



## **SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA**

### **RESOLUCION 2020113000435 DE**

**17 de enero de 2020**

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

#### **EL SUPERINTENDENTE DE LA ECONOMIA SOLIDARIA**

En ejercicio de las facultades conferidas por la Ley Estatutaria 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011, 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, se reguló el derecho fundamental de petición, sustituyó el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en su artículo 22 Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones, señala 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, con fundamento en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, toda persona puede presentar peticiones, quejas, reclamos o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la administración pública.

Que el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 reglamenta la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que el Decreto 2573 de 2014, *“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea”* señala en su artículo 4º, como una de sus estrategias la excelencia en el servicio al ciudadano, con la cual se pretende fortalecer la relación de los ciudadanos con la administración pública, o la privada que cumple funciones públicas, a partir de la adecuada atención y provisión de los servicios, buscando la optimización en el uso de los recursos, teniendo en cuenta el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano y los principios orientadores de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

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

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”*.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, establece como deber de los servidores públicos dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el artículo 4 de la Ley 1712 de 2014, dispone el derecho que tiene toda persona para acceder a la información pública, los procedimientos que se deben cumplir y las excepciones que se presentan para la publicidad de la información.

Que en los numerales 14 y 15 del artículo 36 de la Ley 454 de 1998, se establece 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 el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 186 de 2004, establece como funciones de control y vigilancia de la Superintendencia de la Economía Solidaria en sus literales b) y c) *“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. 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”*.

Que el numeral 3 del artículo 5 del Decreto 186 de 2004 contempla la potestad que tiene la Superintendencia de la Economía Solidaria, para expedir los actos administrativos y los reglamentos y manuales o instructivos que sean necesarios para el cabal funcionamiento de la Superintendencia.

Que la Superintendencia de la Economía Solidaria debe propender porque las respuestas a los derechos de petición, se realicen en concordancia con los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que, con base en los anteriores considerandos, la Superintendencia de la Economía Solidaria estima necesario implementar, actualizar y compilar los aspectos relacionados con el trámite de los derechos de petición al interior de la entidad.

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

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 y denuncias - PQRSD 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, ciudadanía 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.- Definiciones** Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones, sin perjuicio de lo establecido, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- **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 podrán solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. La petición implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
- **Queja:** Es la declaración de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a: i) la conducta o actuar de un funcionario de la entidad, ii) la conducta o actuar de las entidades vigiladas, de sus órganos de Administración o Control.
- **Reclamo:** Es la declaración de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante referida a la deficiente o mala prestación de un servicio prestado por la Superintendencia.
- **Sugerencia:** Es una recomendación que se presenta ante la Entidad para incidir o mejorar un proceso o procedimiento de la Entidad, cuyo objeto estará relacionado con la prestación de un servicio en el cumplimiento de una función pública.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

**ARTÍCULO 4.- 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:

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

- **Solicitud de información o de interés general o particular:** Es la relacionada con las funciones, competencias, servicios, horarios, dirección de correspondencia, canales de comunicación o cualquier otra que verse sobre actos o asuntos de la entidad, o de las entidades supervisadas.
- **Solicitud de documentos:** Es la encaminada a solicitar 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.
- **Consulta:** Es la solicitud o interrogante encaminado a que se emita una opinión, posición o criterio 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.

**ARTÍCULO 5.- Respuesta a los derechos de petición:** Las respuestas a las peticiones presentadas a la entidad deben ser (i) oportunas, (ii) resolverse de fondo, (iii) de manera clara, (iv) de manera precisa, (v) congruente con lo solicitado y (vi) ser puestas en conocimiento del peticionario.

**ARTÍCULO 6.- Registro de peticiones.** Toda petición se registrará en la plataforma de gestión y tramitación electrónica de la entidad y así mismo su respuesta asociada.

## CAPÍTULO II

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

**ARTÍCULO 7.- 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 Administrativo.

**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 funcionario que proyecta la respuesta deberá resolver sobre todos los aspectos y pruebas que le sean planteados o presentados.

**ARTÍCULO 8.- 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 entidad, o presentadas al correo electrónico [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co), o a través de la ventanilla única virtual y sede electrónica [www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co).

