, se le informará al interesado el monto a pagar por las copias solicitadas conforme el acto administrativo que se encuentre vigente en la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- b) Las peticiones generales y particulares** que no tengan establecido un término especial se resolverán dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación en la entidad.
- c) Las peticiones mediante las cuales se formulen consultas** a la Superintendencia se atenderán dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
- d) Las peticiones de información o de documentos formuladas por otras entidades públicas**, se resolverán dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su radicación en la entidad. En los demás casos, la Superintendencia resolverá las solicitudes de otras entidades dentro de los anteriores plazos.

RESOLUCIÓN NÚMERO 2024110007445 DE 6 de noviembre de 2024

Página 9 de 12

Continuación de la Resolución por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria

- e) **Las solicitudes de informes efectuadas por los congresistas**, en desarrollo de lo previsto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, se resolverán dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación en la entidad.
- f) **Las solicitudes de documentos que efectúen las cámaras legislativas o las comisiones permanentes o especiales** en desarrollo del artículo 260 de la Ley 5 de 1992, se resolverán dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación en la entidad.
- g) **Las peticiones presentadas por periodistas** se resolverán dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación en la entidad.
- h) **Las peticiones incompletas**, se deberán atender dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación en la entidad, para que la complete en el término máximo de un (1) mes de conformidad con lo estipulado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (Modificada por el Artículo 1º de la Ley 1755 de 2015).

Vencidos los términos establecidos en este artículo sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Superintendencia de la Economía Solidaria, decretará el desistimiento tácito y archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado pueda volver a presentarla con el lleno de los requisitos legales.

- i) **Las Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas**, se deberán devolver 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 resolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
- j) **Las peticiones anónimas**. Toda persona que sienta la necesidad de ocultar su identidad puede presentar denuncias, quejas, u otra clase de escritos anónimos ante una autoridad, quien está obligada a activar su competencia, cuando se describen circunstancias que así lo ameriten, con cierto grado de credibilidad. La respuesta de las solicitudes se debe dar dentro de un plazo razonable y proporcionado a la naturaleza de la solicitud, por tanto, se pueden aplicar los mismos términos generales.

Sin embargo, cuando se presenta una petición en ejercicio del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia se le debe dar respuesta en los términos que corresponda según el contenido de lo solicitado (Consulta, solicitud de copias, petición de interés particular, etc.).

- k) **Las peticiones de competencia de otra autoridad**, Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado se debe remitir la petición a la entidad competente y se debe enviar copia del oficio remisorio al peticionario, en caso de no existir funcionario competente así se le informará.
- l) **Las peticiones, consultas o reclamos presentados en razón a la protección de datos personales (Habeas Data)**, Conforme lo definido en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 se establece que se absolverán en el término de diez (10) días hábiles; sin embargo, dicha materia no es competencia de ésta Superintendencia, por lo que se presentan dos eventos: i) Cuando la petición esté relacionada con nuestros Grupos de Interés, al respecto, se deberá dar traslado de la petición, al órgano de control social

RESOLUCIÓN NÚMERO 2024110007445 DE 6 de noviembre de 2024

Página 10 de 12

Continuación de la Resolución por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria

de la organización solidaria respectiva y ii) Cuando la petición esté relacionada con una sociedad comercial y/o financiera, vigilada por otra Superintendencia; se deberá dar traslado de la petición a la Superintendencia que corresponda. En ambos eventos, se deberá dar traslado al competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción.

m) Atención prioritaria de peticiones, La Superintendencia de la Economía Solidaria dará atención prioritaria (inmediata) 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 del perjuicio invocado.

n) Desistimiento expreso de la petición, Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero la Superintendencia de la Economía Solidaria podrá continuar de oficio la actuación si considera que es en beneficio del interés público; en tal caso, expedirá resolución motivada.

o) Recurso de insistencia: es un instrumento otorgado por el legislador para proteger el derecho de petición frente a la respuesta negativa de la administración, para entregar documentos o información. Las características de este son: debe existir una solicitud de información o expedición de copias de documentos ante una autoridad administrativa, surge de la negación de entregar información, por motivos de reserva, pero también cubre cualquier motivo, se interpone ante la misma entidad que negó la información solicitada, el peticionario tiene 10 días desde la notificación de la negación para interponer el recurso. Corresponde a la entidad remitir al juzgado el recurso de insistencia con el pronunciamiento que sustente la negación de la información ante el juez dentro de los siguientes 10 días hábiles a la recepción de este.

p) Felicitación: La Ley no establece un término específico para responder a las felicitaciones; sin embargo, la Superintendencia de la Economía Solidaria emitirá una respuesta dentro del plazo general de 15 días hábiles a partir de su radicación.

ARTÍCULO 16.- Respuesta al derecho de petición verbal. Las respuestas a las peticiones verbales se emitirán en los plazos previstos en el artículo anterior en atención al trámite presentado. En el evento en que se dé respuesta verbal a la petición, la Superintendencia deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación. No se dejará constancia ni se radicará el derecho de petición de información verbal, cuando la respuesta a la persona consista en una simple orientación del servidor público, o cuando se le informe al peticionario el lugar donde puede dirigirse para obtener la información solicitada.