**ARTÍCULO 9.- 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

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

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 10.- Canales de comunicación oficial para la recepción de peticiones.** La Superintendencia de la Economía Solidaria, recibirá y tramitará las peticiones exclusivamente por los siguientes canales de comunicación oficial:

- a) **Centro de Atención al Usuario (CAU) del grupo de servicio al ciudadano:** Es la dependencia a través de la cual se brinda atención personalizada a la ciudadanía en las instalaciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria. En el CAU se encuentra centralizada la recepción y constancia de radicación de las peticiones verbales. Los servidores públicos y el personal asignado al CAU cumplirán la función de orientación a las inquietudes de los ciudadanos de manera inmediata; recibirán y radicarán las solicitudes verbales presenciales que haga el peticionario, o lo orientarán 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 en el CAU, brindar un trato digno a los usuarios.
- b) **Ventanilla única de correspondencia.** Es la unidad que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones escritas presentadas directamente por el peticionario, o remitidas en medio físico a través de empresas de mensajería o correo postal.
- c) **Atención Telefónica:** Medio de comunicación a través del cual se brinda atención personalizada mediante 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) **Sitio página web de la entidad:** Herramienta electrónica de acceso público dispuesta por la Superintendencia para la recepción de peticiones escritas de manera virtual, a través del formulario electrónico en [www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co).
- e) **Correo electrónico:** Cuenta de correo electrónico [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co) destinada para la recepción de comunicaciones escritas virtuales presentadas por la ciudadanía, 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 se envíe a otros correos diferentes de [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co), se tendrán por no recibidos y con ello, evitar reprocesos, duplicidad en radicados, desatención en el cómputo de términos por duplicidad, posibilidad de respuesta en diferentes instancias, atención inoportuna de los recursos de Ley.

**Parágrafo 2.** Para definir los términos de atención de la petición, se tomará la fecha y hora de radicación; la única unidad responsable de radicar es la Ventanilla Única de Correspondencia, utilizando el medio automatizado electrónico dispuesto por la Entidad. Lo anterior en cumplimiento de lo definido en el Acuerdo AGN 060 de 2001.

**Parágrafo 3.** Cuando el peticionario sea atendido en el Centro de Atención al Usuario – CAU, el funcionario orientará al ciudadano para que radique su petición ante la Ventanilla Única de Correspondencia.

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

**ARTÍCULO 11.- Recepción y registro de las peticiones verbales:** Las solicitudes verbales presentadas en forma presencial o vía telefónica se recibirán y registrarán en el Centro de Atención al Usuario (CAU) del grupo de Servicio al Ciudadano.

El personal que se disponga para la recepción de peticiones verbales dejará constancia y registro de inmediato, en el cual indique: número de radicado o consecutivo, 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, identificación del funcionario responsable de la recepción, número de radicación de la petición y la constancia explícita de que la petición se formuló verbalmente. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

**ARTÍCULO 12.- Contenido de las peticiones escritas.** Toda petición deberá contener, por lo menos:

- a. La indicación de la autoridad a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante o de su apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección física donde recibirá correspondencia y el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona jurídica inscrita en el registro mercantil, indicará el correo electrónico donde recibirá las notificaciones. En el evento en que se presenten peticiones anónimas estas deberán ser contestadas con base en los condicionamientos establecidos en la Sentencia C-951 de 2014 de la Corte Constitucional.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en las que fundamenta su petición.
- e. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**Parágrafo 1.-** La entidad 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 legal vigente, que no sean necesarios para resolverla, o que se encuentren dentro de sus archivos. En ningún caso la petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**Parágrafo 2.-** En la petición se mencionará la dirección de correspondencia física en la cual el peticionario recibirá la respuesta o dirección electrónica a la cual se le debe remitir la misma, siempre que medie la autorización para la recepción de comunicaciones de forma electrónica<sup>1</sup>.

**ARTÍCULO 13.- Trámite de la petición.** Presentada la petición ante la Superintendencia de la Economía Solidaria, a través de los canales dispuestos por la entidad, se le asignará radicado en el Ventanilla Única de Correspondencia y ésta la remitirá al Grupo de Servicio al Ciudadano o al área que corresponda conocer del trámite. La petición será asignada a un servidor público quien la evaluará y analizará.

---

<sup>1</sup> Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Artículo 56 NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración

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

Cuando la respuesta a una petición dependa de la información que reposa en otra dependencia de la Superintendencia, o que deba ser certificada o constatada, se remitirá a través del medio más idóneo, para que se proceda a dar respuesta al peticionario.