ARTÍCULO 17.- Imposibilidad de responder. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver o contestar la petición en los plazos establecidos por la ley, se deberá informar al interesado en el término correspondiente, expresando los motivos por los cuales se origina la demora y se señalará la fecha en que se resolverá o dará respuesta de fondo, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto por la ley.

Parágrafo 1. En el evento en que la Superintendencia no cuente con la información para remitir la respuesta al peticionario, debido a que en la solicitud radicada no se aporten datos de contacto del remitente, y no sea posible establecerla conforme a la información que reposa en la entidad, la respuesta se publicará en un lugar visible de la entidad y en la página web de la Superintendencia.

RESOLUCIÓN NÚMERO 2024110007445 DE 6 de noviembre de 2024 Página 11 de 12

Continuación de la Resolución por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria

ARTÍCULO 18.- Interrupción de los términos para resolver o contestar. Los términos señalados en la presente resolución se interrumpirán en los siguientes casos:

- a) Cuando la petición no reúna los requisitos legales, o requiera información, documentos adicionales para contestar, de acuerdo con lo establecido en la presente resolución.
- b) Cuando se presenten situaciones internas, externas y/o actividades que impidan a ésta Superintendencia cumplir con los términos.

Parágrafo 1: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, por la complejidad del trámite de la petición o se deba oficiar a otra autoridad para dar respuesta de fondo; así se deberá informar al peticionario antes del vencimiento del término señalado en la ley para cada tipo de solicitud, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, y que no podrá exceder del doble del término dispuesto por la Ley.

ARTÍCULO 19.- Falta de competencia. De conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, si la Superintendencia de la Economía Solidaria no es la competente para resolver una petición, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación de la petición, si esta obra por escrito.

Dentro del mismo término, se remitirá la petición al competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario, y 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 esta Superintendencia.

CAPÍTULO III

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS MANEJO DE LA RESERVA LEGAL

ARTÍCULO 20.- Información y documentos. Los documentos procesados y tramitados al interior de la Superintendencia de la Economía Solidaria son públicos. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política, la Ley o el Índice de información Clasificada y Reservada aprobado por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Parágrafo 1.- La solicitud de información de carácter reservado en la Superintendencia de la Economía Solidaria, estará sujeta a lo establecido en el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015 o demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren.

Parágrafo 2.- En cuanto al Índice de Información Clasificada y Reservada, la Superintendencia de la Economía Solidaria se atenderá a lo establecido en el artículo 20 de la Ley 1712 de 2014 o demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren.

ARTÍCULO 21.- Reserva legal. La Superintendencia de la Economía Solidaria tramitará y decidirá las peticiones que le formulen relacionadas con las funciones que le han sido atribuidas por la ley, sin perjuicio de las reservas consagradas en la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

ARTÍCULO 22.- Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. La decisión que rechace la solicitud de información o documentos por motivos de reserva

RESOLUCIÓN NÚMERO 2024110007445 DE 6 de noviembre de 2024

Página 12 de 12

Continuación de la Resolución por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria

legal será motivada, en la cual se indicarán en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella, conforme lo determina el artículo 25 de la Ley 1755 de 2015 o demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren.

ARTÍCULO 23.- Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiera en su petición de información o de documentos que tengan carácter reservado, el funcionario de la entidad que rechazó la petición, remitirá tal solicitud al Tribunal Administrativo o Juzgado Administrativo competente, conforme lo determina el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015 o demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren.

Parágrafo. - La insistencia frente al presente artículo, el peticionario podrá interponerse por escrito y sustentarse en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

CAPÍTULO IV

OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 24.- Canales de Interacción informativa. Las personas podrán hacer uso de los siguientes canales para interactuar con la Superintendencia:

- Cuenta Oficial de Facebook
- Cuenta Oficial de X
- Cuenta Oficial de Instagram
- Cuenta Oficial de LinkedIn
- Canal Oficial de YouTube

En todo caso, cuando se advierta que través de las interacciones que realicen las personas a través de redes sociales se está ejerciendo el derecho fundamental de petición, deberá dársele trámite y responder por la misma vía o por los canales oficiales de PQRSD, en los términos que la Ley determine y según lo dispuesto por la Circular Externa No. 19 del 5 de julio de 2024, expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado - ANDJE.

ARTÍCULO 25.- Vigencia y derogatorias. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los
6 de noviembre de 2024

MARIA JOSE NAVARRO MUÑOZ
Superintendente

Proyectó : SONIA CONSTANZA DIAZ, FABIAN ENRIQUE GONZALEZ
Revisó : DIANA KATHERINE CABRERA CASTILLO
BEATRIZ LEONELA LIZCANO CASTAÑO MARIA JOSE NAVARRO MUÑOZ
RAIZA POSADA COTES SUPERINTENDENTE CÓDIGO 0030 GRADO 25