**Parágrafo 1º:** En caso de que la dependencia a la cual se le haya asignado la petición no sea competente para resolverla, deberá trasladarla a más tardar el día siguiente de ser recibida, a la ventanilla única de correspondencia para que la traslade a quien corresponda; y en caso de que la dependencia considere quien es el área competente, hará directamente el traslado a quien corresponde, a través del Sistema de Gestión Documental, enviando además la novedad por correo electrónico al área encargada de conocer el trámite, sin olvidar que toda reasignación de peticiones debe dejar trazabilidad del cambio de gestor o unidad organizacional.

**Parágrafo 2º.** En caso de que la petición esté relacionada con información o asuntos de las organizaciones supervisadas por esta Superintendencia y que en primera instancia deban ser resueltas por estas (Art. 40 Ley 79 de 1988, Art. 59 Ley 454 de 1998, Art. 37 del Decreto 1480 de 1989 y Art. 42 del Decreto 1481 de 1989), se correrá traslado de la misma a la vigilada, advirtiéndole sobre la obligación de contestar al peticionario y de remitir de manera inmediata copia de la respuesta a la Superintendencia de la Economía Solidaria.

**ARTÍCULO 14.- Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, 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, de conformidad con lo estipulado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

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 cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual al inicialmente concedido.

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.

**ARTÍCULO 15.- 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.

**ARTÍCULO 16.- 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, ésta 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.

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

En el evento de presentarse peticiones reiterativas, ya resueltas por la Superintendencia, esta entidad podrá hacer remisión a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos.

**ARTÍCULO 17.- Atención prioritaria de peticiones.** La Superintendencia de la Economía Solidaria 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 del perjuicio invocado.

La petición formulada por periodistas y honorables congresistas, se tramitará de manera preferente de conformidad con lo previsto en el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015 y los artículos 258, 259 y 260 de la Ley 5 de 1992.

**ARTÍCULO 18.- Términos para dar respuesta a las peticiones que se presenten en la entidad:** Una vez recibidas y radicadas las peticiones de que trata la presente resolución en la entidad, los términos para su respuesta son los siguientes:

- Las peticiones de información y de documentos que reposan en la entidad, 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 entidad 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.
- 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.
- Las peticiones mediante las cuales se eleven consultas a la Superintendencia se atenderán dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
- 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.
- 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.
- 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.
- Las peticiones presentadas por periodistas se resolverán dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación en la entidad.
- Las peticiones o consultas presentadas en razón a la protección de datos personales se absolverán en el término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la consulta, y si no fuere posible responder la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

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

**ARTÍCULO 19.- 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 al ciudadano 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 20.-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, 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.

**ARTÍCULO 21.- 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.
- b) Cuando la Superintendencia de la Economía Solidaria requiera información o documentos adicionales para contestar, de acuerdo con lo establecido en la presente resolución.

**ARTÍCULO 22.- Peticiones anónimas y peticiones análogas.** En caso de presentarse una petición anónima ante la Superintendencia de la Economía Solidaria, pero con contenido claro respecto al objeto y en atención a la presente resolución, el servidor público encargado del trámite la resolverá de fondo, y la respuesta se publicará a través de la página web de la entidad.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación y en la página web de la Superintendencia de la Economía Solidaria y entregará copias de la misma a quienes las soliciten. Lo anterior sin perjuicio de que a cada una de las personas se les brinde respuesta directa de la petición.

**ARTÍCULO 23.- 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 ésta 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 la Superintendencia.

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

### CAPÍTULO III

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

**ARTÍCULO 22.- 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 23.- 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 24.- Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.** La decisión que rechace la solicitud de información o documentos por motivos de reserva 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.

**ARTÍCULO 25.- 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 26.- Canales de Interacción.** La ciudadanía podrá hacer uso de los siguientes canales para interactuar con la Superintendencia, aun cuando no se contemplen como canales oficiales para la recepción de PQRS:

- Cuenta Oficial de Facebook

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

- Cuanta Oficial de Twitter
- Canal Oficial de YouTube

**ARTÍCULO 27.- Vigencia y derogatorias.** La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial los Capítulos I, II y III del Título IV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

**PUBLIQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los  
17 de enero de 2020

**RICARDO LOZANO PARDO**  
Superintendente

Proyectó: Fidel Armando Ciendúa Vásquez  
Revisó: Juan Carlos López Gómez  
Johanna Paola Restrepo Sierra